



# Relazione annuale d'impatto

*Esercizio 2022*

## **IMACare S.r.l. – Società Benefit**

Cap. Soc. € 1.000.000 i.v. – P. IVA, C.F. e Numero d'Iscrizione Registro delle Imprese di Milano, Monza e Brianza e Lodi N. 11 337770967 – R.E.A. n. 2595749 – Società appartenente al Gruppo Assicurativo IMA ITALIA ASSISTANCE E iscritto nell'Albo Gruppi n. 025 – Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di IMA Italia Assistance S.p.A.

## **SOMMARIO**

### **1. INTRODUZIONE**

### **2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER LE SOCIETA' BENEFIT**

### **3. IMACARE S.R.L. – SOCIETÀ BENEFIT**

### **4. IMPATTO: INDICATORI E MISURAZIONE**

## 1 INTRODUZIONE

Signori Soci,

la relazione di Impatto per l'anno 2022 della società Benefit IMACare Srl, deve registrare che le conseguenze della pandemia hanno innescato processi che hanno avuto, hanno e avranno conseguenze molto pesanti in particolare nel settore socio sanitario ed assistenziale.

Due sono, principalmente, gli aspetti che inseriscono pesanti difficoltà: la mancanza di personale addetto all'assistenza, un cambiamento molto importante nelle dinamiche di incrocio tra domanda e offerta di servizi alla persona.

Il settore pubblico che fino allo scoppio della pandemia era vincolato dal sostanziale blocco delle assunzioni, ha di fatto avviato una campagna di recruiting massiccia che ha desertificato la disponibilità nel mercato del lavoro di professionisti delle attività di cura ed assistenza (infermieri e OSS). Questo ha messo in difficoltà tutto il settore socio sanitario ed assistenziale gestito da soggetti privati, siano questi profit o non profit. Il sistema della formazione non riuscirà nei prossimi anni a colmare nemmeno il gap tra il fabbisogno e i pensionamenti.

L'insufficiente risposta che in questo momento sta dando il SSN che da come risultato l'allungamento delle liste di attesa, anche per la presa in carico di bisogni assistenziali, le dinamiche socio demografiche che ci dicono che i nuclei familiari sono sempre meno in grado di soddisfare internamente le esigenze di assistenza di un proprio componente, il diverso e mutato atteggiamento nei confronti del proprio lavoro di tutto il personale che si offre come Assistente Familiare, queste sono le dinamiche che si incrociano delineando una fragilità mai vista dell'intero sistema di sostegno alla fragilità, a partire dalle famiglie, passando per gli erogatori professionali, per arrivare al sistema pubblico dei servizi.

Nel corso del 2022 si erano tenute vive le speranze che il PNRR potesse mettere a disposizione delle famiglie e degli erogatori, siano essi pubblici o privati, risorse aggiuntive. Speranze che via, via che i mesi sono trascorsi si sono trasformate in certezza che non vi saranno risorse aggiuntive per il settore della non autosufficienza, nemmeno per la parte sanitaria; al contrario sono stati effettuati tagli ai bilanci di settore.

L'unico aspetto che può ancora trasformarsi in un processo positivo è la conferma che nella Legge Delega di Riforma dell'Assistenza per la Non Autosufficienza è previsto un diverso utilizzo delle risorse destinate all'Indennità di Accompagnamento che le famiglie potranno trasformare in erogazione di servizi al posto dell'erogazione monetaria.

Le persone e le famiglie hanno sempre più bisogno di un rapporto di consulenza e accompagnamento alla risoluzione delle proprie esigenze in tema di cura e assistenza, e quindi fiduciario, con organizzazioni che abbiano la capacità di dimostrare di avere tutte le caratteristiche per offrire la migliore "esperienza" possibile anche nelle situazioni di stress legate all'organizzazione di attività di sostegno alla fragilità.

Il panorama offerto dalle previsioni inserite nella nuova normativa e lo sviluppo dei servizi specifici nei piani sanitari dei Fondi Integrativi, rafforza la necessità di un soggetto che è in grado di accompagnare con consulenza professionale le famiglie nella costruzione delle risposte assistenziali ai propri bisogni.

Ci sono quindi i presupposti, anche in una situazione di permanente difficoltà, affinché IMACare srl SB possa nel giro dei prossimi tre anni, diventare punto di riferimento del settore.

L'attenzione deve costantemente essere rivolta a cogliere le evoluzioni, che oggi sono rapidissime, e, conseguentemente, a rimodellare l'offerta in relazione alle necessità ed alle condizioni di mercato.

**Il Responsabile dell'Impatto di IMACare S.r.l. Società Benefit**

**Fabio Diana**

---

## 2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER LE SOCIETÀ BENEFIT

L'Italia è tra i primi paesi europei ad aver riconosciuto uno status giuridico alle Società Benefit (art. 1, commi 376-384 e allegati 4 – 5 della Legge n. 208/2015, c.d. «Legge di Stabilità 2016»).

Carattere distintivo delle Società Benefit è il perseguimento di un beneficio comune diretto a produrre un determinato impatto su una o più categorie di Stakeholders, finalità che si aggiunge ai tradizionali obiettivi di profitto generati dall'esercizio dell'attività di impresa.

La normativa italiana non prevede deroghe alla disciplina del diritto societario attualmente in vigore, ma introduce nuovi ed ulteriori requisiti che le Società Benefit devono rispettare con particolare riferimento:

- all'organizzazione statutaria (in particolare, la Legge di Stabilità 2016 stabilisce che tali società devono indicare nell'oggetto sociale le finalità specifiche di beneficio comune che intendono perseguire) e
- alla governance d'impresa.

Le Società Benefit perseguono, dunque, nell'esercizio dell'attività d'impresa, oltre allo scopo di lucro, anche una o più finalità di beneficio comune, ovvero perseguono in modo responsabile, sostenibile e trasparente uno o più effetti positivi su persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interessi. Di conseguenza gli amministratori di una Società Benefit hanno l'obbligo di bilanciare gli interessi degli azionisti, l'interesse del pubblico e gli interessi delle altre parti interessate (ad esempio dipendenti e altri stakeholder).

Tale beneficio comune deve essere indicato e manifestato specificamente nello Statuto della Società, che nel proprio oggetto sociale, deve indicarlo e declinarlo.

A garanzia del perseguimento di tale beneficio, le Società Benefit individuano il soggetto, o i soggetti, responsabile/i a cui affidare funzioni e compiti di monitoraggio e di rendicontazione delle attività e delle iniziative coerenti con le suddette finalità e, annualmente, redige/redigono una relazione, da allegare al bilancio societario che includa:

- a) la descrizione degli obiettivi specifici, delle modalità e delle azioni attuati dagli amministratori per il perseguimento delle finalità di beneficio comune e delle eventuali circostanze che lo hanno impedito o rallentato;
- b) la valutazione dell'impatto generato utilizzando indicatori e metodologia in linea con le caratteristiche previste dalla normativa vigente;
- c) una sezione dedicata alla descrizione dei nuovi obiettivi che la società intende perseguire nell'esercizio successivo.

La relazione annuale è pubblicata nel sito internet della società ed allegata al bilancio depositato in camera di commercio.

### 3. IMACARE S.r.l. – SOCIETA' BENEFIT

La società opera essenzialmente nei seguenti ambiti:

- a) la progettazione di modelli di servizio, la formulazione di soluzioni operative, l'orientamento e l'accompagnamento ai servizi di seguito indicati e l'erogazione, anche indiretta per il tramite di organizzazioni terze mediante ogni formula operativa consentita dalle norme tempo per tempo vigenti, di servizi di natura sociale, di assistenza sociale, socio-abitativa, tutelari, socio-assistenziale, socio-sanitaria e sanitaria a favore di persone e loro famiglie in stato di fragilità e/o bisogno, anche solo temporaneo;
- b) la progettazione di piani di welfare e di assistenza a favore degli Enti privati o pubblici, delle Associazioni, dei Fondi Pensione, dei Fondi Sanitari, delle Mutue e società di Mutuo Soccorso nonché dei loro Consorzi, società, Reti e Raggruppamenti regolarmente costituiti;
- c) la gestione di piani di welfare e di assistenza a favore degli iscritti, e loro famiglie, nell'interesse degli Enti, delle Associazioni, dei Fondi Pensione, dei Fondi Sanitari, delle Mutue e Società di Mutuo Soccorso cui afferiscono;
- d) la fornitura, il noleggio, il service, l'assistenza, la consulenza, la formazione, la commercializzazione e la manutenzione di soluzioni tecnologiche e informatiche nonché di presidi elettro-medicali e attrezzature per l'assistenza domiciliare o territoriale di cittadini e loro famiglie in condizioni anche temporanee di bisogni tutelari, sociali, socio-abitative, socio-assistenziali, socio- sanitari e sanitari.

IMACare S.r.l., in qualità di Società Benefit, oltre agli obiettivi economici propri di un'attività imprenditoriale, si pone, quindi, finalità d'interesse generale legate ai temi dello sviluppo umano e del progresso sociale, operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti delle persone, delle comunità e dei beni comuni, sia direttamente, che attraverso le proprie finalità Benefit.

Le organizzazioni che la Società intende sostenere attraverso la devoluzione della parte di utili prodotti, nella misura definita nello Statuto, dovranno avere come obiettivi e come attività concrete l'operatività nei settori:

- i. della cultura della coesione sociale;
- ii. dei principi costitutivi i moderni sistemi di welfare ispirati a criteri di sostenibilità, sussidiarietà e solidarietà tra le generazioni;
- iii. della ricerca e dell'innovazione sociale al servizio delle famiglie e delle comunità per il sostegno dei soggetti fragili.

Per il perseguimento di queste finalità la società destinerà una percentuale dei propri utili netti, se esistenti, conseguiti in ciascun esercizio, a favore d'iniziative coerenti e soggetti meritevoli, operanti nell'ambito delle finalità sopra indicate, nel rispetto delle competenze assembleari e delle riserve di legge e statutarie.

In particolare, l'art. 30 dello Statuto riporta che gli utili netti risultanti dal bilancio sono ripartiti come segue:

- il 5% al fondo di riserva legale;
- fino al 15% a favore di iniziative coerenti e soggetti meritevoli operanti nell'ambito delle finalità sopra richiamate;
- il residuo ai soci, in proporzione alle partecipazioni al capitale sociale rispettivamente possedute salvo che i soci decidano in sede di approvazione del bilancio cui gli utili si riferiscono di destinare a riserva in tutto o in parte detti utili.



IMACare S.r.l. – Società Benefit è stata costituita in data 9 luglio 2020. La Società ha acquisito, a settembre 2020, dalla Cooperativa Sociale Coopselios Società Cooperativa, il ramo d'azienda relativo al sistema e modello Prontoserenità®. Trattasi della cessione avente ad oggetto il complesso unitario dei beni funzionanti per la presa in carico, l'orientamento e l'erogazione dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari per le non autosufficienze attraverso il sistema denominato Prontoserenità®. Nei termini previsti dal codice civile, il complesso di tali beni è stato oggetto di apposita perizia stragiudiziale, per la determinazione del valore economico attribuibile a tali beni immateriali e non. Nei mesi successivi alla costituzione della Società e nel corso dell'anno 2021 IMACare srl – Società Benefit ha operato principalmente per dotarsi di struttura organizzativa ed operativa necessaria all'avvio dei progetti e pertanto delle attività. In questo periodo IMACare S.r.l. SB ha affidato a Consorzio Care Expert (socio della stessa Società e fino alla data di costituzione concessionario nazionale del marchio e modello Prontoserenità®), la gestione in continuità delle attività del modello Prontoserenità®. Le attività hanno riguardato tutti gli aspetti, anche quelli amministrativi, per dare continuità agli utenti ed ai rapporti contrattuali in essere. Il 2021 si è chiuso con risultati organizzativi ed economici condizionati dal momento peggiore della pandemia, ma consolidando il rapporto fiduciario con la propria utenza ed utilizzando questo periodo per raccogliere nuove disponibilità dalla rete degli erogatori e partner, più sensibili a nuovi mercati dopo aver vissuto le difficoltà date dall'emergenza sanitaria.

Il 2022 ha visto l'inserimento di una figura specificamente destinata allo sviluppo commerciale che ha iniziato in modo organico ad esplorare le possibili partnership con il settore delle platee collettive mediate in particolare da Fondi Integrativi e gestori di sanità integrativa contrattuale. Le esigenze di dare risposte organizzate e certe, ma anche la possibilità di offrire platee di possibile utenza, ha fatto sì che si sia registrato anche interesse e nuovo impulso alla individuazione di partner nei vari territori che ha portato alla contrattualizzazione a fine 2022 di cinque concessionari.

Lo sviluppo del network dei concessionari oltre all'organizzazione dell'erogazione delle prestazioni ed il modello di offerta rimangono gli ambiti prioritari di intervento su cui il management si sta focalizzando.

A questo però oggi si aggiunge un piano di sviluppo commerciale che sta marciando di pari passo e che dovrebbe portare, anche attraverso la collaborazione con i soci di IMACare srl sb, risultati positivi.

L'emergenza sanitaria connessa al Covid-19 e le ulteriori conseguenze ricordate precedentemente, hanno impattato sullo sviluppo del network di concessionari ed erogatori che, come da modello, prevede il coinvolgimento del mondo delle cooperative sociali attive nei servizi alla persona. Dapprima per la necessità di stare concentrati sul proprio core business messo alle corde dalle esigenze emergenziali, poi per la scarsità di personale e la ridotta capacità di assicurare l'erogazione di servizi domiciliari.

Il 2022 è stato quindi un anno di stasi se non di contrazione del mercato del canale B2C, il limitato sviluppo del network dei concessionari porta con sé inevitabili impatti sullo sviluppo del portafoglio legato alle adesioni dei singoli e quindi alla vendita delle Card di IMACare S.r.l. SB e dei connessi ricavi, nonché dei ricavi legati ai mark-up eventualmente applicati sui servizi erogati.

In merito al canale B2B2C, a fine 2022 si sono avute le prime chiusure positive di contatti presi durante l'anno con la contrattualizzazione di platee collettive che arrivano da Fondi e Sanità Integrativa.

Per il 2023 si prevede di continuare con proposta alla categoria grandi clienti del servizio cercando di agganciare almeno un cliente nel B2B.

## 4. IMPATTO: INDICATORI E MISURAZIONE

IMACare srl – Società Benefit, nel 2022 ha reagito al rallentamento organizzativo dell'anno precedente puntando sull'inserimento di un Responsabile Sviluppo Commerciale e focalizzando in maniera più specifica le attività del Responsabile Sviluppo Network che ha quindi potuto rendere la propria azione più incisiva lato concessionari, tutoring point ed erogatori, fornendo un rilevante contributo agli aspetti organizzativi generali.

Il generalizzato indebolimento economico degli operatori, dovuto alla contrazione della domanda pubblica, e la mancanza di figure professionali, definitivamente condizionato dal rastrellamento di dette figure da parte del Servizio Sanitario Nazionale, ci sta mettendo nella condizione di protrarre lo start-up organizzativo della società oltre il programmato e pertanto non vi è stata la possibilità per l'esercizio chiuso al 2022 di poter generare utili e di conseguenza di poter pensare in che modo e con quali indicatori rendere concreto l'impegno Benefit della società.

Anche per il 2022 abbiamo scelto di analizzare indicatori che ci consentissero di monitorare il nostro impegno verso gli Utenti, le famiglie e i nostri partner operativi.

Abbiamo scelto di verificare gli stessi indicatori scelti per i due anni precedenti: il numero di servizi non erogati per qualsiasi motivo legato alle difficoltà di chi opera nel modello e il fatturato in servizi.

La scelta è stata guidata dalla necessità di verificare la solidità del rapporto tra famiglie/utenti e sistema di erogazione che è il nostro caposaldo operativo.

Le difficoltà nell'erogazione hanno avuto come conseguenza la contrazione ulteriore del fatturato in servizi e conseguentemente anche del fatturato legato alle Card, ma non hanno generato impossibilità di erogare servizi contrattualizzati.

Le difficoltà oggettive del settore hanno sterilizzato l'espansione commerciale dei concessionari e partner che si sono limitati, ovviamente a dare risposta positiva alle richieste che autonomamente pervenivano.

Ma tutto questo ha sviluppato la capacità di fare presa in carico, orientamento e consulenza con risposte positive da parte dell'utenza che ha nello smarrimento la cifra della propria condizione quando deve dare risposta ad un bisogno assistenziale.

L'attività di consolidamento sopra esposta ha messo in evidenza, nel rapporto con i soggetti contattati e/o coinvolti, la qualità del modello che è stato oggetto di apprezzamento e ci ha aperto le porte a collaborazioni che andranno sicuramente oltre un rapporto fornitore/cliente.

La Società ha inoltre ristrutturato e ampliato i rapporti convenzionali con platee collettive di potenziali utenti e sta lavorando, con offerte mirate e sartoriali, per aprire in modo importante il mercato B2B.



# imacare

Insieme nel prenderci cura

## **IMACare S.r.l. – Società Benefit**

Cap. Soc. € 1.000.000 i.v. – P. IVA, C.F. e Numero d'Iscrizione Registro delle Imprese di Milano, Monza e Brianza e Lodi N. 11 337770967 – R.E.A. n. 2595749 – Società appartenente al Gruppo Assicurativo IMA ITALIA ASSISTANCE iscritto nell'Albo Gruppi n. 025 – Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di IMA Italia Assistance S.p.A.

### **Sede Legale**

Piazza Indro Montanelli, 20  
20099 – Sesto San Giovanni (MI)  
Tel. +39 02 24 1089 75 – Fax +39 02 24 1089 63  
[info@imacare.it](mailto:info@imacare.it)  
[imacare@pec.imacare.it](mailto:imacare@pec.imacare.it)

### **Sede Operativa**

Via Gramsci 54/H  
42124 – Reggio Emilia  
Tel. +39 02 24 1089 75 – Fax +39 02 24 1089 63  
[info@imacare.it](mailto:info@imacare.it)  
[imacare@pec.imacare.it](mailto:imacare@pec.imacare.it)