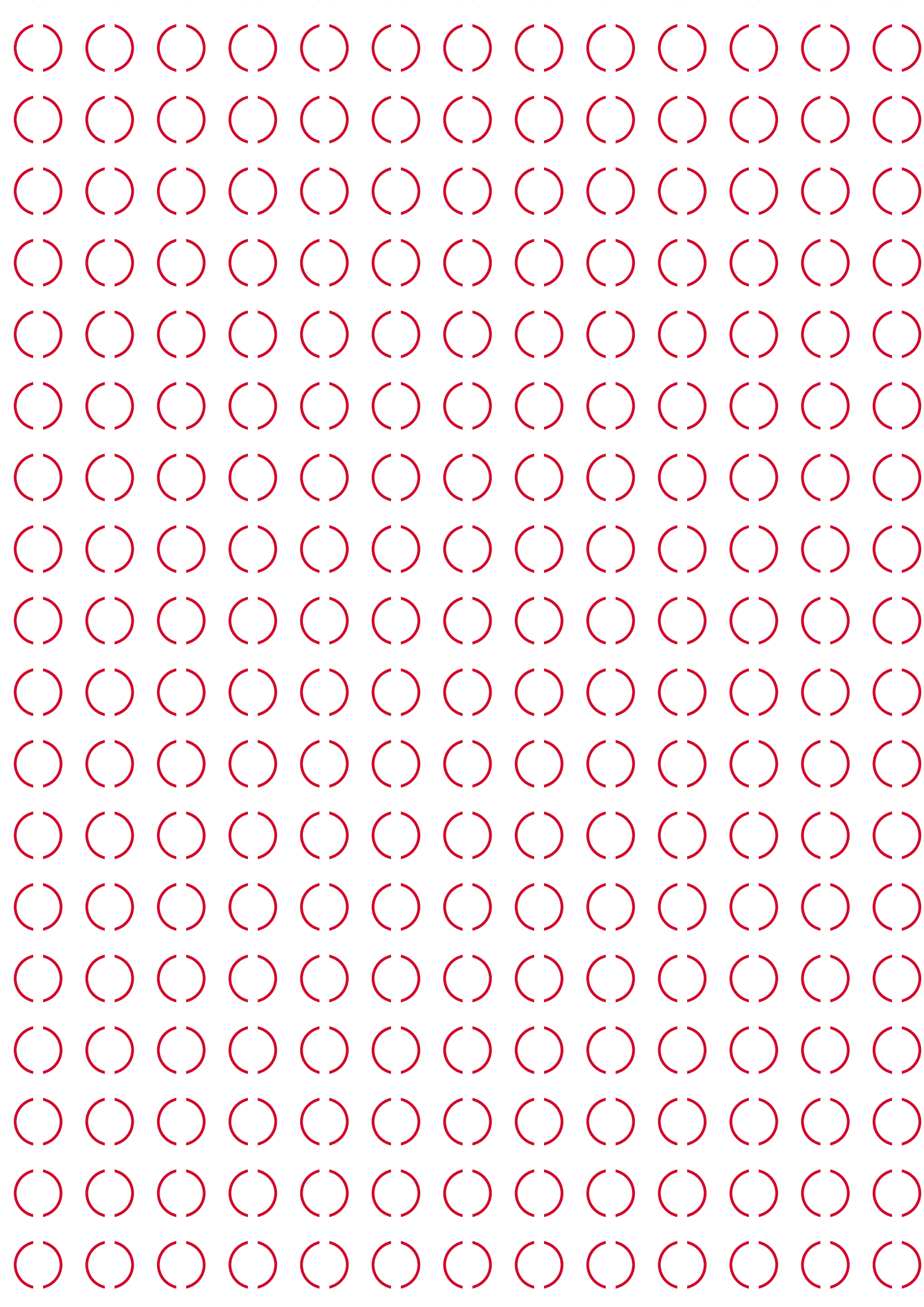




Bilancio di Sostenibilità **2024**







Bilancio
di Sostenibilità
2024

Sommario

Premessa	5
1. Informazioni generali	6
1.1 ESRS 2 Requisiti informativi	7
1.1.1 Criteri per la redazione	7
1.1.2 Governance	9
1.1.3 Strategia	16
1.1.4 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità	38
2. Informazioni ambientali	45
2.1 ESRS E1 Cambiamenti climatici	46
2.1.1 Governance	46
2.1.2 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità	48
2.1.3 Metriche e obiettivi	53
2.2 ESRS E2 Inquinamento	62
2.2.1 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità	62
2.3 ESRS E3 Acqua e risorse marine	63
2.3.1 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità	63
2.4 ESRS E4 Biodiversità ed ecosistemi	64
2.4.1 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità	64
2.5 ESRS E5 Uso delle risorse ed economia circolare	66
2.5.1 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità	66
2.5.2 Metriche e obiettivi	69

3. Informazioni sociali	76
3.1 ESRS S1 Forza lavoro propria	77
3.1.1 Strategia	77
3.1.2 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità	83
3.1.3 Metriche e obiettivi	95
3.2 ESRS S4 Consumatori e utilizzatori finali	106
3.2.1 Strategia	106
3.2.2 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità	110
3.2.3 Metriche e obiettivi	120
3.2.4 Eventuali ulteriori informazioni specifiche per l'entità	122
4. Informazioni sulla governance	127
4.1 ESRS G1 Condotta aziendale	128
4.1.1 Governance	128
4.1.2 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità	129
4.1.3 Metriche e obiettivi	138
4.1.4 Eventuali ulteriori informazioni specifiche per l'entità	140
Allegati	148
Relazione della società di revisione	161

Il presente bilancio di sostenibilità è stato predisposto su base volontaria in conformità agli ESRS (European Sustainability Reporting Standards) in quanto il Gruppo, con riferimento all'esercizio 2024, non rientra tra i soggetti obbligati alla predisposizione della rendicontazione di sostenibilità in base al D.Lgs. 125/24.

Di conseguenza, trattandosi di rendicontazione su base volontaria, l'informativa sulle questioni di sostenibilità non è stata inclusa all'interno di una sezione specifica della Relazione sulla Gestione del Gruppo, come richiesto dagli articoli 19-bis e 29-bis della direttiva 2013/34/UE. Inoltre, non sono state incluse le informazioni previste dall'art. 8 del Regolamento Tassonomia (UE) 2020/852.



A thick, vibrant red arc that starts from the left edge of the frame and curves upwards and to the right, ending near the top right corner.

1.

Informazioni generali



1.1

ESRS 2

Requisiti informativi

1.1.1 Criteri per la redazione

1.1.1.1 BP-1 Criteri generali per la redazione delle dichiarazioni sulla sostenibilità

Il presente documento rappresenta il Bilancio di Sostenibilità redatto su base consolidata del gruppo facente parte a KOS S.p.A. (di seguito “Gruppo KOS” o “il Gruppo”).

Si segnala che dal 5 gennaio 2023 è in vigore la direttiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022, che modifica il regolamento (UE) n. 537/2014, la direttiva 2004/109/CE, la direttiva 2006/43/CE e la direttiva 2013/34/UE per quanto riguarda la Rendicontazione societaria di Sostenibilità (nel seguito la “CSRD”).

La CSRD rappresenta l'evoluzione della precedente direttiva 2014/95/UE in materia di comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità, recepita nell'ordinamento italiano con il D.Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254 che ha introdotto l'obbligo di predisposizione della Dichiarazione di carattere non finanziario.

Le disposizioni contenute nella CSRD sono state recepite nell'ordinamento italiano mediante il D.Lgs. 6 settembre 2024, n. 125, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 10 settembre 2024, in vigore dal 25 settembre 2024.

Il Gruppo KOS, esentato per il 31 dicembre 2024 dagli obblighi previsti dal Decreto Legislativo 125/2024, non essendo un'entità di grandi dimensioni con più di 500 dipendenti e con strumenti finanziari quotati su mercati regolamentati dall'Unione Europea, pubblica il Bilancio di Sostenibilità in via volontaria.

Il perimetro di consolidamento utilizzato per la redazione del Bilancio di Sostenibilità è il medesimo di quello utilizzato per la redazione del Bilancio consolidato al 31 dicembre 2024. Tutti i soggetti giuridici consolidati integralmente all'interno del bilancio sono stati inclusi nel perimetro del Bilancio di Sostenibilità. I dettagli delle società controllate rientrati nel perimetro sono riportati al paragrafo “*Informazioni generali sul Gruppo KOS*” nella *Relazione sulla Gestione*.

Il presente documento ha l'obiettivo di descrivere gli impatti, i rischi e le opportunità delle attività del Gruppo sulle tematiche di sostenibilità durante l'esercizio 2024 (dal 1° gennaio al 31 dicembre), in coerenza con il bilancio consolidato.

Per redigere il presente Bilancio di Sostenibilità, l'ambito delle informazioni fornite è stato ampliato per includere gli impatti materiali, i rischi e le opportunità connessi all'impresa, considerando le sue relazioni commerciali dirette e indirette lungo la catena del valore, sia a monte che a valle. A tale scopo, il Gruppo ha condotto un'analisi di doppia materialità¹, supportata da un processo di coinvolgimento degli stakeholder, per valutare gli impatti, i rischi e le opportunità lungo tutta la catena del valore. Nel presente Bilancio di Sostenibilità, sono state incluse, ove rilevanti, le metriche relative alle fasi a monte e a valle della catena del valore.

L'organizzazione non si è avvalsa dell'opzione di omettere una specifica informazione corrispondente a proprietà intellettuale, know-how o a risultati dell'innovazione. Inoltre, non è stata esercitata alcuna esenzione ai sensi dell'articolo 29 bis paragrafo 3 della direttiva 2013/34/UE, in merito alla divulgazione di sviluppi imminenti o questioni oggetto di negoziazione.

1.1.1.2 BP-2 Informativa in relazione a circostanze specifiche

Gli orizzonti temporali individuati da KOS sono allineati a quelli dettati dagli standard di rendicontazione ESRS, nello specifico:

- per orizzonte temporale di breve termine si intende il periodo di riferimento del bilancio;
- per orizzonte temporale di medio termine si intende un arco temporale compreso tra uno e cinque anni dall'anno di riferimento del bilancio;
- per orizzonte temporale di lungo periodo si intende un periodo superiore a cinque anni dall'anno di riferimento del bilancio.

Le metriche comprendono dati relativi alla catena del valore a monte e a valle (in particolare le emissioni di Scope 3) richiedono l'utilizzo di fonti indirette, come dati medi di settore o altre proxy. Pertanto, il Gruppo applica metodologie allineate con il GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard e il Corporate Value Chain (Scope 3) Standard.

Le metodologie applicate sono le seguenti:

- Metodo basato su dati medi;
- Metodo basato sulla spesa;
- Metodo basato sulla distanza;
- Metodo specifico per tipologia di rifiuto.

1 La Doppia materialità equivale alla Doppia Rilevanza menzionata dagli ESRS.

Nel caso in cui le metriche quantitative e gli importi monetari presentati siano soggetti a stime, le relative informazioni vengono fornite nei paragrafi specifici.

Le modifiche nella preparazione e presentazione delle informazioni sulla sostenibilità, le conseguenti comparazioni delle informazioni con i periodi precedenti, così come le divulgazioni di errori materiali e correzioni dei periodi precedenti, non possono essere presentate per i periodi di rendicontazione antecedenti al primo anno di applicazione degli ESRS.

Il Bilancio di Sostenibilità di KOS non include informazioni aggiuntive derivanti dalle legislazioni applicabili.

Di seguito si riporta un elenco degli obblighi di informativa previsti dagli ESRS che sono stati inclusi mediante riferimento:

- Perimetro del bilancio consolidato al 31 dicembre 2024 del Gruppo KOS (1.1.1.1 BP-1): riferimento al paragrafo “Informazioni generali sul Gruppo KOS” nella Relazione sulla Gestione;
- Mitigazione dei rischi rilevanti per l'impresa derivanti dai propri impatti e dipendenze in termini di consumatori e/o utilizzatori finali (3.4.2.4 ESRS S4-4): riferimento al capitolo “Gestione rischi” nella Relazione sulla Gestione.

ESRS 2 Requisiti informativi

1.1.2 Governance

1.1.2.1 **GOV-1 Il ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo**

La gestione del Gruppo e il controllo sull'amministrazione contabile sono effettuati attraverso un sistema di corporate governance tradizionale che presenta un Consiglio di Amministrazione (di seguito CdA) e un Collegio Sindacale.

Il CdA della Capogruppo KOS è nominato dall'assemblea ordinaria dei soci ai sensi dell'art. 2383 del Codice civile e nel rispetto dello Statuto Sociale.

Nei limiti dell'art. 2382 quarto comma, del Codice civile e salve le maggioranze qualificate previste dallo Statuto Sociale, il CdA può nominare tra i propri membri uno o più Amministratori Delegati ai quali delegare specifiche attribuzioni o speciali incarichi.

Il CdA è composto da 1 membro esecutivo e 7 membri non esecutivi, come di seguito rappresentato:

COMPOSIZIONE E DIVERSITÀ DEGLI ORGANI DI AMMINISTRAZIONE, DIREZIONE E CONTROLLO				
2024	U.d.M.	Uomini	Donne	Totale
Membri esecutivi	n.	1	-	1
Membri non esecutivi	n.	3	4	7
Totale	n.	4	4	8
% dei membri per genere	%	50%	50%	100%

Si segnala che i membri non esecutivi del Consiglio di Amministrazione non sono membri indipendenti.

Il Collegio Sindacale è nominato dall'Assemblea degli Azionisti; i membri del Collegio Sindacale devono possedere particolari requisiti di idoneità (art. 2382 c.c.), di indipendenza e di onorabilità (art. 2399 c.c.), e restano in carica per tre anni. Il Collegio Sindacale è composto da 5 membri (3 effettivi e 2 supplenti), la totalità dei quali uomini.

COMPOSIZIONE E DIVERSITÀ DEL COLLEGIO SINDACALE				
2024	U.d.M.	Uomini	Donne	Totale
Membri del Collegio Sindacale	n.	5	-	5
% dei membri per genere	%	100%	-	100%

Tra i membri del CdA di KOS non vi sono rappresentanti dei dipendenti o di altri lavoratori.

Tutti i componenti del Consiglio di Amministrazione di KOS hanno esperienza e competenze nel settore e nelle aree geografiche in cui opera il Gruppo. Inoltre, all'interno del CdA sono anche presenti competenze in materia di Sostenibilità.

Il Consiglio di Amministrazione svolge un ruolo centrale nella guida strategica della Società e del Gruppo così come nella supervisione della complessiva attività di impresa, con un potere di indirizzo sull'amministrazione nel suo complesso e un potere di intervento diretto nelle decisioni necessarie o utili al perseguimento dell'oggetto sociale.

Il CdA è l'organo competente ad assumere le decisioni più importanti sotto il profilo economico/strategico o in termini di incidenza strutturale sulla gestione ovvero funzionali all'esercizio dell'attività di indirizzo e di controllo della Società e del Gruppo. Esso provvede alla gestione dell'impresa ed è all'uopo investito di tutti i più ampi poteri di amministrazione, salvo quelli che per norma di legge o dello Statuto spettano all'assemblea.

Il CdA, con riferimento alle tematiche di sostenibilità, si occupa di:

- esaminare l'analisi di Doppia materialità con il supporto del Chief Financial Officer (CFO) e dell'Amministratore Delegato (AD),
- esaminare e approvare l'Informativa di Sostenibilità, verificando che sia redatta in conformità ai principi di rendicontazione ESRS,
- approvare i target del Piano di Sostenibilità al fine di monitorare e migliorare le proprie performance in ambito ESG.

Il Collegio Sindacale nell'ambito dello svolgimento delle funzioni ad esso attribuite dall'ordinamento, vigila sul rispetto delle disposizioni di legge previste in materia, nonché sull'adeguatezza del sistema organizzativo, amministrativo e di rendicontazione e controllo predisposto dal Gruppo al fine di consentire una corretta e completa rappresentazione nell'Informativa di Sostenibilità dell'attività di impresa, dei suoi risultati e dei suoi impatti con riguardo ai temi di sostenibilità e ne riferisce nella relazione annuale all'Assemblea.

Oltre al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale di KOS S.p.A., sono attivi i seguenti comitati, tutti istituiti su base volontaria, non pubblicizzati al registro delle imprese e dotati di un proprio regolamento:

- Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità;
- Comitato per la remunerazione dei dirigenti;
- Organismo di Vigilanza.

Nello specifico il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità (di seguito anche "CCRS") si occupa di:

- prendere visione dei risultati dell'analisi di Doppia materialità, coordinata dalla Funzione ESG Reporting, e fornire un parere non vincolante rispetto all'esito delle attività, indicando eventualmente approfondimenti e/o integrazioni che si rendano necessarie;
- esaminare il contenuto dell'Informativa di Sostenibilità, in relazione ai principi di rendicontazione applicabili, sentiti, il revisore legale e l'organo di controllo.

Il Collegio Sindacale, in quanto organo di controllo, prende parte alle riunioni del comitato nella persona del presidente.

Attraverso l'analisi di Doppia materialità, coordinata dalla Funzione ESG Reporting, la quale è responsabile di gestire operativamente il processo, vengono individuati gli impatti, rischi e opportunità materiali del Gruppo. Il Top

Management di KOS ha responsabilità nella gestione dei temi di competenza (es. risorse umane, salute e sicurezza e altre direzioni di area) e monitora l'efficacia delle politiche, delle azioni e delle metriche verificando lo stato di avanzamento del Piano di Sostenibilità due volte all'anno.

L'AD, di concerto con il CFO di Gruppo si occupa di:

- valutare, esaminare e approvare i temi materiali individuati nell'analisi di doppia materialità, in relazione sia al loro impatto ESG e finanziario che alla rilevanza per le attività del Gruppo.
- sottoporre al CCRS e al CdA i risultati dell'analisi di Doppia materialità
- valutare, esaminare e approvare i temi materiali individuati nell'analisi di doppia materialità, in relazione sia al loro impatto ESG e finanziario che alla rilevanza per le attività del Gruppo
- verificare e approvare, in collaborazione con il CFO di Gruppo, il perimetro di rendicontazione dell'Informativa di Sostenibilità, in continuità con le attività predisposte per l'Informativa Finanziaria;
- identificare e approvare, in collaborazione con il CFO di Gruppo, la lista dei Data Owner/Compilatori e degli Approvatori/Responsabili di Direzione per il perimetro di rendicontazione italiano;
- analizzare ed approvare, in collaborazione con il CFO di Gruppo, la lista dei Data Owner/Compilatori e degli Approvatori/Responsabili di Direzione predisposta dal Gruppo Charleston;
- presentare al CdA e al CCRS la bozza dell'Informativa di Sostenibilità redatta dalla Funzione ESG Reporting;

Inoltre, con il supporto della funzione ESG Reporting e dei vari owner valutano periodicamente gli stati avanzamento dei target ESG del piano triennale, i quali riflettono i temi identificati materiali per il Gruppo.

Si prega di fare riferimento alla sezione *"1.1.2.5 GOV-5 Gestione del rischio e controlli interni sul Bilancio di Sostenibilità"* per ulteriori dettagli su come la gestione del rischio e la sostenibilità sono integrate nella struttura di governance di KOS.

Il management, il CdA e il CCRS sono stati informati in merito ai contenuti previsti dalla nuova normativa nonché di tutte le attività necessarie da attuare e in ragione di ciò nel corso del 2024 sono state organizzate sessioni di aggiornamento sugli aspetti di sostenibilità con il supporto di consulenti esterni.

1.1.2.2 GOV-2 Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate

Gli organi di amministrazione, direzione e controllo sono informati dalla Funzione ESG Reporting con cadenza almeno annuale, degli esiti dell'analisi di Doppia materialità. Tengono conto degli impatti, rischi e opportunità identificati ad esito dell'analisi in fase di definizione del piano di business della Società, integrando in esso le politiche e le azioni identificate nei piani di sostenibilità. Sono informati degli elementi fondamentali del dovere di diligenza che si riflettono direttamente negli obblighi di informativa di cui all'ESRS 2 e agli ESRS tematici, esposti nel Bilancio di Sostenibilità.

Per l'informativa relativa alle informazioni riguardanti le questioni di sostenibilità trattate dagli organi amministrativi, gestionali e di vigilanza di KOS, si rimanda ai seguenti *paragrafi*: *1.1.2.1 GOV-1 Il ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo* e *1.1.3.3 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale*.

1.1.2.3 GOV-3 Integrazione delle prestazioni di sostenibilità nei sistemi di incentivazione

Riguardo ai sistemi di incentivazione KOS ha adottato un sistema di valutazione "misto", composto cioè dalla valutazione delle competenze e da valutazione per obiettivi secondo un sistema premiante di Management By Objective (MBO) per favorire il raggiungimento di risultati concreti e allineati con la strategia aziendale. La valutazione delle competenze è concepita come sistema di sviluppo delle professionalità interne grazie allo sviluppo di una cultura organizzativa comune e all'individuazione dei talenti, mentre l'approccio della valutazione per obiettivi permette di definire target chiari e misurabili. In questo modo, si migliorano la motivazione, la responsabilità individuale e l'efficacia complessiva dell'organizzazione.

Il sistema premiante MBO è stato rivisto nel 2023 al fine di orientare sempre più le performance individuali verso il conseguimento degli obiettivi e dei risultati aziendali. Con riferimento agli obiettivi assegnati, gli stessi sono relativi ad obiettivi economico/finanziari nonché ad obiettivi qualitativi, anche relativi al piano ESG approvato dal CdA.

I compensi variabili del Top Management sono definiti dal comitato per la remunerazione e dal CdA. La quota della remunerazione variabile legata alla sostenibilità costituisce circa il 15% della componente variabile annuale dei manager chiave.

1.1.2.4 GOV-4 Dichiarazione sul dovere di diligenza

La mappatura sul dovere di diligenza di KOS fornisce una rappresentazione delle informazioni sul processo di Dovere di Diligenza nel Bilancio di Sostenibilità, integrandola con le sezioni ESRS 2 delle Informazioni generali.

ELEMENTI FONDAMENTALI DEL DOVERE DI DILIGENZA	PARAGRAFI NELLE DICHIARAZIONI SULLA SOSTENIBILITÀ
a. Integrare il dovere di diligenza nella governance, nella strategia e nel modello aziendale	1.1.2.2 GOV-2 Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate (GOV-2) 1.1.2.3 GOV-3 Integrazione delle prestazioni di sostenibilità nei sistemi di incentivazione (GOV-3) 1.1.2.4 GOV-4 Dichiarazione sul dovere di diligenza (GOV-4) 1.1.3.3 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale (SBM-3)
b. Coinvolgere i portatori di interessi in tutte le fasi fondamentali del dovere di diligenza	1.1.3.2 SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori di interessi (SBM-2) 2.1.3.2 E1-2 Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi (E1-2) 2.5.1.2 E5-1 Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare (E5-1) 3.1.2.1 S1-1 Politiche relative alla propria forza lavoro (S1-1) 3.4.2.1 S4-1 Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali (S1-1) 4.1.2.2 G1-1 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta aziendale (G1-1)
c. Individuare e valutare gli impatti negativi	1.1.3.3 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale (SBM-3) 1.1.4.1 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti (IRO-1)
d. Intervenire per far fronte agli impatti negativi	2.1.3.3 E1-3 Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici (E1-3) 2.5.1.3 E5-2 Azioni e risorse relative all'uso delle risorse e all'economia circolare (E5-2) 3.1.2.4 S1-4 Interventi su impatti rilevanti per la propria forza lavoro e approcci per mitigare i rischi materiali e il perseguimento di opportunità rilevanti per la propria forza lavoro, nonché l'efficacia di tali interventi (S1-4) 3.4.2.4 S4-4 Interventi su impatti rilevanti per i consumatori e gli utilizzatori finali e approcci per la mitigazione dei rischi materiali e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, nonché l'efficacia di tali interventi (S4-4) 3.4.4.1 Contributo al benessere dei pazienti 3.4.5.2 Qualità ed efficacia dei servizi socioassistenziali 4.1.3.1 G1-4 Casi accertati di corruzione attiva e passiva (G1-4) 4.1.4.1 Sviluppo e innovazione del processo clinico e dei servizi offerti 4.1.4.2 Contributo al territorio e alla comunità locale
e. Monitorare l'efficacia degli interventi e darne comunicazione	2.1.4.1 E1-4 Obiettivi relativi ai cambiamenti climatici 2.5.2.1 E5-3 Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare (E5-3) 3.1.3.1 S1-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti (S1-5) 3.4.3.1 S4-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti (S4-5) 3.4.4.1 Contributo al benessere dei pazienti 3.4.5.2 Qualità ed efficacia dei servizi socioassistenziali 4.1.4.1 Sviluppo e innovazione del processo clinico e dei servizi offerti 4.1.4.2 Contributo al territorio e alla comunità locale

1.1.2.5 GOV-5 Gestione del rischio e controlli interni sul Bilancio di Sostenibilità

Il Gruppo KOS adotta un modello di Enterprise Risk Management che viene periodicamente aggiornato dalla funzione Risk Management in coerenza con la crescita dimensionale del Gruppo, i cambiamenti organizzativi interni ed eventuali eventi esterni, valutando i rischi potenzialmente associati all'attività. È definita una procedura che disciplina il processo di misurazione periodica dei rischi in base alla probabilità di accadimento ed al livello di impatto, quest'ultimo definito su cinque ambiti: economico- finanziario, operativo, reputazionale, compliance e ESG. Vengono inoltre considerati gli effetti delle azioni di mitigazione e di prevenzione, quali l'adozione di linee guida, protocolli mirati di sicurezza e di risk assessment, rispetto rigoroso delle normative sulla gestione del rischio, lo svolgimento di audit annuali, la formazione aziendale, il monitoraggio costante dei processi, al fine di definire il livello di rischio residuo. Annualmente la funzione Risk Management svolge le attività di monitoraggio del sistema di controllo interno di Sostenibilità (ICSR) tramite verifica dell'adeguatezza e dell'efficacia dei controlli.

In base ai rischi identificati, durante il processo di gestione del rischio, quelli ritenuti rilevanti per la Società vengono inclusi nel "Risk Register", un documento che contiene un elenco dettagliato di tutti i rischi significativi, utile per il loro monitoraggio e tracciamento. Il Risk Register non è oggetto di valutazione in CdA.

Riguardo alla gestione del rischio e i controlli interni in merito al Bilancio di Sostenibilità, si segnala che nel 2024 è stata implementata una procedura di reporting ESG con lo scopo di definire le linee guida per la redazione su base volontaria del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo KOS in conformità ai principi di rendicontazione ESRS.

La procedura di reporting ESG garantisce che vengano seguite le corrette procedure operative e guida l'applicazione del processo, definendo il flusso delle principali attività, i ruoli e le responsabilità, l'insieme degli strumenti che devono essere adottati.

La procedura prevede che, annualmente, l'Amministratore Delegato e il CFO di Gruppo, in collaborazione con la Funzione ESG Reporting, rivedano la lista di mappatura dei Data Owner e degli Approvatori incaricati della raccolta e approvazione dei dati non finanziari. Tale revisione avviene sulla base dei risultati delle attività di Doppia materialità e dell'identificazione dei dati relativi ai temi materiali rilevanti individuati. Per quanto riguarda il Gruppo Charleston, la lista dei Data Owner e degli Approvatori viene predisposta a livello locale e successivamente inviata all'Amministratore Delegato, al CFO di Gruppo e alla Funzione ESG Reporting per la loro revisione e approvazione.

1.1.3 Strategia

1.1.3.1 SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore

KOS è un gruppo italiano che opera nel settore della salute e dell'assistenza sociosanitaria, con un focus particolare sulla cura e il benessere dei pazienti. La sua attività, che include la gestione di residenze sanitarie assistite (RSA), ospedali, cliniche, e altre strutture sanitarie, ha un impatto significativo sia sotto il profilo ambientale che sociale. KOS ha definito delle politiche di sostenibilità che mirano a ridurre l'impatto ambientale, migliorare la qualità della vita dei pazienti e favorire l'inclusione sociale, rispondendo anche alle sfide legate ai cambiamenti climatici e alle disuguaglianze.

Attualmente il Gruppo KOS offre i seguenti servizi:

- Riabilitazione funzionale
- Residenze sanitarie per anziani e disabili
- Cure intermedie e post acuti
- Ricoveri chirurgici/medicina per acuti
- Psichiatria
- Prestazioni diagnostiche e ambulatoriali
- Centri diurni
- Cure domiciliari
- Telemedicina/servizio di televisite

Il Gruppo KOS, al 31 dicembre 2024 gestisce 145 strutture, di cui 92 nel centro-nord Italia e 53 in Germania, per un totale di 13.777 posti letto, ai quali se ne aggiungono circa 500 in fase di realizzazione; è attivo in tre settori operativi:

- Residenze Socio-Assistenziali: gestione di residenze per anziani con 112 strutture RSA per un totale di 11.186 posti letto operativi, di cui 4.575 in Germania;
- Riabilitazione, Cure psichiatriche e Assistenza non residenziale: gestione di 32 strutture di riabilitazione, per un totale di 2.407 posti letto operativi;
- Acuti: gestione delle attività relative al Gruppo Sanatrix (184 posti letto), oltre a 15 centri ambulatoriali;

KOS conta 7.145 dipendenti in Italia, e 4.569 dipendenti in Germania, per un totale di 11.714 dipendenti a livello di Gruppo.

Nel corso del 2024 il Gruppo KOS ha aggiornato il Piano di Sostenibilità contenente gli obiettivi pluriennali che si è posto in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite. Tali obiettivi, basati su target incrementali fino al 2027, sono il frutto di un lavoro di prioritizzazione del contributo del Gruppo al raggiungimento degli SDGs, in base all'impatto diretto e indiretto dello stesso sui temi ad essi sottesi.

Inoltre, nel 2024 è stata effettuata una riconciliazione degli obiettivi ESG di KOS riportati nel Piano di Sostenibilità con i temi materiali e i relativi Impatti, Rischi e Opportunità materiali correlati al fine di assicurare la conformità dei target esistenti rispetto ai requisiti minimi di informativa previsti dallo standard e la completezza rispetto alle questioni di sostenibilità rilevanti.

Gli sforzi di KOS sono stati indirizzati verso gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile sui quali le attività del Gruppo esercitano un impatto diretto, in quando strettamente correlati alla propria mission, ai servizi offerti e al settore di appartenenza.

Il Piano di Sostenibilità del Gruppo è allineato al suo modello di crescita sostenibile, che integra il rispetto per l'ambiente e la dimensione sociale ed etica nelle attività di business. Il Piano è stato suddiviso in tre macroaree, che delineano gli impegni su cui il Gruppo concentrerà i propri sforzi fino al 2027: persone, qualità delle cure ed efficienza energetica.

La strategia ESG è integrata nel piano finanziario e strategico del Gruppo e i suoi obiettivi non si applicano limitatamente a specifiche categorie di stakeholder o pazienti, sono specifici per aree geografiche (Italia e Germania) e sono stabiliti a livello di Gruppo.

Il Piano di Sostenibilità del Gruppo KOS, di seguito descritto, si pone in linea con il nuovo approccio del Gruppo orientato alla *disclosure* di sostenibilità avviato nel corso del 2021 tramite la rendicontazione su base volontaria del primo Bilancio di Sostenibilità, al fine di aumentare la trasparenza degli sforzi, della visione e della strategia di sostenibilità del Gruppo.

Efficienza energetica



Impegno del gruppo:

Ridurre al minimo le emissioni di CO2 e gli impatti derivanti dai consumi dei servizi offerti da KOS, con particolare riferimento all'efficienza energetica, alla promozione di fonti di energia rinnovabile, alla riduzione dei rifiuti e all'adozione di best practice nell'ambito

ESRS	Sfide	Key Performance Indicators (KPIs)		Target 2024	2024 results	Interim Target 2025-2027
ESRS E1 Cambiamenti climatici	Ridurre le emissioni di CO2, aumentando l'efficienza energetica, riducendo i consumi di energia e promuovendo le fonti energetiche rinnovabili	12	Energy Mix: % dell'elettricità rinnovabile utilizzata (acquistata e prodotta) da fonti rinnovabili in aggiunta a quella di produzione nazionale / totale energia elettrica utilizzata (acquistata e prodotta)	2024: 20%	2024: 24,5%	2025: 25% 2026: 30% 2027: 35%
		13	Intensità energetica ² : energia consumata /mq (kWh/mq)	2024: 243,8	2024: 243,8	2025: 242,6 2026: 241,3 2027: 240,1
ESRS E5 Economia circolare	Minimizzare gli sprechi e promuovere processi di riciclo e riutilizzo di risorse	14	Riduzione degli sprechi alimentari: % delle strutture con un sistema di prenotazione dei pasti	2024: 75%	2024: 76%	2025: 80% 2026: 85% 2027: 90%
ESRS E1 Cambiamenti climatici	Adottare le migliori pratiche operative	15	Piano Capex dedicato alla produzione di energia verde o a migliorare l'efficienza energetica	2024: ≥ € 750k (I+DE)	2024: 964K (ITA+GER)	2025: ≥ € 750k (I+DE) 2026: ≥ € 750k (I+DE) 2027: ≥ € 750k (I+DE)

² Il Piano 2024-2027 prevedeva il calcolo dell'intensità energetica come energia consumata/ricavi, il valore al 31/12/24 così calcolato ammonta a 0,1885. Dal 2025 l'intensità viene calcolata come energia consumata / mq.

Persone



Impegno del gruppo:

KOS si impegna a sviluppare processi di erogazione dei servizi sempre più responsabili, nell'ottica di generare un contributo positivo sulle persone e sulla comunità nella quale esso opera.

ESRS	Sfide	Key performance Indicators (KPI)		Target 2024	2024 Result	Interim Target 2025-2027
ESRS S1 Forza lavoro propria	Contribuire allo sviluppo delle diverse professionalità	1	Formazione: numero di ore di formazione annuali per dipendenti ³	2024: 22	2024: 26,6	2025: 23 2026: 24 2027: 25
	Assicurare un contesto di lavoro sicuro e motivante, minimizzando i rischi e prevenendo disagi e infortuni sul lavoro	2	Diversità: rapporto dello stipendio base tra uomo e donna ⁴	2024: 99%-101%	2024: 99,7%	2025: 99%-101% 2026: 99%-101% 2027: 99%-101%
		3	Soddisfazione del personale: % di dipendenti che valutano positivamente l'ambiente di lavoro (2024 dipendenti coinvolti: 30-40%) (2025 dipendenti coinvolti: 30%-40%) ⁵	2024: 50%	2024: 62,7%	2025: 63% 2026: 65% 2027: 65%
		4	Infortuni sul lavoro: frequenza degli infortuni sul lavoro (numero di infortuni /mln ore lavorate) esclusi i trasporti se non organizzati dall'organizzazione e i casi di Covid-19	2024: 25,7	2024: 29,5	2025: 30 2026: 27,5 2027: 25
Entity specific	Contribuire ad un impatto positivo sulla comunità locale	5	Strutture coinvolte in progetti di sostenibilità sul territorio (es. educative, sportive, di solidarietà, sanitarie): % di strutture coinvolte	2024: 60%	2024: 76,1%	2025: 70% 2026: 75% 2027: 75%

³ Il KPI viene calcolato dividendo le ore di formazione erogate per il FTE medio annuo. Il target per il 2026 è stato rivisto al ribasso, in linea con le disponibilità delle risorse che si occupano di formazione, rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2021.

⁴ L'indice è calcolato come media ponderata dei rapporti tra la RAL (normalizzato a FTE = 1) di uomini e donne, divisa per famiglia professionale (i.e. con pari responsabilità), diversamente dall'indicatore S1-16 Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale).

⁵ Da valutare l'estensione della popolazione coinvolta nel corso del 2025.

Qualità delle cure



Impegno del gruppo:

KOS si impegna a migliorare continuamente la qualità del servizio fornito ai propri pazienti e ai propri clienti, prestando particolare attenzione alla qualità del servizio, alla trasparenza e accessibilità delle informazioni e alla regolamentazione normativa

ESRS	Sfide	Key performance Indicators (KPI)		Target 2024	2024 Result	Interim Target 2025-2027
ESRS S4 Consumatori e utilizzatori finali	Indirizzare l'organizzazione verso il continuo miglioramento del servizio erogato ai pazienti / clienti. Migliorare la trasparenza e l'accesso alle informazioni sanitarie	6	Net Promoter score ⁶ : % delle strutture che hanno un NPS $\geq$ 30	2024: 85%	2024: 89%	2025: 85% 2026: 85% 2027: 85%
		7	Audit clinici interni: % delle strutture controllate annualmente con esito positivo o follow-up positivo	2024: 100%	2024: 100%	2025: 100% 2026: 100% 2027: 100%
Entity specific		8	Cartella Clinica Elettronica: % delle strutture che adottano la cartella clinica digitale	2024: 57%	2024: 57,8%	2025: 60% 2026: 65% 2027: 71%
ESRS G1 Condotta delle imprese		9	Diffusione dell'approccio alle cure di KOS: % di neoassunti che hanno completato un percorso formativo in cultura aziendale	2024: 95%	2024: 96,4%	2025: 95% 2026: 95% 2027: 95%
	Indirizzare l'organizzazione ad agire nel pieno rispetto della normativa applicabile e del Codice Etico del Gruppo	10	Audit amministrativi e gestionali interni: % di strutture controllate annualmente con esito positivo o follow-up positivo	2024: 90%	2024: 98%	2025: 90% 2026: 90% 2027: 90%
Target trasversale		11	Fornitori: % di fornitori sottoposti a screening attraverso un processo di valutazione basato sulla presenza di certificazioni ESG (in particolare: ISO 14001 e ISO 45001)	2024: 85%	2024: 89,9%	2025: 90% 2026: 90% 2027: 90%

6 Nel corso del 2025 sono previste azioni volte a migliorare il servizio offerto, quali: riorganizzazione del processo di accoglienza dei pazienti; introduzione di prodotti nutrizionali per i disagiati; introduzione di servizi aggiuntivi richiesti dai pazienti (es. viaggi, ecc.), gestione digitalizzata dei reclami, terapia personalizzata automatizzata.

Efficienza energetica



Impegno del gruppo:
Ridurre al minimo le emissioni di CO2 e gli impatti derivanti dai consumi dei servizi offerti da KOS, con particolare riferimento all'efficienza energetica, alla promozione di fonti di energia rinnovabile, alla riduzione dei rifiuti e all'adozione di best practice nell'ambito

ESRS	Sfide	Key performance Indicators (KPI)		Target 2024	2024 Result	Interim Target 2025-2027
ESRS E1 Cambiamenti climatici	Ridurre le emissioni di CO2, aumentando l'efficienza energetica, riducendo i consumi di energia e promuovendo le fonti energetiche rinnovabili	12	Energy Mix: % dell'elettricità rinnovabile utilizzata (acquistata e prodotta) da fonti rinnovabili in aggiunta a quella di produzione nazionale / totale energia elettrica utilizzata (acquistata e prodotta)	2024: 20%	2024: 49,6%	2025: 25% 2026: 30% 2027: 35%
		13	Intensità energetica ⁸ : energia consumata /mq (kWh/mq)	2024: 171,8	2024: 171,8	2025: 170,9 2026: 170,1 2027: 169,2
ESRS E5 Economia circolare	Minimizzare gli sprechi e promuovere processi di riciclo e riutilizzo di risorse	14	Riduzione degli sprechi alimentari: % delle strutture con un sistema di prenotazione dei pasti	N.A	N.A	Da definire nel 2025
ESRS E1 Cambiamenti climatici	Adottare le migliori pratiche operative	15	Piano Capex dedicato alla produzione di energia verde o a migliorare l'efficienza energetica	2024: ≥ € 750k (I+DE)	2024: 964 K (ITA +Germany)	2025: ≥ € 750k (I+DE) 2026: ≥ € 750k (I+DE) 2027: ≥ € 750k (I+DE)

7 Il Piano è stato esteso anche al Gruppo Charleston nel 2023 ed è stato rivisto con il più recente aggiornamento 2024-2027.

8 Il Piano 2024-2027 prevedeva il calcolo dell'intensità energetica come energia consumata/ricavi, il valore al 31/12/24 così calcolato ammonta a 0,146. Dal 2025 l'intensità viene calcolata come energia consumata/mq.

Persone



Impegno del gruppo:

KOS si impegna a sviluppare processi di erogazione dei servizi sempre più responsabili, nell'ottica di generare un contributo positivo sulle persone e sulla comunità nella quale esso opera.

ESRS	Sfide	Key performance Indicators (KPI)		Target 2024	2024 Result	Interim Target 2025-2027
ESRS S1 Forza lavoro propria	Contribuire allo sviluppo delle diverse professionalità	1	Formazione: numero di ore di formazione annuali per dipendenti ⁹	2024: 22	2024: 22,6	2025: 23 2026: 24 2027: 25
	Assicurare un contesto di lavoro sicuro e motivante, minimizzando i rischi e prevenendo disagi e infortuni sul lavoro	2	Diversità: rapporto dello stipendio base tra uomo e donna ¹⁰	2024: 99% -101%	2024: 100,57%	2025: 99% -101% 2026: 99% -101% 2027: 99% -101%
		3	Soddisfazione del personale: % di dipendenti che valutano positivamente l'ambiente di lavoro (2024 dipendenti coinvolti: 30-40%) (2025 dipendenti coinvolti: 30%-40%) ¹¹	2024: 50%	2024: 71,6%	2025: 65% 2026: 67% 2027: 69%
		4	Infortuni sul lavoro: frequenza degli infortuni sul lavoro (numero di infortuni /mln ore lavorate) – esclusi gli infortuni in itinere se i trasporti non organizzati dall'organizzazione e i casi di Covid-19	2024: 5,84	2024: 8,28	2025: 7 2026: 6,8 2027: 6,7
Entity specific	Contribuire ad un impatto positivo sulla comunità locale	5	Strutture coinvolte in progetti di sostenibilità sul territorio (es. educative, sportive, di solidarietà, sanitarie): % di strutture coinvolte	2024: 60%	2024: 67,6%	2025: 70% 2026: 75% 2027: 75%

⁹ Il KPI viene calcolato dividendo le ore di formazione erogate per il FTE.

¹⁰ L'indice sarà calcolato come media ponderata dei rapporti tra la RAL (normalizzato a FTE = 1) di uomini e donne, divisa per famiglia professionale (i.e. con pari responsabilità), diversamente dall'indicatore S1-16 Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale).

¹¹ Da valutare l'estensione della popolazione coinvolta nel corso del 2025.

Qualità delle cure



Impegno del gruppo:
KOS si impegna a migliorare continuamente la qualità del servizio fornito ai propri pazienti e ai propri clienti, prestando particolare attenzione alla qualità del servizio, alla trasparenza e accessibilità delle informazioni e alla regolamentazione normativa

ESRS	Sfide	Key performance Indicators (KPI)		Target 2024	2024 Result	Interim Target 2025-2027
ESRS S4 Consumatori e utilizzatori finali	Indirizzare l'organizzazione verso il continuo miglioramento del servizio erogato ai pazienti / clienti. Migliorare la trasparenza e l'accesso alle informazioni sanitarie	6	Net Promoter score: % delle strutture che hanno un NPS ≥ 30	2024: 85%	2024: 85%	2025: 85% 2026: 85% 2027: 85%
		7	Audit clinici interni: % delle strutture controllate annualmente con esito positivo o follow-up positivo	2024: 100%	2024: 100%	2025: 100% 2026: 100% 2027: 100%
Entity specific		8	Cartella Clinica Elettronica: % delle strutture che adottano la cartella clinica digitale	2024: 95%	2024: 98,5%	2025: 98% 2026: 98% 2027: 98%
ESRS G1 Condotta delle imprese		9	Diffusione dell'approccio alle cure di KOS: % di neoassunti che hanno completato un percorso formativo in cultura aziendale	2024: 95%	2024: 100%	2025:95% 2026:95% 2027: 95%
		10	Audit amministrativi e gestionali interni: % di strutture controllate annualmente con esito positivo o follow-up positivo	2024: 75%	2024: 76,5%	2025: 80% 2026: 85% 2027: 90%
Target trasversale		11	Fornitori: % di fornitori sottoposti a screening attraverso un processo di valutazione basato sulla presenza di certificazioni ESG (in particolare: ISO 14001 e ISO 45001)	2024: 95%	2024: 100%	2025: 95% 2026: 95% 2027: 95%

La catena del valore di KOS si sviluppa attraverso una serie di fasi interconnesse che partono dall'approvvigionamento delle risorse, passando per la ricerca e lo sviluppo di soluzioni sanitarie innovative, per arrivare infine all'erogazione dei servizi sanitari e assistenziali all'interno delle strutture. In questo contesto, KOS si posiziona come un attore fondamentale nella gestione dei servizi a valle, in quanto è direttamente responsabile della cura del benessere dei pazienti e della gestione delle strutture. Tuttavia, per garantire l'efficacia e la sostenibilità delle operazioni, l'azienda dipende da una gestione attenta ed efficiente delle risorse a monte, che includono sia l'approvvigionamento che le attività di ricerca e sviluppo. Questo modello integrato permette a KOS di offrire soluzioni sanitarie di alta qualità, combinando innovazione e praticità, e garantendo la continuità e la qualità dei servizi a lungo termine.

I componenti chiave della catena del valore possono essere riassunti come segue: i) processo a monte (approvvigionamento di prodotti e servizi); ii) operazioni proprie (erogazione dei servizi); iii) processo a valle (dimissione degli ospiti e gestione dei rifiuti).



Processo a monte (approvvigionamento di prodotti, servizi e assunzione e gestione del personale)

Approvvigionamento di forniture e attrezzature: Una delle attività più rilevanti nella catena del valore a monte di KOS riguarda l'approvvigionamento di beni e servizi essenziali per la gestione delle strutture sanitarie e per il trattamento dei pazienti. Tra questi beni figurano dispositivi medici, farmaci, apparecchiature elettromedicali, arredi, attrezzature per le cucine, nonché i servizi di ristorazione e pulizia, derrate alimentari, prodotti farmaceutici e materiali per i laboratori di analisi. Questi acquisti sono fondamentali per assicurare che le strutture operino in modo efficiente e che le cure offerte siano di alta qualità.

I processi di acquisto di KOS sono orientati a garantire il massimo vantaggio competitivo, creando opportunità eque per ogni fornitore. La selezione dei fornitori avviene attraverso criteri di trasparenza e imparzialità, puntando su una valutazione rigorosa che tenga conto della qualità dei prodotti e dei servizi, del prezzo, e della capacità del fornitore di rispettare gli standard richiesti per il buon funzionamento delle strutture e per garantire trattamenti adeguati ai pazienti. In questo modo, KOS si assicura di collaborare con partner affidabili che contribuiscono in modo determinante al successo delle sue operazioni.

Assunzione e gestione del personale: tali attività prevedono la selezione e assunzione del personale, sia sanitario che non sanitario, con particolare attenzione alla formazione iniziale e al processo di onboarding. Il Gruppo KOS è fortemente impegnato nella formazione continua del personale, organizzando corsi su base annuale per garantire che tutte le figure professionali siano aggiornate e in grado di rispondere alle esigenze in continua evoluzione del settore sanitario.

La gestione del personale implica anche la cura dei rapporti di lavoro, il rispetto dei Contratti Collettivi Nazionali e la collaborazione con le associazioni di categoria, per garantire un ambiente di lavoro equo e conforme alla normativa vigente.

Oltre alla gestione delle risorse umane, KOS si occupa anche della compliance normativa e dell'aggiornamento riguardo le procedure cliniche e le pratiche del settore sanitario. Parte di queste attività comprende la predisposizione di piani di emergenza, sanitari e non, e la definizione delle relative procedure, essenziali per garantire la sicurezza e la prontezza di risposta in situazioni critiche.

Strutture sanitarie: un'altra componente rilevante riguarda la realizzazione o l'acquisto delle strutture sanitarie, nonché la manutenzione ordinaria e straordinaria delle stesse. Ciò include l'acquisto e la gestione delle attrezzature e degli impianti presenti nelle strutture, come quelli di condizionamento, elettrici e per la distribuzione dei gas medicali. La gestione delle utenze e l'efficientamento energetico sono altre attività chiave per assicurare che le strutture operino in modo sostenibile e con costi operativi contenuti.

Sistemi IT: infine, un aspetto cruciale per il corretto funzionamento delle strutture riguarda l'implementazione e la configurazione dei sistemi IT e delle apparecchiature informatiche, indispensabili per la gestione delle strutture stesse e per l'accoglienza degli ospiti. La manutenzione e l'aggiornamento dei sistemi ICT (Information and Communication Technologies) sono attività fondamentali per garantire che le operazioni quotidiane si svolgano in modo fluido, sicuro e in linea con le esigenze del settore sanitario.

Operazioni proprie (erogazione dei servizi)

KOS è un primario gruppo sanitario italiano operante nell'assistenza sociosanitaria e nella cronicità residenziale, nella riabilitazione e nella psichiatria e nella medicina per acuti. Il Gruppo gestisce residenze per anziani, ospedali e case di cura, dove vengono forniti servizi sanitari di alta qualità, come cure mediche, fisioterapia, assistenza sociale e riabilitazione. La gestione delle strutture deve garantire l'efficienza operativa, l'aderenza agli standard sanitari e il benessere degli utenti.

Attraverso la società KOS Care S.r.l., gestisce in Italia centri di riabilitazione funzionale, cliniche psichiatriche, centri ambulatoriali di riabilitazione, assistenza residenziale e sanitaria delle persone anziane autosufficienti e non, delle persone con disabilità, anche psichiatriche. Attraverso la società Sanatrix Gestioni S.r.l. garantisce la gestione di presidi ospedalieri in Italia (KOS Italia).

In particolare, l'accoglienza e la gestione degli ospiti all'interno delle

strutture è caratterizzata dalla continua comunicazione con i care giver, gli ospedali e medici che hanno curato i pazienti. Una volta accolto l'ospite nella struttura si procede alla sua valutazione clinica e al conseguente sviluppo e gestione dei piani di assistenza, di riabilitazione e di intervento caratterizzati da un costante monitoraggio dello stato di salute dell'ospite. Infine, particolare cura è riservata alla gestione della sicurezza degli ospiti, alla gestione e somministrazione dei farmaci, all'assistenza alla vita comunitaria e all'utilizzo assistito dei mezzi di comunicazione con la famiglia.

Oltre ai servizi sanitari, KOS si occupa della gestione dei servizi di ospitalità, inclusi quelli alberghieri (ristorazione, lavanderia, sicurezza, pulizia, intrattenimento), che migliorano la qualità della vita dei residenti.



Processo a valle (dimissione degli ospiti e gestione dei rifiuti)

Gestione dei rifiuti: promuove la minimizzazione dei rifiuti, limitando l'uso di sostanze potenzialmente pericolose e promuovendo la corretta gestione dei rifiuti pericolosi e non pericolosi tramite operazioni di recupero e smaltimento.

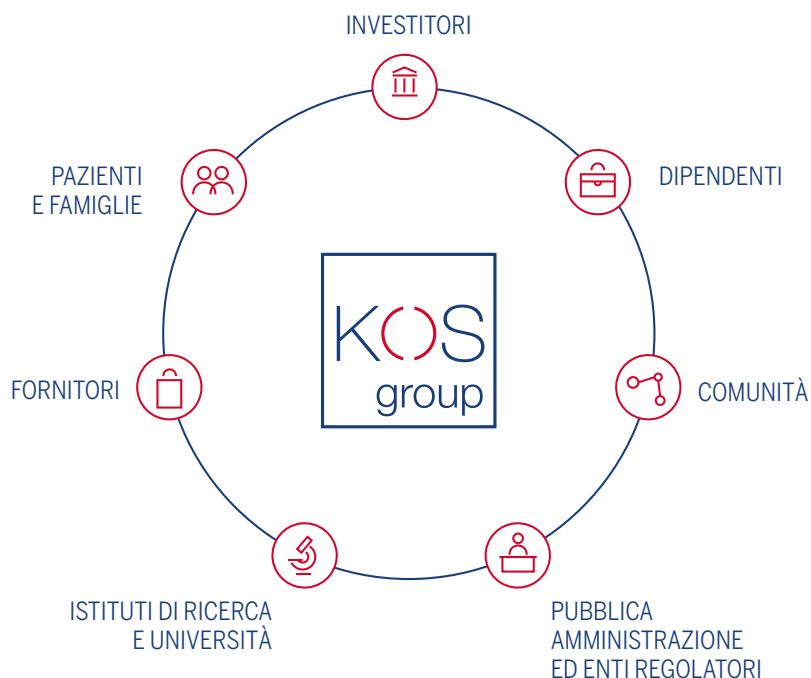
Dimissioni degli ospiti: Un aspetto importante della catena del valore a valle è la gestione dei follow-up laddove necessari e il supporto post-assistenza. Tali attività consistono nel coordinamento delle dimissioni e dei trasferimenti, nella comunicazione con i familiari e/o servizi sociali e nella continuità assistenziale, ad esempio, tramite i servizi domiciliari e di telemedicina. L'aspetto della cura e dell'assistenza personalizzata è un altro elemento fondamentale. La qualità delle relazioni con i pazienti e con le loro famiglie è cruciale per garantire la soddisfazione a lungo termine e la fedeltà.

Tra le attività caratterizzanti la catena del valore a valle del Gruppo KOS, rivestono un ruolo fondamentale la corretta archiviazione e il trasferimento delle cartelle cliniche e il monitoraggio delle metriche di prestazione. La corretta gestione di tali processi permette una più efficiente gestione dei reclami e valutazione della soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie e l'eventuale implementazione di nuovi programmi e servizi.

1.1.3.2 SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori di interessi

Il Gruppo KOS mantiene un dialogo e un'interazione continui con i propri stakeholder, per identificare le tendenze emergenti e soddisfare le loro esigenze e aspettative, coerentemente con gli obiettivi ESG. Il processo di stakeholder engagement di KOS si basa su una comunicazione efficace con i propri interlocutori e ha l'obiettivo di stimolare una crescita continua e reciproca.

Di seguito è riportata una sintesi delle categorie di stakeholder e delle relative attività di coinvolgimento:



Categorie di stakeholder	Modalità di dialogo e coinvolgimento
Parenti e famiglie	• Siti internet • Social Network • Web radio • Indagini di soddisfazione • Mailing diretti • Colloqui strutturati • Carte dei servizi • Opuscoli per l'utente • Comitati Ospiti • Comitati familiari
Investitori	• Meeting del Consiglio di Amministrazione • Reporting finanziario periodico • Incontri dedicati
Dipendenti	• Comunicazioni via e-mail • Comunicazioni nelle bacheche aziendali • Incontri individuali • Incontri dedicati • Valutazione delle performance • Intranet • LinkedIn • Web radio • Analisi di clima
Fornitori	• Incontri dedicati • Sito internet
Comunità	• Sito internet, eventi locali
Pubblica amministrazione ed enti regolatori	• Comunicazioni ufficiali • Ispezioni • Reportistica specifica • Comunicazioni per professionisti
Istituti di ricerca e università	• Progetti di ricerca • Progetti formativi • Convegni

Per KOS i pazienti e le famiglie sono stakeholder particolarmente rilevanti e sensibili. Al fine di valutare la qualità percepita dei servizi erogati e orientare le attività verso le esigenze dei pazienti, KOS ha messo a punto sistemi di ascolto e di misurazione della soddisfazione dei clienti tanto in Italia quanto in Germania. In Italia tali sistemi sono basati su interviste periodiche agli ospiti e alle loro famiglie, anche attraverso touch point digitali nelle strutture (totem). Attraverso l'invio di un questionario, aggiornato nel corso del 2024, destinato ai famigliari/*caregiver*¹²

12 Il caregiver è la persona responsabile di un altro soggetto dipendente, anche disabile, di cui si prende cura in un ambito domestico.

delle RSA è stato inoltre possibile approfondire, con un elevato livello di dettaglio, il grado di soddisfazione percepito in merito agli aspetti alberghieri e dei servizi offerti.

La tabella seguente descrive la comprensione degli interessi e dei punti di vista degli stakeholder da parte del Gruppo KOS e il modo in cui essi si legano alla strategia e al modello di business.

Categorie di stakeholder	Descrizione della comprensione degli interessi e dei punti di vista dei principali stakeholder	Relazione con la strategia e il modello aziendale del Gruppo KOS
Parenti e famiglie	I parenti e le famiglie degli ospiti sono interessati alla qualità dei servizi erogati e al benessere dei pazienti.	Il Gruppo KOS effettua delle indagini sulla soddisfazione dei pazienti e delle loro famiglie al fine di identificare le aree di miglioramento e adeguare i servizi alle esigenze dei pazienti.
Investitori	Gli investitori sono interessati alle performance finanziarie, alla trasparenza e alle opportunità di crescita.	I feedback emessi dagli incontri periodici vengono utilizzati per perfezionare le strategie finanziarie e di comunicazione del Gruppo KOS.
Dipendenti	I dipendenti hanno espresso interesse per le condizioni di lavoro, le opportunità di sviluppo professionale, la parità di genere e il benessere.	Il Gruppo KOS effettua annualmente indagini sulla soddisfazione dei dipendenti al fine di identificare le aree di miglioramento e adeguare di conseguenza le politiche interne.
Fornitori	I fornitori evidenziano la necessità di pratiche di approvvigionamento responsabile, la sostenibilità e le relazioni commerciali.	Il dialogo con i fornitori permette al Gruppo KOS di valutare e fissare correttamente gli obiettivi ESG, rafforzando così le relazioni e le pratiche di approvvigionamento.
Comunità	Le comunità locali danno priorità alla salute, alla solidarietà, all'istruzione e alle iniziative ambientali.	Il Gruppo KOS valuta l'impatto delle sue iniziative a favore della comunità locale per rafforzare il suo impegno sociale e ambientale, migliorare le iniziative di sostenibilità e soddisfare le aspettative della società.
Pubblica amministrazione ed enti regolatori	La pubblica amministrazione e gli enti regolatori sono interessati ad influenzare le decisioni strategiche attraverso l'introduzione di nuove norme e la collaborazione reciproca.	I contributi provenienti dalla pubblica amministrazione e dagli enti regolatori e i requisiti normativi sono integrati nelle decisioni strategiche, garantendo l'allineamento della governance con le normative e le best practice del settore.
Istituti di ricerca e università	Gli istituti di ricerca e le università cercano partnership educative, opportunità di tirocinio e programmi di formazione.	Il Gruppo KOS valuta regolarmente le collaborazioni con queste istituzioni per migliorare i propri programmi di reclutamento e formazione, attirando così nuovi talenti

Tramite un questionario per la valutazione delle tematiche materiali somministrato ai dipendenti, ai fornitori, alle banche e agli azionisti del Gruppo KOS a fine 2024, è stato possibile valutare la rilevanza di ciascun impatto associato alle tematiche materiali identificate tenendo in considerazione le categorie di stakeholder.

Per ulteriori informazioni in merito alle attività di *stakeholder engagement* nell'ambito dell'analisi di materialità fare riferimento al paragrafo *1.1.4.1 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti*.

La visione degli stakeholder è stata integrata all'interno del Piano di sostenibilità ESG, il quale ha l'obiettivo di rafforzare la resilienza a lungo termine del Gruppo e accelerare il passaggio a un'economia a basse emissioni di carbonio.

I KPI ESG e i relativi target sono stati aggiornati nel 2024 per soddisfare i requisiti normativi, come descritto nel paragrafo *1.1.3.1 SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore*. Per la descrizione dei ruoli degli organi di amministrazione, gestione e controllo, anche per quanto riguarda la validazione e l'approvazione degli obiettivi ESG si rimanda al paragrafo *1.1.2.2 GOV-2 Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate*. Per la descrizione di come gli organi amministrativi, di gestione e controllo sono informati delle opinioni e degli interessi degli stakeholder interessati in merito agli impatti legati alla sostenibilità e al paragrafo *1.1.3.1 SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore*.

1.1.3.3 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Il Gruppo KOS ha effettuato un'analisi di Doppia materialità con l'obiettivo di identificare e dare priorità ai topic materiali rilevanti per il Gruppo in conformità ai requisiti normativi, considerando impatti, rischi e opportunità (IRO) generati e subiti dal Gruppo stesso.

Al fine di rendicontare gli impatti, i rischi e le opportunità del Gruppo KOS lungo la Catena del Valore sono stati valutati considerando come influenzano – o possano influenzare –, la strategia aziendale e il modello operativo del Gruppo, in particolare per le sue attività principali nel settore sanitario, residenziale e dei servizi socioassistenziali.

Di seguito vengono descritte le macroaree ESG, nell'ambito delle quali sono stati identificati impatti, rischi e opportunità:

AMBIENTE

La sostenibilità energetica e la riduzione delle emissioni sono integrati nella strategia del Gruppo KOS, che ha deciso utilizzare per alcune strutture solo energia verde come parte di un impegno più ampio per la sostenibilità, in linea con le normative e le aspettative degli stakeholders.

SOCIALE

Pazienti – Il Gruppo KOS integra la qualità dell'assistenza sanitaria come parte centrale della sua strategia, con un focus sul miglioramento continuo delle sue strutture e dei suoi processi, mettendo al primo posto il benessere dei pazienti e degli utenti. Questo è in linea con il modello basato sulla cura delle persone e sull'assistenza personalizzata.

Dipendenti – L'investimento nel benessere e nella formazione del personale è una componente fondamentale della strategia di KOS, che riconosce l'importanza delle risorse umane per il successo a lungo termine del Gruppo. Inoltre, promuovere un ambiente di lavoro positivo è essenziale per attrarre e mantenere le risorse.

GOVERNANCE

La governance è un elemento cruciale della strategia di KOS. L'adozione di politiche di compliance rigorose e trasparenti è pensata per garantire la sostenibilità economica del Gruppo nel lungo periodo e per mantenere un alto livello di fiducia nei confronti degli investitori e degli altri stakeholder.

Le questioni ESG materiali per il Gruppo KOS derivano in gran parte dalle scelte strategiche e operative che il Gruppo ha adottato per integrare la sostenibilità nelle sue attività. Gli impatti ambientali sono connessi all'adozione di tecnologie verdi e alla gestione efficiente delle risorse; gli impatti sociali sono legati al benessere dei pazienti, al miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria e alla formazione del personale; gli impatti di governance riflettono l'impegno di KOS per una gestione trasparente, etica e conforme alle normative. Questi impatti sono fondamentali per il modello di business di KOS, che pone al centro della sua strategia la sostenibilità, la qualità dei servizi e la responsabilità sociale. Inoltre, KOS ha identificato alcuni IRO Entity Specific, ovvero impatti rischi e opportunità identificati in quanto specifici di KOS ma non coperti o non coperti con sufficiente granularità da ESRS.

Gli impatti, i rischi e le opportunità, generati e/o presenti lungo la catena del valore, sono stati valutati considerando come influenzano - o potrebbero influenzare - le persone e l'ambiente nel periodo di riferimento a breve e medio termine (in allineamento con il Piano Strategico, come precedentemente descritto): gli impatti effettivi o potenziali sono stati assegnati di conseguenza.

Per ulteriori dettagli sulla descrizione del processo di Doppia Materialità e sulla metodologia applicata, si rimanda al paragrafo 1.1.4.1 IRO-1 *Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti* e al paragrafo 1.1.2.5 GOV-5 *Gestione del rischio e controlli interni sul Bilancio di Sostenibilità*.

Nella tabella seguente sono presentati gli impatti positivi e negativi che sono risultati materiali associati a ciascun topic ESRS (ovvero “Entity specific” nel caso di impatti non direttamente riferibili ad uno specifico ESRS) ed il relativo perimetro di rilevanza:

IMPATTI MATERIALI					
Topic ESRS	Impatto	Descrizione dell’impatto	Impatto positivo/negativo	Impatto attuale/potenziale	Impatto sulla catena del valore
ESRS E1 Cambiamenti climatici	Contributo al cambiamento climatico attraverso emissioni GHG dirette/indirette	Impatto negativo sul cambiamento climatico in seguito alle emissioni GHG derivanti dal consumo di energia durante l'erogazione dei servizi	Negativo	Attuale	Upstream Own operations
ESRS E5 Economia circolare	Generazione di rifiuti pericolosi e non pericolosi	Impatto negativo sull'ambiente derivante dalla generazione di rifiuti pericolosi e non pericolosi e da un potenziale rischio di smaltimento improprio	Negativo	Attuale	Own operations Downstream
ESRS S1 Forza lavoro propria	Violazione dei diritti dei lavoratori	Mancato rispetto degli orari di lavoro e condizioni di lavoro precarie	Negativo	Potenziale	Upstream Own operations
ESRS S1 Forza lavoro propria	Programmi di welfare e politiche remunerative eque	Implementazione di politiche remunerative eque e competitive e definizione di iniziative di welfare allineate alle best practice di settore	Positivo	Attuale	Upstream Own operations
	Mancato dialogo con i rappresentanti dei lavoratori e violazione del diritto di associazione	Violazione dei diritti sindacali, mancato dialogo con i rappresentanti dei lavoratori, violazione del diritto alla libertà di associazione, alla contrattazione collettiva e al dialogo sociale	Negativo	Potenziale	Upstream Own operations
	Mancata tutela dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata	Mancata tutela dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata	Negativo	Potenziale	Upstream Own operations
	Impatti derivanti da non adeguate misure di profilassi igienico-sanitaria	Potenziale impatto negativo sulla salute e sicurezza dei lavoratori dovuto ai rischi derivanti da insufficienti misure di profilassi igienico-sanitaria	Negativo	Potenziale	Upstream Own operations Downstream

Continua ►

IMPATTI MATERIALI					
Topic ESRS	Impatto	Descrizione dell'impatto	Impatto positivo/negativo	Impatto attuale/potenziale	Impatto sulla catena del valore
ESRS S1 Forza lavoro propria	Infortuni e malattie professionali dei lavoratori	Infortuni e malattie professionali durante attività lavorative	Negativo	Attuale	Upstream Own operations Downstream
	Discriminazione di genere (retributiva/ salariale, di ruolo)	Impatti negativi sulla soddisfazione e motivazione dei dipendenti a causa di discriminazioni di tipo retributivo	Negativo	Potenziale	Upstream Own operations
	Attività di formazione e sviluppo delle competenze dei dipendenti	Impatto positivo sui dipendenti e sulla loro crescita professionale attraverso lo sviluppo di programmi di formazione volti a potenziare le competenze che incrementino le opportunità professionali e personali	Positivo	Attuale	Upstream Own operations Downstream
	Episodi di violenza e molestie ai dipendenti sul luogo di lavoro	Impatti negativi sul benessere e sulla motivazione dei dipendenti a causa di episodi di violenza e molestie	Negativo	Potenziale	Own operations
	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Impatto positivo attuale sui dipendenti del Gruppo relativamente alla creazione di un ambiente di lavoro eterogeneo e inclusivo	Positivo	Attuale	Upstream Own operations
	Trattamento inadeguato dei dati personali	Potenziale impatto negativo sulla riservatezza e l'uso improprio delle informazioni di parti interessate, derivante da un mancato funzionamento dei meccanismi di protezione dei dati rispetto alla norma GDPR, anche a seguito di attacchi informatici e violazioni della sicurezza informatica	Negativo	Potenziale	Upstream Own operations Downstream

Continua ►

IMPATTI MATERIALI					
Topic ESRS	Impatto	Descrizione dell'impatto	Impatto positivo/negativo	Impatto attuale/potenziale	Impatto sulla catena del valore
ESRS S4 Consumatori e utilizzatori finali	Mancata tutela delle opinioni dei pazienti e gestione inefficace dei reclami	Potenziale impatto negativo sui pazienti e sulla loro esperienza con i servizi offerti dal Gruppo nel caso in cui i reclami non siano gestiti e processati in modo efficace ed efficiente, dovuto alla mancanza di presidi volti a tutelare il diritto dei pazienti di esprimere le proprie opinioni, preoccupazioni e preferenze	Negativo	Potenziale	Own operations Downstream
	Diffusione di informazioni attendibili e di qualità agli utenti dei servizi	Diffusione di informazioni attendibili e di qualità inerenti le loro condizioni di salute agli utenti dei servizi	Positivo	Potenziale	Upstream Own operations
	Gestione non corretta della salute e sicurezza dei pazienti	Potenziale impatto negativo sulla sicurezza dei pazienti a seguito di un mancato funzionamento dei presidi di tutela posti in essere dal Gruppo e/o a causa di episodi di violenza e molestie	Negativo	Potenziale	Upstream Own operations Downstream
	Gestione non etica ed iniqua dei pazienti	Potenziale impatto negativo sui pazienti e sulla loro esperienza con i servizi offerti derivante da un mancato rispetto delle procedure interne che porterebbe ad azioni discriminatorie nella gestione dei pazienti	Negativo	Potenziale	Upstream Own operations
	Comunicazioni e marketing ingannevoli e/o non trasparenti	Impatto negativo sulla capacità dei pazienti di prendere decisioni imparziali e libere sulla loro salute	Negativo	Potenziale	Own operations

Continua ►

IMPATTI MATERIALI					
Topic ESRS	Impatto	Descrizione dell'impatto	Impatto positivo/negativo	Impatto attuale/potenziale	Impatto sulla catena del valore
ESRS G1 Condotta delle imprese	Gestione non etica del business	Comportamenti non etici nello svolgimento delle attività all'interno del luogo di lavoro, come la mancata tutela degli utenti della piattaforma di whistleblowing, che possono comportare violazioni del codice etico	Negativo	Potenziale	Own operations
	Ritardo o mancato pagamento dei fornitori	Gestione non responsabile dei rapporti con i fornitori causata da mancati o ritardati pagamenti	Negativo	Potenziale	Upstream Own operations
	Non conformità a leggi e regolamenti in materia di corruzione	Impatto negativo su tutti gli stakeholder derivante dalla presenza di una governance inadeguata e di presidi insufficienti per la tutela dello svolgimento delle attività in contrasto con le normative anticorruzione	Negativo	Potenziale	Upstream Own operations
Entity Specific	Sviluppo e innovazione del processo clinico e dei servizi offerti	Impatto positivo sui pazienti a seguito di un miglioramento ed innovazione delle cure offerte derivante da attività di R&D, collaborazioni con centri di ricerca e Università e sviluppo di nuove soluzioni grazie anche all'apporto di stakeholder esterni (tra cui pazienti, famiglie, fornitori)	Positivo	Attuale	Upstream Own operations Downstream
	Contributo al territorio e alla comunità locale	Impatto positivo sulla comunità locale derivante dalla presenza di un presidio assistenziale, all'erogazione di servizi di pubblica utilità, alla creazione di occupazione e al business sui fornitori locali	Positivo	Attuale	Own operations
	Contributo al benessere dei pazienti	Impatto positivo sulla salute e benessere dei pazienti attraverso l'erogazione di prestazioni che garantiscano un benessere a 360 gradi del paziente, promuovendo principi di libera scelta e dignità	Positivo	Attuale	Upstream Own operations
	Qualità ed efficacia dei servizi socioassistenziali	Impatto positivo sui pazienti derivante dai servizi di qualità offerti dal Gruppo	Positivo	Attuale	Upstream Own operations

Nella tabella seguente sono presentati i rischi e le opportunità che sono risultati materiali associati a ciascun topic ESRS (ovvero “Entity specific” nel caso di rischi e opportunità non direttamente riferibili ad uno specifico ESRS) ed il relativo perimetro di rilevanza. Per l'identificazione dei rischi e opportunità sono stati considerati gli orizzonti temporali di breve e medio periodo, per maggiori informazioni in merito agli orizzonti temporali si faccia riferimento al paragrafo 1.1.1.2 BP-2 Informativa in relazione a circostanze specifiche.

RISCHI E OPPORTUNITÀ MATERIALI				
Topic ESRS	Rischio/ Opportunità	Descrizione del rischio/opportunità	Catena del valore	Orizzonte temporale
ESRS E1 Cambiamenti climatici	Rischi legati al mancato adattamento cambiamento climatico e rischi di transizione	Incremento dei costi che potrebbe verificarsi in caso di mancato adattamento del Modello di Business ai cambiamenti climatici (danni derivanti da ondate di calore o di gelo, stress idrico, subsidenza, innalzamento del livello del mare, etc.) e a potenziali non compliance normative in materia ambientale che richiedano interventi di adeguamento onerosi e/o di difficile implementazione	Upstream	Breve periodo
	Aumento dei costi legati ai consumi energetici	Aumento dei costi di erogazione dei servizi a causa della variazione dei prezzi dell'energia e delle spinte esterne verso la transizione energetica	Upstream Own operations	Breve periodo
ESRS S1 Forza lavoro propria	Rischio di dipendenza da figure chiave	Dipendenza da figure chiave all'interno dell'Organizzazione, a fronte di possibili licenziamenti/dimissioni o assenze prolungate delle stesse	Upstream Own operations	Breve periodo
	Rischio di salute e sicurezza per la forza lavoro	Mancato rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa sulla Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro, non garantendo adeguati livelli di sicurezza per i lavoratori impiegati	Upstream Own operations	Breve periodo
	Rischi derivanti dalla gestione dei rapporti di lavoro	Rischi connessi al processo di relazione e contrattazione privata e collettiva con i sindacati e le organizzazioni datoriali, con conseguente astensione lavorativa da parte del personale dipendente	Upstream Own operations	Medio periodo
	Rischi connessi ad attacchi cyber	Rischi legati alla gestione infrastrutturale della continuità del servizio e/o perdita dei dati sensibili dei pazienti causati da attacchi cyber	Upstream Own operations Downstream	Breve periodo
	Rischio di retention	Possibilità che la Società risulti poco attrattiva e pertanto, non in grado di trattenere il personale formato	Upstream Own operations Downstream	Medio periodo
	Salari più alti a sostegno del personale	L'offerta di salari equi e competitivi e iniziative di welfare per il personale non solo migliorano la produttività, ma anche il benessere e la lealtà dei dipendenti, riducendo i costi di onboarding	Upstream Own operations	Medio periodo

Continua ►

RISCHI E OPPORTUNITÀ MATERIALI				
Topic ESRS	Rischio/ Opportunità	Descrizione del rischio/opportunità	Catena del valore	Orizzonte temporale
ESRS S4 Consumatori e utilizzatori finali	Rischi derivanti da episodi di violenza e molestie sui pazienti	Potenziali episodi di violenza e molestie che coinvolgono i pazienti, ledendone i diritti, che potrebbero causare controversie legali e danni alla reputazione	Upstream Own operations	Medio periodo
	Rischi connessi alla gestione della salute e sicurezza dei pazienti	Possibilità di lacune o inadempienze nella presa in carico e cura del paziente durante il ricovero o il soggiorno in RSA/struttura riabilitativa. Nonché possibilità di fallimento dell'approccio multiprofessionale alla cura	Upstream Own operations Downstream	Breve periodo
Entity Specific	Rischi derivanti da controversie	Possibilità di incorrere in contenziosi e procedimenti giudiziari in ambito giuslavoristico, civile, amministrativo e tributario, da cui potrebbero scaturire obblighi risarcitori	Upstream	Medio periodo
	Innovazione dei servizi offerti	Servizi nuovi e migliorati portano a risultati migliori per i pazienti, oltre a portare a miglioramenti della reputazione e dell'efficienza dei trattamenti	Upstream Own operations	Medio periodo

A seguito dell'analisi effettuata, non si prevedono impatti sulle voci di bilancio e non è stato rilevato un rischio significativo di correzioni rilevanti, nell'esercizio successivo, dei valori contabili degli attivi e delle passività riportati nel relativo bilancio.

Come descritto nel paragrafo 1.1.4.1 *IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti*, KOS ha condotto per questo primo anno di rendicontazione su base volontaria in conformità agli ESRS, un'analisi di doppia materialità secondo quanto previsto dalle linee guida EFRAG, valutando sia i rischi e le opportunità finanziari sia gli impatti delle tematiche di sostenibilità del Gruppo sulla società e sull'ambiente. A tal riguardo, si evidenzia che l'analisi di Doppia materialità condotta nel 2024 secondo le linee guida EFRAG non può essere confrontata con l'analisi di materialità condotta sulla base degli standard di rendicontazione GRI utilizzati per la predisposizione del precedente Bilancio di sostenibilità. Tuttavia, è stata eseguita un'analisi preliminare in merito per comprendere le differenze tra le risultanze dell'analisi di materialità condotta in conformità con gli standard GRI e l'analisi di Doppia materialità elaborata secondo gli standard ESRS.

Inoltre, il supporto di un approccio strutturato di Enterprise Risk Management (ERM) in questo processo assicura l'identificazione e la valutazione dei rischi, sia potenziali sia residui, in tutte le attività aziendali, la loro prioritizzazione in base agli obiettivi strategici e l'attuazione di misure di mitigazione, il monitoraggio continuo e i piani di continuità operativa. Ciò assicura la resilienza nella propria strategia e nel modello di business.

1.1.4 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità

1.1.4.1 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti

L'analisi di materialità è il processo mediante il quale un'organizzazione determina le informazioni materiali da rendicontare sulla base degli impatti, rischi e opportunità di sostenibilità (anche denominati IRO) emersi come rilevanti per l'organizzazione stessa.

Il processo, condotto con cadenza annuale, è stato coordinato dalla Funzione ESG Reporting, in collaborazione con la Funzione Risk Management e Internal Audit per la parte di Materialità Finanziaria seguendo, per questo primo anno di rendicontazione con gli standard ESRS, anche le linee guida EFRAG (dall'Implementation Guidance IG1-Materiality). Per quanto riguarda la Materialità di Impatto il processo è stato condotto dalla funzione ESG reporting coordinando anche il coinvolgimento degli stakeholder.

L'analisi è stata condotta per il Gruppo KOS in considerazione anche del Gruppo Charleston, data la forte similitudine tra i mercati italiano e tedesco, in termini di IRO.

Il processo di materialità ha integrato sia le operazioni dirette del Gruppo KOS, con particolare riferimento alle aree geografiche in cui opera, sia la catena del valore, includendo i processi upstream e downstream e le relative relazioni di business.

Come menzionato, l'analisi di doppia materialità ha due dimensioni, vale a dire la materialità dell'impatto e la materialità finanziaria.

Materialità d'impatto

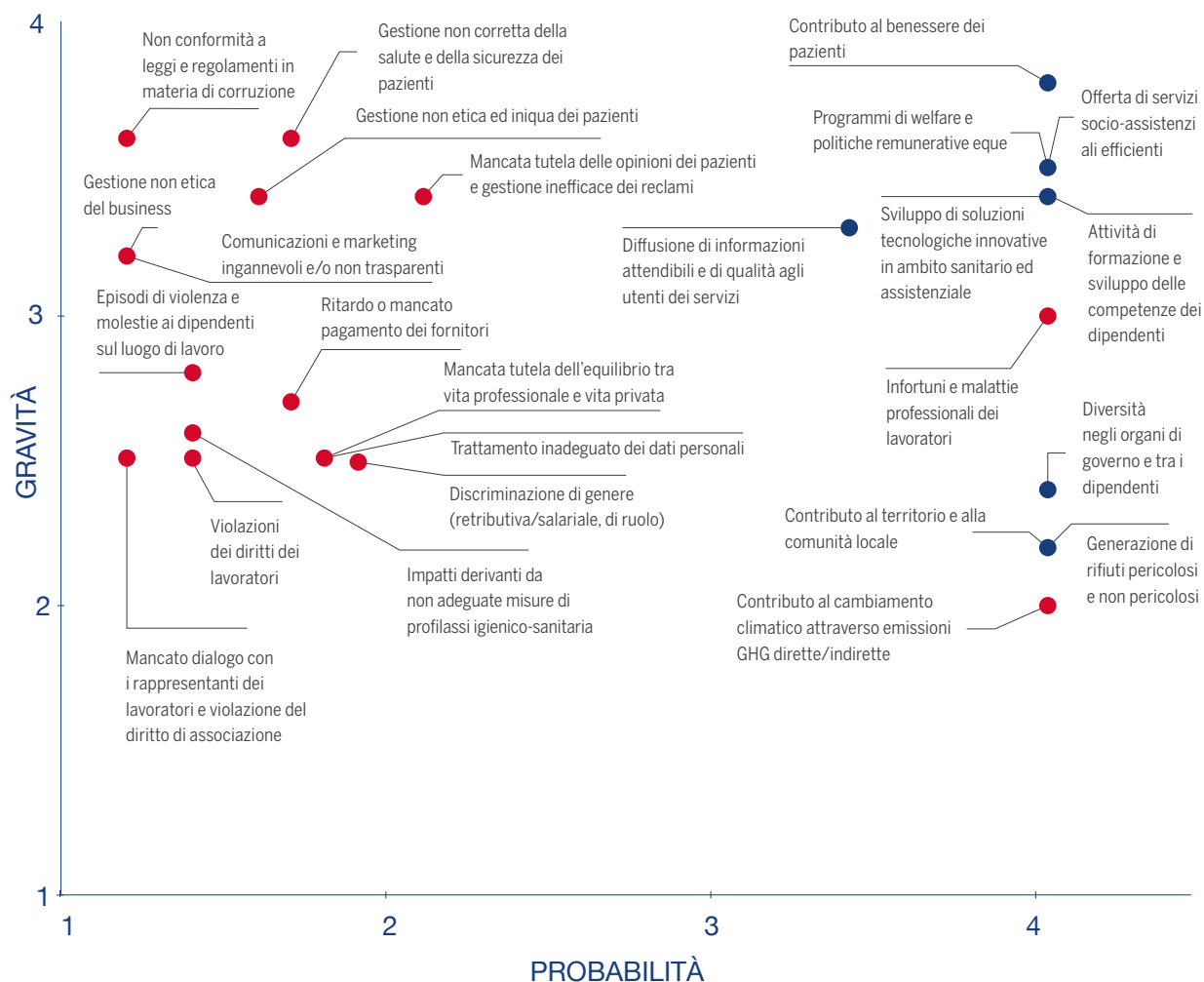
Una questione di sostenibilità è materiale dal punto di vista dell'impatto quando riguarda gli impatti materiali effettivi o potenziali, positivi o negativi generati dal Gruppo KOS sulle persone o sull'ambiente. Gli impatti analizzati includono sia quelli generati dalle operazioni dirette di KOS sia quelli generati dalla catena del valore, che comprende processi upstream e downstream e le relative relazioni commerciali.

L'analisi della materialità d'impatto è stata effettuata sulla base delle seguenti fasi:

- **Analisi preliminare del contesto:** In conformità al Requisito di Applicazione 16 (AR 16) dell'ESRS 1 e con il supporto di un'analisi comparativa (benchmarking) su concorrenti, best practice e gli aspetti rilevanti di settore definiti dai framework e standard ESG, sono stati identificati gli impatti potenzialmente rilevanti generati dal Gruppo e dalla sua catena del valore. Gli impatti sono stati identificati in relazione alle *operations* o alle fasi della catena del valore di KOS, considerando un orizzonte temporale breve e medio periodo, e valutati dal *Top Management* (CEO, CFO e responsabili delle funzioni chiave) per la loro gravità – tenendo in considerazione Scala: positivo/grave è l'impatto; Ambito di applicazione: quanto è diffuso l'impatto; Rimediabilità (solo per gli impatti negativi): quanto è difficile mitigare o compensare il danno che deriva dall'impatto – e la probabilità che l'impatto si verifichi.
- **Sondaggio tra gli stakeholder:** Gli impatti identificati durante l'analisi preliminare sono stati sottoposti anche a valutazione tramite un sondaggio online inviato ai principali stakeholder di KOS, tra cui: investitori, fornitori, dipendenti, banche e operatori finanziari.
- **Consolidamento dei risultati:** Gli impatti sono stati valutati utilizzando una scala da 1 a 4 in base a due criteri:
 - Probabilità di accadimento, dove 1 è "Molto improbabile" e 4 "Molto probabile";
 - Gravità dell'impatto, dove 1 è "Impatto minore" e 4 "Impatto molto elevato".

Le valutazioni espresse dagli stakeholder e dal Top Management sono state integrate per ottenere i risultati della materialità degli impatti, che forniscono una base solida per orientare le strategie e le decisioni aziendali.

Di seguito una rappresentazione dei risultati della materialità d'impatto:



Materialità finanziaria

Una questione di sostenibilità è materiale dal punto di vista finanziario se causa effetti finanziari materiali su KOS. Questo è il caso quando una questione di sostenibilità genera rischi o opportunità che hanno o potrebbero avere un'influenza materiale sullo sviluppo, sulla posizione finanziaria o sulla performance finanziaria di KOS.

Si segnala che è stata definita una procedura che si applica a tutto il Gruppo con lo scopo di disciplinare il processo di misurazione periodica dei rischi in base alla probabilità di accadimento. Quest'ultimo è definito sulla base di cinque ambiti:

1. economico- finanziario;
2. operativo;
3. reputazionale;
4. compliance;
5. ESG.

L'analisi si fonda sul framework di Enterprise Risk Management (ERM), che viene periodicamente aggiornato in conformità con la policy ERM del Gruppo. Questo processo di gestione degli impatti e dei rischi di sostenibilità è strettamente integrato con il sistema complessivo di gestione dei rischi dell'impresa.

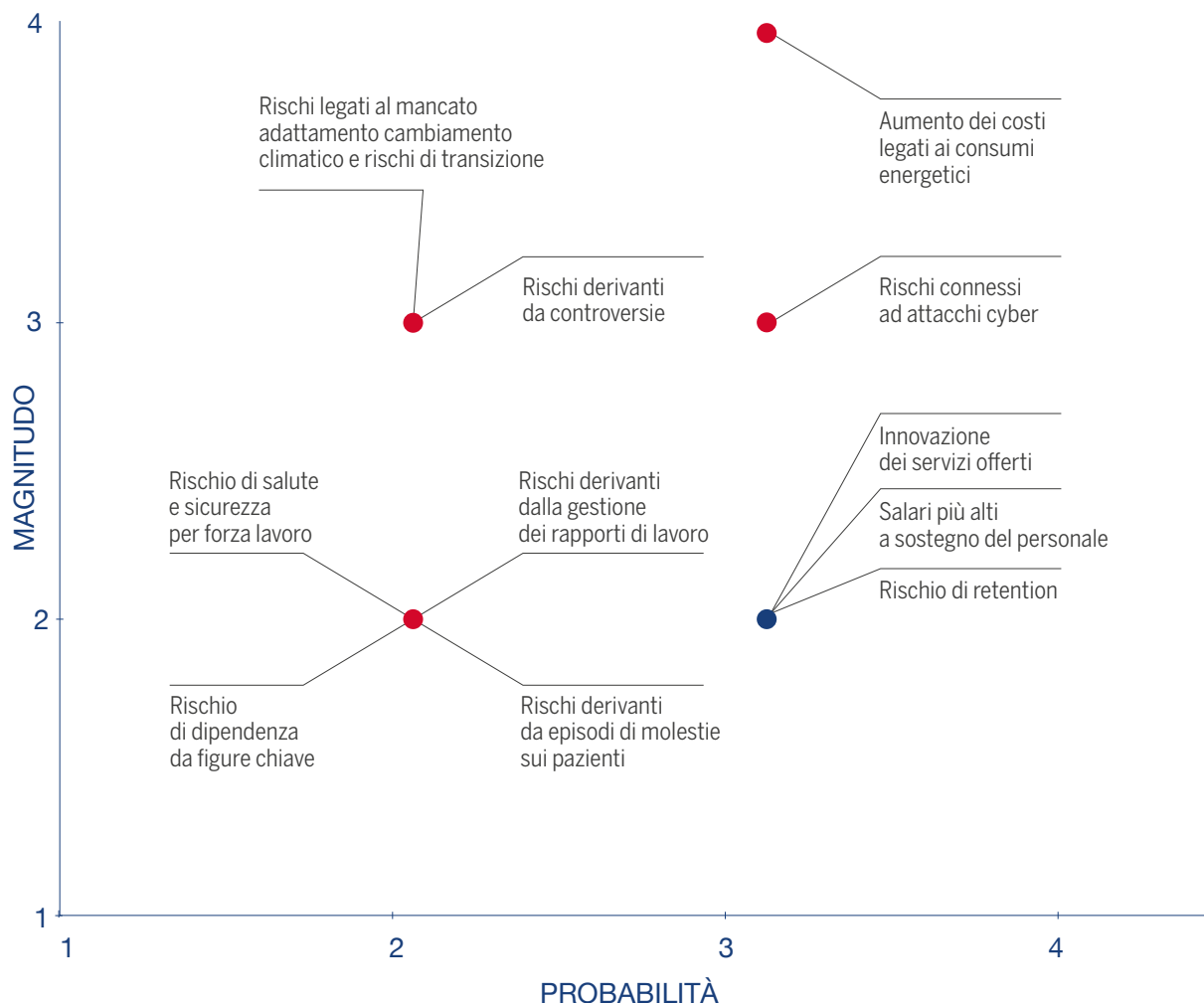
Nell'analisi dei rischi vengono considerati gli effetti delle azioni di mitigazione e di prevenzione quali l'adozione di linee guida, protocolli mirati di sicurezza e di risk assessment, rispetto rigoroso delle normative sulla gestione del rischio, lo svolgimento di audit annuali, la formazione aziendale e il monitoraggio costante dei processi, al fine di definire il livello di rischio residuo.

Nel corso della ridefinizione della Risk Map nel 2024, per ciascun rischio è stata considerata, laddove presente, la relazione con i principali topic ESG, in conformità al Requisito di Applicazione 16 (AR 16) dell'ESRS 1. Le opportunità sono state identificate sulla base di uno storico di questioni ESG già precedentemente rendicontate, e attraverso l'analisi di benchmarking sono state analizzate le tendenze, e le evoluzioni in ambito sostenibilità. Inoltre, sono state prese in considerazione le performance passate per aggiornare le strategie già adottate.

I rischi e le opportunità sono stati analizzati utilizzando una scala da 1 a 4, basata su due dimensioni:

- Probabilità, che rappresenta la possibilità che il rischio si verifichi nel periodo analizzato. La scala utilizzata ha previsto un punteggio da 1 "Estremamente improbabile" a 4 "Estremamente probabile".
- Magnitudo, che misura le conseguenze potenziali in caso di verificarsi del rischio e l'impatto sui risultati finanziari dell'azienda (EBITDA/Cash flow). La scala utilizzata ha previsto un punteggio da 1 "Minore (<1 milioni di Euro)" a 5 "Estremamente elevato (>10 milioni di Euro)".

Di seguito una rappresentazione dei risultati della materialità finanziaria:



Doppia materialità

Un tema di sostenibilità è considerato materiale quando soddisfa i criteri qualitativi/quantitativi definiti per la materialità degli impatti, per quella finanziaria o per entrambe.

Gli IRO materiali sono soggetti ai Requisiti Minimi di Informativa ESRS, che prevedono il monitoraggio del Gruppo in termini di politiche, azioni, obiettivi e metriche.

Gli IRO ritenuti più impattanti vengono monitorati e sono identificati piani d'azione per mitigare gli impatti negativi, coinvolgendo gli attori responsabili.

Ogni anno, la Funzione ESG Reporting presenta i risultati dell'Analisi di Doppia Materialità al CFO di Gruppo in una riunione dedicata, durante la quale vengono esaminati e approvati i risultati, inclusa la metodologia adottata. Successivamente, la Funzione ESG Reporting invia al CFO i documenti approvati.

In seguito, la Funzione ESG Reporting organizza un incontro con l'Amministratore Delegato, durante il quale vengono presentati i risultati preliminarmente approvati dal CFO di Gruppo. L'AD esamina le assunzioni adottate e può richiedere chiarimenti. Al termine dell'incontro, la Funzione ESG Reporting invia all'AD i documenti approvati.

Infine, con il supporto della Funzione ESG Reporting, il CFO presenta i risultati anche al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità che esprime un parere non vincolante e al Consiglio di Amministrazione, che approva l'analisi di Doppia materialità.

Dall'analisi di Doppia materialità sono emerse anche quattro tematiche rilevanti specifiche per KOS (Entity Specific), le quali sono state inserite nel paragrafo 3.4 *ESRS S4 Consumatori e utilizzatori finali* e nel paragrafo 4.1 *ESRS G1 Condotta aziendale* e rendicontate come informative specifiche per l'entità.

Riguardo agli obblighi di informativa IRO-1 in ESRS tematici non materiali elencati nell'ESRS 2, appendice C, si faccia riferimento ai capitoli 2.2 *ESRS E2 Inquinamento*, 2.3 *ESRS E3 Acqua e risorse marine* e 2.4 *ESRS E4 Biodiversità ed ecosistemi*.

1.1.4.2 IRO-2 Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa

In base alle tematiche materiali di sostenibilità identificate tramite il concetto di Doppia materialità, vengono determinati gli obblighi di informativa applicabili e i relativi elementi di informazione (Data Points), seguendo le indicazioni fornite dal documento EFRAG Q&A ID 177, intitolato "Mapping of Sustainability Matters to Topical Disclosures". Questo documento facilita la connessione tra gli impatti materiali, i rischi e le opportunità, e i Disclosure Requirements (DR) ad essi associati.

Riguardo agli obblighi di informativa IRO-2 si faccia riferimento alla sezione "ALLEGATI".



The background is a solid dark blue. It is decorated with several abstract geometric shapes: a thick red curved line starting from the top left and curving towards the top right; a thin red circle on the left side; a small red circle in the upper right; a red semi-circle in the upper right; a blue semi-circle in the center; and a red circle in the bottom left corner.

2.

Informazioni ambientali



2.1

ESRS E1

Cambiamenti climatici

2.1.1 Governance

2.1.1.1 GOV-3 – Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione

Attualmente, la remunerazione dei membri degli organi di amministrazione non è legata a obiettivi climatici. Il compenso dei componenti del Collegio Sindacale e del Consiglio di Amministrazione non dipende da indicatori relativi a temi ambientali o climatici. Tuttavia, il 15% dell'MBO (Management by Objectives) dell'Amministratore Delegato e del Top Management è connesso al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano ESG in vigore. Precisiamo però che solo il compenso variabile dell'Amministratore Delegato è legato al raggiungimento dei due KPI ambientali del Piano ESG del Gruppo: il KPI 12, relativo all'utilizzo di energia elettrica rinnovabile, e il KPI 15, che riguarda gli investimenti per migliorare l'efficienza energetica del gruppo.

2.1.1.2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

I rischi individuati in sede di analisi di Doppia Materialità legati al cambiamento climatico possono essere suddivisi in:

- **Rischi fisici** derivano dall'impatto diretto dei cambiamenti climatici sul business. Il mancato adattamento del modello di business ai cambiamenti climatici può comportare un incremento dei costi legati a danni fisici provocati da eventi climatici estremi come ondate di calore o di gelo, stress idrico, subsidenza (abbassamento del terreno) e innalzamento del livello del mare;
- **Rischi di transizione** riguardano l'adattamento alle normative e alle politiche emergenti in materia di sostenibilità ambientale. L'evoluzione verso una transizione energetica e la crescente regolamentazione in ambito ambientale possono comportare il rischio di non conformità normativa, e l'aumento dei costi legati ai consumi energetici. L'oscillazione dei prezzi dell'energia e le pressioni per la transizione energetica possono comportare un incremento dei costi.

I rischi di sostenibilità sono parte integrante del modello ERM, trasversali alle categorie di rischio (strategici, finanziari, operativi, legali e di compliance) e allineati al modello di business del Gruppo. Sulla base della valutazione dei rischi 2024, sono stati identificati quelli più significativi considerando il settore di riferimento, il business e i temi di sostenibilità per i quali è richiesta una valutazione periodica e azioni di mitigazione.

Nel corso del 2024 il Gruppo KOS, supportato da un'importante società di consulenza, ha effettuato un'analisi di resilienza al cambiamento climatico valutando gli impatti dei cambiamenti climatici per tutti i siti del Gruppo (per un totale di 159 siti di cui 108 in Italia e 51 in Germania). Le fonti utilizzate per tale analisi comprendono l'IPCC WGI Interactive Atlas, Aqueduct, Climate Knowledge Portal, UNEP World Environment Situation Room, Climate Impact Explorer, WWF Water Risk, Climate Central e Land Subsidence susceptibility.

Rispetto all'analisi condotta nel 2022, il valore del rischio sintetico è stato aggiornato considerando il valore massimo tra i rischi analizzati. Ciò ha garantito un approccio conservativo e precauzionale in quanto viene preso in considerazione il rischio potenziale più elevato.

Il valore sintetico del rischio, quindi, riflette lo scenario peggiore e non può essere comparato con quello della recedente analisi.

Per ogni indicatore di rischio (es. innalzamento del livello del mare, variazione della temperatura), sono stati considerati dati sito-specifici al fine di valutare gli impatti dei fenomeni climatici sulle attività dell'organizzazione nel 2030 e nel 2050.

L'analisi copre l'orizzonte temporale 2030 definito come "breve termine" e il 2050 definito come "lungo termine". Ciascun indicatore, riferito ai due scenari di riferimento, è stato valutato al fine di assegnare il livello di esposizione al rischio.

La valutazione è stata effettuata per i seguenti scenari:

- IPCC RCP 4.5 scenario ottimistico di mitigazione efficace del cambiamento climatico con una significativa riduzione delle emissioni di gas serra nell'atmosfera.
- IPCC RCP 8.5 scenario pessimistico comunemente associato alla frase "Business-as-usual" o "Nessuna mitigazione" in cui la crescita delle emissioni continua ai tassi attuali.

Tutti i rischi elencati nell'Allegato I - Appendice A dell'Atto Delegato sui Cambiamenti Climatici sono stati analizzati e raggruppati come acuti o cronici in quattro aree: temperature, venti, acqua e massa solida.

La valutazione è stata condotta analizzando per ogni rischio l'esposizione e la probabilità di accadimento utilizzando un insieme più ampio di strumenti di valutazione. Se un sito ha registrato almeno un rischio climatico di eleva-

ta gravità, è stato identificato come avente un rischio sito-specifico elevato. Analogamente, un rischio sito-specifico medio indica che il sito ha registrato almeno un rischio climatico di media gravità.

L'analisi condotta per l'orizzonte temporale 2030 ha evidenziato quanto segue:

- **Scenario ottimistico:** L'85% dei siti KOS è esposto a uno o più rischi climatici considerati di rilevante importanza, principalmente legati alle ondate di calore e allo stress da calore. Tuttavia, la maggior parte degli altri rischi presenti sui siti risulta di bassa gravità, con alcuni casi che mostrano rischi di livello medio.
- **Scenario pessimistico:** In questo scenario, l'87% dei siti KOS risulta esposto a uno o più rischi climatici di maggiore rilevanza, ancora una volta legati principalmente alle ondate di calore e allo stress da calore. Anche in questo caso, la maggior parte dei rischi rimanenti è di bassa gravità, con alcuni casi che evidenziano rischi di livello medio.

Per ogni rischio medio-alto identificato, sono state esplorate le possibili soluzioni per mitigare e adattarsi ai cambiamenti climatici, tenendo conto anche degli impatti a lungo termine. Dopo un'attenta valutazione nessun intervento strutturale si è ritenuto necessario per affrontare i rischi individuati.

Come indicato nel paragrafo *1.1.3.3 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale*, a seguito dell'analisi di resilienza sui rischi climatici, non si prevede alcun impatto significativo sulle voci di bilancio. Inoltre, non è stato rilevato alcun rischio significativo di correzioni rilevanti dei valori contabili degli attivi e delle passività nel bilancio dell'esercizio successivo.

ESRS E1 Cambiamenti climatici

2.1.2 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità

KOS, consapevole del ruolo strategico che riveste nello sviluppo sostenibile del territorio, opera con l'obiettivo di minimizzare l'impatto dei propri servizi sull'ambiente, nell'ottica del miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali. In particolare, sono state implementate politiche di riduzione degli impatti ambientali che contemplano l'introduzione di nuove tecnologie sugli impianti e sulle strutture di ospitalità.

2.1.2.1 IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati al clima

Il processo di identificazione e valutazione degli impatti materiali, dei rischi e delle opportunità legati al clima è stato condotto durante il processo di analisi di Doppia materialità, come descritto nel paragrafo *1.1.4.1 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti*.

La valutazione degli impatti ESG identificati, ai fini della materialità d'impatto, unitamente all'individuazione delle soglie, ha portato all'identificazione del "Contributo al cambiamento climatico" come un impatto materiale, attraverso le emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette/indirette.

La valutazione dei rischi e delle opportunità, ai fini della materialità finanziaria, una volta applicate le soglie, ha portato all'identificazione di due rischi come materiali per il tema "Cambiamento climatico":

- Rischi legati al mancato adattamento al cambiamento climatico e ai rischi di transizione.
- Aumento dei costi legati ai consumi energetici.

Nell'ambito dell'identificazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità materiali sono state considerate le emissioni di gas effetto serra Scope 1, 2 e 3. Le emissioni di gas serra di Scope 1 sono calcolate considerando la componente del consumo di gas naturale, gasolio, GPL, cippato e benzina, mentre le emissioni di gas serra di scope 2 sono calcolate considerando il consumo di elettricità e teleriscaldamento. Le emissioni di gas serra di Scope 3, che sono una conseguenza delle attività dell'organizzazione, ma che si verificano da fonti non possedute o controllate dall'organizzazione, provengono da attività a monte o a valle. Queste emissioni di Scope 3 sono calcolate dal Gruppo KOS utilizzando le metodologie del GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard e del Corporate Value Chain (Scope 3) Standard.

Come menzionato nel par. *2.2.2.1 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale* i rischi individuati in sede di analisi di Doppia materialità in ambito di cambiamento climatico prendono in considerazione anche i rischi di transizione, per lo più causati da potenziali non compliance normative in materia ambientale che richiedano interventi di adeguamento onerosi e/o di difficile implementazione.

Il Gruppo KOS sta affrontando i rischi di transizione legati al cambiamento climatico:

- Seguendo attentamente le leggi e gli aggiornamenti normativi;
- Analizzando l'impatto degli scenari, garantendo la conformità e un modello di business sostenibile;
- Pianificando ed effettuando azioni per migliorare l'efficienza energetica e aumentando l'uso delle energie rinnovabili;

Per le nuove strutture o in caso di ristrutturazione, il Gruppo prevede un isolamento adeguato degli edifici, un sistema di sensori di misurazione

Per quanto riguarda l'orizzonte temporale si faccia riferimento al par.1.1.1.2 *BP-2 informativa in relazione a circostanze specifiche*. Per ulteriori informazioni in merito all'analisi di resilienza si faccia riferimento al paragrafo 2.1.2.1 *SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale*.

2.1.2.2 E1-2 Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi

Nel corso del 2024 è stata redatta una Politica ambientale il cui rispetto è richiesto a tutti i dipendenti, collaboratori e partner commerciali di tutte le società del gruppo. Tale documento è reso disponibile tramite pubblicazione sui siti istituzionali e nella intranet aziendale.

Lo scopo della Politica è quello di implementare le linee guida per una gestione ambientale adeguata ed efficiente, con ruoli e responsabilità definiti per il raggiungimento di obiettivi specifici volti a ridurre gli impatti e a migliorare le prestazioni ambientali. Infatti, all'interno di tale Politica vengono definiti gli impatti che le attività del Gruppo potrebbero generare sia direttamente che indirettamente sull'ambiente e sul clima.

Nello specifico, i cambiamenti climatici in atto costituiscono un aspetto e una sfida attuale che richiedono capacità di adattamento nonché di identificare, monitorare e valutare alcuni indicatori di performance nell'ambito della gestione dell'operatività aziendale.

La Politica implementata dal gruppo KOS tratta specificatamente i temi dell'adattamento ai cambiamenti climatici, dell'efficienza energetica e della diffusione delle energie rinnovabili.

Il Gruppo prevede di perseguire una gestione degli acquisti che consenta di privilegiare fornitori che adottino pratiche di gestione e tecnologie eco-sostenibili e forniscano prodotti e servizi a minor impatto ambientale, con caratteristiche di pari funzionalità e disponibili a condizioni ragionevoli.

Il Gruppo prevede la divulgazione ai dipendenti dei principi espressi nella Politica, attraverso un'attività di sensibilizzazione e formazione, delle informazioni utili ad applicare le pratiche aziendali in materia di tutela ambientale.

La Direzione Generale del Gruppo KOS e l'Amministratore Delegato sono responsabili di garantire l'applicazione della politica ambientale.

2.1.2.3 E1-3 Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici

Al fine di monitorare i consumi energetici delle principali fonti di energia, KOS Italia predispone un report annuale con dati dettagliati sulla base di driver univoci (es. metri quadri, posti letto), suddiviso per singola struttura e per tipologia di attività. Per le strutture più energivore, vengono condotti degli audit con lo scopo di individuare le possibili soluzioni di riduzione dei consumi energetici da proporre al management. Una volta all'anno, durante le riunioni di staff con i singoli direttori delle strutture, vengono rappresentati i consumi dell'anno precedente, suddivisi per tipologia di struttura (es. RSA, Case di cura, ecc.) e per regione di appartenenza, cercando in tal modo di sensibilizzare gli utenti.

In un'ottica di impegno costante nella riduzione dei consumi, si stanno identificando nuove strutture da riqualificare energeticamente grazie alla sostituzione delle vecchie caldaie con altre che riducano i consumi o con l'installazione di pompe di calore.

Inoltre, è in continuo aggiornamento il progetto di unificazione dei contratti di fornitura, attraverso l'identificazione di un unico fornitore per l'energia elettrica ed un unico fornitore per il gas.

Per quanto riguarda il Gruppo Charleston, essa registra i valori di consumo nel programma "Hausmanager" per consentire le relative valutazioni dei consumi e i necessari servizi di ispezione e manutenzione. In tutti gli impianti verranno installati, per quanto tecnicamente possibile, contatori RLM per l'acquisizione automatica dei dati (telelettura). Inoltre, per i nuovi edifici vengono generalmente negoziate tecnologie ottimizzate dal punto di vista energetico.

Si elencano di seguito alcune misure e interventi che il Gruppo KOS ha progettato e implementato per conseguire la riduzione degli impatti diretti, compresi gli impatti derivanti da un potenziale mancato adattamento al cambiamento climatico. Tali interventi si basano sul miglioramento continuo e sull'assessment periodico degli impatti ambientali emergenti e sono direttamente legati ai principi della Politica ambientale. Per maggiori informazioni si faccia riferimento al paragrafo della Relazione sulla Gestione *Rischi legati ai cambiamenti climatici*.

Miglioramento dei sistemi di utilizzo dell'energia attraverso la definizione di uno standard di Gruppo che preveda:

- Miglioramento continuo delle prestazioni energetiche mediante la promozione di nuovi interventi di efficientamento del proprio patrimonio immobiliare;
- Utilizzo di sistemi di illuminazione a basso consumo mediante l'impiego di tecnologie led e apparati hardware/IT a basso consumo;
- Sensibilizzazione del personale con riferimento alla riduzione degli eccessi nell'impiego di risorse energetiche;

Utilizzo di energie rinnovabili a basse emissioni di gas clima-alteranti, tramite:

- Installazione di impianti fotovoltaici sulle coperture delle strutture residenziali;
- Approvvigionamento di energia elettrica nella maggior misura possibile da fonti rinnovabili;

In particolare, tali misure e interventi si concretizzano nelle seguenti azioni effettuate nel 2024:

- **Progettazione e realizzazione di impianti fotovoltaici** al fine di ridurre i consumi di elettricità acquistata da fonti non rinnovabili e la conseguente emissione di CO₂ dando pertanto un contributo significativo alla politica energetica messa in atto. Tale azione prevede un piano quinquennale di spesa per il Gruppo gestito tramite risorse finanziarie interne al Gruppo. Per quanto riguarda le Capex, per il 2024, esse ammontano a € 245 migliaia, e sono relative ai progetti legati agli impianti fotovoltaici; per quanto riguarda le Opex, esse ammontano ad € 65 migliaia, di cui € 55 migliaia per l'acquisto di energia verde ed € 10 migliaia per l'acquisto dell'Energy management software.
- **Azioni di efficientamento per la riduzione dei consumi sia di energia elettrica che di gas naturale** al fine di diminuire i consumi di combustibili fossili e le emissioni di CO₂ legate al loro utilizzo dando pertanto un contributo alla politica energetica messa in atto. Tale azione prevede un piano quinquennale di spesa per il Gruppo gestito tramite risorse finanziarie interne al Gruppo. Per quanto riguarda le Capex sostenute nel 2024, esse ammontano a € 665 migliaia per gli interventi di riqualificazione energetica; per quanto riguarda le Opex, esse ammontano ad € 81 migliaia, di cui € 11 migliaia per la gestione dell'Energy management software, € 50 migliaia per l'energia fornita tramite l'impianto di teleriscaldamento ed € 20 migliaia per l'energia fornita tramite l'impianto di riscaldamento a cippato.

Anche il Gruppo Charleston ha implementato misure in materia di protezione del clima e di riduzione degli impatti ambientali, misurando i propri progressi al fine di raggiungere gli obiettivi di sostenibilità prefissati. Anche in Germania

le risorse destinate all'efficienza energetica e all'adattamento al clima sono state sia finanziarie sia umane. Nel corso del 2024 sono stati impiegati circa € 53 migliaia per le misure di efficienza energetica che contribuiscono direttamente alla riduzione delle emissioni di CO₂ e aiutano a rendere le strutture del Gruppo più resilienti ed ecosostenibili. Inoltre, sono stati impiegati 0,5 FTE per la gestione e il coordinamento di tali misure.

Inoltre, il Gruppo prevede per il futuro delle spese Capex per progettazione e realizzazione di impianti fotovoltaici ed efficientamento energetico pari a € 750 migliaia e delle spese Opex pari a € 20 migliaia, per anno nell'arco di piano.

ESRS E1 Cambiamenti climatici

2.1.3 Metriche e obiettivi

2.1.3.1 E1-4 Obiettivi relativi ai cambiamenti climatici

Gli obiettivi inclusi nel Piano di Sostenibilità 2024-2027 relativi al tema dei cambiamenti climatici sono strettamente legati alla politica ambientale e alle azioni intraprese dal Gruppo. Infatti, tali obiettivi hanno lo scopo di monitorare lo stato di avanzamento e l'efficacia delle azioni tramite KPI quantitativi.

Nello specifico i KPI monitorati nel Piano di Sostenibilità relativi ai cambiamenti climatici sono:

- KPI 12 – Energy Mix: percentuale dell'elettricità rinnovabile utilizzata (acquistata e prodotta) da fonti rinnovabili /totale energia elettrica utilizzata (acquistata e prodotta);
- KPI 13 – Intensità energetica: energia consumata /mq (kWh/mq);
- KPI 15 – Piano Capex dedicato alla produzione di energia verde o a migliorare l'efficienza energetica.

Questi obiettivi si relazionano con le linee guida stipulate nella politica ambientale di KOS in quanto si focalizzano sulla riduzione degli impatti emissivi tramite l'utilizzo di energie rinnovabili a basse emissioni di gas clima-alteranti, l'installazione di impianti fotovoltaici e l'approvvigionamento di energia elettrica nella maggior misura possibile da fonti rinnovabili e il miglioramento continuo delle prestazioni energetiche mediante la promozione di nuovi interventi di efficientamento del proprio patrimonio immobiliare. Inoltre, incentivano l'efficientamento energetico.

Nel corso del 2024 il Gruppo KOS ha aggiornato il Piano di Sostenibilità contenente gli obiettivi pluriennali che si è posto in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite. Tali obiettivi, basati su target incrementali fino al 2027, sono il frutto di un lavoro di prioritizzazione del contributo del Gruppo al raggiungimento degli SDGs, in base all'impatto diretto e indiretto dello stesso sui temi ad essi sottesi.

Le priorità di sostenibilità per le diverse aree sono state definite sulla base delle sfide che il Gruppo KOS ritiene rilevanti nell'orizzonte temporale definito dal Piano.

INFORMATIVA RICHIESTA DALL'MDR-T			
	KPI 12 Energy Mix: % dell'elettricità rinnovabile da fonti rinnovabili / totale energia elettrica utilizzata	KPI 13 Intensità energetica: energia consumata / mq (kWh/mq)	KPI 15 Piano Capex dedicato alla produzione di energia verde o a migliorare l'efficienza energetica
Target al 2027	GRUPPO: 35% entro il 2027	ITALIA: intensità energetica pari a 240,1 entro il 2027 GERMANIA: intensità energetica pari a 169,2 entro il 2027	GRUPPO: Investimento ≥ € 750k per il 2027
Target intermedi	2024: 20% 2025: 25% 2026: 30% 2027: 35%	ITALIA: 2024: 243,8 2024: 171,8 2025: 242,6 2025: 170,9 2026: 241,3 2026: 170,1 2027: 240,1 2027: 169,2 GERMANIA: 2024: 243,8 2024: 171,8 2025: 242,6 2025: 170,9 2026: 241,3 2026: 170,1 2027: 240,1 2027: 169,2	2024: ≥ € 750k (ITA+GER) 2025: ≥ € 750k (ITA+GER) 2026: ≥ € 750k (ITA+GER) 2027: ≥ € 750k (ITA+GER)
Anno base e valore base	2019: 0,05%	2019: 0,21	2023: 555k
Risultato 2024	ITA: 24,5% GER: 49,6%	ITA: 243,8 GER: 171,8	964k (ITA + GER)

Per ulteriori dettagli sui KPI si faccia riferimento al Piano di Sostenibilità nel paragrafo 1.1.3.1 *SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore*.

2.1.3.2 E1-5 Consumo di energia e mix energetico

Il Gruppo KOS è molto attento al tema dei consumi energetici, infatti si è dotato di un software con misuratori in campo che rilevano l'andamento in continuo, per le strutture collegate, dei consumi riferiti al vettore monitorato (energia, gas, acqua) e che consente nel lungo termine di monitorare i reali consumi rilevati, principalmente dell'energia elettrica, permettendo di monitorare l'utilizzo razionale delle risorse e favorendo l'efficienza energetica relativamente al consumo di energia elettrica. Inoltre, si sta valutando l'installazione di un ulteriore software che permetta l'ottimizzazione del funzionamento delle apparecchiature in campo e di conseguenza la riduzione dei consumi.

Il consumo energetico da fonti fossili è derivante da gas naturale, gasolio (per riscaldamento e autotrazione), GPL (per riscaldamento/cucina), benzina (per autotrazione), teleriscaldamento ed energia elettrica non rinnovabile acquistata.

CONSUMO DI ENERGIA DA FONTI FOSSILI				
Consumo energetico	Uom	2024		
		KOS Italia	Germania	Gruppo KOS
Consumo totale di energia da fonti fossili	MWh	92.411	34.401	126.811
Consumo di combustibile da carbone e prodotti a base di carbone	MWh	N/A	N/A	N/A
Consumo di carburante da petrolio greggio e prodotti petroliferi	MWh	3.742	5.319	9.061
Consumo di carburante da gas naturale	MWh	57.245	16.460	73.705
Consumo di carburante da altre fonti fossili	MWh	N/A	N/A	N/A
Consumo di energia elettrica, calore, vapore o raffreddamento acquistati da fonti fossili	MWh	31.423	12.621	44.044

CONSUMO DI ENERGIA DA FONTI NUCLEARI				
Consumo energetico	Uom	2024		
		KOS Italia	Germania	Gruppo KOS
Consumo totale di energia da fonti nucleari	MWh	0	0	0

CONSUMO DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI				
Consumo energetico	Uom	2024		
		KOS Italia	Germania	Gruppo KOS
Consumo totale di energia da fonti rinnovabili	MWh	10.910	5.930	16.840
Consumo di combustibili da fonti rinnovabili, compresa la biomassa (compresi i rifiuti industriali e urbani di origine biologica), biocarburanti, biogas, idrogeno da fonti rinnovabili	MWh	579	317	897
Consumo di energia elettrica, calore, vapore e raffrescamento da fonti rinnovabili acquistati o acquisiti	MWh	9.934	5.612	15.547
Consumo di energia rinnovabile non combustibile autoprodotta	MWh	396	-	396

CONSUMO TOTALE DI ENERGIA					
Consumo energetico	Uom	2024			
		KOS Italia	Germania	Gruppo KOS	%
Consumo totale di energia	MWh	103.320	40.331	143.651	100%
Consumo totale di energia da fonti fossili	MWh	92.411	34.401	126.811	88%
Consumo totale di energia da fonti nucleari	MWh	0	0	0	0%
Consumo totale di energia da fonti rinnovabili	MWh	10.910	5.930	16.840	12%

KOS produce energia sia tramite unità di cogenerazione che impianti fotovoltaici nelle quantità sottorappresentate:

PRODUZIONE DI ENERGIA – GRUPPO KOS		
Produzione di energia	Uom	2024
Produzione di energia da fonti non rinnovabili	MWh	2.108
Di cui autoconsumata	MWh	1.714
Di cui venduta/ ceduta in rete	MWh	394
Produzione di energia da fonti rinnovabili	MWh	396

2.1.3.3 E1-6 Emissioni lorde di GES di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES

Rispetto al 2023, in cui sono stati applicati i fattori di emissione “Terna - Confronti Internazionali” per i calcoli delle emissioni Scope 2, nel 2024 i fattori di emissione sono stati modificati con fonti più aggiornate.

Nel dettaglio, sono stati utilizzati i seguenti fattori:

- “IEA 2024 – International Energy Agency” per le emissioni Scope 2 location-based;
- “AIB Residual Mixes” per le emissioni Scope 2 market-based per i Paesi europei;
- Invece per la voce teleriscaldamento è stato utilizzato il fattore di emissione “DEFRA 2024”.

L'ambito 1 è calcolato considerando solo la componente del consumo di gas naturale. L'ambito 2 è calcolato considerando solo la componente del consumo di elettricità. Per calcolare le emissioni dell'Ambito 1, sono stati utilizzati i coefficienti dei fattori di conversione dei gas serra del governo britannico per la rendicontazione aziendale - DEFRA. Ogni anno i fattori vengono aggiornati in base alle ultime novità emesse dalle diverse organizzazioni.

EMISSIONI DI GAS SERRA SCOPE 1				
Emissioni di gas serra	Uom	2024		
		KOS Italia	Germania	Gruppo KOS
Emissioni lorde di gas serra Scope 1	tCO2e	12.548	4.702	17.250

Si segnala che KOS non fa parte di sistemi regolamentati di scambio di quote di emissione.

Il GHG Protocol prevede due metodologie di rendicontazione e comunicazione delle emissioni indirette di GHG di Scope 2: location-based e market-based. La metodologia location-based considera l'intensità media delle emissioni GHG delle reti sulle quali si verifica il consumo di energia, utilizzando principalmente i dati relativi al fattore di emissione medio della rete.

La metodologia market-based considera le emissioni da elettricità che un'organizzazione ha intenzionalmente scelto con forma contrattuale (o la mancanza di tale scelta). Il calcolo market-based comprende anche l'uso di un residual mix se il livello di intensità delle emissioni dell'organizzazione, non è specificata nei suoi strumenti contrattuali.

EMISSIONI DI GAS SERRA SCOPE 2				
Emissioni di gas serra	Uom	2024		
		KOS Italia	Germania	Gruppo KOS
Emissioni lorde di gas serra Scope 2 (Location based)	tCO2e	12.821	5.155	17.976
Emissioni lorde di GHG Scope 2 (Market-based)	tCO2e	15.569	4.870	20.439
Quota di strumenti contrattuali utilizzati per l'acquisto di energia, unitamente ad attributi relativi alla produzione di energia.	%	24,1	38,2	28,2

Il calcolo di Scope 3 per KOS è allineato alle metodologie delineate nel GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard e nel Corporate Value Chain (Scope 3) Standard, che comprendono tutte le quindici categorie di emissioni riconosciute dal framework internazionale.

EMISSIONI GHG DI SCOPE 3 - METODOLOGIA APPLICATA	
Categoria 1 Beni e servizi acquistati	Spend based method
Categoria 2 Beni capitali	Spend based method
Categoria 3 Attività connesse ai combustibili e all'energia (non incluse nello Scope 1 o Scope 2)	Average-data method
Categoria 4 Trasporto e distribuzione a monte	Distance-based method and spend based method
Categoria 5 Rifiuti derivanti dalle operazioni aziendali	Waste type specific method
Categoria 6 Viaggi di lavoro	Spend based method
Categoria 7 T rasferimenti casa-lavoro dei dipendenti	Distance-based method and average data method
Categoria 8 Beni concessi in leasing a monte	Spend based method
Categoria 9 Trasporto e distribuzione a valle	N/A
Categoria 10 Lavorazione dei prodotti venduti	N/A

EMISSIONI GHG DI SCOPE 3 - METODOLOGIA APPLICATA	
Categoria 11 Uso dei prodotti venduti	N/A
Categoria 12 Fine vita dei prodotti venduti	N/A
Categoria 13 Beni concessi in leasing a valle	N/A
Categoria 14 Franchising	N/A
Categoria 15 Investimenti	Average-data method

Le metodologie di calcolo applicate illustrate nella tabella sono definite come segue:

- **Spend based method:** calcolo basato sulla spesa per l'acquisto di beni e servizi (categorizzati per tipologia di spesa per business unit/plant), moltiplicato per i fattori di emissione pertinenti;
- **Average-data method:** calcolo basato sulla quantità di combustibili e vettori energetici acquistati, consumati o rivenduti, moltiplicato per i fattori medi rappresentativi della fase upstream;
- **Distance-based method:** calcolo basato sui km percorsi e le modalità di trasporto di ciascuna spedizione, moltiplicato per i fattori di emissione specifici;
- **Waste type specific method:** calcolo basato sulla quantità di rifiuti prodotti durante l'anno, moltiplicandola per i fattori medi della tipologia di rifiuto e della tipologia di smaltimento dichiarato.

EMISSIONI DI GAS SERRA SCOPE 3		
Emissioni di gas serra	Uom	2024
Emissioni lorde di GHG Scope 3	tCO2e	58.815
Categoria 1 Beni e servizi acquistati	tCO2e	33.886
Categoria 2 Beni capitali	tCO2e	2.310
Categoria 3 Attività connesse ai combustibili e all'energia (non incluse nello Scope 1 o Scope 2)	tCO2e	7.002
Categoria 4 Trasporto e distribuzione a monte	tCO2e	1.498
Categoria 5 Rifiuti derivanti dalle operazioni aziendali	tCO2e	N/A
Categoria 6 Viaggi di lavoro	tCO2e	195
Categoria 7 Trasferimenti casa-lavoro dei dipendenti	tCO2e	13.128
Categoria 8 Beni concessi in leasing a monte	tCO2e	567
Categoria 9 Trasporto e distribuzione a valle	tCO2e	N/A
Categoria 10 Lavorazione dei prodotti venduti	tCO2e	N/A
Categoria 11 Uso dei prodotti venduti	tCO2e	N/A
Categoria 12 Fine vita dei prodotti venduti	tCO2e	N/A
Categoria 13 Beni concessi in leasing a valle	tCO2e	N/A
Categoria 14 Franchising	tCO2e	N/A
Categoria 15 Investimenti	tCO2e	229
Emissioni biogeniche di CO2	tCO2e	7,2

Le emissioni di Scope 3 sono state calcolate attraverso la metodologia descritta nella tabella "Emissioni GHG di Scope 3 - Metodologia applicata", dunque nessuna delle categorie è stata calcolata a partire da dati primari ottenuti dai fornitori. Il perimetro considerato comprende tutte le sedi consolidate nell'informativa finanziaria.

Sono escluse dall'inventario:

- la categoria 5, in quanto l'analisi di sensitività condotta ne ha evidenziato il basso impatto. Inoltre, i dati di input utilizzati non sono esaustivi per ottenere un calcolo affidabile comportando un'elevata incertezza nel valore finale;
- le categorie 9-10-11-12 in quanto il business del gruppo è basato sulla fornitura di servizi e non sulla vendita di prodotti;
- la categoria 13 in quanto non sono presenti beni di proprietà concessi in leasing;
- la categoria 14 in quanto non sono presenti franchising.

La Categoria 1 – Beni e servizi acquistati – risulta la più rilevante per il Gruppo KOS e comprende le emissioni derivanti prevalentemente dall'acquisto di alimenti e bevande, materiali di consumo sia generici che sanitari, medicinali, materiali protesici, gas medicali e altri beni non sanitari.

Di seguito sono rappresentate le emissioni totali di GHG del Gruppo KOS che consolidano le emissioni dirette e indirette.

EMISSIONI TOTALI DI GHG (SCOPE 1, 2 E 3)		
Emissioni di gas serra	Uom	2024 Gruppo KOS
Emissioni totali di gas serra (con Scope 2 Location-based)	tCO ₂ e	94.041
Emissioni totali di GHG (con Scope 2 Market-based)	tCO ₂ e	96.504

L'intensità energetica è un indicatore che definisce il consumo di energia nel contesto di un parametro specifico per l'organizzazione, identificato con i mq.

INTENSITÀ DEI GAS SERRA DEL GRUPPO KOS (SCOPE 1, 2 E 3)		
Intensità dei gas serra	Uom	2024
Ricavi netti	Migliaia di €	798.807
Intensità dei gas serra (con Scope 2 Location-based)	tCO ₂ e/€ migliaia	0,12
Intensità dei gas serra (con Scope 2 Market-based)	tCO ₂ e/€ migliaia	0,12
	Uom	2024
Ricavi netti utilizzati per calcolare l'intensità dei gas serra	Migliaia di €	798.807
Ricavi netti (altri)	Migliaia di €	-
Totale ricavi netti (Rendiconti finanziari)	Migliaia di €	798.807



2.2

ESRS E2

Inquinamento

2.2.1 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità

2.2.1.1 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati all'inquinamento

Nell'ambito dell'analisi di Doppia materialità, KOS ha vagliato l'elenco delle questioni di sostenibilità contemplate negli ESRS tematici, tra cui anche il tema dell'inquinamento. Essendo KOS un Gruppo operante nel settore dei servizi sanitario e non in un settore produttivo e non impiegando nelle proprie operazioni sostanze inquinanti, sostanze preoccupanti o sostanze estremamente preoccupanti, il tema dell'inquinamento è stato identificato come non materiale. Non sono stati inoltre ricevute segnalazioni in merito a impatti potenziali o attuali lungo la catena del valore (per ulteriori dettagli sull'analisi di materialità si rimanda al paragrafo *1.1.4.1 IRO-1 - Descrizione del processo di identificazione e valutazione degli impatti materiali, dei rischi e delle opportunità*).

2.3

ESRS E3

Acqua e risorse marine



2.3.1 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità

2.3.1.1 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati alle acque e alle risorse marine

Le attività del Gruppo KOS prevedono l'uso della risorsa idrica prevalentemente per usi civili e sanitari, nonostante ciò, il Gruppo KOS è consapevole delle problematiche globali legate alle risorse idriche e marine, e presta molta attenzione alle quantità di acqua prelevata e consumata.

Nell'ambito dell'analisi di Doppia materialità sono stati identificati un impatto e un rischio potenzialmente significativi legati all'uso della risorsa idrica -.

Sia l'impatto (il quale è stato altresì incluso nel questionario sottoposto agli stakeholder, al fine di integrare la valutazione dei portatori di interesse esterni) sia il rischio sono stati sottoposti a valutazione e sono stati identificati come non materiali per il 2024 (Si rimanda alla sezione 1.1.4.1 IRO-1 - *Descrizione del processo di identificazione e valutazione degli impatti materiali, dei rischi e delle opportunità*).



2.4

ESRS E4

Biodiversità ed ecosistemi

2.4.1 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità

2.4.1.1 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi alla biodiversità e agli ecosistemi

Nessun rischio o impatto relativo alla biodiversità è stato identificato come materiale a fronte dell'analisi di doppia materialità condotta da KOS (per ulteriori dettagli sull'analisi di materialità si rimanda anche al paragrafo *1.1.4.1 IRO-1 - Descrizione del processo di identificazione e valutazione degli impatti materiali, dei rischi e delle opportunità*).

Il Gruppo KOS si impegna a proteggere gli habitat naturali e la biodiversità nelle aree circostanti i suoi siti monitorando eventuali segnalazioni di potenziali impatti negativi lungo l'intera catena del valore. In particolare, nell'ambito della realizzazione di nuove strutture sanitarie, il Gruppo si impegna a valorizzare e proteggere il territorio inteso come patrimonio della collettività nonché a rispettare l'ambiente circostante agendo con etica ed integrità nel rispetto delle normative vigenti.

Questo impegno si riflette anche nell'introduzione di pratiche responsabili legate alle nuove costruzioni. Il Gruppo ha eseguito una serie di lavori per ottenere una certificazione LEED su una delle strutture e valuta l'applicazione della stessa strategia per tutte le nuove strutture realizzate.

La certificazione LEED considera la biodiversità principalmente attraverso criteri legati alla sostenibilità ambientale del sito. In particolare, promuove la conservazione degli habitat naturali, la protezione di aree sensibili e l'uso di soluzioni che riducano l'impatto delle costruzioni sugli ecosistemi. Inoltre, pone attenzione alla gestione delle acque piovane per prevenire danni ambientali e incoraggia l'impiego di materiali sostenibili.

Il Gruppo KOS riconosce la propria dipendenza dalle risorse naturali e dagli ecosistemi, soprattutto per quanto riguarda l'approvvigionamento di materie prime. Nell'ambito dei suoi sforzi di sostenibilità, promuove il riciclo e l'uso di materiali rinnovabili e si concentra sulla riduzione della dipendenza da risorse non rinnovabili e sull'ottimizzazione delle proprie attività per minimizzare l'impatto ambientale, monitorando al contempo i servizi forniti dagli ecosistemi e il modo in cui potrebbero essere influenzati dalle attività dell'azienda.

Tenendo in considerazione gli aspetti rilevanti per KOS e la sua catena del valore nell'area della biodiversità, non sono emersi impatti o rischi materiali.



2.5

ESRS E5

Uso delle risorse ed economia circolare

2.5.1 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità

2.5.1.1 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi all'uso delle risorse e all'economia circolare

Il processo di identificazione e valutazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità materiali legati all'uso delle risorse e all'economia circolare è stato condotto nell'ambito del processo di analisi di Doppia Materialità. La valutazione degli impatti ESG identificati, seguita dalla definizione delle soglie rilevanti per determinare la materialità, ha identificato per la sottovoce "Rifiuti", l'impatto "Generazione di rifiuti pericolosi e non pericolosi" è stato valutato come materiale.

Come descritto nel capitolo ESRS 2 Informativa generale del presente documento, la valutazione include la prospettiva sia del top management sia degli stakeholder, coinvolti attraverso un sondaggio online (si veda il paragrafo *1.1.4.1 IRO-1 - Descrizione del processo di identificazione e valutazione degli impatti materiali, dei rischi e delle opportunità*).

Per quanto riguarda la valutazione dei rischi e delle opportunità, in seguito alla definizione delle soglie per determinare la materialità, non sono stati identificati rischi o opportunità materiali.

2.5.1.2 E5-1 Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare

Nel corso del 2024 è stata redatta una Politica relativa ai temi ambientali il cui rispetto è richiesto a tutti i dipendenti, collaboratori e partner commerciali di tutte le società del gruppo. Tale documento è reso disponibile tramite pubblicazione sui siti istituzionali e nella intranet aziendale.

Lo scopo della Politica è quello di implementare le linee guida per una gestione ambientale adeguata ed efficiente. All'interno di tale Politica vengono definiti gli impatti che le attività del Gruppo potrebbero generare sia direttamente che indirettamente sull'ambiente e sul clima, tra cui anche la produzione di rifiuti e assimilabili. Al fine di far fronte agli impatti identificati, la Politica prevede l'aggiornamento, rilevazione e rendicontazione dei propri impatti ambientali al fine di aggiornare di conseguenza il sistema di misure e interventi di mitigazione e prevenzione. Tra le attività rilevanti in tal senso, si segnalano in particolare:

- Installazione di un sistema informatico di prenotazione dei pasti per prevenire lo spreco alimentare;
- Attenzione alla corretta raccolta e smaltimento dei rifiuti prodotti.

La Direzione Generale del Gruppo KOS e l'Amministratore Delegato sono responsabili di garantire l'applicazione della politica ambientale.

Per maggiori informazioni circa l'implementazione, i ruoli e le responsabilità e la diffusione della politica si prega di fare riferimento al paragrafo *2.1.3.2 E1-2 Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi*.

2.5.1.3 E5-2 Azioni e risorse relative all'uso delle risorse e all'economia circolare

Le attività di produzione, gestione e smaltimento dei rifiuti del Gruppo KOS sono un aspetto ambientale gestito attentamente e costantemente monitorato. Le attività di produzione, gestione e smaltimento dei rifiuti di KOS Italia sono in particolare effettuate in osservanza a quanto disposto dal D.lgs. n.152 del 03/04/2006.

Tutte le strutture italiane effettuano le registrazioni di tutte le movimentazioni di rifiuti nelle modalità normativamente prescritte. Le attività di trasporto e smaltimento sono affidate ad imprese del settore specializzate nella tipologia di servizio. In tutte le strutture viene inoltre svolta la raccolta differenziata a seconda delle regole dei vari comuni in cui operano.

La gestione dei rifiuti nelle case di cura del Gruppo Charleston è influenzata da numerosi fattori, variando in base alle normative locali delle diverse regioni in cui le strutture operano, rendendo difficile l'adozione di una strategia unificata. Tuttavia, è stato avviato un progetto di miglioramento della gestione dei

rifiuti che ha preso piede dal 2020. Tra le azioni intraprese, è stato deciso di sostituire l'uso di piccoli imballaggi con rulli di confezionamento, una scelta che riduce la quantità di rifiuti prodotti. Inoltre, è stato privilegiato l'uso di imballaggi riutilizzabili e di materiali alternativi alla plastica, contribuendo così a ridurre l'impatto ambientale delle strutture. Inoltre, in un'ottica di riduzione dello spreco di cibo, il Gruppo Charleston monitora la domanda di cibo e pianifica aggiustamenti nella produzione e nell'acquisto di cibo, tenendo conto del numero di residenti e confrontandolo con i ritorni alimentari: questa strategia consente di prevenire ed evitare lo spreco alimentare. In aggiunta a ciò, le strutture acquistano principalmente cibi freschi e di stagione.

Si elencano di seguito alcune misure e interventi che il Gruppo KOS ha progettato e implementato per conseguire la riduzione degli impatti diretti. Tali interventi si basano sul miglioramento continuo e sull'assessment periodico degli impatti ambientali emergenti e sono direttamente legati ai principi della politica ambientale.

Spreco alimentare:

- Installazione di un sistema informatico di prenotazione dei pasti per identificare in maniera puntuale le necessità di produzione, contenere i consumi di energia, gas e acqua e ridurre il food waste. Il Gruppo Charleston sta valutando l'implementazione di un software analogo.

Attenzione alla corretta raccolta e smaltimento dei rifiuti prodotti mediante:

- Massimizzazione della quota rifiuti avviabile al riciclo/riutilizzo;
- Estensione della raccolta differenziata per tutte le tipologie di rifiuto prodotto;
- Costante verifica del corretto smaltimento dei rifiuti non avviabili al riciclo/riutilizzo;
- Utilizzo di sistemi di detergenza con contenitori pluriuso che limitano la produzione di rifiuti di plastica;
- Installazione di erogatori di acqua potabile nella maggior parte delle strutture, in sostituzione delle bottigliette di plastica.

Impiego di beni e servizi a minor impatto ambientale nel proprio ciclo di vita, tramite, ad esempio:

- Utilizzo di forniture da stampa riutilizzabili;
- Impegno a privilegiare, a parità di condizioni, l'acquisto di beni e servizi a livello locale al fine di minimizzare l'impatto ambientale dei trasporti/spostamenti.

Gestione e riduzione del consumo di carta, tramite:

- Ottimizzazione dei processi di stampa e maggior ricorso alla gestione elettronica per la documentazione e per i processi interni.

In particolare, in KOS Italia tali misure e interventi si concretizzano operativamente nell'adozione di un sistema informatico di prenotazione dei pasti giornalieri in tutte le strutture italiane dotate di cucina gestita dalla società per identificare in maniera puntuale le necessità di produzione, contenere i consumi di energia, gas e acqua e ridurre il food waste. Tale azione prevede un piano quinquennale di spesa per il Gruppo gestito tramite risorse finanziarie interne al Gruppo. Il software prevede un canone complessivo annuale di circa € 27 migliaia. Anche il Gruppo Charleston sta valutando l'introduzione di tale sistema informatico per la prenotazione dei pasti.

Infine, per quanto riguarda i costi sostenuti per lo smaltimento dei rifiuti ordinari e speciali questi ammontano a circa € 694 migliaia mentre i costi relativi ai noleggi/consumi dei materiali "printing" ammontano a circa € 444 migliaia.

Anche il Gruppo Charleston sta valutando l'introduzione di tale sistema informatico per la prenotazione dei pasti.

ESRS E5 Uso delle risorse ed economia circolare

2.5.2 Metriche e obiettivi

2.5.2.1 E5-3 Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare

Gli obiettivi inclusi nel Piano di Sostenibilità 2024-2027 relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare sono strettamente legati alla politica ambientale e alle azioni intraprese dal Gruppo. Infatti, tali obiettivi hanno lo scopo di monitorare lo stato di avanzamento e l'efficacia delle azioni tramite KPI quantitativi. Nello specifico il KPI monitorato nel Piano di Sostenibilità relativo alla minimizzazione dei rifiuti e alla promozione del riciclaggio e riutilizzo delle risorse è il KPI 14 – Riduzione degli sprechi alimentari: % delle strutture con un sistema di prenotazione dei pasti.

Relativamente all'ordine di priorità nella gestione dei rifiuti, il KPI 14 si riferisce al primo livello, ovvero alla prevenzione dell'eccessiva produzione di rifiuti.

Questo obiettivo si relaziona con le linee guida stipulate nella politica ambientale di KOS in quanto prevede l'installazione di un sistema informatico di prenotazione dei pasti per identificare in maniera puntuale le necessità di produzione, contenere i consumi di energia, gas e acqua e ridurre il food waste e si focalizza sulla corretta raccolta e smaltimento dei rifiuti prodotti.

L'obiettivo posto dal Gruppo relativo allo spreco alimentare non è richiesto dalla legge, ma è parte del Piano di Sostenibilità 2024-2027 del Gruppo.

OBBLIGO MINIMO DI INFORMATIVA SUI TARGET - MDR-T	
KPI	KPI 14: Riduzione degli sprechi alimentari
Target al 2027	ITALIA: Riduzione dello spreco del 90% nel 2027 GERMANIA: N/A
Target intermedi	ITALIA: 2024: 75% 2025: 80% 2026: 85% 2027: 90%
Anno base e valore base	2021: 22%
Risultato 2024	ITALIA: 76%

Per ulteriori dettagli sui KPI si faccia riferimento al Piano di Sostenibilità nel paragrafo 1.1.3.1 *SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore*.

2.5.2.2 E5-5 Flussi di risorse in uscita

La corretta gestione dei rifiuti rappresenta per il Gruppo un aspetto ambientale da gestire attentamente e da tenere costantemente monitorato. I rifiuti pericolosi e non pericolosi vengono stoccati all'interno delle strutture in un deposito temporaneo: i rifiuti solidi in appositi contenitori sulla base della tipologia di rifiuto e i reflui dei laboratori analisi in cisterne. Tali depositi sono strutturalmente rispettosi delle norme vigenti e i rifiuti vengono stoccati in osservanza dei limiti quantitativi e temporali richiesti. Si segnala che tutte le strutture italiane effettuano le registrazioni di tutte le movimentazioni di rifiuti nelle modalità normativamente prescritte. Le attività di trasporto e smaltimento sono affidate ad imprese del settore specializzate in tale tipologia di servizio. In tutte le strutture viene inoltre svolta la raccolta differenziata a seconda delle regole dei vari comuni in cui operano.

I rifiuti prodotti da KOS Italia, nel 2024 sono stati pari a 404 tonnellate. La tipologia di rifiuto principale è rappresentata dal codice CER 180103, ovvero i rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni particolari per evitare infezioni. A seguire, il codice CER 180106, cioè le sostanze chimiche pericolose o contenenti sostanze pericolose. Infine, i codici CER 160214 e 180108 cioè apparecchiature fuori uso e medicinali citotossici e citostatici.

Per il Gruppo Charleston, la produzione totale di rifiuti ammonta invece a 3.170 tonnellate, di cui la maggior parte sono riconducibili a rifiuti assimilabili a rifiuti urbani e vengono gestiti a livello comunale.

TOTALE DEI RIFIUTI PRODOTTI GRUPPO KOS		
	Udm	2024
Non destinati allo smaltimento	t	2.128
Destinati allo smaltimento	t	1.446
Totale dei rifiuti prodotti	t	3.574

RIFIUTI NON DESTINATI ALLO SMALTIMENTO GRUPPO KOS		
	Udm	2024
Preparazione per il riutilizzo	t	49
Riciclaggio	t	-
Altre operazioni di recupero	t	-
Rifiuti pericolosi	t	49
Preparazione per il riutilizzo	t	5
Riciclaggio	t	2.074
Altre operazioni di recupero	t	-
Rifiuti non-pericolosi	t	2.079
Totale dei rifiuti prodotti	t	2.128

RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO GRUPPO KOS		
	Udm	2024
Incenerimento	t	343
Smaltimento in discarica	t	-
Altre operazioni di smaltimento	t	-
Rifiuti pericolosi	t	343
Incenerimento	t	1.103
Smaltimento in discarica	t	-
Altre operazioni di smaltimento	t	-
Rifiuti non pericolosi	t	1.103
Totale dei rifiuti prodotti	t	1.446

RIFIUTI NON RICICLATI GRUPPO KOS		
	Udm	2024
Rifiuti non riciclati	t	1.500
Totale dei rifiuti prodotti	t	3.574
Percentuale di rifiuti non riciclati	%	42

TOTALE DEI RIFIUTI PRODOTTI KOS ITALIA		
	Udm	2024
Non destinati allo smaltimento	t	54
Destinati allo smaltimento	t	350
Totale dei rifiuti prodotti	t	404

RIFIUTI NON DESTINATI ALLO SMALTIMENTO KOS ITALIA		
	Udm	2024
Preparazione per il riutilizzo	t	49
Riciclaggio	t	-
Altre operazioni di recupero	t	-
Rifiuti pericolosi	t	49
Preparazione per il riutilizzo	t	5
Riciclaggio	t	-
Altre operazioni di recupero	t	-
Rifiuti non pericolosi	t	5
Totale dei rifiuti prodotti	t	54

RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO KOS ITALIA		
	Udm	2024
Incenerimento	t	343
Smaltimento in discarica	t	-
Altre operazioni di smaltimento	t	-
Rifiuti pericolosi	t	343
Incenerimento	t	7
Smaltimento in discarica	t	-
Altre operazioni di smaltimento	t	-
Rifiuti non-pericolosi	t	7
Totale dei rifiuti prodotti	t	350

RIFIUTI NON RICICLATI KOS ITALIA		
	Udm	2024
Rifiuti non riciclati	t	404
Totale dei rifiuti prodotti	t	404
Percentuale di rifiuti non riciclati	%	100

TOTALE DEI RIFIUTI PRODOTTI GERMANIA		
	Udm	2024
Non destinati allo smaltimento	t	2.074
Destinati allo smaltimento	t	1.096
Totale dei rifiuti prodotti	t	3.170

RIFIUTI NON DESTINATI ALLO SMALTIMENTO GERMANIA		
	Udm	2024
Preparazione per il riutilizzo	t	-
Riciclaggio	t	-
Altre operazioni di recupero	t	-
Rifiuti pericolosi	t	0
Preparazione per il riutilizzo	t	-
Riciclaggio	t	2.074
Altre operazioni di recupero	t	-
Rifiuti non pericolosi	t	2.074
Totale dei rifiuti prodotti	t	2.074

RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO GERMANIA		
	Udm	2024
Incenerimento	t	-
Smaltimento in discarica	t	-
Altre operazioni di smaltimento	t	-
Rifiuti pericolosi	t	0
Incenerimento	t	1.096
Smaltimento in discarica	t	-
Altre operazioni di smaltimento	t	-
Rifiuti non pericolosi	t	1.096
Totale dei rifiuti prodotti	t	1.096

RIFIUTI NON RICICLATI GERMANIA		
	Udm	2024
Rifiuti non riciclati	t	1.096
Totale dei rifiuti prodotti	t	3.170
Percentuale di rifiuti non riciclati	%	35

Per quanto riguarda la composizione dei rifiuti, essi sono costituiti prevalentemente da:

- carta;
- rifiuto organico;
- rifiuti urbani indifferenziati;
- plastica;
- vetro;
- rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni particolari per evitare infezioni (materiali pericolosi che possono causare infezioni, feci, sangue, residui di medicinali);
- sostanze chimiche pericolose o contenenti sostanze pericolose;
- apparecchiature fuori uso;
- medicinali citotossici e citostatici.

I rifiuti pericolosi generati non includono rifiuti radioattivi, dato che il Gruppo non li genera.

Il Gruppo affida la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti pericolosi a società autorizzate, in conformità con la normativa vigente. Il sistema utilizzato per la raccolta è la "microraccolta", che consente di monitorare la quantità di rifiuti prodotti. La verifica di tale quantità avviene negli impianti di smaltimento, tramite sistemi certificati. Successivamente, la società di smaltimento invia al Gruppo il modulo FIR (quarta copia FIR - Formulario Identificativo dei Rifiuti), che certifica il peso del rifiuto speciale smaltito.

I rifiuti vengono identificati tramite i codici CER (Codici Europei dei Rifiuti). Il codice principale utilizzato dal Gruppo è il 18.01.03, relativo ai rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti con precauzioni particolari per evitare infezioni. Le strutture raccolgono questi rifiuti utilizzando contenitori appositi forniti dall'azienda incaricata dello smaltimento, sui quali sono applicate etichette informative che indicano il luogo di produzione, la classe di pericolo e il codice identificativo. Ogni trimestre, le aziende incaricate dello smaltimento inviano un report con le quantità di rifiuti smaltiti e la loro destinazione finale (incenerimento o rigenerazione).

Poiché in Germania non viene richiesta una pesatura delle quantità di rifiuti, le quantità di rifiuti prodotti sono stimate in modo conservativo sulla base degli intervalli di raccolta e sulle capacità dei contenitori in cui essi vengono raccolti (in litri).



The background is a solid dark blue. In the upper left, there is a large white arc. Below it is a large blue circle with a red ring inside. A white line extends from the center of the red ring towards a red circle on the right. There is also a small blue circle above the red circle on the right. In the bottom left, there is a small red semi-circle.

3.

Informazioni sociali



3.1

ESRS S1

Forza lavoro propria

3.1.1 Strategia

3.1.1.1 ESRS 2 SBM-2 - Interessi e opinioni dei portatori d'interessi

KOS si impegna a fornire un ambiente di lavoro sano, sicuro e che garantisca il benessere dei dipendenti. Questo è uno dei pilastri del Gruppo, fondamentale anche per creare un ambiente di lavoro attraente e che possa riuscire a trattenere i propri talenti.

Si segnala che in Italia, i dipendenti risultano interamente coperti da contratti collettivi nazionali di lavoro. Inoltre, a partire dal 2023, è stato adottato un nuovo contratto collettivo per la divisione Residenze Socio-Assistenziali, adottando un accordo che si colloca nella fascia migliore dei trattamenti contrattuali riservati al personale dipendente di realtà private operanti nell'area sanitaria e sociosanitaria. Tale accordo prevede, oltre ad un significativo aumento delle retribuzioni più basse, anche benefici all'avanguardia come un fondo di assistenza sanitaria integrativa, maggiori ore di formazione, misure per il sostegno alla diversità e contro la violenza di genere ed un sistema premiante che scoraggia l'assenteismo.

Questa adozione si è ottenuta grazie ad un'ampia convergenza delle parti sociali a conferma della volontà di KOS di condividere con le organizzazioni che rappresentano gli operatori, un corretto sistema di relazioni, teso a valorizzare le risorse umane, ampliare i momenti e le sedi di dialogo e ridurre le occasioni conflittuali, al fine di affrontare i problemi comuni in modo costruttivo. In questo scenario, le strutture e le rappresentanze sindacali interne e/o esterne individuano quali obiettivi intendono perseguire e con quali strategie, garantendo diritti di libertà e attività sindacale nei luoghi di lavoro. Proprio al fine di garantire delle relazioni di qualità, dal 2023 è stata istituita, all'interno della Direzione Risorse Umane di KOS Italia, una funzione dedicata esclusivamente alle relazioni sindacali.

Inoltre, nel 2024, è stata avviata una nuova modalità di indagine sulla soddisfazione del personale che consente di raccogliere, per ogni struttura e categoria professionale, sia quanto viene percepito sia eventuali miglioramenti

suggeriti; i risultati di queste analisi vengono poi condivisi con l'equipe della struttura ed i coordinamenti regionali e medici al fine di applicare eventuali azioni correttive (sia in merito a singoli casi che sui modelli applicati).

Per quanto concerne la Germania i contratti non fanno riferimento a una contrattazione collettiva nazionale ma alle varie normative in vigore e ai livelli salariali su base regionale. La contrattazione collettiva è obbligatoria per il personale addetto alle pulizie. È bene precisare che a livello nazionale è stabilito il minimo salariale per tutti i lavoratori a prescindere dalla categoria.

Un elemento centrale della strategia e dei processi aziendali tedeschi è il Codice di condotta, pubblicato sul sito web e in merito al quale i dipendenti ricevono una formazione periodica.

Inoltre, in Germania, esiste un quadro normativo che non consente violazioni dei diritti umani e viene regolarmente ispezionata dalle autorità del lavoro e fiscali. Inoltre, il Gruppo Charleston rilascia regolarmente certificati di conformità alla legge tedesca sul salario minimo.

Per ulteriori dettagli sugli interessi e i punti di vista delle parti interessate si rimanda al capitolo ESRS 2 - paragrafo 1.1.3.2 *SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori di interessi*.

3.1.1.2 ESRS 2 SBM-3 - Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Il presente Bilancio di Sostenibilità - nella misura necessaria a garantire la comprensione dell'attività aziendale, dei suoi andamenti, delle sue performance e dei relativi impatti – tratta le tematiche ambientali, sociali, relative al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione attiva e passiva che sono rilevanti in considerazione delle attività e delle caratteristiche del Gruppo, come illustrato nella sezione relativa alla Doppia materialità del presente documento.

Il personale di KOS è estremamente vario e comprende personale sociosanitario e non; in particolare, all'interno delle strutture operano medici, infermieri, operatori sociosanitari, fisioterapisti, educatori ed altre figure sanitarie e sociosanitarie al fine di garantire la presenza di personale adeguato in grado di accompagnare i clienti che usufruiscono dei servizi offerti dalla società.

Inoltre, il personale sociosanitario è affiancato da personale amministrativo e relativo ai servizi (ristorazione, pulizie e manutenzioni), mentre presso le sedi centrali si trovano le principali funzioni aziendali quali, ad esempio, finanza e controllo, risorse umane, ICT, marketing, acquisti, ecc.

Tipicamente il personale è assunto con rapporto di lavoro dipendente, ma sono presenti anche liberi professionisti (in particolare medici e infermieri), mentre il ricorso a lavoratori interinali è minimo.

Conformemente agli standard ESRS, in questo capitolo la forza lavoro del Gruppo KOS è rappresentata come segue:

- **Dipendenti:** personale a libro paga di KOS, compresi gli assenti di lungo periodo. I dipendenti sono composti da dirigenti, impiegati (personale d'ufficio) e operatori (la categoria degli operatori comprende tutte le figure che permettono il funzionamento delle strutture quali personale infermieristico, personale socioassistenziale, personale addetto alla cucina, alla manutenzione e alle pulizie, ecc.)
- **Non dipendenti:** lavoratori supervisionati, che comprendono il personale di agenzie esterne che lavora nei siti di KOS ad esempio, appaltatori, consulenti o lavoratori temporanei.

Si segnala che il Gruppo KOS ha identificato i seguenti impatti negativi materiali sulla forza lavoro nell'ambito della Doppia Materialità, che sono tutti potenzialmente legati a singoli incidenti e non sistemici:

IMPATTO NEGATIVO	DESCRIZIONE DELL'IMPATTO	TIPOLOGIA
Violazione dei diritti dei lavoratori	Mancato rispetto degli orari di lavoro e condizioni di lavoro precarie	Potenziale
Mancato dialogo con i rappresentanti dei lavoratori e violazione del diritto di associazione	Violazione dei diritti sindacali, mancato dialogo con i rappresentanti dei lavoratori, violazione del diritto alla libertà di associazione, alla contrattazione collettiva e al dialogo sociale	Potenziale
Mancata tutela dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata	Mancata tutela dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata	Potenziale
Impatti derivanti da non adeguate misure di profilassi igienico-sanitaria	Potenziale impatto negativo sulla salute e sicurezza dei lavoratori dovuto ai rischi derivanti da insufficienti misure di profilassi igienico-sanitaria	Potenziale
Infortuni e malattie professionali dei lavoratori	Infortuni e malattie professionali durante attività lavorative	Attuale
Discriminazione di genere (retributiva/ salariale, di ruolo)	Impatti negativi sulla soddisfazione e motivazione dei dipendenti a causa di discriminazioni di tipo retributivo	Potenziale
Episodi di violenza e molestie ai dipendenti sul luogo di lavoro	Impatti negativi sul benessere e sulla motivazione dei dipendenti a causa di episodi di violenza e molestie	Potenziale
Trattamento inadeguato dei dati personali	Potenziale impatto negativo sulla riservatezza e l'uso improprio delle informazioni di parti interessate, derivante da un mancato funzionamento dei meccanismi di protezione dei dati rispetto alla norma GDPR, anche a seguito di attacchi informatici e violazioni della sicurezza informatica	Potenziale

Per ulteriori dettagli sugli impatti materiali si rimanda al paragrafo 1.1.3.3 *SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale*.

Gli impatti positivi che il Gruppo KOS ha sulla propria forza lavoro possono essere sintetizzati nelle macroaree descritte di seguito che si rifanno agli impatti positivi “Programmi di welfare e politiche remunerative eque”, “Attività di formazione e sviluppo delle competenze dei dipendenti” e “Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti” risultati materiali.

WELFARE

In linea con la visione e i valori di KOS, il piano welfare ha l'obiettivo di introdurre politiche e strumenti che possano conciliare vita privata e vita lavorativa, a sostegno del reddito familiare, dello studio, della salute, della famiglia, del tempo libero, oltre ad agevolazioni di tipo commerciale. Attualmente, il piano di welfare è reso disponibile solo al middle e Top Management del Gruppo tramite una piattaforma dedicata, ma per il 2025 è prevista un'estensione a tutto il personale delle funzioni centrali ed ai ruoli di coordinamento delle strutture; contestualmente, per la parte restante dei dipendenti di KOS Italia, è stata prevista l'erogazione di buoni acquisto a supporto del potere di spesa dei collaboratori.

L'obiettivo a lungo termine del gruppo è di rendere il sistema di Welfare un sistema premiante consolidato e stabile, esteso anche alle altre famiglie professionali. Un primo passo è stato quello di adottare, a partire dal 2020 sia in Italia che in Germania, una piattaforma dedicata a tutti i dipendenti del Gruppo che offre loro la possibilità di usufruire di una serie di sconti sulle acquisti di prodotti e servizi di utilizzo comune (come vestiti, casalinghi, assicurazioni, ecc.).

In termini di benefit sociali, il Gruppo Charleston non ha ancora sviluppato un piano strutturato di welfare aziendale ma al momento offre sconti ai propri dipendenti accessibili tramite un'applicazione che verrà ulteriormente sviluppata nei prossimi anni. Per migliorare l'attrazione e la fidelizzazione dei dipendenti, sono stati sviluppati anche un nuovo portale per le offerte di lavoro, i social media per il networking dei dipendenti e una piattaforma per le valutazioni dei dipendenti.

I dialoghi con i dipendenti sono stati sistematizzati e strutturati in modo che tutti i dipendenti abbiano l'opportunità di parlare con i loro manager sia della retribuzione che delle opportunità di sviluppo all'interno dell'azienda.

FORMAZIONE

Il Gruppo KOS si impegna a garantire ai dipendenti un adeguato piano di sviluppo della carriera e, al fine di gestire in modo strutturato il perseguimento dell'obiettivo, si è dotata di un Comitato Sviluppo, composto da una rappresentanza dei responsabili delle strutture, allo scopo di condividere la definizione e il miglioramento delle iniziative volte allo sviluppo delle persone del Gruppo.

A livello di formazione generale, KOS Italia si è dotata inoltre di un Piano Formativo che garantisce pari opportunità di accesso ed equa rotazione per i professionisti delle aree di attività interessate. Il processo formativo infatti attiva ruoli diversi, tutti ugualmente fondamentali e legati in un rapporto di forte integrazione. In primo luogo, gli operatori partecipano alla rilevazione dei bisogni di formazione e alla valutazione delle performance. I formatori e i docenti rappresentano l'elemento di continuità e di coordinamento nelle varie fasi e forniscono le competenze tecnico-scientifiche adeguate. Infine, i responsabili di struttura e/o funzione assumono la responsabilità dello sviluppo professionale dei propri collaboratori. Al Servizio Formazione di KOS Italia sono stati assegnati tre obiettivi con prospettiva pluriennale:

- gestire i processi formativi interni in una logica integrata e sistematica;
- supportare l'ottenimento e mantenimento dei requisiti per l'accREDITAMENTO della funzione di governo aziendale della formazione continua;
- supportare, per la parte relativa alla formazione, la capitalizzazione e valorizzazione del know-how di KOS nella gestione delle strutture.

KOS Italia ha inoltre deciso di coinvolgere il proprio personale sanitario nell'erogazione della formazione con il duplice obiettivo di rafforzare il modello e l'approccio alle cure specifico di KOS e di valorizzare allo stesso tempo il proprio personale. Parallelamente, sono state definite una serie di partnership con enti formativi nelle varie regioni al fine di erogare corsi di qualifica a Operatore Socio-Sanitario (OSS), in questo modo il Gruppo partecipa come collaboratore restituendo al territorio il proprio know-how.

Inoltre, nel corso del 2024, è stata offerta la possibilità a tutti i dipendenti di KOS Italia di segnalare i propri fabbisogni formativi con l'obiettivo di trasformare in corsi da erogare nel 2025 eventuali temi di maggior interesse. Contestualmente, il dialogo continuo tra KOS Academy, le Direzioni Mediche di Gruppo e la Direzione Sicurezza fa in modo che il catalogo ed i corsi erogati siano allineati rispetto le esigenze del gruppo (ad esempio sono stati promossi corsi sulla movimentazione dei pazienti e sulla gestione dei pazienti aggressivi per ridurre i rischi ad essi connessi).

DIVERSITÀ

Il tema della gestione e valorizzazione delle diversità, con particolare riferimento alle pari opportunità, è centrale nella gestione delle risorse umane di KOS, che si impegna costantemente a garantire la libertà e l'uguaglianza dei propri dipendenti, ripudiando ogni discriminazione in base all'età, al genere, all'orientamento sessuale, allo stato di salute, all'etnia, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle credenze religiose e ogni altra forma di discriminazione, in tutte le decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi stakeholder.

KOS si impegna affinché le proprie persone siano tutte in possesso dei requisiti necessari per svolgere il proprio lavoro nel miglior modo possibile, in

un'ottica di costante affidabilità e miglioramento del servizio offerto ai pazienti e alle loro famiglie. Il personale di KOS è estremamente vario e comprende personale sociosanitario, tecnici sanitari, medici e infermieri, al fine di garantire la presenza di figure adeguate in grado di accompagnare i clienti che usufruiscono dei servizi offerti dalla società.

Il Gruppo si impegna al fine di supportare il multiculturalismo, che diventa sempre più un tema rilevante per il settore in cui esso opera, creando una comunità che non escluda persone che vengono da contesti diversi. A tal proposito, KOS Italia ha sviluppato per il proprio personale sociosanitario straniero alcuni progetti di formazione, tra cui corsi di lingua, partnership con istituti stranieri per stage e praticantati e allineamento del personale interno su processi di cura. Inoltre, in un'ottica di miglioramento dei servizi, è stato riscontrato che tali progetti legati all'inclusione hanno un forte impatto sul rapporto dell'operatore sanitario con il paziente e con i familiari.

Inoltre, il Gruppo Charleston è attiva nel reclutamento di dipendenti provenienti da contesti diversi per riflettere la diversità dei pazienti. In particolare, la società ha partecipato a vari programmi di reclutamento di dipendenti extracomunitari, che sono stati sviluppati dalla società stessa e che hanno arricchito la diversità della propria forza lavoro.

Oltre agli impatti, positivi e negativi, il Gruppo KOS ha identificato i potenziali rischi materiali derivanti dagli impatti stessi e dalle dipendenze dalla propria forza lavoro nell'ambito della Doppia Materialità, come descritto di seguito:

RISCHIO	DESCRIZIONE DEL RISCHIO
Rischio di dipendenza da figure chiave	Dipendenza da figure chiave all'interno dell'Organizzazione, a fronte di possibili licenziamenti/dimissioni o assenze prolungate delle stesse
Rischio di salute e sicurezza per la forza lavoro	Mancato rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa sulla Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro, non garantendo adeguati livelli di sicurezza per i lavoratori impiegati
Rischi derivanti dalla gestione dei rapporti di lavoro	Rischi connessi al processo di relazione e contrattazione privata e collettiva con i sindacati e le organizzazioni datoriali, con conseguente astensione lavorativa da parte del personale dipendente
Rischi connessi ad attacchi cyber	Rischi legati alla gestione infrastrutturale della continuità del servizio e/o perdita dei dati sensibili dei pazienti causati da attacchi cyber
Rischio di retention	Possibilità che il Gruppo risulti poco attrattiva e pertanto, non in grado di trattenere il personale formato

Infine, è stata rilevata un'opportunità materiale legata a salari più alti a sostegno del personale. Infatti, l'offerta di salari equi e competitivi e iniziative di welfare per il personale non solo migliorano la produttività, ma anche il benessere e la lealtà dei dipendenti, riducendo i costi di onboarding.

Per il contesto in cui opera KOS si specifica che non sono stati identificati impatti rilevanti sulla forza lavoro propria che possono derivare da piani di transizione né operazioni a grave rischio di lavoro forzato o a grave rischio di lavoro minorile.

Nell'ambito della prevenzione dei rischi per la salute e la sicurezza, all'interno del DVR (Documento Valutazione dei Rischi) e nello svolgimento della Sorveglianza Sanitaria da parte del Medico Competente vengono identificate eventuali categorie "fragili" secondo la specifica situazione individuale (es: donne in allattamento, casi clinici particolari) e di contesto lavorativo (es: ambienti a rischio radiazioni).

Nell'ambito della prevenzione dei rischi per la salute e la sicurezza, all'interno del DVR e nello svolgimento della Sorveglianza Sanitaria da parte del Medico Competente vengono definite misure aggiuntive in merito a:

- protezioni aggiuntive;
- monitoraggio e controllo più ravvicinato o approfondito per lavoratori fragili;
- tutela per donne gestanti o in fase di allattamento;
- visite più ravvicinate o limiti più stringenti per fasce di età o sesso;
- approfondimenti per provenienza geografica;

ESRS S1 Forza lavoro propria

3.1.2 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità

3.1.2.1 S1-1 Politiche relative alla propria forza lavoro

KOS ha sviluppato due principali politiche atte a individuare, valutare, gestire e/o porre rimedio agli impatti rilevanti sulla forza lavoro propria dell'impresa, nonché a disciplinare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi alla forza lavoro propria. Queste sono la Politica sui diritti umani e la Politica sulla sicurezza, di seguito descritte e il Codice Etico per la cui descrizione si veda il paragrafo 4.1.2.2 *G1-1 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta aziendale*.

Politica sui diritti umani

Nel corso del 2024 è stata redatta una politica relativa ai diritti umani il cui rispetto è richiesto a tutti i dipendenti, collaboratori, fornitori e partner commerciali di tutte le società del gruppo. Tale documento è reso disponibile tramite pubblicazione sui siti istituzionali e nella intranet aziendale ed eventuali segnalazioni possono avvenire tramite appositi canali.

Lo scopo della politica è di definire gli impegni del Gruppo nel rispettare i diritti umani, stabilire le responsabilità di dipendenti, collaboratori e della direzione e fornire linee guida per prevenire, identificare e gestire le violazioni dei diritti umani.

Il documento descrive i 10 pilastri su cui il gruppo fonda il rispetto dei Diritti Umani si rifà ai principi ispiratori ed ai contenuti della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e della Costituzione Italiana, con particolare riferimento al diritto al lavoro (art. 4) ed alla guida emanata dall'OCSE sul dovere di diligenza per la condotta d'impresa responsabile.

I 10 pilastri sono i seguenti:

- Rispetto e dignità
- Opposizione allo sfruttamento
- Pari opportunità
- Condizioni di lavoro
- Salute e benessere
- Riservatezza e privacy
- Libertà di espressione e partecipazione
- Responsabilità ambientale
- Educazione e formazione continua
- Trasparenza e responsabilità

Si segnala che la Direzione Generale del Gruppo KOS e l'Amministratore Delegato sono responsabili di promuovere il rispetto dei diritti umani, di garantire l'applicazione della politica e di monitorare le segnalazioni di violazione eventualmente pervenute tramite i canali preposti. Inoltre, durante gli audit viene verificata la documentazione relativa al personale, come titoli di studio appropriati per la mansione, permessi di soggiorno etc.

In particolare, in caso di segnalazioni, la Direzione si impegna ad indagare tempestivamente e, se necessario, ad applicare azioni correttive, anche tramite il ricorso a misure disciplinari proporzionate alla gravità della violazione.

Le politiche del Gruppo KOS sono allineate ai principi guida della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite con particolare riferimento alla Carta internazionale dei diritti dell'uomo, alla Dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui diritti e i principi fondamentali nel lavoro e alle convenzioni fondamentali che la sostengono.

Il Gruppo KOS sostiene, rispetta e tutela la dignità, la libertà, l'uguaglianza degli esseri umani, la sicurezza e la salute sul lavoro e promuove il rispetto dell'integrità culturale e fisica della persona. Ogni individuo deve essere trattato con rispetto e dignità e tutte le relazioni devono essere condotte nel pieno rispetto di ciascuno.

Rifiutando tutte le forme di lavoro forzato, schiavitù moderna, sfruttamento del lavoro minorile e tratta di esseri umani, il Gruppo KOS garantisce che tutte le pratiche di assunzione e impiego siano volontarie e conformi agli standard legali e internazionali, impegnandosi a vigilare sulla catena di fornitura per assicurare che fornitori e partner rispettino gli stessi principi.

I lavoratori hanno la possibilità di segnalare eventuali violazioni tramite appositi canali indicati; inoltre, l'argomento è oggetto di confronto con le rappresentanze sindacali per un monitoraggio congiunto dello stesso ed è monitorato tramite indagini di clima a livello di singole strutture in sinergia con le direzioni.

Politica sulla sicurezza

Il Sistema di Gestione della sicurezza sul lavoro è uno strumento gestionale, ovvero un insieme di regole e di procedure, che il gruppo KOS ha scelto di adottare per garantire che i servizi forniti siano realizzati nel rispetto dei lavoratori e in coerenza con i criteri relativi al mantenimento di condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro.

La direzione aziendale si impegna, mettendo a disposizione risorse umane, strumentali ed economiche, a perseguire e diffondere gli obiettivi di miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori (ed i relativi programmi), come parte integrante della propria attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali dell'azienda.

A tal proposito, il Gruppo ha definito una strategia chiara e mirata, volta a garantire sicurezza e qualità nei processi aziendali. L'obiettivo è adottare un approccio basato sul risk-based thinking, assicurando che ogni attività sia svolta con le risorse e le responsabilità adeguate.

Un impegno fondamentale è il rispetto rigoroso delle normative vigenti, comprese quelle sottoscritte volontariamente dall'azienda. A tal fine, vengono sviluppate procedure specifiche e adottati standard aziendali per garantire conformità e tempestività nell'applicazione delle regole.

Parallelamente, il Gruppo punta a creare un ambiente di lavoro sempre più orientato al benessere dei lavoratori, promuovendo una leadership basata sulla valorizzazione delle risorse umane, sul coinvolgimento attivo e sulla condivisione degli obiettivi aziendali. In questa visione, la gestione della sicurezza sul lavoro non è una responsabilità limitata a pochi, ma coinvolge l'intera organizzazione: dal datore di lavoro a ogni singolo dipendente, in base alle proprie competenze e ruoli.

La sicurezza è considerata un aspetto essenziale dell'attività aziendale, per questo vengono eseguite valutazioni continue dei rischi, con particolare attenzione alla prevenzione di pericoli e minacce. Si punta al miglioramento costante delle condizioni di sicurezza attraverso azioni correttive efficaci, capaci di prevenire, limitare ed eliminare i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori.

L'azienda si impegna inoltre a migliorare le prestazioni del proprio Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (SSL), riducendo il rischio di infortuni e malattie professionali. A tale scopo, vengono adottate metodologie precise di verifica, controllo e audit, che permettono di monitorare costantemente l'efficacia delle misure adottate.

Infine, viene incentivata la partecipazione attiva di tutti i lavoratori, affinché ciascuno, nel proprio ambito di competenza, contribuisca al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza. Questo approccio consente di garantire che i servizi erogati, i metodi operativi e gli aspetti organizzativi siano sempre orientati alla tutela della salute dei lavoratori, alla salvaguardia dei beni aziendali e alla protezione della comunità in cui l'azienda opera.

L'adozione di un Sistema di gestione della sicurezza ha come obiettivo quello del miglioramento nel tempo delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro.

Gli attuali obiettivi individuati dall'alta direzione rientrano nelle seguenti aree generali di miglioramento:

- Ottimizzazione della gestione prevenzione emergenze, in particolare per la prevenzione incendi, personalizzando in ogni struttura le procedure interne di gestione emergenze e valutandone l'efficace comprensione;
- Ottimizzazione delle misure in atto per la protezione dei pazienti;
- Miglioramento delle condizioni igienico ambientali e di sicurezza dei luoghi di lavoro;
- Miglioramento gestione movimentazione pazienti;
- Miglioramento gestione rischio Movimentazione Manuale dei Carichi e rischio arto superiore;
- Ottimizzazione dell'applicazione delle procedure/istruzioni del SGSL (Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro); utilizzando anche come strumento l'erogazione di questionari per tutte le figure interessate (direttori, preposti, lavoratori, impiegati amministrativi);
- Ottimizzazione della gestione dei DUVRI come previsto dall'articolo 26;
- Verificare l'erogazione dei provvedimenti disciplinari, quando necessario, in applicazione del MOG e al contratto collettivo di lavoro.

Inoltre, si segnala che il livello più alto dell'organizzazione dell'impresa responsabile dell'attuazione della politica è il datore di lavoro.

La politica per la salute e sicurezza sul lavoro è attuata e mantenuta attiva in azienda in quanto costituisce un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la SSL ed inoltre risulta appropriata allo scopo, alle dimensioni e al contesto dell'organizzazione e alla natura specifica dei suoi rischi per la SSL.

La Politica della sicurezza viene distribuita a tutto il personale aziendale al fine di promuovere il necessario coinvolgimento nel perseguire gli obiettivi di sicurezza fissati, e per assicurare che l'impegno alla tutela della sicurezza sia condiviso da tutti coloro che operano all'interno dell'azienda.

Inoltre, tale documento, laddove richiesto, è diffuso alle parti esterne interessate, in modo da rendere pubblico l'impegno assunto dal Gruppo KOS per il miglioramento delle proprie prestazioni della salute e sicurezza.

In Italia, KOS ha implementato, ai sensi dell'art 30 co.5 del D.lgs. 81/08, un modello organizzativo conforme alle linee guida UNI INAIL (Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza, SGSL) predisponendo e comunicando ai dipendenti la Politica della Sicurezza, come precedentemente menzionato. In aggiunta, le strutture sono dotate di autorizzazione al funzionamento e possiedono Certificati Prevenzione Incendi ovvero misure alternative secondo normativa. Per ogni mansione è stata predisposta una Scheda di Valutazione dei Rischi che resta allegata al DVR.

Per quanto riguarda il Gruppo Charleston, essa si impegna per la salvaguardia della salute e sicurezza della forza lavoro propria, in particolare, tutti i siti rispettano rigorosamente le norme antincendio, sanitarie e di sicurezza. Inoltre, ogni centro dispone di un responsabile della salute e della sicurezza che verifica regolarmente il rispetto delle norme vigenti. Le misure vengono definite durante le riunioni periodiche del comitato per la salute e la sicurezza e registrate in un'applicazione per il miglioramento continuo, che viene utilizzata per monitorare l'attuazione di tali misure.

Il Gruppo KOS si impegna costantemente a garantire la libertà e l'uguaglianza dei propri dipendenti, ripudiando ogni discriminazione sulla base di razza, colore, genere, religione, opinioni politiche, origine nazionale o sociale, età, disabilità, orientamento sessuale, stato di salute, identità di genere o qualsiasi altra possibile forma discriminatoria, considerando la diversità fonte di forza e innovazione e promuovendo un ambiente di lavoro equo e inclusivo.

Il Gruppo offre pari opportunità di lavoro ad ogni dipendente, sulla base di qualifiche professionali e di capacità, selezionando, assumendo, retribuendo in base a criteri di merito e competenza, nel rispetto di tutte le leggi, delle previsioni dei CCNL applicati, dei regolamenti e delle direttive vigenti.

Inoltre, si impegna a garantire parità di retribuzione per un lavoro di pari valore a prescindere dal genere o da altri elementi non inerenti alla mansione, le responsabilità e le attività assegnate. Tali impegni sono esplicitati all'interno del Codice Etico e della Politica sui diritti umani.

Il tema della discriminazione è attentamente monitorato sia tramite l'analisi di eventuali segnalazioni pervenute sugli appositi canali, sia tramite il costante dialogo con le rappresentanze sindacali che con specifiche domande inserite nelle indagini di clima. Tali misure sono affiancate dalla promozione della valorizzazione della diversità tramite corsi sulla cultura aziendale e sulla multiculturalità. Si segnala per completezza che KOS Italia ha sviluppato per il proprio personale sociosanitario straniero alcuni progetti di formazione, tra cui corsi di lingua, partnership con istituti stranieri per stage e praticantati e allineamento del personale interno su processi di cura.

Infine, il Gruppo monitora costantemente lavoratori in particolari situazioni di fragilità e attua specifiche misure di prevenzione e protezione.

3.1.2.2 S1-2 Processi di coinvolgimento dei propri lavoratori e dei loro rappresentanti in merito agli impatti

Il Gruppo KOS coinvolge i portatori di interesse legati ai temi della forza lavoro propria tramite le seguenti iniziative:

- Interlocuzioni sindacali;
- Analisi dei bisogni formativi (raccolta delle richieste di formazione professionale);
- Valutazione della soddisfazione del personale: Stress lavoro-correlato.

In particolare, le strutture e le rappresentanze sindacali interne e/o esterne individuano quali obiettivi intendono perseguire e con quali strategie, garantendo i diritti relativi alla libertà e all'attività sindacale nei luoghi di lavoro.

Per l'Italia il confronto con i rappresentanti dei lavoratori avviene costantemente; in particolare a livello locale è garantito un contatto continuo tramite lo svolgimento di incontri sia in presenza sia tramite l'utilizzo di piattaforme di video call.

Inoltre, la responsabilità del rapporto con le rappresentanze dei lavoratori è in carico alla Direzione Risorse Umane che sia avvale, per KOS Italia, del supporto di una funzione dedicata esclusivamente ad esse.

Per ulteriori dettagli fare riferimento al paragrafo 3.1.1.1 ESRS 2 SBM-2 - *Interessi e opinioni dei portatori d'interessi*.

Nel corso del 2024, è stata offerta la possibilità a tutti i dipendenti di KOS Italia di segnalare i propri fabbisogni formativi con l'obiettivo di trasformare in corsi da erogare nel 2025 eventuali temi di maggior interesse.

Per quanto riguarda le tematiche di salute e sicurezza, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza partecipano ai confronti con l'RSPP, il direttore di struttura ed in occasione della riunione periodica in cui vengono affrontati i rischi e le condizioni di lavoro e valutati gli interventi di miglioramento. Essi

partecipano al processo di avvio e implementazione di nuove valutazioni o misure di prevenzione e protezione. In particolare, essi concorrono alla raccolta dei dati di contenuto e contesto per la valutazione del rischio Stress Lavoro-Correlato e del Rischio Aggressioni. Inoltre, ricevono i piani di miglioramento e vengono consultati per la verifica di fabbisogni relativi a formazione, dispositivi di protezione individuale, procedure, ausili, attrezzature, etc.

In Germania, la partecipazione dei dipendenti avviene attraverso i comitati aziendali, che per legge possono avere voce in capitolo nelle decisioni che riguardano in modo significativo i dipendenti. A dimostrazione di questo, il dialogo con i rappresentanti dei lavoratori ha portato a diversi accordi riguardanti sia la struttura dei turni che i criteri dei sistemi retributivi.

Le relazioni sindacali sono un compito coordinato e monitorato dal dipartimento Risorse Umane, con la responsabilità finale del responsabile delle Risorse Umane.

Nelle aziende con un comitato aziendale, la maggior parte delle decisioni viene presa sulla base della codeterminazione, cioè in stretta collaborazione con il comitato aziendale. L'azienda definisce i livelli attraverso i propri regolamenti di rappresentanza, che determinano il margine di manovra e i limiti della rilevanza economica di una decisione e conduce occasionalmente sondaggi tra i dipendenti quando si tratta di definire le linee d'azione.

Il rapporto con il consiglio aziendale è formalizzato attraverso riunioni mensili di verifica con verbali e ordine del giorno. I dipendenti hanno diverse opportunità di comunicare con l'azienda, in primo luogo attraverso regolari riunioni del personale, incontri di lavoro con la direzione e, occasionalmente, attraverso sondaggi di opinione.

Nelle aziende in cui non esiste una rappresentanza dei dipendenti, la partecipazione di questi ultimi è diretta e mirata.

Infine, si segnala che non esiste un accordo quadro globale o un altro accordo tra il Gruppo e i rappresentanti dei dipendenti sul rispetto dei diritti umani della propria forza lavoro. Tuttavia, il rispetto dei diritti umani è garantito dalla politica sui diritti umani redatta dal Gruppo.

3.1.2.3 S1-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai propri lavoratori di sollevare preoccupazioni

Tra gli impatti identificati da KOS nell'ambito dell'analisi di Doppia materialità, quello legato agli infortuni e malattie professionali dei lavoratori è l'unico ad essere stato classificato come attuale, in quanto, pur essendo in atto tutte le misure adeguate e rilevanti in materia, sono stati registrati alcuni casi come esposti nel paragrafo 3.1.3.6 *S1-14 Metriche di salute e sicurezza*.

Tra i presidi in essere, vi è il sistema di gestione, che prevede un Processo di Valutazione della Conformità Normativa e Valutazione dei Rischi in cui si descrivono i processi utilizzati per identificare i pericoli legati all'attività lavorativa e gli interventi per eliminarli e ridurre i rischi. L'organizzazione della sicurezza, descritta nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), prevede che i Responsabili del servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) identifichino e facciano proposte volte all'eliminazione / riduzione dei pericoli, richiedano valutazioni ambientali per analizzare l'esposizione dei lavoratori e offrano consigli ai responsabili e ai lavoratori.

Inoltre, l'azienda ha stipulato convenzioni con Medici Competenti per la gestione della Sorveglianza Sanitaria dei lavoratori.

Le misure vigenti garantiscono strumenti per la prevenzione e protezione dai potenziali infortuni tramite: tecniche (ausili, attrezzature, DPI), procedurali (istruzioni operative, formazione-addestramento specifici ai rischi e alle attrezzature), gestionali (distribuzione dei carichi, rotazioni tra il personale addetto ai compiti, riposi compensativi, etc.).

La sorveglianza sanitaria svolta dal Medico Competente secondo Protocollo di Sorveglianza definito in base al DVR, permette la costante verifica dello stato di salute del lavoratore e dell'idoneità alla mansione monitorando i fattori che possono segnalare potenziali patologie legate al lavoro. Le limitazioni alla mansione vengono valutate ed emesse dal Medico Competente per la prevenzione di malattie professionali.

Per quanto riguarda le strutture del Gruppo Charleston, esse sono soggette a revisioni periodiche di tutti gli standard di sicurezza relativi alla sicurezza antincendio e agli infortuni, per identificare qualsiasi impatto negativo significativo sul personale. Queste revisioni sono necessarie anche per il rinnovo della licenza operativa.

Ciò include l'analisi dei rapporti sugli incidenti, il feedback dei dipendenti e gli audit sulla salute e la sicurezza. Se vengono identificati impatti negativi significativi, la struttura intraprende azioni correttive specifiche. A tal fine sono stati istituiti meccanismi di reclamo che consentono ai dipendenti di sollevare dubbi e richiedere azioni correttive.

Gestione dei reclami

I dipendenti possono condividere i reclami in qualsiasi momento in forma anonima o non, attraverso i seguenti canali:

- Form cartacei: in ogni struttura sono disponibili volantini che possono essere compilati da ospiti, parenti, visitatori e personale, per segnalare elogi, lamentele o spunti di miglioramento. I volantini possono essere restituiti in forma anonima attraverso un'apposita cassetta delle lettere o, in alternativa, possono essere consegnati direttamente al responsabile della struttura. La direzione della struttura, insieme alla direzione del ser-

vizio infermieristico, è responsabile della trasmissione e del monitoraggio tali segnalazioni. Le statistiche vengono tenute su base mensile, in modo che i feedback ricevuti possano essere registrati anche a livello centrale.

- Indirizzo mail: è stato creato come canale aggiuntivo per l'invio di reclami o suggerimenti per il miglioramento. I clienti possono utilizzarlo per inviare reclami o suggerimenti per il miglioramento, direttamente alla gestione centrale della qualità tramite e-mail. La casella di posta elettronica è gestita dal team di gestione della qualità; le informazioni e le richieste vengono inoltrate al responsabile della struttura o ai responsabili regionali, a seconda della gravità dell'incidente.
- Linea telefonica dedicata attiva h24: collegata tramite un call center offre la possibilità di inviare reclami, suggerimenti per miglioramento o elogi direttamente al sistema centrale di gestione della qualità, in modo anonimo o fornendo le proprie specifiche, 24 ore su 24;
- Individualmente: qualsiasi reclamo può essere accettato da qualsiasi dipendente (indipendentemente dal dipartimento o dalla qualifica). Successivamente il contenuto del reclamo viene esposto per iscritto e inoltrato alla direzione della struttura.

Anche il Gruppo Charleston ha istituito diversi canali di comunicazione per garantire che i dipendenti possano esprimere facilmente le proprie preoccupazioni quali:

- Cassette postali anonime nella struttura: attraverso le quali i dipendenti possono esprimere le proprie preoccupazioni senza timore di ritorsioni.
- Sistemi di segnalazione anonima: canale per gli informatori e caselle di posta elettronica in cui i dipendenti possono segnalare i problemi in modo anonimo
- Riunioni periodiche del team: le riunioni di squadra programmate offrono ai dipendenti un'opportunità strutturata per esprimere le proprie preoccupazioni e discuterne apertamente con la direzione.
- Sondaggi e feedback: occasionalmente vengono utilizzati sondaggi e moduli di feedback per conoscere le preoccupazioni e le esigenze dei dipendenti. I risultati vengono analizzati dalla direzione per identificare le aree di miglioramento.

Inoltre, a presidio dei principi riportati nel Codice Etico sono stati istituiti dei canali di comunicazione di Gruppo per la denuncia di comportamenti in contrasto con gli stessi. I dipendenti e i soggetti terzi possono segnalare eventuali pratiche non etiche o non sicure di cui siano venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte. Il sistema garantisce l'anonimato del segnalante.

I dipendenti sono a conoscenza, dei presidi e garanzie a tutela dell'anonimato in caso di segnalazioni e delle procedure per evitare ritorsioni grazie al Codice etico e alla Procedura diritti umani. Le procedure di whistleblowing e sui diritti umani, all'interno delle quali sono comunicati e disponibili i canali di comunicazione verso l'azienda sui temi in oggetto, sono infatti rese disponibili tramite pubblicazione sui siti istituzionali e nella intranet aziendale.

Per maggiori informazioni si faccia riferimento ai capitoli *3.1.2.1 S1-1 Politiche relative alla propria forza lavoro* e *4.1.2.2 G1-1 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta aziendale*.

Le segnalazioni pervenute sono monitorate dalla funzione Risk Management & Internal Audit, che coinvolge poi le funzioni preposte alla gestione della singola segnalazione all'interno di un tavolo comune che vede, al suo interno, la Direzione Risorse Umane e la Direzione Generale di Gruppo/Area di business.

Per maggiori informazioni in merito alla comunicazione al proprio personale, ai processi e alle politiche di protezione contro le ritorsioni si faccia riferimento al par, "PROCEDURA WHISTLEBLOWING" all'interno del paragrafo *4.1.2.2 G1-1 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta aziendale*.

3.1.2.4 S1-4 Interventi su impatti rilevanti per la propria forza lavoro e approcci per mitigare i rischi materiali e il perseguimento di opportunità rilevanti per la propria forza lavoro, nonché l'efficacia di tali interventi

Gli impatti e i rischi materiali sopraindicati (si veda il paragrafo *3.1.1.2 ESRS 2 SBM-3 - Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale*) sono gestiti tramite azioni per ridurre la potenziale entità.

Le azioni adottate per gestire gli impatti e i rischi e raggiungere gli obiettivi aziendali legati al tema della forza lavoro propria sono le seguenti:

GESTIONE DE PIANO WELFARE AZIENDALE

Il Gruppo prevede l'erogazione di un credito welfare a tutta la popolazione manageriale e medica delle società italiane al fine di promuovere programmi di welfare e politiche remunerative eque. Il Gruppo prevede un piano annuale di erogazione del welfare che viene poi ripetuto negli anni successivi. Tale piano è in vigore da diversi anni, per il 2025 è previsto un cambio di piattaforma in modo da ampliare le possibilità di spesa dei dipendenti e fornire uno strumento più semplice da utilizzare. Il Gruppo investe circa 500 migliaia annui per il sistema di welfare e per il 2025 è previsto un incremento di circa il 50%.

PREVENZIONE DELLE INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA

Il Gruppo ha previsto l'erogazione di corsi formativi obbligatori per tutto il personale al fine di prevenire impatti derivanti da non adeguate misure di profilassi igienico-sanitaria. Tale corso è stato reso disponibile nel 2024 e vi partecipano tutti i neoassunti delle sedi italiane. Al momento tale corso è stato completato da oltre il 90% degli iscritti. Il corso è erogato tramite docenze di personale interno e sotto forma di FAD asincrona.

RAFFORZAMENTO DELLE PRATICHE DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Gruppo ha erogato, oltre alla formazione sul Regolamento (UE) 2016/679 prevista dalla normativa, un corso di approfondimento sui pericoli derivanti dall'utilizzo della tecnologia (Cyberguru) al fine di prevenire un Trattamento inadeguato dei dati personali. Tale corso è stato erogato a tutto il personale delle sedi centrali o con ruoli di responsabilità nelle strutture delle sedi italiane nel corso del 2024. Per quanto riguarda invece il corso sul Regolamento UE, esso viene svolto regolarmente nei primi mesi dell'assunzione. Entrambi i corsi sono disponibili sotto forma di registrazioni sulla piattaforma di e-learning del Gruppo.

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE DEI DIPENDENTI

Il Gruppo propone una serie di corsi per tutto il personale sulle technical e soft skills (es: gestione dei comportamenti aggressivi) che nascono sia da esigenze segnalate dal personale tramite la raccolta del fabbisogno formativo, sia da indicazioni delle Direzioni Mediche di Gruppo.

Il processo di rilevazione dei fabbisogni ed erogazione della formazione è annuale ed il piano formativo viene ridefinito di anno in anno. Nel corso del 2024 in Italia sono state erogate circa 26 ore medie per dipendente e i corsi vengono erogati principalmente da docenti interni o tramite registrazione.

PREVENZIONE DEGLI INFORTUNI E MALATTIE PROFESSIONALI

Il Gruppo pone in atto specifiche iniziative formative (es: movimentazione manuale dei pazienti) ed analisi volte a prevenire infortuni e malattie professionali per tutto il personale delle sedi italiane. Il processo di erogazione della formazione e di analisi è annuale e continuo, tali attività vengono svolte principalmente da personale interno.

Il Sistema di Gestione della Sicurezza prevede un continuo e periodico riesame delle condizioni di lavoro, di rischio e delle misure in atto al fine di ridurre ed attenuare gli impatti negativi attraverso l'aggiornamento delle procedure e la ridefinizione dei processi. Gli audit programmati previsti dal piano e quelli straordinari avviati a seguito di un evento avverso permettono il monitoraggio delle misure messe in atto per gestire e mitigare tali impatti.

Inoltre, il coordinamento previsto con i Dirigenti, i Preposti, i Medici Competenti, gli RLS e i fornitori esterni fornisce una continua rivalutazione delle misure di prevenzione e protezione che consentono di mitigare gli impatti di pericolo e danno a lavoratori, a terzi e all'ambiente.

Oltre alla continua valutazione e ri-valutazione delle condizioni di lavoro e rischio a cui segue la definizione ed il monitoraggio di misure di prevenzione e protezione, il Gruppo ha definito gli strumenti di monitoraggio degli infortuni e delle malattie professionali finalizzati all'emersione degli indicatori "sentinella" che possano guidare per tempo interventi di mitigazione. Gli infortuni vengono prontamente segnalati con appositi moduli al fine di analizzare le necessità di miglioramento tecnico-procedurale-gestionale. Le malattie professionali vengono monitorate nelle fasi di Sorveglianza Sanitaria dal Medico Competente.

Le schede di segnalazione degli infortuni / incidenti consentono un'attenta analisi e l'eventuale individuazione di misure aggiuntive o interventi di mitigazione: es. misure di protezione dal rischio biologico, formazione specifica di guida sicura, etc.

Inoltre, i lavoratori possono in ogni momento segnalare criticità in modo anonimo attraverso i loro RLS. Inoltre, alcune valutazioni dei rischi (es. Stress Lavoro Correlato o Aggressioni) consentono l'espressione delle opinioni dei lavoratori che possono compilare le apposite check list anche in modo anonimo.

Nello specifico, per quanto riguarda i rischi ESG materiali per l'organizzazione derivanti dall'impatto e dalla dipendenza dalla propria forza lavoro il Gruppo è attento ad inserire in azienda lavoratori con i requisiti di competenza e formazione adeguati, per i quali avvia entro i tempi previsti le misure legate a sorveglianza sanitaria, formazione, addestramento, tutoraggio, dispositivi di protezione, etc.

Per il perseguimento dell'opportunità materiale identificata (salari più alti a sostegno del personale), si segnala che il gruppo gestisce da tempo dei piani di Welfare e nel corso del 2024 ha previsto dei premi legati ad assenze e formazione svolta per il personale delle strutture, così da favorire la retention. Nel corso del 2024 c'è stato un accordo ponte su uno dei contratti collettivi applicati che ha portato ad un aumento delle retribuzioni, mentre si prevede che, nel 2025, verranno negoziati i rinnovi di alcuni dei contratti collettivi applicati.

Le iniziative messe in atto dal Gruppo KOS che possono avere un riscontro rilevante nel rapporto con la forza lavoro propria sono comunicate ed eventualmente discusse con le parti sindacali (es. in caso di revisione turni, orari di lavoro), al fine di garantire che le proprie pratiche non causino o contribuiscano a impatti negativi significativi.

Per ulteriori informazioni in merito si prega di fare riferimento al paragrafo *3.1.1.1 ESRS 2 SBM-2 - Interessi e opinioni dei portatori d'interessi*.

Per quanto riguarda le risorse impiegate o pianificate per la gestione degli impatti, l'azienda dispone di un Team Training, responsabile del piano di forma-

zione, e di figure dedicate alle relazioni sindacali. Inoltre, la funzione di Talent Management si occupa della gestione delle politiche retributive e di sviluppo, mentre il personale addetto alla sicurezza (ad esempio l'RSPP, oltre ai ruoli previsti per legge) garantisce il rispetto delle normative e la tutela dei lavoratori.

ESRS S1 Forza lavoro propria

3.1.3 Metriche e obiettivi

3.1.3.1 S1-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti

Gli obiettivi inclusi nel Piano di Sostenibilità 2024-2027 relativi al tema della forza lavoro propria sono strettamente legati ai principi espressi nella Politica sui diritti umani e alla Politica sulla sicurezza e alle azioni intraprese dal Gruppo per mitigare gli impatti e i rischi negativi e perseguire le opportunità. Infatti, tali obiettivi hanno lo scopo di monitorare lo stato di avanzamento e l'efficacia di tali azioni tramite KPI quantitativi.

Nello specifico i KPI monitorati nel Piano di Sostenibilità relativi alla forza lavoro propria sono:

- KPI 1 – Formazione: numero di ore di formazione annuali per dipendenti
- KPI 2 – Diversità: rapporto dello stipendio base tra uomo e donna
- KPI 3 – Soddisfazione del personale: % di dipendenti che valutano positivamente l'ambiente di lavoro nelle survey interne
- KPI 4 – Infortuni sul lavoro: frequenza degli infortuni sul lavoro (numero di infortuni /mln ore lavorate) – esclusi i trasporti se non organizzati dall'organizzazione e i casi di Covid-19
- KPI 9 – Diffusione dell'approccio alle cure di KOS: % di neoassunti che hanno completato un percorso formativo in cultura aziendale

Questi obiettivi si relazionano con le linee guida stipulate nella Politica sui diritti umani e nella Politica sulla sicurezza in quanto si focalizzano sul promuovere il benessere fisico e mentale di dipendenti e collaboratori attraverso programmi di assistenza, iniziative di promozione della salute e un ambiente di lavoro che favorisca l'equilibrio tra vita lavorativa e privata (KPI 3) e sull'impegno a rispettare tutte le normative locali e internazionali riguardanti la sicurezza sul lavoro, il salario minimo, l'orario di lavoro e il diritto all'associazione sindacale, garantendo formazione continua sulla sicurezza e la salute e promuovendo una cultura della prevenzione dei rischi (KPI 4). Inoltre, attraverso le linee guida espresse nelle sue politiche il Gruppo è impegnato a creare un

ambiente di lavoro inclusivo dove ogni individuo è valorizzato e rispettato e si impegna inoltre a garantire parità di retribuzione per un lavoro di pari valore, a prescindere dal genere o da altri elementi non inerenti alla mansione, le responsabilità e le attività assegnate (KPI 2).

Infine, la politica sui diritti umani prevede opportunità di educazione e formazione continua come strumenti volti a contribuire alla crescita individuale e collettiva (KPI 1 e 9).

Nel fissare gli obiettivi di sostenibilità, è stato coinvolto il top management delle funzioni Risorse Umane e Sicurezza. Tali funzioni comprendono figure specifiche atte a definire dettagliatamente le modalità di costruzione e calcolo dei singoli KPI; il tutto avviene comunque con il supporto e sotto il coordinamento della funzione di Gruppo dedicata ai temi ESG.

Per ciascun KPI viene identificato uno specifico servizio, interno alla Direzione Risorse Umane o Sicurezza, preposto alla gestione e messa in atto delle azioni necessarie al raggiungimento di tale obiettivo. All'interno della Direzione Risorse Umane è stata comunque assegnata la responsabilità di monitoraggio dei KPI.

L'individuazione dei miglioramenti è in carico al servizio, interno alla Direzione Risorse Umane o Sicurezza, responsabile della gestione di uno specifico KPI. I miglioramenti sono discussi anche all'interno del tavolo di lavoro del Gruppo KOS che si occupa di monitorare l'avanzamento degli stessi.

I target vengono infine approvati dal Consiglio di Amministrazione.

OBBLIGO MINIMO DI INFORMATIVA SUI TARGET - MDR-T

KPI	KPI 1: Formazione: numero di ore di formazione annuali per dipendenti	KPI 2: Diversità: rapporto dello stipendio base tra uomo e donna	KPI 3: Soddisfazione del personale: % di dipendenti che valutano positivamente l'ambiente di lavoro nelle survey interne ¹³		KPI 4: Infortuni sul lavoro: frequenza degli infortuni sul lavoro	KPI 9: Diffusione dell'approccio alle cure di KOS: % di neoassunti che hanno completato un percorso formativo in cultura aziendale
Target al 2027	GRUPPO: 25 ore di formazione annuali nel 2027	GRUPPO: rapporto di salario base tra uomo e donna sia 99-101% nel 2027	ITALIA: Aumento di soddisfazione dei lavoratori del 65% nel 2027 GERMANIA: Aumento di soddisfazione dei lavoratori del 69% nel 2027		ITALIA: riduzione degli incidenti di 25 nel 2027 GERMANIA: riduzione degli incidenti di 6,7 nel 2027	GRUPPO: prevede che il 95% dei nuovi assunti faccia il corso nel 2027
Target intermedi	2024: 22 2025: 23 2026: 24 2027: 25	2024: 99%- 101% 2025: 99%- 101% 2026: 99%- 101% 2027: 99%- 101%	ITA: 2024:50% 2025:63% 2026:65% 2027:65%	GER: 2024:50% 2025: 65% 2026: 67% 2027: 69%	ITA: 2024: 25,7 2025: 30 2026: 27,5 2027:25 GER: 2024: 5,84 2025: 7 2026: 6,8 2027: 6,7	2024: 95% 2025:95% 2026: 95% 2027: 95%
Anno base e valore base	2019: 9,1	2020: 98,2%	2021: 10%		2018: 38,5	2021: 85%
Risultato 2024	ITA: 26,6 GER: 22,6	ITA: 99,7% GER: 100,57%	ITA: 62,7% GER: 71,6%		ITA: 29,5 GER: 8,28	ITA: 96,4% GER: 100%

13 Dipendenti coinvolti nel 2024: 30-40%. Totale sondaggi con esito positivo (≥ 70*) / totale sondaggi a cui si è risposto
*il risultato è considerato il punteggio assegnato a ciascuna domanda (Punteggio: da 1 a 4: 1=pessimo; 2=pessimo; 3=buono; 4=molto buono;)

Per ulteriori dettagli sui KPI si faccia riferimento al Piano di Sostenibilità nel paragrafo 1.1.3.1 SBM-1 *Strategia, modello aziendale e catena del valore*.

3.1.3.2 S1-6 Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa

Al 31 dicembre 2024, la forza lavoro del Gruppo KOS conta 11.714 dipendenti.

Nel 2024, la popolazione aziendale di KOS Italia è risultata composta per una percentuale significativa da personale femminile, che rappresenta il 79,2% del totale. Allo stesso modo i dipendenti femminili della controllata tedesca sono pari all'80,1% nel 2024.

In particolare, sia in Italia sia in Germania la proporzione uomo-donna risulta essere sbilanciata verso quest'ultime nelle categorie di operatori sanitari e impiegati, in cui le donne rappresentano la netta maggioranza, come mostrato dalla tabella di seguito riportata.

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI (ORGANICO) PER PAESE			
Numero di dipendenti	al 31 dicembre 2024		
	Maschio	Femmina	Totale
Italia	1.484	5.661	7.145
Germania	908	3.661	4.569
Totale Gruppo KOS	2.392	9.322	11.714

KOS Italia risulta composta da 7.145 dipendenti, di cui l'94% è assunto con contratto a tempo indeterminato e principalmente con modalità di lavoro full-time (circa il 76%). Nel Gruppo non sono presenti lavoratori senza ore garantite a contratto. Oltre ai dipendenti, KOS Italia ha collaborato con 1.873 lavoratori esterni nel 2024. Le principali tipologie di collaboratori corrispondono a medici ed infermieri liberi professionisti.

Il Gruppo Charleston, invece, al 31 dicembre 2024 conta 4.569 dipendenti, di cui circa l'81% assunti con contratto a tempo indeterminato e il 40% con modalità di lavoro full-time.

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI (ORGANICO) RIPARTITO PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE						
Numero di dipendenti	al 31 dicembre 2024					
	KOS Italia		Germania		Gruppo KOS	%
	Maschio	Femmina	Maschio	Femmina		
Numero di dipendenti a tempo indeterminato	1.402	5.288	737	2.969	10.396	89%
Numero di dipendenti a tempo determinato	82	373	171	692	1.318	11%
Totale	1.484	5.661	908	3.661	11.714	100%

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI (ORGANICO) RIPARTITO PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE						
Numero di dipendenti	al 31 dicembre 2024					
	KOS Italia		Germania		Gruppo KOS	%
	Maschio	Femmina	Maschio	Femmina		
Tempo pieno	1.282	4.132	541	2.969	7.256	62%
Tempo parziale	202	1.529	367	692	4.458	38%
Totale	1.484	5.661	908	3.661	11.714	100%

Nelle tabelle che seguono è possibile notare che nel 2024, per KOS Italia, il turnover in uscita è risultato essere sia per gli uomini sia per le donne pari a circa il 37%.

Per quanto riguarda il Gruppo Charleston invece, si registra un totale turnover in uscita pari al 39% per gli uomini e al 30% per le donne.

TASSO DI TURNOVER DEI DIPENDENTI						
Numero e tasso di turnover dei dipendenti	al 31 dicembre 2024					
	KOS Italia		Germania		Gruppo KOS	
	Maschio	Femmina	Maschio	Femmina	Maschio	Femmina
Dipendenti cessati	551	2.104	356	1.091	907	3.195
Tasso di turnover	0,37	0,37	0,39	0,30	0,38	0,34

Si segnala che per il Gruppo Charleston è presente un ulteriore dipendente cessato che si identifica come “altro”.

3.1.3.3 S1-8 Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale

All'interno del Gruppo KOS, i dipendenti Kos Italia risultano interamente coperti da contratti collettivi nazionali di lavoro, mentre per quanto riguarda il Gruppo Charleston la copertura è obbligatoria per il solo personale addetto alle pulizie. Come già premesso i contratti di lavoro nel Gruppo Charleston, non fanno riferimento a una contrattazione collettiva nazionale ma alle varie normative in vigore e ai livelli salariali, su base regionale. Ricordiamo che a livello nazionale tedesco è stabilito il minimo salariale per tutti i lavoratori a prescindere dalla categoria.

Nel corso del 2024, in Italia è stato adottato un nuovo contratto collettivo per la divisione Residenze Socio-Assistenziali, che si inserisce tra i migliori trattamenti contrattuali previsti per il personale dipendente di realtà private nel settore sanitario e sociosanitario. Questo nuovo accordo prevede, oltre a un significativo aumento delle retribuzioni più basse, anche una serie di benefici avanzati. Tra questi, figurano un fondo di assistenza sanitaria integrativa, un incremento delle ore di formazione, misure a sostegno della diversità e contro la violenza di genere, nonché un sistema premiante pensato per scoraggiare l'assenteismo.

DIPENDENTI COPERTI DA CONTRATTI COLLETTIVI DI LAVORO			
	al 31 dicembre 2024		
	Spazio economico europeo		Totale Gruppo KOS
	Italia	Germania	
Numero di dipendenti	7.145	4.569	11.714
Numero di dipendenti coperti dalla contrattazione collettiva	7.145	356	7.501
% Dipendenti coperti dalla contrattazione collettiva	100%	8%	64%

DIALOGO SOCIALE			
	al 31 dicembre 2024		
	Spazio economico europeo		Totale Gruppo KOS
	Italia	Germania	
Numero di dipendenti coperti da rappresentanti dei lavoratori	2.267	584	2.851
% Lavoratori dipendenti coperti da rappresentanti dei lavoratori	31,7%	12,8%	24,3%

In KOS Italia e nel Gruppo Charleston non vi sono accordi con i propri dipendenti per la rappresentanza da parte di un comitato aziendale europeo (CAE), un comitato aziendale di una Società europea (SE) o un comitato aziendale di una Società cooperativa europea (SCE).

3.1.3.4 S1-9 Metriche della diversità

I dati riportati sono dati puntuali al 31 dicembre 2024, nelle tabelle sottostanti non sono presenti stime.

NUMERO DI DIPENDENTI	AL 31 DICEMBRE 2024					
	KOS Italia		Germania		Gruppo KOS	
	Maschio	Femmina	Maschio	Femmina	Maschio	Femmina
Dirigenti*	60	80	1	0	61	80
Quadri	50	54	13	11	63	65
Impiegati	886	2.819	47	245	933	3.064
Operatori	488	2.708	847	3.405	1.335	6.113
Totale	1.484	5.661	908	3.661	2.392	9.322
Percentuale di dirigenti	1%	1%	0%	0%	1%	1%
Percentuale di quadri	1%	1%	0%	0%	1%	1%
Percentuale di impiegati	12%	39%	1%	5%	8%	26%
Percentuale di operatori	7%	38%	19%	75%	11%	52%

NUMERO DI DIPENDENTI	AL 31 DICEMBRE 2024							
	KOS Italia				Germania			
	< 30	30-50	> 50	Totale	< 30	30-50	> 50	Totale
Dirigenti*	5	59	76	140	0	1	0	1
Quadri	0	53	51	104	0	13	11	24
Impiegati	535	1.743	1.427	3.705	29	154	109	292
Operatori	250	1.606	1.340	3.196	725	1.821	1.706	4.252
Totale	790	3.461	2.894	7.145	754	1.989	1.826	4.569
Percentuale di dirigenti	0%	1%	1%	2%	0%	0%	0%	0%
Percentuale di quadri	0%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	1%
Percentuale di impiegati	7%	24%	20%	52%	1%	3%	2%	6%
Percentuale di operatori	3%	22%	19%	45%	16%	40%	37%	93%

NUMERO DI DIPENDENTI	AL 31 DICEMBRE 2024		
	Gruppo KOS		
	Maschio	Femmina	Totale
Dirigenti*	61	80	141
Quadri	63	65	128
Impiegati	933	3.064	3.997
Operatori	1.335	6.113	7.448
Totale	2.392	9.322	11.714
Percentuale di dirigenti	1%	1%	1%
Percentuale di quadri	1%	1%	1%
Percentuale di impiegati	8%	26%	34%
Percentuale di operatori	11%	52%	64%

*La categoria professionale "dirigente" include 124 dirigenti medici.

3.1.3.5 S1-10 Salari adeguati

I dipendenti di KOS sono retribuiti al 100% con salari adeguati in base alle normative locali applicabili nei Paesi in cui il Gruppo opera. I dati riportati sono dati puntuali al 31 dicembre 2024, nelle tabelle sottostanti non sono presenti stime.

70. DIPENDENTI CHE NON PERCEPISCONO UNA RETRIBUZIONE ADEGUATA			
al 31 dicembre 2024			
	Spazio economico europeo		Totale
	Italia	Germania	
Numero di dipendenti	7.145	4.569	11.714
Numero di dipendenti che non percepiscono una retribuzione adeguata	0	0	0
% Dipendenti che non ricevono una retribuzione adeguata	0%	0%	0%

Il criterio adottato per definire la retribuzione "adeguata" fa riferimento per l'Italia ai CCNL applicati a tutti i dipendenti, per la Germania alla normativa di riferimento.

3.1.3.6 S1-14 Metriche di salute e sicurezza

Per quanto riguarda la sicurezza (infortuni, malattie, ecc.) gli incidenti che ricorrono sono legati a rischi lavorativi previsti per mansioni / ambienti per i quali sono definite misure di prevenzione e protezione (dispositivi di protezione individuale, procedure, formazione - addestramento, sorveglianza sanitaria, etc.). Gli eventi avversi (infortuni, near miss, incidenti, quasi incidenti, ecc.) vengono quindi considerati singoli incidenti e non sistemici.

L'azienda esegue controlli e revisioni regolari dei rapporti sugli incidenti per identificare modelli e problemi ricorrenti. Questo aiuta a comprendere le cause principali e a intraprendere azioni preventive. La direzione si riunisce regolarmente per esaminare lo stato dei problemi segnalati, discutere le soluzioni e assicurarsi che siano state intraprese le azioni appropriate. Queste revisioni contribuiscono a mantenere la responsabilità e la trasparenza.

I dati riportati sono dati puntuali al 31 dicembre 2024, nelle tabelle sottostanti non sono presenti stime.

88. A) FORZA LAVORO COPERTA DA SISTEMI DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA			
Numero di persone	al 31 dicembre 2024		
	KOS Italia	Germania	Gruppo KOS
Numero di dipendenti coperti da sistemi di gestione della salute e sicurezza	7.145	4.569	11.714
% Dipendenti coperti da sistemi di gestione della salute e sicurezza	100%	100%	100%

INFORTUNI E MALATTIE PROFESSIONALI			
	al 31 dicembre 2024		
	KOS Italia	Germania	Gruppo KOS
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	313	56	369
Numero di ore lavorate	10.623.052	6.761.327	17.384.379
Tasso di infortuni sul lavoro registrabile	29	8	21

Si segnala che alla voce “Numero di infortuni sul lavoro registrabili” sono stati conteggiati gli infortuni denunciati agli istituti competenti, come da normativa.

3.1.3.7 S1-16 Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale)

Le politiche retributive e le modalità di gestione della parità retributiva fra uomini e donne di KOS Italia si basano su uno specifico supporto metodologico per una corretta gestione dei processi di valutazione delle competenze. Per il Gruppo Charleston, si segnala che i salari sono negoziati a livello individuale nel pieno rispetto di linee guida generali che si applicano in maniera identica a uomini e donne.

Il divario retributivo di genere è rappresentato in percentuale come differenza di retribuzione media per categoria tra dipendenti di genere maschile e femminile.

DIVARIO RETRIBUTIVO DI GENERE (SUDDIVISO PER AREA GEOGRAFICA E CATEGORIA DI DIPENDENTI)			
% gap livelli di retribuzione - Stipendio base	al 31 dicembre 2024		
	KOS Italia	Germania	Gruppo KOS
Dirigenti	23%	N/A	55%
Quadri	6%	27%	18%
Impiegati	4%	21%	15%
Operatori	1%	-3%	-2%

DIVARIO RETRIBUTIVO DI GENERE (SUDDIVISO PER AREA GEOGRAFICA E CATEGORIA DI DIPENDENTI)			
% gap livelli di retribuzione - remunerazione complessiva (incluse le componenti integrative o variabili)	al 31 dicembre 2024		
	KOS Italia	Germania	Gruppo KOS
Dirigenti	25%	N/A	56%
Quadri	5%	26%	18%
Impiegati	5%	19%	14%
Operatori	1%	0%	0%

Per quanto concerne **l'indice di remunerazione totale annuo** nel 2024 l'individuo più pagato ha una retribuzione annua di circa 17 volte superiore alla retribuzione mediana dei dipendenti del Gruppo. L'approccio adottato per il calcolo del divario retributivo di genere, sia per KOS Italia sia per il Gruppo Charleston, prevede l'inclusione di tutto l'organico in forza al 31/12/2024. Per il calcolo al numeratore è stato inserito il totale della retribuzione, mentre al denominatore sono state inserite le ore teoriche contrattuali su base annua (ore lavorabili da contratto).

Si segnala che presso il Gruppo Charleston è presente un solo dirigente e si tratta di un maschio; pertanto, il calcolo del divario retributivo di genere per il Gruppo Charleston per la categoria dirigenti risulta non applicabile.

3.1.3.8 S1-17 Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani

Il tema della gestione e valorizzazione delle diversità, con particolare riferimento alle pari opportunità, è centrale nella gestione delle risorse umane di KOS, che si impegna costantemente a garantire libertà e uguaglianza dei propri dipendenti, ripudiando ogni discriminazione in base all'età, al genere, all'orientamento sessuale, allo stato di salute, all'etnia, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle credenze religiose e ogni altra forma di discriminazione, in tutte le decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi stakeholder.

EPISODI DI DISCRIMINAZIONE – GRUPPO KOS		
31 dicembre 2024	UdM	Totale
Episodi di discriminazione, comprese le molestie	n.	0
Reclami presentati attraverso canali per consentire alle persone della forza lavoro dell'impresa di sollevare preoccupazioni (compresi i meccanismi di reclamo) e, se del caso, ai Punti di Contatto Nazionali per le Imprese Multinazionali dell'OCSE in relazione alle questioni definite nel paragrafo 2 del presente Principio, ad esclusione di quelle già riportato sopra	n.	0
Importo totale delle multe, delle sanzioni e del risarcimento dei danni a seguito degli incidenti e delle denunce di cui sopra, e una riconciliazione di tali importi monetari con l'importo presentati nel bilancio	€	0

Il Gruppo KOS sostiene, rispetta e tutela la dignità, la libertà, l'uguaglianza degli esseri umani, la sicurezza e la salute sul lavoro nel quadro di riferimento della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e promuove il rispetto dell'integrità culturale e fisica della persona. Ogni individuo deve essere trattato con rispetto e dignità e tutte le relazioni devono essere condotte nel pieno rispetto di ciascuno.

CASI IDENTIFICATI DI GRAVI INCIDENTI RELATIVI AI DIRITTI UMANI – GRUPPO KOS		
31 dicembre 2024	UdM	Totale
Numero di gravi incidenti in materia di diritti umani connessi alla forza lavoro dell'impresa	n.	0
Numero di gravi incidenti relativi ai diritti umani connessi alla forza lavoro dell'azienda che costituiscono casi di non conformità con i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, la Dichiarazione dell'ILO sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro o le Linee guida dell'OCSE per le imprese multinazionali.	n.	0
Importo complessivo delle multe, delle sanzioni e del risarcimento dei danni per gli incidenti di cui sopra, unitamente alla riconciliazione degli importi monetari indicati con l'importo più rilevante nel bilancio.	€	0

3.2

ESRS S4

Consumatori e utilizzatori finali



3.2.1 Strategia

3.2.1.1 ESRS 2 SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori d'interessi

Alla base dell'offerta del Gruppo KOS vi è un dialogo costante e costruttivo con i famigliari e i pazienti che permette di sviluppare un servizio completo ed attento.

La qualità è un pilastro fondamentale per il Gruppo, che si distingue per l'efficienza e la capacità di rispondere in modo adeguato alle esigenze dei pazienti. I principali elementi che caratterizzano il modello di KOS includono:

- Formazione continua del personale e aggiornamento costante delle competenze;
- Adeguamento e sviluppo tecnologico;
- Selezione del personale basato su criteri di alto livello di know-how ed expertise;
- Predilezione per l'attivazione di rapporti di lavoro stabili nel tempo;
- Procedure standardizzate per garantire la sicurezza dei pazienti e degli ospiti;
- Ricerca scientifica orientata allo sviluppo e al miglioramento delle pratiche cliniche.

Questi sono gli elementi qualitativi che distinguono oggi KOS come Gruppo leader nel settore sanitario e sociosanitario.

La dimensione del Gruppo consente il raggiungimento di economie di scala, attraverso la messa a fattor comune di molti servizi di supporto, capace di migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti dal Gruppo. Attraverso attività di benchmarking continuo, KOS ha consolidato l'esperienza maturata nelle diverse realtà operative, elevando gli standard qualitativi in tutte le strutture.

KOS adotta procedure e protocolli operativi in linea con le più stringenti normative regionali e nazionali, tanto in Italia quanto in Germania, in materia di autorizzazione e accreditamento, così come rigorose procedure mirate a garantire gli standard qualitativi attesi e la sicurezza delle cure.

In Italia, in tutte le strutture sono attive, ad esempio, specifiche procedure per la definizione delle modalità di presa in carico dei pazienti, per la corretta gestione della documentazione clinica e del farmaco, per il monitoraggio e la gestione del dolore, per la garanzia dell'igiene del paziente e dell'ospite e per il consenso informato alle cure. Anche in Germania è stato sviluppato un sistema di gestione qualità che garantisce una definizione centralizzata degli standard di prodotto e delle procedure.

Gli interessi, le opinioni e i diritti degli utilizzatori influenzano il modello aziendale, orientando l'erogazione dei servizi e l'evoluzione della presa in carico. Gli stakeholder vengono ascoltati quotidianamente all'interno delle strutture con canali dedicati (es. mail, URP...). Nella maggior parte delle RSA inoltre sono presenti dei Comitati Ospiti, i quali permettono la costante partecipazione dei pazienti alla organizzazione della vita in struttura, con lo scopo di creare un circolo virtuoso di suggerimenti e proposte per migliorare i programmi di cura, assistenza e attività. In questo modo gli ospiti partecipano attivamente alla vita e al governo delle strutture.

3.2.1.2 ESRS 2 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Il Gruppo KOS opera nel settore sanitario e sociosanitario, offrendo una vasta gamma di servizi che rispondono alle esigenze di una popolazione diversificata, ma spesso per sua natura vulnerabile.

Le principali categorie di utilizzatori del Gruppo KOS sono:

- Anziani: molti utenti sono ospiti di RSA (Residenze Sanitarie Assistenziali) o pazienti di centri di riabilitazione, spesso con comorbidità o fragilità sociosanitaria;
- Persone con disabilità: fisiche o cognitive, che necessitano di servizi altamente personalizzati;
- Minori: in casi specifici, ad esempio nei servizi riabilitativi pediatrici o per disturbi legati al benessere mentale.

Questi gruppi necessitano di tutele speciali per minimizzare impatti negativi sulla salute, sul benessere e sulla riservatezza, così come strategie di comunicazione e commercializzazione etiche e inclusive. Per questo all'interno del Gruppo esiste un team dedicato a gestire e coordinare le attività di comunicazione affinché sia chiara, trasparente ed efficace.

Si specifica che il Gruppo KOS non produce beni o servizi intrinsecamente dannosi per la salute o che aumentano direttamente i rischi di malattie croni-

che. Tuttavia, l'azienda fornisce servizi di assistenza sanitaria e sociosanitaria a pazienti con patologie croniche (ad esempio, malattie neurodegenerative, oncologiche o cardiovascolari). In questo contesto, l'attenzione si concentra sulla riduzione dei rischi associati alle cure e sulla promozione di approcci che migliorino il benessere dei pazienti.

I servizi offerti dal Gruppo KOS implicano inevitabilmente la gestione di dati sensibili relativi alla salute, sia dei pazienti nelle strutture di assistenza che degli utenti di eventuali piattaforme digitali. Gli impatti potenziali includono infatti anche rischi per la riservatezza e la protezione dei dati personali (ad esempio, in caso di violazioni di sicurezza informatica). Fondamentale quindi l'impegno del Gruppo nel garantire la conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) e alle normative locali, con politiche stringenti di tutela dei diritti degli utenti. Consumatori e/o utilizzatori finali che necessitano di informazioni esatte e accessibili.

Gli impatti negativi sui pazienti rilevati come materiali per KOS sono i seguenti:

IMPATTO NEGATIVO	DESCRIZIONE DELL'IMPATTO	TIPOLOGIA
Mancata tutela delle opinioni dei pazienti e gestione inefficace dei reclami	Potenziale impatto negativo sui pazienti e sulla loro esperienza con i servizi offerti dal Gruppo nel caso in cui i reclami non siano gestiti e processati in modo efficace ed efficiente, dovuto alla mancanza di presidi volti a tutelare il diritto dei pazienti di esprimere le proprie opinioni, preoccupazioni e preferenze.	Negativo Potenziale
Gestione non corretta della salute e sicurezza dei pazienti	Potenziale impatto negativo sulla sicurezza dei pazienti a seguito di un mancato funzionamento dei presidi di tutela posti in essere dal Gruppo e/o a causa di episodi di violenza e molestie	Negativo Potenziale
Gestione non etica ed iniqua dei pazienti	Potenziale impatto negativo sui pazienti e sulla loro esperienza con i servizi offerti derivante da un mancato rispetto delle procedure interne che porterebbe ad azioni discriminatorie nella gestione dei pazienti	Negativo Potenziale
Comunicazioni e marketing ingannevoli e/o non trasparenti	Impatto negativo sulla capacità dei pazienti di prendere decisioni imparziali e libere sulla loro salute	Negativo Potenziale

Questi impatti sono stati identificati tutti come potenziali e connessi ad eventuali singoli incidenti, ovvero eventi specifici che possono causare danni immediati o influire sulla fiducia degli utilizzatori nei confronti dell'azienda e che non sono generalizzati o sistemici.

Per mitigare questi impatti, il Gruppo KOS adotta le seguenti metodologie:

- Politiche di governance rigorose: controllo sui partner commerciali e trasparenza nelle pratiche operative;
- Gestione dei rischi e formazione: rafforzamento dei protocolli per ridurre il rischio di incidenti specifici, attraverso misure specifiche che comprendono la formazione continua del personale e l'adozione di tecnologie sicure;
- Sistemi di feedback e monitoraggio: strumenti per rilevare e rispondere tempestivamente a eventuali problematiche, garantendo la tutela degli utenti e la conformità alle normative.

Va rilevato come, in risposta agli impatti identificati, le strutture abbiano risposto con fattiva partecipazione e impegno, realizzando un apporto vicendevolmente integrato con il coordinamento apicale.

Attraverso attività di sostegno relazionale, di utilizzo assistito dei mezzi di comunicazione con la famiglia, informazione medica frequente e puntuale, gestione della ripresa di visite in presenza sono state gestite con partecipe sensibilità e con organizzazione fattiva. Tutte le comunicazioni di ambito clinico assistenziale vengono approvate prima della diffusione dalle figure cliniche di riferimento (es. direttore medico sanitario, coordinatore etc.) per garantire la correttezza scientifica delle informazioni proposte.

Nell'ambito dell'analisi di Doppia materialità è stato altresì identificato un impatto positivo generato, che consiste nella diffusione di informazioni attendibili e di qualità agli utenti dei servizi inerenti alle loro condizioni di salute. La trasparenza, così come la correttezza e la professionalità nel garantire l'equità e l'imparzialità di trattamento dei pazienti, evitando qualsivoglia forma di favoritismo o discriminazione, sono inoltre principi fondamentali, sanciti anche nel Codice Etico.

I rischi derivanti dagli impatti sui pazienti emersi come materiali per il Gruppo KOS sono i seguenti:

RISCHI	DESCRIZIONE DEL RISCHIO
Rischi derivanti da episodi di violenza e molestie sui pazienti	Potenziali episodi di violenza e molestie che coinvolgono i pazienti, ledendone i diritti, che potrebbero causare controversie legali e danni alla reputazione.
Rischi connessi alla gestione della salute e sicurezza dei pazienti	Possibilità di lacune o inadempienze nella presa in carico e cura del paziente durante il ricovero o il soggiorno in RSA/struttura riabilitativa. Nonché possibilità di fallimento dell'approccio multiprofessionale alla cura.

Il Gruppo svolge attività prevalente in ambito sanitario in particolare in area riabilitativa, sociosanitaria per gli anziani e in psichiatria. Inoltre, l'impresa eroga attività clinica, sia di tipo medico che chirurgico, di laboratorio e strumentale ed ambulatoriale.

Gli utilizzatori dei servizi offerti dal Gruppo sono principalmente soggetti che presentano patologie, condizioni mediche specifiche o necessità di interventi.

I pazienti necessitano di informazioni esatte e accessibili sui trattamenti proposti, sui servizi offerti, sull'applicazione corretta delle linee guida e delle indicazioni ministeriali, oltre al rispetto della normativa. Essi sono particolarmente vulnerabili agli impatti sulla salute o sulla riservatezza, quindi, necessitano di un monitoraggio continuo effettuato tramite la customer satisfaction e la revisione della documentazione clinica sia cartacea che informatizzata.

L'Azienda ha istituito i Comitati Aziendali specifici per: Maltrattamenti verso ospite/paziente, Infezioni correlate all'Assistenza e Aree *rischio* clinico. Ogni Comitato ha realizzato una specifica azione di monitoraggio, valutazione e redazione di procedure che avviene in maniera costante.

ESRS S4 Consumatori e utilizzatori finali

3.2.2 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità

3.2.2.1 S4-1 Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali

Le Politiche implementate dal Gruppo KOS per la gestione degli impatti e rischi rilevanti connesse ai pazienti sono:

- *Carta dei servizi*: In Italia ogni struttura del Gruppo dispone di una Carta dei Servizi, un documento che fornisce informazioni dettagliate per consentire agli utenti di conoscere i servizi offerti, le modalità di accesso e gli impegni aziendali per il miglioramento continuo della qualità. La Carta rappresenta un riferimento chiave per la gestione e la tutela degli utenti e degli operatori, descrivendo i valori aziendali e i principi fondamentali che regolano l'attività delle strutture. Tale documento è firmato dal Direttore della Struttura e condiviso con le funzioni del Top Management, in primis la Direzione Sanitaria. Gli utenti hanno un ruolo chiave nel miglioramento continuo attraverso i suggerimenti, le eventuali segnalazioni, i consigli e anche i reclami che vengono raccolti secondo le modalità segnalate dalla Carta dei Servizi. Tutto ciò è un'opportunità di crescita, in quanto il contributo degli utenti consente di migliorare le prestazioni offerte e la

soddisfazione complessiva. Infine, questi documenti sono costantemente aggiornati anche online all'interno del sito aziendale. In ogni Carta dei Servizi è esplicitata l'attenzione del Gruppo alla completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del Cliente e quindi di conseguire e mantenere una primaria reputazione in fatto di qualità dei servizi erogati.

- *Manuale di Gestione della qualità*: il Gruppo Charleston ha definito un sistema di standard obbligatori per garantire la qualità dell'assistenza e la sicurezza agli ospiti nelle proprie strutture, compresi i servizi ambulatoriali. Questi standard delineano i requisiti, le fasi del processo e le misure specifiche per ciascun ambito di assistenza e sono suddivisi in quattro categorie principali:
 - Gli Standard che coprono diverse aree specialistiche, tra cui la gestione di ferite croniche, ulcere da pressione, demenza, alimentazione, promozione della continenza urinaria, mobilità, dolore, cadute, salute orale e integrità della pelle. Il loro contenuto è integrato nelle istruzioni procedurali interne all'azienda, assicurando un approccio uniforme e controllato.
 - Gli Standard di Cura e Trattamento regolano le pratiche di cura del trattamento, tra cui aspirazione, cambio della medicazione, monitoraggio della glicemia, terapia infusionale, gestione delle iniezioni, cura del tracheostoma, somministrazione di alimenti e farmaci tramite PEG e misurazione dei parametri vitali.
 - Gli standard di assistenza di base includono le procedure per l'igiene personale e il comfort dei residenti, come doccia, igiene orale, rasatura, cambio degli assorbenti, trasferimenti, vestizione e svestizione.
 - Gli Standard di profilassi definiscono le misure preventive per la tutela della salute dei residenti, tra cui profilassi dell'aspirazione, della cistite, della contrattura, della trombosi, della polmonite e della stipsi.

La mancata osservanza di questi requisiti può comportare interventi e restrizioni da parte delle autorità esterne e potenziali rischi per la salute degli ospiti. Per questo motivo, il rispetto degli standard viene regolarmente controllato da: Autorità di vigilanza e servizio medico e Direzione del servizio di assistenza e Team di gestione della qualità. L'implementazione e il rispetto di questi standard viene garantito in tutte le strutture del Gruppo Charleston, inclusi i servizi ambulatoriali. La responsabilità della loro applicazione è affidata al Responsabile della gestione della qualità, che supervisiona il monitoraggio e l'aggiornamento continuo delle procedure.

Tutti gli standard sono messi a disposizione dei dipendenti delle strutture e dei servizi ambulatoriali nel manuale di gestione della qualità. Il Quality Management in Healthcare (QMH) può essere consultato 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 da tutti i dipendenti in ELO, un software di archiviazione utilizzato in tutta l'azienda.

Inoltre, come già riportato in diversi punti di questo Bilancio di sostenibilità il Gruppo ha in essere procedure per:

- La definizione della presa incarico dei pazienti;
- La corretta gestione della documentazione clinica e del farmaco;
- Il monitoraggio e la gestione del dolore;
- L'igiene del paziente

Oltre al Codice Etico, alla politica sui Diritti Umani, alla politica Ambientale, alla politica sulla Sicurezza etc. Per maggiori informazioni sulla Politica sui diritti umani e la Politica sulla Sicurezza fare riferimento al paragrafo 3.1.2.1 *S1-1 Politiche relative alla propria forza lavoro*. Per maggiori informazioni sulla politica ambientale fare riferimento al paragrafo 2.1.3.2 *E1-2 Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi* e per maggiori informazioni sul Codice Etico si veda il paragrafo 4.1.2.2 *G1-1 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta aziendale*.

Il Gruppo KOS sostiene, rispetta e tutela la dignità, la libertà e l'uguaglianza degli individui, garantendo sicurezza e salute sul lavoro nel rispetto della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite. Promuove inoltre il rispetto dell'integrità culturale e fisica della persona, assicurando che ogni individuo venga trattato con dignità e rispetto e che tutte le relazioni siano condotte secondo questi principi.

Il Gruppo Charleston attribuisce priorità assoluta al rispetto dei diritti umani di residenti e utenti finali. Il suo operato si ispira ai Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, ai Principi fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL) e alle Linee guida dell'OCSE per le imprese multinazionali.

Il Gruppo KOS aderisce ai dieci principi fondamentali del Global Compact delle Nazioni Unite, in particolare nei seguenti ambiti:

- Diritti umani (Principi 1 e 2): Politiche aziendali volte a garantire che i diritti dei pazienti e degli utenti siano rispettati, senza discriminazioni e con particolare attenzione ai gruppi vulnerabili (anziani, persone con disabilità, minori);
- Lavoro (Principi 3-6): Applicazione di standard elevati per il personale coinvolto nell'erogazione dei servizi, con formazione continua e condizioni di lavoro sicure e dignitose;
- Ambiente (Principi 7-9): Promozione di pratiche sostenibili nella gestione delle strutture, inclusi riduzione degli sprechi e miglioramento dell'efficienza energetica;
- Anticorruzione (Principio 10): Adozione di politiche rigorose per prevenire pratiche illecite nelle relazioni commerciali e nei processi decisionali.

Il Gruppo KOS è impegnato nell'applicazione di queste linee guida dell'OCSE per le imprese multinazionali attraverso:

- Trasparenza: Comunicazione chiara e accessibile su tutti i servizi e le loro modalità operative, garantendo la conformità alle normative sulla protezione dei dati personali e dei diritti dei pazienti;
- Responsabilità nella catena del valore: Selezione e monitoraggio dei partner commerciali per evitare pratiche che possano violare diritti umani, standard etici o ambientali;
- Impatto sui consumatori: Politiche di tutela dei pazienti e degli utenti per garantire che i servizi forniti rispettino i più alti standard di qualità e sicurezza

Nell'ambito della gestione interna della conformità e della qualità, l'adesione agli standard sopracitati viene monitorata costantemente assicurando che le potenziali deviazioni vengano riconosciute e corrette tempestivamente. Se in futuro si verificheranno incidenti rilevanti, il Gruppo KOS adotterà misure trasparenti per indagare, correggere e comunicare in conformità con gli standard internazionali. A tutela dei valori sanciti nel Codice Etico, il Gruppo ha istituito canali di comunicazione, anche anonimi, attraverso la Procedura per il Whistleblowing, che consente di segnalare comportamenti in contrasto con i principi aziendali.

Trasparenza, correttezza e professionalità sono valori fondamentali per garantire equità e imparzialità nel trattamento dei pazienti, respingendo ogni forma di favoritismo o discriminazione. Tali principi sono sanciti nel Codice Etico e si riflettono nelle comunicazioni e pubblicità sanitarie, conformi alla normativa vigente, sia in ambito generale che specialistico (Legge 175/1992 e D.L. n. 233/2006). Per maggiori informazioni in merito si faccia riferimento al paragrafo *4.1.2.2 G1-1 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta aziendale*.

Inoltre, come menzionato nel paragrafo *1.1.3.2 ESRS 2 SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori d'interessi*, al fine di assicurare la partecipazione degli ospiti alla pianificazione e all'erogazione delle attività all'interno delle RSA, garantendo ulteriormente la tutela dei diritti dei pazienti è stato costituito un organo di rappresentanza: il Comitato Ospiti. L'obiettivo finale è quello di incentivare in modo attivo la collaborazione tra Direzione, Ospiti e personale, al fine di rafforzare i rapporti di reciproca comprensione.

Il Gruppo Charleston crede fermamente in un dialogo aperto e rispettoso con i propri residenti e utenti finali. Attraverso sondaggi regolari, discussioni di feedback e canali di comunicazione trasparenti, si assicurano che le loro preoccupazioni siano correttamente attenzionate e integrate nei propri processi. Inoltre, il dialogo diretto con i familiari e gli assistenti viene incoraggiato al fine di tenere conto adeguatamente delle esigenze individuali. Il proprio obiettivo è creare un ambiente di fiducia in cui tutti i soggetti coinvolti possano contribuire attivamente e dare forma al processo.

3.2.2.2 S4-2 Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti

I pazienti e i relativi familiari/caregiver del Gruppo KOS vengono direttamente coinvolti tramite le seguenti iniziative:

Customer Satisfaction area RSA

Attraverso l'invio di un questionario destinato ai familiari/caregiver viene approfondito, con un avanzato livello di dettaglio, il grado di soddisfazione percepito sugli aspetti alberghieri e del servizio, oltre che sugli aspetti relazionali.

Le macrocategorie indagate sono state:

- Ascolto e accoglienza;
- Salute fisica e benessere dell'ospite;
- Professionalità percepita per tutte le principali figure coinvolte nel ricovero;
- Accessibilità alla struttura, visite e videochiamate;
- Percezione della gestione del contenimento COVID e sicurezza;
- Aspetti alberghieri (pulizia, pasti, comfort e cura ambienti, lavanderia e guardaroba);
- Indicatori di sintesi (NPS, CSAT).

Nel 2024 l'invio del questionario ai familiari/ caregiver è stato programmato con cadenza annuale. Sono stati raccolti 1.981 questionari e le situazioni di particolare criticità sono state approfondite con interventi e iniziative ad hoc e invio di questionari dedicati.

I dati raccolti vengono analizzati attraverso una piattaforma dedicata, chiamata SeiSoddisfatto, che permette di ottenere indicatori utili per il miglioramento continuo.

La raccolta dei questionari avviene attraverso due canali principali:

- **Familiari degli ospiti:** una volta all'anno, a coloro che hanno fornito l'autorizzazione all'invio, viene inviata via e-mail una survey tramite un link dedicato. La raccolta avviene in forma anonima e coinvolge tutti i familiari degli ospiti che nell'anno in corso hanno soggiornato o sono attualmente residenti nelle strutture.
- **Ospiti delle strutture:** All'interno delle strutture, la raccolta dei questionari avviene durante tutto l'anno. Gli operatori, utilizzando un'App della piattaforma, offrono un tablet agli ospiti che sono in grado di compilare il questionario autonomamente. Se necessario, l'ospite può essere supportato da un familiare. Questo sistema permette di raccogliere più valutazioni nel tempo, tenendo conto del turnover naturale degli ospiti e della presenza di soggiorni temporanei, come quelli estivi o di sollievo, assicurando così una raccolta di feedback continua e sempre aggiornata.

Tutti i questionari raccolti, sia quelli compilati dai familiari attraverso un link inviato via e-mail sia quelli compilati dagli ospiti tramite l'APP (presenti nei tablet della struttura), vengono elaborati dalla stessa piattaforma.

Un altro strumento di rilevazione è il questionario di gradimento per gli ospiti delle RSA (somministrato solo al 20% degli ospiti, ovvero quelli orientati e in grado di recepire le domande), proposto in modalità digitale e compilabile con il supporto di operatori o familiari, per un massimo di 3 volte l'anno, utilizzando un tablet. Al 31 dicembre il numero dei questionari raccolti è stato di 3.299.

Customer Satisfaction area Psichiatria

Per l'area Psichiatria la modalità di somministrazione del questionario di Customer Satisfaction è contestuale alla dimissione degli ospiti. Al 31 dicembre 2024 sono stati raccolti 1.230 questionari.

Customer Satisfaction area Riabilitazione

Per l'area Riabilitazione la modalità di somministrazione del questionario è analoga all'area psichiatrica. Al 31 dicembre 2024 sono stati raccolti 2.563 questionari. Ai clienti dei CAR - Centri Ambulatoriali di Riabilitazione - è stato somministrato il questionario (riformulato nel 2022) con focus sui 3 aspetti principali del servizio erogato: professionalità percepita, aspetti alberghieri (pulizia, comfort e cura ambienti, facilità di orientamento), stile della casa. Al 31 dicembre 2024 sono stati raccolti 1.803 questionari.

L'efficacia del coinvolgimento dei consumatori e/o degli utilizzatori finali viene valutata sulla base dei questionari di customer satisfaction raccolti e sulle segnalazioni raccolte dal nuovo Portale Segnalazioni. Attraverso l'utilizzo del CRM (Customer Relationship Management) si ha inoltre un quadro chiaro delle richieste dei potenziali clienti delle RSA.

Inoltre, il Gruppo Charleston segue un approccio strutturato per rivedere e migliorare regolarmente la sua interazione con i consumatori e gli utenti finali. Per valutare l'efficacia di questi processi di coinvolgimento vengono utilizzati diversi meccanismi:

- Sistemi interni di reclami e feedback;
- Audit interni regolari sulla qualità;
- Audit esterni da parte delle autorità.

I Direttori Generali hanno la responsabilità operativa di assicurare che il coinvolgimento abbia luogo e che i risultati orientino l'approccio dell'impresa.

Per ulteriori informazioni in merito al coinvolgimento dei portatori di interessi fare riferimento al paragrafo *1.1.3.2 SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori di interessi*.

Per comprendere meglio le prospettive dei consumatori e/o degli utenti finali che possono essere particolarmente vulnerabili agli impatti e/o emarginati, l'azienda conduce indagini mirate e focus group con gruppi specifici di pazienti. Inoltre, il Gruppo sottopone regolari survey sul grado di soddisfazione degli ospiti. In generale, tutti i sistemi di segnalazione vengono messi a disposizione anche degli utilizzatori più fragili.

3.2.2.3 S4-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni

Dal processo di analisi di Doppia materialità non sono emersi impatti negativi attuali relativi ai pazienti per il 2024. Tuttavia, come approfondito nel paragrafo 3.4.2.2 *S4-2 Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti*, KOS ha messo a punto sistemi di ascolto e di misurazione della soddisfazione dei clienti tanto in Italia quanto in Germania e ha attivato un Portale Segnalazioni, per le segnalazioni da parte dei familiari di reclami, suggerimenti e ringraziamenti.

La possibilità di effettuare un reclamo o una segnalazione è pubblicizzata in tutte le Carte dei Servizi, viene comunicata dai Direttori di struttura periodicamente ed è oggetto di una campagna di comunicazione all'interno delle strutture.

Eventuali segnalazioni possono venire affrontate all'interno di incontri (di piccole o grandi dimensioni) con il Comitato Ospiti o direttamente con i familiari. Il Portale Segnalazione permette di monitorare la risoluzione della problematica.

Per ulteriori informazioni sui canali di segnalazione fare riferimento anche al paragrafo 3.1.2.3 *S1-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai propri lavoratori di sollevare preoccupazioni* e al paragrafo 4.1.2.2 *G1-1 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta aziendale*.

3.2.2.4 S4-4 Interventi su impatti rilevanti per i consumatori e gli utilizzatori finali e approcci per la mitigazione dei rischi materiali e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, nonché l'efficacia di tali interventi

Al fine di prevenire e mitigare gli impatti negativi che KOS potrebbe avere sui propri pazienti, il Gruppo adotta procedure e protocolli operativi in linea con le più stringenti normative regionali e nazionali, tanto in Italia quanto in Germania, in materia di autorizzazione e accreditamento, così come rigorose procedure mirate a garantire gli standard qualitativi attesi e la sicurezza delle cure.

In Italia, in tutte le strutture sono attive, ad esempio, specifiche procedure per la definizione delle modalità di presa in carico dei pazienti, per la corretta gestione della documentazione clinica e del farmaco, per il monitoraggio e la gestione del dolore, per la garanzia dell'igiene del paziente e dell'ospite e per il consenso informato alle cure.

Anche nel Gruppo Charleston è stato sviluppato un sistema di gestione qualità che garantisce una definizione centralizzata degli standard di prodotto e delle procedure.

In Germania sono state sviluppate diverse procedure di revisione per controllare e valutare la qualità delle strutture, dei processi e dei risultati in loco nelle case di cura, nei centri diurni e nei servizi ambulatoriali. Il team di responsabili della qualità effettua audit annuali in ogni struttura. Questi audit interni vengono condotti ogni anno in ogni struttura per rivedere le procedure chiave.

Inoltre, come descritto in precedenza, il Gruppo KOS gestisce potenziali eventi connessi a incidenti che si possono verificare nelle strutture attraverso Comitati Specifici per prevenzione maltrattamenti verso ospite/paziente, prevenzione infezioni correlate all'assistenza e prevenzione aggressioni verso operatori sanitari.

Ogni Comitato ha emanato specifiche linee di indirizzo recepite dalle singole strutture.

Le singole strutture inoltre definiscono Programmi Annuali per la Sicurezza delle Cure e Gestione del Rischio Sanitario che si propongono di migliorare la qualità dell'assistenza attraverso la prevenzione e gestione dei rischi clinici. L'obiettivo principale è garantire la sicurezza dei pazienti e degli operatori, promuovendo una cultura aziendale basata sull'apprendimento dagli errori e sul coinvolgimento attivo del personale. Il programma prevede, l'analisi di eventuali eventi avversi, con l'individuazione delle eventuali criticità e l'implementazione di azioni correttive specifiche. Inoltre, prevede la predisposizione di obiettivi annuali con azioni specifiche tese alla riduzione del rischio clinico.

Alcuni esempi di azioni sono stati:

- La progettazione ed effettuazione di corsi aziendali sulla gestione del Rischio Clinico mirati a migliorare/rinforzare l'applicazione delle procedure aziendali implementate in riferimento alle Raccomandazioni Ministeriali;
- Ridiffusione di specifiche procedure e rilevazione *near miss* (quali eventi);
- Incremento del numero di riunioni periodiche;
- Attività di sensibilizzazione al personale nell'ambito delle riunioni periodiche di Direzione Sanitaria per dare seguito alla diffusione, al rilancio e al consolidamento della cultura della sicurezza dei pazienti.

La Direzione Sanitaria coordina l'attuazione del programma, coinvolgendo l'équipe delle strutture.

Per quanto riguarda il Gruppo Charleston, la descrizione del processo definisce quali eventi e in che misura devono essere segnalati dalle strutture alla sede centrale. Questa descrizione del processo è contenuta nel manuale di gestione della qualità ed è nota a tutti i dirigenti dell'azienda. Per decidere se un evento ha un impatto grave su un consumatore, tutti gli eventi vengono segnalati tramite una lista condivisa con tutti i reparti operativi e la direzione, indipendentemente dalla loro gravità. A seconda della gravità e della responsabilità dell'incidente, viene presa una decisione comune su come procedere.

I rischi materiali per il Gruppo KOS legati ai pazienti e identificati nell'ambito della materialità finanziaria sono "Rischi derivanti da episodi di violenza e molestie sui pazienti" e "Rischi connessi alla gestione della salute e sicurezza dei pazienti".

Al fine di mitigare questi rischi sono state implementate procedure per la garanzia della sicurezza dei pazienti, per la prevenzione delle infezioni ospedaliere e delle lesioni da pressione, per la corretta gestione del farmaco e delle contenzioni, per la tenuta del carrello delle urgenze e per la corretta gestione della documentazione clinica. I principi di qualità costituiscono la base dei processi e del metodo di lavoro.

La trasparenza, così come la correttezza e la professionalità nel garantire l'equità e l'imparzialità di trattamento dei pazienti, evitando qualsivoglia forma di favoritismo o discriminazione, sono inoltre principi fondamentali, sanciti anche nel Codice Etico.

In merito ai rischi individuati, si segnala che il Gruppo ha accantonato fondi in bilancio per coprire i rischi derivanti da procedimenti giudiziari, civili e amministrativi, stimando le potenziali passività con criteri prudenziali. Oltre a questi, altri rischi riguardano possibili richieste di risarcimento per eventi accidentali legati all'attività operativa, come errori clinici o infortuni.

Per gestire tali rischi, il Gruppo definisce le politiche assicurative a livello centrale, sottoscrivendo polizze con livelli personalizzati di auto-ritenzione del rischio e istituendo Comitati di Valutazione Sinistri.

Per maggiori dettagli si prega di far riferimento al capitolo "*Gestione rischi*" nella Relazione sulla Gestione.

KOS monitora attentamente il potenziale impatto derivante da pratiche di comunicazione e marketing ingannevoli e/o non trasparenti, poiché vi è consapevolezza dei rischi reputazionali e legali associati a tali comportamenti. A tal fine, si adotta un approccio rigoroso nella pianificazione e revisione delle comunicazioni, assicurando che ogni messaggio veicolato al pubblico sia accurato, onesto e conforme ai regolamenti vigenti in materia di marketing e pubblicità.

L'efficacia della gestione delle comunicazioni è dimostrata dal fatto che, ad oggi, non sono state rilevate segnalazioni di non conformità né episodi di

infrazione relativi alle normative di comunicazione e marketing. Questo risultato conferma l'impegno di KOS nel rispettare standard etici elevati e nel promuovere una comunicazione trasparente e responsabile, consolidando la fiducia e la credibilità dell'azienda presso i pazienti e stakeholder. Inoltre, il valore delle informazioni proposte è dimostrato anche dalla crescita dei dati di lettura/visualizzazione dei contenuti pubblicati online.

Nell'ambito dell'attività clinica svolta dal Gruppo rivolta all'erogazione di prestazioni sanitarie si sono verificati un numero estremamente limitato di casi relativi all'area del rischio clinico, attualmente ancora in fase di indagine interna ed esterna che hanno coinvolto alcuni dipendenti.

In relazione ad ogni evento occorso, il Gruppo ha promosso tutte le azioni legali e di prevenzione previste, mettendo a disposizione delle singole business unit tutte le risorse interne ed esterne necessarie. Tali casi vengono segnalati nei report specifici pubblicati annualmente per singola business unit ed area.

Il Gruppo ha istituito specifici Comitati Aziendali con il compito di pianificazione, monitoraggio ed intervento a tutela dei diritti umani dei consumatori in aggiunta a quanto indicato nelle Carte dei Servizi per la segnalazione e sulla base di quanto indicato sia a livello giuridico che all'interno del Patto Internazionale sui diritti civili e politici (ICCPR) e dalla Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo (ECHR).

Per quanto riguarda la gestione degli impatti rilevanti relativi ai consumatori e utilizzatori nonché la gestione delle criticità ad essi correlate il Gruppo KOS dedica le seguenti risorse specifiche:

- Direzioni Mediche di Area;
- Coordinatori Comitati Aggressione, Maltrattamenti, Infezioni correlate all'Assistenza;
- Responsabili del Rischio Clinico;
- Direttori Sanitari;
- Referenti del Rischio Clinico/Facilitatori del rischio clinico.

I nominativi e le modalità di comunicazione e contatto sono presenti nelle singole strutture, sui siti internet e nelle carte dei servizi di ciascuna struttura.

Inoltre, le analisi sugli eventi accaduti e le azioni intraprese sono evidenziate nei Piani di Sicurezza delle Cure e nelle Relazioni di Rischio Clinico accessibili agli utenti ed al pubblico tramite sito internet.

3.2.3 Metriche e obiettivi

3.2.3.1 S4-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti

Gli obiettivi inclusi nel Piano di Sostenibilità 2024-2027 relativi al tema dei consumatori e utilizzatori finali sono strettamente legati alle azioni intraprese dal Gruppo per mitigare gli impatti negativi. Infatti, tali obiettivi hanno lo scopo di monitorare lo stato di avanzamento e l'efficacia di tali azioni tramite KPI quantitativi.

Gli obiettivi del piano di sostenibilità del Gruppo KOS vengono discussi e definiti dal top management e approvati dal Consiglio di Amministrazione. I pazienti non vengono coinvolti nel processo di definizione degli obiettivi.

Nello specifico i KPI monitorati nel Piano di Sostenibilità relativi ai pazienti sono:

- KPI 6: Net Promoter score: % delle strutture che hanno un NPS ≥ 30
- KPI 7: Audit clinici interni: % delle strutture controllate annualmente con esito positivo o follow-up positivo

Per ulteriori dettagli sui KPI si faccia riferimento al Piano di Sostenibilità nel paragrafo *1.1.3.1 SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore*.

L'NPS (Net Promoter Score) è un indicatore particolarmente rilevante, poiché misura la fedeltà e la soddisfazione degli utenti. Il calcolo avviene nel seguente modo:

Ai partecipanti viene chiesto di valutare, su una scala da 0 a 10, la probabilità di raccomandare la struttura ad amici e parenti.

Le risposte vengono suddivise in tre categorie:

- Promotori (score 9-10): utenti altamente soddisfatti, propensi a raccomandare la struttura.
- Passivi (score 7-8): utenti soddisfatti ma non entusiasti.
- Detrattori (score 0-6): utenti insoddisfatti che potrebbero sconsigliare la struttura.

L'NPS viene calcolato sottraendo la percentuale dei detrattori dalla percentuale dei promotori: $NPS = (\% \text{ Promotori}) - (\% \text{ Detrattori})$. Il risultato è un valore tra -100 (tutti detrattori) e 100 (tutti promotori).

Un valore NPS elevato indica un alto livello di soddisfazione e fedeltà, mentre un valore basso suggerisce la necessità di interventi di miglioramento.

Le strutture che registrano un valore inferiore a 30 vengono monitorate attentamente. Per queste realtà vengono avviati piani di miglioramento strutturati e congiunti, con azioni mirate a incrementare la qualità del servizio e il livello di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari.

Nello specifico il net promoter score (NPS), indicatore relativo alla customer experience, è utilizzato da KOS Italia nel percorso di valutazione delle performance dei direttori di struttura.

Il NPS è calcolato sulla base di processi strutturati interni o, per le RSA, attuati da terzi che garantiscano l'affidabilità del risultato.

OBBLIGO MINIMO DI INFORMATIVA SUI TARGET - MDR-T		
KPI	KPI 6: Net Promoter score	KPI 7: Audit clinici interni
Target al 2027	GRUPPO: prevede l'85% di strutture con un punteggio NPS $\geq$ 30 nel 2027	GRUPPO: prevede il 100% di strutture controllate annualmente, con esito positivo nel 2027
Target intermedi	GRUPPO KOS: 2024: 85% 2025: 85% 2026: 85% 2027: 85%	GRUPPO KOS: 2024: 100% 2025: 100% 2026: 100% 2027: 100%
Anno base e valore base	2022: 28%	2021: 64%
Risultato 2024	ITALIA: 89% ¹⁴ GERMANIA: 85%	ITALIA: 100% GERMANIA: 100%

Per ulteriori dettagli sui KPI si faccia riferimento al Piano di Sostenibilità nel paragrafo *1.1.3.1 SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore*.

14 Nel corso del 2025 sono previste azioni volte al miglioramento del servizio offerto, quali: riorganizzazione del processo di accoglienza dei pazienti; introduzione di prodotti nutrizionali per disfagici; introduzione di servizi aggiuntivi richiesti dai pazienti (es. viaggi), gestione digitalizzata dei reclami, terapia personalizzata automatizzata

3.2.4 Eventuali ulteriori informazioni specifiche per l'entità

3.2.4.1 Contributo al benessere dei pazienti

Il Gruppo KOS è impegnato costantemente a perseguire un livello ottimale di benessere per i pazienti attraverso un'eccellente qualità del servizio offerto in termini di affidabilità, sicurezza, cura, qualità del cibo, confort della struttura, disponibilità del personale, con monitoraggio del benessere e soddisfazione dei pazienti tramite il loro coinvolgimento e quello dei familiari attraverso strumenti specifici.

A seguito dell'analisi di Doppia materialità è emerso come rilevante l'impatto "contributo al benessere dei pazienti" inteso come impatto positivo sulla salute e benessere dei pazienti attraverso l'erogazione di prestazioni che garantiscano un benessere a 360 gradi del paziente, promuovendo principi di libera scelta e dignità. Il tema viene di conseguenza rendicontato come informativa specifica per il Gruppo KOS in quanto non risulta con sufficiente granularità coperto dall'ESRS S4.

ESRS 2	
ESRS 2 - GOV-1	Per il Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo si veda sezione ESRS 2 - GOV-1
ESRS 2 - GOV-2	Per le Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate si veda sezione ESRS 2 - GOV-2
ESRS 2 - GOV-3	Per Integrazione delle prestazioni di sostenibilità nei sistemi di incentivazione si veda sezione ESRS 2 - GOV-3
ESRS 2 - GOV-4	Per la Dichiarazione sul dovere di diligenza si veda sezione ESRS 2 - GOV-4
ESRS 2 - GOV-5	Per la Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità si veda sezione ESRS 2 - GOV-5
ESRS 2 - SBM-1	Per Strategia, modello aziendale e catena del valore si veda sezione ESRS 2 - SBM-1
ESRS 2 - SBM-2	Per Interessi e opinioni dei portatori di interessi si veda sezione ESRS 2 - SBM-2
ESRS 2 - SBM-3	Per Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale si veda sezione ESRS 2 - SBM-3
ESRS 2 - IRO-1	Per Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti ESRS 2 - IRO-1

MDR-P

Si prega di fare riferimento al paragrafo 3.4.2.1 *S4-1 Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali*.

MDR-A

Per quanto riguarda la gestione dei reclami, KOS ha implementato sistemi e procedure per la loro gestione e risoluzione puntuale ed efficiente: in tutte le strutture italiane è attivo un servizio di ascolto costante delle richieste e dei reclami ad opera della direzione della struttura, i cui standard sono esplicitati nelle carte dei servizi, nella sezione dedicata ai meccanismi di tutela del cittadino.

Anche in Germania è attivo un sistema molto strutturato di rilevazione della customer satisfaction basato su una raccolta multicanale dei feedback positivi e negativi degli utenti. Gli operatori incaricati della gestione dei reclami sono tenuti a rispondere ad essi entro e non oltre 14 giorni.

I clienti o i parenti possono condividere i reclami in qualsiasi momento in forma anonima o non attraverso i seguenti canali: fogli cartacei, indirizzo mail, linea telefonica, individualmente.

È stato inoltre istituito un Portale Segnalazioni, per raccogliere commenti, reclami e ringraziamenti da parte dei parenti delle RSA. Tale portale permette un monitoraggio continuo delle segnalazioni direttamente dalla Direzione Generale, offrendo così la possibilità di uno sguardo diretto all'interno della vita delle strutture.

Per ulteriori informazioni in merito agli strumenti implementati a garanzia del benessere e della soddisfazione degli ospiti si faccia riferimento al paragrafo 3.4.2.2 *S4-2 Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti*

MDR-T

Si prega di fare riferimento al paragrafo 3.4.3.1 *S4-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti* (KPI 6: Net Promoter score).

3.2.5.2 Qualità ed efficacia dei servizi socioassistenziali

La qualità ed efficacia dei servizi socioassistenziali è un pilastro del Gruppo KOS, che vien perseguita tramite lo sviluppo e l'analisi dei sistemi di valutazione dei servizi sociosanitari erogati.

L'offerta di servizio socioassistenziale efficiente ha un impatto positivo attuale sui pazienti derivante dai servizi di qualità offerti dal Gruppo.

A seguito dell'analisi di Doppia materialità sono emersi come rilevanti legati a topic entity specific (in quanto non risulta con sufficiente granularità coperto dall'ESRS S4) l'impatto "Offerta di servizi socio-assistenziali efficienti" e il rischio "Rischi derivanti da controversie".

ESRS 2	
ESRS 2 - GOV-1	Per il Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo si veda sezione ESRS 2 - GOV-1
ESRS 2 - GOV-2	Per le Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate si veda sezione ESRS 2 - GOV-2
ESRS 2 - GOV-3	Per Integrazione delle prestazioni di sostenibilità nei sistemi di incentivazione si veda sezione ESRS 2 - GOV-3
ESRS 2 - GOV-4	Per la Dichiarazione sul dovere di diligenza si veda sezione ESRS 2 - GOV-4
ESRS 2 - GOV-5	Per la Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità si veda sezione ESRS 2 - GOV-5
ESRS 2 - SBM-1	Per Strategia, modello aziendale e catena del valore si veda sezione ESRS 2 - SBM-1
ESRS 2 - SBM-2	Per Interessi e opinioni dei portatori di interessi si veda sezione ESRS 2 - SBM-2
ESRS 2 - SBM-3	Per Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale si veda sezione ESRS 2 - SBM-3
ESRS 2 - IRO-1	Per Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti ESRS 2 - IRO-1

MDR-P

Si prega di fare riferimento al paragrafo 3.4.2.1 S4-1 Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali.

MDR-A

Le strutture di KOS vengono monitorate e supportate costantemente nello sviluppo di processi e procedure di qualità; dal 2022 infatti, è stata sviluppata l'attività di audit nelle residenze, prevedendo a valle ritorni strutturati e azioni di follow-up.

Il modello di Quality Management adottato da KOS ha come obiettivo sostenere e potenziare l'attività assistenziale e sociosanitaria nelle proprie strutture, attraverso un percorso che si caratterizza per:

- La definizione e lo sviluppo di una governance per l'ottimale funzionamento delle strutture;
- L'aderenza a standard e requisiti normativi con l'aggiornamento costante di procedure clinico-assistenziali;
- La formazione dedicata a tutte le figure professionali per garantire l'adeguatezza dei progetti, dei percorsi e dei processi, per determinare un preciso modello operativo e assicurare la continuità e l'uniformità delle attività e delle prestazioni in tutte le strutture del Gruppo;
- Un articolato sistema di monitoraggio realizzato con audit, report e customer survey, per verificare e garantire l'aderenza agli standard assistenziali e per la misurazione della soddisfazione di pazienti, ospiti, caregiver, operatori.

Si tratta di un percorso continuo in cui l'ascolto dell'utente finale e degli stakeholder di riferimento risultano essere fondamentali per migliorare costantemente la qualità dei servizi erogati.

MDR-T

Si prega di fare riferimento al paragrafo 3.4.3.1 *S4-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti* (KPI 7: Audit clinici interni).



A decorative graphic on the left side of the page, consisting of a large, light blue curved shape and a smaller, solid blue circle above it.

4.

Informazioni sulla governance



4.1

ESRS G1

Condotta aziendale

4.1.1 Governance

4.1.1.1 ESRS 2 GOV-1 Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo

Il Gruppo KOS è consapevole della rilevanza del ruolo svolto e dell'importanza delle proprie attività per le comunità in cui opera. Per questo motivo, il rispetto del Codice Etico è considerato un elemento fondante che guida la condotta aziendale di KOS e vincolante per chiunque, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, intrattenga rapporti o relazioni con esso. Il Codice Etico rappresenta quindi la base di una condotta corretta e responsabile. Per tale ragione, il Gruppo si impegna a costruire una cultura aziendale trasparente e integra, fondata su un comportamento etico e conforme alle normative.

Il Codice Etico è espressione del Consiglio di Amministrazione di KOS e si applica ai dipendenti e collaboratori di tutte le società del Gruppo.

Il CdA e il Collegio Sindacale ricoprono un ruolo cruciale nella promozione e nel controllo della condotta aziendale:

Tra le attività del CdA sono incluse le seguenti:

- Stabilire i principi etici e i valori che guidano l'operato dell'impresa incorporandoli nella visione strategica;
- Approvare e supervisionare l'implementazione del codice etico e delle policy aziendali che orientano il comportamento dei dipendenti e degli stakeholder;
- Valutare la gestione del rischio reputazionale nelle decisioni aziendali vigilando sull'impatto delle attività, sull'immagine e sull'integrità dell'impresa.

Tra le attività del Collegio Sindacale sono incluse le seguenti:

- Monitorare che le attività aziendali si svolgano nel rispetto delle normative;
- Analizzare l'efficacia dei controlli interni e delle politiche adottate per promuovere comportamenti etici e prevenire irregolarità.

I membri del CdA e del Collegio Sindacale sono scelti tra soggetti dotati di competenze tecniche e professionali e conoscenze del settore in cui opera il Gruppo. Inoltre, i membri del Collegio Sindacale devono possedere requisiti di idoneità (art. 2382 cc) e di indipendenza e di onorabilità (art. 2399 del cc).

ESRS G1 Condotta aziendale

4.1.2 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità

4.1.2.1 ESRS 2 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti

Il processo per la definizione degli IRO materiali legati al tema della condotta delle imprese è il medesimo adottato per l'individuazione di tutti gli IRO materiali pertanto fare riferimento al paragrafo 1.1.4.1 IRO-1 *Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti*, nel capitolo ESRS 2 *Requisiti informativi*.

4.1.2.2 G1-1 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta aziendale

KOS adotta un approccio responsabile e trasparente nella gestione delle proprie attività, ispirandosi a principi etici e a un forte impegno per la sostenibilità. Le politiche in materia di condotta aziendale rappresentano il quadro di riferimento per garantire integrità, rispetto delle normative e un comportamento etico in tutte le relazioni.

Tali politiche si riferiscono ai seguenti impatti materiali, in conformità con gli ESRS:

- (ESRS G1): Non conformità a leggi e regolamenti in materia di corruzione
- (ESRS S1): Episodi di violenza e molestie ai dipendenti sul luogo di lavoro
- (ESRS S1): Violazioni dei diritti dei lavoratori

Attraverso queste politiche, il Gruppo si impegna a garantire un ambiente di lavoro sicuro, equo e rispettoso, promuovendo pratiche aziendali fondate su responsabilità, trasparenza e conformità alle normative vigenti.

Di seguito sono riportati i principi fondamentali che guidano il l'operato.

CODICE ETICO

Il Codice Etico definisce i principi sui quali si devono basare i comportamenti di chi lavora o collabora con l'azienda. In particolare, esso descrive e definisce la cultura aziendale, stabilendo i valori e i criteri di condotta che devono orientare le azioni di dipendenti e collaboratori. Il Codice Etico è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione e la responsabilità ultima per la sua attuazione è affidata all'Amministratore Delegato del Gruppo KOS.

I principi in esso espressi si applicano ai dipendenti e collaboratori di tutte le società del Gruppo. È richiesto a ciascun membro dell'organizzazione di aderire allo spirito del Codice, nonché a tutte le policy, gli standard e le procedure ad esso collegate. Inoltre, fornitori e partner sono incoraggiati a condividere e osservare i medesimi valori. A partire dal 2025, tutti i fornitori del Gruppo Charleston saranno obbligati conformarsi a tali requisiti.

Al fine di favorire il rispetto dei principi in esso contenuti, vengono erogati programmi di formazione periodica, supportati da strumenti di condivisione e di supporto, tra cui riunioni di equipe, gruppi di ascolto e di mutuo aiuto, nonché processi di valutazione dell'operato dei collaboratori.

Mentre il Gruppo Charleston ha emanato il Codice di Condotta, il quale definisce i principi fondamentali che tutti i dipendenti sono tenuti a conoscere e rispettare. Il Codice diventa parte integrante del contratto di lavoro, e la sua applicazione costante garantirà le pari opportunità eliminando ogni forma di discriminazione e di violenza morale o psicologica basata su sesso, età, sesso, religione e orientamento sessuale.

Per garantire una comprensione approfondita del suo contenuto, è obbligatorio per tutti i dipendenti seguire una formazione in materia ogni due anni. Inoltre, per assicurare un aggiornamento costante ogni anno i dipendenti ricevono una lettera informativa, allegata alla rispettiva busta paga, contenente le informazioni più rilevanti e le eventuali modifiche del Codice di Condotta.

Il documento è integrato e anche inserito tra i materiali condivisi in fase di stipula dei contratti di lavoro ed è sempre accessibile attraverso il sito web aziendale.

MODELLO EX D.LGS. 231/01

Il Modello di Organizzazione e Gestione, predisposto sulla base del D.lgs. 231/2001, rappresenta uno strumento per l'analisi e la prevenzione dei rischi legati ai reati cui la società potrebbe essere esposta, coinvolgendo tutte le attività e l'intero personale aziendale. Nello specifico, il Modello consiste in un insieme di protocolli, che regolano e definiscono la struttura aziendale e la gestione dei suoi processi sensibili. Tale documento riveste un ruolo fondamentale nella prevenzione e mitigazione dei rischi connessi all'attività aziendale, con particolare attenzione alle eventuali condotte illegali, riferite al catalogo dei reati afferenti al D. Lgs. 231/01 e sue successive modificazioni e integrazioni.

Il Modello ex D.Lgs. è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione, mentre la responsabilità ultima per la sua attuazione è in capo al Consiglio del Gruppo KOS. Attualmente, il Gruppo ha adottato sei Modelli organizzativi, uno per ognuna delle principali controllate, approvati dai rispettivi CdA.

Al fine di garantirne la presa visione e conoscenza da parte dei soggetti interessati, il Modello viene pubblicato sul sito web e nell'intranet di Gruppo. Inoltre, sono state istituite sessioni di formazione in materia di anticorruzione per i soggetti apicali, come definiti dalla normativa di riferimento in modo da informare i soggetti interessati in merito agli aggiornamenti del Modello.

PROCEDURA WHISTLEBLOWING

A tutela dei principi riportati nel Codice Etico e negli altri documenti aziendali, il Gruppo KOS ha istituito specifici canali di comunicazione per la denuncia di comportamenti in contrasto con tali principi, formalizzati all'interno della Procedura Whistleblowing. Attraverso questo sistema, dipendenti e soggetti terzi possono segnalare eventuali condotte illecite di cui siano venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte. Il sistema è stato strutturato in modo da garantire l'anonimato del segnalante.

La procedura Whistleblowing è stata predisposta sulla base di quanto previsto dal D.lgs. 231/2001 e dal D. Lgs. 24/2023 e approvate e diffusa dall'AD di Gruppo.

Tale documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione e la responsabilità ultima per la sua attuazione è in capo al Comitato Etico del Gruppo KOS.

Al fine di garantirne la piena conoscenza della procedura da parte dei soggetti interessati, il documento è pubblicato sul sito web e sulla intranet di Gruppo. Inoltre, al fine di informare adeguatamente il personale dell'esistenza, delle modalità di utilizzo e delle tutele messe in atto nei confronti del segnalante, viene erogata formazione obbligatoria sul tema.

Il Gruppo KOS promuove attivamente una cultura aziendale fondata su responsabilità, collaborazione rispettosa, efficienza economica e passione per il lavoro. Questi valori rappresentano i pilastri fondamentali della strategia aziendale e sono costantemente rafforzati attraverso iniziative strutturate di formazione e coinvolgimento. Per garantire una diffusione capillare della propria cultura, il Gruppo ha fissato un obiettivo di monitoraggio continuo, con l'intento di raggiungere una copertura del 95% tra i destinatari del programma KOSmonauta. Tale progetto è un percorso di formazione e informazione dedicato sia ai neoassunti sia al personale già in forze, con l'obiettivo di condividere missione e valori dell'azienda. Svolge un ruolo importante all'interno del percorso la testimonianza diretta dell'AD di Gruppo.

Relativamente al Gruppo Charleston, il sistema di whistleblowing è attivo dal 2022, attualmente in transizione ad un nuovo portale relativo alla supply chain prevista dalla Direttiva Europea integrato con quello già in vigore. Dal 2024, il Gruppo KOS utilizza un sistema esterno di protezione degli informatori denominato EQS. La decisione di attuare la legge sulla protezione degli informatori attraverso un fornitore di servizi esterno è stata presa per garantire la massima sicurezza e conformità. Il canale di segnalazione viene comunicato formalmente a tutti i dipendenti.

Si segnala che nel corso del 2025 per il solo Gruppo Charleston si passerà ad un altro strumento che rispetta gli stessi elevati standard di sicurezza, ma è più efficiente in termini di costi. Il sistema di whistleblowing rimane pubblicamente accessibile tramite il sito web e può essere utilizzato da chiunque. Inoltre, in Germania esiste anche la possibilità di contattare direttamente un'autorità appositamente istituita se si desiderano effettuare segnalazioni.

Anche il sistema whistleblowing del Gruppo Charleston garantisce l'anonimato del segnalante. Le segnalazioni sono gestite da un Comitato Etico costituito dal Direttore Risorse Umane e dal Direttore Risk Management e Internal Audit.

Relativamente al Gruppo Charleston, i dipendenti vengono informati in merito al sistema di whistleblowing in varie modalità: attraverso la documentazione fornita ai nuovi assunti, la formazione obbligatoria sul Codice di Condotta e la lettera informativa annuale allegata al cedolino.

Il software utilizzato per la gestione delle segnalazioni è gestito da un Comitato interno distinto tra Italia e Germania. Il compito principale del Comitato Etico è quello di verificare la congruenza delle segnalazioni ricevute. Successivamente, possono essere coinvolte altre figure sulla base dell'area di competenza quali il responsabile delle risorse umane, l'addetta agli acquisti e il responsabile esterno della protezione dei dati. Tutte le figure citate sono state accuratamente istruite sull'utilizzo del software. Inoltre, per garantire che i dipendenti siano protetti da possibili ritorsioni, esiste la possibilità di inviare le segnalazioni in forma completamente anonima.

Come citato precedentemente, KOS adotta il Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01 che definisce nelle parti speciali che lo compongono i principali comportamenti richiesti o vietati coerentemente ai principi sanciti dalla Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione.

Mentre il Gruppo Charleston non dispone attualmente di politiche di anticorruzione coerenti con la Convenzione delle Nazioni Unite.

Per garantire l'eticità e il rispetto delle normative, KOS Italia effettua controlli operativi diffusi che riguardano aspetti organizzativi e gestionali, ma anche sanitari e assistenziali a cui seguono interventi di vario tipo. KOS Italia ha infatti predisposto un rigido sistema di monitoraggio (audit, report e ispezioni) basato su un Piano definito annualmente e approvato dal CdA della Capogruppo, a cui si aggiungono eventuali verifiche su segnalazioni o situazioni particolari che si manifestano nel corso dell'anno.

Gli esiti delle verifiche sono condivisi con i referenti operativi e delle funzioni interessate, nonché con i vertici dell'azienda e del Gruppo. La sintesi delle risultanze è presentata al Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità e agli Organismi di Vigilanza, con cui si hanno periodici incontri. Anche il Gruppo Charleston ha un proprio programma di audit che riguarda annualmente diverse strutture del proprio perimetro.

I ruoli a rischio di corruzione in Italia fanno riferimento a soggetti che ricoprono posizioni apicali dell'azienda e alle funzioni deputate alla contrattazione. Per quanto riguarda la controllata tedesca, tali ruoli si possono identificare nel CFO e Head of Purchasing.

4.1.2.3 G1-2 Gestione dei rapporti con i fornitori

KOS si impegna a costruire e mantenere relazioni di fornitura trasparenti, corrette e solide, basate su criteri di affidabilità equità e sostenibilità. Il Gruppo garantisce un rapporto con i fornitori fondato su:

- Solidità finanziaria, assicurando il rispetto dei pagamenti nei tempi concordati
- Correttezza, attraverso il rispetto delle condizioni contrattuali stabilite
- Trasparenza, con procedure di selezione e gare basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo e della capacità di garantire servizi adeguati

I processi di acquisto sono strutturati per massimizzare il vantaggio competitivo, garantire pari opportunità ai fornitori, e assicurare lealtà e imparzialità. La selezione e la determinazione delle condizioni di acquisto si basano su criteri oggettivi che includono qualità, prezzo e affidabilità del servizio.

Dal 2021 KOS Italia ha implementato un sistema di selezione dei fornitori basato su criteri di sostenibilità sociale e ambientale. Questo approccio consente, a parità di condizioni economiche, di preferire fornitori con un modello di business più sostenibile.

Inoltre, il Gruppo predilige una filiera di approvvigionamento locale: la maggior parte dei fornitori opera nelle zone limitrofe ai centri; questo è dovuto anche alla necessità di garantire continuità e tempestività dei servizi. Per i prodotti alimentari freschi (es. pane) si utilizzano prevalentemente fornitori limitrofi alla struttura di utilizzo.

Il processo di acquisto del gruppo è suddiviso in macrocategorie, gestite attraverso specifiche centrali di acquisto, organizzate come segue:

- Ingegneria clinica e acquisti: beni economici, attrezzature medicali, servizi;
- Farmacia: farmaci e dispositivi medici;
- Immobiliare: impianti e manutenzioni;
- ICT: hardware e software;
- Direzionale: professionisti, studi tecnici, ecc.

Le richieste di acquisto delle macrocategorie "Ingegneria clinica e acquisti", "Farmacia", partono direttamente dalle strutture territoriali.

Per quanto riguarda le spese operative per i principali beni (derrate, prodotti per incontinenza, dispositivi medici...), la struttura può decidere le quantità da ordinare, ma solo attraverso listini gestiti e controllati dalla sede centrale. Per quanto riguarda i principali servizi (smaltimento rifiuti speciali, lavanolo, noleggio materassi antidecubito) la struttura può aderire solamente a contratti stipulati dalla sede centrale, tramite procedimento di gara. Per contratti di importo più rilevante, la selezione dei fornitori avviene sempre tramite valutazione di più offerte o tramite procedimento di gara pubblica.

Tutte le richieste per l'acquisto di nuovi impianti, hardware, software... partono dalle strutture, ma vengono gestite singolarmente dai buyer delle centrali di acquisto, fino alla produzione dell'ordine. Ogni ordine viene prima validato dal responsabile della centrale poi dal responsabile regionale.

Per le procedure di gara viene prodotto un capitolato tecnico prestazionale, condiviso con le strutture (in quanto utilizzatori finali); solamente le ditte risultate idonee dal punto di vista tecnico vengono ammesse alla valutazione economica.

Tutti i fornitori iscritti sull'Albo Fornitori nella specifica categoria merceologica vengono invitati a partecipare alla gara. Per la qualifica sull'albo è necessaria la compilazione di questionari e la presentazione di documentazione che attestino l'attività della società, le dimensioni, il fatturato, la capacità tecnica ed eventuali certificazioni con particolare riferimento alle ISO 14001 e ISO 45001. Questo sistema si concretizza nella richiesta di compilazione di un

questionario con domande legate a temi ESG (Environmental, Social and Governance) al quale tutti i fornitori iscritti all'albo dovranno rispondere.

Le procedure di gara prevedono la presa visione del capitolato, del Codice Etico di KOS, del regolamento di gara oltre ad una relazione tecnica specifica in base all'oggetto della gara; il rapporto con l'aggiudicatario viene declinato mediante specifico contratto con la società KOS interessata.

Per l'aggiudicazione, a parità di condizioni economiche, vengono preferite le ditte in possesso di certificazioni di interesse ambientale o sociale.

Nell'ambito dei servizi generali (es. lavanderia ospiti) si privilegiano, dove presenti, le cooperative sociali.

Anche il Gruppo Charleston ha previsto una procedura di selezione fornitore: ogni fornitore viene controllato in base a diversi criteri di sostenibilità nell'ambito della legge sulla due diligence della catena di fornitura. Tra i vari criteri, vengono presi in considerazione anche gli standard ISO 45001 (salute e sicurezza sul lavoro) e ISO 14001 (gestione ambientale).

Nell'ambito della revisione del processo di selezione dei fornitori di quest'anno, i nuovi fornitori devono essere sottoposti a un'analisi completa dei rischi prima di poter essere inclusi all'interno del software. Questa analisi, insieme a una valutazione del prezzo e della qualità, viene incorporata nel processo decisionale finale.

Questo approccio garantisce che i nostri fornitori soddisfino i maggiori requisiti di sostenibilità e conformità.

Comunemente le condizioni di pagamento vanno dai 60 ai 120 giorni in base agli accordi con il fornitore. Il rispetto delle condizioni di pagamento è in capo alla direzione amministrativa/finanziaria del gruppo; è stata istituita una mail specifica per segnalare eventuali ritardi nei pagamenti.

KOS si impegna a pagare puntualmente e in linea con le pratiche di settore, gestendo attentamente le finanze e pianificando adeguatamente le scadenze. Questo aiuta a costruire rapporti di fiducia con i fornitori; il Gruppo Charleston pianifica regolarmente i flussi di cassa per garantire che ci siano sempre fondi sufficienti per pagare puntualmente i fornitori.

In generale, la dimensione dell'impresa non rileva nelle pratiche e tempistiche di pagamento, che sono invece frutto di contrattazione derivante da una molteplicità di parametri.

KOS Italia, come parte delle sue politiche di approvvigionamento, adotta misure per ridurre eventuali problematicità nella catena di fornitura, come la diversificazione dei fornitori e il miglioramento dei processi logistici. Inoltre, l'ufficio acquisti mantiene un dialogo costante con i fornitori, prestando attenzione alle loro esigenze e cercando di soddisfarle quando possibile. Anche

il Gruppo Charleston presenta una strategia integrata per garantire la stabilità della catena di approvvigionamento. Per evitare possibili interruzioni nei servizi essenziali, è sempre prevista la presenza di fornitori sostitutivi.

I dipendenti coinvolti negli acquisti ricevono una formazione specifica sugli aspetti rilevanti per la gestione della catena di fornitura.

Un elemento centrale della strategia è l'analisi dei rischi, condotta con cadenza annuale o su necessità. Tale analisi viene effettuata utilizzando un software specializzato, che permette di individuare eventuali criticità e avviare interventi correttivi come: questionari di verifica, programmi di miglioramenti mirati, valutazioni specifiche per i nuovi fornitori. Anche i nuovi fornitori devono sottoporsi a questa analisi dei rischi che serve come base per valutare la loro sostenibilità.

La strategia nei confronti dei partner contrattuali è sancita anche dal Codice di Condotta, tale documento insieme alla Procedura sui diritti umani è disponibile sul sito web. Questo approccio sistematico garantisce una collaborazione trasparente e sostenibile con tutti i partner della catena di fornitura.

4.1.2.4 G1-3 Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva

KOS Italia ha definito precise procedure predisposte per prevenire, individuare e gestire asserzioni o casi di corruzione attiva e passiva, basate sul D.Lgs. 231/2001. Il Gruppo KOS per poter gestire in modo efficiente e professionale le asserzioni o gli episodi di corruzione ha istituito un sistema interno di whistleblowing in collaborazione con una società partner. L'accesso a questo sistema è riservato esclusivamente a determinati soggetti, al fine di garantire l'anonimato dei denunciatori.

Al fine di garantire la separazione degli investigatori dalla catena di gestione interessata dalle potenziali segnalazioni, si assicura che l'Organismo di Vigilanza, il Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità, il Collegio Sindacale e il Comitato Etico Whistleblowing siano composti da persone differenti. La Funzione Internal Audit riporta gerarchicamente al Presidente del CdA di KOS S.p.A.

Anche per quanto riguarda il Gruppo Charleston, gli operatori e gli amministratori incaricati di indagare sulle segnalazioni agiscono in modo del tutto indipendente al fine di garantire una gestione obiettiva e imparziale di potenziali segnalazioni. Questo sistema sottolinea l'impegno della società verso l'integrità e la trasparenza evitando potenziali conflitti di interesse all'interno dell'azienda. Gli esiti delle verifiche condotte dagli organi preposti sono condivisi con i referenti operativi e le funzioni interessate, nonché con i vertici dell'azienda e del Gruppo. La sintesi delle risultanze è presentata al Comitato Controllo e Rischi e agli Organismi di Vigilanza, con cui si organizzano periodici incontri.

Il Gruppo Charleston conduce ogni anno audit di conformità completi nelle sue società in portafoglio per garantire il rispetto dei requisiti interni ed esterni.

Oltre a quanto sopra menzionato, gli audit di Quality Management (gestione della qualità) fanno parte del programma annuale standard. Il piano di audit viene preparato ogni anno in stretta consultazione con la società madre KOS e la direzione del Gruppo Charleston. Inoltre, è previsto che possano essere condotti audit ad hoc, per poter rispondere in modo flessibile agli sviluppi o ai rischi attuali. Questo approccio olistico garantisce un controllo e un miglioramento continuo dei processi in atto. Due volte all'anno, il Gruppo conduce un'indagine sulle parti correlate dei suoi dirigenti. Si tratta di verificare se i dirigenti stessi o i loro parenti hanno un rapporto d'affari con Charleston Holding o con una delle sue consociate, oltre al regolare contratto di lavoro.

Ai dipendenti di KOS Italia viene erogata una sessione di formazione generale sui principi del D.Lgs. 231/2001 disciplinati nei Modelli Organizzativi delle società del Gruppo e, a fronte di aggiornamenti, vengono organizzate sessioni specifiche destinate ai ruoli apicali. Le politiche anticorruzione vengono diffuse via e-mail e pubblicate nell'Intranet Aziendale e sui siti istituzionali delle società del gruppo. Inoltre, la funzione Internal Audit distribuisce periodicamente report sull'attività svolta e approfondisce temi specifici nel corso degli incontri periodici destinati alle figure apicali del Gruppo.

All'interno del Gruppo Charleston, tutti i dipendenti, indipendentemente dal loro ruolo, ricevono una volta all'anno un pacchetto informativo scritto e dettagliato comprensivo delle politiche aziendali. Questo fa esplicito riferimento alle disposizioni del Codice di condotta.

Periodicamente KOS Italia e il Gruppo Charleston erogano corsi di formazione in tema anticorruzione o anti-concussione.

KOS Italia eroga i training al momento dell'assunzione e in caso di aggiornamenti normativi rilevanti. Nel 2024 ha erogato i seguenti corsi:

- Aggiornamento modello organizzativo 231 – aggiornamento in presenza e in collegamento della durata di 1h; totale partecipanti: 112 dipendenti di cui 23 dirigenti e 89 altri lavoratori;
- Nuovo Codice Etico – aggiornamento in presenza e in collegamento della durata di 30 minuti; totale partecipanti 115 di cui 25 dirigenti e 90 altri lavoratori;
- Corso base D. Lgs. 231/01: Formazione a Distanza della durata di 1h circa; totale partecipanti 25 dipendenti

Il Gruppo Charleston eroga annualmente formazione sul Codice di Condotta, sia via lettera informativa ai dipendenti (durata prevista circa 0,5h), sia in modalità online (della durata di 1h) raggiungendo un totale di 860 partecipanti.

Per quanto riguarda KOS Italia, le figure apicali, a titolo esemplificativo AD, Presidenti, Direttori Generali, Coordinatori Regionali, Direzioni mediche cen-

trali, etc., sono state raggiunte dalle comunicazioni informative relative alle politiche e procedure anticorruzione a seconda del loro interessamento nonché al coinvolgimento rispetto al contenuto delle stesse.

L'Amministratore Delegato di KOS S.p.A. e i membri dei CdA della società operative hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione nel corso del 2024.

ESRS G1 Condotta aziendale

4.1.3 Metriche e obiettivi

4.1.3.1 G1-4 Casi accertati di corruzione attiva e passiva

KOS ha pianificato una serie di piani d'azione e allocato relative risorse per gestire i potenziali impatti legati all'area governance, come di seguito descritto:

- **Piano di audit annuale:** questo piano viene definito su base annuale (con monitoraggio continuo), con l'obiettivo di monitorare e migliorare i processi aziendali operativi definiti nel piano ESG. L'azione copre i principali processi operativi aziendali, garantendo la compliance e il miglioramento continuo nelle diverse aree gestionali. Per l'implementazione del piano di audit annuale, KOS destina risorse umane dedicate al monitoraggio e alla gestione della conformità. Per l'Organismo di Vigilanza viene deliberato dal CdA un budget pari a 20.000 euro e non si prevedono variazioni sostanziali rispetto alle risorse attualmente assegnate.
- **Flussi agli Organi di Controllo:** i risultati degli audit vengono condivisi con gli organi di Controllo, permettendo un monitoraggio efficace. Il processo prevede la raccolta e la trasmissione dei dati su base annuale, consolidando le informazioni rilevanti per la supervisione della governance aziendale.

DP 24: CASI DI CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA - CONDANNE E AMMENZE INFLITTE – KOS ITALIA		
Numero di casi	UdM	2024
(a) Numero di condanne per violazioni delle leggi contro la corruzione attiva e passiva	n.	0
(a) Importo delle ammende inflitte per violazioni delle leggi contro la corruzione attiva e passiva	€	0

DP 24: CASI DI CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA - CONDANNE E AMMENZE INFLITTE – CHARLESTON

Numero di casi	UdM	2024
(a) Numero di condanne per violazioni delle leggi contro la corruzione attiva e passiva	n.	0
(a) Importo delle ammende inflitte per violazioni delle leggi contro la corruzione attiva e passiva	€	0

Non si sono verificate violazioni delle leggi contro la corruzione attiva e passiva né in KOS Italia né nel Gruppo Charleston.

Non vi sono state inoltre indagini da parte di autorità pubbliche che abbiano determinato esposizioni rilevanti per il Gruppo.

4.1.3.2 G1-6 Prassi di pagamento

Per KOS Italia, il tempo medio impiegato per pagare una fattura dalla data in cui inizia a essere calcolato il termine di pagamento contrattuale è di 69 giorni.

DP 33 B): PRASSI DI PAGAMENTO – KOS ITALIA

Termini standard di pagamento per le principali categorie di fornitori	Termini standard di pagamento	2024
		Percentuale di pagamenti allineati ai termini standard
Acqua	32,8	96%
Alimenti e bevande	44,5	75%
Altri servizi non sanitari	42,2	74%
Beni non sanitari	64,6	69%
Energia elettrica	37,4	83%
Gas riscaldamento	26,4	99%
Global Service	67,3	98%
Locazioni di immobili	3,7	99%
Manutenzione	68,7	68%
Medicinali/Beni Sanitari/presidi	81,0	90%
Servizi e consulenze sanitarie	14,2	97%
Servizi lavanderia	96,8	68%

DP 33 B): PRASSI DI PAGAMENTO – CHARLESTON		
Termini standard di pagamento per le principali categorie di fornitori	Termini standard di pagamento	2024
		Percentuale di pagamenti allineati ai termini standard
Acqua	52,7	86%
Alimenti	17,4	80%
Elettricità	21,8	100%
Gas e riscaldamento	22,0	87%
Global service	20,9	91%
Locazioni di immobili	13,4	95%
Beni Sanitari	19,3	97%
Altro	20,0	96%

KOS e il Gruppo Charleston non hanno procedimenti giudiziari attualmente pendenti dovuti a ritardi di pagamento.

Per quanto riguarda il Gruppo Charleston, i termini di pagamento individuali dei fornitori non sono registrati all'interno del software. Di norma, tutte le fatture vengono pagate entro 19,8 giorni.

Per maggiori informazioni in merito alle prassi di pagamento, fare riferimento al *Par. 4.1.2.3 G1-2 Gestione dei rapporti con i fornitori*.

ESRS G1 Condotta aziendale

4.1.4 Eventuali ulteriori informazioni specifiche per l'entità

4.1.4.1 Sviluppo e innovazione del processo clinico e dei servizi offerti

Lo sviluppo e l'analisi di sistemi di valutazione dei servizi sociosanitari erogati e la predisposizione di costi standard e di modelli previsionali dell'andamento della spesa sanitaria sono temi particolarmente cari al Gruppo KOS.

Uno degli obiettivi è quindi l'erogazione di assistenza sociosanitaria di qualità da parte di personale altamente qualificato e idoneamente formato, che garantisca la trasparenza, completezza e qualità delle informazioni.

A seguito dell'analisi di Doppia materialità sono emersi come rilevanti l'impatto "Sviluppo di soluzioni tecnologiche innovative in ambito sanitario ed assistenziale" e l'opportunità "Innovazione dei servizi offerti" e viene di conseguenza rendicontati come informative specifiche per il Gruppo KOS in quanto non coperti da ESRS.

In particolare, i miglioramenti tecnologici e legati all'innovazione sono resi possibili dalla costante attività di ricerca e sviluppo, dalla collaborazione con centri di ricerca e Università e dallo sviluppo di nuove soluzioni grazie anche al coinvolgimento proattivo di stakeholder esterni, tra cui pazienti, famiglie e fornitori.

ESRS 2 - INFORMAZIONI GENERALI	
ESRS 2 - GOV-1	Per il Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo si veda sezione ESRS 2 - GOV-1
ESRS 2 - GOV-2	Per le Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate si veda sezione ESRS 2 - GOV-2
ESRS 2 - GOV-3	Per Integrazione delle prestazioni di sostenibilità nei sistemi di incentivazione si veda sezione ESRS 2 - GOV-3
ESRS 2 - GOV-4	Per la Dichiarazione sul dovere di diligenza si veda sezione ESRS 2 - GOV-4
ESRS 2 - GOV-5	Per la Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità si veda sezione ESRS 2 - GOV-5
ESRS 2 - SBM-1	Per Strategia, modello aziendale e catena del valore si veda sezione ESRS 2 - SBM-1
ESRS 2 - SBM-2	Per Interessi e opinioni dei portatori di interessi si veda sezione ESRS 2 - SBM-2
ESRS 2 - SBM-3	Per Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale si veda sezione ESRS 2 - SBM-3
E- IRO-1	Per Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti ESRS 2 – IRO-1

KOS è consapevole dell'importanza delle attività di ricerca e sviluppo e della stretta collaborazione con partner esterni. Questa politica mira a promuovere l'integrazione delle tecnologie e dei modelli di assistenza più recenti nei processi clinici.

MDR-P

Si prega di fare riferimento al paragrafo 3.4.2.1 S4-1 Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali.

MDR-A

Nel 2020 è stato avviato da KOS Italia un processo di innovazione e digitalizzazione per la gestione delle cartelle cliniche dei pazienti.

La Cartella Clinica elettronica progettata e personalizzata sulla base delle esigenze e specificità di KOS è stata delineata sulla base dell'analisi dei processi clinici-assistenziali (know-how di KOS) associandoli alle potenzialità della digitalizzazione come ad esempio alert, care chart, dashboard di paziente e di reparto, pianificazione automatizzata delle attività sulla base di protocolli personalizzati e condivisi ed un sistema multidimensionale di indicatori per monitorare la qualità dell'assistenza sanitaria in termini di sicurezza, efficacia ed appropriatezza. Rappresenta quindi uno strumento fondamentale per il governo clinico e il miglioramento continuo della qualità delle cure. Oggi la Cartella Clinica digitale è operativa in 59 strutture in Italia e 67 strutture in Germania, dove è stata recepita con entusiasmo ed è diventata uno strumento di lavoro agile, da usare al letto del paziente mediante l'utilizzo di iPad di cui sono stati dotati i professionisti sanitari. Questo progetto apporta un'innovazione nell'operatività dei servizi, non solo consentendo l'eliminazione del cartaceo, ma permettendo anche un aumento dell'accuratezza ed efficienza dei processi clinici.

Molte le potenzialità nell'introduzione della cartella clinica digitale, tra queste: integrazione con il servizio di farmacia, con laboratori analisi e diagnostica; acquisizione diretta di immagini e fotografie; pianificazione delle attività e sistemi di "allarme" per l'esecuzione puntuale delle stesse; condivisione delle informazioni in tempo reale con tutto il team multidisciplinare e potenzialmente anche coi familiari; migliore leggibilità delle stesse rispetto alla calligrafia personale con conseguente riduzione del rischio; maggiore efficienza dei sistemi di controllo delle attività e degli indicatori; sicurezza e trasparenza delle informazioni; conservazione digitale dei dati (sistema completamente paper-free); analisi puntuale del case-mix e delle prestazioni ad esso correlate.

La piattaforma prevede due moduli distinti, l'accoglienza del paziente e la cartella clinica, con un unico database. La cartella è integrata con la nuova anagrafe dei pazienti, con il sistema di gestione dei consensi, sia per la privacy sia per l'esecuzione delle prestazioni, con il sistema delle firme digitali e con un repository clinico. Ciò permette di creare un dossier del paziente che è stato in cura presso le strutture di KOS Italia, con la possibilità di condivisione informatizzata dei dati in caso di ricoveri plurimi o di fruizione di servizi presso i centri di KOS anche di diverse regioni. Non si tratta solo di un passaggio dalla carta ad un tablet, ma di un sistema complesso di integrazione dei dati. La prospettiva è estendere la cartella clinica anche alle altre aree di KOS, oltre a quella degli anziani, all'ambito della riabilitazione e della psichiatria, partendo dallo stesso database ma riconfigurandola sulla base delle esigenze specifiche di ogni settore.

Inoltre, il Gruppo KOS ha avviato lo sviluppo della piattaforma di telemedicina denominata Health Meeting, che consente l'effettuazione di prestazioni di televisita e teleconsulto, nonché abilita i confronti tra i professionisti sui casi clinici individuati. Avviata sui Centri Ambulatoriali per prestazioni di tipo psichiatrico o psicoterapeutico, è stata progressivamente estesa alle Strutture Psichiatriche. Sono in corso le analisi e le predisposizioni per l'ulteriore estensione agli altri ambiti di offerta (es. RSA, riabilitazione).

L'obiettivo incluso nel Piano di Sostenibilità 2024-2027 relativo allo sviluppo e innovazione del processo clinico e dei servizi offerti è il KPI 8 – Cartella Clinica Elettronica: % delle strutture che adottano la cartella clinica digitale.

OBBLIGO MINIMO DI INFORMATIVA SUI TARGET - MDR-T	
KPI	KPI 8 Cartella Clinica Elettronica
Target al 2027	ITALIA: 71% delle strutture adottano la cartella elettronica nel 2027 GERMANIA: 98% delle strutture adottano la cartella elettronica nel 2027
Target intermedi	ITALIA: 2024: 57% 2025: 60% 2026: 65% 2027: 71% GERMANIA: 2024: 95% 2025: 98% 2026: 98% 2027: 98%
Anno base e valore base	2020: 1%
Risultato 2024	ITALIA: 57,8% GERMANIA: 98,5%

Per ulteriori dettagli sui KPI si faccia riferimento al Piano di Sostenibilità nel paragrafo 1.1.3.1 SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore.

4.1.4.2 Contributo al territorio e alla comunità locale

Le attività svolte dal Gruppo sono strettamente legate al territorio e contribuiscono attivamente allo sviluppo economico locale, con particolare riferimento alla valorizzazione del territorio come bacino di approvvigionamento, con riferimento anche all'impegno di risorse locali quali, ad esempio, dipendenti e fornitori.

A seguito dell'analisi di Doppia materialità è emerso come rilevante l'impatto "Contributo al territorio e alla comunità locale" inteso come impatto positivo sulla comunità locale derivante dalla presenza di un presidio assistenziale, all'erogazione di servizi di pubblica utilità, alla creazione di occupazione e al business sui fornitori locali e viene di conseguenza rendicontato come informativa specifica per il Gruppo KOS in quanto non coperta da ESRS.

ESRS 2 - INFORMAZIONI GENERALI	
ESRS 2 - GOV-1	Per il Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo si veda sezione ESRS 2 - GOV-1
ESRS 2 - GOV-2	Per le Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate si veda sezione ESRS 2 - GOV-2
ESRS 2 - GOV-3	Per Integrazione delle prestazioni di sostenibilità nei sistemi di incentivazione si veda sezione ESRS 2 - GOV-3
ESRS 2 - GOV-4	Per la Dichiarazione sul dovere di diligenza si veda sezione ESRS 2 - GOV-4
ESRS 2 - GOV-5	Per la Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità si veda sezione ESRS 2 - GOV-5
ESRS 2 - SBM-1	Per Strategia, modello aziendale e catena del valore si veda sezione ESRS 2 - SBM-1
ESRS 2 - SBM-2	Per Interessi e opinioni dei portatori di interessi si veda sezione ESRS 2 - SBM-2
ESRS 2 - SBM-3	Per Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale si veda sezione ESRS 2 - SBM-3
E- IRO-1	Per Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti ESRS 2 - IRO-1

Le strutture che fanno parte del Gruppo KOS operano sempre partendo dal principio del territorio come valore. La collaborazione con le associazioni, le relazioni con i soggetti istituzionali, il coinvolgimento della popolazione, fanno parte del DNA di chi opera nel settore sanitario da diversi decenni.

In particolare, il Gruppo KOS è da anni attivo nel campo della ricerca scientifica con progetti innovativi e sperimentali che si sono poi strutturati appieno nei percorsi di cura e terapeutici. È nella filosofia del Gruppo dare spazio a una costante attività convegnistica, strutturare gruppi di approfondimento, attivare convenzioni con Università.

MDR-P

Non vi sono specifiche policy in merito al contributo al territorio e alla comunità locale in quanto è un tema trasversale gestito in modo consolidato e strutturato nel tempo, generando un rapporto la fiducia e incrementando la credibilità del Gruppo verso i pazienti, i dipendenti, i fornitori e tutti gli altri stakeholder.

MDR-A

Il Gruppo, attraverso progetti ed eventi, da sempre lavora per sensibilizzare il tessuto sociale alle tematiche riabilitative e di assistenza sociosanitaria. Particolare attenzione è rivolta ai temi della salute mentale e dei disturbi alimentari, con il sostegno di iniziative e campagne di sensibilizzazione.

È vitale, pertanto, l'atteggiamento di apertura verso l'esterno e il radicamento nei territori di presenza, che comprende anche il rapporto con le associazioni e il mondo del volontariato locale.

Una filosofia che trova riscontro anche nelle modalità che accompagnano la presenza di KOS nei luoghi in cui costruisce la sua attività, con attenzione a:

- la continuità organizzativa, nel caso di subentri in gestioni di case di cura o ospedali;
- la valorizzazione degli edifici che vengono acquisiti, spesso storici;
- al rispetto della collettività e del sistema economico e culturale locale.

I direttori delle strutture del gruppo rappresentano l'elemento di congiunzione formale tra azienda e realtà locale. La loro capacità di creare relazioni costruttive è elemento di valutazione professionale.

La normale attività di KOS di organizzazione sul territorio, sia in Italia, sia in Germania, nelle aree in cui hanno sede le strutture, ha previsto lo svolgimento di **iniziative di sensibilizzazione, orientamento e formazione sui temi della riabilitazione, della terza età e dell'assistenza agli anziani**, anche in collaborazione con associazioni e con il mondo del volontariato locale.

Nel corso del 2024 le strutture del Gruppo, in tutte le aree cliniche, si sono attivate nell'organizzazione di iniziative di sensibilizzazione e radicamento territoriale, a conferma dell'attitudine consolidata nel tempo di realizzazione di queste attività. Le iniziative, che hanno generato un impatto positivo sulla comunità, sono volte specificamente allo sviluppo dei legami con la comunità, alla promozione gratuita di attività formative e alla promozione della salute sul territorio, attraverso l'organizzazione di eventi e open day dedicati alla prevenzione. Numerose, inoltre, le collaborazioni e le sponsorizzazioni sostenute a favore di associazioni benefiche locali o nazionali.

Si riportano di seguito alcuni progetti significativi di KOS Italia:

- L'organizzazione di **Disordini Nascosti**, iniziativa nata per sensibilizzare le istituzioni, l'opinione pubblica e i media sul tema dei disturbi alimentari e sulla complessità dei percorsi di cura e riabilitazione. Psichiatri, psicologi, dietisti, nutrizionisti e tecnici della riabilitazione psichiatrica del Gruppo KOS hanno raccolto le testimonianze dei pazienti affetti dai disturbi alimentari, le loro sensazioni e il loro malessere: i pensieri più toccanti sono stati rappresentati e illustrati in una collezione di sei piatti.

- La **Settimana del Cervello** (11-17 marzo 2024) organizzata all'Istituto Neuroscienze Neomesia/Villa Sant'Alessandro di Roma, con un programma di incontri divulgativi gratuiti con esperti e aperti al pubblico. Un'occasione per sensibilizzare i cittadini sulle dinamiche del cervello, sulle malattie neurologiche e psichiatriche, sulle terapie e anche sulla prevenzione della salute mentale, spesso sottovalutata.
- La partecipazione di tutti i Centri Ambulatoriali Santo Stefano alla **Gior-nata mondiale della consapevolezza sull'Autismo** (2 aprile 2024) con un ampio programma di iniziative di sensibilizzazione e informazione: laboratori, mostre, eventi e colloqui gratuiti con specialisti.
- Il progetto **"Anni Azzurri per te"** per i caregiver: un ciclo di incontri formativi gratuiti organizzati nelle Residenze Anni Azzurri Borgomanero (24-31 gennaio, 7 febbraio) e Polo Geriatrico Riabilitativo Cinisello (4 luglio – 1 agosto – 5 settembre – 3 ottobre – 7 novembre – 5 dicembre). Dedicati a chi si occupa al domicilio di una persona anziana o con patologie croniche invalidanti, condotti dagli specialisti Anni Azzurri (OSS, infermieri, logopedisti, psicologi, fisioterapisti e assistenti sociali) con l'obiettivo di fornire informazioni e consigli pratici.

Il Gruppo ha un ruolo importante nella comunità come **promotore di sviluppo e cambiamento** e, per questo motivo, anche nel 2024 ha confermato il proprio sostegno a favore dell'**A.S.D. Santo Stefano Sport - Gruppo KOS**, associazione che promuove lo **sport come strumento ricreativo e riabilitativo**, nonché come elemento di stimolo all'**accettazione della fragilità**, del desiderio di realizzazione personale e inserimento nella vita sociale e lavorativa. Oggi **Santo Stefano Sport - Gruppo KOS** è una squadra attiva nel campionato di basket in carrozzina di serie A1. L'associazione inoltre promuove attività sportive ed allena atleti in diverse discipline tra cui, oltre al basket in carrozzina, il minibasket, l'atletica leggera, il golf, il calcio a cinque, il tiro a segno e la vela.

L'obiettivo incluso nel Piano di Sostenibilità 2024-2027 relativo al contributo al territorio e alla comunità locale è il KPI 5 – Strutture coinvolte in progetti di sostenibilità sul territorio (es. educative, sportive, di solidarietà, sanitarie): % di strutture coinvolte.

OBBLIGO MINIMO DI INFORMATIVA SUI TARGET - MDR-T	
KPI	KPI 5 Strutture coinvolte in progetti di sostenibilità sul territorio (es. educative, sportive, di solidarietà, sanitarie)
Target al 2027	GRUPPO KOS: 75% delle strutture coinvolte in progetti di sostenibilità ambientale nel 2027
Target intermedi	GRUPPO KOS: 2024: 60% 2025: 70% 2026: 75% 2027: 75%
Anno base e valore base	ITALIA – 2019: 50% GERMANIA – 2021: 0%
Risultato 2024	ITALIA: 76,1% GERMANIA: 67,6%

Per ulteriori dettagli sui KPI si faccia riferimento al Piano di Sostenibilità nel paragrafo 1.1.3.1 *SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore*.

Giuseppe Vailati Venturi
Amministratore Delegato

Allegati

OBBLIGHI DI INFORMATIVA		PARAGRAFO
ESRS 2 INFORMAZIONI GENERALI		
BP-1	Criteri generali per la redazione delle dichiarazioni sulla sostenibilità	1.1.1.1 BP-1 Criteri generali per la redazione delle dichiarazioni sulla sostenibilità
BP-2	Informativa in relazione a circostanze specifiche	1.1.1.2 BP-2 Informativa in relazione a circostanze specifiche
GOV-1	Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	1.1.2.1 GOV-1 Il ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo
GOV-2	Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate	1.1.2.2 GOV-2 Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate
GOV-3	Integrazione delle prestazioni di sostenibilità nei sistemi di incentivazione	1.1.2.3 GOV-3 Integrazione delle prestazioni di sostenibilità nei sistemi di incentivazione
GOV-4	Dichiarazione sul dovere di diligenza	1.1.2.4 GOV-4 Dichiarazione sul dovere di diligenza
GOV-5	Gestione del rischio e controlli interni sul Bilancio di Sostenibilità	1.1.2.5 GOV-5 Gestione del rischio e controlli interni sul Bilancio di Sostenibilità
SBM-1	Strategia, modello aziendale e catena del valore	1.1.3.1 SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore
SBM-2	Interessi e opinioni dei portatori di interessi	1.1.3.2 SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori di interessi
SBM-3	Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	1.1.3.3 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale
IRO-1	Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	1.1.4.1 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti
IRO-2	Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa	1.1.4.2 IRO-2 Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa
ESRS E1 CAMBIAMENTI CLIMATICI		
Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 GOV-3	Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione	2.1.1.1 GOV-3 Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione
Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 SBM-3	Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	2.1.2.1 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale
Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 IRO-1	Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati al clima	2.1.3.1 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati al clima

E1-2	Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi	2.1.3.2 E1-2 Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi
E1-3	Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici	2.1.3.3 E1-3 Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici
E1-4	Obiettivi relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento degli stessi	2.1.4.1 E1-4 Obiettivi relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento degli stessi
E1-5	Consumo di energia e mix energetico	2.1.4.2 E1-5 Consumo di energia e mix energetico
E1-6	Emissioni lorde di GES di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES	2.1.4.3 E1-6 Emissioni lorde di GES di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES
ESRS E2 INQUINAMENTO		
Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 IRO-1	Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati all'inquinamento	2.2.1.1 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati all'inquinamento
ESRS E3 ACQUE E RISORSE MARINE		
Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 IRO-1	Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati alle acque e alle risorse marine	2.3.1.1 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati alle acque e alle risorse marine
ESRS E4 BIODIVERSITÀ ED ECOSISTEMI		
Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 IRO-1	Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi alla biodiversità e agli ecosistemi	2.4.1.1 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi alla biodiversità e agli ecosistemi
ESRS E5 USO DELLE RISORSE ED ECONOMIA CIRCOLARE		
Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 IRO-1	Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi all'uso delle risorse e all'economia circolare	2.5.1.1 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi all'uso delle risorse e all'economia circolare
E5-1	Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare	2.5.1.2 E5-1 Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare
E5-2	Azioni e risorse relative all'uso delle risorse e all'economia circolare	2.5.1.3 E5-2 Azioni e risorse relative all'uso delle risorse e all'economia circolare
E5-3	Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare	2.5.2.1 E5-3 Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare
E5-5	Flussi di risorse in uscita	2.5.2.2 E5-5 Flussi di risorse in uscita

ESRS S1 FORZA LAVORO PROPRIA

Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 SBM-2	Interessi e opinioni dei portatori d'interessi	3.1.1.1 SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori d'interessi
Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 SBM-3	Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	3.1.1.2 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale
S1-1	Politiche relative alla forza lavoro propria	3.1.2.1 S1-1 Politiche relative alla forza lavoro propria
S1-2	Processi di coinvolgimento dei lavoratori propri e dei rappresentanti dei lavoratori in merito agli impatti	3.1.2.2 S1-2 Processi di coinvolgimento dei propri lavoratori e dei loro rappresentanti in merito agli impatti
S1-3	Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni	3.1.2.3 S1-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni
S1-4	Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria, nonché efficacia di tali azioni	3.1.2.4 S1-4 Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria, nonché efficacia di tali azioni
S1-5	Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti	3.1.3.1 S1-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti
S1-6	Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa	3.1.3.2 S1-6 Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa
S1-8	Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale	3.1.3.3 S1-8 Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale
S1-9	Metriche della diversità	3.1.3.4 S1-9 Metriche della diversità
S1-10	Salari adeguati	3.1.3.5 S1-10 Salari adeguati
S1-14	Metriche di salute e sicurezza	3.1.3.6 S1-14 Metriche di salute e sicurezza
S1-16	Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale)	3.1.3.7 S1-16 Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale)
S1-17	Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani	3.1.3.8 S1-17 Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani

ESRS S4 CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI

Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 SBM-2	Interessi e opinioni dei portatori d'interessi	3.4.1.1 SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori d'interessi
Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 SBM-3	Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	3.4.1.2 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale
S4-1	Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali	3.4.2.1 S4-1 Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali
S4-2	Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti	3.4.2.2 S4-2 Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti
S4-3	Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni	3.4.2.3 S4-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni
S4-4	Interventi su impatti rilevanti per i consumatori e gli utilizzatori finali e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, nonché efficacia di tali azioni	3.4.2.4 S4-4 Interventi su impatti rilevanti per i consumatori e gli utilizzatori finali e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, nonché efficacia di tali azioni
S4-5	Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti	3.4.3.1 S4-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti

ESRS G1 CONDOTTA DELLE IMPRESE

Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 GOV-1	Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	4.1.1.1 GOV-1 Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo
Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 IRO-1	Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	4.1.2.1 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti
G1-1	Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese	4.1.2.2 G1-1 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta aziendale
G1-2	Gestione dei rapporti con i fornitori	4.1.2.3 G1-2 Gestione dei rapporti con i fornitori
G1-3	Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva	4.1.2.4 G1-3 Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva
G1-4	Casi accertati di corruzione attiva o passiva	4.1.3.1 G1-4 Casi accertati di corruzione attiva o passiva
G1-6	Prassi di pagamento	4.1.3.2 G1-6 Prassi di pagamento

Di seguito è riportata la tabella di tutti i dati che derivano da altre normative UE come elencato nell'Appendice B dell'ESRS, indicando dove possono essere trovati nel Bilancio di Sostenibilità e inclusi quelli che l'impresa ha valutato come non materiali, nel qual caso è stato indicato "Non materiale" nella tabella in conformità con l'ESRS 1 paragrafo 35.

OBLIGO DI INFORMATIVA	DATA POINT	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO SFDR	RIFERIMENTO TERZO PILASTRO	RIFERIMENTO REGOLAMENTO SUGLI INDICI DI RIFERIMENTO	RIFERIMENTO NORMATIVA DELL'UE SUL CLIMA	PARAGRAFO/NOTE
ESRS 2 GOV-1	21 (d)	Diversità di genere nel consiglio	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 13		Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		1.1.2.1 GOV-1 Il ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo
ESRS 2 GOV-1	21 (e)	Percentuale di membri indipendenti del consiglio di amministrazione			Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		1.1.2.1 GOV-1 Il ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo
ESRS 2 GOV-4	30	Dichiarazione sul dovere di diligenza	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 10		Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		1.1.2.4 GOV-4 Dichiarazione sul dovere di diligenza
ESRS 2 SBM-1	40 (d) i	collegate ad attività nel settore dei combustibili fossili	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 4	Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, tabella 1 – Informazioni qualitative sul rischio ambientale e tabella 2 – Informazioni qualitative sul rischio sociale			Non materiale
ESRS 2 SBM-1	40 (d) ii	Coinvolgimento in attività collegate alla produzione di sostanze chimiche	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 9		Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		Non materiale
ESRS 2 SBM-1	40 (d) iii	Partecipazione ad attività connesse ad armi controverse	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 14		Articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818(7) e allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816		Non materiale

OBLIGO DI INFORMATIVA	DATA POINT	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO SFDR	RIFERIMENTO TERZO PILASTRO	RIFERIMENTO REGOLAMENTO SUGLI INDICI DI RIFERIMENTO	RIFERIMENTO NORMATIVA DELL'UE SUL CLIMA	PARAGRAFO/NOTE
ESRS 2 SBM-1	40 (d) iv	Coinvolgimento in attività collegate alla coltivazione e alla produzione di tabacco			Articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818 e allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816		Non materiale
ESRS E1-1	14	Piano di transizione per conseguire la neutralità climatica entro il 2050				Articolo 2, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/1119	Non materiale
ESRS E1-1	16 (g)	Imprese escluse dagli indici di riferimento allineati con l'accordo di Parigi		Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, modello 1: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: Qualità creditizia delle esposizioni per settore, emissioni e durata residua	Articolo 12, paragrafo 1, lettere a d) a g), e paragrafo 2, del regolamento delegato (UE) 2020/1818		Non materiale
ESRS E1-4	34	Obiettivi di riduzione delle emissioni di GES	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 4	Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, modello 3: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: metriche di allineamento	Articolo 6 del regolamento delegato (UE) 2020/1818		Non materiale
ESRS E1-5	38	Consumo di energia da combustibili fossili disaggregato per fonte (solo settori ad alto impatto climatico)	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 5 e allegato I, tabella 2, indicatore n. 5				Non materiale
ESRS E1-5	37	Consumo di energia e mix energetico	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 5				2.14.2 E1-5 Consumo di energia e mix energetico
ESRS E1-5	40-43	Intensità energetica associata con attività in settori ad alto impatto climatico	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 6				Non materiale

OBLIGO DI INFORMATIVA	DATA POINT	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO SFDR	RIFERIMENTO TERZO PILASTRO	RIFERIMENTO REGOLAMENTO SUGLI INDICI DI RIFERIMENTO	RIFERIMENTO NORMATIVA DELL'UE SUL CLIMA	PARAGRAFO/NOTE
ESRS E1-6	44	Emissioni lorde di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES	Allegato I, tabella 1, indicatori nn. 1 e 2	Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, modello 1: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: Qualità creditizia delle esposizioni per settore, emissioni e durata residua	Articolo 5, paragrafo 1, articolo 6 e articolo 8, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818		2.14.3 E1-6 Emissioni lorde di GES di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES
ESRS E1-6	53-55	Intensità delle emissioni lorde di GES	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 3	Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, modello 3: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: metriche di allineamento	Articolo 8, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818		2.14.3 E1-6 Emissioni lorde di GES di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES
ESRS E1-7	56	Assorbimenti di GES e crediti di carbonio				Articolo 2, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/1119	Non materiale
ESRS E1-9	66	Esposizione del portafoglio dell'indice di riferimento verso rischi fisici legati al clima			Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1818 e allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816		Non materiale
ESRS E1-9	66 (a); 66 (c)	Disaggregazione degli importi monetari per rischio fisico acuto e cronico Posizione delle attività significative a rischio fisico rilevante		Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; punti 46 e 47 del regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione; modello 5: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio fisico connesso ai cambiamenti climatici: esposizioni soggette al rischio fisico			Non materiale

OBLIGO DI INFORMATIVA	DATA POINT	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO SFDR	RIFERIMENTO TERZO PILASTRO	RIFERIMENTO REGOLAMENTO SUGLI INDICI DI RIFERIMENTO	RIFERIMENTO NORMATIVA DELL'UE SUL CLIMA	PARAGRAFO/NOTE
ESRS E1-9	67 (c)	Ripartizione del valore contabile dei suoi attivi immobiliari per classi di efficienza energetica		Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; punto 34 del regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione; Modello 2: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: prestiti garantiti da beni immobili – Efficienza energetica delle garanzie reali			Non materiale
ESRS E1-9	69	Grado di esposizione del portafoglio a opportunità legate al clima			Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1818		Non materiale
ESRS E2-4	28	Quantità di ciascun inquinante che figura nell'allegato II del regolamento E-PRTR (registro europeo delle emissioni e dei trasferimenti di sostanze inquinanti) emesso nell'aria, nell'acqua e nel suolo	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 8; allegato I, tabella 2, indicatore n. 2; allegato 1, tabella 2, indicatore n. 1; allegato I, tabella 2, indicatore n. 3				Non materiale
ESRS E3-1	9	Acque e risorse marine	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 7				Non materiale
ESRS E3-1	13	Politica dedicata	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 8				Non materiale
ESRS E3-1	14	Sostenibilità degli oceani e dei mari	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 12				Non materiale
ESRS E3-4	28 (c)	Totale dell'acqua riciclata e riutilizzata	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 6.2				Non materiale
ESRS E3-4	29	Consumo idrico totale in m3 rispetto ai ricavi netti da operazioni proprie	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 6.1				Non materiale
ESRS 2- SBM-3 - E4	16 (a) i		Allegato I, tabella 1, indicatore n. 7				Non materiale
ESRS 2- SBM-3 - E4	16 (b)		Allegato I, tabella 2, indicatore n. 10				Non materiale
ESRS 2- SBM-3 - E4	16 (c)		Allegato I, tabella 2, indicatore n. 14				Non materiale
ESRS E4-2	24 (b)	Politiche o pratiche agricole/di utilizzo del suolo sostenibili	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 11				Non materiale

OBBLIGO DI INFORMATIVA	DATA POINT	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO SFDR	RIFERIMENTO TERZO PILASTRO	RIFERIMENTO REGOLAMENTO SUGLI INDICI DI RIFERIMENTO	RIFERIMENTO NORMATIVA DELL'UE SUL CLIMA	PARAGRAFO/NOTE
ESRS E4-2	24 (c)	Pratiche o politiche di utilizzo del mare/degli oceani sostenibili	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 12				Non materiale
ESRS E4-2	24 (d)	Politiche volte ad affrontare la deforestazione	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 15				Non materiale
ESRS E5-5	37 (d)	Rifiuti non riciclati	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 13				2.5.2.2 E5-5 Flussi di risorse in uscita
ESRS E5-5	39	Rifiuti pericolosi e rifiuti radioattivi	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 9				2.5.2.2 E5-5 Flussi di risorse in uscita
ESRS 2- SBM3 - S1	14 (f)	Rischio di lavoro forzato	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 13				Non materiale
ESRS 2- SBM3 - S1	14 (g)	Rischio di lavoro minorile	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 12				Non materiale
ESRS S1-1	20	Impegni politici in materia di diritti umani	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 9 e allegato I, tabella 1, indicatore n. 11				3.1.2.1 S1-1 Politiche relative alla forza lavoro propria
ESRS S1-1	21	Politiche in materia di dovuta diligenza sulle questioni oggetto delle convenzioni fondamentali da 1 a 8 dell'Organizzazione internazionale del lavoro			Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		3.1.2.1 S1-1 Politiche relative alla forza lavoro propria
ESRS S1-1	22	Procedure e misure per prevenire la tratta di esseri umani	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 11				3.1.2.1 S1-1 Politiche relative alla forza lavoro propria
ESRS S1-1	23	Politica di prevenzione o sistema di gestione degli infortuni sul lavoro	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 1				3.1.2.1 S1-1 Politiche relative alla forza lavoro propria
ESRS S1-3	32 (c)	Meccanismi di trattamento dei reclami/delle denunce	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 5				3.1.2.3 S1-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni

OBLIGO DI INFORMATIVA	DATA POINT	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO SFDR	RIFERIMENTO TERZO PILASTRO	RIFERIMENTO REGOLAMENTO SUGLI INDICI DI RIFERIMENTO	RIFERIMENTO NORMATIVA DELL'UE SUL CLIMA	PARAGRAFO/NOTE
ESRS S1-14	88 (b) e (c)	Numero di decessi e numero e tasso di infortuni connessi al lavoro	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 2		Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		3.1.3.6 S1-14 Metriche di salute e sicurezza
ESRS S1-14	88 (e)	Numero di giornate perdute a causa di ferite, infortuni, incidenti mortali o malattie	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 3				Non materiale
ESRS S1-16	97 (a)	Divario retributivo di genere non corretto	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 12		Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		3.1.3.7 S1-16 Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale)
ESRS S1-16	97 (b)	Eccesso di divario retributivo a favore dell'amministratore delegato	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 8				3.1.3.7 S1-16 Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale)
ESRS S1-17	103 (a)	Incidenti legati alla discriminazione	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 7				3.1.3.8 S1-17 Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani
ESRS S1-17	104 (a)	Mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e OCSE	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 10 e allegato I, tabella 3, indicatore n. 14		Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816 e articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818		3.1.3.8 S1-17 Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani
ESRS 2- SBM3 - S2	11 (b)	Grave rischio di lavoro minorile o di lavoro forzato nella catena del lavoro	Allegato I, tabella 3, indicatori nn. 12 e 13				Non materiale
ESRS S2-1	17	Impegni politici in materia di diritti umani	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 9 e allegato I, tabella 1, indicatore n. 11				Non materiale
ESRS S2-1	18	Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore	Allegato I, tabella 3, indicatori nn. 11 e 4				Non materiale

OBBLIGO DI INFORMATIVA	DATA POINT	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO SFR	RIFERIMENTO TERZO PILASTRO	RIFERIMENTO REGOLAMENTO SUGLI INDICI DI RIFERIMENTO	RIFERIMENTO NORMATIVA DELL'UE SUL CLIMA	PARAGRAFO/NOTE
ESRS S2-1	19	Mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e delle linee guida dell'OCSE	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 10		Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816 e articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818		Non materiale
ESRS S2-1	19	Politiche in materia di dovuta diligenza sulle questioni oggetto delle convenzioni fondamentali da 1 a 8 dell'Organizzazione internazionale del lavoro			Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		Non materiale
ESRS S2-4	36	Problemi e incidenti in materia di diritti umani nella sua catena del valore a monte e a valle	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 14				Non materiale
ESRS S3-1	16	Impegni politici in materia di diritti umani	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 9 e allegato I, tabella 1, indicatore n. 11				Non materiale
ESRS S3-1	17	Mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, dei principi dell'OIL o delle linee guida dell'OCSE	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 10		Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816 e articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818		Non materiale
ESRS S3-4	36	Problemi e incidenti in materia di diritti umani	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 14				Non materiale
ESRS S4-1	16	Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 9 e allegato I, tabella 1, indicatore n. 11				3.4.2.1 S4-1 Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali
ESRS S4-1	17	Mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e delle linee guida dell'OCSE	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 10		Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816 e articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818		3.4.2.1 S4-1 Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali

OBLIGO DI INFORMATIVA	DATA POINT	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO SFDR	RIFERIMENTO TERZO PILASTRO	RIFERIMENTO REGOLAMENTO SUGLI INDICI DI RIFERIMENTO	RIFERIMENTO NORMATIVA DELL'UE SUL CLIMA	PARAGRAFO/NOTE
ESRS S4-4	35	Problemi e incidenti in materia di diritti umani	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 14				3.4.2.4 S4-4 Interventi su impatti rilevanti per i consumatori e gli utilizzatori finali e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, nonché efficacia di tali azioni
ESRS G1-1	10 (b)	Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 15				4.1.2.2 G1-1 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta aziendale
ESRS G1-1	10 (d)	Protezione degli informatori	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 6				Non materiale
ESRS G1-4	24 (a)	Ammende inflitte per violazioni delle leggi contro la corruzione attiva e passiva	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 17				4.1.3.1 G1-4 Casi accertati di corruzione attiva o passiva
ESRS G1-4	24 (b)	Norme di lotta alla corruzione attiva e passiva	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 16		Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816		4.1.3.1 G1-4 Casi accertati di corruzione attiva o passiva

In base alle tematiche materiali di sostenibilità identificate tramite il concetto di Doppia Materialità, vengono determinati gli obblighi di informativa applicabili e i relativi punti di riferimento (Data Points), seguendo le indicazioni fornite dal documento EFRAG Q&A ID 177, intitolato "Mapping of Sustainability Matters to Topical Disclosures". Questo documento facilita la connessione tra gli impatti materiali, i rischi e le opportunità, e i Disclosure Requirements (DR) e i Data Points (DP) ad essi associati.

Relazione della società di revisione

al 31 dicembre 2024



Gruppo KOS

Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2024
(con relativa relazione della società di revisione)

KPMG S.p.A.

3 aprile 2025



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Vittor Pisani, 25
20124 MILANO MI
Telefono +39 02 6763.1
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sul bilancio di sostenibilità

*Al Consiglio di Amministrazione di
KOS S.p.A.*

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*“limited assurance engagement”*) del bilancio di sostenibilità predisposto a titolo volontario (il “Bilancio di Sostenibilità”) del Gruppo KOS (di seguito anche “il Gruppo”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2024.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di KOS S.p.A. (di seguito anche “la Società”) sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità agli “European Sustainability Reporting Standards” emessi dalla Commissione europea (“ESRS”) identificati dagli Amministratori stessi quali criteri di rendicontazione nel paragrafo “Informazioni generali” del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo KOS in relazione alla *performance* di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza dell’International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code) emesso dall’International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica il Principio Internazionale sulla Gestione della Qualità (ISQM Italia¹) in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità ai criteri di rendicontazione previsti dagli ESRS. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *"International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"* (di seguito anche *"ISAE 3000 Revised"*), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* (*"reasonable assurance engagement"*) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) comprensione del processo di valutazione della rilevanza delle informazioni incluse nel Bilancio di Sostenibilità attraverso l'analisi dell'approccio adottato dal Gruppo in merito all'identificazione e alla valutazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti relativi alle questioni di sostenibilità e verifica della relativa informativa rendicontata nel Bilancio di Sostenibilità;
- 2) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di KOS S.p.A. e con il personale di KOS Care S.r.l. e KOS Servizi S.c.ar.l., e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati di natura qualitativa e quantitativa alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e svolto riscontri documentali, su base campionaria, in merito alla coerenza delle stesse con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto procedure analitiche e, ove ritenuto necessario, limitate verifiche, su base campionaria, sull'aggregazione dei dati e sui criteri e sulle metodologie di calcolo utilizzati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo KOS relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità ai criteri di rendicontazione previsti dagli ESRS identificati dagli Amministratori nel paragrafo "Informazioni generali" del Bilancio di Sostenibilità.



Gruppo KOS

Relazione della società di revisione

31 dicembre 2024

Altri aspetti

La presente relazione non è emessa ai sensi di legge, stante il fatto che la Società non è obbligata alla predisposizione della rendicontazione di sostenibilità.

Milano, 3 aprile 2025

KPMG S.p.A.

Francesco Cuzzola
Socio

Note

Note

Note

Note

Note

Note

