



Bilancio di sostenibilità 2025

La nostra missione: prenderci cura delle persone



Digital
Experience



Customer
Experience



Il tuo medico
per la vita



Primo
Lab

www.primocarentgroup.it
Torino, Via Santa Teresa n. 23
CF/P.IVA 12817810018

1 *Introduzione*

2 *Governance e integrità*

3 *Persone e impatto sociale*

4 *Qualità e innovazione in ambito sanitario*

5 *Impegno ambientale*

6 *GRI Index*

Introduzione

1



Introduzione

1.1 Lettera agli Stakeholder

GRI: 2-22

// Cari Stakeholder,

Il 2025 è stato un anno in cui abbiamo consolidato le attività avviate negli anni precedenti, concentrando le nostre risorse sulla qualità delle cure, sullo sviluppo delle persone e sull'efficienza organizzativa. Questo è il terzo Bilancio di Sostenibilità che pubblichiamo su base volontaria. Consideriamo la rendicontazione uno strumento fondamentale di trasparenza e responsabilità: misurare e condividere i risultati raggiunti, così come le sfide ancora aperte, è parte integrante del nostro modo di operare.

Nel corso dell'anno abbiamo registrato un incremento dell'11,4% delle visite di controllo rispetto al 2024. Questo dato riflette la nostra capacità di accompagnare i pazienti lungo l'intero percorso di cura, promuovendo prevenzione, continuità assistenziale e accessibilità ai servizi. Le convenzioni attive, le iniziative di prevenzione, gli Open Day e gli strumenti digitali hanno contribuito a rafforzare questa relazione nel tempo.

La qualità dell'esperienza del paziente rimane uno dei principali indicatori della nostra performance. Nel 2025 abbiamo raggiunto un Customer Satisfaction Score pari a 4,6 su 5 e un Net Promoter Score di 79,4, risultati che confermano la fiducia accordata dai nostri pazienti e l'efficacia delle azioni intraprese.

Le nostre persone rappresentano il fattore determinante per garantire qualità clinica, innovazione e continuità operativa. Per questo abbiamo continuato a investire nello sviluppo delle competenze, nella sicurezza e nel benessere organizzativo.

Le ore di formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza sono quasi raddoppiate rispetto all'anno precedente, mentre sono stati ulteriormente consolidati percorsi di sviluppo professionale, sistemi di feedback e iniziative di coaching.

Sul fronte ambientale abbiamo proseguito il percorso di miglioramento avviato negli anni precedenti, con particolare attenzione all'efficienza nell'utilizzo delle risorse e alla riduzione degli impatti ambientali delle nostre attività. Siamo consapevoli che la transizione verso modelli sempre più sostenibili richiede continuità, investimenti e capacità di misurazione; per questo continueremo a definire obiettivi concreti e monitorarne i risultati nel tempo.

Guardando al futuro, il nostro impegno rimane focalizzato su tre priorità: la qualità delle cure, la crescita delle persone e l'innovazione organizzativa. Continueremo a investire in tecnologie e processi capaci di aumentare l'efficienza operativa e migliorare l'esperienza dei pazienti, mantenendo al centro la relazione di cura che costituisce il fondamento della nostra missione.

Ringrazio tutti coloro che, con il proprio lavoro, la propria fiducia e la propria collaborazione, contribuiscono ogni giorno alla crescita del Gruppo.

Grazie per la fiducia. //

Mirko Puccio
Founder and CEO
Gruppo Primo Caredent

1.2 Nota metodologica

GRI: 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

Il presente documento rappresenta il Bilancio di Sostenibilità 2025 di Gruppo Primo Caredent, di seguito anche “Gruppo” o “PCG”, e fa riferimento al periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2025. Laddove disponibili, sono stati inseriti, a fini comparativi, anche i dati relativi agli esercizi precedenti, con l’obiettivo di offrire una lettura evolutiva delle performance e degli impatti del Gruppo nel periodo 2023-2025.

Il Bilancio di Sostenibilità 2025 si inserisce in un percorso di rendicontazione avviato dal Gruppo nel 2023 e proseguito con continuità negli esercizi successivi. La pubblicazione annuale del documento conferma la volontà di PCG di consolidare un sistema di reporting ESG strutturato, trasparente e progressivamente più completo, anche in assenza di un obbligo normativo diretto di rendicontazione ai sensi della Corporate Sustainability Reporting Directive.

Alla luce dell’evoluzione del quadro normativo europeo e delle modifiche introdotte nell’ambito del pacchetto di semplificazione Omnibus, PCG non rientra attualmente nel perimetro delle imprese soggette all’obbligo di rendicontazione CSRD. Il Gruppo ha tuttavia scelto di proseguire volontariamente il proprio percorso di rendicontazione, ritenendo il Bilancio di Sostenibilità uno

strumento utile per rappresentare in modo ordinato gli impatti economici, sociali e ambientali generati dalle proprie attività, rafforzare il dialogo con gli stakeholder e supportare una gestione più consapevole delle priorità ESG.

Il perimetro di rendicontazione coincide con quello del Bilancio Consolidato di Gruppo, salvo dove diversamente specificato, e comprende la capogruppo Primo Caredent Group S.p.A., con sede legale a Torino in via Santa Teresa 23, il laboratorio odontotecnico Primo Lab, situato a Torino in via Guglielmo Reiss Romoli 235, e i 136 centri odontoiatrici e medici diretti distribuiti sul territorio nazionale. Gli 8 centri in franchising non sono inclusi nel perimetro di rendicontazione dei dati quantitativi, salvo diversa indicazione.

Il documento è stato redatto con riferimento ai GRI Standards 2021, adottando come standard principali quelli della Global Reporting Initiative, riconosciuti a livello internazionale per la rendicontazione di sostenibilità. La definizione dei contenuti è avvenuta tenendo conto dei principi di rendicontazione previsti dai GRI Standards: accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

La selezione dei temi rendicontati è stata effettuata sulla base dell'analisi di materialità aggiornata nel 2025, che ha permesso di identificare le tematiche ESG più rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder.

Il processo ha considerato le caratteristiche del modello di business di PCG, il settore sanitario di riferimento, le aspettative degli stakeholder e l'evoluzione del contesto normativo e di mercato.

A conclusione del documento è riportato il GRI Content Index, che elenca gli standard GRI trattati e le relative sezioni del Bilancio di Sostenibilità.

Il Bilancio di Sostenibilità 2025 sarà reso disponibile sul sito istituzionale del Gruppo a seguito della sua approvazione da parte degli organi competenti.

Il Bilancio di Sostenibilità di Gruppo Primo Caredent è redatto su base volontaria e, al momento, non è soggetto a revisione esterna da parte di terze parti indipendenti.



1.3 Identità del Gruppo Primo Caredent

GRI: 2-6

Primo Caredent Group (PCG) è un network sanitario italiano nato nel 2011 a Torino con l'apertura del primo centro dentistico in via Nizza. Da allora, ha intrapreso un percorso di crescita che lo ha portato a contare oggi 136 centri medici e odontoiatrici in 16 regioni italiane, con più di 1.700 professionisti tra medici, odontoiatri e personale sanitario.

Tutte le cliniche dentali e polispecialistiche del Gruppo sono di proprietà e presenti in tutto il paese, principalmente nel Nord Italia, sotto i marchi Primo e Caredent. PCG è la prima e unica catena odontoiatrica a espandersi nei servizi polispecialistici, gestendo attualmente 15 policlinici.

La missione di PCG è "prendersi cura delle persone", un impegno che si traduce in un ascolto costante dei pazienti e nell'offerta di cure personalizzate, accessibili e di alta qualità. Questo approccio è supportato da una gestione centralizzata che garantisce standard qualitativi e protocolli di sicurezza rigorosi in tutte le strutture del network.

PCG fonda la propria identità su valori forti e condivisi: etica professionale, fiducia, innovazione, digitalizzazione e la convinzione che le persone siano al centro di tutto. L'intero ecosistema del gruppo – dai centri alle sedi amministrative fino al laboratorio odontotecnico interno Primo Lab – è connesso grazie a strumenti digitali avanzati.

Con una rete di centri odontoiatrici e medici distribuita sul territorio nazionale e una presenza consolidata nel settore sanitario, PCG continua a evolversi mantenendo al centro della propria attività la salute, la qualità della vita e il benessere delle persone e delle comunità in cui opera.

Highlights



136

**centri odontoiatrici
e medici attivi
in tutta Italia**



+1700

**professionisti tra
medici, odontoiatri
e personale sanitario**



+1 mln

**pazienti
gestiti**



**PRIMO
LAB**

**4000 m² di tecnologia
e innovazione con
90 tecnici**



16

**regioni italiane
in cui siamo
presenti**



15

**Centri Medici Primo con
oltre 50 specializzazioni
sanitarie**

I nostri Brand

CENTRI DENTISTICI
PRIMO

IL TUO DENTISTA PER LA VITA

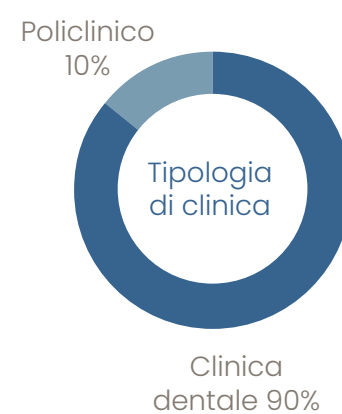
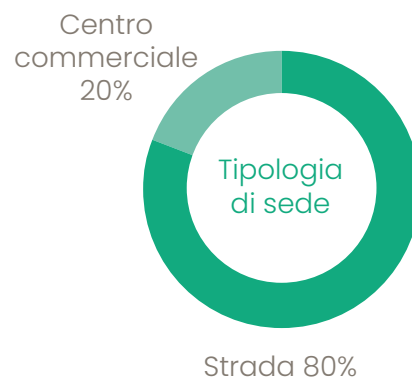
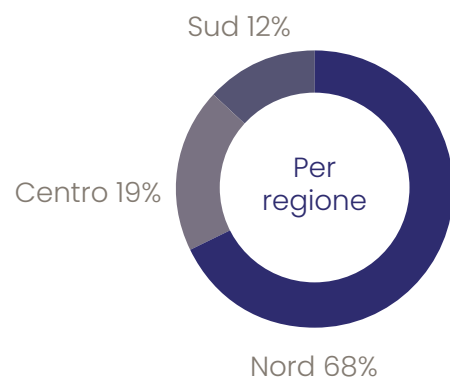
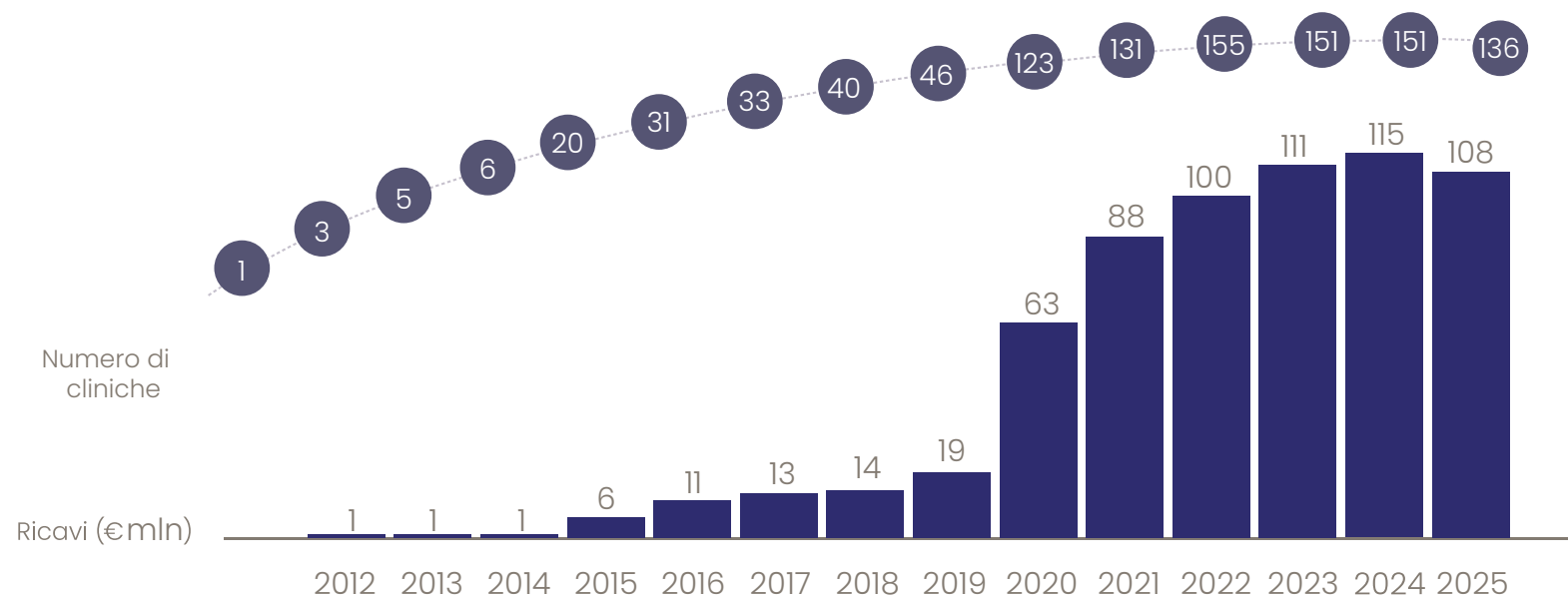
CENTRI MEDICI
PRIMO

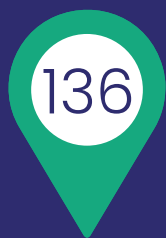
LA TUA SALUTE IN BUONE MANI

CARE+DENT) DENTAL
EXPERTS

PRIMO
LAB

Introduzione





Cliniche PCG



Headquarter
Torino
e Primo Lab



Business model incentrato sul cliente



Gestione dei pazienti

- Ampia gamma di servizi, che include la prevenzione, trattamenti conservativi, protesi e odontoiatria per una vera clinica polifunzionale.



Policlinici

- PCG gestisce 15 policlinici, strategicamente situati in aree con una maggiore incidenza di spesa diretta da parte dei pazienti, offrendo un'ampia gamma di specialità.



Gestione del portafoglio

- Approccio strutturato per l'apertura di nuove sedi e operazioni di M&A; rapida integrazione delle cliniche aperte o acquisite all'interno della rete.
- Team M&A interno.



Dentisti

- Alti standard di reclutamento e processo di inserimento strutturato per i dentisti.
- Sondaggi regolari per monitorare e migliorare la soddisfazione del personale; opportunità di apprendimento e sviluppo continuo.
- I professionisti medici operano nel rispetto degli standard e dei protocolli clinici di Gruppo, con una remunerazione commisurata alle prestazioni erogate.



Forte impronta IT e digitale

- PrimoUp è il sistema gestionale proprietario: un hub digitale che integra cliniche, agende e dati clinici. Essendo sviluppato internamente, evolve in modo agile sulla base del feedback diretto delle cliniche.
- Utilizzo di scanner intraorali nelle cliniche e di sistemi CAD/CAM nel laboratorio.

Laboratorio Dentale

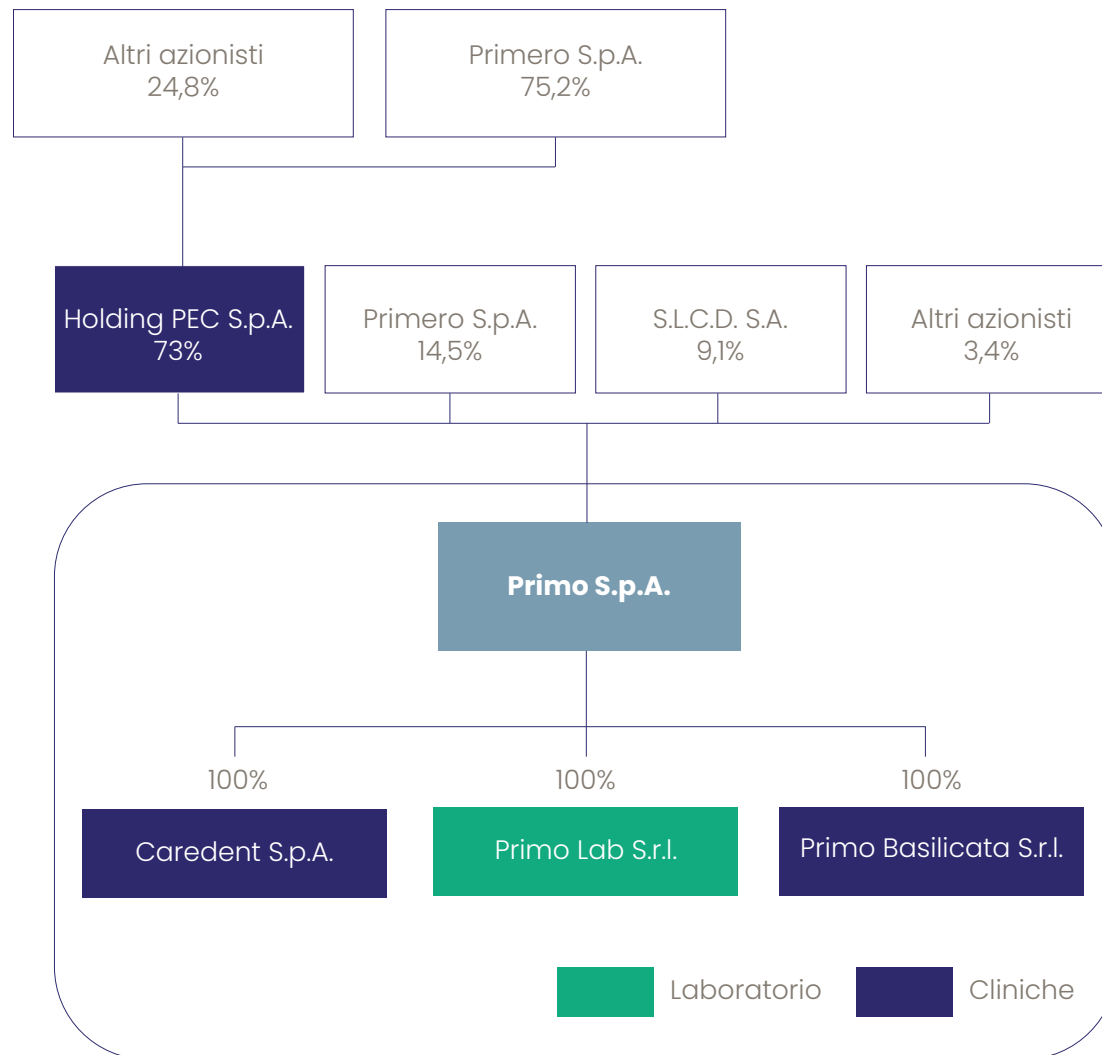
- Laboratorio dentale interno (Primo Lab) che supporta le operazioni di tutte le cliniche della rete, offrendo anche servizi a terzi.
- Primo Lab produce e personalizza i prodotti necessari per i trattamenti dentali. Tutti i dentisti della rete sono tenuti a utilizzare i servizi di Primo Lab.

PCG presenta un modello di business incentrato sul cliente, focalizzato a garantire l'offerta di trattamenti di alta qualità ai suoi pazienti, attivando tutte le leve disponibili:

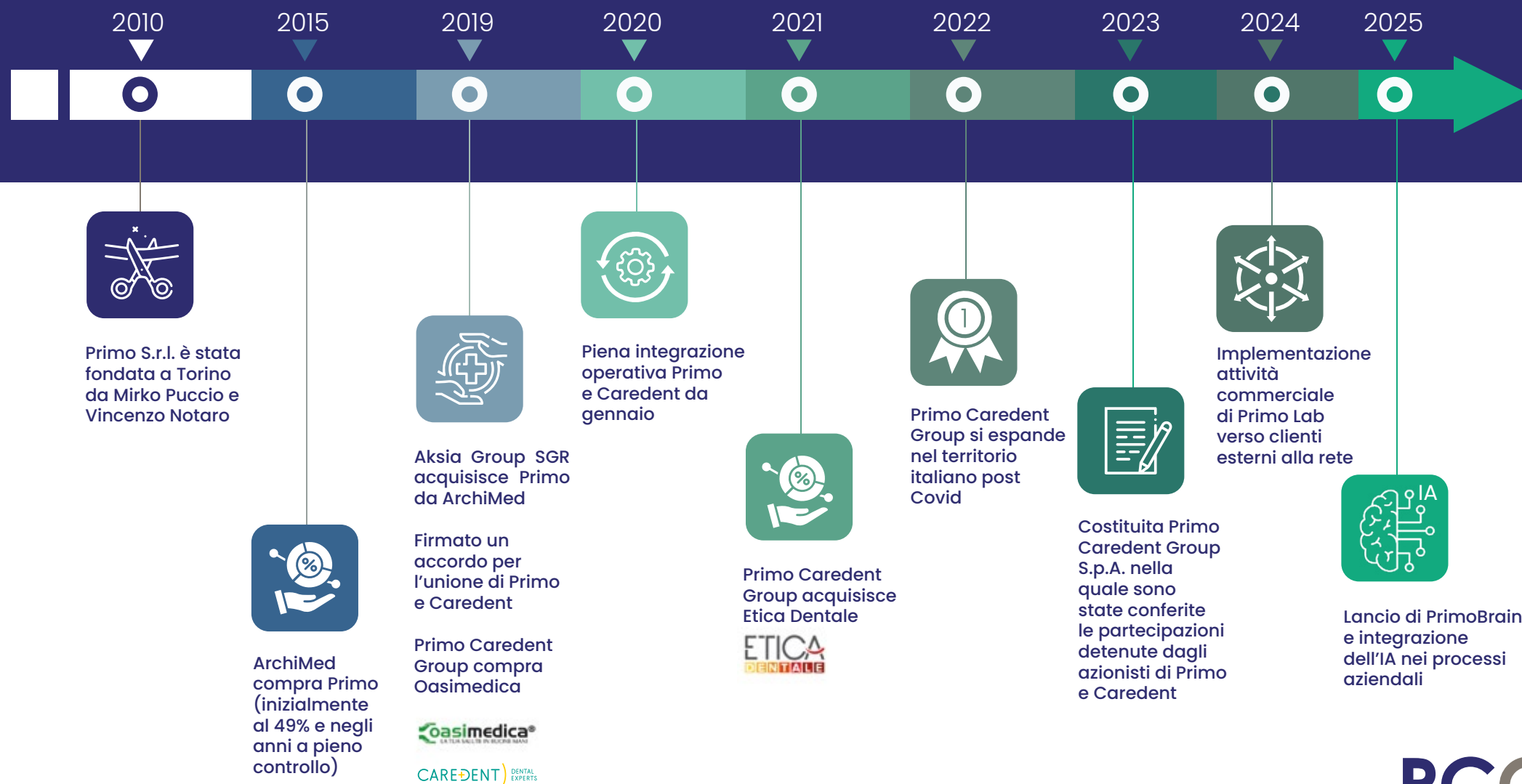
- (i) gamma completa dei servizi offerti; (ii) dentisti altamente professionali e qualificati;
- (iii) tecnologia e materiali all'avanguardia (Primo Lab); (iv) gestione attiva e crescita mirata della rete di cliniche; (v) CRM attivo e sondaggi post-cura; (vi) introduzione di altri servizi specialistici (policlinici).



Struttura del gruppo



La nostra storia: tappe fondamentali



Cosa ci guida



Visione

3 PILASTRI

A

Primo digital experience

- Lab Innovation
- Primo Lab
- Marketing automation

B

Primo People

- Le persone al centro
- Cultura e Formazione
- Valorizzazione dell'offerta dei servizi

C

Il medico per la vita

- Fidelizzazione del paziente
- Crescita nel numero delle strutture
- Policliniche multispecialistiche



Missione

"PRENDERSI CURA DELLE PERSONE"

"Prendersi cura delle persone" è la Missione del Gruppo Primo-Caredent ed è integrata nei suoi valori



Valori

PROUD TO BE PRIMO

Perseguire l'eccellenza
Responsabilità e sostenibilità
Offrire ascolto e cura
Unire tecnologia ed empatia
Dare il massimo in ogni azione

Tempo dedicato
Onestà e trasparenza

Benessere delle persone
Etica professionale

Promettere il realizzabile
Rispettare le promesse
Informarsi è il primo passo
Migliorare continuamente
Orgogliosi di essere primo

01

02

03

1.4 Analisi di materialità e stakeholder engagement

GRI: 2-29, 3-1, 3-2

L'analisi di materialità rappresenta uno degli strumenti centrali della rendicontazione di sostenibilità, in quanto consente di identificare i temi più rilevanti per l'organizzazione e per i suoi stakeholder. Secondo gli Standard GRI, un tema è considerato materiale quando riflette impatti significativi dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente o sulle persone, oppure quando riguarda aspetti che possono influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

Per Primo Caredent Group, attivo nella gestione di una rete nazionale di centri odontoiatrici, l'analisi di materialità assume un ruolo strategico nella definizione delle priorità di sostenibilità del Gruppo. Attraverso di essa, l'organizzazione è in grado di comprendere le priorità percepite dai propri interlocutori e di allineare di conseguenza le proprie scelte strategiche, operative e comunicative. Si tratta di uno strumento che consente di rafforzare il dialogo con pazienti, professionisti, dipendenti, fornitori e comunità locali, e di tradurre tale ascolto in un impegno concreto verso una crescita sostenibile.

L'analisi di materialità permette inoltre di integrare all'interno del modello di business la valutazione dei rischi e delle opportunità legati ai fattori ambientali, sociali e di

governance (ESG). Questo approccio contribuisce a rendere l'organizzazione più resiliente, trasparente e orientata al lungo periodo, favorendo decisioni più consapevoli e integrate nei processi di gestione aziendale.

Nel corso del precedente ciclo di rendicontazione era stato avviato un percorso di progressivo allineamento al principio di doppia materialità previsto dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS). Successivamente, a seguito dell'adozione del cosiddetto Regolamento "Omnibus I", che ha modificato le soglie dimensionali di applicazione della CSRD (oltre 1.000 dipendenti e oltre 450 milioni di euro di fatturato), Primo Caredent Group non rientra più nel perimetro delle imprese soggette a tale normativa.

Nonostante ciò, l'organizzazione ha deciso di mantenere un approccio di analisi che considera anche gli aspetti di rischio e opportunità finanziaria legati ai temi ESG, seppur in forma semplificata, al fine di garantire continuità metodologica rispetto al lavoro svolto negli anni precedenti e supportare una visione strategica di medio-lungo periodo.

Metodologia adottata

Per garantire un approccio strutturato, trasparente e coerente con le migliori pratiche internazionali, Primo ha condotto l'analisi di materialità seguendo le indicazioni metodologiche in coerenza con quanto definito da GRI 3. Lo standard prevede un processo di identificazione, valutazione e classificazione dei temi materiali, fondato su una lettura integrata degli impatti effettivi o potenziali dell'organizzazione e sull'ascolto degli stakeholder coinvolti.

La prima fase ha previsto la definizione del perimetro di analisi, con l'individuazione di un set di temi potenzialmente rilevanti suddivisi in tre ambiti principali: sociale, governance e ambientale. Questi temi sono stati individuati tenendo conto sia delle specificità operative e valoriali del Gruppo, sia delle istanze emergenti a livello normativo e settoriale.

Nel corso dell'aggiornamento 2025 i temi materiali sono stati rivisti con l'obiettivo di semplificare e rendere più chiara la struttura complessiva del bilancio di sostenibilità. In particolare, i temi precedentemente distinti *"Condizioni di lavoro dei dipendenti"*, *"Parità di trattamento e opportunità sul lavoro"* e *"Sicurezza e salute dei dipendenti"* sono stati aggregati nel nuovo tema *"Lavoro dignitoso, benessere e sicurezza dei dipendenti"*. Analogamente, i temi *"Energia"* e *"Cambiamento climatico"* sono stati accorpati nel tema unico *"Energia e cambiamento climatico"*, che comprende sia gli aspetti legati alla gestione dei consumi energetici sia quelli relativi agli impatti climatici.

Tematiche emerse come potenzialmente rilevanti suddivise per ambiti ESG		
	2024	2025
Tematiche ambito sociale	Accessibilità e qualità delle cure	Accessibilità e qualità delle cure
	Condizioni di lavoro dei dipendenti	Lavoro dignitoso, benessere e sicurezza dei dipendenti
	Parità di trattamento e opportunità sul lavoro	
	Sicurezza e salute dei dipendenti	
	Privacy dei pazienti e cybersecurity	Privacy dei pazienti e cybersecurity
	Rapporti con le comunità locali	Rapporti con le comunità locali
Tematiche ambito governance	Cultura ed etica d'impresa	Cultura ed etica d'impresa
	Gestione della catena di fornitura	Gestione della catena di fornitura
	Innovazione, ricerca e sviluppo	Innovazione, ricerca e sviluppo
	Sostenibilità economica	Sostenibilità economica
Tematiche ambito ambientale	Cambiamento climatico	Energia e Cambiamento climatico
	Energia	
	Gestione delle risorse ed economia circolare	Gestione delle risorse ed economia circolare

Successivamente, è stato sviluppato un questionario digitale rivolto a un campione di stakeholder interni ed esterni, con l'obiettivo di raccogliere la percezione della rilevanza dei singoli temi in relazione alle attività e agli impatti di Primo Caredent Group. Nel 2025 hanno partecipato alla consultazione 110 stakeholder complessivi, di cui 92 interni e 18 esterni.

Gli stakeholder interni appartengono a diverse funzioni aziendali, tra cui in particolare ASO e Clinic Manager, che rappresentano insieme oltre il 60% dei partecipanti, oltre a personale delle funzioni commerciali, amministrative e di supporto. La composizione del campione riflette inoltre la struttura organizzativa del Gruppo, con una prevalenza di partecipazione femminile (circa il 74% delle risposte) rispetto a quella maschile. Dal punto di vista geografico, le risposte provengono da diverse regioni italiane in cui il Gruppo opera, con una maggiore concentrazione in Piemonte, Lombardia e Lazio, che rappresentano le aree con una presenza più significativa di strutture e personale.

Gli stakeholder esterni coinvolti comprendono collaboratori e consulenti, fornitori, rappresentanti di gruppi di interesse e istituti finanziari. Anche in questo caso la distribuzione geografica delle risposte riflette le principali aree di operatività e collaborazione del Gruppo.

A ciascun partecipante è stato chiesto di attribuire un punteggio, secondo una scala da 1 (poco rilevante) a 5 (molto rilevante) per ogni tema proposto. Il processo si è svolto in modo anonimo, al fine di favorire risposte trasparenti e non condizionate.

Le valutazioni raccolte sono state successivamente aggregate e analizzate per calcolare la media dei punteggi per ciascun ambito e tema, distinguendo tra stakeholder interni ed esterni. Questo ha permesso di evidenziare non solo le priorità trasversali, ma anche eventuali differenze di percezione tra gruppi di interesse diversi.

A completamento dell'analisi, è stato elaborato un profilo di materialità che integra i dati emersi dal questionario con la conoscenza interna dell'organizzazione, le evoluzioni normative e le specificità del settore sanitario privato. Il risultato è una rappresentazione delle tematiche che Primo Caredent Group ritiene prioritarie per la definizione della propria strategia di sostenibilità e per la costruzione del presente bilancio.

Risultati emersi: materialità a impatto

L'analisi delle risposte raccolte ha permesso di individuare con chiarezza i temi percepiti come più rilevanti dagli stakeholder di Primo Caredent Group. In generale emerge un forte allineamento tra le valutazioni espresse dagli stakeholder interni ed esterni.

L'ambito sociale si conferma quello di maggiore rilevanza, seguito dalle tematiche di governance, mentre le questioni ambientali registrano complessivamente punteggi medi inferiori. Questo risultato è coerente con le caratteristiche del settore sanitario odontoiatrico, in cui gli impatti sociali e la qualità dei servizi offerti rappresentano aspetti centrali.

Il tema risultato più rilevante in assoluto è "Accessibilità e qualità delle cure", a conferma della centralità della qualità delle prestazioni sanitarie e dell'attenzione al paziente all'interno del modello di business del Gruppo.

Tra i temi con livelli di rilevanza più elevati figurano inoltre "Lavoro dignitoso, benessere e sicurezza dei dipendenti", "Sostenibilità economica" e "Innovazione, ricerca e sviluppo". Questo risultato evidenzia da un lato l'importanza attribuita al benessere e alla sicurezza del personale sanitario e

amministrativo, e dall'altro il ruolo strategico della solidità economica e dell'innovazione tecnologica nello sviluppo dell'offerta di servizi del Gruppo.

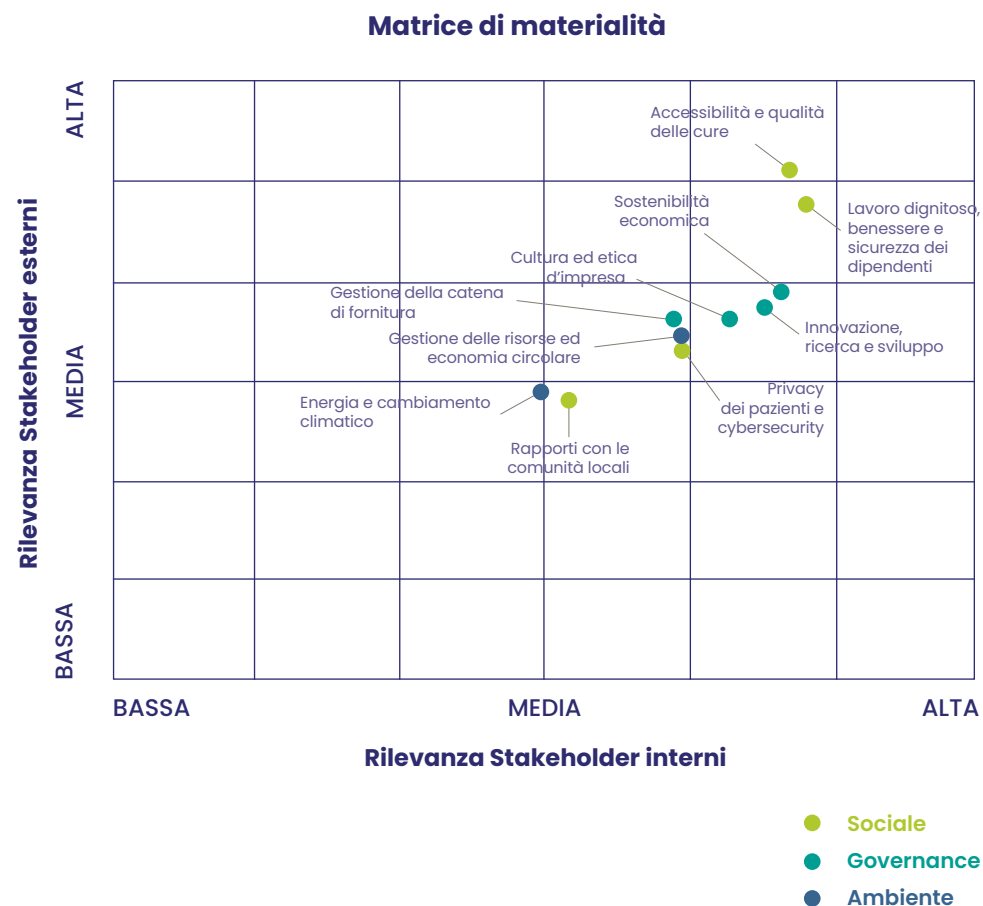
Per quanto riguarda l'ambito ambientale, pur risultando complessivamente meno prioritario rispetto agli altri ambiti ESG, emergono comunque elementi di attenzione.

In particolare, il tema "Gestione delle risorse ed economia circolare" registra livelli di rilevanza più elevati rispetto agli altri temi ambientali, soprattutto tra gli stakeholder interni, a testimonianza della crescente attenzione verso una gestione responsabile dei materiali e dei rifiuti sanitari.

Il tema "Energia e cambiamento climatico" risulta invece quello con il punteggio medio più basso, riflettendo la percezione diffusa che le attività di PCG abbiano un impatto ambientale diretto relativamente limitato rispetto ad altri settori industriali.

Per sintetizzare e rappresentare visivamente i risultati emersi dal questionario, le valutazioni espresse dagli stakeholder sono state riportate all'interno di una matrice di materialità. La matrice mette in relazione il livello di rilevanza attribuito ai diversi temi dagli stakeholder interni (asse orizzontale) e dagli stakeholder esterni (asse verticale), consentendo di individuare con immediatezza le priorità su cui il Gruppo è chiamato a concentrare maggiormente la propria attenzione.

In base alla posizione dei temi all'interno del grafico, è possibile distinguere tre diverse fasce di rilevanza: una fascia di priorità alta, che comprende le questioni ESG collocate nella parte superiore della matrice e considerate particolarmente rilevanti sia per l'organizzazione sia per i suoi stakeholder, rappresentando quindi gli ambiti su cui l'azienda dovrebbe concentrare i principali sforzi di miglioramento delle proprie performance di sostenibilità; una fascia di priorità media, che include temi importanti ma non prioritari in senso assoluto, che l'organizzazione è comunque chiamata a monitorare e su cui può valutare azioni di miglioramento progressivo; e una fascia di priorità bassa, che raccoglie le tematiche percepite come meno rilevanti nel contesto attuale, per le quali non sono necessariamente richieste azioni specifiche nel breve periodo, pur restando possibili iniziative volontarie qualora ritenute utili dall'organizzazione.



Significatività finanziaria e analisi di impatti, rischi e opportunità

I risultati dell'analisi di materialità rappresentano anche una base informativa utile per comprendere le connessioni tra temi ESG e performance economico-finanziaria dell'organizzazione. Sebbene Primo Caredent Group non rientri più nello scope di applicazione della CSRD, il Gruppo ha deciso di mantenere un'analisi semplificata dei rischi e delle opportunità finanziarie connessi ai temi di sostenibilità, al fine di rafforzare la capacità dell'organizzazione di anticipare potenziali criticità e cogliere opportunità strategiche.

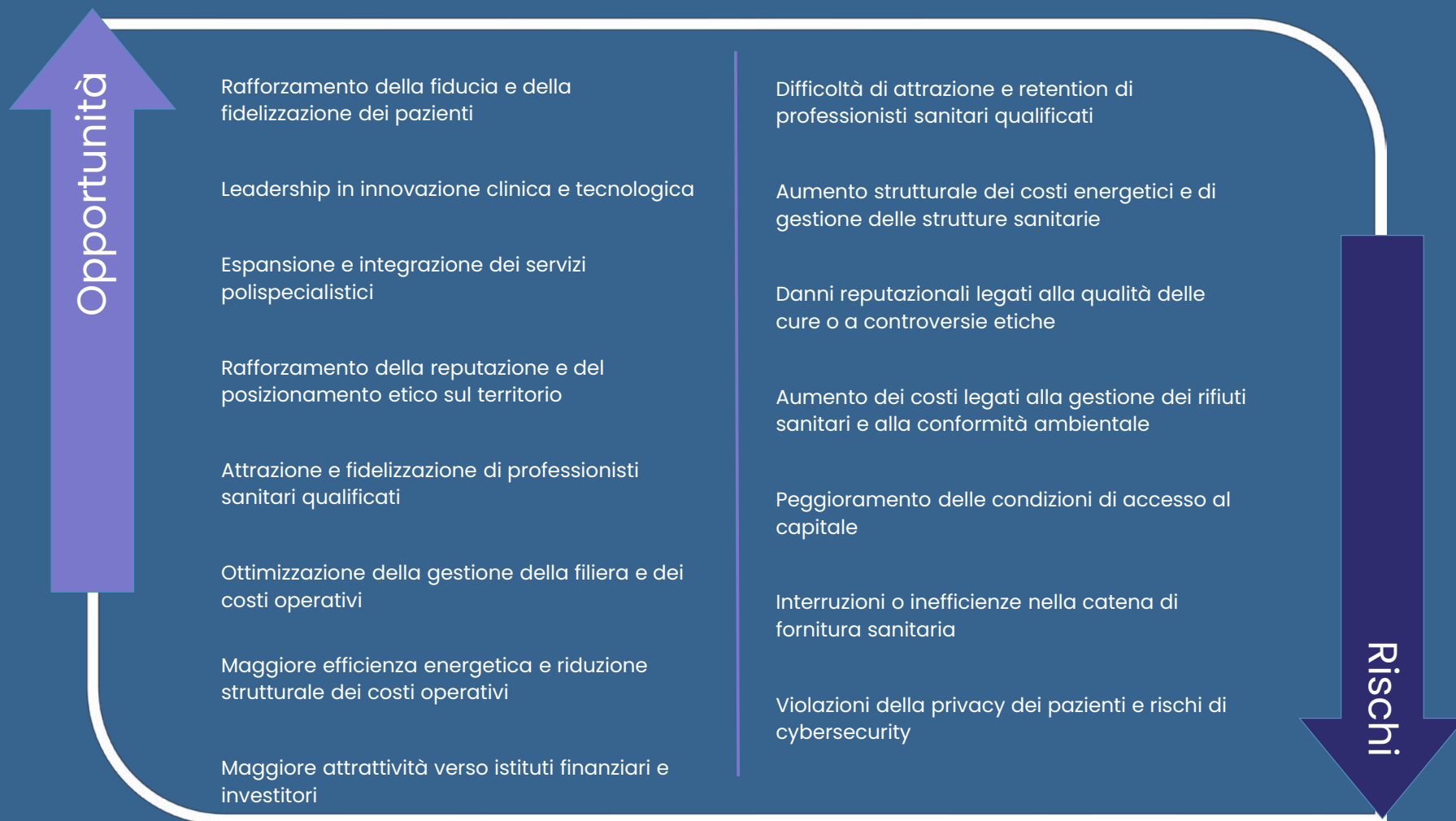
Dalle risposte al questionario emerge che le principali opportunità legate alla sostenibilità sono percepite in particolare in relazione al miglioramento della qualità delle cure e dei servizi offerti ai pazienti, aspetti che possono contribuire a rafforzare la fiducia dei pazienti e il posizionamento competitivo del Gruppo.

Tra i principali rischi potenziali sono invece stati evidenziati elementi legati alla gestione e retention del personale, ai rischi reputazionali e all'incremento dei costi di gestione delle

strutture sanitarie. Questi aspetti confermano come i temi sociali e organizzativi, oltre ad avere un impatto diretto sulle persone e sulle comunità, possano influenzare in modo significativo anche la stabilità e la sostenibilità economica dell'organizzazione nel lungo periodo.

In questo contesto, l'analisi degli impatti, dei rischi e delle opportunità viene progressivamente integrata nei processi decisionali e nel sistema di pianificazione strategica del Gruppo, con l'obiettivo di rafforzare un approccio orientato alla creazione di valore sostenibile e duraturo.

La tabella riporta le opportunità e i rischi identificati nell'analisi e valutati come potenzialmente più impattanti sulle performance economico-finanziarie di PCG nel medio-lungo periodo.



Il grafico qui sopra riporta le opportunità e i rischi identificati nell'analisi e valutati come potenzialmente più impattanti sulle performance economico-finanziarie di PCG nel medio-lungo periodo.

*Governance
e integrità*

2



Governance e integrità

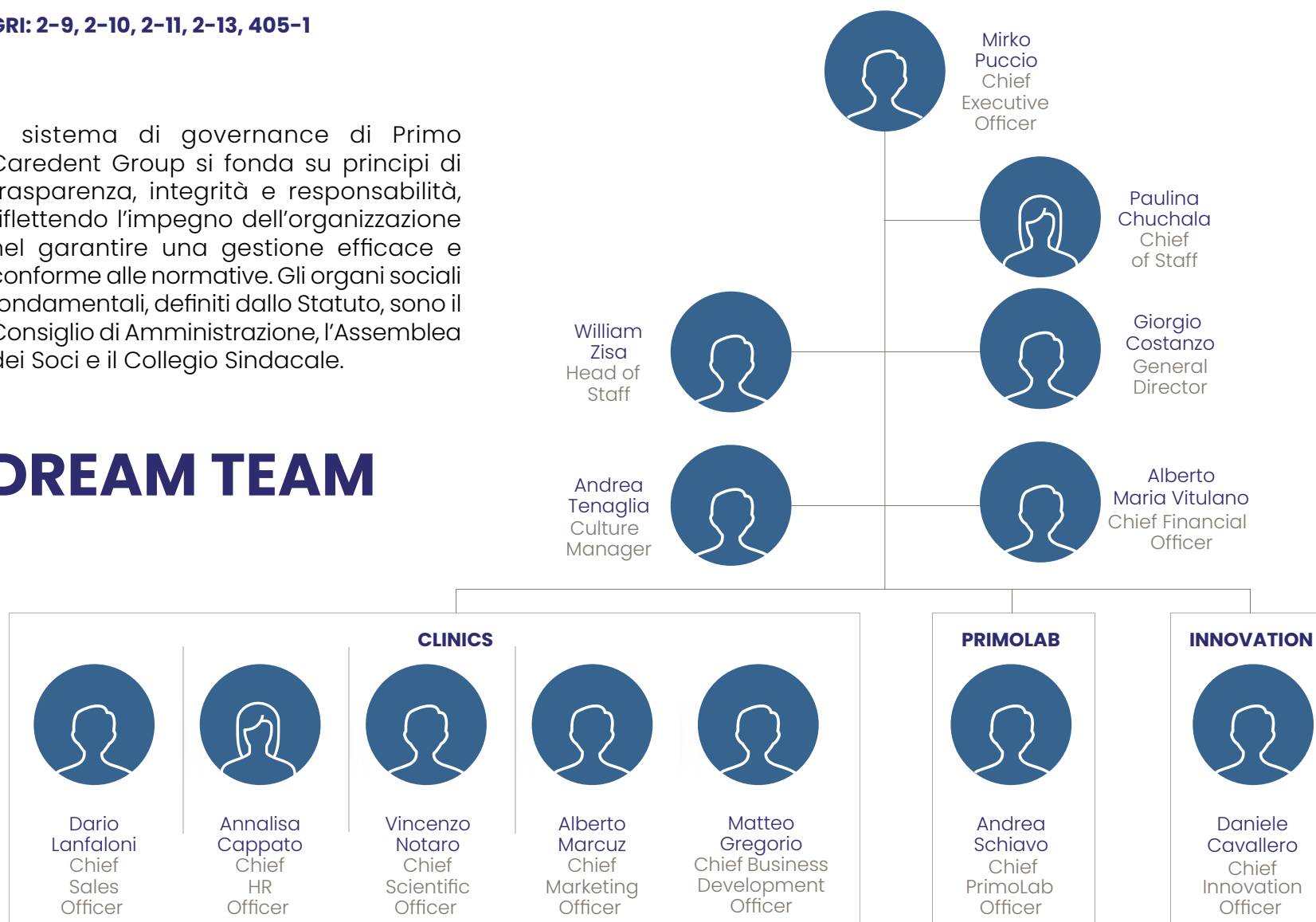
PCG
PRIMO CAREDENT GROUP

2.1 Organi di governo e controllo

GRI: 2-9, 2-10, 2-11, 2-13, 405-1

Il sistema di governance di Primo Caredent Group si fonda su principi di trasparenza, integrità e responsabilità, riflettendo l'impegno dell'organizzazione nel garantire una gestione efficace e conforme alle normative. Gli organi sociali fondamentali, definiti dallo Statuto, sono il Consiglio di Amministrazione, l'Assemblea dei Soci e il Collegio Sindacale.

DREAM TEAM



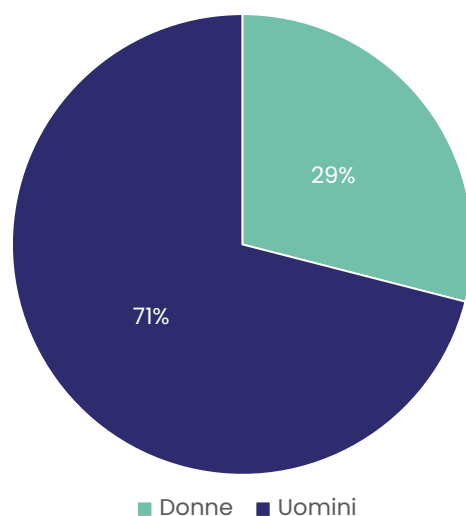
Il sistema di governance di Primo Caredent Group si fonda su un assetto di organi e presìdi di controllo volto a garantire indirizzo strategico, supervisione, corretto esercizio delle responsabilità e presidio dei principali rischi aziendali. In questo quadro, il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale, l'Organismo di Vigilanza e la società di revisione concorrono, con ruoli distinti e complementari, a rafforzare la trasparenza, la tracciabilità delle decisioni e la solidità complessiva del sistema di governo del Gruppo.

Il modello di governance si inserisce inoltre in una struttura organizzativa improntata a criteri di efficienza ed efficacia operativa, con un sistema di deleghe e procure che contribuisce a definire in modo chiaro poteri, responsabilità e ambiti di presidio.

Organo / presidio	Ruolo principale	Composizione / riferimenti principali
Consiglio di Amministrazione	Indirizzo strategico e supervisione	7 consiglieri; rappresentanza legale attribuita al Presidente del CdA
Collegio Sindacale	Vigilanza su legge, statuto e adeguatezza degli assetti	Lorenzo Boer (Presidente), Federica Donetto, Daniela Sarracino; supplenti Andrea Govoni, Paola Sanvido, Michele Furlanetto, Andrea Borsatti
Organismo di Vigilanza	Vigilanza su funzionamento e osservanza del Modello 231	Organismo collegiale; nominato dal CdA; durata tre esercizi; componenti: Enrico Di Fiorino, Lorella Marrone, Matteo Fantoni
Società di revisione	Revisione legale dei conti	PricewaterhouseCoopers S.p.A.

L'assetto di governo prevede un Consiglio di Amministrazione composto da sette consiglieri, con rappresentanza legale attribuita al Presidente del Consiglio di Amministrazione e con un'Amministrazione Delegata incaricata di coordinare i diversi uffici aziendali e di presidiare le relazioni verso l'esterno.

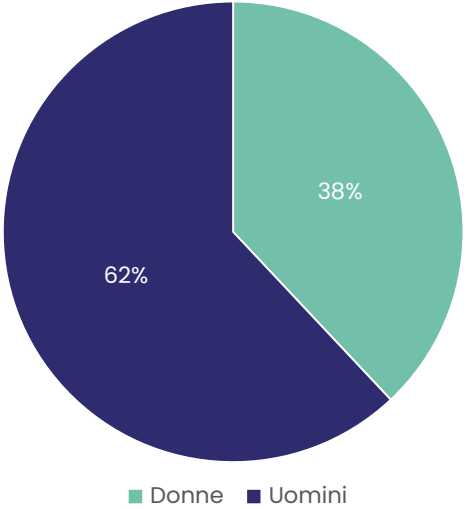
Composizione del Consiglio di Amministrazione per genere



Composizione del Consiglio di Amministrazione	
Nome e cognome	Ruolo
Mirko Puccio	Presidente del Consiglio di Amministrazione e rappresentante dell'impresa
Marco Rayneri	Consigliere
Gonzalo Bazzino	Consigliere
Edoardo Peroglio Longhin	Consigliere
Sara Perillo	Consigliera
Federica Forte	Consigliera
Elia Besana	Consigliere

Accanto all'organo amministrativo opera il Collegio Sindacale, cui spettano le funzioni di vigilanza sull'osservanza della legge e dello statuto, nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento.

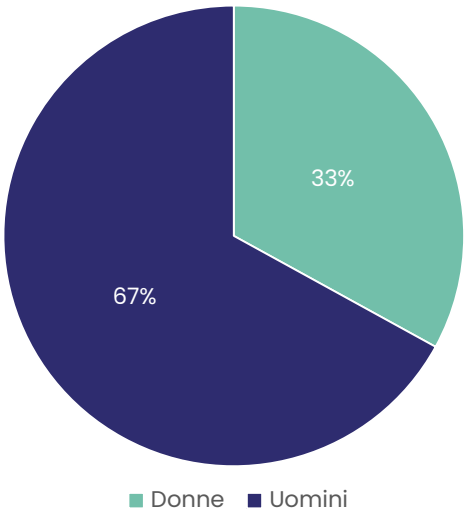
Composizione del Collegio Sindacale per genere



Composizione del Collegio Sindacale	
Nome e cognome	Ruolo
Lorenzo Boer	Presidente del Collegio Sindacale
Federica Donetto	Sindaca
Daniela Sarracino	Sindaca
Andrea Govoni	Sindaco supplente
Paola Sanvido	Sindaca supplente
Michele Furlanetto	Sindaco supplente
Andrea Borsatti	Sindaco supplente
PricewaterhouseCoopers S.p.A.	Società di revisione

Completa il sistema di controllo l'Organismo di Vigilanza, a composizione collegiale, previsto dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, aggiornato nel 2025, cui sono affidate funzioni di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello, oltre al compito di promuoverne l'aggiornamento. La revisione legale dei conti è affidata a una società di revisione iscritta nell'apposito registro.

Composizione dell'Organismo di Vigilanza per genere



Composizione dell'Organismo di Vigilanza	
Nome e cognome	Ruolo
Enrico Di Fiorino	Presidente dell'Organismo di Vigilanza
Lorella Marrone	Componente esterno
Elisa Gibellino	Componente interno

Il sistema è completato da presìdi che rafforzano il monitoraggio dei rischi e la circolazione delle informazioni verso gli organi competenti. In particolare, il Modello 231 prevede specifici flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza, requisiti di autonomia, indipendenza, professionalità e continuità di azione per i suoi componenti, nonché una gestione delle segnalazioni improntata a riservatezza, tracciabilità e istruttoria formale.

Nel loro insieme, questi elementi contribuiscono a rendere la governance non soltanto un presidio formale, ma una leva di accountability e di controllo coerente con i principi di integrità e compliance del Gruppo.

2.2 Performance economica e investimenti

GRI: 201-1

La sostenibilità del modello di business del Gruppo si riflette anche nella capacità di generare valore economico, distribuirlo agli stakeholder e sostenere investimenti coerenti con l'evoluzione dell'offerta sanitaria.

In questa prospettiva, l'analisi della performance economica consente di leggere non solo i risultati dell'esercizio, ma anche le direttrici attraverso cui il Gruppo continua a rafforzare qualità del servizio, innovazione e sviluppo della rete.

Nel FY2025, Primo Caredent Group ha proseguito il proprio percorso di consolidamento, confermando la solidità del modello economico e la capacità di mantenere continuità nei risultati.



Governance e integrità

PCG
PRIMO CAREDENT GROUP

Valore economico generato e distribuito

Misurare il valore economico generato, la sua distribuzione e la quota trattenuta rappresenta un indicatore utile per comprendere la capacità del Gruppo di creare ricchezza in modo sostenibile e responsabile. In ottica ESG, questa lettura consente infatti di collegare la performance economica al contributo offerto a dipendenti, fornitori, finanziatori e istituzioni, oltre che alla capacità di sostenere investimenti futuri.

Nel FY2025, il Gruppo ha generato un valore economico complessivo pari a 108,30 milioni di euro e ne ha distribuiti

107,06 milioni di euro, con un valore economico trattenuto pari a 1,24 milioni di euro. Il dato si mantiene positivo, pur in riduzione rispetto ai 2,28 milioni di euro del 2024, e contribuisce a sostenere continuità aziendale, resilienza patrimoniale e capacità di investimento. Nel triennio 2023-2025, il valore economico generato si è mantenuto superiore a 108 milioni di euro, confermando la capacità del Gruppo di creare e distribuire valore a favore dei principali stakeholder.

Valore economico direttamente generato e distribuito			
	2023	2024	2025
Valore economico generato	111,28 mln €	115,08 mln €	108,30 mln €
Valore economico distribuito	110,58 mln €	112,8 mln €	107,06 mln €
Valore economico trattenuto	+ 0,7 mln €	+ 2,28 mln €	+ 1,24 mln €

107,06

mln € - valore economico distribuito

108,30

mln € - valore economico generato

+1,24

mln € - valore economico trattenuto

Distribuzione per stakeholder del valore generato

La distribuzione del valore economico evidenzia la rilevanza che il Gruppo attribuisce sia al riconoscimento del lavoro sia al mantenimento di relazioni solide con i principali stakeholder della propria catena del valore.

Nel 2025, il 60% delle risorse distribuite è stato destinato ai fornitori, il 30% ai dipendenti, l'8% ai fornitori di capitale e lo 0,4% alla Pubblica Amministrazione sotto forma di imposte.

Distribuzione del valore per categorie di stakeholder			
	2023	2024	2025
Fornitori	63%	62%	60%
Dipendenti	29%	30%	30%
Fornitori di capitale	6%	7%	8%
Pubblica Amministrazione	1%	1%	0,4%

60%

delle risorse è stato destinato ai fornitori, per garantire la qualità e la continuità operativa delle strutture sanitarie

30%

è stato riconosciuto ai dipendenti, in forma di salari, benefit e contributi

8%

ha riguardato i fornitori di capitale

0,4%

è stato destinato alla pubblica amministrazione sotto forma di imposte

Investimenti

L'analisi degli investimenti consente di leggere con maggiore chiarezza le priorità di sviluppo del Gruppo. Anche nel 2025, gli impieghi di capitale risultano orientati al rafforzamento dell'infrastruttura sanitaria, all'innovazione tecnologica e al mantenimento di elevati standard di qualità operativa. In continuità con gli esercizi precedenti, una parte significativa degli investimenti è stata destinata alle attrezzature mediche, all'innovazione tecnologica

e al laboratorio odontotecnico e alle attività di ricerca e sviluppo. Per il FY2025, il valore complessivo degli investimenti è pari a 1,6 milioni di euro. La quota principale è stata destinata alle attrezzature mediche, pari al 53% del totale, seguita dall'innovazione tecnologica con il 28%, dal laboratorio odontotecnico con il 16% e dalle attività di ricerca e sviluppo con il 3%.

Ripartizione degli investimenti per area				
	2022	2023	2024	2025
Nuove sedi	17%	9%	5%	0%
Innovazione tecnologica	30%	30%	30%	28%
Ricerca e sviluppo	3%	3%	3%	3%
Attrezzature mediche	36%	25%	25%	53%
Laboratorio odontotecnico	17%	17%	10%	16%
Totale investimenti	5,8 mln €	6,4 mln €	4,2 mln €	1,6 mln €

La distribuzione degli investimenti 2025 mostra una maggiore concentrazione sulle dotazioni cliniche e tecnologiche, in coerenza con l'obiettivo di rafforzare la qualità operativa dei centri, la digitalizzazione dei processi e l'integrazione tra rete clinica e laboratorio odontotecnico.

Il minore peso degli investimenti in nuove sedi riflette una fase orientata più al consolidamento e all'efficientamento dell'infrastruttura esistente che all'espansione del perimetro fisico della rete.



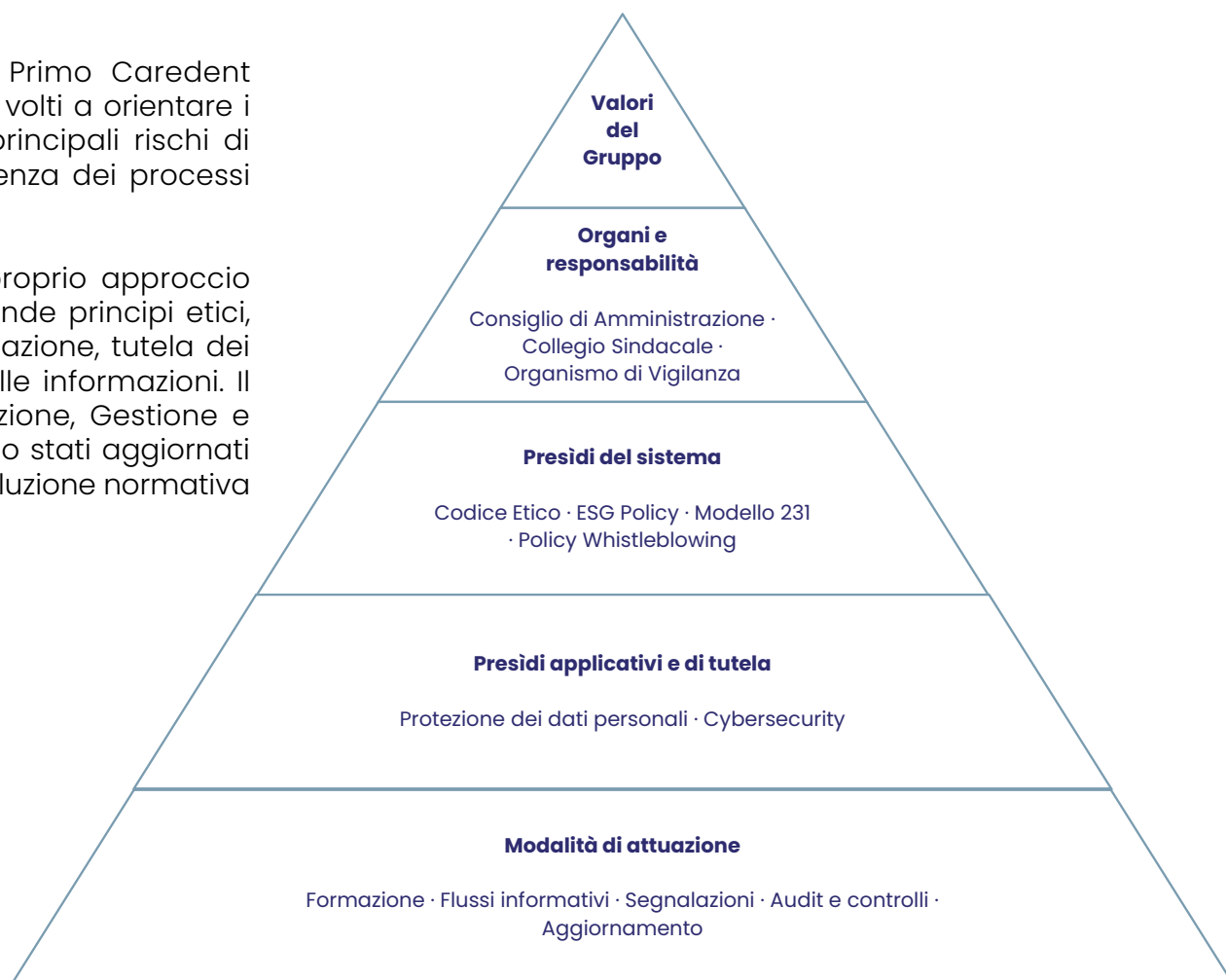
Governance e integrità

2.3 Il sistema di etica e compliance

GRI: 2-15, 2-23, 2-24, 2-26, 2-27, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 418-1

Il sistema di etica e compliance di Primo Caredent Group si fonda su un insieme di presidi volti a orientare i comportamenti aziendali, prevenire i principali rischi di non conformità e rafforzare la trasparenza dei processi decisionali.

Nel 2025 il Gruppo ha confermato il proprio approccio integrato alla compliance, che comprende principi etici, strumenti organizzativi, canali di segnalazione, tutela dei dati personali e misure di sicurezza delle informazioni. Il Codice Etico e il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 sono stati aggiornati nel corso dell'anno, in coerenza con l'evoluzione normativa e organizzativa del Gruppo.



Governance e integrità

La tabella sintetizza i principali strumenti attraverso cui il Gruppo presidia integrità, conformità normativa, gestione delle segnalazioni e protezione dei dati. La concreta attuazione del sistema è supportata da attività di comunicazione e formazione, flussi informativi verso gli organi competenti, audit e controlli periodici.

Nel biennio 2024-2025 non sono state registrate violazioni accertate da autorità competenti, violazioni accertate internamente tramite audit, segnalazioni o whistleblowing, né episodi di fuga, furto o perdita di dati o informazioni personali identificabili.

Presidio	Funzione principale	Destinatari / ambito	Modalità di attuazione
Codice Etico	Definisce principi, valori e regole di condotta	Organi sociali, dipendenti, collaboratori, partner, fornitori, terzi	Diffusione interna ed esterna, formazione, pubblicazione, richiamo nei rapporti contrattuali
ESG Policy	Definisce linee di indirizzo e responsabilità sui temi ESG	Funzioni aziendali e stakeholder rilevanti	Supervisione del CdA, coordinamento manageriale, monitoraggio e comunicazione
Modello 231	Presidia i rischi-reato e il sistema di controllo interno	Soggetti apicali, personale, collaboratori, terzi rilevanti	Risk assessment, protocolli, flussi informativi, attività dell'OdV, formazione e aggiornamento
Policy Whistleblowing	Disciplina la gestione delle segnalazioni e la tutela del segnalante	Personale e altri soggetti legittimati alla segnalazione	Canali dedicati, piattaforma informatica, istruttoria, riservatezza, reporting, formazione
Presidio privacy e cybersecurity	Tutela i dati personali e la sicurezza delle informazioni	Pazienti, dipendenti, sistemi e processi aziendali	MOP, UPG, DPO, audit, DPIA, misure tecniche e organizzative, gestione data breach, formazione



2.4 Gestione sostenibile della supply chain

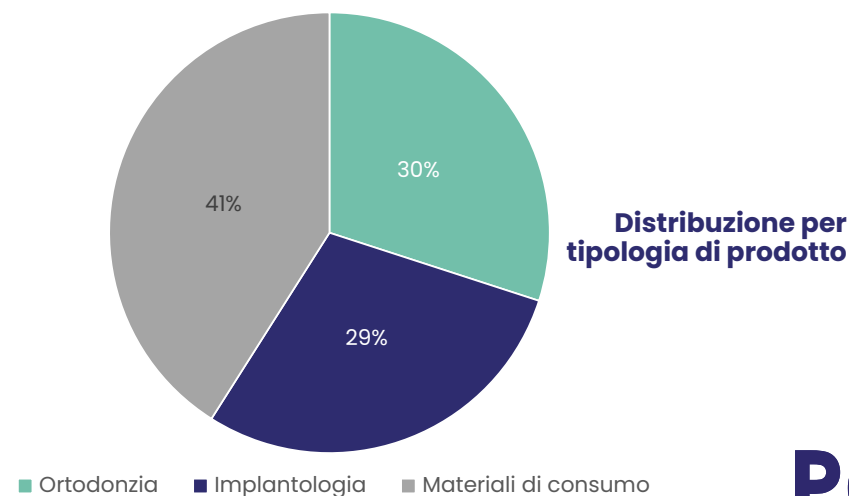
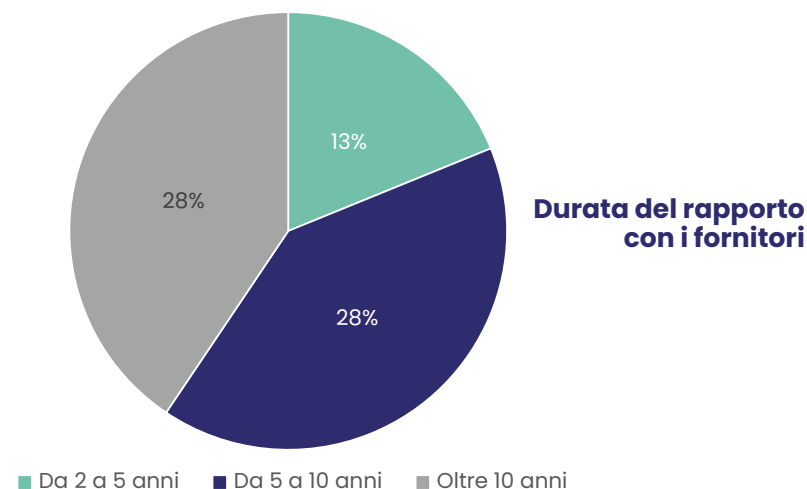
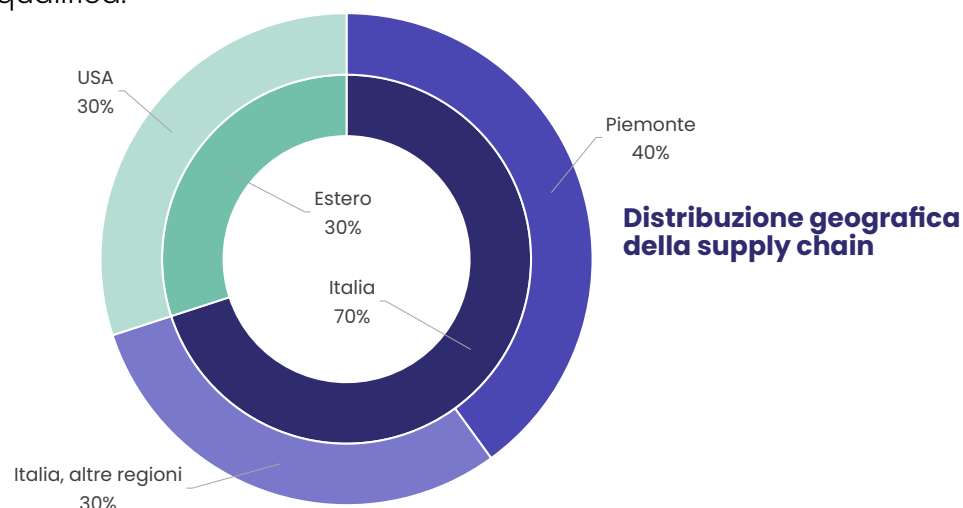
La catena di fornitura rappresenta un elemento rilevante per la continuità operativa e la qualità dei servizi offerti da Primo Caredent Group. In un modello sanitario articolato su una rete nazionale di centri odontoiatrici e medici, la disponibilità di materiali, dispositivi, attrezzature e servizi affidabili è essenziale per garantire il funzionamento delle strutture e la qualità dell'esperienza del paziente.

Il Gruppo intrattiene con i propri fornitori relazioni orientate alla continuità, alla qualità del servizio e alla capacità di supportare le esigenze operative della rete. La selezione dei fornitori si basa oggi principalmente su criteri economici, qualità dei materiali e affidabilità del servizio. Il percorso di rafforzamento ESG avviato dal Gruppo prevede tuttavia una progressiva evoluzione dei criteri di valutazione e qualifica, con l'obiettivo di integrare in modo più strutturato anche aspetti ambientali e sociali.

Composizione e prossimità della catena di fornitura

Negli ultimi anni PCG ha orientato progressivamente i propri acquisti verso fornitori e distributori italiani, favorendo relazioni di prossimità e continuità. Nel 2025 circa il 70% dei fornitori risulta localizzato in Italia, mentre circa il 40% del materiale acquistato proviene da distributori piemontesi, in coerenza con la presenza dell'headquarter del Gruppo a Torino. La composizione della supply chain evidenzia inoltre rapporti consolidati nel tempo con i principali fornitori, in particolare nelle categorie legate ai materiali di consumo, all'implantologia e all'ortodonzia.

Il Gruppo non ha ancora introdotto un sistema strutturato di valutazione ESG applicato alla totalità dei fornitori, né criteri ambientali o sociali formalizzati in modo sistematico nei processi di qualifica.



Colori Vivi: inclusione sociale nella filiera

La collaborazione con Colori Vivi rappresenta un esempio concreto di integrazione di criteri sociali e ambientali nella relazione con un fornitore. Avviata nel 2022, la collaborazione riguarda la fornitura di abbigliamento specialistico per il personale del Gruppo e si fonda su un modello produttivo orientato all'inclusione sociale e al riutilizzo dei materiali.

Colori Vivi è un laboratorio sartoriale nato nel 2016 dall'Onlus Articolo 10, con l'obiettivo di favorire l'inserimento sociale e lavorativo di donne migranti, donne in condizioni di fragilità o vittime di violenza. La sartoria utilizza materiali provenienti da filiere controllate e scarti di lavorazione di aziende di alta gamma, contribuendo a un modello produttivo a minore impatto ambientale.

Nel 2025 la collaborazione ha riguardato la produzione di 120 completi e 300 cuffie, realizzati con tessuto riciclato al 75% e con un abbattimento stimato delle emissioni di CO₂ pari al 60% rispetto a una produzione tradizionale.

La collaborazione con Colori Vivi consente a PCG di coniugare esigenze operative, attenzione ambientale e impatto sociale, valorizzando un fornitore capace di generare opportunità lavorative per persone in condizioni di vulnerabilità. In prospettiva, questo tipo di esperienza può rappresentare un riferimento per l'evoluzione dei criteri di selezione dei fornitori verso logiche più integrate, che affianchino qualità, continuità e convenienza economica a elementi di responsabilità sociale e ambientale.

KPI Colori Vivi	2024	2025
Completi	200	120
Cuffie	400	300
Tessuto riciclato	75%	75%
Abbattimento stimato CO ₂	60%	60%

*Persone
e impatto
sociale*

3



Persone e impatto sociale

PCG
PRIMO CAREDENT GROUP

Le persone rappresentano una componente essenziale del modello di Primo Caredent Group. Il funzionamento della rete si fonda sul contributo integrato del personale dipendente, impegnato nei centri, nelle sedi amministrative e nelle strutture operative, e dei medici e professionisti sanitari che collaborano con le strutture del Gruppo.

Questi due perimetri hanno caratteristiche e modalità di relazione differenti, ma concorrono entrambi alla qualità del servizio, alla continuità del percorso di cura e alla relazione quotidiana con i pazienti. Per questo motivo, il capitolo distingue tra personale dipendente e rete professionale sanitaria, mantenendo separati i relativi dati quantitativi e valorizzando, dove rilevante, il contributo complessivo delle persone al modello PCG.



Persone e impatto sociale

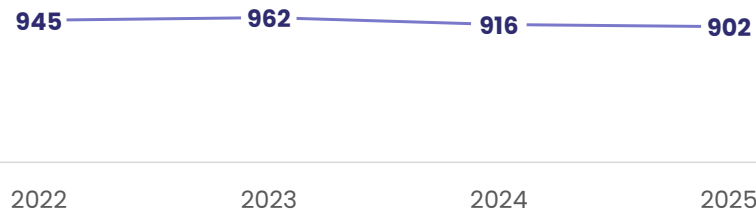


3.1 Dipendenti del Gruppo

Le persone dipendenti rappresentano una componente essenziale del modello organizzativo di Primo Caredent Group. Nei centri, nelle sedi amministrative e nelle strutture operative del Gruppo, il personale contribuisce ogni giorno alla continuità dei servizi, alla gestione dell'esperienza del paziente e al funzionamento della rete territoriale.

Nel 2025 il Gruppo conta 902 dipendenti, rispetto ai 916 del 2024. Il dato si inserisce in una fase di consolidamento del modello operativo del Gruppo, che accompagna l'evoluzione del perimetro delle cliniche e dell'organizzazione interna. In questo contesto, la gestione delle persone continua a rappresentare un presidio centrale per garantire continuità operativa, qualità del servizio e sviluppo delle competenze nella rete.

Totale dipendenti

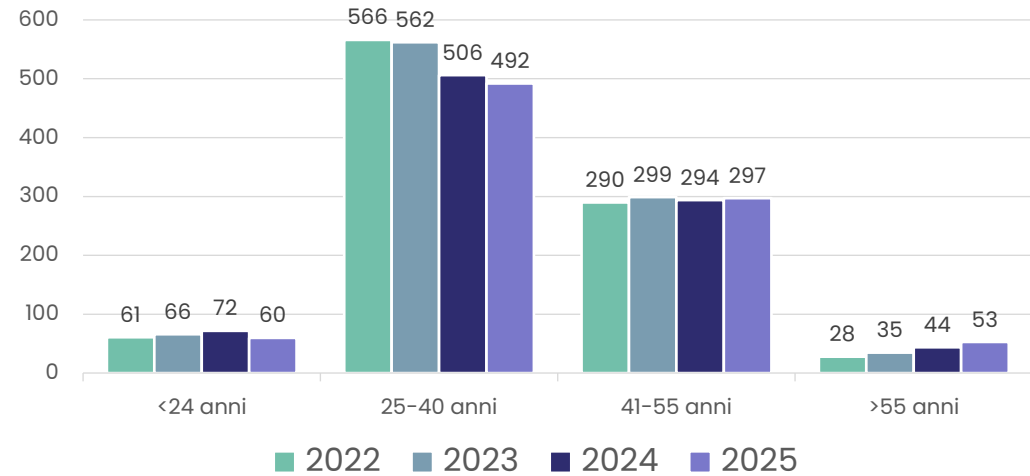


Profilo del personale dipendente

La distribuzione anagrafica conferma una concentrazione prevalente nelle fasce centrali di età, in particolare tra i 25 e i 40 anni e tra i 41 e i 55 anni. Nel 2025 queste due fasce rappresentano complessivamente circa l'87% della popolazione dipendente, confermando la presenza di una base organizzativa composta prevalentemente da profili con esperienza operativa e continuità professionale.

La componente under 24 rappresenta una quota più contenuta dell'organico, mentre la fascia over 55 mantiene un'incidenza limitata ma in crescita rispetto agli anni precedenti, segnalando la presenza di percorsi professionali più maturi e di competenze mantenute nel tempo all'interno del Gruppo.

Sotto il profilo contrattuale, il tempo indeterminato si conferma la forma prevalente di impiego. Nel 2025 i dipendenti con contratto a tempo indeterminato sono 808, pari a circa il 90% dell'organico, mentre i contratti a tempo determinato sono 94. Il dato conferma la prevalenza di rapporti stabili, pur all'interno di un'organizzazione caratterizzata da esigenze operative differenziate tra centri, sedi e strutture di supporto.



Tipologia contrattuale	2022	2023	2024	2025
Tempo indeterminato	775	830	855	808
Tempo determinato	170	132	61	94
Totale	945	962	916	902

Stabilità organizzativa e turnover

L'analisi del turnover consente di osservare l'evoluzione dell'organico del Gruppo attraverso i flussi in uscita registrati nel corso dell'anno.

Il dato è in aumento rispetto al 23% del 2024, e risente in parte delle cessazioni legate alla razionalizzazione della rete dei centri avvenuta nel corso dell'anno, che ha influenzato i flussi in uscita. Il confronto con il 43% del 2022 e il 32% del 2023 conferma tuttavia un trend strutturale di miglioramento nel medio periodo.

Il dato è calcolato come rapporto tra le cessazioni dell'anno e la forza lavoro a inizio periodo. L'andamento riflette la natura dinamica del modello operativo del Gruppo, articolato su una rete ampia di centri e caratterizzato da ruoli operativi e di relazione con il paziente.

In questo contesto, il presidio delle attività di selezione, inserimento e accompagnamento delle persone resta un elemento rilevante per supportare la continuità organizzativa e la qualità del servizio.



La distribuzione dei flussi per genere evidenzia una prevalenza femminile sia tra le assunzioni sia tra le cessazioni, coerente con la composizione complessiva dell'organico del Gruppo.

Per fascia di età, i flussi si concentrano soprattutto nella popolazione tra i 25 e i 40 anni, che rappresenta anche la fascia più numerosa dell'organico. Questo dato conferma l'importanza di continuare a presidiare le fasi di inserimento, sviluppo e retention nelle fasce centrali della popolazione aziendale.

Il dato 2025 conferma l'importanza di continuare a presidiare le fasi di selezione, inserimento e accompagnamento delle persone, in particolare per i ruoli operativi maggiormente esposti a rotazione. Le iniziative di formazione, affiancamento e ascolto interno contribuiscono a supportare la continuità organizzativa e lo sviluppo delle competenze nella rete.

Turnover per genere	Donne	Uomini	Totale
Assunzioni	209	41	250
Cessazioni	221	44	265

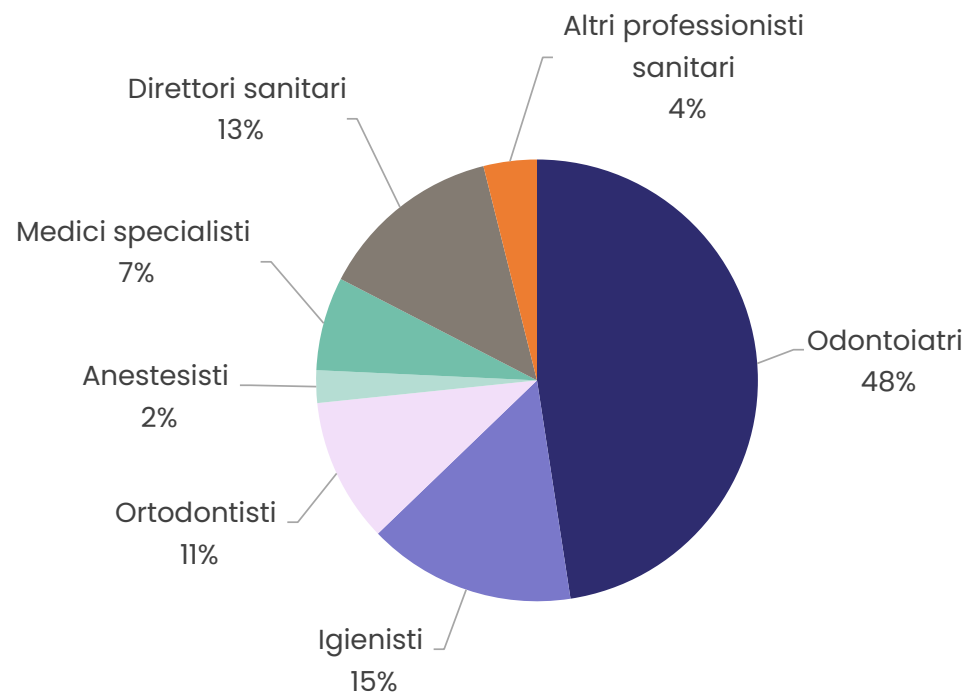
Flussi 2025 per fascia di età	Assunzioni	Cessazioni
0-24 anni	34	20
25-40 anni	138	149
41-55 anni	67	83
>55 anni	11	13
Totale	250	265

3.2 Medici e professionisti sanitari

La composizione della rete professionale riflette la natura integrata dell'offerta sanitaria del Gruppo. La componente odontoiatrica rimane centrale, affiancata da figure specialistiche che contribuiscono all'ampliamento dei servizi e alla presa in carico del paziente in una logica multidisciplinare.

Nel 2025, la rete professionale sanitaria di PCG conta 828 medici e professionisti sanitari. Il network comprende odontoiatri, igienisti, ortodontisti, anestesisti, medici specialisti, direttori sanitari e altri professionisti sanitari, attivi nei centri Primo e Caredent e nei poliambulatori specialistici.

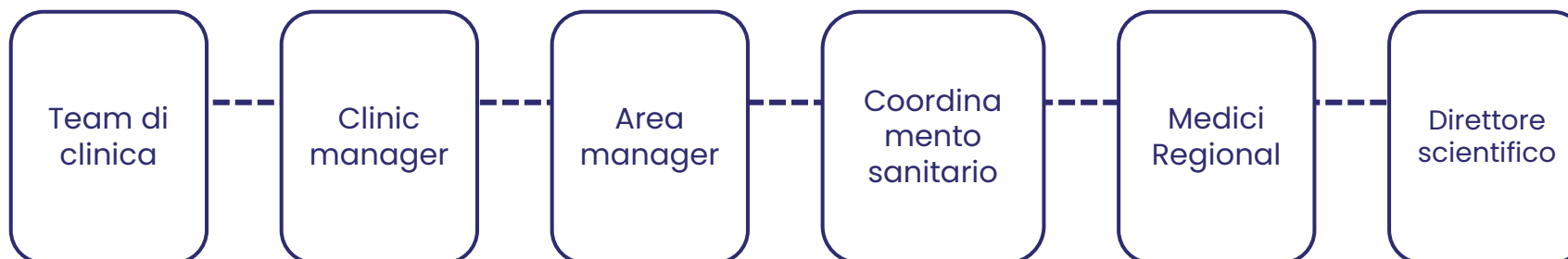
Questa articolazione consente al Gruppo di integrare competenze diverse e di rispondere a bisogni di cura eterogenei, mantenendo un presidio professionale diffuso nelle strutture del network. La presenza di professionisti con profili differenti supporta inoltre lo sviluppo di percorsi di cura più coordinati, in particolare nelle aree in cui l'offerta odontoiatrica si integra con servizi polispecialistici e attività di prevenzione.



Ruolo dei professionisti nel modello PCG



Figure di raccordo



Il modello PCG valorizza il professionista come parte di un sistema integrato, che favorisce omogeneità dei processi, condivisione delle buone pratiche e attenzione alla relazione con il paziente.

Selezione, inserimento e relazione con il network

Il percorso del professionista in PCG



Favorire un inserimento progressivo e coerente con il modello PCG, sostenendo qualità del servizio e senso di appartenenza alla rete.

3.3 Formazione, sviluppo e cultura aziendale

Nel 2025 la formazione ha consolidato il proprio ruolo come leva organizzativa a supporto della crescita di Primo Caredent Group.



In un'organizzazione distribuita sul territorio e composta da profili professionali eterogenei, lo sviluppo delle competenze è essenziale per garantire **coerenza operativa, diffusione dei processi aziendali e capacità di adattamento** ai cambiamenti interni.



Integrare formazione e sviluppo come **parte del funzionamento quotidiano** dell'organizzazione e del rapporto tra sede centrale, rete operativa e professionisti sanitari.

Il nostro approccio integrato alla formazione



Formazione obbligatoria

Garantisce il rispetto di normative e requisiti di legge, assicurando sicurezza e conformità.



Formazione tecnica e operativa

Rafforza le competenze specialistiche e la qualità dei servizi erogati nei centri del Gruppo.



Sviluppo delle competenze trasversali

Promuove leadership, comunicazione, collaborazione e gestione del cambiamento.



Supporto a strumenti e processi

Accompagna l'adozione di strumenti digitali e processi aziendali in modo efficace.



Onboarding strutturato

Favorisce un inserimento graduale e coerente, conoscenza del modello PCG e delle procedure interne.



Ascolto e coesione organizzativa

Iniziative di ascolto e momenti di condivisione per rafforzare il senso di appartenenza e la cultura aziendale.

L'apprendimento continuo è parte integrante della nostra cultura aziendale:

un investimento che valorizza le persone e genera valore per i pazienti, i centri e il Gruppo.

Primo Caredent Academy

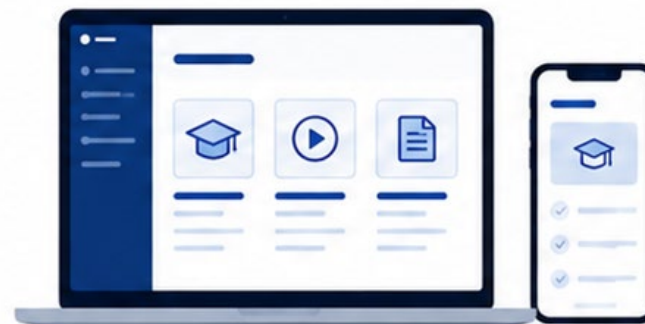
La Primo Caredent Academy (PCA) è il punto di riferimento per la progettazione e il coordinamento delle attività formative del Gruppo.

FUNZIONE TRASVERSALE A SUPPORTO DEL GRUPPO



Opera in sinergia con i diversi dipartimenti per favorire lo sviluppo delle competenze, la diffusione dei processi aziendali e l'allineamento operativo della rete.

PIATTAFORMA LMS PROPRIETARIA: L'INFRASTRUTTURA DELLA FORMAZIONE



La piattaforma LMS accessibile in cloud gestisce e rende fruibili i percorsi formativi in modo strutturato, favorendo l'accesso ai contenuti da parte di dipendenti e professionisti del network.

La PCA rafforza la qualità clinica e la crescita del network, come presidio di aggiornamento professionale e leva strategica per lo sviluppo delle competenze del Gruppo.

Formazione dipendenti e percorsi di sviluppo

Nel 2025 Primo Caredent Group ha consolidato il proprio modello formativo, rafforzando il ruolo della formazione come strumento di allineamento operativo, sviluppo delle competenze e supporto ai processi aziendali.

Nel corso dell'anno sono state erogate 600 ore di formazione non obbligatoria, con 727 partecipazioni. I percorsi hanno riguardato competenze tecniche e operative, relazione con il paziente, formazione commerciale, sviluppo manageriale, leadership e soft skills.

I percorsi formativi rivolti ai dipendenti coprono ambiti diversi e rispondono alle esigenze delle principali popolazioni aziendali, con l'obiettivo di rafforzare l'efficacia operativa, la qualità della relazione con il paziente e la capacità di coordinamento dei team.

La piattaforma LMS ha continuato a rappresentare lo strumento centrale per la diffusione e il monitoraggio dei contenuti formativi. Nel 2025 sono stati erogati 60 corsi e sono state registrate oltre 50.000 attività formative, confermando un utilizzo significativo della piattaforma e una crescente integrazione della formazione nei processi operativi del Gruppo.



Persone e impatto sociale

Nel 2025 il Gruppo ha consolidato il proprio modello formativo, rafforzando la formazione come strumento di sviluppo professionale e supporto ai processi aziendali.

600

Ore di formazione non
obbligatoria



Formazione tecnica e operativa

Processi, strumenti e procedure operative

Destinatari: Receptionist, ASO, Clinic Manager e figure operative di clinica

727

Partecipazioni



Formazione sulla relazione con il paziente

Comunicazione efficace, ascolto attivo e gestione delle aspettative

Destinatari: Team a contatto con il paziente

60

Corsi erogati sulla
piattaforma LMS



Leadership e soft skills

Sviluppo manageriale, gestione dei team, comunicazione e collaborazione

Destinatari: Manager e ruoli di coordinamento

50.000+

Attività formative
registrate

Persone e impatto sociale

Formazione continua per medici e specialisti

PCA Medici

La formazione continua rivolta a medici e specialisti rappresenta una componente specifica del modello formativo di PCG. Attraverso PCA Medici, il Gruppo mette a disposizione percorsi di aggiornamento clinico, tecnico e professionale, con l'obiettivo di sostenere la qualità delle cure, l'allineamento ai protocolli e lo sviluppo delle competenze specialistiche della rete.

Nel 2025 la piattaforma di formazione online dedicata ai professionisti clinici ha registrato una crescita significativa: gli utenti unici sono passati da 83 nel 2024 a 303 nel 2025, con un incremento pari al 265%. La media è stata di 1,6 corsi per clinico nell'anno. L'offerta formativa si articola in due macro-aree: percorsi della Primo Caredent Academy, pari al 61% delle iscrizioni totali, e protocolli e procedure cliniche, pari al restante 39%.

Nel 2025 i percorsi PCA Medici hanno registrato 494,45 ore di formazione e hanno coinvolto 182 medici e specialisti. I corsi più seguiti hanno riguardato ambiti quali igiene orale, endodonzia, protesi su impianti e medicina estetica, aree coerenti con l'evoluzione dell'offerta clinica del Gruppo e con la necessità di mantenere aggiornate competenze specialistiche e procedure operative all'interno della rete.

Indicatore PCA Medici	2025
Utenti unici piattaforma medici	303
Media corsi per clinico	1,6
Iscrizioni a percorsi PCA	61%
Iscrizioni a protocolli e procedure cliniche	39%

Indicatore formazione medici e specialisti	2025
Ore di formazione PCA Medici	494,45
Medici e specialisti coinvolti	182

A complemento della formazione digitale, nel 2025 la PCA ha organizzato 12 eventi in presenza rivolti a medici e tecnici, per un totale di 433 ore di formazione erogate. I corsi hanno coperto ambiti clinici e tecnologici quali implantologia, BOPT, faccette, odontoiatria digitale e materiali, favorendo il confronto diretto tra professionisti clinici e tecnici di laboratorio. Gli incontri territoriali, tra cui le sessioni dedicate alle aree Sardegna e Milano/Bergamo, hanno contribuito a rafforzare il presidio formativo su tutto il network.

In questo percorso si inserisce anche il ruolo di Primo Lab, che accanto alla funzione produttiva contribuisce allo sviluppo delle competenze tecniche e al rafforzamento del dialogo tra laboratorio e componente clinica. Nel 2024 il laboratorio ha ospitato tra 70 e 80 studenti in percorsi di alternanza scuola-lavoro e ha realizzato oltre 900 ore di attività formative in clinica.

Queste attività rafforzano il collegamento tra formazione, qualità protesica e coordinamento operativo tra cliniche e laboratorio, contribuendo a rendere più omogeneo il linguaggio tecnico e clinico all'interno del network.



Persone e impatto sociale

Congresso Nazionale PCG 2025

Nel gennaio 2025, il Gruppo ha inoltre organizzato il proprio primo Congresso Nazionale al Palariccione di Riccione (RN) riunendo oltre 350 professionisti dell'odontoiatria in due giornate dedicate all'aggiornamento scientifico e al confronto professionale. L'evento ha previsto percorsi differenziati per odontoiatri, ortodontisti e igienisti dentali, con un programma sviluppato attorno a tre temi principali: leadership clinica, Patient Experience e innovazione tecnologica.



Onboarding, mentoring e crescita professionale

Nel 2025 Primo Caredent Group ha proseguito nello sviluppo di percorsi strutturati di onboarding, affiancamento e crescita professionale, con l'obiettivo di rendere più efficace l'inserimento delle nuove risorse, rafforzare l'allineamento operativo della rete e sostenere lo sviluppo delle competenze manageriali e relazionali.

Tra le principali iniziative rientra il nuovo percorso di onboarding per le ASO, che integra formazione teorica, learning by doing e tutoraggio operativo. Il percorso prevede una settimana di formazione iniziale, due settimane di affiancamento operativo e l'introduzione di strumenti di autovalutazione ed eterovalutazione.

Percorso / iniziativa	Elementi principali	Stato 2025
Progetto Egoless	136 Clinic Manager coinvolti, 7 sessioni territoriali, role play con formatori interni	Realizzato
Percorsi Area Manager	16 Area Manager coinvolti, circa 40 sessioni di coaching, percorso standardizzato per nuove risorse	Realizzato
Evaluation Week	Seconda edizione dedicata a competenze manageriali e relazionali	Realizzata
Nuovo onboarding ASO	1 settimana di formazione iniziale, 2 settimane di affiancamento, autovalutazione ed eterovalutazione	Avviato / consolidato
Adotta un HQ	Affiancamento tra sede centrale e rete operativa	Avviato
Revisione onboarding Receptionist	Revisione del percorso secondo il modello ASO; hub formativi territoriali previsti nel 2026	In sviluppo

Il progetto Egoless ha coinvolto 136 Clinic Manager in 7 sessioni formative territoriali, con attività pratiche e role play erogati da formatori interni. I percorsi dedicati agli Area Manager hanno coinvolto 16 persone, con circa 40 sessioni di coaching e la standardizzazione del percorso di inserimento per nuovi Area Manager, applicato a quattro nuove risorse.

La Evaluation Week, giunta alla seconda edizione, ha approfondito competenze manageriali e relazionali, con attività preparatorie su feedback, gestione dei conflitti, comunicazione e leadership. A valle dell'analisi dei gap emersi, sono state realizzate quattro sessioni plenarie sulla leadership con il supporto di un formatore esterno.

Adotta un HQ

Nel 2025 è stato inoltre avviato il progetto "Adotta un HQ", finalizzato a rafforzare il dialogo tra sede centrale e rete operativa attraverso esperienze di affiancamento nelle cliniche.

L'iniziativa contribuisce a migliorare la conoscenza reciproca tra funzioni centrali e team di rete, favorendo una maggiore comprensione delle esigenze operative quotidiane.

Sessioni 360

A supporto dello sviluppo individuale, PCG ha continuato a utilizzare anche strumenti di feedback strutturato. Le Sessioni 360 prevedono un feedback semestrale per l'HQ, con valutazioni su competenze hard, soft e strategico-manageriali.

Nell'ultima sessione del 2025 sono stati raccolti oltre 15.000 feedback e risultano in corso 578 iniziative personali di upskilling e reskilling.

15.000

Feedback
raccolti

578

Iniziative di
upskilling e
reskilling

Iniziative di ascolto, coesione e cultura aziendale

Nel 2025 PCG ha sviluppato diverse iniziative orientate a rafforzare ascolto interno, coesione tra team e cultura aziendale. Queste attività si inseriscono in un percorso più ampio di coinvolgimento delle persone, con l'obiettivo di raccogliere feedback, migliorare la collaborazione tra sede centrale e rete operativa e sostenere un contesto organizzativo più consapevole e partecipato.

Tra gli strumenti di ascolto rientra la Survey HQ, attraverso cui i centri possono segnalare periodicamente punti di forza e aree di miglioramento. I feedback raccolti vengono analizzati e tradotti in azioni concrete su diversi ambiti operativi. Nel 2025, tra le iniziative nate anche dal confronto con la rete, rientrano le Giornate di Educazione al Sorriso nelle scuole, l'introduzione e il test di nuovi materiali clinici con il coinvolgimento di medici e igienisti, e il rafforzamento dei meccanismi di accountability dei fornitori di servizi.

Nel corso dell'anno sono state inoltre confermate o sviluppate diverse iniziative a supporto del benessere organizzativo e della qualità delle relazioni interne, tra cui newsletter interna, team building locali e di rete, coaching e team coaching dedicati ai team HQ, progetto "Accorciamo le Distanze", contest aziendali e premi al merito.

Queste attività contribuiscono a rafforzare il dialogo tra le persone, il senso di appartenenza e la collaborazione tra funzioni centrali, cliniche e strutture operative.

Un focus specifico riguarda Primo Lab, che nel 2025 ha proseguito il percorso di ascolto interno attraverso la seconda edizione della propria analisi di clima. I risultati hanno permesso di individuare punti di forza e aree di miglioramento, alimentando un piano di azioni dedicate a comunicazione interna, chiarezza organizzativa, onboarding, formazione e gestione dei flussi di lavoro. In questo modo, l'ascolto dei team diventa uno strumento per orientare interventi concreti e migliorare progressivamente l'esperienza lavorativa.

A partire dalle evidenze emerse dagli strumenti di ascolto e monitoraggio interni, nel 2025 è stato introdotto un sistema di incentivazione per l'HQ basato sul sistema OKR. Il sistema consente di monitorare con maggiore continuità gli obiettivi dei team e di collegare progressivamente le performance organizzative alla crescita delle persone. Dal 2026 è prevista l'estensione delle Sessioni 360 a tutta la rete di centri, con l'obiettivo di valorizzare non solo il raggiungimento degli obiettivi, ma anche lo sviluppo individuale e il contributo alla crescita del team.

3.4 Salute, sicurezza e benessere sul lavoro

La tutela della salute, della sicurezza e del benessere delle persone rappresenta un presidio essenziale per Primo Caredent Group. In un'organizzazione che opera attraverso centri odontoiatrici, strutture mediche, sedi amministrative e laboratorio odontotecnico, la prevenzione dei rischi richiede un sistema coordinato di responsabilità, procedure, formazione e monitoraggio.

L'approccio del Gruppo si fonda sulla prevenzione, sull'aggiornamento dei documenti di valutazione dei rischi, sulla diffusione di procedure operative e sulla formazione obbligatoria del personale. A questi presidi si affiancano iniziative dedicate al benessere organizzativo e al supporto delle persone, con l'obiettivo di rafforzare ambienti di lavoro sicuri, collaborativi e attenti alla qualità della vita professionale.



Persone e impatto sociale

PCG
PRIMO CARENENT GROUP

Sistema di prevenzione e gestione della sicurezza

Il coordinamento in materia di salute e sicurezza è affidato al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, che supporta il Datore di Lavoro nella valutazione e nella gestione dei rischi. Il Documento di Valutazione dei Rischi, redatto ai sensi del D.Lgs. 81/2008, viene aggiornato più volte nel corso dell'anno per garantire l'allineamento rispetto ai cambiamenti organizzativi, alle evoluzioni normative e alle specificità operative delle strutture del Gruppo.

Il sistema documentale è integrato da informative e procedure specifiche, tra cui quelle dedicate alla gestione degli infortuni biologici e alle attività vietate per alcune figure di supporto clinico, come le assistenti alla poltrona. Questi strumenti contribuiscono a chiarire ruoli, responsabilità e comportamenti attesi nelle attività quotidiane, in particolare nei contesti clinici maggiormente esposti a rischi biologici, da taglio o da contatto con strumenti e materiali sanitari.

Un ulteriore presidio è rappresentato dalla gestione dei dispositivi di protezione individuale. Il Gruppo assicura la consegna formale dei DPI, il cui corretto utilizzo è obbligatorio e regolato da verbali di consegna, documentazione tecnica e attività di addestramento. I dispositivi forniti includono DPI certificati CE per la protezione delle vie aeree, degli occhi e delle mani, a tutela sia degli operatori sia dei pazienti.

Presidio	Finalità	Ambito
Documento di Valutazione dei Rischi	Identificazione e aggiornamento dei rischi	Tutte le sedi e strutture interessate
Procedure e informative operative	Chiarire comportamenti, ruoli e attività consentite	Cliniche, laboratorio, funzioni operative
DPI certificati CE	Protezione di operatori e pazienti	Attività cliniche e sanitarie
Checklist trimestrali	Monitoraggio delle criticità e azioni correttive	Strutture operative
Collaborazione RSPP, Medici Competenti, Direzione Sanitaria e RLS	Coordinamento del sistema di prevenzione	Livello centrale e territoriale

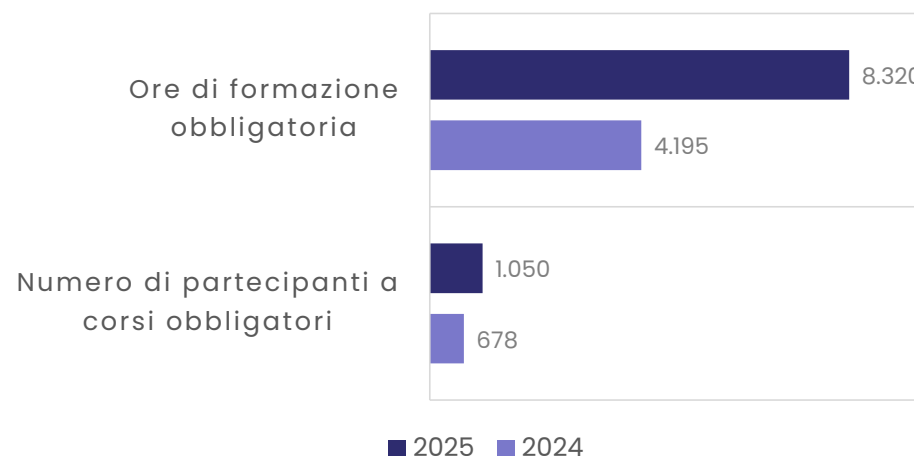
L'approccio alla prevenzione è strutturato su più livelli. A livello centrale, il Servizio di Prevenzione e Protezione opera in collaborazione con i Medici Competenti, la Direzione Sanitaria e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. A livello operativo, le strutture sono supportate da strumenti di controllo periodico, tra cui checklist trimestrali finalizzate a individuare criticità ricorrenti e guidare le successive azioni correttive.

Formazione obbligatoria in ambito salute e sicurezza

La formazione obbligatoria rappresenta uno dei principali strumenti attraverso cui PCG promuove la cultura della prevenzione e assicura l'allineamento del personale rispetto ai rischi specifici delle attività svolte.

Nel 2025 le ore di formazione obbligatoria in ambito salute e sicurezza sono pari a 8.320, quasi raddoppiate rispetto alle 4.195 ore del 2024, con una crescita del 98,3%. Anche il numero di partecipazioni risulta in aumento, passando da 678 nel 2024 a 1.050 nel 2025, pari a una crescita del 54,9%.

Le attività formative comprendono moduli per i neoassunti e aggiornamenti periodici dedicati ai principali ambiti di rischio, tra cui rischio biologico, movimentazione manuale, ergonomia e corretto utilizzo dei DPI. La formazione è quindi funzionale non solo al rispetto degli obblighi normativi, ma anche alla diffusione di comportamenti sicuri nelle attività quotidiane dei centri e delle strutture operative.



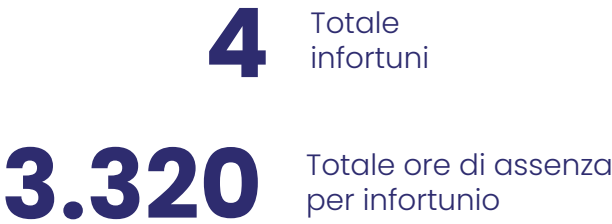
+98,3% Aumento ore formazione obbligatoria

+54,9% Aumento numero partecipanti

Andamento infortunistico

Il monitoraggio dell'andamento infortunistico consente a Primo Caredent Group di valutare l'efficacia dei presidi di prevenzione e di individuare eventuali aree di miglioramento nei diversi contesti operativi del Gruppo.

Nel 2025 sono stati registrati 4 infortuni, a fronte dei 3 casi del 2024 e dei 18 casi del 2023. Il dato conferma un livello di incidentalità significativamente inferiore rispetto al 2023, pur con una lieve crescita rispetto all'anno precedente.



L'incremento delle ore di assenza nel 2025 richiede una lettura prudente: a fronte di un numero contenuto di infortuni, il dato può essere influenzato dalla durata di singoli eventi e non necessariamente da un aumento della frequenza infortunistica complessiva.

Per quanto riguarda la natura degli eventi segnalati, le principali casistiche restano coerenti con le caratteristiche delle attività sanitarie e operative del Gruppo: cadute e traumi, incidenti a rischio biologico o da contatto con liquidi, taglienti e pungenti, e incidenti in itinere.

Nel complesso, il trend evidenzia l'importanza di mantenere alta l'attenzione sulla prevenzione, in particolare negli ambiti più ricorrenti per le attività sanitarie e operative del Gruppo: uso di strumenti taglienti o pungenti, gestione del rischio biologico, movimentazione, cadute e sicurezza degli spazi di lavoro.

Tipologia di evento segnalato	2022	2023	2024	2025
Cadute e traumi	18%	17%	21,43%	27,3%
Incidenti a rischio biologico, contatto con liquidi, taglienti e pungenti	41%	56%	35,71%	36,4%
Incidenti in itinere	41%	28%	42,86%	36,4%
Totale	100%	100%	100%	100%

3.5 Diversità, inclusione e pari opportunità

Primo Caredent Group riconosce la diversità e le pari opportunità come elementi centrali per costruire un ambiente di lavoro equo, rispettoso e capace di valorizzare competenze, percorsi professionali e contributi differenti.

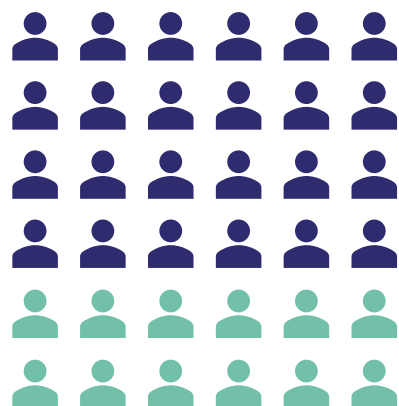
L'impegno del Gruppo riguarda sia il personale dipendente sia, per quanto applicabile, la rete dei medici e dei professionisti sanitari che collaborano con le strutture PCG. Ai fini della rendicontazione quantitativa, i dati completi disponibili si riferiscono al personale dipendente; le informazioni sulla rete professionale sanitaria saranno integrate ove disponibili, mantenendo distinto il relativo perimetro.



Composizione per genere, età e inquadramento

Nel 2025 il Gruppo conta 902 dipendenti, di cui 726 donne e 176 uomini. La componente femminile rappresenta l'80,5% dell'organico complessivo, confermando una prevalenza significativa, coerente con la struttura professionale del settore e con il peso dei ruoli di assistenza, accoglienza e supporto operativo nei centri.

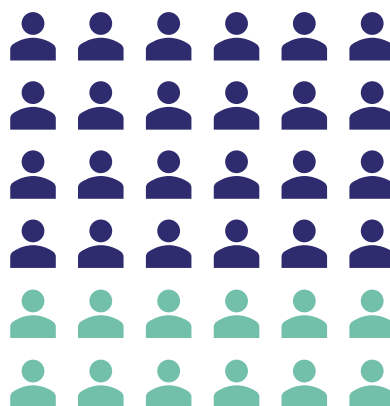
2023



80,4%

Percentuale di donne sul totale dei dipendenti

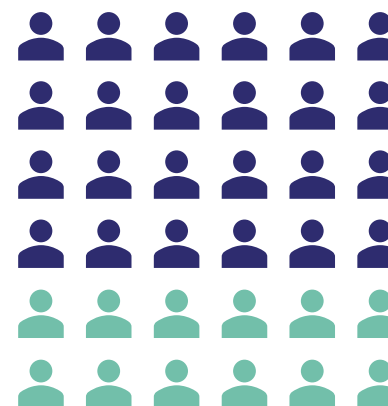
2024



80,2%

Percentuale di donne sul totale dei dipendenti

2025



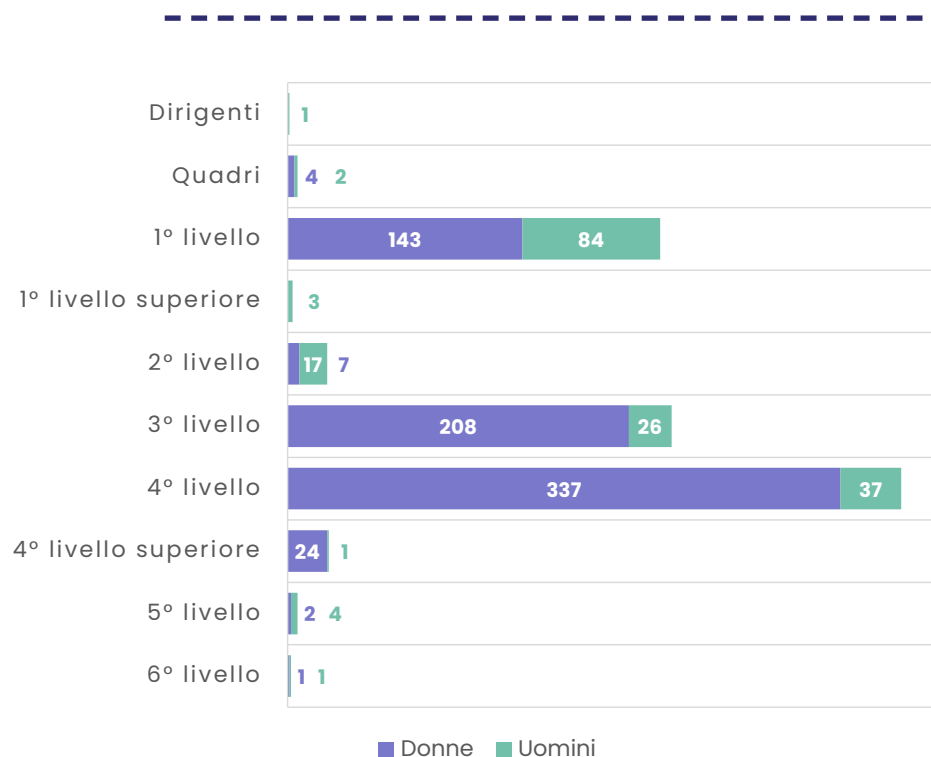
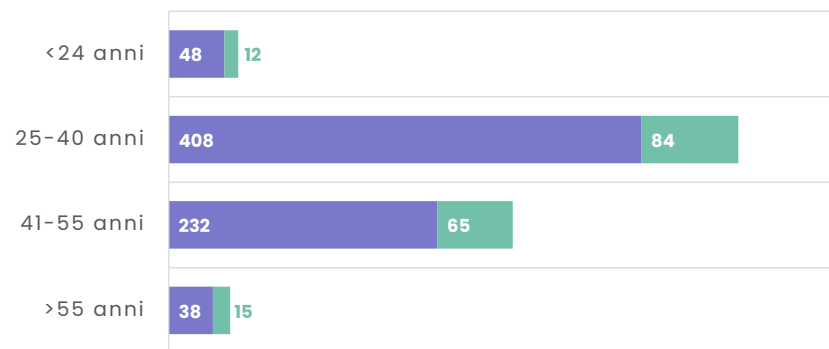
80,5%

Percentuale di donne sul totale dei dipendenti

La distribuzione per età evidenzia una concentrazione nelle fasce centrali della vita professionale, in particolare tra i 25 e i 40 anni e tra i 41 e i 55 anni. Queste due fasce rappresentano complessivamente l'87,5% della popolazione dipendente, confermando la presenza di una base organizzativa composta prevalentemente da profili con esperienza operativa e continuità professionale.

Anche l'analisi per inquadramento conferma una presenza femminile diffusa nella maggior parte dei livelli. La componente femminile è particolarmente significativa nei livelli operativi più numerosi, mentre la componente maschile risulta maggiormente presente in alcuni livelli intermedi e apicali.

Per quanto riguarda la rete dei medici e dei professionisti sanitari, nel 2025 il Gruppo conta 828 professionisti. Tale componente rappresenta un elemento centrale del modello PCG e viene considerata nel più ampio impegno del Gruppo verso pari opportunità, accesso alla formazione, aggiornamento professionale e valorizzazione delle competenze cliniche.



Retribuzione e parità salariale

Il monitoraggio della retribuzione per genere rappresenta uno strumento utile per valutare l'equità interna e individuare eventuali aree di attenzione. Nel 2025 il rapporto retributivo complessivo donne/uomini è pari a 0,80, in miglioramento rispetto al valore 0,74 registrato nel 2024.

La lettura del dato complessivo deve tenere conto della diversa distribuzione di donne e uomini tra livelli, ruoli e responsabilità organizzative. Per questo motivo, il Gruppo monitora il rapporto retributivo anche per livello professionale, così da osservare le differenze all'interno di categorie più omogenee.

L'analisi evidenzia situazioni differenziate tra i diversi livelli. In alcuni cluster il rapporto risulta prossimo alla parità o superiore a 1, indicando una retribuzione media femminile pari o superiore a quella maschile. In altri cluster, invece, il rapporto evidenzia una retribuzione media femminile inferiore. I dati relativi ai livelli con numerosità più contenuta devono essere letti con cautela, poiché possono risentire maggiormente della composizione specifica del cluster.

Il monitoraggio di questi indicatori consente al Gruppo di mantenere attenzione sull'equità retributiva e di valutare eventuali ambiti di approfondimento in relazione a ruolo, anzianità, responsabilità e composizione dei singoli cluster.

Livelli ¹	2024	2025
Quadri	0,98	0,63
1 Livello	0,88	0,91
1 Livello Superiore	0,00	0,00
2 Livello	1,01	1,04
3 Livello	0,80	0,93
4 Livello	1,00	1,02
4 Livello Superiore	0,79	1,01
5 Livello	0,88	1,03
6 Livello	0,50	0,41
Totale complessivo	0,74	0,80

¹ Il rapporto retributivo donne/uomini esprime il rapporto tra la retribuzione media annua delle donne e quella degli uomini nel medesimo livello professionale. Valori vicini a 1 indicano un sostanziale equilibrio retributivo tra donne e uomini all'interno del livello professionale considerato.

Iniziative per diversità, inclusione e pari opportunità

Nel corso del 2025, PCG ha proseguito il proprio impegno per promuovere un contesto professionale fondato su rispetto, equità e valorizzazione delle competenze. Le iniziative rivolte al personale dipendente si inseriscono in un percorso più ampio di sviluppo della cultura aziendale, che comprende formazione, ascolto interno, attenzione al benessere organizzativo e strumenti di supporto alla crescita professionale.

In questo quadro rientrano anche le modalità di organizzazione del lavoro orientate a favorire maggiore flessibilità, compatibilmente con le esigenze operative delle diverse funzioni. Nel 2025 il Gruppo conta 708 dipendenti full-time e 194 dipendenti part-time. Il part-time rappresenta il 21,5% dell'organico complessivo e costituisce uno strumento

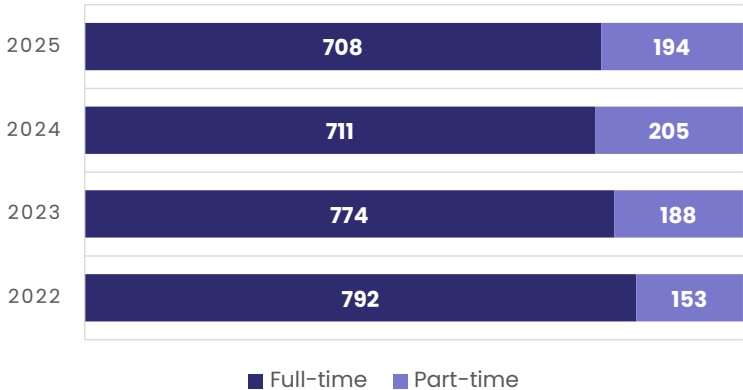
Smart working	Ore 2025
Primo S.p.A.	67.706
Caredent	16.427,5
Primo Lab	2.565,75

86.699
Totale ore di smart working

utile sia per rispondere alle esigenze organizzative di una rete distribuita su più sedi, sia per supportare specifiche necessità di conciliazione tra vita professionale e personale.

Nel 2025 il Gruppo ha inoltre fatto ricorso allo smart working per un totale di 86.699 ore, distribuite tra Primo S.p.A., Caredent e Primo Lab. Questo strumento contribuisce a introdurre maggiore flessibilità per le attività compatibili con modalità di lavoro da remoto, in particolare nelle funzioni amministrative e di supporto.

Suddivisione dei dipendenti per regime orario



3.6 Comunità locali e iniziative sul territorio

La presenza diffusa sul territorio rappresenta per Primo Caredent Group un elemento centrale del proprio modello di servizio e, al tempo stesso, una leva di impatto sociale. Attraverso la rete di centri odontoiatrici e medici, il Gruppo promuove iniziative orientate alla prevenzione, alla prossimità e all'accesso ai servizi sanitari, in collaborazione con aziende, associazioni, realtà sportive e comunità locali.

Nel corso del 2025, PCG ha rafforzato le attività rivolte al territorio attraverso convenzioni, giornate dedicate, iniziative di prevenzione e strumenti informativi pensati per facilitare l'orientamento dei pazienti e l'accesso alle cure. Questo approccio si inserisce in una visione della salute fondata non solo sull'erogazione della prestazione, ma anche sulla sensibilizzazione, sulla continuità della relazione e sulla capacità di intercettare i bisogni delle persone nei contesti in cui vivono e lavorano.



Iniziative di prevenzione e prossimità territoriale

Le iniziative di prevenzione e prossimità territoriale rappresentano uno dei canali attraverso cui PCG promuove un rapporto diretto con le comunità locali. Le attività comprendono giornate dedicate, eventi sportivi, Open Day, collaborazioni con realtà territoriali e momenti informativi finalizzati a sensibilizzare pazienti e cittadini sull'importanza della prevenzione odontoiatrica e della cura della salute.

Il materiale informativo del Gruppo valorizza un approccio integrato alla salute, che affianca ai servizi odontoiatrici anche un'offerta polispecialistica articolata. I materiali dedicati ai Centri Medici Primo richiamano la presenza di oltre 20 strutture e più di 50 specialità mediche, con servizi che includono, tra gli altri, visite specialistiche, indagini diagnostiche, fisioterapia, riabilitazione, medicina sportiva non agonistica e assistenza ai pazienti.

Nel 2025 le attività territoriali hanno riguardato anche il mondo sportivo, attraverso collaborazioni con realtà locali e iniziative dedicate alla prevenzione. In questo ambito, il Gruppo ha sostenuto partnership con Urania Basket, Omnisport, Cardano Top Team e FIDAL.

Queste iniziative permettono al Gruppo di avvicinare i servizi ai bisogni dei territori, favorendo occasioni di informazione, orientamento e primo contatto con la rete dei centri.



Persone e impatto sociale

Il mondo ha bisogno di sorridere

Origine e struttura

“Il mondo ha bisogno di sorridere” è il programma di responsabilità sociale di Primo Caredent Group, nato nel dicembre 2021 con un obiettivo fondamentale: prendersi cura di chi affronta difficoltà economiche nell'accesso alle cure odontoiatriche.

Il progetto nasce direttamente dalla missione del Gruppo e affida un ruolo attivo ai centri e allo staff: le persone che lavorano nei centri Primo e Caredent in tutta Italia sono chiamate a farsi portavoce dei pazienti più fragili che ogni giorno varcano le porte dei centri. Lo staff non è solo esecutore delle cure, ma protagonista nell'identificare il bisogno, proporre il caso e accompagnare la persona lungo tutto il percorso.

Le segnalazioni vengono raccolte dalla sede, valutate insieme alla situazione clinica e selezionate per priorità; le cure vengono poi erogate gratuitamente nei centri. È questo coinvolgimento diffuso, che tocca ogni figura professionale, a rendere il progetto autentico e radicato nella cultura del Gruppo.

L'edizione 2025, avviata a dicembre con la raccolta di 22 storie, prosegue attivamente nel corso del 2026: i percorsi di cura sono in erogazione nei centri, accompagnati dallo stesso staff che ha proposto e sostenuto ogni caso. Il progetto non si esaurisce con il lancio natalizio, ma continua per tutto l'anno, a conferma che IMHBDS non è un'iniziativa stagionale bensì una pratica integrata nella quotidianità dei centri.

Perché è importante?

In un settore dove la pressione commerciale è una criticità documentata a livello globale, PCG sceglie di dare ai propri centri e al proprio staff gli strumenti per fare la cosa giusta: garantire cure a chi non può permetterselo. Al termine del 2025, il Gruppo avrà messo a disposizione complessivamente 200.000€ per questo progetto: un impegno misurabile, guidato dal basso e profondamente coerente con i valori che guidano PCG ogni giorno.

200.000€

Budget messo a disposizione complessivamente dalla nascita del progetto nel 2021

22

Storie ricevute

Convenzioni e accesso ai servizi

Le convenzioni rappresentano uno strumento rilevante per facilitare l'accesso ai servizi odontoiatrici e specialistici da parte di comunità definite, come aziende, associazioni, realtà sportive e gruppi territoriali. Attraverso questo canale, PCG propone condizioni dedicate e percorsi informativi che consentono ai beneficiari di conoscere i servizi disponibili, individuare il centro più vicino e accedere alle prestazioni previste.

Nel 2025 le convenzioni attive sono cresciute del 10,5% rispetto all'anno precedente, con un incremento di 1.245 pazienti convenzionati. Il programma offre accesso agevolato alle cure odontoiatriche e specialistiche, con servizi dedicati come controlli periodici, corsia preferenziale per urgenze e possibilità di estendere i benefici ai familiari.

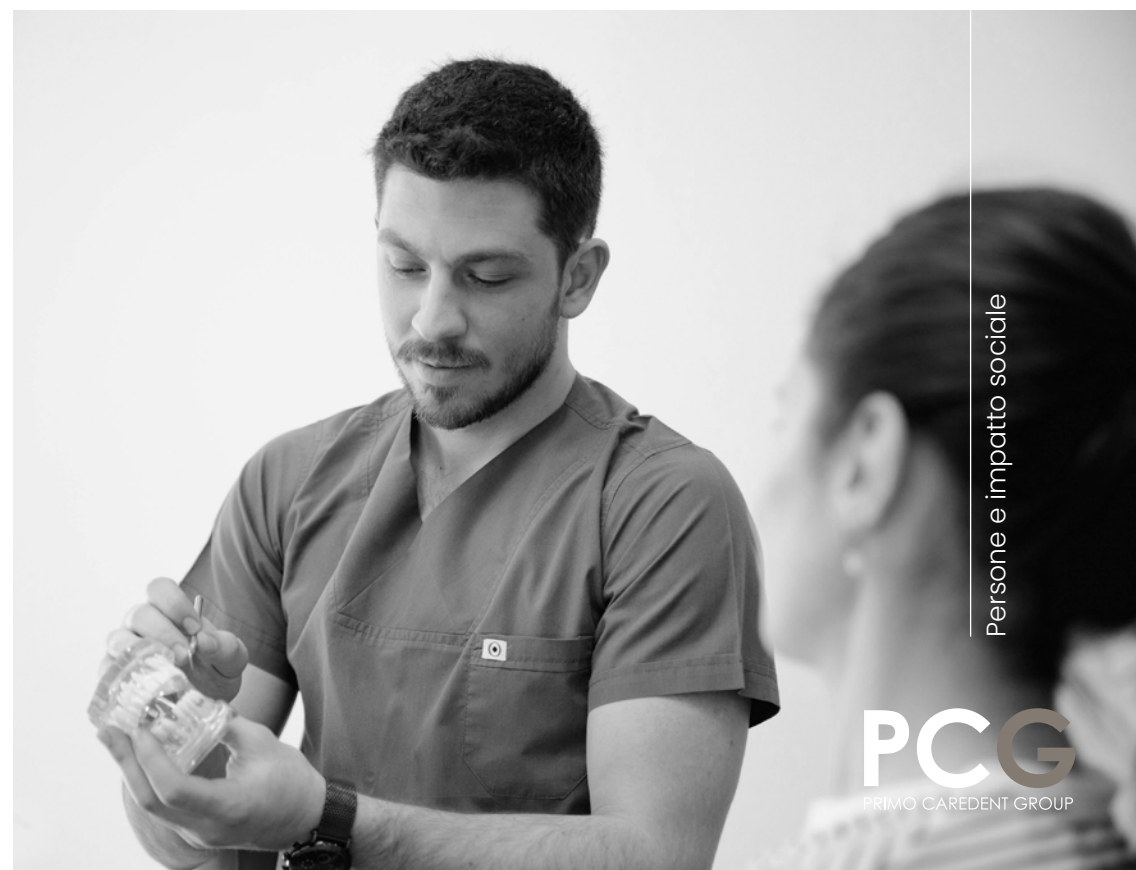
La gestione del canale è supportata da strumenti digitali interni che garantiscono tracciabilità, continuità della relazione e qualità del servizio. L'evoluzione dei dati conferma il progressivo consolidamento del canale convenzioni come modalità di relazione con il territorio e con specifiche comunità di utenti. Per garantire una gestione ordinata dei flussi, il Gruppo utilizza strumenti digitali e processi interni dedicati, tra cui HubSpot e PrimoUp, che supportano la comunicazione, il tracciamento e la gestione dei pazienti convenzionati.

10,5%

Aumento delle
convenzioni rispetto
all'anno precedente

+1245

Aumento pazienti da
convenzioni rispetto al 2024



Persone e impatto sociale

PCG
PRIMO CAREDENT GROUP



INFORMATI SUI SERVIZI DEI **CENTRI DENTISTICI**

ORTODONZIA



ENDODONZIA
CONSERVATIVA



IMPLANTOLOGIA



IGIENE E
PREVENZIONE



Scopri tutti i servizi e il centro più vicino a te sul sito

www.centridentisticiprimo.it

Offriamo ad **associazioni e aziende** sul territorio la possibilità di **attivare una convenzione** con i nostri centri dentistici e medici.

Ai convenzionati (associati o dipendenti dell'azienda) verranno riservate delle condizioni di grande vantaggio.



**Siamo convenzionati
con i maggiori fondi assicurativi**



SCANSIONA IL QR CODE PER
**MAGGIORI INFORMAZIONI E
RICHIEDERE L'ATTIVAZIONE DI
UNA CONVENZIONE.**



INFORMATI SUI SERVIZI DEI **POLIAMBULATORI**



VISITE
SPECIALISTICHE



INDAGINI
DIAGNOSTICHE



FISIOTERAPIA
E RIABILITAZIONE



ALTRI
SERVIZI

Scopri tutti i servizi e il centro più vicino a te sul sito

www.centrimediciprimo.it

Open Day

Gli Open Day costituiscono uno degli strumenti con cui PCG promuove prevenzione, informazione e prossimità territoriale. Si tratta di giornate dedicate, organizzate presso i centri o in raccordo con specifiche iniziative locali, con l'obiettivo di favorire il primo contatto tra pazienti, professionisti e strutture del network.

Nel 2025 il Gruppo ha sviluppato Open Day tematici dedicati a diverse aree di cura, tra cui ortodonzia con Invisalign, chirurgia e implantologia, e medicina estetica. Le iniziative hanno consentito di intercettare bisogni specifici dei pazienti e di accompagnarli verso valutazioni cliniche e percorsi di cura più strutturati.

Per gli Open Day dedicati all'ortodonzia, realizzati nei cicli di marzo, maggio-giugno e settembre, i dati 2025 evidenziano un incremento sia dei pazienti valutati sia dei pazienti che hanno avviato un percorso di cura. Questo andamento conferma il ruolo degli Open Day come strumento di prevenzione, informazione e accompagnamento del paziente nelle fasi iniziali del percorso clinico.

Open Day Invisalign – variazione 2025 vs 2024	Pazienti valutati	Pazienti che hanno avviato un percorso di cura
Marzo	+27,3%	+64,7%
Maggio-Giugno	+16,4%	+45,8%
Settembre	+12,8%	+12,1%



Persone e impatto sociale

Open Day Chirurgia & Impianti – giugno 2025 vs giugno 2024	Variazione
Pazienti valutati	+1,7%
Pazienti con percorso di cura confermato	+32,3%
Pazienti che hanno avviato un percorso di cura	+14,7%
Valore dei piani accettati	+46,0%

Per gli Open Day dedicati a chirurgia e implantologia, il confronto tra giugno 2025 e giugno 2024 evidenzia un aumento dei pazienti valutati, pari al +1,7%. Crescono in misura più significativa anche i pazienti con percorso di cura confermato e i pazienti che hanno avviato un percorso di cura.

Nel complesso, gli Open Day rafforzano il ruolo dei centri come punti di accesso, informazione e orientamento ai servizi sanitari del Gruppo. In questa prospettiva, contribuiscono alla diffusione della cultura della prevenzione e alla costruzione di una relazione più continuativa tra pazienti, professionisti e strutture del network.



Persone e impatto sociale

*Qualità e
innovazione
in ambito
sanitario*

4



Qualità e innovazione in ambito sanitario

PCG
PRIMO CAREDENT GROUP

La qualità delle cure rappresenta uno degli elementi centrali del modello di Primo Caredent Group. In una rete sanitaria articolata su centri odontoiatrici e medici distribuiti sul territorio nazionale, garantire standard omogenei richiede un presidio continuo su più dimensioni: sicurezza del paziente, responsabilità clinica, governance professionale, selezione e accompagnamento dei professionisti, monitoraggio delle performance e innovazione dei processi.

Nel 2025 il Gruppo ha proseguito il percorso di rafforzamento dei propri presidi clinici e organizzativi, con l'obiettivo di sostenere la qualità delle prestazioni, migliorare la continuità dei percorsi di cura e rendere più strutturato il coordinamento tra professionisti, centri, funzioni centrali e laboratorio odontotecnico.



Qualità e innovazione in ambito sanitario

4.1 Sicurezza del paziente e responsabilità clinica

La sicurezza del paziente e la responsabilità clinica sono principi fondamentali nel modello di cura di PCG. Il Gruppo opera attraverso protocolli, procedure e strumenti di controllo finalizzati a garantire coerenza nell'erogazione delle prestazioni, tracciabilità dei percorsi e attenzione alla tutela del paziente nelle diverse fasi della relazione di cura.

Nel 2025 sono stati aggiornati i protocolli clinici del Gruppo, con l'obiettivo di rafforzare l'allineamento delle strutture e dei professionisti a standard condivisi. Questo aggiornamento si inserisce in un sistema più ampio di presidio della qualità, che coinvolge Direzione Medica, Medici Regional, team di clinica e funzioni centrali.

Nel 2025 PCG ha inoltre avviato l'introduzione di filtri antilegionella intelligenti per le sedute odontoiatriche.

Le cartucce, dotate di tecnologia IoT, consentono di monitorare lo stato di esercizio e la vita utile residua del filtro, riducendo il rischio di esposizione per i pazienti e supportando una gestione più puntuale degli interventi manutentivi.

Primo Care

Un ulteriore elemento di responsabilità verso il paziente è rappresentato dal programma Primo Care, il sistema di garanzia gratuita previsto per determinati trattamenti odontoiatrici.

Il programma si attiva dal completamento del trattamento e prevede condizioni specifiche, tra cui controlli periodici obbligatori, corretta igiene orale, adesione alle prescrizioni mediche e continuità del percorso presso odontoiatri convenzionati con il network.

Le garanzie coprono diverse tipologie di trattamento, tra cui implantologia, chirurgia rigenerativa e parodontale, protesi, ortodonzia, endodonzia, otturazioni, intarsi e altri trattamenti odontoiatrici.

Questo strumento contribuisce a rendere più chiari per il paziente i diritti, le condizioni e le responsabilità connesse al percorso di cura, rafforzando la trasparenza della relazione clinica.

Responsabilità e trasparenza verso il paziente



4.2 Governance clinica e presidio della qualità

Il presidio della qualità clinica in PCG si fonda su un sistema di governance che integra responsabilità sanitarie, coordinamento operativo e monitoraggio delle performance professionali. L'obiettivo è garantire che l'erogazione delle cure sia coerente con i protocolli del Gruppo e con le esigenze dei pazienti, pur all'interno di una rete ampia e distribuita.

La governance clinica è supportata dalla Direzione Scientifica e dai Medici Regional, che svolgono un ruolo di raccordo tra professionisti, cliniche e funzioni centrali. Questo assetto consente di accompagnare i professionisti nel percorso di inserimento, monitorare l'applicazione dei protocolli, intercettare eventuali criticità e promuovere interventi mirati di miglioramento.

Il sistema di presidio della qualità si basa sull'utilizzo integrato di strumenti di monitoraggio e confronto, tra cui Primo Check, PX Index, statistiche provenienti da Primo Lab, valutazioni a 360°, analisi qualità, oltre ai feedback raccolti dai team di clinica. Questi strumenti consentono di osservare la qualità clinica da più prospettive, combinando appropriatezza dei piani di cura, esperienza del paziente, affidabilità tecnica e coerenza operativa

Presidi della qualità clinica		
Presidio	Funzione	Ambito di applicazione
Direzione Scientifica	Indirizzo e supervisione clinica	Modello di cura e protocolli
Medici Regional	Coordinamento e supporto ai professionisti	Rete clinica territoriale
Primo Check	Controllo e verifica dei piani di cura	Qualità professionale
PX Index	Monitoraggio della soddisfazione del paziente	Esperienza del paziente
Primo Lab	Controllo qualità dei manufatti odontotecnici e gestione delle non conformità	Laboratorio odontotecnico interno

Ruolo del Medico Regional

Il Medico Regional opera in raccordo con il Direttore Scientifico e con le funzioni operative, garantendo coerenza tra protocolli clinici, attività dei professionisti e bisogni delle strutture.



Il Medico Regional collega supervisione clinica, formazione e monitoraggio: un presidio strategico per la qualità e la crescita del nostro network sanitario.

Monitoraggio della qualità professionale

Il monitoraggio della qualità professionale consente al Gruppo di osservare in modo strutturato l'attività dei professionisti e di individuare eventuali aree di miglioramento. L'approccio integra strumenti quantitativi e qualitativi, con l'obiettivo di leggere la qualità clinica non come un singolo indicatore, ma come risultato di più dimensioni: appropriatezza dei piani di cura, esperienza del paziente, affidabilità tecnica, relazione con il team di clinica e capacità di miglioramento nel tempo.

La presenza di Primo Lab, laboratorio odontotecnico interno del Gruppo, rappresenta un elemento distintivo del sistema di monitoraggio della qualità. L'integrazione tra cliniche e laboratorio consente infatti di tracciare in modo più sistematico i flussi protesici, le segnalazioni tecniche, le eventuali rilavorazioni e la qualità delle lavorazioni commissionate.

Questo presidio permette di raccogliere evidenze strutturate su una parte rilevante del percorso di cura, che in modelli organizzativi più frammentati può risultare più difficile da monitorare in modo omogeneo.

Il collegamento tra monitoraggio, feedback e formazione consente di attivare interventi mirati, anche attraverso il coinvolgimento dei Medici Regional e della Primo Caredent Academy. In questo modo, le evidenze raccolte dai sistemi di controllo, dalle segnalazioni tecniche e dai feedback della rete possono essere tradotte in azioni correttive, percorsi di affiancamento o iniziative formative dedicate.



Qualità e innovazione in ambito sanitario

4.3 Qualità delle cure e modello sanitario

Il modello sanitario di PCG integra odontoiatria, medicina polispecialistica, prevenzione, diagnosi e continuità del percorso di cura. L'obiettivo è offrire ai pazienti un sistema di servizi coordinato, in cui le competenze cliniche siano supportate da processi organizzativi, strumenti digitali e presidi di qualità condivisi.

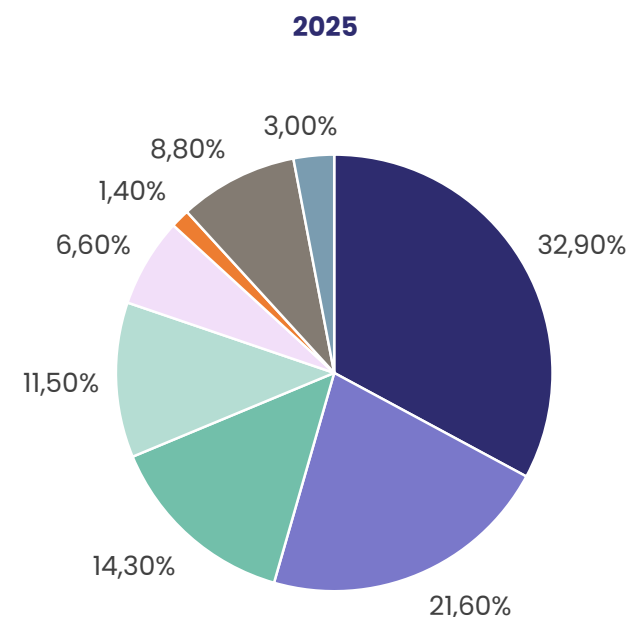
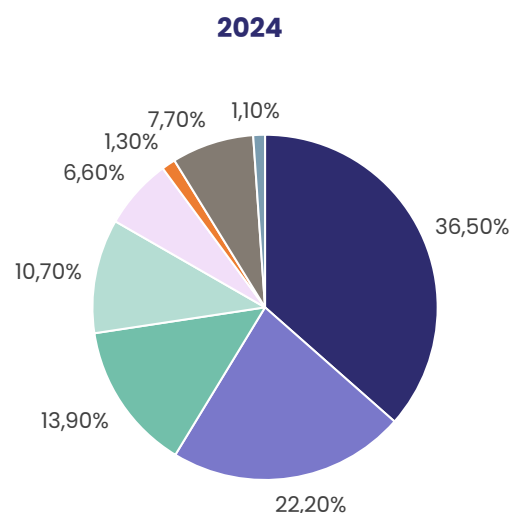
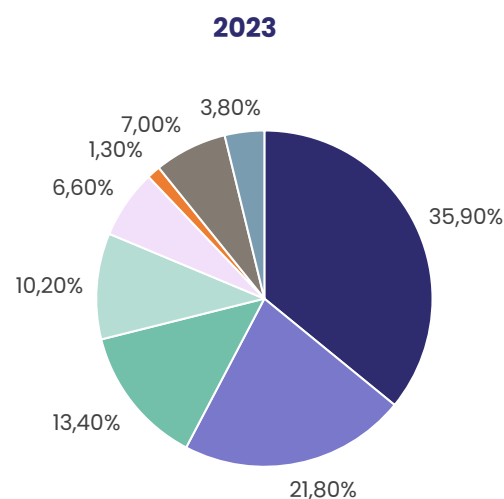
Nel 2025 il Gruppo ha operato attraverso 136 centri diretti, trattando 968.378 pazienti. Nel corso dell'anno sono state effettuate 73.918 prime visite e 170.602 visite di controllo, a conferma del ruolo della continuità del rapporto con il paziente nel modello di cura di PCG. I ricavi da prestazioni mediche si attestano a 105,4 milioni di euro.

Rispetto agli esercizi precedenti, il dato 2025 evidenzia una fase di consolidamento della rete, con un numero di centri inferiore rispetto al 2024 ma con un rafforzamento delle attività di monitoraggio e continuità assistenziale. In particolare, l'aumento delle visite di controllo conferma l'importanza attribuita alla prevenzione, al follow-up e alla gestione del percorso di cura nel tempo.

Indicatore	2023	2024	2025
Centri diretti nel perimetro	151	149	136
Pazienti trattati	>1 mln	>1 mln	> 1 mln
Prime visite pazienti	96.000	79.900	73.918
Visite di controllo	158.000	153.190	170.602

La distribuzione dei servizi erogati conferma la centralità delle prestazioni protesiche e implantologiche, affiancate da conservativa/endodonzia, ortodonzia, chirurgia, igiene, parodontologia e altre prestazioni. Nel 2025 la protesi si conferma la principale area di attività, seguita da implantologia e conservativa/endodonzia.

Cresce inoltre il peso relativo delle prestazioni di igiene e ortodonzia, coerentemente con l'attenzione del Gruppo alla prevenzione, alla continuità dei controlli e alla personalizzazione dei percorsi di cura.



■ Protesi

■ Ortodonzia

■ Igiene

■ Implantologia

■ Chirurgia

■ Altro

■ Conservativa / Endodonzia

■ Parodontologia

Medicina polispecialistica: un approccio integrato alla salute

Accanto all'offerta odontoiatrica, PCG sviluppa servizi di medicina polispecialistica attraverso i Centri Medici Primo, con l'obiettivo di ampliare la capacità di presa in carico dei bisogni di salute dei pazienti. La medicina polispecialistica consente di integrare visite specialistiche, percorsi diagnostici, attività riabilitative e servizi di prevenzione in un modello sanitario più ampio e coordinato.

La presenza di servizi polispecialistici consente al Gruppo di rafforzare il proprio posizionamento come network sanitario integrato, capace di offrire risposte diversificate ai bisogni dei pazienti e di sostenere percorsi di prevenzione, diagnosi e cura in più ambiti clinici

15

Centri medici
Primo

50

Specialità
sanitarie

**Cardiologia | Dermatologia | Neurologia | Nutrizione
Oculistica | Ortopedia | Pneumologia | Fisioterapia
Medicina Sportiva Non Agonistica | Riabilitazione
Robotica Altre Aree Specialistiche**



Qualità e innovazione in ambito sanitario

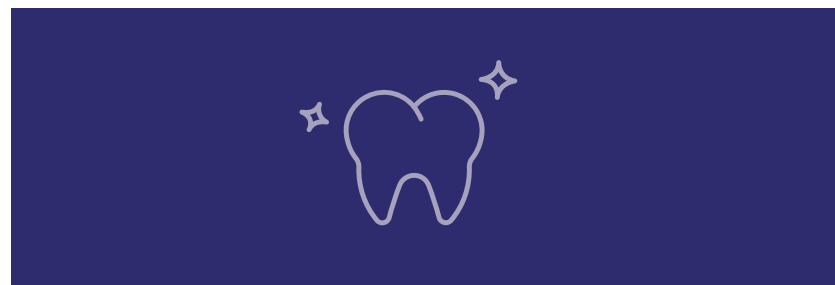
PCG
PRIMO CARENT GROUP

4.4 Tecnologia e innovazione a servizio del paziente



Per Primo Caredent Group, tecnologia e innovazione rappresentano strumenti a supporto della qualità dei servizi, della continuità delle cure e dell'esperienza del paziente. L'obiettivo non è introdurre soluzioni digitali o cliniche come elementi separati dal percorso di cura, ma integrarle in un modello operativo capace di rendere i processi più semplici, tracciabili e coordinati.

Nel 2025 il Gruppo ha proseguito il percorso di digitalizzazione dei servizi e dei processi interni, rafforzando le piattaforme proprietarie, migliorando i touchpoint con i pazienti e sviluppando strumenti a supporto dei centri, delle funzioni centrali e del laboratorio odontotecnico.



Tecnologie cliniche e strumenti diagnostici

Le strutture del Gruppo sono dotate di tecnologie cliniche e diagnostiche selezionate per supportare il lavoro dei professionisti e migliorare l'esperienza del paziente nelle diverse fasi del percorso di cura.

Tra gli strumenti utilizzati nei centri rientrano ortopantomografi digitali per la radiografia panoramica, TAC Cone Beam per approfondimenti radiologici tridimensionali e scanner intraorali di ultima generazione, impiegati in tutte le cliniche, per trattamenti di ortodonzia invisibile, implantologia e progettazione protesica.

Nel 2025 il Gruppo ha proseguito il percorso di digitalizzazione del workflow intraorale, assicurando la presenza di scanner intraorali nella rete delle cliniche e favorendone l'utilizzo nei principali percorsi di cura.

Questi strumenti supportano la rilevazione digitale delle impronte e lo scambio di informazioni con Primo Lab, contribuendo a ridurre il ricorso ad alcune lavorazioni analogiche e a rendere più fluido il coordinamento tra clinica e laboratorio.

L'utilizzo dello scanner intraorale contribuisce inoltre a migliorare il comfort del paziente durante la fase di rilevazione dell'impronta e a rendere più efficiente lo scambio di informazioni tra professionisti clinici e tecnici di laboratorio. Il beneficio riguarda quindi sia la qualità del processo clinico sia l'integrazione operativa con il laboratorio odontotecnico interno.



Digitalizzazione dei servizi e continuità delle cure

La qualità dell'esperienza del paziente dipende anche dalla semplicità di accesso ai servizi, dalla gestione coordinata delle informazioni e dalla continuità dei processi tra centro, sede e professionisti. Per questo, PCG ha sviluppato un ecosistema digitale che integra prenotazioni, gestione dei dati clinici, comunicazioni, consensi, pagamenti e flussi assicurativi.

Nel 2025 è stata riprogettata la piattaforma di prenotazione online, con l'integrazione di visite specialistiche, pagamento online e telemedicina. Nei primi sei mesi dal lancio, tra giugno e dicembre 2025, la piattaforma ha generato oltre 2.000 appuntamenti online, contribuendo a rendere più semplice l'accesso ai servizi e a rafforzare la continuità della relazione con il paziente anche prima dell'arrivo in centro.

Il Gruppo ha inoltre lavorato sul miglioramento dei touchpoint in clinica, introducendo o rafforzando strumenti come la firma digitale dei consensi e la precompilazione online delle informazioni da parte del paziente. Queste soluzioni permettono di rendere più fluida la fase di accoglienza, ridurre attività amministrative ripetitive e migliorare la tracciabilità delle informazioni lungo il percorso di cura.

Un ambito specifico di intervento riguarda la digitalizzazione dei flussi con le compagnie assicurative convenzionate. Questa evoluzione consente di semplificare la gestione delle coperture, ridurre i passaggi manuali e facilitare l'accesso alle prestazioni da parte dei pazienti convenzionati. In questo senso, la digitalizzazione non supporta solo l'efficienza operativa, ma contribuisce anche a rendere più lineare e accessibile il percorso amministrativo collegato alla cura.

Ambito	Evidenza 2025
Prenotazione online	Piattaforma riprogettata con visite specialistiche, pagamento online e telemedicina
Appuntamenti online	Oltre 2.000 appuntamenti generati nei primi sei mesi dal lancio
Accoglienza in centro	Firma dei consensi e precompilazione online delle informazioni
Assicurazioni convenzionate	Digitalizzazione dei flussi con le compagnie assicurative

Innovation Factory Team

L'Innovation Factory è la unit interna dedicata allo sviluppo dei progetti digitali e all'evoluzione delle piattaforme del Gruppo. Opera con un approccio cross-funzionale, lavorando in modo integrato con le strutture operative, le funzioni centrali e i referenti di processo.

Il team sviluppa, testa e rilascia soluzioni software con un metodo iterativo, ispirato a logiche agili. Questo consente di rispondere in modo progressivo ai bisogni della rete, migliorando strumenti, flussi di lavoro e funzionalità a supporto delle attività quotidiane.

PrimoHub

finalizzato a consolidare e integrare le principali piattaforme aziendali. Il progetto punta a rafforzare scalabilità, sicurezza e interoperabilità degli applicativi del Gruppo, riducendo progressivamente i processi informali non tracciabili e favorendo flussi digitali più verificabili e analizzabili.

Una componente del progetto riguarda anche l'esplorazione dell'intelligenza artificiale a supporto dei processi operativi. A questo scopo, il Gruppo ha istituito un Tavolo AI mensile, dedicato alla valutazione e al test di soluzioni e agenti AI applicabili alle attività quotidiane.

Primo Brain

PrimoBrain: innovazione a supporto della qualità e della sostenibilità operativa

PrimoBrain è il progetto con cui PCG intende sviluppare un modello di intelligenza a supporto delle cliniche, capace di valorizzare i dati già presenti nei processi aziendali per migliorare la qualità delle decisioni, l'efficienza operativa e l'esperienza dei pazienti.

Un primo ambito di sviluppo riguarda l'agenda degli appuntamenti. Una corretta pianificazione non rappresenta solo un tema organizzativo, ma ha un impatto diretto sulla qualità del servizio erogato, sulla continuità delle cure, sulla gestione del tempo dei professionisti e sulla soddisfazione dei pazienti. PrimoBrain avrà l'obiettivo di supportare gli operatori nella scelta del professionista più adatto, nella definizione della durata dell'appuntamento e nel corretto posizionamento in agenda, riducendo progressivamente decisioni basate solo sull'esperienza individuale o su abitudini operative non sempre omogenee.

In particolare, per le visite di controllo, il sistema potrà contribuire ad assegnare il paziente al professionista più idoneo sulla base del suo storico: i medici che lo hanno seguito, le prestazioni già eseguite, eventuali criticità emerse, l'età del paziente, i suoi feedback e altri indicatori utili a

garantire continuità, qualità e appropriatezza del percorso. L'obiettivo è favorire decisioni più coerenti e personalizzate, migliorando sia l'esperienza del paziente sia l'efficacia dell'organizzazione clinica.

Un ulteriore ambito di evoluzione riguarda il controllo dei diari clinici. Le informazioni registrate dagli operatori rappresentano un patrimonio importante per intercettare situazioni che richiedono attenzione. PrimoBrain potrà analizzare le segnalazioni scritte nei diari e contribuire ad attivare flussi di verifica, controllo o approfondimento quando emergono elementi rilevanti. Questo consentirà di rafforzare il presidio sulla qualità dei processi clinici, rendendo più tempestiva l'individuazione di possibili anomalie, criticità o necessità di intervento.

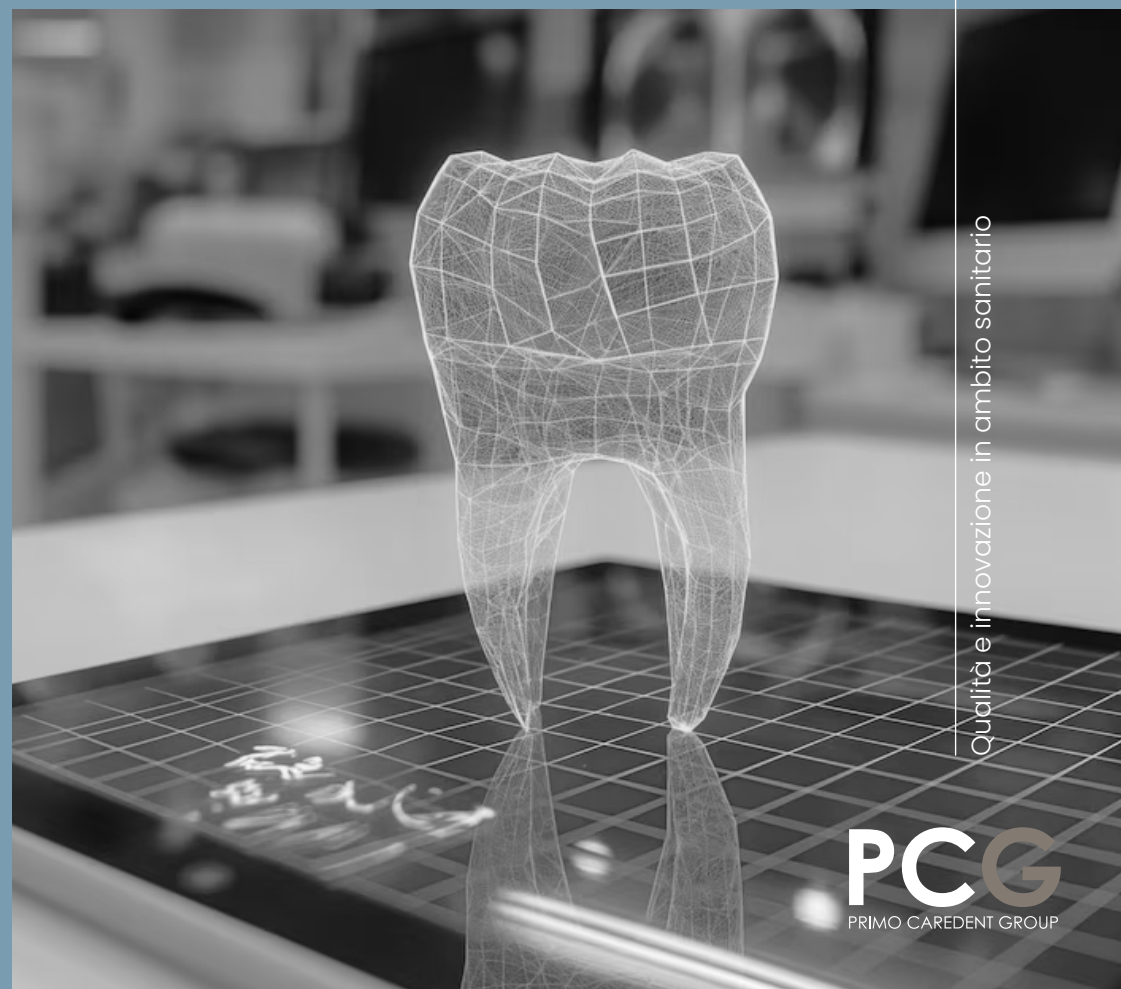


Un altro ambito rilevante riguarda la patient experience. PCG raccoglie quotidianamente numerosi feedback dai pazienti attraverso recensioni, survey, commenti e post online. Queste informazioni rappresentano una fonte preziosa per comprendere il livello di soddisfazione, individuare segnali ricorrenti e prevenire possibili criticità. PrimoBrain potrà utilizzare algoritmi di analisi del sentiment per supportare una lettura più strutturata di questi feedback, aiutando le cliniche a intercettare tempestivamente aree di miglioramento, bisogni non espressi o situazioni che richiedono attenzione.

In prospettiva, PrimoBrain potrà estendersi anche all'analisi delle immagini radiografiche, in particolare delle panoramiche dei pazienti. Attraverso strumenti di riconoscimento delle immagini, il progetto mira a supportare la valutazione della qualità delle cure erogate, dal corretto posizionamento di un impianto fino a una comprensione sempre più completa del piano di cura. Anche in questo caso, la tecnologia avrà un ruolo di supporto: uno strumento per rafforzare il controllo, aumentare la capacità di lettura dei dati clinici e favorire percorsi di miglioramento continuo.

Il sistema sarà pensato per affiancare le persone, non per sostituirle. Le decisioni resteranno in capo agli operatori e ai professionisti sanitari, mentre PrimoBrain fornirà suggerimenti basati su dati storici, indicatori di qualità e regole condivise. Questo approccio consentirà di rendere i processi più coerenti tra le diverse cliniche, migliorare l'utilizzo delle risorse e contribuire a una maggiore prevedibilità dell'attività quotidiana.

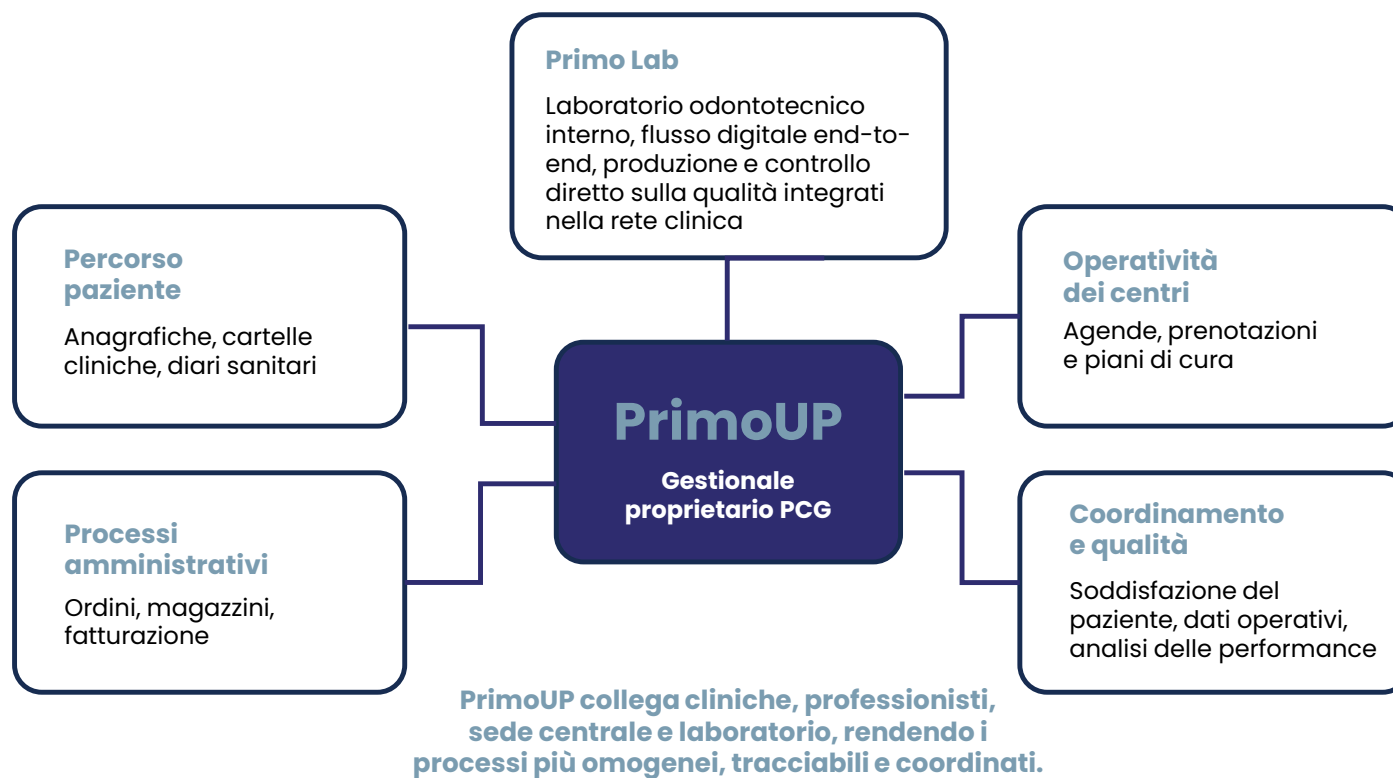
Con PrimoBrain, PCG vuole costruire un ecosistema in cui innovazione digitale, responsabilità professionale e attenzione al paziente lavorino insieme. Il progetto si inserisce in una visione ESG orientata a rendere le cliniche più efficienti, più accessibili, più coerenti nei processi e più capaci di ascoltare i pazienti, generando valore sostenibile nel tempo.



Qualità e innovazione in ambito sanitario

PrimoUP: la piattaforma che connette il network

Un'infrastruttura digitale per standardizzare processi, coordinare le attività e supportare la continuità delle cure.



Qualità e innovazione in ambito sanitario



Cliniche



Professionisti



Sede
centrale



Laboratorio

PCG
PRIMO CARENENT GROUP

Primo Lab

Primo Lab è il laboratorio odontotecnico interno di Primo Caredent Group e rappresenta un asset strategico per il presidio della qualità protesica, la digitalizzazione della produzione e il coordinamento tra cliniche e laboratorio. Nato per supportare l'intero network nella realizzazione di dispositivi odontotecnici personalizzati, Primo Lab consente al Gruppo di integrare competenze tecniche, tecnologie digitali e processi produttivi standardizzati. Con una superficie di oltre 4.000 mq, Primo Lab è un laboratorio odontotecnico interno ad alta specializzazione e di dimensioni rilevanti nel panorama nazionale. Nel 2025 il team è composto da 90 tecnici, rispetto agli 86 del 2024, e serve 162 cliniche distribuite sul territorio nazionale, in crescita rispetto alle 148 dell'anno precedente. Il laboratorio è connesso in tempo reale con i centri del Gruppo, assicurando un flusso produttivo integrato e una collaborazione continua tra odontoiatri e tecnici.

Primo Lab utilizza tecnologie digitali per la progettazione e la produzione odontotecnica, tra cui software CAD-CAM, sistemi 3Shape ed Exocad, software proprietari, stampanti 3D ad alta precisione e strumenti di comunicazione diretta con i centri clinici. L'obiettivo è rendere più efficiente la gestione dei casi, migliorare la qualità dei manufatti e rafforzare l'integrazione tra attività clinica e produzione odontotecnica.

Indicatore Primo Lab	2024	2025
Superficie	>4.000 mq	>4.000 mq
Tecnici	86	90
Cliniche servite	148	162
Tecnologie digitali utilizzate	3Shape, Exocad, software proprietario	3Shape, Exocad, software proprietario
Lavorazioni completate	42.779	47.593
Percentuale di lavorazioni digitali	61,7%	68,6%

Nel 2025 Primo Lab ha completato 47.593 lavorazioni, rispetto alle 42.779 del 2024, a conferma della capacità del sistema di rispondere in modo strutturato alle richieste della rete. La quota di lavorazioni digitali è cresciuta dal 61,7% del 2024 al 68,6% del 2025, a conferma del progressivo rafforzamento della componente digitale nei processi produttivi.

La digitalizzazione del flusso di lavoro produce benefici sia nelle cliniche sia nel laboratorio. Nelle cliniche consente di ridurre il ricorso a materiali da impronta, materiali di confezionamento e supporti cartacei, oltre ad alleggerire alcune attività accessorie collegate alla gestione fisica delle impronte. Nel laboratorio contribuisce invece a standardizzare le fasi produttive, ottimizzare la gestione dei casi e ridurre l'utilizzo di materiali e trasporti collegati ai flussi analogici.

Nel 2025, a fronte dell'aumento delle lavorazioni gestite, Primo Lab ha registrato una riduzione del 6% della spesa per materiali e trasporti rispetto al 2024. Il dato evidenzia il contributo della digitalizzazione e dell'ottimizzazione dei processi alla maggiore efficienza operativa.

Le attività formative rafforzano il collegamento tra competenze tecniche, innovazione produttiva e qualità clinica. In questo quadro rientrano anche le collaborazioni con istituti scolastici e professionali, i percorsi di alternanza scuola-lavoro e le iniziative di affiancamento tra tecnici e odontoiatri, che contribuiscono a promuovere le professioni odontotecniche e a consolidare il legame con il territorio.

È inoltre in corso un progetto pilota sulla chirurgia protesicamente guidata, finalizzato a migliorare la pianificazione del trattamento, supportare il lavoro del professionista e rendere l'esperienza del paziente più fluida e prevedibile. L'iniziativa si inserisce nel percorso di innovazione clinica e digitale del Gruppo, orientato a rafforzare la qualità dei percorsi di cura e l'integrazione tra pianificazione digitale, attività clinica e produzione odontotecnica.



Qualità e innovazione in ambito sanitario

4.5 Patient Experience

La Patient Experience rappresenta per Primo Caredent Group un ambito centrale di ascolto, monitoraggio e miglioramento continuo. In un modello sanitario distribuito su una rete ampia di centri odontoiatrici e medici, la qualità dell'esperienza del paziente dipende non solo dalla prestazione clinica, ma anche dalla chiarezza delle informazioni, dalla continuità della relazione, dalla gestione dei feedback e dalla capacità di rispondere in modo tempestivo alle eventuali criticità.

Nel 2025 il Gruppo ha continuato a presidiare la relazione con i pazienti attraverso survey di soddisfazione, recensioni online, canali diretti di contatto, numero verde, strumenti digitali e una procedura strutturata per la gestione dei reclami. La gestione dei feedback è considerata parte integrante del sistema di miglioramento della qualità, perché consente di individuare criticità ricorrenti, rafforzare i processi operativi e orientare le azioni formative rivolte ai team di clinica.

Accanto all'ascolto e alla gestione delle segnalazioni, la Patient Experience comprende anche le iniziative che facilitano l'accesso ai servizi, promuovono la prevenzione e rafforzano la relazione continuativa con il paziente. In questa prospettiva rientrano le Card, le convenzioni, gli Open Day, le campagne di prevenzione e gli strumenti digitali di comunicazione e prenotazione.



L'ascolto del paziente e gli indicatori di soddisfazione

L'ascolto del paziente avviene attraverso un sistema multicanale che integra survey interne, recensioni pubbliche, segnalazioni dirette presso i centri, e-mail, PEC, numero verde, sito web e social media. Tutte le segnalazioni raccolte vengono registrate nei sistemi aziendali dedicati, così da garantirne tracciabilità, monitoraggio e analisi nel tempo.

Nel 2025 gli indicatori di soddisfazione mostrano un andamento positivo rispetto all'anno precedente. Il Gruppo monitora la Patient Experience anche attraverso il PX Index, un indice composito che integra più dimensioni dell'esperienza del paziente, tra cui soddisfazione complessiva, propensione alla raccomandazione e percezione della gestione del caso.

In particolare, il CSAT, che misura la soddisfazione del paziente su scala 1-5, passa da 4,5 a 4,6. Il NPS, che misura la propensione a raccomandare il servizio, passa da 78,3 a 79,4. Anche il RTT, relativo alla percezione della gestione e risoluzione del caso, cresce da 4,5 a 4,6.

Indicatore	Scala	2024	2025	Variazione
CSAT – Customer Satisfaction Score	1-5	4,5	4,6	+0,1
NPS – Net Promoter Score	-100/+100	78,3	79,4	+1,1
RTT – Resolution Time Tracking	1-5	4,5	4,6	+0,1
Score medio recensioni online	1-5	4,75	4,76	+0,01

Il miglioramento degli indicatori conferma una percezione complessivamente positiva dell'esperienza del paziente. Allo stesso tempo, il Gruppo considera questi dati non come un punto di arrivo, ma come una base di lavoro per individuare aree di miglioramento e rafforzare la qualità della relazione nelle diverse fasi del percorso di cura.

Nel 2025 il numero complessivo di recensioni raccolte su Google e Trustpilot è pari a 9.774, in riduzione rispetto al 2024, a fronte di uno score medio sostanzialmente stabile e in lieve miglioramento. Questo dato suggerisce l'opportunità di rafforzare il processo di richiesta e raccolta delle recensioni, per preservare rappresentatività e continuità del monitoraggio online.

La gestione dei reclami è regolata da una procedura dedicata, che definisce le modalità di raccolta, registrazione, analisi, gestione e chiusura delle segnalazioni. La procedura si applica a tutti i pazienti, a tutti i centri del network e a tutti i canali attraverso cui può essere ricevuto un reclamo.

Il processo prevede la presa in carico da parte del team Patient Experience / Customer Care, la registrazione nel CRM aziendale, la classificazione del caso, il coinvolgimento delle funzioni competenti e la chiusura del reclamo una volta completata la gestione e comunicato l'esito al paziente.



Qualità e innovazione in ambito sanitario

Le Card: prevenzione, fidelizzazione e accessibilità

Le Card rappresentano uno strumento attraverso cui PCG promuove la prevenzione odontoiatrica e la continuità della relazione con il paziente. Sono pensate per facilitare l'accesso a controlli, igiene orale e altri servizi ricorrenti, favorendo una gestione più programmata del percorso di cura. La Card Primo è un piano annuale di prevenzione e cura della salute orale disponibile in due versioni, Personal e Family, pensate rispettivamente per il singolo paziente e per il nucleo familiare. Le Card includono prestazioni e servizi ricorrenti, garanzie sulle cure e strumenti di supporto alla relazione con il paziente, con l'obiettivo di rendere la prevenzione più semplice da programmare nel tempo.

Nel 2025 le Card hanno registrato una crescita del 9% rispetto al 2024 in termini di pazienti aderenti. Anche il valore economico generato dallo strumento è aumentato, con un incremento del 14% rispetto all'anno precedente. Il dato conferma il ruolo delle Card come strumento di continuità della relazione con il paziente e di accesso programmato ai servizi di prevenzione.

Le Card si inseriscono in un modello più ampio di accessibilità e prevenzione, insieme alle convenzioni, alle campagne informative, agli strumenti digitali e alle iniziative territoriali. Nel loro insieme, questi strumenti contribuiscono a sostenere una relazione più continuativa con il paziente e a favorire una maggiore consapevolezza rispetto alla cura della salute orale.

+9%

Pazienti con accesso programmato alla prevenzione nel 2025



+14%

Crescita del valore economico generato dalle Card



Qualità e innovazione in ambito sanitario

Comunicazione con il paziente e strumenti digitali di relazione

La relazione con il paziente è supportata da strumenti digitali che accompagnano diverse fasi del percorso: prenotazione, raccolta delle informazioni, gestione dei consensi, comunicazioni, accesso alle prestazioni, recall e flussi con le compagnie assicurative convenzionate.

Nel 2025 PCG ha proseguito il rafforzamento dei canali digitali di accesso ai servizi. Il traffico al prenotatore online, dopo il miglioramento dell'esperienza utente, è aumentato da 96.000 sessioni nel 2024 a 106.000 nel 2025, con una crescita del 10%. Accanto al prenotatore, il form di contatto rappresenta una modalità rilevante di acquisizione digitale: oltre il 70% dei nuovi lead provenienti dal traffico al sito viene gestito attraverso questo canale, con successivo richiamo da parte del servizio pazienti interno.

Il Gruppo ha inoltre lavorato sul miglioramento dei touchpoint in centro e online, attraverso strumenti come la firma digitale dei consensi, la precompilazione online delle informazioni, la gestione digitale dei flussi con le compagnie assicurative convenzionate e l'evoluzione delle piattaforme web del network.

Ambito digitale	Evidenza 2025
Prenotazione online	Crescita del traffico al prenotatore da 96.000 a 106.000 sessioni
Form di contatto	Oltre il 70% dei nuovi lead da sito gestito tramite form e richiamo del servizio pazienti
Accoglienza in centro	Firma digitale dei consensi e precompilazione online delle informazioni
Convenzioni assicurative	Digitalizzazione dei flussi con le compagnie assicurative
Siti web	Nuovo sito Centri Medici Primo e aggiornamento dei contenuti informativi

Nel 2025 è stato inoltre attivato un flusso di e-mail automatiche rivolto ai pazienti che hanno effettuato una visita cardiologica, con l'obiettivo di ricordare l'importanza del controllo annuale. Il recall viene inviato in tre momenti successivi: dopo un anno e otto giorni, dopo un anno e un mese e dopo un anno e due mesi dalla visita. L'iniziativa mira a incentivare controlli cardiologici regolari e a mantenere attivo il legame tra paziente e clinica nel tempo.

Un ulteriore ambito di sviluppo riguarda la telemedicina. Per i pazienti in possesso di una Card attiva, o di una nuova Card appena attivata, è stato previsto l'accesso a tre televisite comprese nell'abbonamento Card Primo Caredent, attraverso l'app DottorLive. L'iniziativa, comunicata tramite e-mail e locandine nei centri, è rivolta ai pazienti con una relazione continuativa con il Gruppo e si inserisce nel percorso di ampliamento degli strumenti di relazione e accesso ai servizi.

La comunicazione digitale comprende anche la pubblicazione periodica di contenuti informativi sui siti del Gruppo, dedicati alla cura e alla prevenzione. Nel 2025 è stato inoltre rinnovato il sito dei Centri Medici Primo, con una veste grafica più coerente con i brand del network e con testi aggiornati in collaborazione con i medici, per migliorare la fruibilità delle informazioni da parte degli utenti.

Questi strumenti rafforzano la capacità del Gruppo di mantenere una relazione continuativa con il paziente, riducendo passaggi manuali, migliorando la tracciabilità delle informazioni e rendendo più semplice l'accesso ai servizi.

*Impegno
ambientale*

5



L'impegno ambientale di Primo Caredent Group si inserisce in un percorso progressivo di monitoraggio, riduzione e migliore gestione degli impatti connessi alle attività del Gruppo. In un modello operativo articolato su centri odontoiatrici, poliambulatori, sedi amministrative e laboratorio odontotecnico, gli aspetti ambientali più rilevanti riguardano principalmente i consumi energetici, le emissioni di gas a effetto serra, la gestione dei rifiuti sanitari e speciali, l'utilizzo dei materiali e l'efficienza dei processi logistici.

Nel 2025 il Gruppo ha proseguito le attività di rendicontazione e presidio dei principali indicatori ambientali, con particolare attenzione all'approvvigionamento di energia elettrica da fonti rinnovabili certificate, alla digitalizzazione dei processi clinici e produttivi, alla gestione dei materiali e all'ottimizzazione di alcuni flussi di fornitura. Tali iniziative contribuiscono a integrare progressivamente la dimensione ambientale nei processi operativi e nelle scelte di investimento del Gruppo.



Impegno ambientale

5.1

La strategia ambientale del Gruppo

La strategia ambientale di PCG si basa su un approccio graduale, orientato alla misurazione degli impatti e all'introduzione di soluzioni organizzative e tecnologiche in grado di migliorare l'efficienza dei processi. Il Gruppo opera in un settore nel quale alcune fonti di impatto, come l'utilizzo di dispositivi e materiali sanitari monouso o la produzione di rifiuti sanitari pericolosi, sono strettamente connesse alla natura delle attività cliniche. Per questo motivo, l'attenzione ambientale si concentra sia sul rispetto dei presidi normativi sia sulla ricerca di opportunità di miglioramento nei processi interni.

Tra le principali direttrici di intervento rientrano il monitoraggio dei consumi energetici, l'acquisto di energia elettrica certificata da fonti rinnovabili, la progressiva digitalizzazione dei processi clinici e odontotecnici, la corretta gestione dei rifiuti e l'ottimizzazione dell'utilizzo dei materiali.

Nel 2025 il Gruppo ha inoltre portato avanti iniziative con impatto ambientale indiretto, tra cui la digitalizzazione del workflow intraorale, l'evoluzione dei sistemi di comunicazione tra cliniche e laboratorio, l'introduzione di soluzioni tecnologiche a supporto della sicurezza igienico-sanitaria e alcuni progetti di efficientamento degli approvvigionamenti e degli imballaggi. Queste iniziative sono trattate anche nei capitoli dedicati alla qualità sanitaria, all'innovazione e alla supply chain, perché contribuiscono al tempo stesso alla qualità operativa, alla continuità dei servizi e alla riduzione di alcuni flussi materiali.

5.2 Energia e cambiamento climatico

Il monitoraggio dei consumi energetici e delle emissioni di gas a effetto serra rappresenta un ambito prioritario della rendicontazione ambientale del Gruppo. La rilevazione dei consumi consente di osservare l'evoluzione del fabbisogno energetico delle strutture e di valutare il contributo delle scelte di approvvigionamento alla riduzione delle emissioni indirette.

I consumi energetici del Gruppo comprendono consumi diretti, legati principalmente a gas naturale e carburanti utilizzati dalla flotta aziendale, e consumi indiretti, riconducibili all'energia elettrica acquistata per il funzionamento di centri, sedi e strutture operative.



Impegno ambientale

PCG
PRIMO CAREDENT GROUP

Consumi energetici

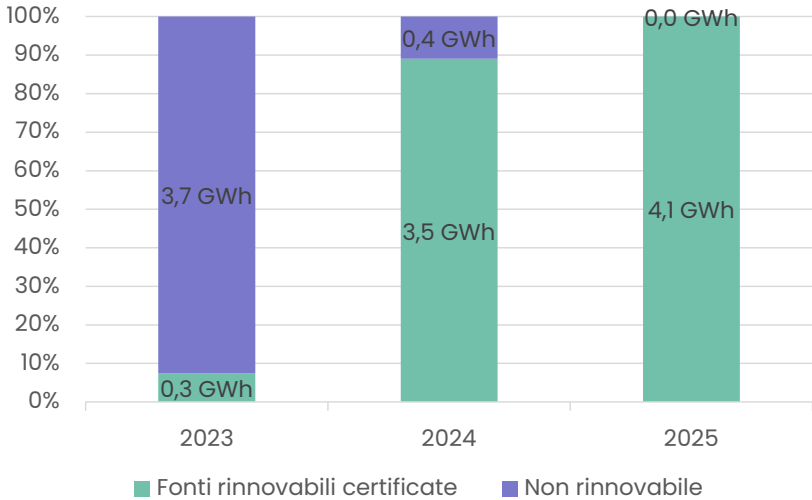
Nel 2025 il consumo energetico complessivo di Primo Caredent Group è pari a 20.526 GJ, sostanzialmente stabile rispetto ai 20.553 GJ del 2024. La composizione dei consumi conferma la prevalenza dell'energia elettrica acquistata per il funzionamento di cliniche, sedi operative e strutture del Gruppo, mentre i consumi diretti sono riconducibili principalmente a gas naturale e carburanti della flotta aziendale.

Energia elettrica acquistata	UdM	2023	2024	2025	Trend 24-25
Energia elettrica acquistata totale	kWh	4.000.000	3.941.599	4.092.115	+3,8%
di cui da fonti rinnovabili certificate	kWh	296.000	3.510.031	4.092.115	+16,6%
di cui non rinnovabile	kWh	3.704.000	431.568 ²	0	-100%
Quota elettricità rinnovabile sul totale	%	7,4%	89,1%	100%	+10,9 pp

²Nel 2024 la copertura tramite Garanzie di Origine è stata attivata in corso d'anno. I dati forniti dal fornitore Reale Energia evidenziano che, sul perimetro considerato, 3.510.031 kWh su 3.941.599 kWh risultavano coperti da fonte rinnovabile certificata, pari all'89,1% del consumo elettrico acquistato.

L'energia elettrica rappresenta la componente principale del fabbisogno energetico del Gruppo. Nel 2025 l'energia elettrica acquistata è pari a 4.092.115 kWh, in aumento del 3,8% rispetto al 2024. L'intero consumo elettrico 2025 risulta coperto da certificazioni da fonte rinnovabile.

Composizione dei consumi energetici per fonte



Impegno ambientale

La crescita della quota di energia elettrica rinnovabile certificata rappresenta il principale elemento di miglioramento del profilo energetico del Gruppo. Nel triennio 2023-2025, la copertura rinnovabile dell'elettricità acquistata è passata dal 7,4% al 100%, con un incremento particolarmente significativo già nel 2024, anno di avvio della copertura tramite Garanzie di Origine.

I consumi diretti derivano dall'utilizzo di gas naturale per il riscaldamento e dai carburanti impiegati dalla flotta aziendale. Nel 2025 si registra una riduzione dei consumi di carburante rispetto all'anno precedente, sia per la benzina sia per il diesel, mentre aumenta il consumo di gas naturale.

A livello consolidato, nel 2025 i consumi indiretti rappresentano il 71,76% del totale, mentre i consumi diretti rappresentano il 28,23%. Rispetto al 2024, la componente diretta diminuisce, mentre cresce leggermente la componente indiretta legata all'energia elettrica acquistata.

Consumi diretti per fonte	UdM	2023	2024	2025	Trend 24-25
Gas naturale	m³	7.842,62	15.871	22.239	+40,1%
Benzina – veicoli aziendali	litri	0	36.429	25.060	-31,2%
Diesel – veicoli aziendali	litri	126.896	128.571	112.850	-12,2%

Consumi energetici complessivi	UdM	2024	2025	Trend 24-25
Consumo diretto di energia	GJ	6.363,02	5.794,49	-8,9%
Consumo indiretto di energia elettrica	GJ	14.189,76	14.731,61	+3,8%
Totale energia consumata	GJ	20.552,78	20.526,10	-0,1%

La ripartizione tra energia rinnovabile e non rinnovabile evidenzia il progressivo cambiamento del mix energetico del Gruppo. La quota di energia rinnovabile sul totale dei consumi energetici è pari al 71,8% nel 2025. Il dato è inferiore al 100% perché considera l'intero fabbisogno energetico del Gruppo, includendo anche i consumi diretti da gas naturale e carburanti della flotta aziendale, che restano classificati come fonti non rinnovabili.

Nel complesso, il dato 2025 mostra una sostanziale stabilità dei consumi energetici complessivi e, al tempo stesso, un miglioramento della composizione delle fonti utilizzate. La copertura rinnovabile dell'energia elettrica acquistata contribuisce a ridurre il peso dell'energia non rinnovabile e rappresenta il principale fattore di miglioramento della performance energetico-emissiva del Gruppo.

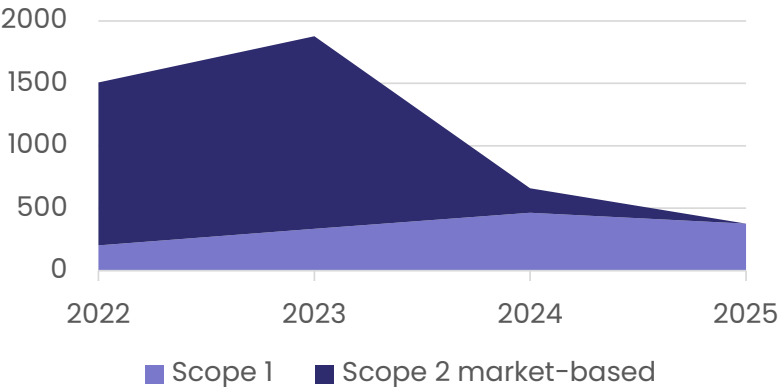
Consumo energetico per fonte	UdM	2024	2025	Trend 24-25
Consumo totale di energia non rinnovabile	GJ	7.916,67	5.794,49	-26,8%
Consumo totale di energia rinnovabile	GJ	12.636,11	14.731,61	+16,6%
Totale energia consumata	GJ	20.552,78	20.526,10	-0,1%
Quota energia rinnovabile sul totale consumi	%	61,5%	71,8%	+10,3 pp

Emissioni di gas a effetto serra

Il monitoraggio delle emissioni di gas a effetto serra consente a PCG di valutare l'impatto climatico associato ai consumi energetici diretti e indiretti del Gruppo e di osservare l'evoluzione della propria performance emissiva nel tempo.

Nel 2025 le emissioni complessive Scope 1 + Scope 2 market-based sono pari a 377,11 tCO₂, in riduzione rispetto alle 661 tCO₂ del 2024. La riduzione è dovuta principalmente all'azzeramento delle emissioni Scope 2 market-based, conseguente alla copertura dell'energia elettrica acquistata tramite certificazioni da fonte rinnovabile.

Emissioni Scope 1 e Scope 2 market-based



Emissioni di gas a effetto serra ³	2022	2023	2024	2025
Emissioni Scope 1	202	334,76	463,58	377,11
Emissioni Scope 2 – market-based ⁴	1.305	1.542,24	197,04	0 ⁵
Emissioni totali Scope 1 + Scope 2 – market-based ⁶	1.507	1.877	661	377,11
Emissioni Scope 2 – location-based ⁷	638,89	863,60	1.029,72	883,49
Emissioni totali Scope 1 + Scope 2 – location-based ⁸	840,89	1.198,36	1.493,30	1.260,60

³Le emissioni sono calcolate secondo l'impostazione del Greenhouse Gas Protocol, distinguendo tra Scope 1 e Scope 2.

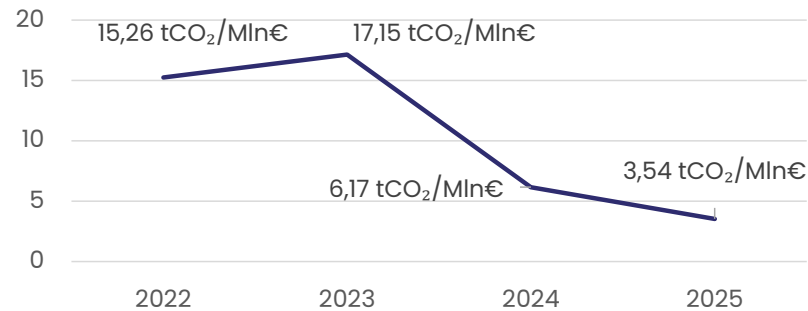
⁴L'approccio market-based considera le caratteristiche dell'energia acquistata e le certificazioni rinnovabili; l'approccio location-based applica il fattore emissivo del mix elettrico nazionale.

⁵Nel 2025 le emissioni Scope 2 market-based sono pari a zero in quanto l'energia elettrica acquistata risulta coperta da certificazione rinnovabile.

^{6,7,8}Per il 2025 sono stati utilizzati i fattori emissivi 2024 indicati nel modello di calcolo del Gruppo: DEFRA per gas naturale e carburanti, AIB per Scope 2 market-based e ISPRA per Scope 2 location-based.

Nel 2025 le emissioni dirette sono riconducibili principalmente ai veicoli aziendali diesel, che rappresentano il 74,2% delle emissioni complessive market-based. Seguono i veicoli aziendali a benzina, pari al 13,8%, e il gas naturale per riscaldamento, pari al 12,0%. Nel calcolo market-based, l'energia elettrica acquistata non genera emissioni Scope 2 nel 2025, in ragione della copertura tramite certificazioni da fonte rinnovabile.

Con approccio location-based, le emissioni Scope 2 2025 sono pari a 883,49 tCO₂. Questo dato rappresenta l'impatto teorico dell'elettricità acquistata sulla base del mix elettrico nazionale e consente di evidenziare la differenza rispetto al calcolo market-based, che valorizza invece la scelta contrattuale di energia elettrica da fonti rinnovabili certificate. L'intensità emissiva, calcolata come rapporto tra emissioni totali Scope 1 + Scope 2 market-based e ricavi totali espressi in milioni di euro, si attesta nel 2025 a 3,54 tCO₂/Mln€, in miglioramento rispetto alle 6,17 tCO₂/Mln€ del 2024.



⁹L'intensità emissiva è calcolata come rapporto tra emissioni totali Scope 1 + Scope 2 market-based e ricavi totali espressi in milioni di euro.

Fonte emissiva	2024 tCO ₂	2024 %	2025 tCO ₂	2025 %
Gas naturale per riscaldamento	31,7	4,8%	45,37	12,0%
Veicoli aziendali – benzina	86,35	13,1%	51,87	13,8%
Veicoli aziendali – diesel	345,52	52,3%	279,87	74,2%
Energia elettrica – market-based	197	29,8%	0	0%
Totale Scope 1 + Scope 2 market-based	661	100%	377,11	100%

Anno	Intensità emissiva (tCO ₂ /Mln€) ⁹	Variazione % anno precedente
2022	15,26	–
2023	17,15	+12,4%
2024	6,17	-64,0%
2025	3,54	-42,6%

5.3 Risorse, materiali ed economia circolare

La gestione delle risorse e dei rifiuti rappresenta un ambito rilevante per PCG, in particolare per la natura sanitaria delle attività svolte. I centri odontoiatrici e medici generano infatti flussi di rifiuti differenziati, inclusi rifiuti sanitari pericolosi, rifiuti da laboratorio, apparecchiature dismesse, toner, materiali di consumo e altre frazioni connesse all'operatività clinica e amministrativa.

L'approccio del Gruppo si fonda sulla corretta classificazione, separazione, tracciabilità e gestione dei rifiuti secondo le modalità previste dalla normativa applicabile. Particolare attenzione è riservata ai rifiuti sanitari infettivi, ai residui di sostanze chimiche, ai materiali derivanti dalle attività odontoiatriche e alle apparecchiature fuori uso.

Nel 2025 il Gruppo ha generato 31.365 kg di rifiuti totali, in riduzione rispetto ai 32.828 kg del 2024. La variazione rispetto all'anno precedente è pari a -4,5%.

La quota di rifiuti pericolosi sul totale si attesta al 78,9%, rispetto all'81,4% del 2024, mentre la quota avviata a recupero è pari al 2,6%, in crescita rispetto all'1,8% dell'anno precedente.



Impegno ambientale

Indicatore	2023	2024	2025
Rifiuti totali generati	41.120 kg	32.828 kg	31.365 kg
% rifiuti pericolosi sul totale	89,4%	81,4%	78,9%
% rifiuti avviati a smaltimento	98,7%	98,2%	97,4%
% rifiuti avviati a recupero	1,3%	1,8%	2,6%
Riduzione rifiuti totali vs anno precedente	-	-20,2%	-4,5%

La prevalenza dei rifiuti pericolosi conferma la natura clinica dei flussi gestiti. Allo stesso tempo, il peso ancora limitato della quota avviata a recupero evidenzia un possibile ambito di miglioramento, compatibilmente con i vincoli normativi e tecnici propri dei rifiuti sanitari e delle modalità di trattamento autorizzate.

Approvvigionamenti, materiali e logistica

Nel 2025 PCG ha avviato alcune iniziative finalizzate a rendere più efficiente la gestione degli approvvigionamenti, dei materiali e dei flussi logistici. Le attività si sono concentrate sulla razionalizzazione dei formati di fornitura, sul consolidamento dei volumi acquistati e sull'ottimizzazione della logistica in entrata, con l'obiettivo di migliorare la continuità operativa e ridurre, ove possibile, imballaggi, movimentazioni e sprechi.

Tra le iniziative avviate rientra il passaggio a formati di acquisto più grandi per alcuni materiali chiave, come la resina da stampa, con l'obiettivo di ridurre il numero di contenitori utilizzati, semplificare la gestione del magazzino e diminuire la frequenza delle spedizioni. Questa scelta può contribuire a una gestione più efficiente degli imballaggi e dei flussi logistici, pur in assenza, al momento, di una quantificazione puntuale dei benefici ambientali generati. Un ulteriore contributo deriva dalla progressiva digitalizzazione dei processi clinici e odontotecnici.

Nel 2025 il Gruppo ha rafforzato il percorso di adozione degli scanner intraorali, con l'obiettivo di estendere il

workflow digitale nella fase di presa dell'impronta e nello scambio di informazioni tra cliniche e Primo Lab. Questo modello consente di ridurre il ricorso ad alcune lavorazioni analogiche, come materiali da impronta, gessi e supporti fisici, e di limitare la movimentazione di campioni tra centri e laboratorio. Gli aspetti clinici, tecnologici e organizzativi del workflow intraorale sono approfonditi nella sezione dedicata alla tecnologia e innovazione a servizio del paziente.



Anche l'introduzione di soluzioni tecnologiche applicate alla sicurezza igienico-sanitaria può generare ricadute positive sulla gestione delle risorse. Nel corso del 2025 PCG ha avviato l'installazione di filtri antilegionella intelligenti, dotati di sistemi di monitoraggio dello stato di esercizio e della vita utile residua. La finalità primaria dell'iniziativa è il rafforzamento del presidio igienico-sanitario delle sedute odontoiatriche; al tempo stesso, la sostituzione dei filtri sulla base del consumo effettivo può contribuire a un utilizzo più efficiente dei materiali di filtrazione e a una migliore programmazione degli interventi manutentivi.

Il Gruppo ha inoltre avviato tavoli di confronto con partner tecnologici e fornitori di servizi di stampa, con l'obiettivo di valutare soluzioni a minore impatto ambientale, ottimizzare l'uso dei materiali di consumo e promuovere pratiche di riutilizzo della carta. Trattandosi di iniziative in corso di sviluppo, eventuali benefici quantitativi saranno rendicontati nei prossimi esercizi, qualora disponibili e misurabili.

Nel corso del 2025 è stato infine pianificato un progetto, con impatto previsto a partire dal 2026, relativo all'utilizzo di vassoi prodotti con materiali riciclati. L'iniziativa si inserisce nel percorso di riduzione del ricorso a plastica vergine e di maggiore attenzione alla circolarità dei materiali utilizzati nella catena di distribuzione. Poiché gli effetti del progetto si manifesteranno nell'esercizio successivo, nel presente Bilancio il progetto è rappresentato come evoluzione prevista e non come risultato conseguito nel 2025.

Nel complesso, le iniziative descritte evidenziano un approccio orientato a integrare progressivamente criteri di efficienza ambientale nei processi operativi, nella gestione dei materiali e nei rapporti con la filiera. Il percorso richiederà nei prossimi esercizi un rafforzamento della misurazione, così da associare alle iniziative anche indicatori quantitativi su materiali evitati, imballaggi ridotti, spedizioni ottimizzate e rifiuti generati.

GRI Index

6



GRI Index

GRI Standard	Disclosure	Location (titolo/sottotitolo)
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	1.2 Nota metodologica
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	1.2 Nota metodologica
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	1.2 Nota metodologica
	2-4 Restatements of information	1.2 Nota metodologica
	2-5 External assurance	1.2 Nota metodologica
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	1.3 Identità del Gruppo Primo Caredent
	2-9 Governance structure and composition	2.1 Organi di governo e controllo
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	2.1 Organi di governo e controllo
	2-11 Chair of the highest governance body	2.1 Organi di governo e controllo
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	2.1 Organi di governo e controllo
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	1.2 Nota metodologica
	2-15 Conflicts of interest	2.3 Il sistema di etica e compliance
	2-22 Statement on sustainable development strategy	1.1 Lettera agli Stakeholder
	2-23 Policy commitments	2.3 Il sistema di etica e compliance
	2-24 Embedding policy commitments	2.3 Il sistema di etica e compliance
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	2.3 Il sistema di etica e compliance
	2-27 Compliance with laws and regulations	2.3 Il sistema di etica e compliance
	2-28 Membership associations	3.6 Comunità locali e iniziative sul territorio – Iniziative di prevenzione e prossimità territoriale
	2-29 Approach to stakeholder engagement	1.4 Analisi di materialità e stakeholder engagement
	2-30 Collective bargaining agreements	3.1 Dipendenti del Gruppo – Profilo del personale dipendente

GRI Standard	Disclosure	Location (titolo/sottotitolo)
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	1.4 Analisi di materialità e stakeholder engagement
	3-2 List of material topics	1.4 Analisi di materialità e stakeholder engagement
	3-3 Management of material topics	1.4 Analisi di materialità e stakeholder engagement; sezioni tematiche 2.2, 2.3, 2.4, 3.1-3.6, 4.1-4.5, 5.2-5.3
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	2.2 Performance economica e investimenti
GRI 202: Market Presence 2016	202-1 Ratios of standard entry level wage by gender vs local minimum wage	3.5 Diversità, inclusione e pari opportunità – Retribuzione e parità salariale
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	2.2 Performance economica e investimenti; 4.4 Tecnologia e innovazione a servizio del paziente – Primo Lab
	203-2 Significant indirect economic impacts	3.6 Comunità locali e iniziative sul territorio
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	2.4 Gestione sostenibile della supply chain – Composizione e prossimità della catena di fornitura
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	2.3 Il sistema di etica e compliance
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	2.3 Il sistema di etica e compliance
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	2.3 Il sistema di etica e compliance
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	2.3 Il sistema di etica e compliance
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	5.2 Energia e cambiamento climatico – Consumi energetici
	302-4 Reduction of energy consumption	5.2 Energia e cambiamento climatico – Consumi energetici
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	5.2 Energia e cambiamento climatico – Emissioni di gas a effetto serra
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	5.2 Energia e cambiamento climatico – Emissioni di gas a effetto serra
	305-5 Reduction of GHG emissions	5.2 Energia e cambiamento climatico – Emissioni di gas a effetto serra
GRI 306: Waste 2020	306-2 Management of significant waste-related impacts	5.3 Risorse, materiali ed economia circolare

GRI Standard	Disclosure	Location (titolo/sottotitolo)
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	3.1 Dipendenti del Gruppo – Stabilità organizzativa e turnover
GRI 404: Training & Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	3.3 Formazione, sviluppo e cultura aziendale – Formazione dipendenti e percorsi di sviluppo; 3.4 Salute, sicurezza e benessere sul lavoro – Formazione obbligatoria in ambito salute e sicurezza
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	3.3 Formazione, sviluppo e cultura aziendale – Onboarding, mentoring e crescita professionale
GRI 405: Diversity & Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	2.1 Organi di governo e controllo; 3.5 Diversità, inclusione e pari opportunità
GRI 410: Security Practices 2016	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	Disclosure non presidiata in modo specifico nel testo attuale
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	3.6 Comunità locali e iniziative sul territorio
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	3.6 Comunità locali e iniziative sul territorio
GRI 416: Customer Health & Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	4.1 Sicurezza del paziente e responsabilità clinica; 4.2 Governance clinica e presidio della qualità; 4.5 Patient Experience
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	4.1 Sicurezza del paziente e responsabilità clinica; 2.3 Il sistema di etica e compliance
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	4.1 Sicurezza del paziente e responsabilità clinica – Primo Care; 4.5 Patient Experience – Comunicazione con il paziente e strumenti digitali di relazione
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	2.3 Il sistema di etica e compliance; 4.5 Patient Experience – Comunicazione con il paziente e strumenti digitali di relazione
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	2.3 Il sistema di etica e compliance; 4.5 Patient Experience – Comunicazione con il paziente e strumenti digitali di relazione
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	2.3 Il sistema di etica e compliance



PCG

PRIMO CAREDENT GROUP



Digital
Experience



Customer
experience



Il tuo medico
per la vita



Primo
Lab

www.primocaredentgroup.it
Torino, Via Santa Teresa n. 23

Bilancio di sostenibilità realizzato in
collaborazione con Open Group Italia srl