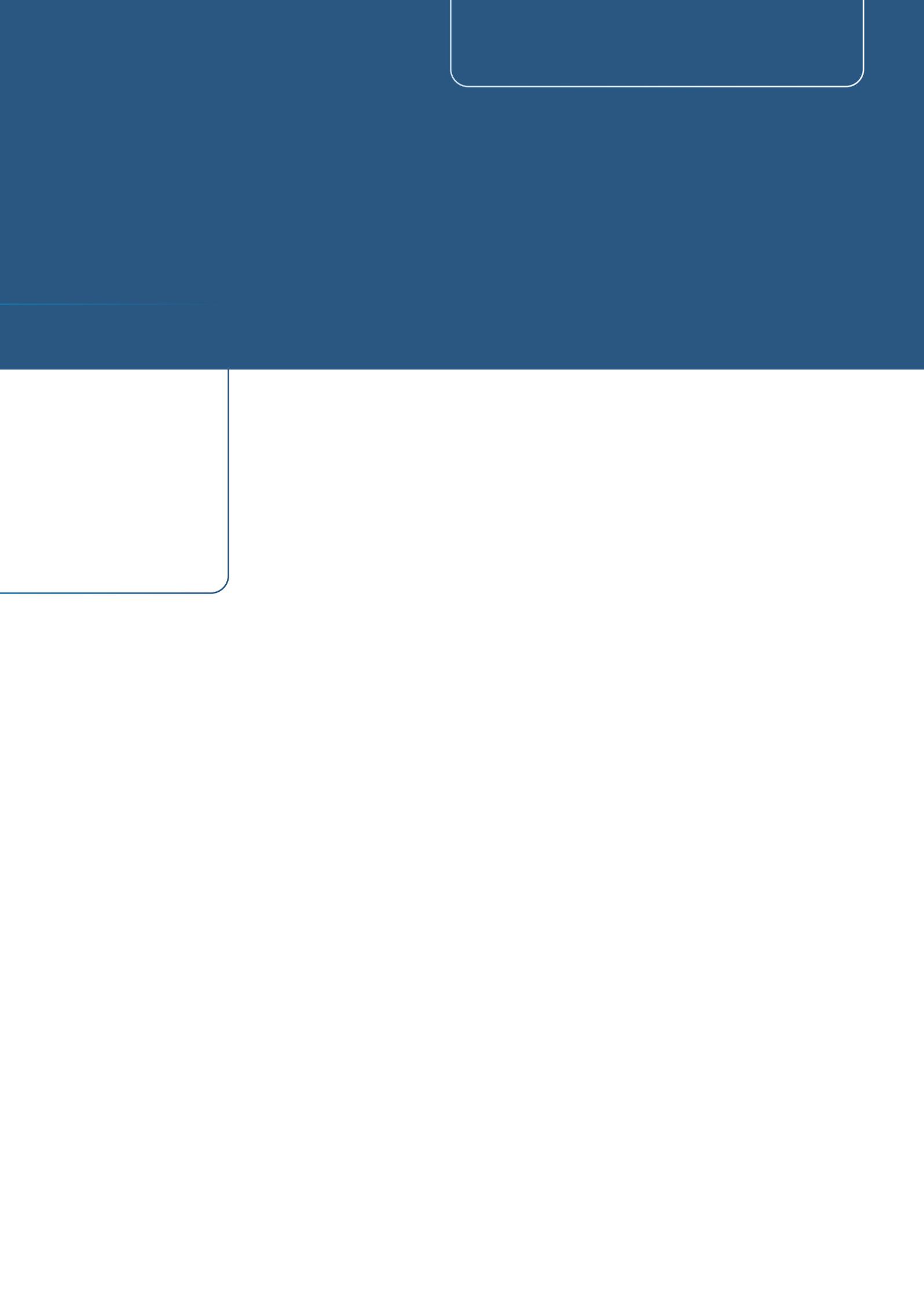




**ANNUAL & ESG
REPORT
2022**







ANNUAL & ESG
REPORT
2022



D E N T A L P R ☺



SOMMARIO

00

GRUPPO DENTALPRO

Messaggio del CEO & Founder
Michel Cohen

Messaggio del Comitato Medico
Scientifico

Cosa ci guida

p. 4

01

HIGHLIGHTS

Chi siamo

La qualità DentalPro

Tecnologie moderne nei centri
DentalPro

Digital Transformation

Protocolli DentalPro

DentalPro Academy

Corporate governance

Sostenibilità

Crescita del gruppo

Acquisizioni & Partnership

Premi e riconoscimenti

p. 7

02

IL 2022 DENTALPRO

Risultati 2022

I nostri numeri

Distribuzione delle prestazioni
erogate

La comunicazione in numeri

p. 28

03

I PAZIENTI DENTALPRO E I NOSTRI SERVIZI

Identikit del paziente
I nostri trattamenti
Fondi e Convenzioni

p. 36

04

MEDICI E PROFESSIONISTI DENTALPRO

Identikit del professionista
Servizi a supporto del medico
Expodental
Servizi per professionisti
Selezione dei medici

p. 40

05

DIPENDENTI DENTALPRO

Identikit del dipendente
Selezione personale non medico
Cultura aziendale
Comunicazione interna
Percorso e formazione

p. 45



MICHEL COHEN
Ceo & Founder



Il 2022 è stato un anno decisivo per il gruppo DentalPro: a fronte di cospicui investimenti in nuove tecnologie e sistemi informativi, siamo diventati il primo e unico gruppo di odontoiatria digitale in Italia.

La presenza di un fondo prestigioso come BC Partners nella compagine societaria, insieme a continua espansione, solidità del gruppo, qualità del servizio e costante attenzione al paziente e all'innovazione, ci ha permesso finora di continuare a crescere e a investire, dimostrandoci resilienti alla crisi economica.

Ad inizio 2022, in un periodo di inflazione record e di difficoltà per molte famiglie, DentalPro ha confermato nuovamente l'impegno in termini di accessibilità, sia riducendo ulteriormente i prezzi di listino di alcune delle prestazioni più richieste, sia stipulando numerose convenzioni dirette con importanti fondi e assicurazioni sanitarie private.

Essere una realtà grande e solida ci permette di realizzare economie di scala, avere una posizione competitiva e investire costantemente in innovazione, riuscendo a conciliare tecnologia, digitalizzazione e accessibilità.

Nel 2022, abbiamo confermato la nostra attenzione ai pazienti fragili il cui accesso alle cure può risultare più complesso.

In particolare, oltre ad ampliare la nostra collaborazione con UGO, prendendoci carico del servizio di accompagnamento ai nostri centri per le persone con ridotta capacità motoria, abbiamo formato il nostro personale per poter accogliere i pazienti autistici. Ciò è stato reso possibile dalla collaborazione con Link@ut, una realtà fondata con l'obiettivo di migliorare la qualità di vita delle persone autistiche e dei loro caregiver.

In questo annual report, seppur non ancora obbligatorio, abbiamo deciso di includere temi ESG da sempre al centro delle nostre riflessioni, presentandovi il nostro impegno quotidiano per rendere le cure dentali più sostenibili per i pazienti, con un'attenzione anche per l'ambiente, unito alle nostre attività di responsabilità sociale.

Impegnarci affinché le cure dentali siano accessibili a tutti, senza preclusioni, è da sempre la nostra missione, che unita all'obiettivo per noi fondamentale della soddisfazione dei pazienti è il pilastro su cui abbiamo fondato DentalPro e sul quale stiamo costruendo il futuro del gruppo, migliorandoci costantemente.

"Sky is the limit"



DOTT. SAMUELE BARUCH
DOTT. PAOLO TONVERONACHI
COMITATO MEDICO SCIENTIFICO
CO-FOUNDERS



A luglio 2022 DentalPro ha concluso il processo di digitalizzazione dei propri centri, diventando il primo e unico Gruppo di odontoiatria digitale in Italia, introducendo in tutti gli oltre 260 centri moderni scanner intraorali con l'obiettivo di offrire trattamenti sempre più all'avanguardia e una migliore patient experience, fin dalla prima visita.

La "rivoluzione" digitale ha consentito a DentalPro di diventare un operatore Digital Health adottando sofisticati software e integrando le Information Technologies con la specifica pratica odontoiatrica. La scelta è stata quella di informatizzare l'intera filiera operativa, dal primo contatto con il potenziale paziente fino a tutto il percorso di cura e follow up, non solo per la parte clinica ma anche per l'attività amministrativa e di back-office.

Inoltre, il 2022 ha visto l'apertura della nuova sede di DentalPro Academy in Via Settala a Milano, spazi moderni e accoglienti dotati delle migliori tecnologie, un'ampia aula conferenze, una sala adibita alle esercitazioni pratiche e un riunito munito di telecamere per proiettare nelle sale attigue.

DentalPro Academy è riconosciuta come Ente di Formazione Certificato, che prevede un ricco calendario di corsi di aggiornamento finalizzati a favorire la crescita professionale e personale dei professionisti che collaborano con DentalPro e degli odontoiatri esterni al gruppo. Solo nel 2022, sono state erogate oltre 20.000 ore formative.

Una grande attenzione è rivolta ai giovani odontoiatri e non, ai quali DentalPro offre formazione qualificata e nuove opportunità di lavoro. Per gli aspiranti assistenti di studio odontoiatrico DentalPro Academy organizza corsi di abilitazione alla professione con diverse formule di finanziamento.





VISION DENTALPRO

Essere il gruppo leader nelle cure odontoiatriche private, attraverso innovazione di servizio offerto, di processo e di tecnologia.



MISSION DENTALPRO

Offrire cure dentali di qualità alla più ampia fascia di pazienti, puntando a massimizzare la soddisfazione dei pazienti, in primis, dei collaboratori e dei partners esterni.



IL NOSTRO MOTTO

“SKY IS THE LIMIT” perchè la crescita del gruppo, delle persone e delle competenze deve essere un’ambizione continua, in tutto ciò che facciamo.

HIGHLIGHTS

01

Chi siamo

La qualità DentalPro

Tecnologie moderne
nei centri DentalPro

Digital Transformation

Protocolli DentalPro

DentalPro Academy

Corporate governance

Sostenibilità

Crescita del gruppo

Acquisizioni & Partnership

Premi e riconoscimenti

DENTALPRO, IL PIÙ GRANDE GRUPPO DI CURE DENTALI IN ITALIA

DentalPro è il più grande gruppo odontoiatrico italiano con oltre 260 Centri Dentistici di proprietà, quasi 2.000 dipendenti e circa 1.200 odontoiatri professionisti iscritti all'Albo. Fondato nel 2010 da Michel Cohen e da due odontoiatri di grande esperienza, ha il suo headquarter a Milano ed è presente in 16 Regioni Italiane (oltre 77 province) nei centri commerciali e nelle città principali.

In 13 anni di attività, il gruppo ha gestito complessivamente oltre 1 milione di pazienti.

L'obiettivo del gruppo è offrire un servizio di cure dentali di qualità ma accessibili a un'ampia fascia di popolazione, grazie a un team di odontoiatri esperti, strutture accoglienti aperte anche nel weekend e dotazioni tecnologiche moderne, nell'ottica di soddisfare in un unico centro tutte le esigenze dei pazienti.

*dati aggiornati al 30/04/2023



**OLTRE 260 CENTRI DENTISTICI, 16 REGIONI,
77 PROVINCE, 2000 DIPENDENTI,
1200 ODONTOIATRI E IGIENISTI**

DENTALPRO AL TUO FIANCO OVUNQUE

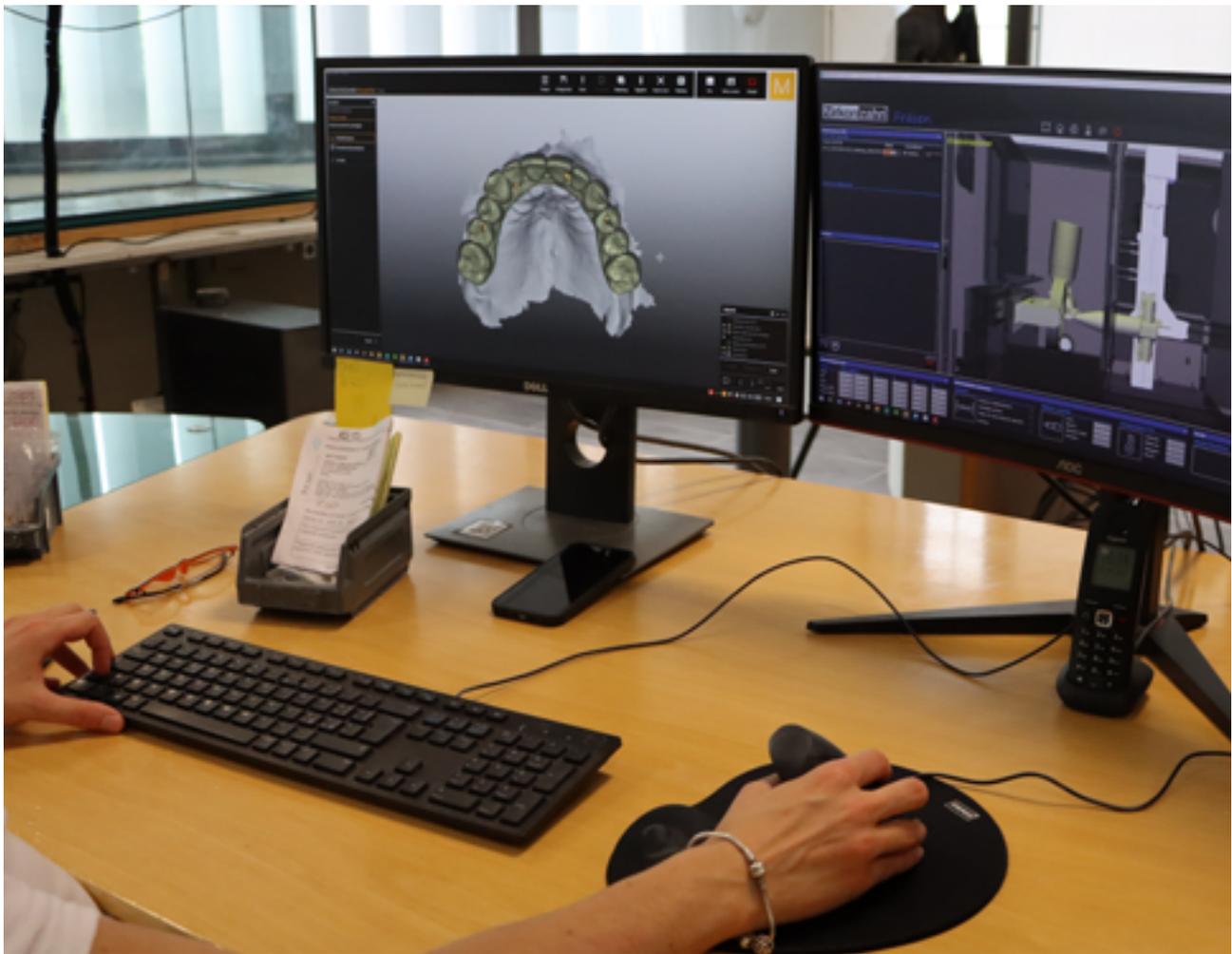
Un'importante caratteristica del gruppo DentalPro è la sua capillarità che consente di offrire ai pazienti lo stesso livello di servizio in tutti i centri e permette loro di essere curati in un qualsiasi centro presente in Italia.

LE CERTIFICAZIONI ISO

In seguito ai controlli esaustivi effettuati presso la Sede Centrale e i centri dislocati nel territorio nazionale, secondo il rigido protocollo dell'ente certificatore, DentalPro è la prima realtà della sanità privata italiana ad essere certificata ISO in Qualità, Ambiente e Sicurezza. La conferma anche per il 2022 di queste certificazioni e l'estensione ai nuovi centri del gruppo è un'ulteriore testimonianza dell'impegno che DentalPro mette ogni giorno per garantire un servizio di eccellenza ai propri pazienti.



QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA



QUALITÀ E INNOVAZIONE COME VALORI FONDAMENTALI DEL GRUPPO

Il gruppo DentalPro, per garantire qualità ai propri pazienti, ha istituito un organo interno di supervisione all'attività dei medici odontoiatri - il **Comitato Medico Scientifico** - e si è dotato di due laboratori interni, unendo a ciò le competenze di selezionati operatori terzi per precisi ambiti di operatività specialistiche.

COMITATO MEDICO SCIENTIFICO

La qualità dei servizi offerti e la professionalità degli odontoiatri e igienisti sono garantiti dal controllo del Comitato Medico Scientifico guidato dal Dott. Samuele Baruch e dal Dott. Paolo Tonveronachi co-fondatori e Direttori Medico Scientifici del Gruppo.

Questo importante organo interno fornisce le linee guida dei protocolli clinici applicati in ciascun centro e seleziona i professionisti collaboratori, i materiali e le attrezzature in dotazione di ciascun centro.

La nostra area clinica, oltre che dal Comitato Medico Scientifico, è formata da 25 Direttori Medico Scientifici di Area, che hanno il compito di supervisionare i centri, controllare personalmente i casi clinici complessi, dando supporto e monitorare l'inserimento dei nuovi odontoiatri e igienisti. In ultimo i Direttori Sanitari, uno per ciascun centro DentalPro, responsabili dell'attività clinica della singola struttura.



DOTT. SAMUELE BARUCH
DOTT. PAOLO TONVERONACHI
Direttori Medico Scientifici DentalPro

ORGANIZZAZIONE AREA CLINICA

COMITATO MEDICO SCIENTIFICO

Dott. Samuele Baruch
Dott. Paolo Tonveronachi
Dott.ssa Enrica Durval
Dott. Nicola Di Gennaro

DIRETTORI MEDICO SCIENTIFICI DI AREA

1 odontoiatra per area e 2 ortodontisti

DIRETTORI SANITARI

1 odontoiatra per ciascun centro

ATTIVITÀ E RESPONSABILITÀ

Redazione dei protocolli clinici

Selezione dei materiali, delle attrezzature e dei laboratori

Affiancamento nell'inserimento di nuovi odontoiatri e igienisti

Selezione dei dentisti e degli igienisti

Supervisione attiva centri

Controllo casi clinici

Affiancamento nell'inserimento di nuovi odontoiatri e igienisti

Responsabilità dell'attività clinica della singola struttura



LABORATORI DENTALPRO

Il gruppo DentalPro, per garantire elevati standard qualitativi ai propri pazienti si avvale di **due laboratori di proprietà**, dotati di moderni flussi produttivi e attrezzature mediche come **fresatori, stampanti 3D e scanner per la digitalizzazione dei modelli** e oltre **80 laboratori esterni** tutti soggetti a rigidi protocolli di lavoro.

I PARTNER

I partner del gruppo DentalPro condividono alcuni tra i nostri più importanti valori: **qualità, innovazione, professionalità e capillarità territoriale.**

AVENIR
line

Da 20 anni produce e commercializza sistemi di implantologia dentale e perni in fibra di vetro/carbonio

 **straumann**

Il marchio leader mondiale nell'implantologia

 **invisalign**®

Tecnologia all'avanguardia nell'ortodonzia trasparente, leader mondiale

3shape 

Scanner Intraorali che permettono di acquisire impronte in 3D di elevata qualità e precisione

cefla 

Il primo produttore europeo di attrezzature odontoiatriche

DISTRIBUTORI PARTNER DENTALPRO

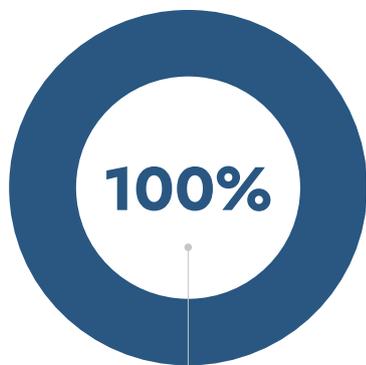

B² = Bquadro
esidental

 **DENTALICA**

Tutti i centri DentalPro sono dotati di tecnologie moderne per la diagnosi approfondita e la cura, grazie a un **investimento importante in innovazione**, che va di pari passo con quello destinato alla formazione continua.

A testimonianza del continuo processo di miglioramento e innovazione, DentalPro vuole estendere alle strutture del gruppo i numerosi benefici che la tecnologia e la digitalizzazione possono portare in ambito odontoiatrico, tra cui la riduzione di costi e tempi per medici e odontotecnici, ma anche **maggiore comfort e precisione** per i pazienti.

TECNOLOGIE MODERNE



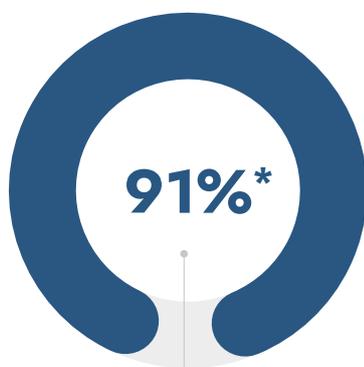
CENTRI DENTALPRO
DOTATI DI ORTOPANORAMICA



ORTOPANORAMICA 2D

La ortopantomica, o ortopantomografia, è un esame radiografico grazie al quale è possibile studiare le arcate dentarie, le ossa mascellari, i seni mascellari e la struttura ossea delle articolazioni temporo-mandibolari.

Si tratta di un esame radiografico a due dimensioni che cattura l'intera bocca in un'unica immagine, inclusi i denti, la mascella superiore e inferiore, le strutture circostanti e i tessuti.



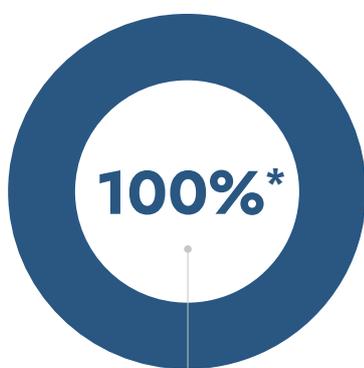
CENTRI DENTALPRO DOTATI
DI TAC 3D



TAC 3D

La Tac dentale 3D è una tecnica radiografica utilizzata per poter identificare con più chiarezza eventuali anomalie emerse dall'ortopantomografia, fondamentale strumento di diagnosi per interventi importanti come l'implantologia.

La tecnologia Cone Beam garantisce al paziente una bassa esposizione ai raggi.



CENTRI DENTALPRO DOTATI DI
SCANNER INTRAORALE

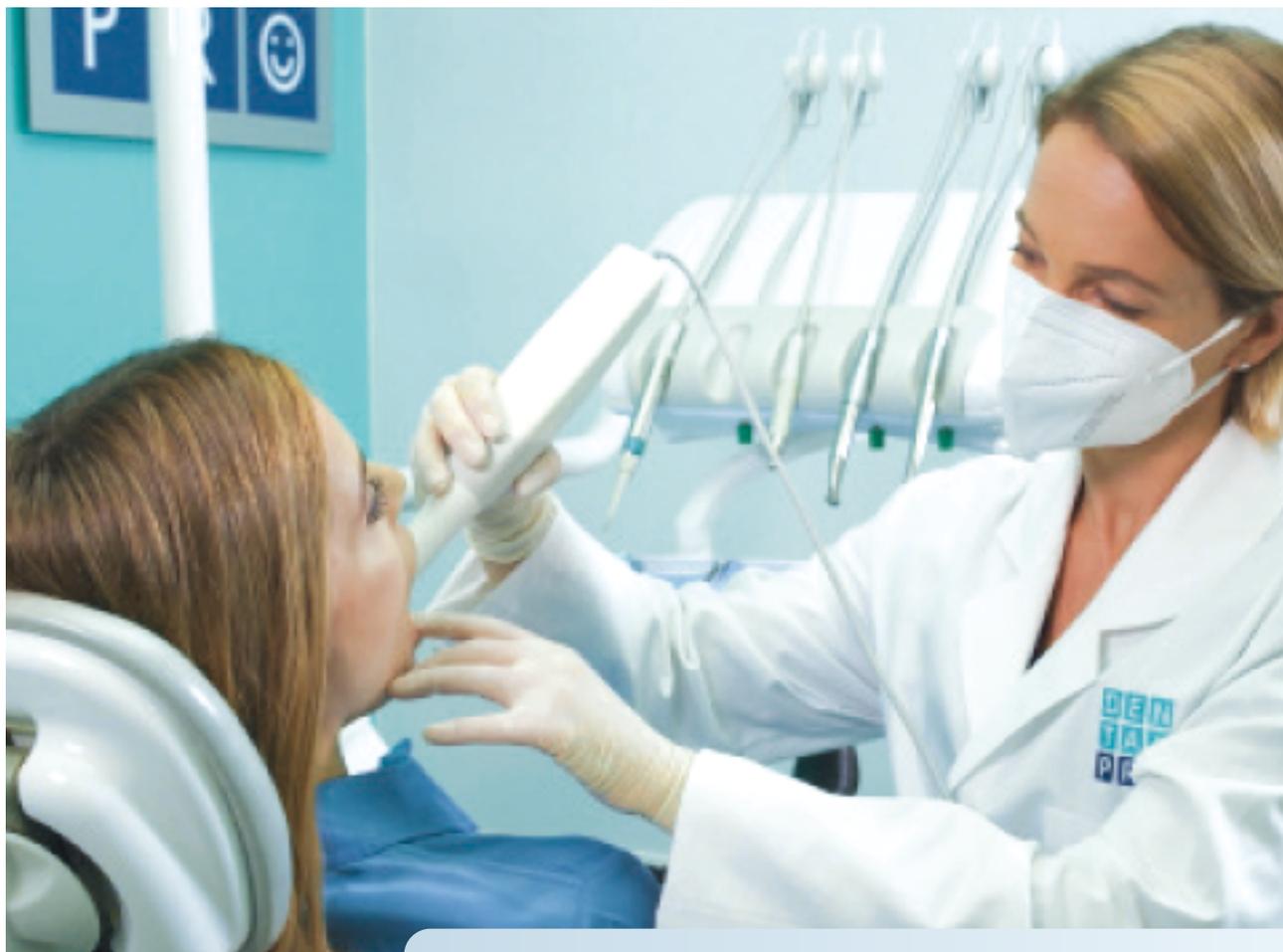
SCANNER INTRAORALI

L'impiego di scanner intraorali è di grande utilità sia in campo protesico sia in quello dell'ortodonzia tradizionale e trasparente: consente di acquisire impronte in 3D di elevata qualità e precisione, risparmiando tempo e velocizzando la comunicazione con il laboratorio, per un'esecuzione a regola d'arte di manufatti protesici anche complessi. Inoltre, offre maggiore comfort ai pazienti, che eviteranno la poco gradita pasta da impronta e potranno comprendere meglio lo stato della loro salute dentale: l'impronta digitale, infatti, consente di mostrare in tempo reale a video aree di interesse, proposte e fasi di trattamento.

A luglio 2022 DentalPro ha concluso il processo di digitalizzazione delle proprie strutture introducendo in tutti gli oltre 260 centri moderni scanner intraorali con l'obiettivo di offrire trattamenti sempre più all'avanguardia e una migliore patient experience, fin dalla prima visita.

Si tratta del più importante investimento (5 milioni) finora realizzato in Italia per dotarsi di un dispositivo digitale oggi utilizzato solo da 1 su 3 dei 38.400 studi odontoiatrici presenti sul mercato (fonte dati: Key-Stone 2022), a conferma dell'impegno a conciliare innovazione, accessibilità e trasparenza nelle cure dentali.

* dato aggiornato al 1° trimestre del 2023



IL DIGITAL CHECK-UP

Nel 2022, il percorso di transizione di DentalPro verso il “full digital” ha visto due importanti traguardi: il primo, a luglio, quando sono stati introdotti in tutti i centri gli scanner intraorali e il secondo, a settembre, con il lancio del **“Digital Check-Up”**.

Il Digital Check-Up DentalPro è una visita odontoiatrica innovativa realizzata con l'ausilio dello scanner intraorale, strumento che permette una scansione 3D del cavo orale di ottima qualità e precisione.

Grazie a questa tecnologia, il paziente ha la possibilità di vedere su uno schermo l'immagine della propria bocca, riuscendo così a comprendere meglio la propria condizione di salute orale, la diagnosi dell'odontoiatra, le proposte di trattamento e le eventuali fasi del piano di cura.

Ad oggi, in tutti i centri DentalPro sono state effettuate oltre 100.000 scansioni e quasi il 90% del totale impronte è acquisito in digitale.

L'acquisto della nuova strumentazione tecnologica è stato affiancato da un programma di formazione che ha coinvolto tutto il personale dei centri e gli odontoiatri: sono state erogate oltre 2.000 ore di formazione, è stato creato un team dedicato a supporto dei centri, il quale ha fornito 1.300 ore di assistenza annua su centri e laboratori.



DIGITALIZZAZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI

La “rivoluzione” digitale ha consentito a DentalPro di diventare un operatore Digital Health, adottando sofisticati software e integrando le Information Technologies con la specifica pratica odontoiatrica.

La scelta è stata quella di informatizzare l'intera filiera operativa, dal primo contatto con il potenziale paziente fino a tutto il percorso di cura e follow up, non solo per la parte clinica ma anche per l'attività amministrativa e di back-office.

Nel 2022 è stato introdotto Evodent, il nuovo gestionale che unisce tutti i flussi aziendali dei centri e di sede, che permette agli utenti di seguire passo dopo passo l'esperienza clinico-amministrativa dei pazienti e che crea una nuova e più forte integrazione in un'azienda che, pur in continua espansione territoriale, vuole continuare a garantire a tutti i centri gli stessi standard operativi e qualitativi.

Evodent però non è solo questo, è il nuovo centro nevralgico attorno al quale convergono tutti i sistemi aziendali garantendo uno scambio celere e costante di informazioni, processi più rapidi e controllati: a partire dalla scheda paziente, il personale dei centri e di sede può avere sempre accesso a tutti i dati in tempo reale per monitorare gli avanzamenti dei percorsi di cura.

Queste importanti innovazioni rendono il percorso del paziente presso i centri DentalPro ancora più moderno, semplice e qualitativo, producendo contestualmente un patrimonio informativo prezioso per l'analisi e il continuo miglioramento del gruppo.



PROTOCOLLI DENTALPRO

Il gruppo si avvale di numerosi protocolli, con l'obiettivo di offrire la stessa qualità di servizio e sicurezza in tutti i centri DentalPro:

Protocolli **medico-clinici**

Protocolli **amministrativi**

Protocolli **di prevenzione**

Protocolli **convenzioni**

Inoltre, dal 2020 è attivo in DentalPro il Protocollo Covid-19 conforme alla normativa nazionale.

DENTALPRO ACADEMY



Assicurare ai pazienti un'esperienza confortevole e soddisfacente all'interno dei centri è da sempre la missione di DentalPro. Gli investimenti in formazione e il continuo aggiornamento dei professionisti che collaborano con il gruppo sono strumento fondamentale per mantenere la promessa fatta ai pazienti.

Non poteva mancare in una struttura di questa portata un'attenzione specifica alla formazione e all'aggiornamento periodico dei professionisti che collaborano nei centri, per questo nel 2019 è nata **DentalPro Academy**, ente formativo accreditato da Regione Lombardia, sotto la leadership del **Dott. Paolo Tonveronachi, Presidente della scuola e del Dott. Samuele Baruch, Direttore.**

Nel 2022 è stata inaugurata la nuova sede di DentalPro Academy in Via Settala a Milano: spazi moderni e accoglienti dotati delle migliori tecnologie, ampia aula conferenze, sala adibita alle esercitazioni pratiche e un riunito munito di telecamere per proiettare nelle sale attigue.

I corsi per odontoiatri interni ed esterni al gruppo spaziano dall'implantologia, corsi di protesi base e avanzato, all'Ortodonzia con allineatori trasparenti, fino ai trattamenti di medicina estetica per migliorare l'aspetto del volto. A questi si aggiungono centinaia di video on-demand basati su casi e aspetti clinici sempre nuovi, che costituiscono un catalogo audiovisivo disponibile h24, aggiornato di mese in mese e fruibile sia da pc che da cellulare.

In aggiunta, DentalPro Academy organizza corsi di abilitazione alla professione per assistenti di studio odontoiatrico con diverse formule di finanziamento, proponendo percorsi di 700 ore, di cui 300 di teoria e 400 di tirocinio, presso un centro odontoiatrico convenzionato e accreditato dalla Regione Lombardia.

DentalPro Academy è già proiettata verso il futuro: ha in previsione collaborazioni con importanti università per divenire così un punto di riferimento tra il mondo accademico e quello della professione odontoiatrica.

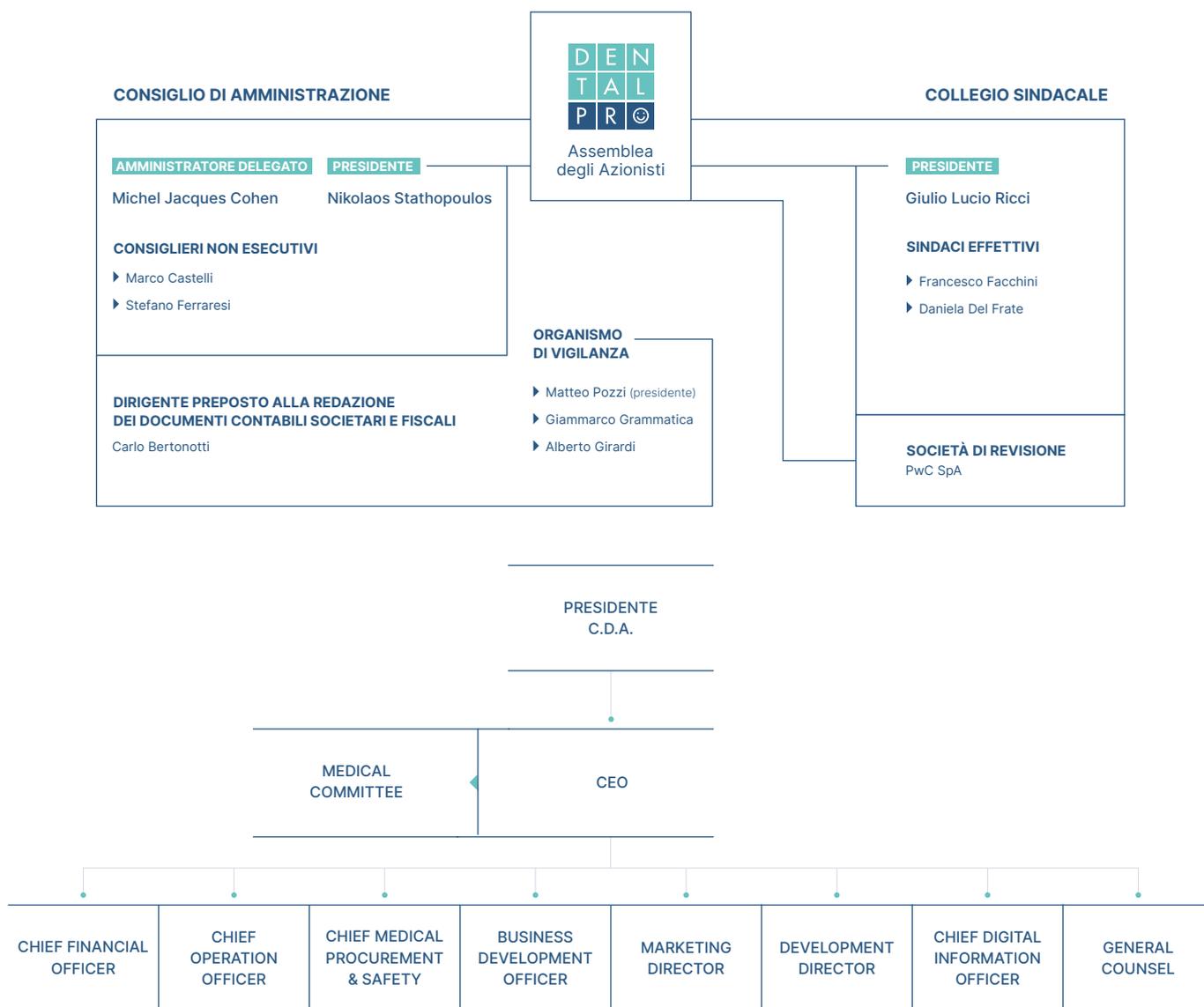
Corsi di formazione per Assistenti di Studio Odontoiatrico

Corso di aggiornamento per Assistenti di Studio Odontoiatrico

Corsi ECM

Corsi di odontoiatria e chirurgia orale

STRUTTURA DEL GRUPPO



CODICE ETICO E ORGANISMO DI VIGILANZA

Il Codice Etico DentalPro contiene i valori che il vertice del gruppo, i soggetti sottoposti alla sua direzione e vigilanza, i dipendenti, i collaboratori, i fornitori, i consulenti, i partner e tutti coloro che collaborano con il gruppo sono tenuti a rispettare. I principi e le disposizioni del Codice Etico sono vincolanti e costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi generali di diligenza, correttezza e lealtà che devono ispirarli nello svolgimento delle proprie attività. I dipendenti e i collaboratori del gruppo DentalPro hanno l'obbligo di conoscere le norme e i principi contenuti nel presente Codice, di astenersi da comportamenti contrari a essi, e di rivolgersi all'Organismo di Vigilanza per chiarimenti o denunce.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Il gruppo considera l'individuo, i suoi principi e i suoi diritti valori intangibili da tutelare, rispetta la dignità personale e i diritti fondamentali della persona, tutelandone l'integrità morale. Per tale ragione, promuove un modello di responsabilità sociale che mette al centro la persona, il suo contributo e la sua partecipazione all'impresa e la promozione della salute, considerando l'imparzialità di trattamento e l'uguaglianza dei valori fondamentali nell'ambito di ogni relazione.

PROFESSIONALITÀ ED ECCELLENZA

Il gruppo DentalPro promuove una cultura aziendale orientata all'impegno, al rigore professionale, al reciproco rispetto e alla collaborazione. Ciascun dipendente e collaboratore delle Società del gruppo deve fornire apporti professionali adeguati alle responsabilità assegnate, agendo in modo da tutelare il prestigio e la reputazione del gruppo, il quale s'impegna per la creazione di un ambiente di lavoro che promuova la cooperazione e che valorizzi l'eccellenza professionale. L'onestà, l'integrità morale, la correttezza e la buona fede rappresentano principi fondamentali nel raggiungimento degli obiettivi di eccellenza professionale e costituiscono valori essenziali della gestione organizzativa.

ORGANISMI DI VIGILANZA

Gli enti deputati a vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del presente Codice, oltre che a promuoverne la diffusione e la conoscenza, sono gli Organismi di Vigilanza delle Società del gruppo. Il presidente dell'Organo di Vigilanza interno è il Dott. Matteo Pozzi affiancato dal Dott. Giammarco Grammatica e dal Dott. Alberto Girardi.

SOSTENIBILITÀ DELLE CURE

Rendere le cure dentali accessibili a tutti, senza preclusioni è da sempre la missione del gruppo DentalPro.

È in questa direzione che sono state consolidate due importanti collaborazioni con aziende che si occupano di migliorare l'accessibilità alle cure:

- La collaborazione con Link@ut, realtà specializzata in progetti di accoglienza consapevole delle persone autistiche, ci ha consentito di migliorare le nostre competenze al fine di poter garantire alle persone autistiche l'accesso a cure odontoiatriche di qualità.
- La partnership con UGO, servizio di caregiving, è stata confermata nel 2022 e continua ad essere una soluzione efficace per tutti i pazienti che hanno bisogno di aiuto per raggiungere i centri DentalPro.

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

In linea con l'Agenda 2030 ONU per lo Sviluppo Sostenibile, DentalPro si impegna quotidianamente a ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività.

La recente digitalizzazione di tutti i centri consente al gruppo di risparmiare ogni anno 26 tonnellate di gesso e 8 tonnellate di materiale da impronta (entrambi di difficile smaltimento), oltre alle emissioni di CO2 necessarie al loro trasporto da e per il laboratorio (in media 835.200 kg ogni anno).

Parallelamente, nel 2022, ha avuto seguito l'installazione dei dispositivi per le firme grafometriche, che consentono ai pazienti di firmare digitalmente i documenti amministrativi.

Per ridurre ulteriormente l'impatto ambientale sono state installate presso la sede centrale del gruppo, due colonnine di ricarica elettrica per intraprendere un virtuoso processo di conversione del parco auto, prediligendo autoveicoli ibridi.

RESPONSABILITÀ SOCIALE



L'arresto cardiaco improvviso è una delle principali cause di morte e può colpire persone di qualsiasi età e senza preavviso (in Italia, si contano più di 60.000 casi all'anno).

È proprio a partire da questa consapevolezza che il gruppo ha deciso di dotare tutti i centri odontoiatrici di un defibrillatore nonostante, a livello normativo, il quadro attuale sia eterogeneo: alcune Regioni, infatti, obbligano le strutture dentistiche a dotarsi di un defibrillatore, altre lo raccomandano.

Con l'obiettivo di fornire un reale contributo sociale, DentalPro ha adeguatamente formato il personale dei centri affinché siano in grado di utilizzare lo strumento. Nel 2022, sono state svolte circa 3.000 ore di formazione in presenza.

Si tratta di un'azione di sensibilizzazione su larga scala verso una cultura del primo soccorso, oltre che di un importante servizio a beneficio della comunità.

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Il gruppo DentalPro ha ottenuto e mantenuto, dal 2018, le certificazioni ISO in Qualità, Ambiente e Sicurezza (ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; ISO 45001:2018), non solo per i centri odontoiatrici ma anche per la Academy interna, a testimonianza degli alti standard di qualità del gruppo.

Adottare un sistema di gestione integrato, significa:

Migliorare la sicurezza: identificare e gestire i rischi di sicurezza all'interno dell'azienda. Il gruppo può infatti adottare misure preventive per ridurre il rischio di incidenti migliorando la sicurezza in generale nonché i suoi tassi infortunistici.

Migliorare le prestazioni aziendali: il sistema di gestione consente al gruppo di identificare e gestire i rischi e le opportunità associate alle diverse funzioni aziendali in modo integrato. Ciò può migliorare le prestazioni aziendali, aumentando la produttività, la competitività e la redditività.

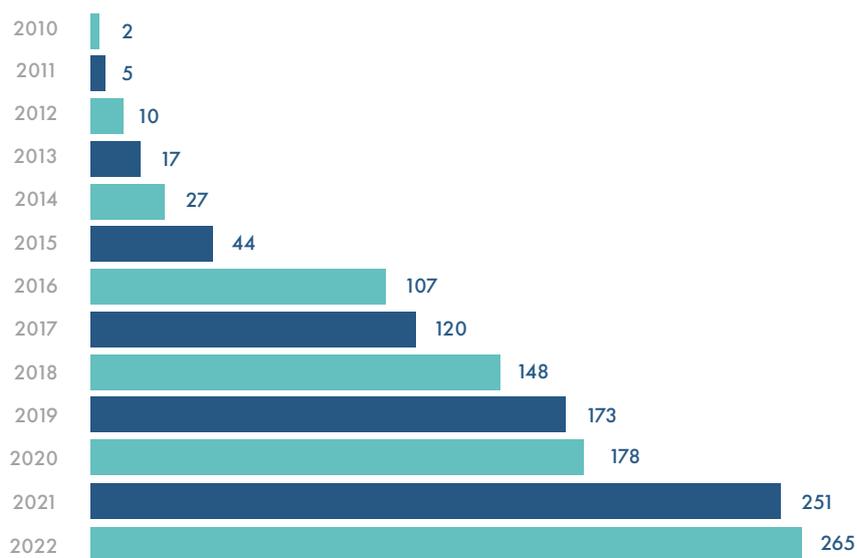
Facilitare l'ingresso di nuove strutture: in ambito M&A, tale sistema di gestione consente, guida e facilita il processo di integrazione ed allineamento delle strutture entranti, sia per tutti i requisiti ed aspetti normativamente obbligatori sia per quelli organizzativi, gestionali e operativi.

Migliorare la reputazione del gruppo: l'implementazione di un sistema di gestione consente al gruppo di dimostrare il suo impegno per la sicurezza di dipendenti e pazienti, oltre alla sostenibilità, la responsabilità sociale e la conformità normativa. Ciò può migliorare la reputazione dell'azienda e la fiducia dei pazienti, dei fornitori e degli altri stakeholder.

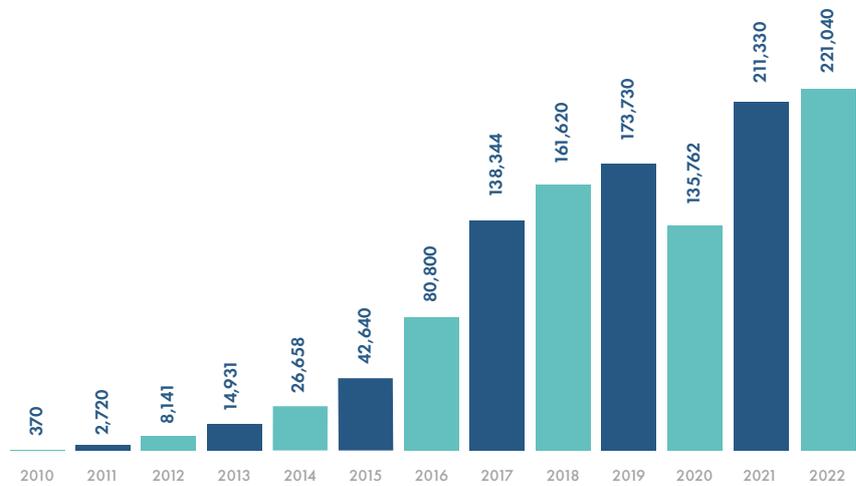


CRESCITA DEL GRUPPO

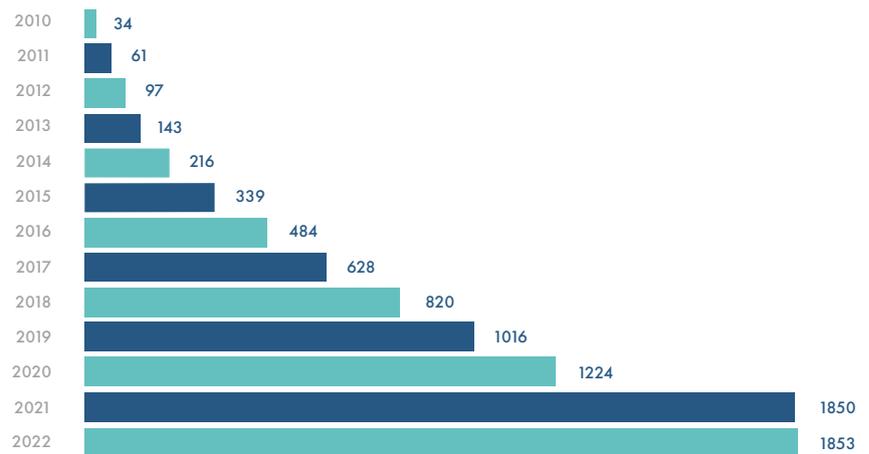
NUMERO CENTRI



FATTURATO IN MLN €



DIPENDENTI DENTALPRO



GENERE DIPENDENTI DENTALPRO



ACQUISIZIONI & PARTNERSHIP

DentalPro mi ha liberato da burocrazia e responsabilità gestionali, consentendomi di svolgere esclusivamente l'attività clinica.

Dott. Luca Boschini
Titolare ambulatorio odontoiatrico Dottor Boschini

Il nostro studio dentistico, punto di riferimento del Salernitano, aveva bisogno di crescere ancora. Rispettando la nostra identità, DentalPro ha creato insieme a noi un piano di integrazione su misura con cui abbiamo raggiunto gli obiettivi prefissati, migliorando i flussi di lavoro.

Dott. Carmine Cioffi
Dott. Ferdinando Ricciardi
Titolari centro odontoiatrico Dionea

DentalPro propone diversi progetti finalizzati all'acquisizione di studi dentistici, con differenti modalità operative e gestionali.

In tutti i casi, l'acquisizione di uno studio dentistico ha come obiettivo principale quello di garantire ai pazienti **continuità di rapporto**, offrendo loro gli stessi punti di riferimento ai quali si sono affidati negli anni.

Ad esempio, per i dentisti che hanno avviato con successo un grande studio o un piccolo network, ma che ritengono di avere ancora ampi margini di miglioramento, DentalPro propone un **progetto di partnership**.

In questo caso, il titolare rimane in società con DentalPro con una quota di minoranza e l'obiettivo di sviluppare negli anni successivi, anche grazie al supporto e alle sinergie derivanti dalla collaborazione con un grande gruppo, il valore ancora inespresso dallo studio.

Condizione fondamentale per partecipare al progetto è l'intenzione di **valorizzare la propria attività facendo rete e ottimizzando i processi organizzativi**, per offrire al paziente prestazioni di qualità e ai dipendenti un contesto di lavoro efficiente e collaborativo, mantenendo la guida e l'identità dell'attività. Non a caso, più della metà dei centri del gruppo è frutto di acquisizioni e partnership siglate negli ultimi sette anni.

Il progetto di partnership rappresenta un'opportunità di sviluppo e crescita, senza necessariamente snaturare l'identità di chi vi aderisce. Infatti la sua natura innovativa permette una partnership mantenendo in alcuni casi l'identità dello studio. I partner manterranno la loro autonomia nella gestione del proprio network e potranno accedere all'acquisto di materiali, attrezzature e servizi (come il marketing o le prestazioni informatiche) con le stesse condizioni riservate dai fornitori a DentalPro, quindi a prezzi più vantaggiosi rispetto a quelli medi di mercato. Chi aderirà potrà inoltre usufruire del modello organizzativo-gestionale del più grande gruppo odontoiatrico d'Italia, attraverso la consulenza dei suoi manager e la condivisione delle sue pratiche.

«Abbiamo identificato tre modelli di integrazione per i centri acquisiti: totale, parziale e light», spiega Matteo Anzani, business development officer del gruppo DentalPro. «La prima, porta in pochi mesi il centro ad allinearsi a tutti gli effetti agli altri a insegna DentalPro, sempre mantenendo lo staff clinico e i dipendenti presenti in precedenza. Con l'integrazione "parziale", il brand viene associato al nome dello studio e le procedure di quest'ultimo vengono allineate solo parzialmente a quelle di DentalPro. Infine, l'integrazione "light" subentra quando lo studio acquisito mantiene quasi totalmente la sua impronta gestionale, così come il proprio nome e il posizionamento verso i pazienti».

PREMI E RICONOSCIMENTI

PREMIO INDUSTRIA FELIX

DentalPro è stata insignita dell'alta onorificenza di Bilancio durante il 46° "Premio Industria Felix - l'Italia che compete" conferita alle migliori imprese per performance gestionali, affidabilità finanziaria e sostenibilità operanti in Lombardia.



IL 2022 DENTALPRO

02

Risultati 2022

I nostri numeri

Distribuzione delle
prestazioni erogate

La comunicazione in
numeri

RISULTATI 2022



MAGGIO

Nuova apertura Fermo

C.C. Il Girasole

Expodental

**Acquisizione Ambulatorio Odontoiatrico
Dr. Boschini di Rimini**



GIUGNO

Nuova apertura Torino

Corso Lecce, 7° centro DentalPro a Torino

**Acquisizione centro dentistico
Due Mari a Catanzaro**

C.C. Due Mari



LUGLIO

**Completamento del percorso
di digitalizzazione dei centri**

Tutti i centri DentalPro sono dotati di scanner intraorali

**Acquisizione due centri dentistici Masterdent
a Roma**

**Acquisizione Clinica del Benessere Dentale
a Torino**

AGOSTO

Nuova apertura Vertemate con Minoprio

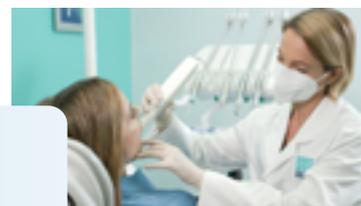
C.C. Minoprio

Nuova apertura Erba

C.C. I Laghi

SETTEMBRE

**Partenza nuova campagna televisiva.
Il tuo dentista smart**



Nuova apertura Rovigo

C.C. La Fattoria

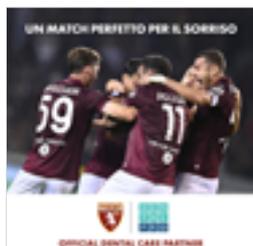
OTTOBRE

Nuova apertura Treviso

Largo di Porta Alfinia, 4

NOVEMBRE

**DentalPro è Official Dental Care Partner
del Torino FC**



**Acquisizione due centri dentistici Dentas
in provincia di Treviso**

DICEMBRE

Nuova apertura Trieste

Via Imbriani, 7

**Acquisizione due centri Promedica
a Torino e provincia**

I NOSTRI NUMERI



**NUMERO
CENTRI**

265



**VISITE
A NUOVI PAZIENTI**

159.784



**VISITE
A GIÀ PAZIENTI**

218.144



**APPUNTAMENTI
PER PRESTAZIONI**

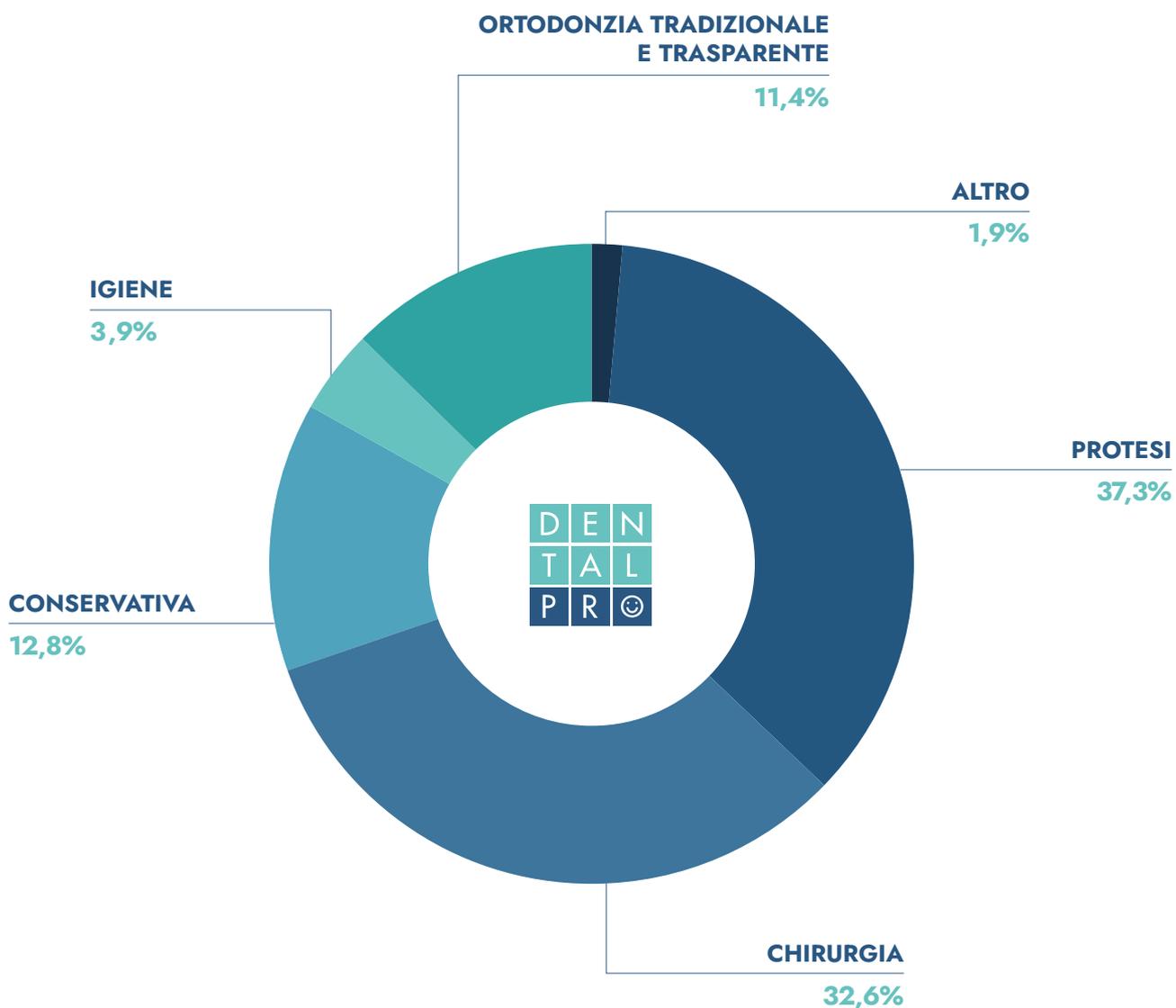
720.751



**FATTURATO
DA PRESTAZIONI
MEDICHE**

220.678.000 €

DISTRIBUZIONE PRESTAZIONI EROGATE



LA COMUNICAZIONE IN NUMERI



27.823.000

**utenti raggiunti
in 24 settimane di TV**



8 MILIONI

di SMS e DEM inviati



118

**articoli e interviste
su testate nazionali**



1,5 MILIONI

di utenti unici sul sito



4.000

**giornate svolte
di attività locali**



63.000

**contatti gestiti
da Customer Care**



3.953

**recensioni positive
ricevute**



SOCIAL

95.000

followers

14 MILIONI

di utenti raggiunti

300 MILIONI

di visualizzazioni

18.000

interazioni

PRIMO E SECONDO TRIMESTRE 2023

Nel primo trimestre del 2023, il Gruppo DentalPro continua a crescere aprendo il 266° centro a Casalecchio di Reno (BO), all'interno del centro commerciale Gran Reno, noto e frequentato luogo di shopping.

Parallelamente, sono state acquisite 5 cliniche: tre cliniche Veradent, lo studio Azzolina e Gozzi di Forlì e lo studio Caviggioli di Galliate.

Nel 2023, DentalPro prevede un'ulteriore accelerazione dello sviluppo, tramite soprattutto operazioni di M&A, con acquisizioni di strutture individuali o di piccoli gruppi e attraverso la crescita organica.

Nel complesso, è prevista l'apertura di circa 35 centri in Italia tra nuove strutture ed acquisizioni.

L'obiettivo è arrivare entro cinque anni a quota 500 centri, raddoppiando il numero delle sedi attuali.

I PAZIENTI DENTALPRO E I NOSTRI SERVIZI

03

Identikit del paziente

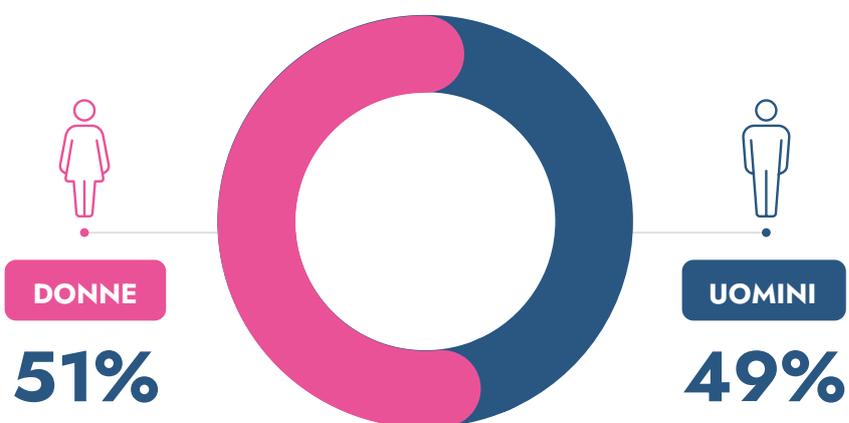
I nostri trattamenti

Fondi e Convenzioni

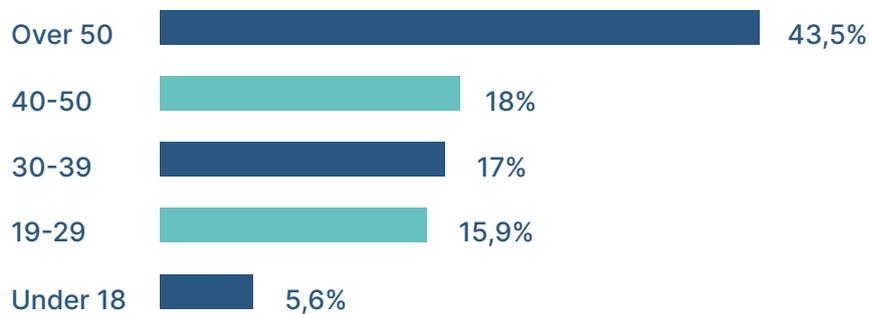
IDENTIKIT DEL PAZIENTE

Il gruppo DentalPro, dal 2010, si è preso cura della salute orale di oltre 1 milione di pazienti.

DISTRIBUZIONE PER GENERE



DISTRIBUZIONE PER ETÀ





I NOSTRI TRATTAMENTI

Dentalpro offre un mondo di cura e prevenzione in un unico centro.

Digital Check-up
Igiene dentale e Prevenzione
Conservativa ed Endodonzia
Parodontologia
Implantologia
Protesi dentarie
Ortodonzia
Ortodonzia trasparente
Estetica dentale
Odontoiatria pediatrica

FONDI E CONVENZIONI

I Centri Dentistici DentalPro hanno numerose convenzioni con assicurazioni sanitarie, Fondi di assistenza sanitaria integrativa e network assicurativi.

Aon
one NET

Assidai
Il fondo sanitario per il tuo benessere
Fasi
FasiOpen

My Assistance

BLUE
ASSISTANCE



FASCHIM
FONDO DI ASSISTENZA SANITARIA
Il nostro impegno, la tua salute.

 **welion**

Network **Poste**Protezione


ODONTO
NETWORK
ORAL HEALTH CARE MANAGEMENT

SIGMA

MEDICI E PROFESSIONISTI DENTALPRO

04

Identikit
del professionista

Servizi a supporto
del medico

Expodental

Servizi per professionisti

Selezione dei medici

IDENTIKIT DEL PROFESSIONISTA

Identikit
del professionista

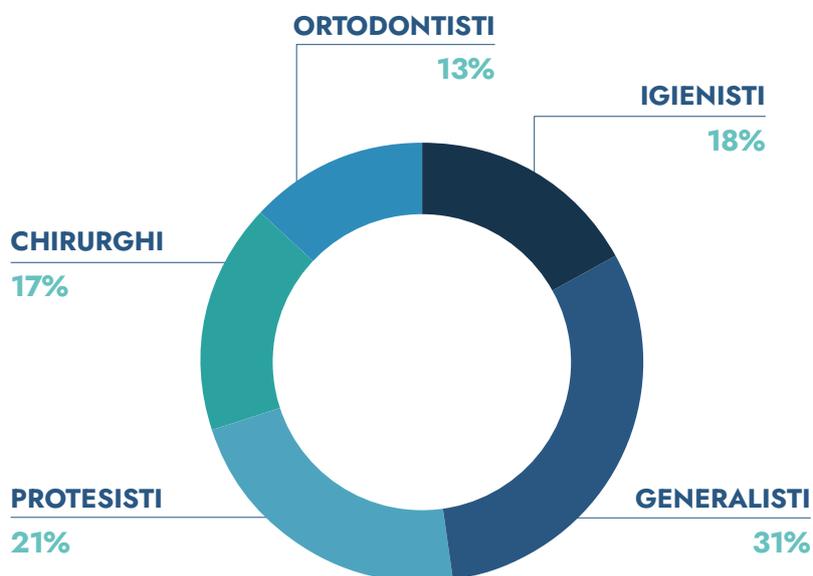
Servizi a supporto
del medico

Selezione dei medici

Con un organico di circa 1200 medici, odontoiatri e igienisti, il gruppo DentalPro vanta una copertura completa di tutte le esigenze di cura dei pazienti, garantita da professionisti con differenti e numerose specializzazioni.

Circa il 31% dei dentisti DentalPro sono generalisti, il 17% è specializzato in chirurgia, il 13% in ortodonzia, il 18% dei nostri collaboratori è composto da igienisti e il 21% da protesisti.

SPECIALITÀ





EXPODENTAL

DentaPro nel 2022 torna a partecipare a Expodental, la manifestazione più importante nel settore dentale, con uno stand moderno e accogliente di oltre 60 mq.

Nel 2016 avevamo partecipato quando eravamo un gruppo odontoiatrico in forte sviluppo e che contava circa 40 centri, nel 2022 invece ci siamo presentati come il primo gruppo odontoiatrico in Italia con 260 centri su tutto il territorio, con una spinta verso lo sviluppo e l'innovazione.

Con altri 350 espositori, la fiera rimane il punto di riferimento per odontoiatri e professionisti del settore che vogliono confrontarsi con le maggiori platee del mercato per migliorarsi e innovarsi.

Collaborare con 1200 odontoiatri per il nostro gruppo vuol dire studiare e condividere le esigenze per creare percorsi che permettano ai nostri medici di esprimere le proprie competenze nelle migliori condizioni possibili.

SERVIZI A SUPPORTO DEI PROFESSIONISTI

DentalPro si presenta oggi come un interlocutore in grado di **rispondere alle diverse esigenze dei professionisti dell'odontoiatria**, ai quali offre tutto il supporto necessario per esprimere al meglio le competenze cliniche, liberandoli da incombenze amministrative, ottimizzando i processi organizzativi e investendo costantemente in tecnologia e innovazione all'interno delle strutture.



**PER GIOVANI
ODONTOIATRI**

Abbiamo ideato programmi formativi di 6 mesi in affiancamento a un odontoiatra senior, al termine dei quali sarà possibile intraprendere una collaborazione continuativa con DentalPro senza limiti territoriali. Il grande flusso di pazienti nei nostri centri consente di incrementare rapidamente conoscenze e competenze tecniche tramite il confronto continuo con i colleghi senior.



**PER ODONTOIATRI
ESPERTI**

Offriamo l'opportunità di collaborare con un gruppo solido e strutturato, con ampi margini di crescita. Grazie al nostro supporto organizzativo e burocratico, l'odontoiatra può dedicarsi esclusivamente all'attività clinica, con piena autonomia sui piani di cura. La gestione di un rilevante numero di pazienti e la formazione continua permettono un'importante crescita professionale, unita al confronto *peer to peer* con altri colleghi esperti in tutto il gruppo DentalPro.

SELEZIONE DEI MEDICI

I professionisti DentalPro sono selezionati con cura e attenzione dal dipartimento HR Medici che raccoglie i profili di nuovi collaboratori avvalendosi di differenti canali.



- RICERCA ATTIVA
- SEGNALAZIONE DA PARTE DEI COLLEGHI
- RECRUITING ONLINE

Una volta individuato il profilo più adatto le fasi di selezione sono:

1.

Screening telefonico preliminare

2.

Colloquio suddiviso in due fasi - una con l'HR medici specialist di riferimento e l'altra con un membro del Comitato Medico Scientifico volta ad analizzare le competenze cliniche del candidato

3.

Giornata di affiancamento con l'obiettivo di conoscere nel dettaglio le capacità del professionista, di condividere il modus operandi del gruppo DentalPro e prendere visione delle nostre strutture e dei materiali utilizzati

4.

Autorizzazione all'avvio della pratica clinica da parte del Comitato Medico Scientifico a seguito di affiancamento

DIPENDENTI DENTALPRO

05

Identikit del dipendente

Selezione personale
non medico

Cultura aziendale

Comunicazione interna

Percorso e formazione

IDENTIKIT DEL DIPENDENTE

I DIPENDENTI DENTALPRO

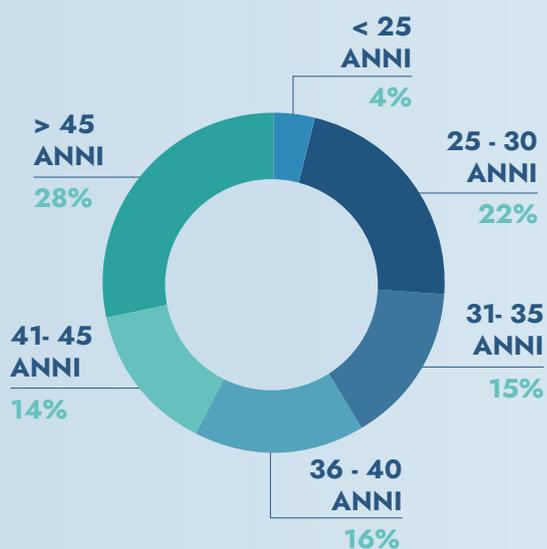
La famiglia DentalPro è formata da persone che lavorano per fare la differenza e propone numerosi percorsi di carriera e crescita interna, sostenuti da continui momenti di confronto e formazione.

PERSONALE DI SEDE

DentalPro ha la sua sede centrale a Milano, nella quale operano oltre 100 dipendenti che supportano quotidianamente la rete dei Centri su tutto il territorio nazionale.

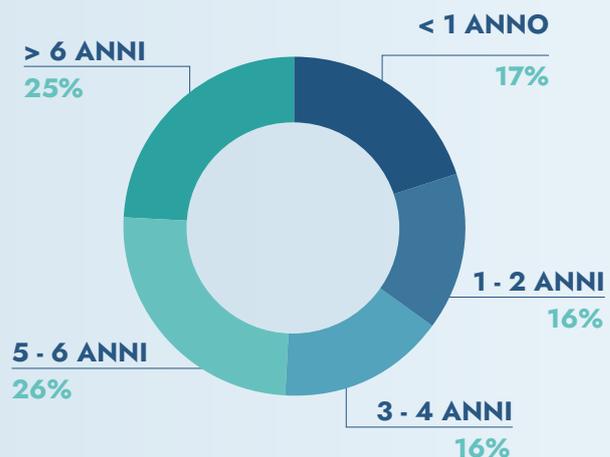
Un quartier generale sempre giovane, ma di grande esperienza. Il 70% ha meno di 45 anni e allo stesso tempo oltre il 60% è in forza da più di tre anni.

ANZIANITÀ ANAGRAFICA



ETÀ MEDIA: 38 ANNI

ANZIANITÀ DI SERVIZIO



STAFF DI CENTRO

I centri odontoiatrici DentalPro sono guidati da collaboratori che da anni lavorano a stretto contatto con i pazienti con l'obiettivo di offrire loro un servizio di eccellenza a 360°.

Una rete che dà spazio ai giovani: il 61% del **personale non medico** dei nostri centri ha meno di 35 anni.



SELEZIONE DEL PERSONALE NON MEDICO DEL CENTRO

I professionisti DentalPro sono selezionati con cura e attenzione dal dipartimento HR Recruiting che raccoglie i profili di nuovi collaboratori avvalendosi di differenti canali.

Il personale di ogni Centro DentalPro è così suddiviso:



RECEPTIONIST



RESPONSABILE
ASSISTENZA
PAZIENTI



ASSISTENTI
ALLA POLTRONA



DIRETTORI
DI CENTRO
ODONTOIATRICO

Il percorso di onboarding DentalPro si distingue tra i primi due e gli ultimi due.



RECEPTIONIST E ASSISTENTI ALLA POLTRONA

- Primo screening telefonico per valutare se la risorsa possiede i requisiti necessari, sia in termini di contratto, sia in termini di qualifiche (nel caso delle assistenti alla poltrona);
- Video colloquio conoscitivo con l'Area Manager di riferimento;
- Colloquio dal vivo con il proprio responsabile (receptionist d'area o assistente alla poltrona d'area);
- Proposta di assunzione e percorso di formazione e affiancamento.



DIRETTORI DI CENTRO ODONTOIATRICO E RESPONSABILI ASSISTENZA PAZIENTI

- Primo screening telefonico per valutare se la risorsa possiede i requisiti necessari in termini di caratteristiche professionali;
- Primo video colloquio con l'HR recruiter di riferimento durante il quale avranno luogo uno o più giochi di ruolo (nel caso di clinic manager) e in cui viene compilata la relativa scheda di valutazione;
- Secondo video colloquio con l'Area Manager di riferimento;
- Calibration - condivisione tra recruiter, Area Manager e Field Manager della scheda di valutazione del candidato;
- Proposta di assunzione e percorso di induction.

CULTURA AZIENDALE

La carta dei valori DentalPro:



DETERMINAZIONE

Significa avere chiari gli obiettivi e fare in modo di raggiungerli.



PROFESSIONALITÀ

Significa saper fare.
Essere competenti, qualificati, esperti.



RESILIENZA

Significa resistere, fronteggiare le avversità, sapersi adattare.



ORIENTAMENTO AL LAVORO DI SQUADRA

Significa credere che il teamwork possa generare una performance eccezionale.

COMUNICAZIONE INTERNA



DENTALPRO NEWS

DentalPro ha istituito un nuovo magazine aziendale "DentalPro News", consultabile online, la cui uscita quadrimestrale racconta tutti gli aggiornamenti del gruppo, le novità e i progetti. Uno strumento utile a far circolare le informazioni e dare una visibilità nazionale al lavoro del gruppo per tutti i dipendenti e collaboratori.



PERCORSO DI CRESCITA E FORMAZIONE

DentalPro mette a disposizione dei propri dipendenti numerosi percorsi di formazione con l'obiettivo di farli crescere sia a livello professionale che personale.

Ad ogni dipendente viene assegnato un punteggio, a seguito di accurati confronti con il proprio responsabile, in base al quale si accede ad uno o più percorsi di crescita e formazione.

Nel 2022 abbiamo effettuato oltre 55.000 ore di formazione così suddivise:

INDUCTION Percorsi formativi per i neoassunti.	10.457 ORE
FORMAZIONE SOFT SKILLS Progetto ComunicarePro in cui sono state approfondite le tecniche di comunicazione col paziente in situazioni critiche e complesse.	32.114 ORE
FORMAZIONE FORMATORI Progetto rivolto agli Area Manager con ruolo di formatore interno sulle tematiche di comunicazione e relazione col paziente, tecniche di public speaking e utilizzo strumenti di web meeting.	144 ORE
FORMAZIONE DI AGGIORNAMENTO TECNICO Gestionale Evodent utilizzato nei centri per la parte organizzativa e amministrativa.	13.704 ORE
FORMAZIONE TECNICO LINGUISTICA (Lingua inglese) rivolta ai Director della sede centrale.	432 ORE
TOTALE	56.851 ORE

Il campo della formazione è in continua evoluzione e DentalPro si propone di aggiornare costantemente le attività e modalità di erogazione, per adeguarsi alle necessità e al contesto. Tutte le iniziative proposte, favoriscono l'acquisizione di conoscenze e competenze necessarie per lo svolgimento delle attività ed hanno l'obiettivo di garantire una formazione ottimale per i nuovi colleghi e garantire pertanto ai nostri pazienti un servizio di qualità elevato e costante.

Le attività formative si suddividono in tre grandi macro aree: formazione Induction per i neoassunti, formazione e aggiornamento tecnico (gestionali, procedure ecc.), formazione sulle soft skills. Vediamo ora nel dettaglio le attività svolte nel 2022.

INDUCTION PERCORSI FORMATIVI PER I NEOASSUNTI

La fase di formazione Induction, dedicata ai neoassunti sia di rete che di sede, è un processo molto importante e delicato che negli anni ha subito varie modifiche, per adeguarsi costantemente ai cambiamenti e alle necessità emerse nel tempo. Il percorso Induction è costituito da tre differenti modalità di apprendimento:

E-learning: corsi digitali personalizzati in base al ruolo;

Webinar: lezioni online sincrone, con formatori interni;

Affiancamenti: formazione on-the-job effettuata direttamente nel centro, con la presenza di una persona esperta con lo stesso ruolo del neoassunto.

Sia nella parte e-learning sia nella parte webinar esistono contenuti in comune tra i vari ruoli (ad es. presentazione aziendale, attività di clinica, utilizzo gestionale), e contenuti invece specifici, in base alle attività che il nuovo assunto dovrà espletare (ad es. Responsabile centro odontoiatrico e Responsabile assistenza pazienti hanno un focus sugli aspetti comunicativi e relazionali).

FORMAZIONE DI AGGIORNAMENTO TECNICO

Nel 2022, con l'introduzione del gestionale Evodent utilizzato nei centri, è stato necessario erogare formazione specifica sia in presenza sia a distanza. Inizialmente, sono stati coinvolti i livelli apicali (Area Manager e Field Manager), insieme ai membri del Team d'area, per mettere le basi e condividere le funzionalità del gestionale Evodent, sia per la parte organizzativa (agendazione, CRM, dettagli paziente ecc.) sia amministrativa (pagamenti, finanziamenti, gestione cassa ecc.). In secondo luogo, è stata effettuata formazione a distanza a tutti i centri, suddivisi per aree.

FORMAZIONE SOFT SKILLS

Per la parte delle soft skills é stato realizzato un progetto ad hoc, "ComunicarePro", per l'aggiornamento annuale della rete, sulle tematiche di comunicazione e relazione col paziente. Anche in questo caso è stata utilizzata una modalità di erogazione mista, ovvero sono state alternate formazioni in presenza con contenuti in formato e-learning, in cui sono stati coinvolti dei colleghi per creare i role play, funzionali all'allenamento. In particolare sono state approfondite delle situazioni frequenti che consentono di massimizzare le doti di ascolto al fine di mantenere alta la soddisfazione dei pazienti, con una modalità positiva e proattiva di risoluzione delle problematiche. Per ciascuna di queste situazioni sono state affrontate nel dettaglio tutte le possibili obiezioni e il loro superamento, ricentrando l'attenzione sulle necessità del paziente, sulle attività di accoglienza e sulla modalità positiva e proattiva di risoluzione delle problematiche.

É stato un progetto molto corposo e articolato che ha avuto un riscontro molto positivo da parte dei partecipanti in quanto è stato strutturato il percorso con un taglio pratico e concreto.

Un altro progetto realizzato nell'area delle soft skills, è stato dedicato ai colleghi Area Manager, cui è affidato anche il ruolo di formatore interno: "Formazione formatori".

In questo percorso, i colleghi sono stati coinvolti in sessioni di digital public speaking e gestione dell'aula, per facilitare la conduzione delle sessioni formative e renderle più coinvolgenti e interattive, grazie ad alcune tecniche comunicative specifiche e strumenti digitali di web meeting, i quali supportano lo svolgimento delle attività.



**SKY
IS THE
LIMIT**

Questo non solo è il nostro motto,
ma è il "modo di essere" di tutti i nostri collaboratori:
**voglia e ambizione di far crescere le proprie competenze,
la soddisfazione dei pazienti e così anche la dimensione
del nostro gruppo.**



D	E	N
T	A	L
P	R	☺

