

ANNUAL REPORT

2018



ALLERGLOGIA PSICHIATRIA PEDIATRIA OCULISTICA CEFALEE
 CARDIOLOGIA MEDICINA ESTETICA
 PODOLOGIA OSTEOPATIA ENDOCRINOLOGIA
 DIETOLOGIA ANGIOLOGIA DIETETICA CEFALEE NEUROLOGIA CARDIOLOGIA PSICOTERAPIA
 REUMATOLOGIA ALLERGLOGIA ECOGRAFIE TERAPIA DEL DOLORE
 CHIRURGIA ENDOCRINOLOGIA DERMATOLOGIA
 UROLOGIA OSTEOPATIA FISIATRIA PSICHIATRIA MEDICINA NON CONVENZIONALE
 OTORINOLARINGOIATRIA ODONTOIATRIA CHIRURGIA ESTETICA
 NEUROPSICOLOGIA MEDICINA DELLO SPORT REUMATOLOGIA FISIATRIA
 LOGOPEDIA CHIRURGIA ESTETICA FISIOTERAPIA NEUROPSICOLOGIA
 NEUROPSICHIATRIA INFANTILE ANDROLOGIA SENOLOGIA
 GINECOLOGIA ESAMI DI LABORATORIO DIABETOLOGIA FISIOTERAPIA
 UROLOGIA SENOLOGIA LOGOPEDIA DIETETICA NEUROCHIRURGIA
 NEUROPSICHIATRIA INFANTILE DIETOLOGIA CHIRURGIA ANGIOLOGIA
 OCULISTICA NEUROCHIRURGIA TERAPIA DEL DOLORE
 ANDROLOGIA PEDIATRIA OTORINOLARINGOIATRIA GERIATRIA
 MEDICINA NON CONVENZIONALE ORTOPEDIA PSICOTERAPIA
 GASTROENTEROLOGIA PODOLOGIA GINECOLOGIA
 MEDICINA DELLO SPORT NEUROLOGIA ANDROLOGIA
 GERIATRIA DERMATOLOGIA ORTOPEDIA DIETOLOGIA GASTROENTEROLOGIA
 REUMATOLOGIA ESAMI DI LABORATORIO DIABETOLOGIA
 MEDICINA ESTETICA ECOGRAFIE OSTEOPATIA



ANNUAL REPORT

2018

MISSION

Centro Medico Santagostino ascolta, capisce e prende in carico i bisogni di salute di tutti.

Offre servizi di alta qualità, accessibili e diffusi, nel rispetto dei tempi dei suoi utenti.

I suoi specialisti indagano e intervengono sulle cause di malesseri e malattie per proporre soluzioni efficaci e integrate.

Centro Medico Santagostino rende eccezionale l'esperienza di ogni utente creando fiducia, consapevolezza, salute e benessere.

Un'esperienza che diventa incontro.

INDICE

Lettera del Presidente Luciano Balbo	5
Lettera del CEO Luca Foresti	7
Lettera del COO Chiara Carrisi	9
CAPITOLO 1 / HIGHLIGHTS	10
I nostri numeri	11
Dieci anni di crescita	12
La distribuzione del fatturato	15
Dove siamo	16
La comunicazione	18
La conoscenza del brand	19
Gli stakeholders	20
I premi del 2018	21
CAPITOLO 2 / PROFESSIONISTI	22
Identikit del professionista	23
Professionisti al 100%	24
Ufficio stampa e divulgazione scientifica	27
Spazi belli e accoglienti	29
Ingegneria clinica	30
La direzione sanitaria	31
CAPITOLO 3 / PAZIENTI	32
Identikit del paziente	33
Offerta clinica: alcune novità	34
I prodotti del Santagostino	35
Percorso paziente sempre più smart	36
La qualità percepita	38
Misurazione della qualità clinica	39
Impatto sociale	41
Il Santagostino per le famiglie	43
CAPITOLO 4 / DIPENDENTI	44
Identikit del dipendente	45
Lavorare al Santagostino	46
Gli health coach	49
L'esperienza di stage al Santagostino	51



LETTERA DEL PRESIDENTE LUCIANO BALBO

Ancora una volta siamo felici di poter comunicare che ci lasciamo alle spalle un **anno di crescita**. È cresciuto il numero dei nostri pazienti, il numero di servizi offerti ed erogati, il numero delle sedi sul territorio milanese e non solo, il numero delle persone che lavorano con noi.

Come ogni anno, gli obiettivi per il **futuro** restano ambiziosi: crescere ancora, migliorare il servizio, interpretare e soddisfare al meglio le esigenze dei nostri utenti col proposito di scalare piano piano a livello nazionale.

Tutto questo senza mai perdere di vista l'**impatto sociale** della nostra attività.

Abbiamo affrontato il problema di una tradizionale offerta ambulatoriale critica con lunghe code e difficoltà di accesso, abbiamo preso in carico il bisogno di salute mentale di persone a cui il Sistema Sanitario Nazionale faceva fatica a rispondere, offrendo loro sedute di psicoterapia a 35 euro, e in ultimo abbiamo avviato la vendita di prodotti di salute come occhiali da vista e apparecchi acustici a prezzi imbattibili.

Grazie a un listino invariato dal 2009, permettiamo a tutte le fasce sociali un'ampia **accessibilità** ai servizi di salute, dimostrando nei fatti e con i numeri come le imprese e i loro investitori possano, col giusto tempo e capitali pazienti, costruire modelli efficaci e di interesse collettivo.

Centro Medico Santagostino e **Oltre Venture**, suo azionista di controllo e primo fondo italiano di venture capital sociale, continuano a essere un esempio virtuoso, che speriamo possa fare da apripista al mondo delle imprese per una società sempre meno disomogenea e disuguale, in Italia e non solo.



LETTERA DEL CEO LUCA FORESTI

Nel 2019 Centro Medico Santagostino compie **dieci anni**. Siamo cresciuti mediamente del 54% anno su anno in questo periodo, più o meno in tutti i numeri che compongono la nostra attività: pazienti, professionisti, dipendenti, prestazioni, fatturato.

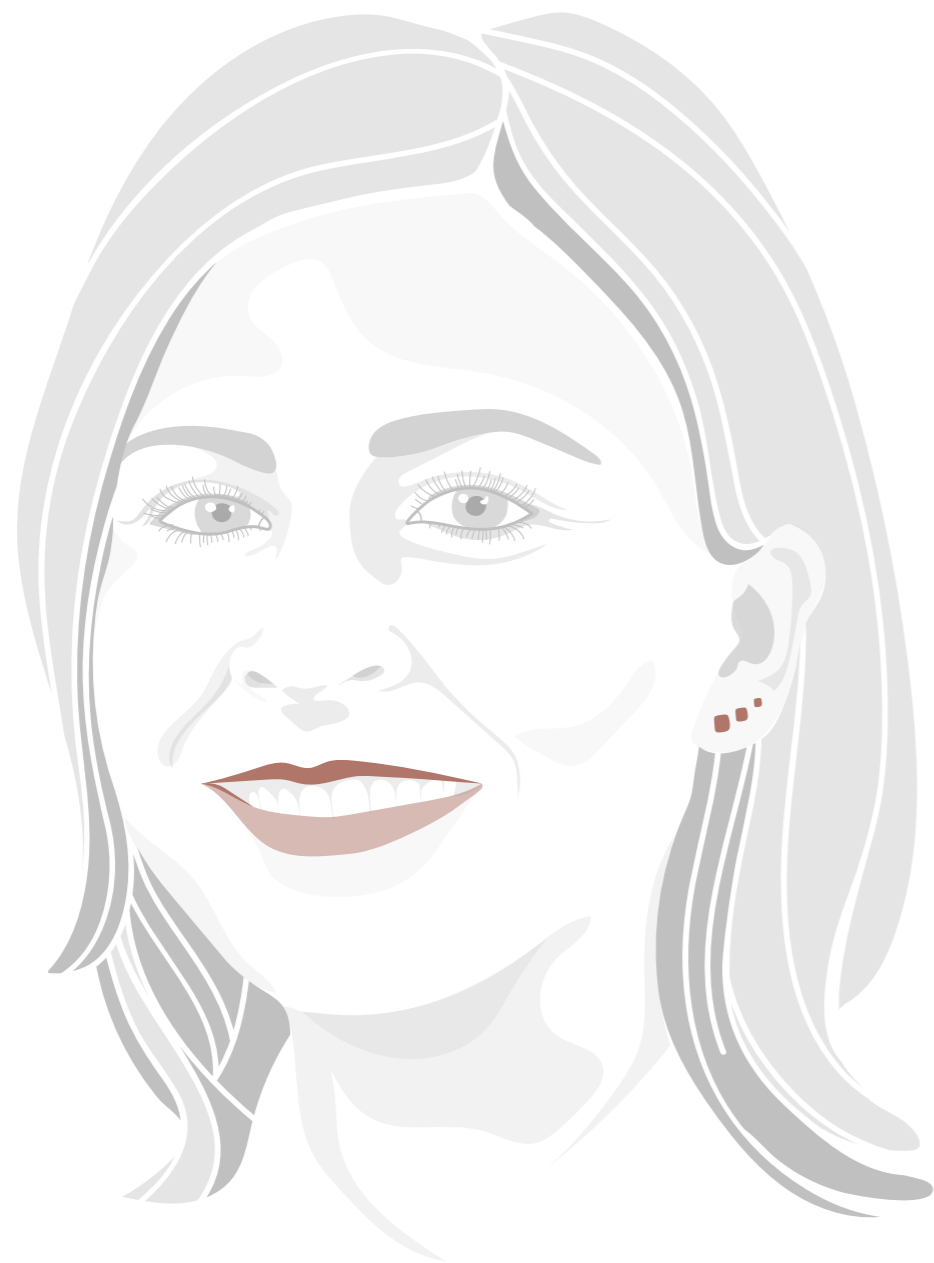
Ovviamente più si diventa grandi, più diventa difficile crescere. Sia per le necessità finanziarie, che per gli effetti dell'aumento di **complessità**. Quindi posso tranquillamente dire che in questi 10 anni ho gestito almeno 5 aziende diverse, ognuna adattata alla sua fase di sviluppo e alla dimensione di quel momento.

Come sempre finora, guardiamo avanti a noi e vediamo molte opportunità. Entriamo nella preadolescenza. L'accordo fatto con **Esselunga** per aprire centri medici all'interno dei loro supermercati è certamente una novità che potrebbe portarci ad accelerare ulteriormente la crescita e di conseguenza l'impatto sociale del Santagostino. L'apertura a **Roma** ci impone nuove sfide e ci fa entrare in contatto con nuovi mercati, strutturalmente diversi da quelli che abbiamo servito finora. L'apertura di una grande **radiologia** a Milano, dopo il notevole successo della prima radiologia aperta nel 2017, ci dirà se e quanto il nostro modello di servizio sia adatto a questo tipo di prestazioni complesse. L'**endoscopia** approfondisce ulteriormente la nostra offerta clinica, mettendo un altro tassello verso la copertura dei bisogni dei pazienti. L'entrata in settori come quello degli **occhiali da vista** o delle **audioprotesi** ci mettono in diretta competizione con colossi dei rispettivi settori nel tentativo di riportare queste aree nell'alveo della ricerca

di salute, con un modello di accessibilità economica largamente assente in queste aree. Molti altri progetti e novità sono in fase di incubazione e progettazione e quindi vedranno la luce nel 2019.

Dietro le fila, quasi invisibili ai più, c'è una **squadra** che in questi anni è stata formata e si è allenata a lavorare assieme. Una squadra giovane (32 anni di età media) piena di entusiasmo per quello che fa e profondamente coinvolta nella creazione di una azienda che è nata per crescere e incidere profondamente sulla sanità italiana. Il Santagostino ha investito su di loro cercando di far diventare questo posto di lavoro anche un'occasione di formazione manageriale moderna e orientata a preparare professionisti che lungo tutto l'arco della loro vita lavorativa possano cambiare e migliorare, senza tregua, senza rigidità, senza paura. Attorno a questo nucleo gravitano ormai più di 800 **medici e professionisti sanitari** che hanno abbracciato la nostra idea di salute e di orientamento al paziente, lavorando nei nostri ambulatori e collaborando con noi su piccoli e grandi progetti.

Il gruppo Santagostino quindi è pronto a fare un salto nazionale, pieno di fiducia verso le proprie possibilità e la capacità delle proprie persone di gestire la crescita. Un passo alla volta...



LETTERA DEL COO CHIARA CARRISI

Ogni tanto i sogni nel cassetto si avverano. E così dopo quasi dieci anni di ricerca scientifica, giovane donna ti ritrovi Direttore Operativo di un'azienda che cresce alla stessa **folle velocità** con la quale ti fa fare carriera. Sarà deformazione professionale, ma se penso al 2018 mi viene in mente uno sfidante lavoro di **sperimentazione**.

Quest'anno la parola chiave è stata **espansione**. Oltre ad aumentare i nostri centri su Milano, il 2018 ha segnato il salto del confine con l'apertura di una sede a **Brescia**. Ma l'espansione non è stata solo territoriale. Abbiamo aggiunto più di **100 prestazioni** al nostro listino, completando diversi percorsi di diagnosi e cura. Tra tutte vi è un'innovativa unità di **endoscopia digestiva** e un ampliamento della **chirurgia ambulatoriale**. L'**esperimento** però più interessante è stato la vendita di **occhiali da vista** e di **apparecchi acustici**, al miglior prezzo sul mercato e con consulenza di ottici e audioprotesisti specializzati.

In laboratorio ho imparato l'importanza dei **dettagli** sulla buona riuscita di un esperimento. Quest'anno abbiamo posto una instancabile attenzione alla **soddisfazione** dei pazienti, cercando di trasformare ogni segnalazione in un'occasione di miglioramento. Ciò ha determinato un'ulteriore **riduzione del tasso di reclami** dallo 0,22% allo 0,18%. Abbiamo poi lavorato con successo sul percorso paziente. Oggi il 28% delle prenotazioni avviene online, il 60% delle cancellazioni è gestito da operatori virtuali, il 10% dei pagamenti è eseguito con addebito diretto su carta di credito e un utente su quattro scarica in autonomia i referti dal

proprio dossier clinico digitale. Ma a renderci più che orgogliosi è stato un **progetto unico in Italia** che mira a monitorare la nostra **qualità clinica**, attraverso la raccolta delle aspettative dei pazienti prima della visita e degli esiti della terapia alcune settimane dopo la prestazione.

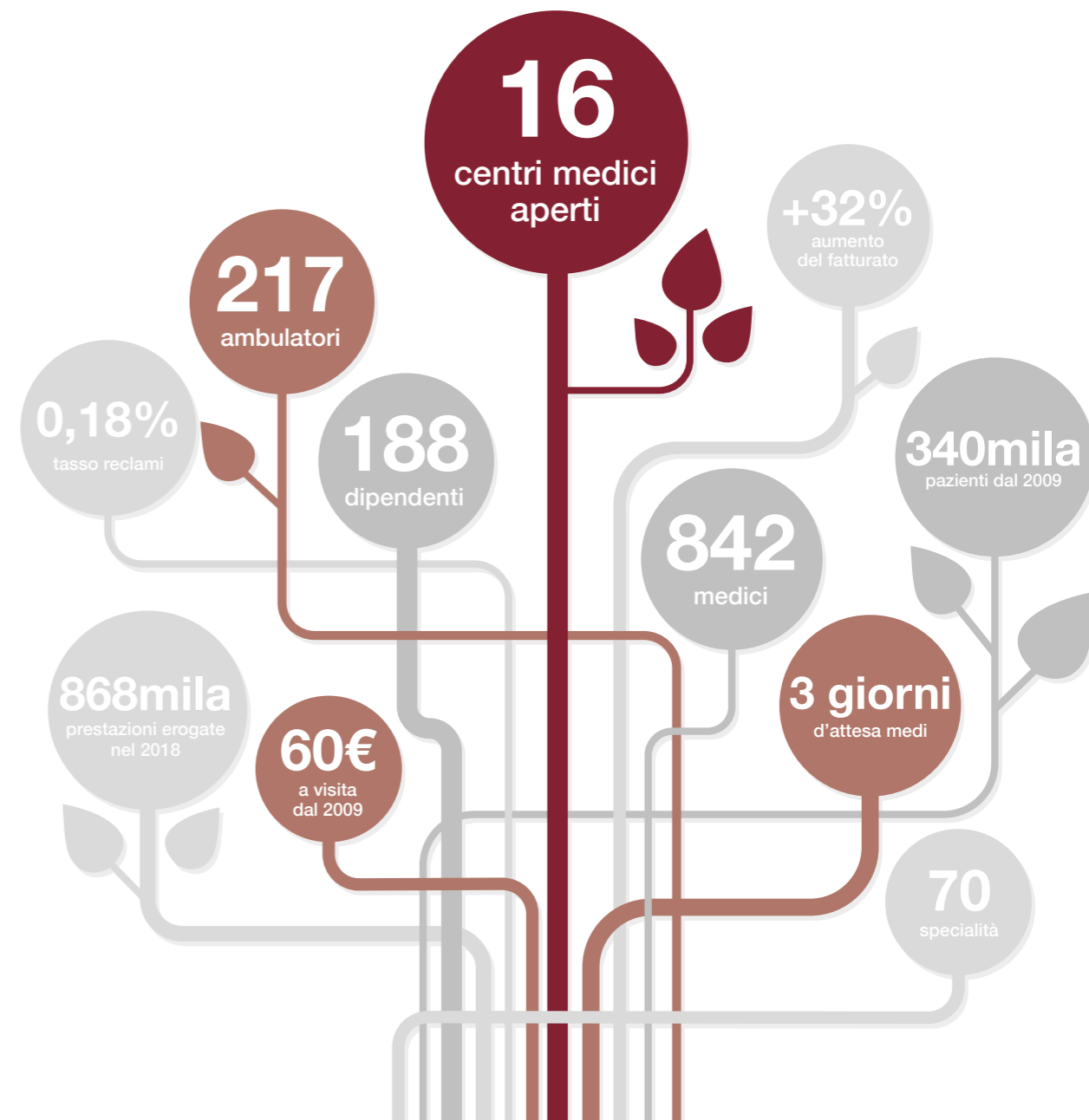
Ho lasciato la ricerca perché è un'attività solitaria, mentre sono convinta che le più grandi soddisfazioni derivino dal gioco di squadra. I numeri di questa lettera raccontano l'impegno di **più di 100 giovani Health Coach** che ogni giorno si prendono carico dei bisogni di circa 3500 utenti. Abbiamo iniziato a investire sulla **formazione** e sul **coaching**, come strumenti di crescita e motivazione, e trasferiremo quanto abbiamo imparato a tutti i livelli aziendali con l'obiettivo di rendere il Santagostino uno degli **ambienti migliori in cui lavorare**.

Quando ho chiesto al mio AD cosa si aspettasse dal mio team, lui mi ha risposto: "Chiara, **dovete cambiare la sanità**". Mi è piaciuto perché suonava come una missione impossibile, ma poi ci ho pensato ed è quello che stiamo già facendo e che ogni giorno mi regala la stessa gioia di ogni pubblicazione scientifica, perché frutto dello stesso entusiasmo e della stessa passione per un lavoro grazie al quale, anche più della ricerca, sento di poter fare qualcosa di buono per questo Paese.

CAPITOLO 1

HIGH LIGHTS

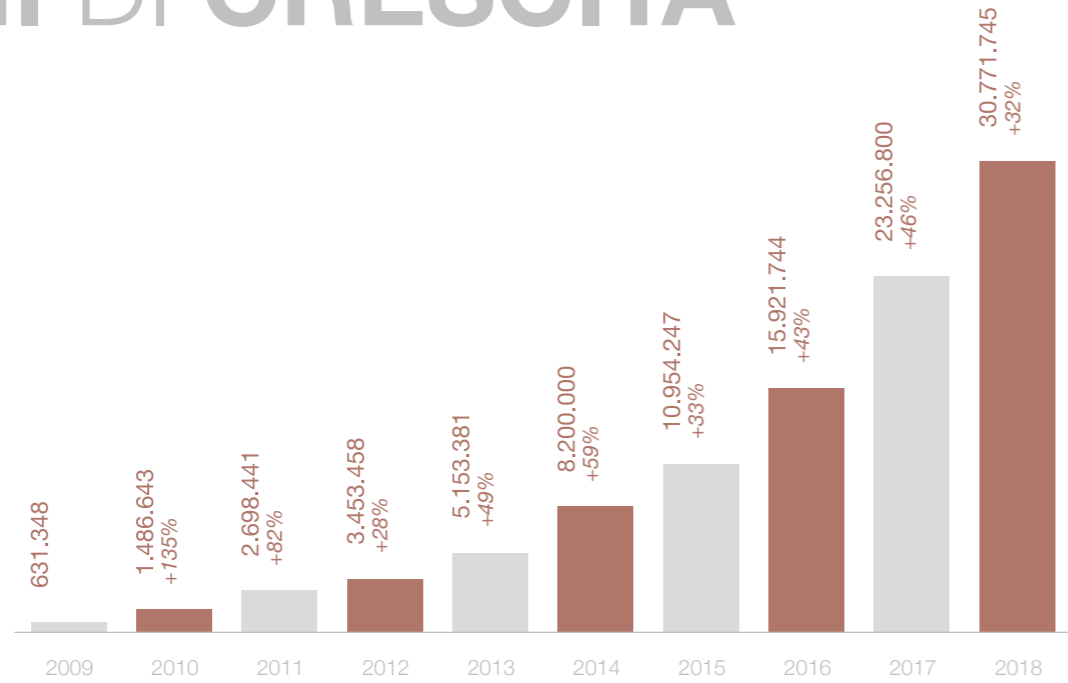
I NOSTRI NUMERI



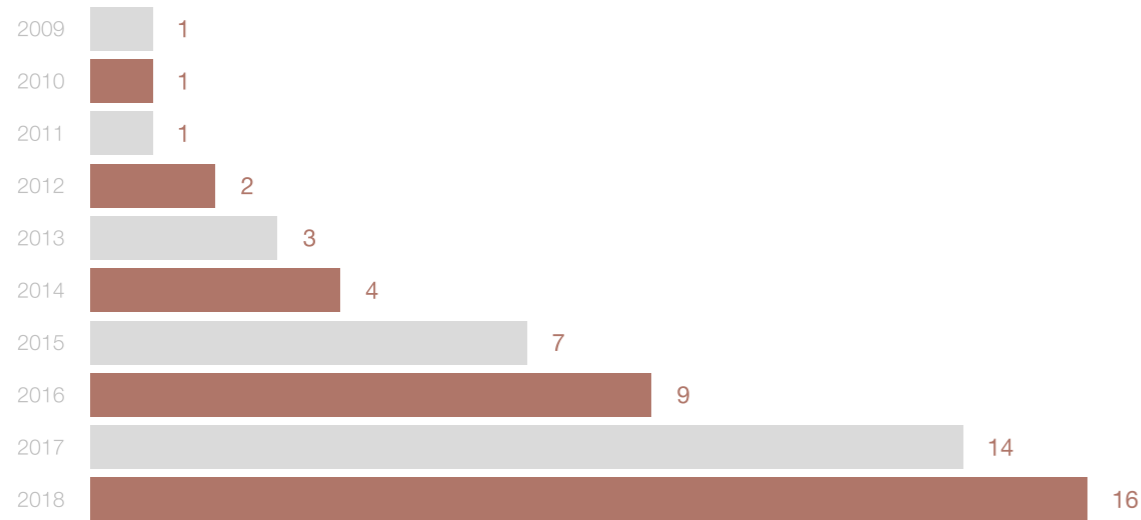
10 ANNI DI CRESCITA

FATTURATO ANNUO

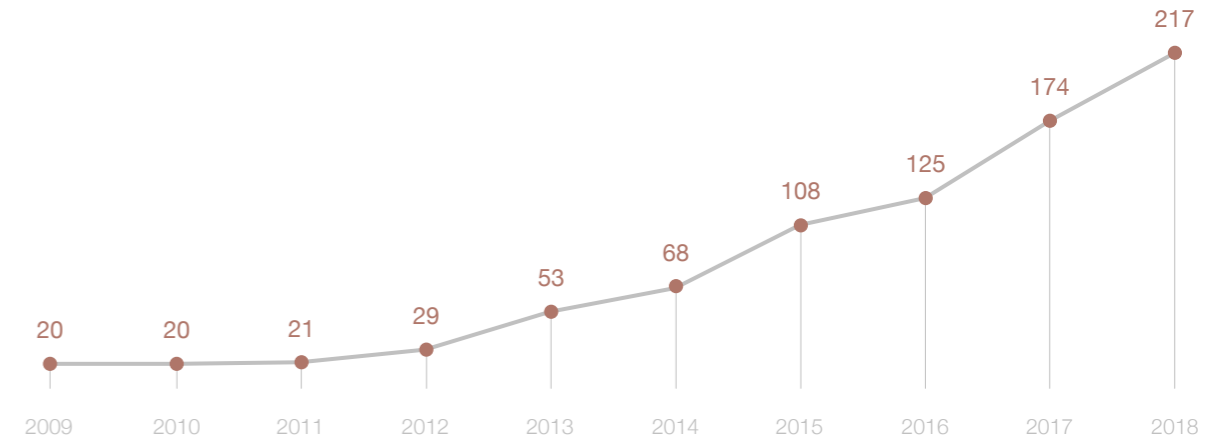
* Unità di misura: €



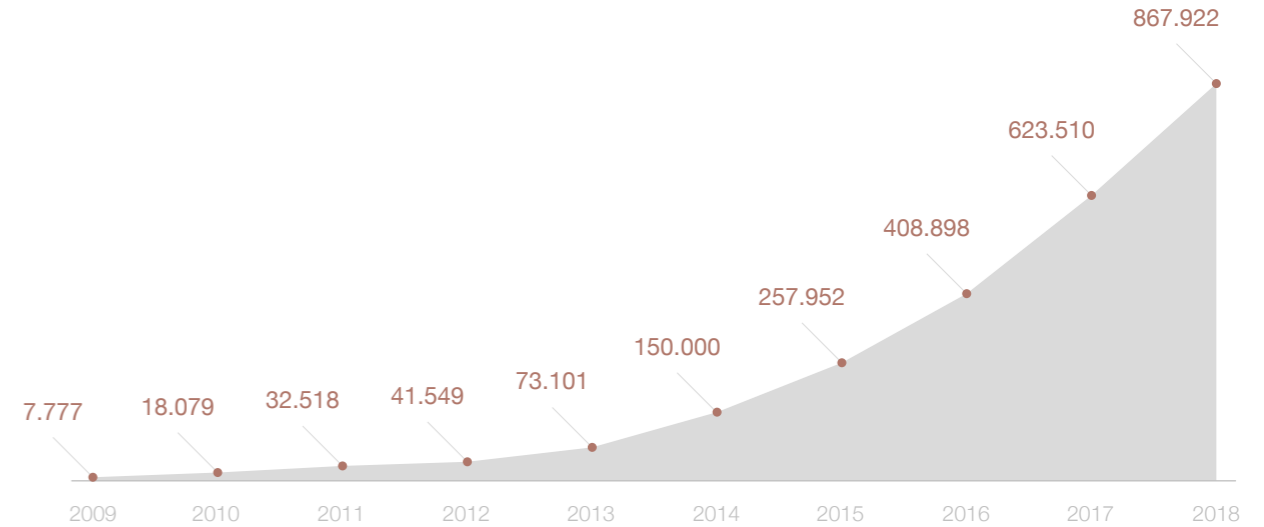
NUMERO SEDI



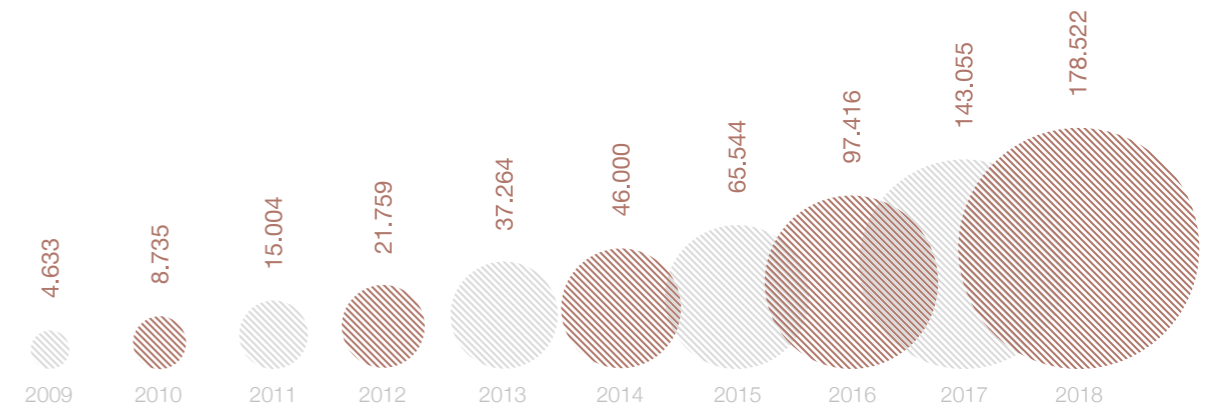
NUMERO AMBULATORI



NUMERO PRESTAZIONI EROGATE

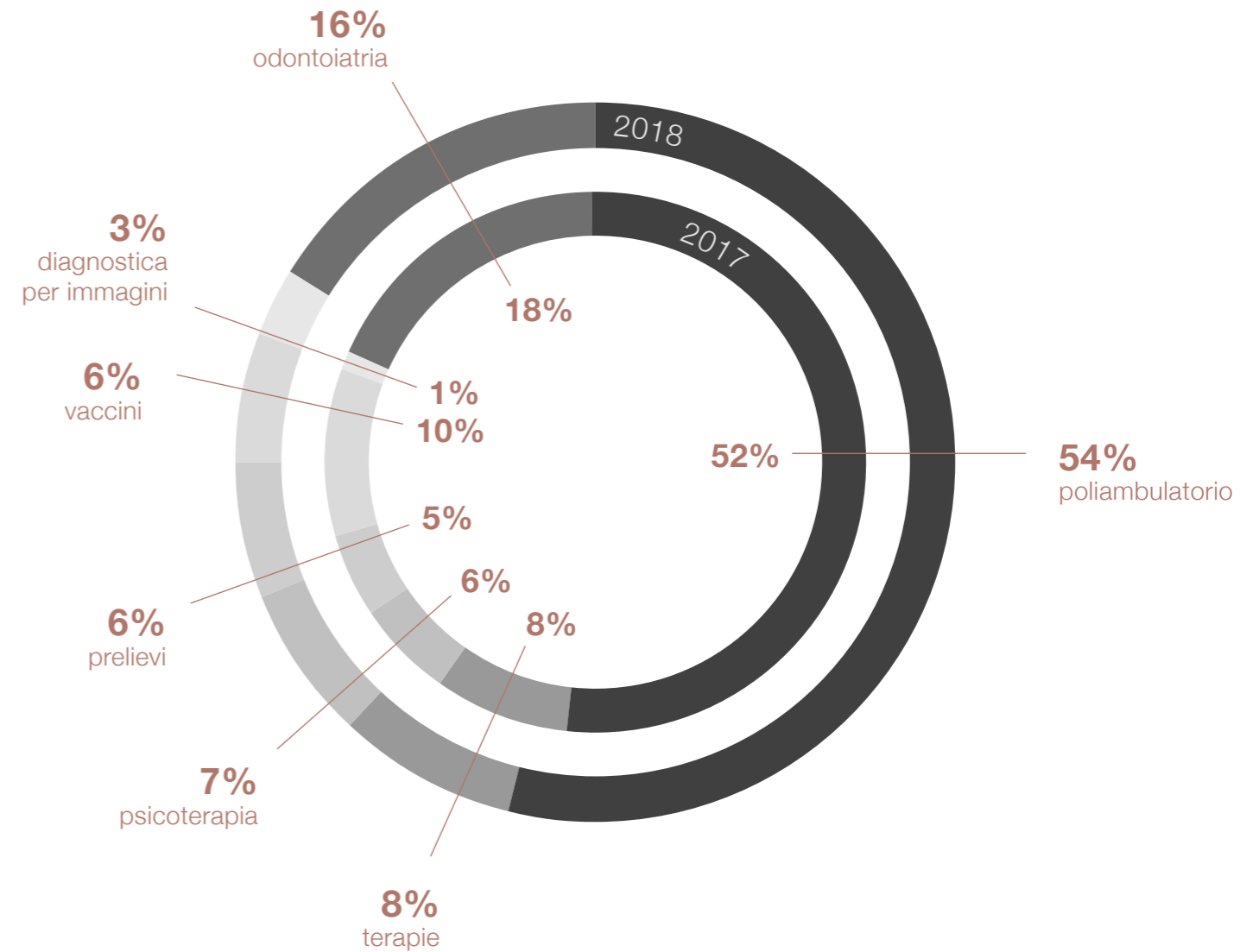


NUMERO PAZIENTI TRATTATI

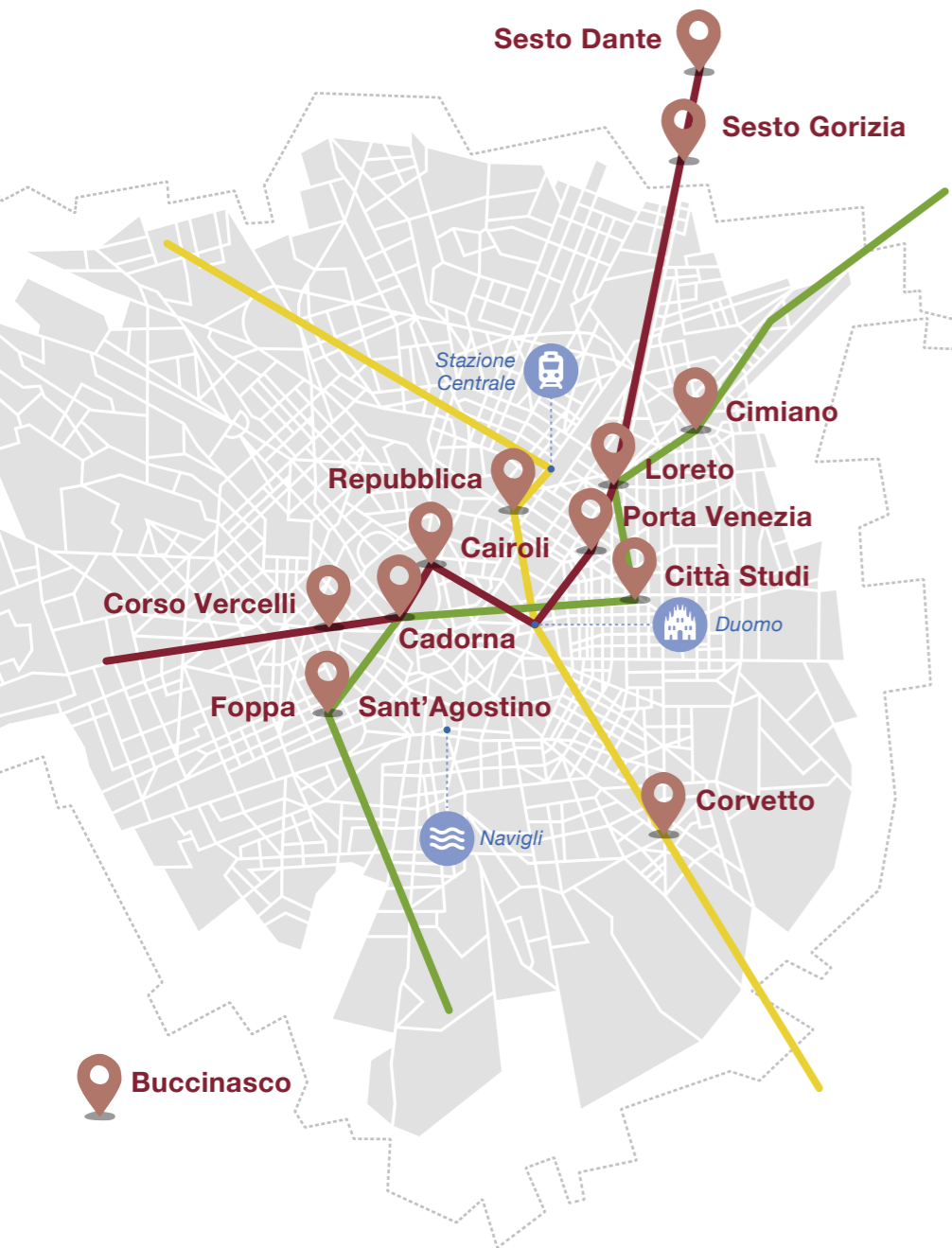




LA DISTRIBUZIONE DEL FATTURATO

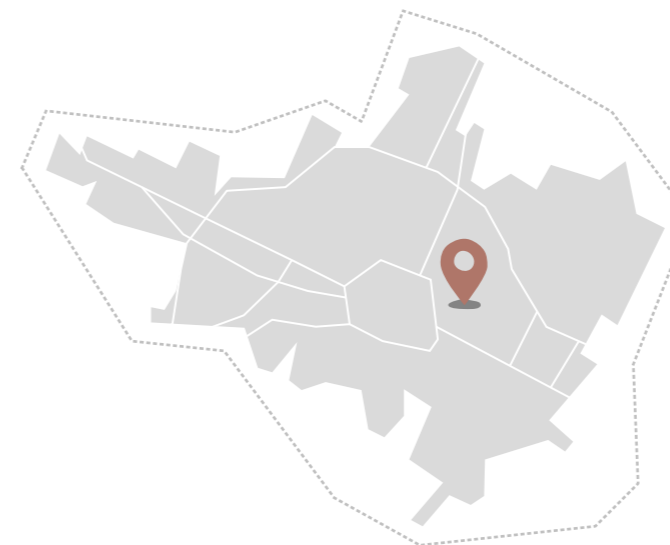


DOVE SIAMO



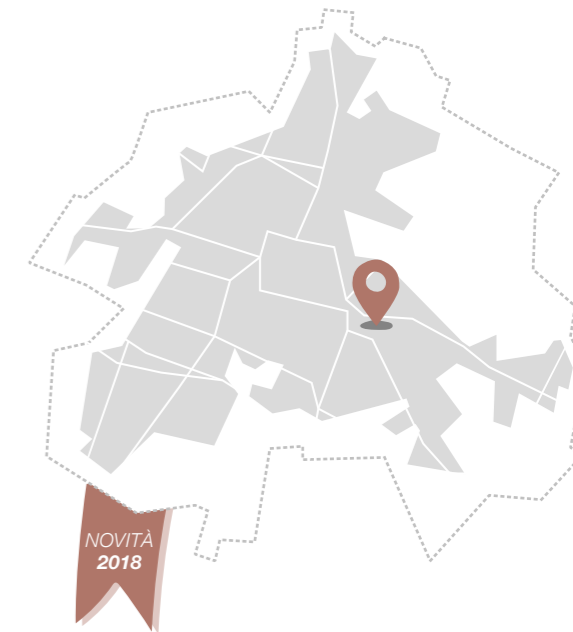
Milano e dintorni

- Sant'Agostino**
piazza Sant'Agostino 1 ● 02/2009
- Foppa**
via Foppa 7 ● 04/2012
- Repubblica**
via Panfilo Castaldi 6 ● 11/2013
- Sesto Gorizia**
via Gorizia 23 ● 07/2014
- Corvetto**
viale Lucania 6 ● 07/2015
- Loreto**
via Mercadante 16 ● 10/2015
- Cairoli**
foro Buonaparte 70 ● 11/2015
- Porta Venezia**
viale Vittorio Veneto 10 ● 12/2016
- Città Studi**
viale Abruzzi 4 ● 06/2017
- Cadorna**
foro Buonaparte 63 ● 07/2017
- Corso Vercelli**
corso Vercelli 23 ● 07/2017
- Buccinasco**
via Don Minzoni 5 ● 09/2017
- Cimiano**
via privata Benadir 5 ● 11/2017
- Sesto Dante**
via G. E. Falck 44 ● 01/2018



Bologna

via Massarenti 46/i - Aperto da gennaio 2015



Brescia

viale Venezia 73 - Aperto da giugno 2018



Santagostino camper

30 giornate
di screening

500 persone
salite a bordo nel 2018

LA COMUNICAZIONE



App
My Santagostino
1100 download
al mese



Newsletter
70mila indirizzi



Sito
5300 utenti al giorno
28% delle prenotazioni
vengono fatte online



Facebook
25mila fan



Instagram
2100 follower



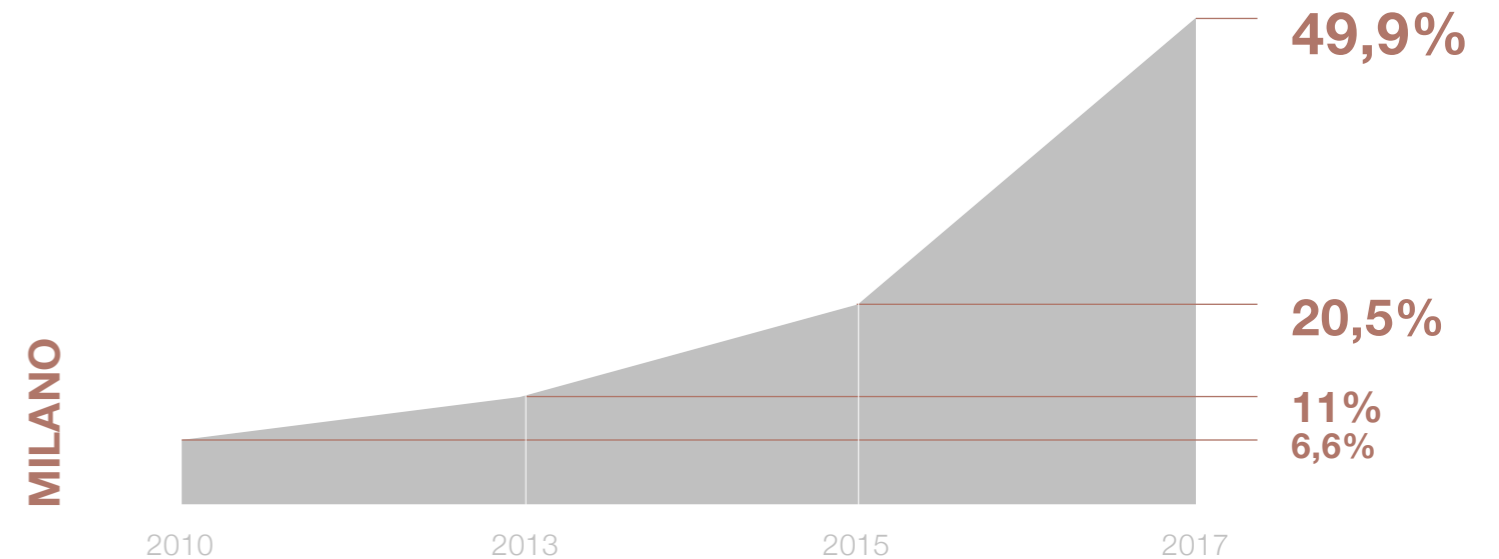
Linkedin
2900 visualizzazioni
al mese



YouTube
3600 iscritti
al canale

LA CONOSCENZA DEL BRAND

La crescita della **notorietà del Centro Medico Santagostino** in percentuale sul totale dei cittadini



BOLOGNA
2017

9%

SESTO S. G.
2017

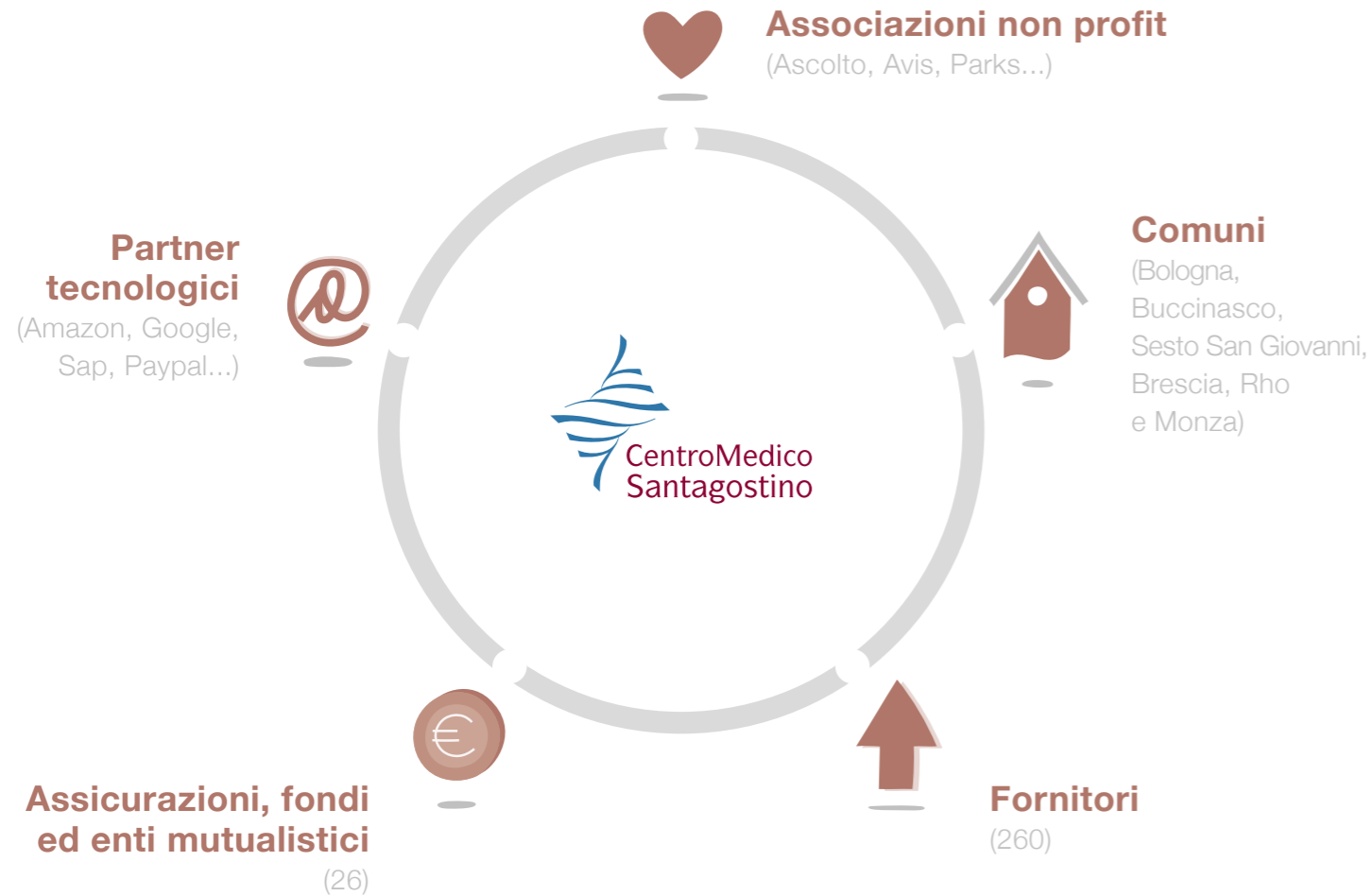
44%

BUCCINASCO
2017

53,4%

Dati ottenuti attraverso indagini telefoniche su campioni statisticamente significativi realizzate da K-Research Srl con metodologia CATI.

GLI STAKEHOLDERS



I PREMI DEL 2018



- **5000 Inc. Europe**
Marzo 2018
Il Santagostino entra nella classifica delle 5000 aziende top d'Europa stilata da Inc. 5000
- **Financial Times 1000**
Aprile 2018
Per il secondo anno consecutivo il Santagostino entra nel report annuale Financial Times 1000 - Europe's Fastest Growing Companies che elenca le società europee che hanno raggiunto il più alto tasso annuo di crescita tra il 2013 e il 2016
- **Retail Award Italy 2018**
Maggio 2018
Il Santagostino vince il Retail Award Italy 2018 nella categoria Salute e Bellezza
- **W.In.e. and Inspiring e-Leaders**
Ottobre 2018
Vincitore concorso W.In.e. and Inspiring e-Leaders, come personaggio del settore che più si è distinto per un progetto o una soluzione di trasformazione digitale
- **Leader della crescita 2018**
Novembre 2018
Il Sole 24 Ore e Statista, società pioniera nell'elaborazione di dati di mercato e progetti di ricerca complessi, hanno scovato 350 piccole e medie imprese cresciute a due cifre nel periodo 2014-2017

CAPITOLO 2

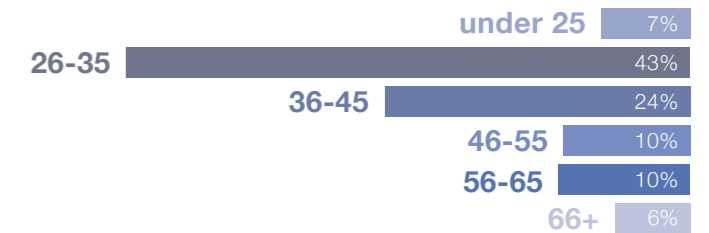
PROFES SIONI STI

IDENTIKIT DEL PROFESSIONISTA

“ Sono Andrea, ginecologo, 39 anni,
il medico tipo del Santagostino ”

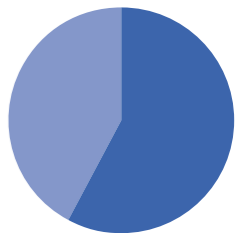
842
medici

Distribuzione per età



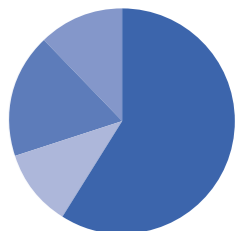
Percentuale uomini/donne

58% uomini
42% donne



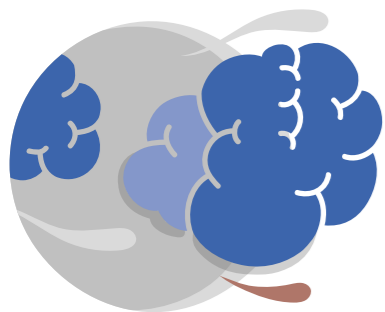
Distribuzione per area medica

59% poliambulatorio
18% psicoterapia
12% terapie cliniche
11% odontoiatria



PROFESSIONISTI AL 100%

*Al Santagostino i medici fanno solo i medici,
a tutto il resto pensiamo noi*



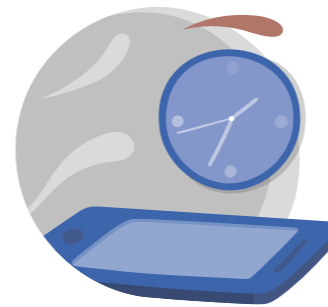
Accesso alla
**diagnostica per immagini
in cloud**
da qualsiasi dispositivo



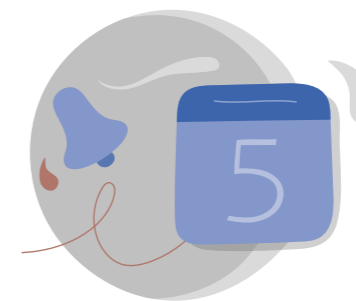
Appuntamenti
direttamente
su smartphone



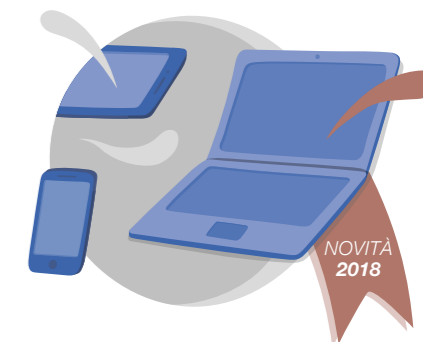
Sistema di refertazione
avanzato e condiviso con gli
altri specialisti



Piattaforma dedicata
per comunicare le
variazioni d'orario



Gestione delle
prenotazioni
automatizzata



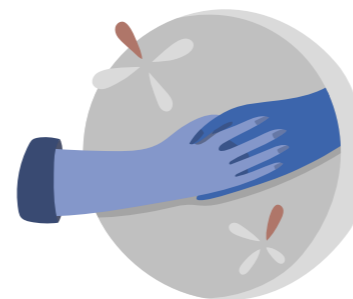
Portale online unificato
per tutte le attività



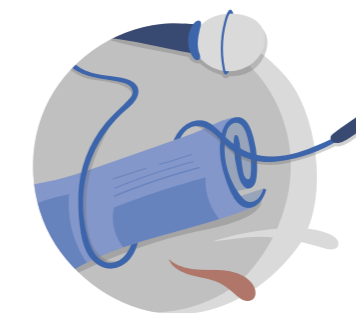
Sistema di
fatturazione online



Sistema di ticket
per segnalare problemi
e richiedere supporto



Possibilità di scegliere tra
4 formule contrattuali:
dipendente part time,
dipendente full time,
partita iva fisso mensile,
partita iva a prestazione

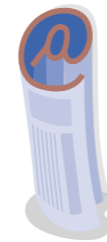


Ufficio stampa
e canali di promozione
a disposizione

2 FAI UNA VITA
ATTIVA
A TUTTE LE ETÀ



UFFICIO STAMPA E DIVULGAZIONE SCIENTIFICA



3 magazine online

Santagostino Magazine
Idee in salute
15mila
utenti al mese

Santagostino Psiche
La finestra sulla mente
19mila
utenti al mese

Santagostino Bimbi



Oltre
1 milione
di visualizzazioni
sul nostro canale YouTube
nel 2018



5mila
persone
hanno scaricato i nostri
4 digital book



100
uscite
su stampa cartacea

230
uscite
su testate online

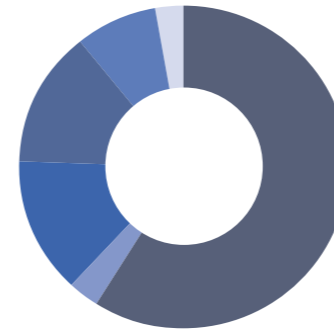


Jane
Chatbot sulla cannabis
per la sensibilizzazione
dei giovani al tema
delle droghe leggere



SPAZI BELLI E ACCOGLIENTI

9049
metri quadri totali



217
ambulatori, di cui:

- 128 per il **poliambulatorio**
- 30 per la **psicoterapia**
- 29 per l'**odontoiatria**
- 17 per le **terapie**
- 7 per la **diagnostica per immagini**
- 6 **palestre**



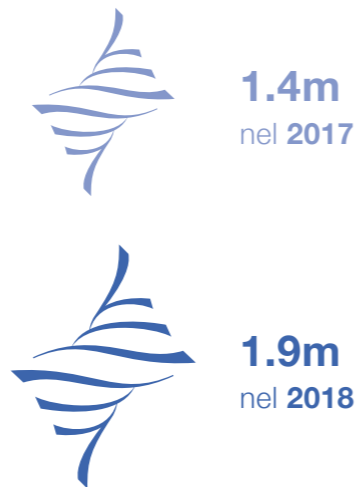
INGEGNERIA CLINICA



I nostri elettromedicali

- 33** riuniti odontoiatrici
- 11** ortopantomografi (OPT) Cone Beam
- 33** ecotomografi
- 1** endoscopia (partner tecnologico internazionale, 170k euro di investimento, strumentazione full HD, 2 gastroscopi, 2 colonscopi)
- 4** macchine di **diagnostica per immagini** (che raddoppieranno nel 2019)

Investimenti



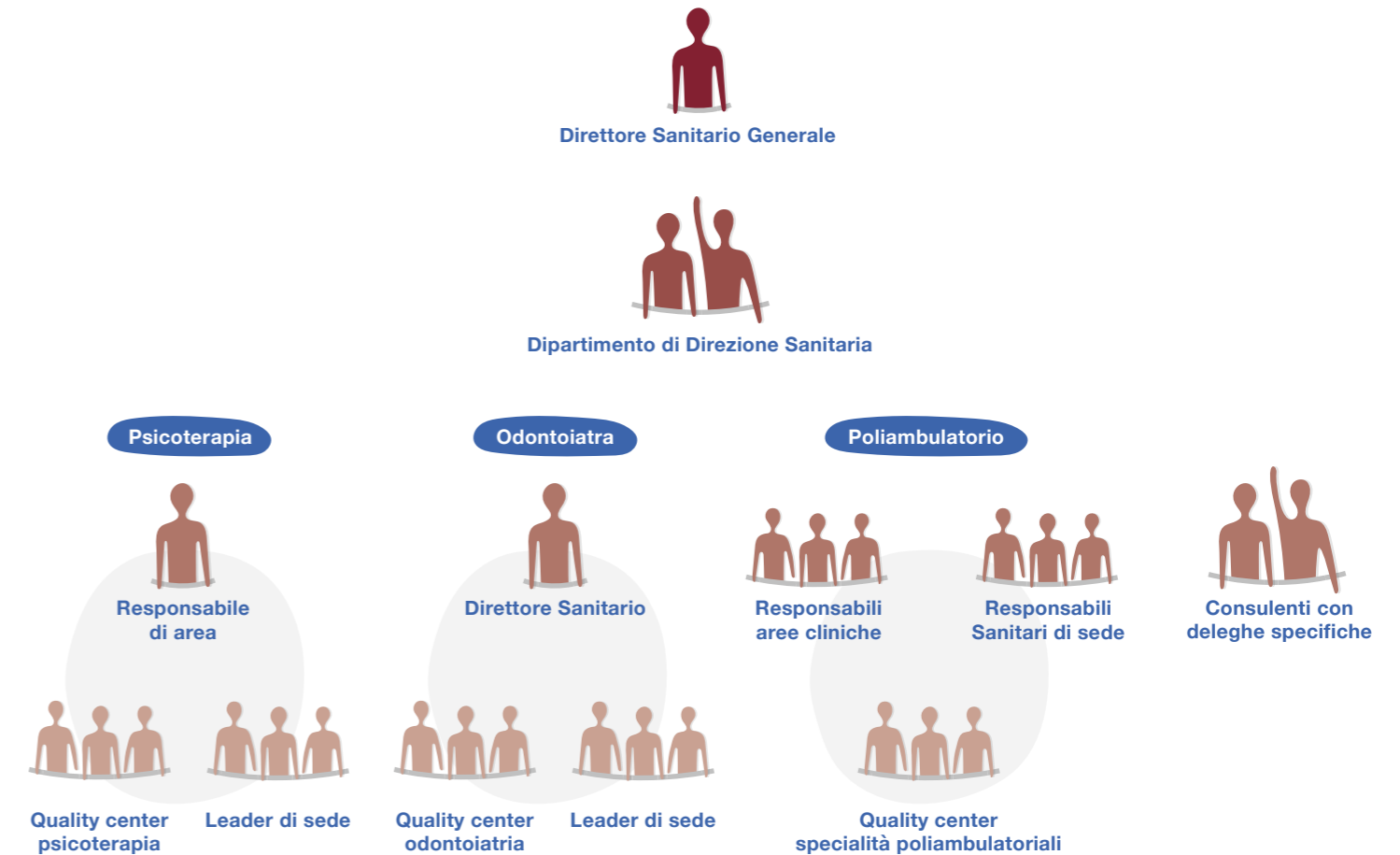
LA DIREZIONE SANITARIA

Vision

Prendere in carico i **bisogni di salute** dei nostri pazienti a 360 gradi, al di là della singola prestazione medica

Mission

Garantire un elevato standard di **qualità clinica** basata sull'**ascolto** del paziente, nel rispetto della persona, della compliance, delle regole giurisprudenziali e delle normative vigenti



CAPITOLO 3

PAZIENTI

IDENTIKIT DEL PAZIENTE

“ Sono Francesca, 40 anni, vivo a Milano, ho conosciuto il Santagostino tramite passaparola e sono la paziente tipo ”

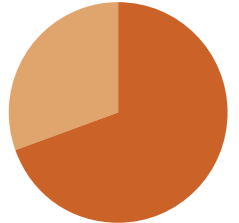


340MILA
pazienti dal 2009

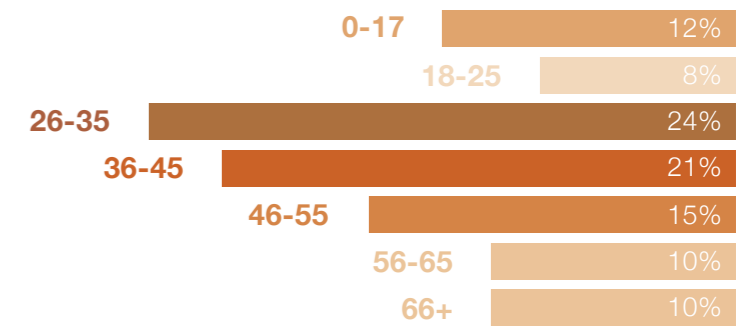
Percentuale uomini/donne

69,5%
donne

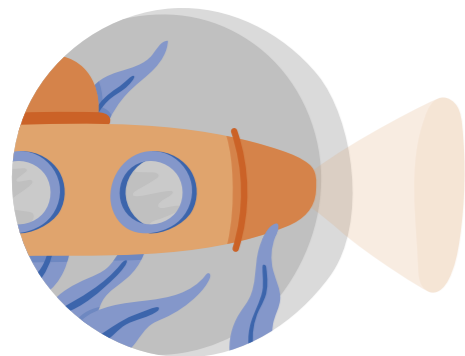
30,5%
uomini



Distribuzione per età

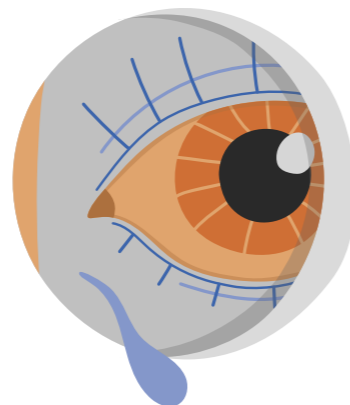


OFFERTA CLINICA: ALCUNE NOVITÀ



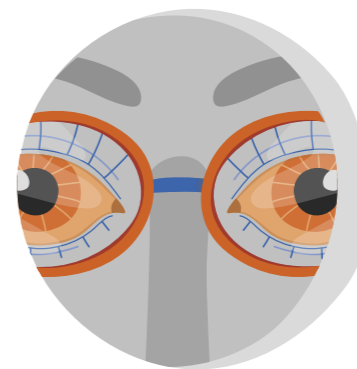
Endoscopia digestiva

colonscopia, gastroscopia,
polipectomia, esami istologici



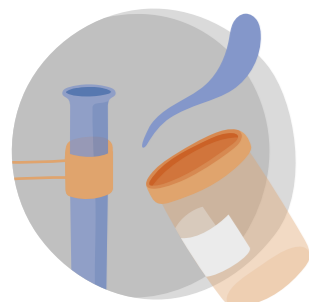
Salute dell'occhio

esame del campo visivo,
screening di prevenzione
dell'ambliopia, consulto con
l'ottico per l'acquisto di occhiali



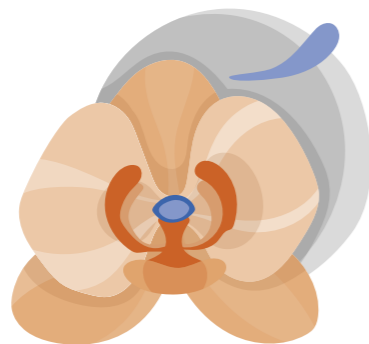
Occhiali da vista

consulto con l'ottico
e acquisto di montature
e lenti a partire da 60 euro



Test del microbiota

con visita e lettura
del referto



Ginecologia

inserimento miniud
Kyleena e visita per la cura
dell'endometriosi



Corsi e workshop per il benessere

"correre in salute",
"office fitness", hiit,
yoga in gravidanza

I PRODOTTI DEL SANTAGOSTINO



Apparecchi acustici

lanciate a dicembre 2018
con il prezzo più basso
sul mercato



Talete

il primo prodotto per il benessere firmato
Santagostino: un thermos per prevenire
la disidratazione e ridurre lo spreco di plastica

PERCORSO PAZIENTE

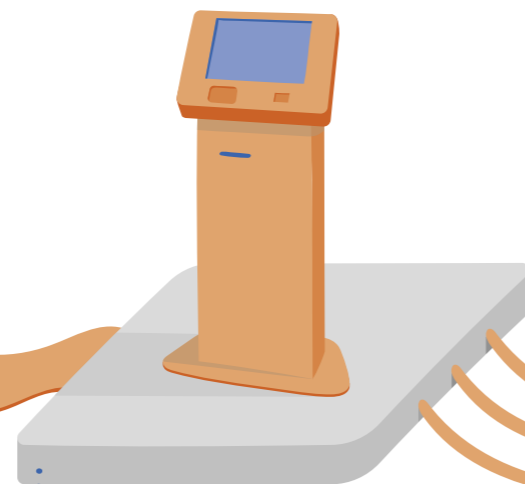
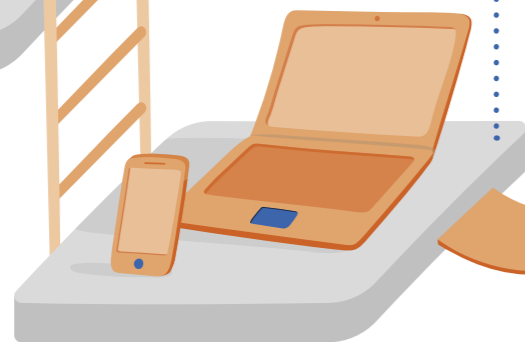
Prenota in pochi minuti

sul sito, con la app oppure chiamando il nostro service center per una presa in carico personalizzata.

NEW! Adesso puoi prenotare o disdire gli appuntamenti anche con il nostro **chatbot**



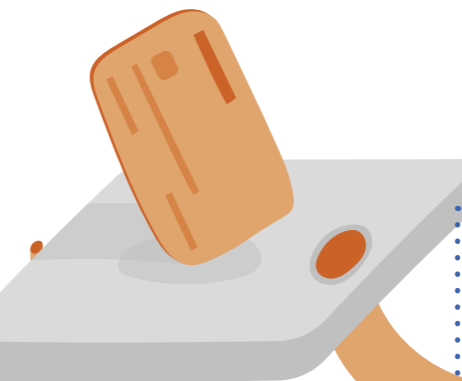
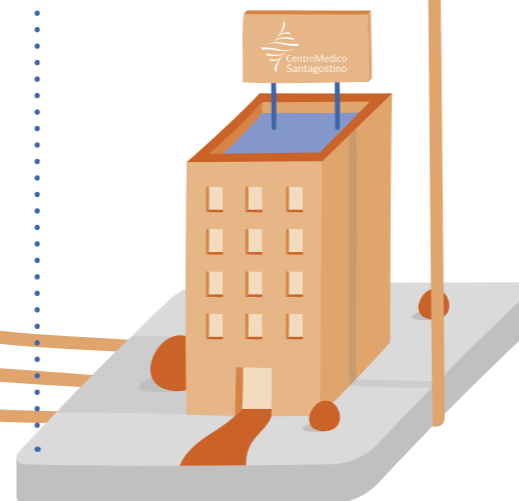
Sul sito scopri foto e bio dei nostri specialisti, i prezzi di tutte le nostre prestazioni, la sede più vicina a te



In sede fai il **fast check in** con il codice ricevuto via **sms** e salta la fila

Durante la visita,

il medico può consultare online i **referti degli esami** prescritti e impostare un **alert** per ricordarti di prenotare la visita di controllo



Esci dalla sede senza passare dal desk: se hai impostato il **pagamento automatico con carta di credito o paypal** sul sito, l'addebito avverrà in automatico e ti arriverà la conferma via sms



Da casa puoi scaricare referti, immagini diagnostiche e fatture dal tuo **dossier clinico online** e, in caso di bisogno, **contattare il medico via mail** che risponderà entro 72 ore

LA QUALITÀ PERCEPITA

I pazienti possono scrivere una recensione sulla loro esperienza al Centro Medico Santagostino: vengono pubblicate tutte sul sito, sia quelle positive che quelle negative (tutelando la privacy del paziente).

19.989

Recensioni al 31 ottobre 2018

Voto medio **esperienza con lo specialista**



4,75

Voto medio **esperienza con il Centro**



4,70

Voto medio **qualità/prezzo**

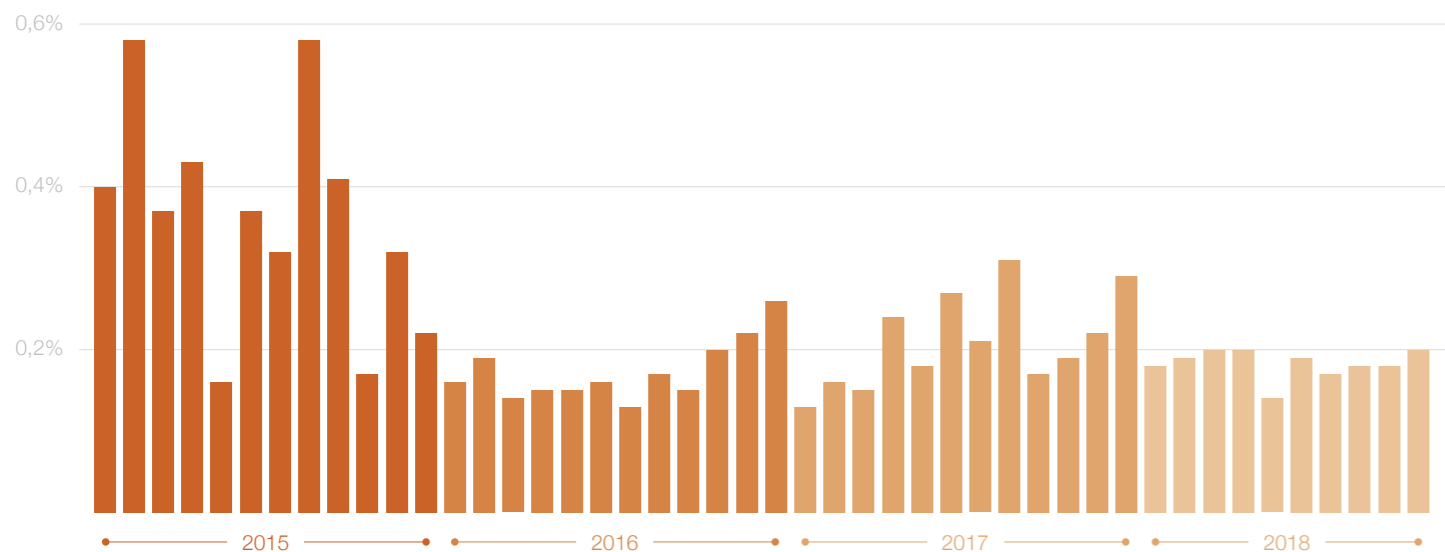


4,50

Tasso reclami dal 2015

Monitoriamo la qualità del nostro servizio per migliorarla costantemente.

Gestiamo i reclami attraverso un contatto personale e un approfondimento di ciò che non è andato bene.



MISURAZIONE DELLA QUALITÀ CLINICA

Nel 2018 siamo partiti con un **progetto pilota unico in Italia**. L'obiettivo è misurare il miglioramento dello stato di salute dei nostri pazienti, con l'invio di **questionari via SMS** prima e dopo (a distanza di 8 settimane) la visita/terapia con i nostri medici.

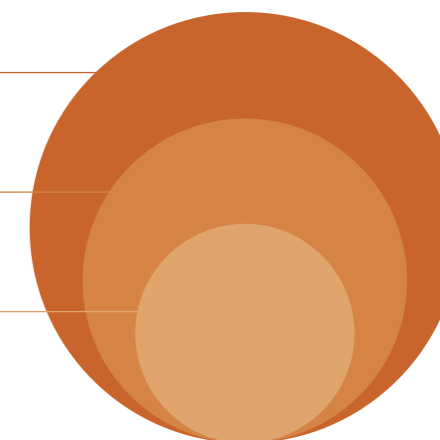
Ancora una volta, **il paziente è al centro** del nostro lavoro.

Che cos'è per noi la qualità clinica?

Salute complessiva del paziente

Qualità della relazione medico paziente

Risultati della terapia





IMPATTO SOCIALE

Il Centro Tiresia del Politecnico di Milano ha misurato l'impatto sociale del Santagostino prendendo a campione alcune prestazioni.



**Risparmio tempo
rispetto al pubblico**



**Risparmio economico
rispetto al privato**



Il caso

Se fai un'**ecografia completa all'addome** al Santagostino risparmi 11,79 euro rispetto al ticket e 51 euro rispetto al privato



IL SANTAGOSTINO PER LE FAMIGLIE



Centro pediatrico diffuso

Specialisti dedicati per pazienti in **età pediatrica** in tutte le nostre sedi

Dal 2015 abbiamo erogato oltre **35mila prestazioni pediatriche** di tutte le specialità

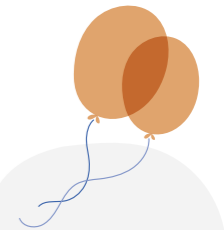


Informazione e divulgazione sulla salute dell'infanzia

Newsletter per i genitori
con oltre 6mila iscritti

Santagostino Bimbi
nuovo magazine online

Diario di crescita gratuito
cartaceo e digitale per i piccoli pazienti



Eventi per la salute

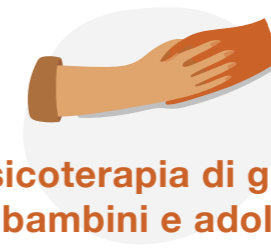
Sportin Family
giornata aperta per promuovere il benessere e lo sport

237 screening gratuiti
per l'ambliopia con i Comuni

Laboratori con la pediatra
una volta al mese

12 incontri
con genitori e figli adolescenti

Digital Family
il workshop di educazione digitale per genitori e figli



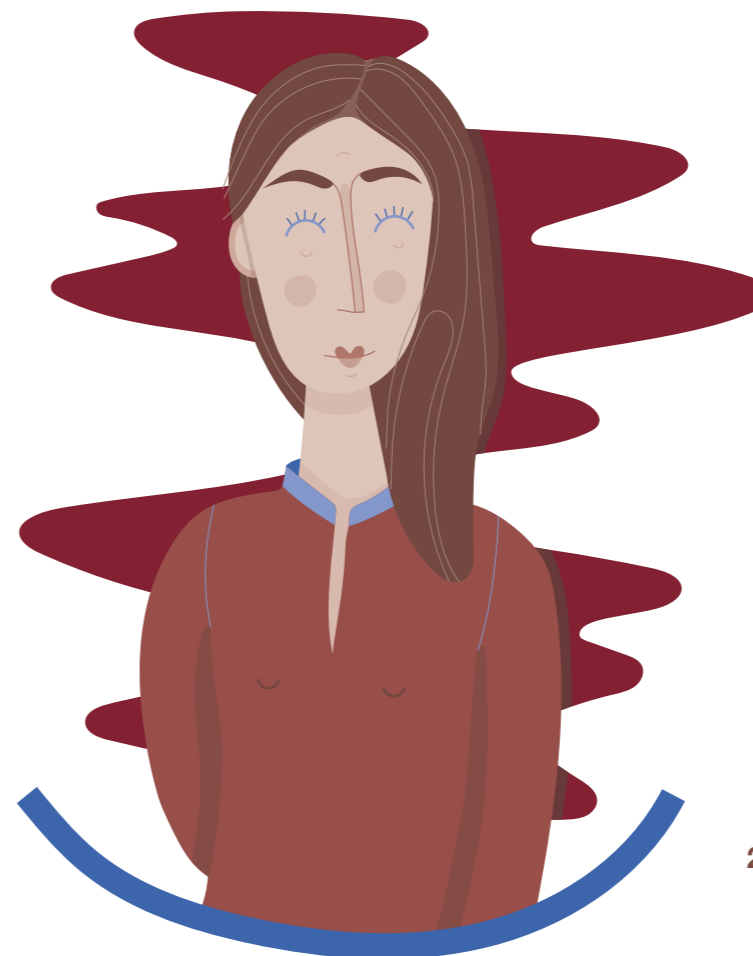
Psicoterapia di gruppo per bambini e adolescenti

CAPITOLO 4

DIPENDENTI

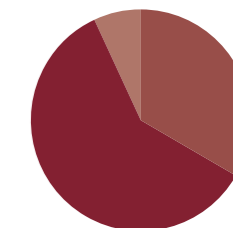
IDENTIKIT DEL DIPENDENTE

“ Sono Valentina, 32 anni, health coach, il dipendente tipo del Santagostino ”



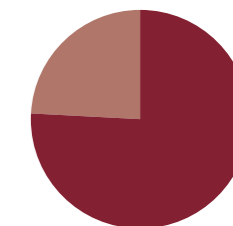
188 dipendenti
di cui:

112 nelle sedi
63 in head office
13 sanitari e aso

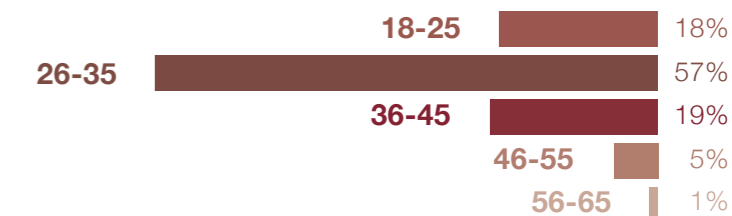


Percentuale uomini/donne

76% donne
24% uomini



Distribuzione per età



LAVORARE AL SANTAGOSTINO

1. Diamoci del tu

Sei giovane (non solo all'anagrafe) e con tanto da fare: non c'è tempo per le formalità.

2. Non esistono problemi, esistono temi

Tema: argomento trattato o da trattare in un discorso o in uno scritto.

Problema: tema che presenta difficoltà, ostacoli, dubbi, inconvenienti da risolvere.

3. Hello data, my old friend

Esistono interpretazioni e fatti.

Le prime sono condivisibili solo se si basano sui secondi.

4. Collo di bottiglia: codice rosso

La violenza non è mai una soluzione, eccetto che sui colli di bottiglia: affrontali con la stessa determinazione con cui ti lanci quando si chiudono le porte del treno.

5. Non tenerti tutto dentro, automatizza

Ogni cosa che fai senza pensare, falla fare a un computer.

Il tuo tempo è prezioso.

6. Owner, may the force be with you

Finché c'è un owner di progetto nulla andrà storto.

Se qualcosa va storto, 99 su cento l'owner non è stato definito.

7. Meeting: può avere effetti indesiderati

Le riunioni sono all'ordine del giorno?

Prepara l'ordine del giorno delle riunioni.

8. Sport preferito? Scalare

Ogni volta che progetti, aggiungi uno zero ai volumi.

Se non regge, non è un progetto.

9. Grazie, Graziella e grazie al feedback

Per migliorare è necessario ascoltare e capire i feedback positivi e negativi.

Oltre a darli, chiedili.

10. L'innovazione comincia ~~da qui~~ dall'MVP

Sperimentando si impara: anziché partire dal prodotto perfetto lancia il Minimum Viable Product.

Lo perfezionerai strada facendo.

Diversity e contaminazione
come valori

Formazione continua
Management Pills su team working, project management, orientamento ai dati e innovazione, corso di inglese gratuito in azienda

Smart working per favorire la conciliazione dei tempi di vita con i tempi di lavoro



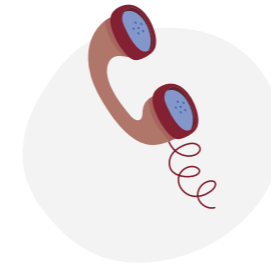
Spazi belli che stimolano la creatività e l'incontro

Welfare:
assicurazione sanitaria, sconto del 40% su tutti i servizi del Santagostino, vaccinazione anti influenzale gratuita

Innovazione e tecnologia
abbiamo adottato Google for work dal 2013 e dal 2016 siamo full cloud



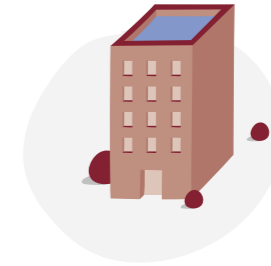
GLI HEALTH COACH



Al call center:

17
health coach

1600
chiamate al giorno



Nelle sedi:

89
health coach

1500
pazienti ogni giorno

Guido

sede di Brescia

Ho iniziato a lavorare al Santagostino come Health Coach nell'aprile 2018: dopo circa un mese di formazione a Milano, sono stato assegnato alla nuova sede di Brescia. Far parte di un team che porta il nostro Centro in una realtà differente e "sconosciuta" rispetto a quella milanese mi ha entusiasmato e motivato: ho ancora molto da imparare, ma cerco sempre di fare del mio meglio per accogliere le persone che ci cercano, farle sentire a proprio agio e offrire loro una risposta concreta rispetto alle loro esigenze.

Sara

sede di Repubblica

Nella sede di Repubblica ho visto nascere e crescere il reparto di Radiologia, che ha compiuto da poco un anno di vita e che è davvero unico nel suo genere: lavorare a stretto contatto con i tecnici di radiologia e con i radiologi ci ha permesso di accorciare le distanze tra pazienti e figure mediche, annullando la sensazione che spesso affligge il paziente di sentirsi solo un mero oggetto della prestazione. È un servizio efficiente grazie anche alla consegna immediata del cd con le immagini dell'esame. La sfida è migliorare ancora, giorno dopo giorno, coscienti dell'incisività del nostro ruolo nel processo radiologico.

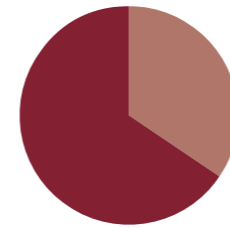
Elisabetta

sede di corso Vercelli

Lavorare in una sede grande e centrale è sicuramente molto impegnativo per via del denso flusso di pazienti, del maggior numero di ambulatori e quindi del maggior passaggio di medici. Nonostante le difficoltà però l'interazione con le persone rimane a mio avviso l'aspetto positivo e arricchente di questo lavoro. Il confronto continuo con i pazienti, con i loro bisogni e le richieste singolari, la risoluzione di problematiche sempre differenti e il contatto con medici di varie specialità contribuisce ogni giorno alla crescita della mia figura professionale e personale.



L'ESPERIENZA DI STAGE AL SANTAGOSTINO



25
stage nel 2018
di cui
13
stagisti ancora universitari



25 anni
età media dei nostri stagisti oggi

Convenzioni attive con Politecnico di Milano, Università Bocconi, Università Cattolica, Università degli Studi di Milano, Università Bicocca, Università di Bergamo

Caterina

25 anni (business intelligence analyst)

*Dopo la laurea in Bocconi e un anno nel mondo della **ricerca accademica**, passato a lavorare su dati e modelli statistici, ho scoperto il Santagostino. Mi sono subito appassionata dell'**approccio quantitativo e data-driven** usato in tutte le aree aziendali e ho deciso di rinunciare al dottorato oltreoceano per iniziare un'esperienza qui.*

Ed è stata un'ottima scelta!

*Ho imparato ad utilizzare i dati per prendere **decisioni strategiche**, ho scoperto il mondo dell'**intelligenza artificiale** che sto imparando ad applicare nei processi aziendali. Tutto ciò in un **ambiente stimolante**, giovanissimo, in cui sono stata libera di sperimentare e mettermi in gioco, scoprendo nuovi punti di forza e di debolezza. Sono cresciuta professionalmente e personalmente, **divertendomi sempre!***

Gregorio

25 anni (user experience designer)

*Al Centro Medico Santagostino non si ha paura di sperimentare. Ogni giorno ho la possibilità di **ideare, progettare e testare nuove idee** e tecnologie. Inoltre, posso contare sul **supporto di tutti**, sempre disposti a partecipare ad un brainstorming e a darmi un feedback. Tutto ciò rende l'azienda un **laboratorio di innovazione** altamente formativo.*

CREDITS

ANNUAL 2018

Coordinamento e art direction

Marta Impedovo

Illustrazione e progettazione grafica

Francesca Futura Malanca

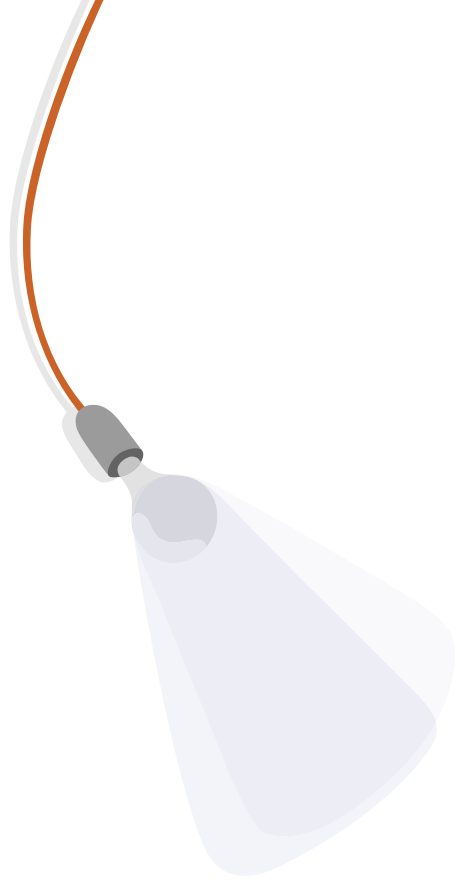
Fotografie

Stefano Pedrelli

Stampato a dicembre 2018 da

Ciemme Group

PSICHIATRIA PEDIATRIA OCULISTICA CEFALEE
ALLERGOLOGIA CARDIOLOGIA MEDICINA ESTETICA
PODOLOGIA OSTEOPATIA ENDOCRINOLOGIA
DIETOLOGIA ANGIOLOGIA DIETETICA CEFALEE NEUROLOGIA CARDIOLOGIA PSICOTERAPIA
REUMATOLOGIA ALLERGOLOGIA ECOGRAFIE TERAPIA DEL DOLORE
CHIRURGIA ENDOCRINOLOGIA DERMATOLOGIA
UROLOGIA OSTEOPATIA FISIATRIA PSICHIATRIA MEDICINA NON CONVENZIONALE
OTORINOLARINGOIATRIA ODONTOIATRIA CHIRURGIA ESTETICA
NEUROPSICOLOGIA MEDICINA DELLO SPORT REUMATOLOGIA FISIATRIA
LOGOPEDIA CHIRURGIA ESTETICA FISIOTERAPIA NEUROPSICOLOGIA
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE ANDROLOGIA SENOLOGIA
GINECOLOGIA ESAMI DI LABORATORIO DIABETOLOGIA FISIOTERAPIA
UROLOGIA SENOLOGIA LOGOPEDIA DIETETICA NEUROCHIRURGIA
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE DIETOLOGIA CHIRURGIA ANGIOLOGIA
OCULISTICA NEUROCHIRURGIA TERAPIA DEL DOLORE
ANDROLOGIA PEDIATRIA OTORINOLARINGOIATRIA GERIATRIA
MEDICINA NON CONVENZIONALE ORTOPEDIA PSICOTERAPIA
GASTROENTEROLOGIA PODOLOGIA GINECOLOGIA
MEDICINA DELLO SPORT NEUROLOGIA ANDROLOGIA
GERIATRIA DERMATOLOGIA ORTOPEDIA DIETOLOGIA GASTROENTEROLOGIA
REUMATOLOGIA ESAMI DI LABORATORIO DIABETOLOGIA
MEDICINA ESTETICA ECOGRAFIE OSTEOPATIA



www.cmsantagostino.it

02 89 70 17 01

