

ANNUAL REPORT

2019



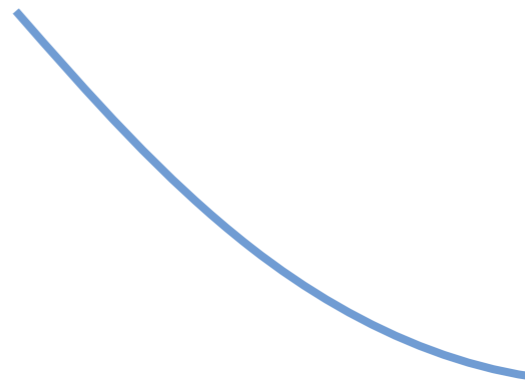
CentroMedico
Santagostino

ALLERGLOGIA PSICHIATRIA PEDIATRIA OCULISTICA CEFALIE
 CARDIOLOGIA MEDICINA ESTETICA
 PODOLOGIA OSTEOPATIA ENDOCRINOLOGIA
 DIETOLOGIA ANGIOLOGIA DIETETICA CEFALIE 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

2019



INDICE

Lettera del Presidente Luciano Balbo	5
Lettera del CEO Luca Foresti	6
Lettera del Direttore sanitario generale Michele Cucchi	7
Lettera del COO Chiara Carrisi	8
CAPITOLO 1 / HIGHLIGHTS	10
I nostri numeri	11
Undici anni di crescita	12
La distribuzione del fatturato	14
Gli investimenti e gli stakeholders	15
Le nostre sedi	16
Un'azienda data driven	18
I numeri della comunicazione	21
CAPITOLO 2 / PROFESSIONISTI	22
Identikit del professionista	23
Essere professionista al Santagostino	24
Il portale medici	26
La parola ai medici	29
Ingegneria clinica	30
CAPITOLO 3 / PAZIENTI	32
Identikit del paziente	33
Esperienza utente migliorata	34
Le novità dell'offerta clinica	36
I prodotti Santagostino	37
La psicoterapia	38
Spazi belli, accoglienti e sostenibili	40
Trasparenza e qualità	42
Divulgazione medico-scientifica	43
Il Santagostino tra le persone	44
CAPITOLO 4 / DIPENDENTI	46
Identikit del dipendente	47
Lavorare al Santagostino	48
Lavorare nelle sedi	50
“Come posso aiutarla?”	51
Il codice culturale	52
I Santagostèn	54



LA NOSTRA 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 del tempo 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.

L'IMPACT INVESTING CHE FUNZIONA

Lettera di **Luciano Balbo**
Presidente



Nel suo undicesimo anno di attività il Centro Medico Santagostino dimostra di essere ancora una realtà in forte crescita e un **modello virtuoso di impact investing** che, come nella miglior tradizione di Oltre Venture, si fa promotore di progetti di innovazione e rinnovamento generando un **impatto positivo e responsabile** sulla collettività.

Tutto quello che sarà descritto nelle prossime pagine è una prova tangibile che il modello su cui abbiamo scommesso nel 2009 funziona. Abbiamo registrato una **crescita** su tutti i fronti: abbiamo aperto quattro nuove sedi, di cui due all'interno dei supermercati Esselunga e una dedicata completamente alla psicoterapia, abbiamo aumentato il numero di specialisti tra le nostre fila e abbiamo accolto più di 100.000 nuovi utenti che si sono rivolti a noi per prendersi cura della loro salute e che hanno premiato e condiviso la nostra idea di **accessibilità**.

Accessibilità che si traduce in costi calmierati e invariati dal 2009, con visite a 60 euro e sedute di psicoterapia a 35 euro. In una facilità di accesso, con liste d'attesa ridotte ed esperienza utente in continuo miglioramento, in una **presa in carico globale** del paziente e in nuovi modelli di salute e prevenzione.

Questi risultati ci permettono di guardare al 2020 in modo positivo e ottimistico, sempre con l'idea di migliorare e diventare sempre di più un **punto di riferimento della sanità italiana**, dando un'equilibrata distribuzione del valore tra utenti, dipendenti e azionisti.

2020: L'ANNO DEL GRANDE SALTO

Lettera di **Luca Foresti**
CEO



Il Santagostino dopo dieci anni si prepara a crescere allo stesso ritmo per altri dieci. Questo significa fare un **salto di qualità** immenso sotto molti punti di vista. Da operatore largamente locale dobbiamo diventare nazionale. Da un uso di tecnologie esistenti in altre industrie e applicate da noi in sanità dobbiamo inventare tecnologie che possono essere usate nel nostro specifico contesto. Da un'offerta di servizi parziale dobbiamo arrivare ad avere **tutto quello di cui i nostri pazienti hanno bisogno** quando si occupano della loro salute, quindi fare uno sforzo di completamento dell'offerta. Da un team di decine o centinaia di persone dobbiamo imparare a gestirne uno da migliaia o decine di migliaia di persone. Da piani di investimento orientati a raccogliere le opportunità che si presentavano davanti a noi dobbiamo fare piani pluriennali con decine o centinaia di milioni di investimento a supporto.

Il 2020 sarà l'anno in cui partiamo per questo nuovo viaggio, che per noi significa **passare dall'adolescenza all'età adulta**. Abbiamo iniziato con un rafforzamento del team grazie all'introduzione di un nuovo **Direttore Generale**, Andrea Porcu. Il 2020 sarà un susseguirsi di innovazioni e cambiamenti strutturali, tutti orientati a preparare l'azienda a scalare rapidamente in tutta Italia e su tutti i servizi che i nostri pazienti si aspettano da noi.

Un passo alla volta creeremo valore per tutti gli stakeholder: pazienti, medici, dipendenti, soci, le comunità locali in cui operiamo.

VERSO UNA NUOVA IDEA DI MEDICINA

Lettera di **Michele Cucchi**
Direttore sanitario generale



La medicina non è una scienza esatta, è come una palla, rotonda. 1+1 non fa sempre 2, spesso non capiamo molti sintomi e rimaniamo senza risposte, per noi e per i nostri pazienti. Sono orgoglioso di poter dire però che dietro a una continua crescita, al Santagostino non venga mai a mancare tra i nostri professionisti il **fattore umano**, un'alchimia che si consuma nei pochi minuti della visita, ma che è parte di quella catena del valore che ci permette di far "quadrare la palla".

Oggi abbiamo sempre più bisogno della medicina della **presa in carico**, dell'aiuto concreto che proponga e condivida, che non prescriva solo il farmaco, ma anche il cambiamento dello stile di vita. E il professionista è un importante **agente del cambiamento**, capace di accompagnare il paziente a uno stato di benessere e non solo a un'assenza di sintomatologia.

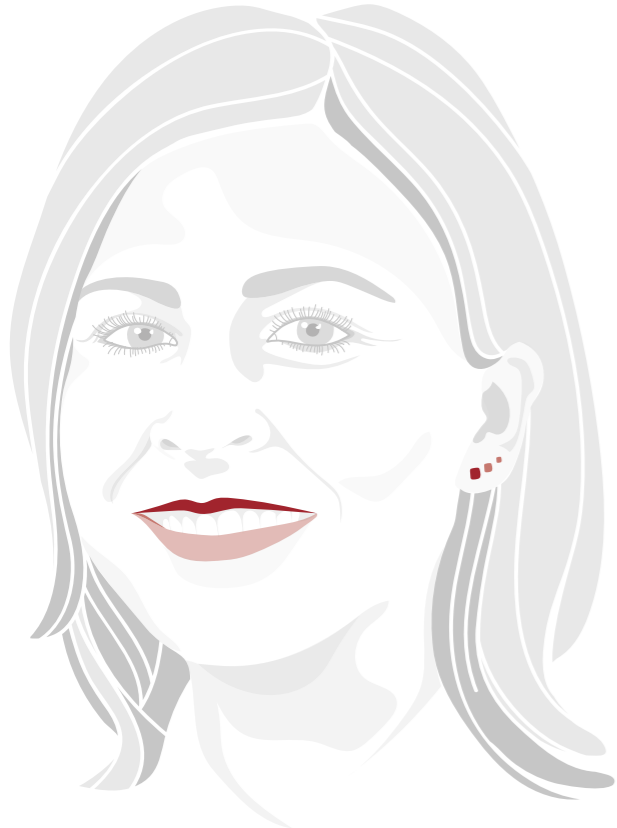
Per questo abbiamo creato dei percorsi di **coaching della salute**, spostato il focus **dalla prestazione al percorso** con la creazione dei dipartimenti di cura.

Molte delle nostre energie sono state indirizzate anche verso la **formazione del professionista**. Abbiamo aperto una Scuola di Psicoterapia e iniziato percorsi di formazione sull'empatia professionale: guadagnarsi la fiducia del paziente anche ai tempi della medicina digitale è una competenza essenziale del medico di oggi.

La nuova medicina si sta orientando non più verso il problem solving, ma sta correndo verso il **case management**. Al Santagostino inseguiamo il sogno della medicina di cui abbiamo bisogno: personalizzata, basata sulle evidenze, curiosa di andare oltre a quello che sappiamo già e indirizzata al bisogno di salute, e non solo alla riduzione dei sintomi.

LA RELAZIONE UMANA FA LA DIFFERENZA

Lettera di **Chiara Carrisi**
Chief Operating Officer



La fine dell'anno si avvicina ed è tempo di bilanci. E il bilancio è ancora una volta positivo. Non solo per l'apertura di nuove sedi ma per aver provato a **creare valore**, mettendo il paziente al centro di tutto quello che facciamo. In questo il Santagostino si è rivelato una squadra capace di indossare i panni dell'utente e disegnare soluzioni che rendano memorabile la sua esperienza. L'obiettivo è stato farci conoscere sul territorio e spingere le persone affinché si tenessero in salute con noi e soprattutto, cosa più ambiziosa, instaurare con loro un **rapporto di fiducia** di lunga durata.

Abbiamo puntato sull'**assistenza agli utenti**, ponendo al primo posto la loro soddisfazione. Da una parte abbiamo incentivato i pazienti a contattarci, a darci dei feedback e a comunicarci le loro esigenze e dall'altra abbiamo lavorato per impostare una relazione personalizzata con ciascuno di loro, rispondendo puntualmente a ogni domanda, proponendo contenuti di interesse, e sviluppando nuovi servizi perché trovassero sempre risposta ai loro bisogni.

Abbiamo poi **semplificato** l'offerta, per renderla sostenibile e accessibile. E lo abbiamo fatto completando la **digitalizzazione** del percorso dalla prenotazione al pagamento senza però automatizzare le fasi di processo in cui **la relazione umana** fa la differenza e parlare con una persona, dandole velocemente risposte di qualità, influenza positivamente la sua esperienza.

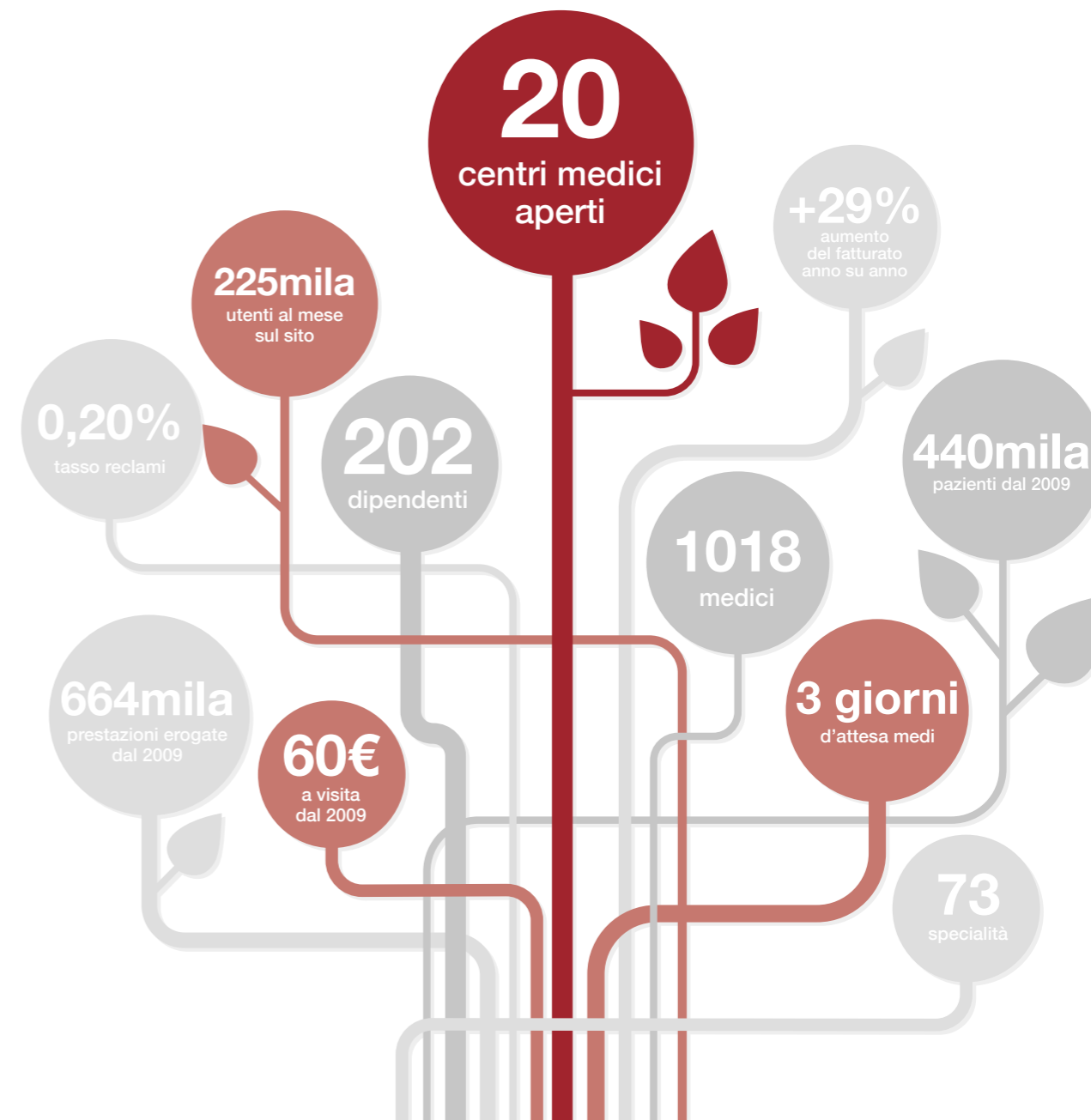
Come COO, penso che la forza del Santagostino sia la **passione** per quello che facciamo: trasformare un'esperienza individuale in un momento di **incontro** tra noi e il paziente. Mi piacerebbe che gli utenti ci scegliessero sempre più per questo oltre che per quello che offriamo.



CAPITOLO 1

HIGH LIGHTS

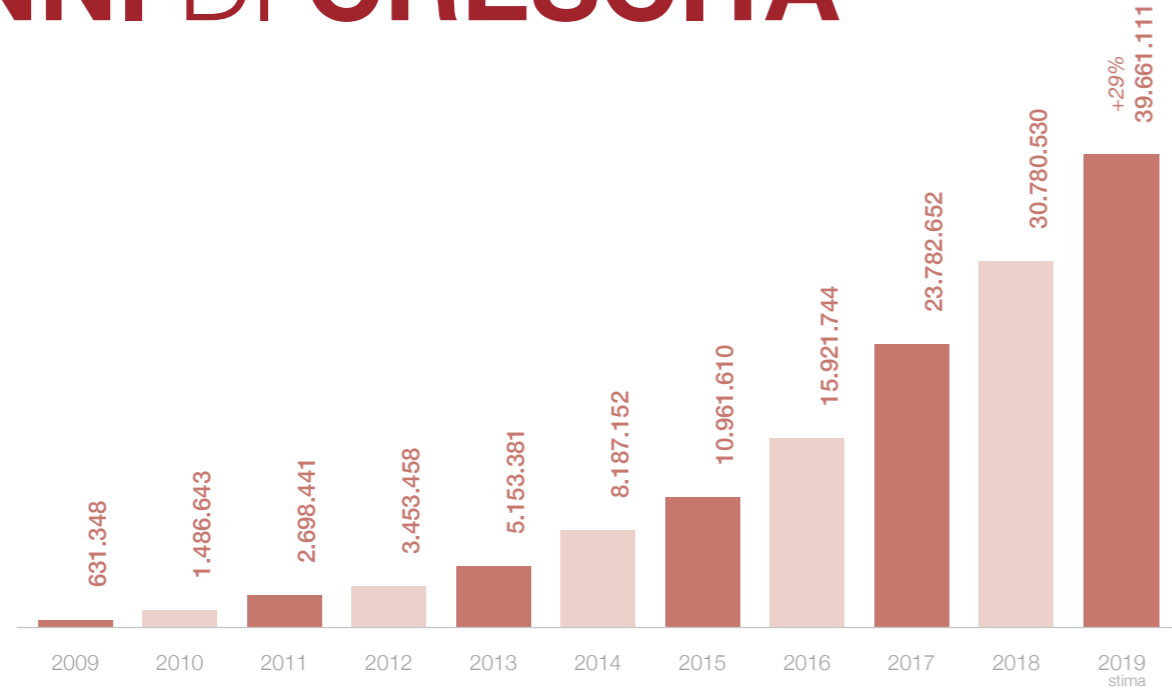
I NOSTRI NUMERI



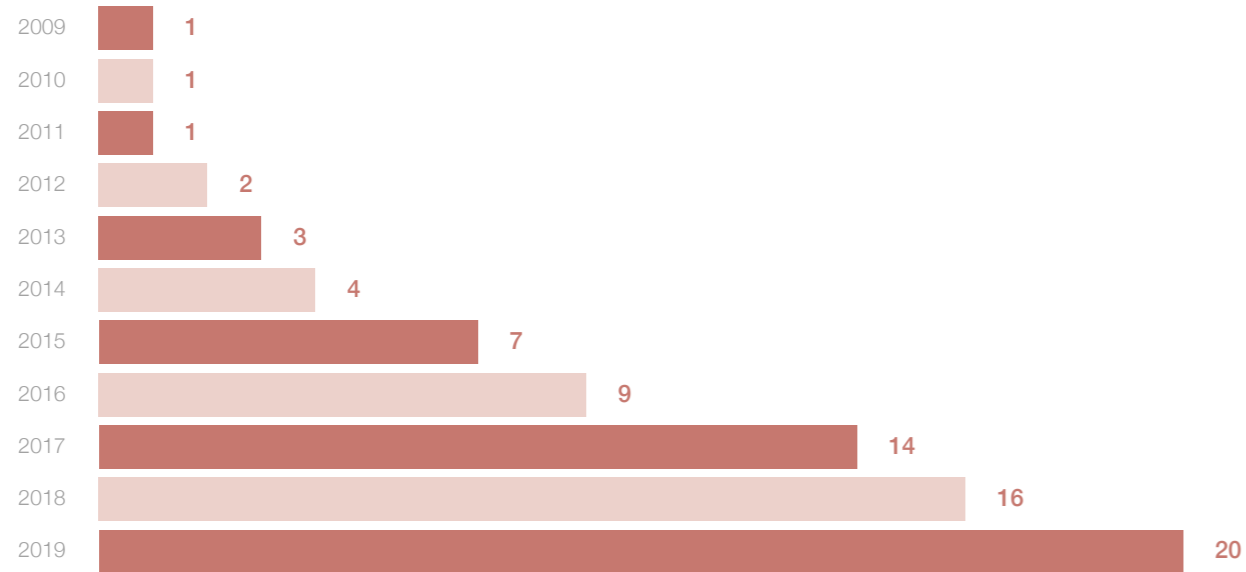
11 ANNI DI CRESCITA

FATTURATO ANNUO

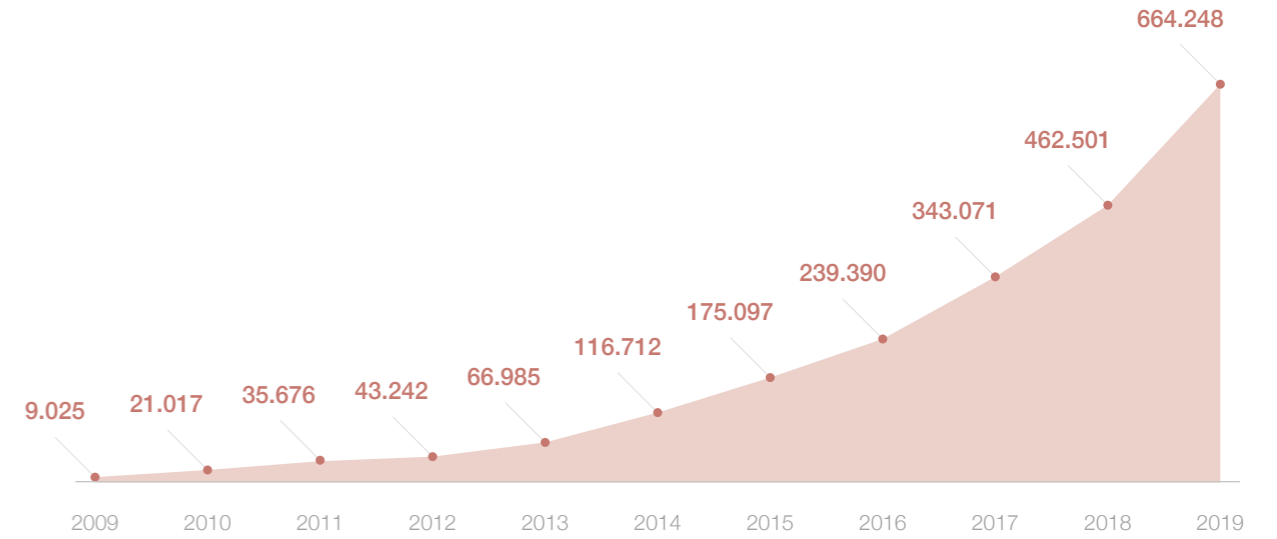
Unità di misura: €



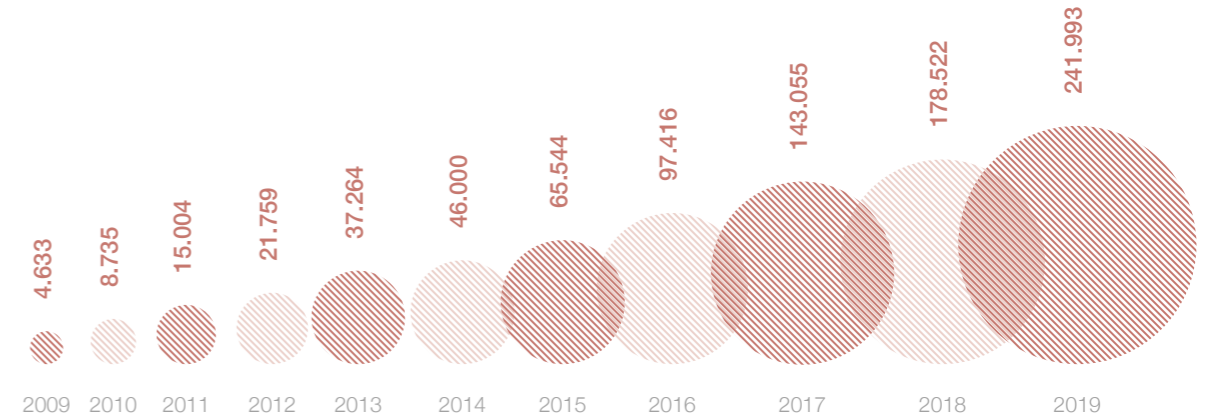
NUMERO SEDI



NUMERO PRESTAZIONI EROGATE



NUMERO PAZIENTI TRATTATI



I PREMI DEL 2019



Financial Times 1000

Aprile 2019

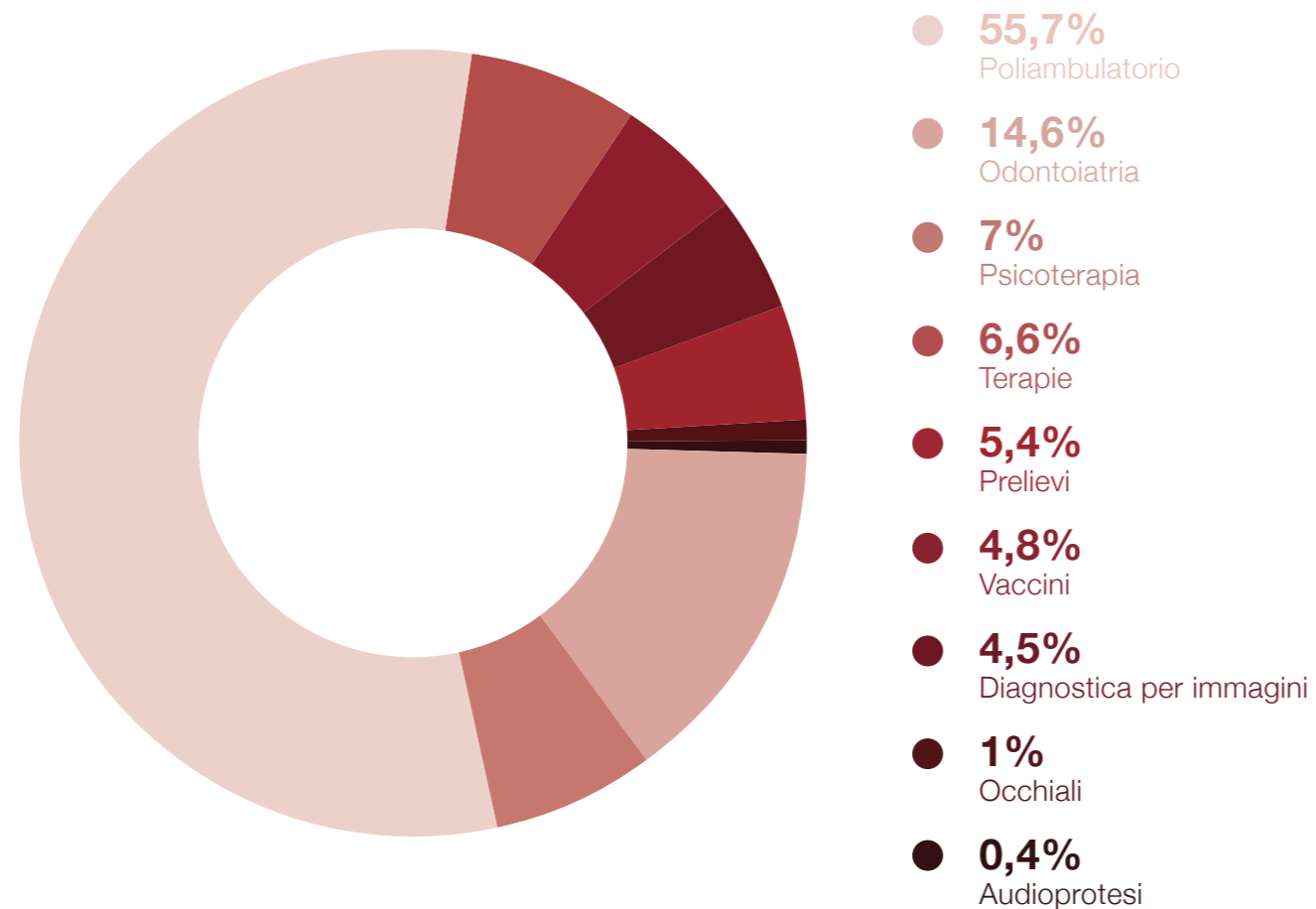
Per il terzo anno consecutivo il Santagostino entra nel report annuale del Financial Times 1000 - Europe's Fastest Growing Companies che elenca le società europee che hanno raggiunto il più alto tasso annuo di crescita tra il 2014 e il 2017.

Leader della crescita 2019

Novembre 2019

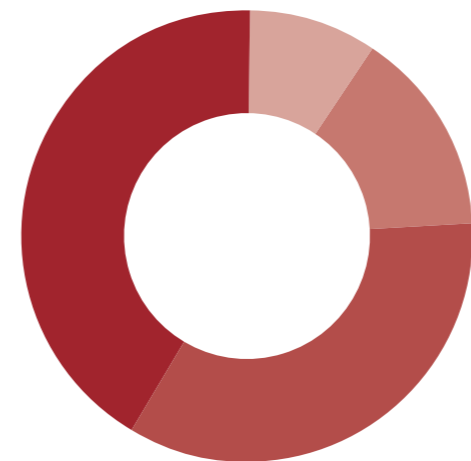
Per il secondo anno consecutivo siamo tra le 400 aziende leader della crescita. La classifica, stilata dal Sole 24 Ore e Statista, fa una fotografia delle piccole e medie imprese italiane cresciute maggiormente nel triennio 2015-2018.

LA DISTRIBUZIONE DEL FATTURATO



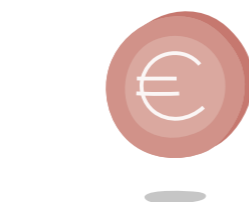
GLI INVESTIMENTI DEL 2019

Investimenti totali: 5,5 milioni



- **2,3 milioni**
Investimenti in nuove sedi e ambulatori
- **1,9 milioni**
Investimenti in attrezzature mediche
- **0,8 milioni**
Altri investimenti
- **0,5 milioni**
Investimenti in innovazione tecnologica

GLI STAKEHOLDERS



24
Assicurazioni, fondi ed enti mutualistici



260
Fornitori



Google, Amazon, SAP, Paypal, Hubspot
Partner tecnologici

LE NOSTRE SEDI

Milano



02/2009
Sant'Agostino
Piazza Sant'Agostino 1 e 18

04/2012
Foppa
Via Foppa 7

11/2013
Repubblica
Via Panfilo Castaldi 6

07/2014
Sesto Gorizia
Via Gorizia 23

01/2015
Bologna
Via Massarenti 46/i

07/2015
Corvetto
Viale Lucania 6

10/2015
Loreto
Via Mercadante 16

11/2015
Cairoli
Foro Buonaparte 70

12/2016
Porta Venezia
Via Vittorio Veneto 10

06/2017
Città Studi
Viale Abruzzi 4

07/2017
Cadorna
Foro Buonaparte 63

07/2017
Corso Vercelli
Corso Vercelli 23

09/2017
Buccinasco
Via Don Minzoni 5

11/2017
Cimiano
Via privata Benadir 5

11/2019
Missori
via Rugabella 17

04/2019
Monza - Esselunga
Viale Libertà - ang. viale Gian Battista Stucchi

03/2019
Barona
Via Walter Tobagi 6

03/2019
Rho - Esselunga
Corso Europa - ang. via S. Di Giacomo

06/2018
Brescia
Viale Venezia 73

01/2018
Sesto Dante
Via G. E. Falck 44

Bologna



Brescia



UN'AZIENDA DATA DRIVEN

Raccogliamo i dati che provengono dai nostri gestionali e li studiamo per capire cosa succede nei nostri centri.



Poi ascoltiamo le domande di medici, operatori e manager e, invece che rispondere “a intuito”, analizziamo i dati per dare risposte oggettive.

I pazienti preferiscono **prenotare online o in sede?**



Che **disagi** percepiscono i pazienti?



Che **percorsi** possiamo offrire agli anziani, alle neo mamme e ai giovani?



Come possiamo **ridurre i costi** delle visite?



Come possiamo **semplificare il lavoro** dei nostri medici?



Su quali **specialità** dobbiamo investire di più?



I pazienti preferiscono andare dal **dentista** la mattina o il pomeriggio?



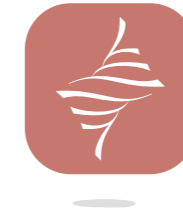


I NUMERI DELLA COMUNICAZIONE



Sito

225.000 utenti al mese
31% di prenotazioni online sul totale



App My Santagostino

1200 download al mese
18% di prenotazioni da app sul totale



Newsletter

130.000 indirizzi mail
24% open rate medio



Facebook

29.000 fan



Instagram

2.800 follower



Linkedin

13.000 follower



YouTube

6.400 iscritti



CAPITOLO 2

PROFES SIONI STI

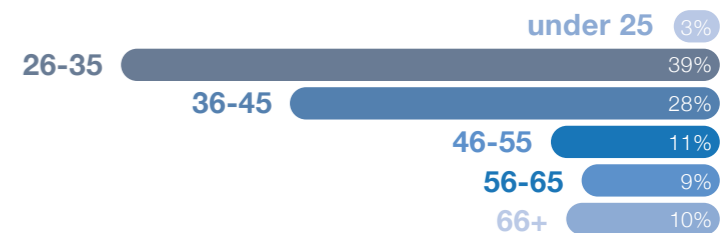


IDENTIKIT DEL PROFESSIONISTA

“ Sono Francesca, ginecologa, 40 anni,
il medico tipo del Santagostino ”

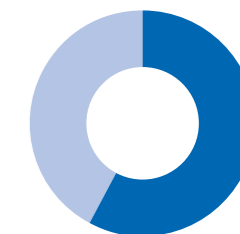
1018
specialisti

Distribuzione per età



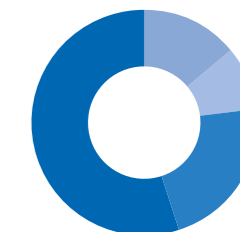
Percentuale uomini/donne

58% donne
42% uomini



Distribuzione per area medica

55% poliambulatorio
22% psicoterapia
14% terapie cliniche
9% odontoiatria

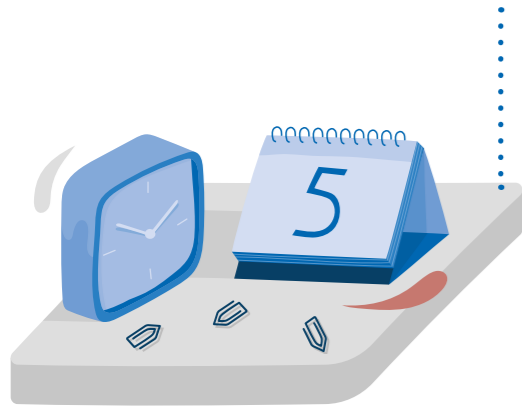


ESSERE PROFESSIONISTA AL SANTAGOSTINO

I medici fanno solo i medici, al resto ci pensiamo noi

Flessibilità

Scelta degli orari e dei giorni più comodi. Possibilità di conciliare l'attività ambulatoriale con l'attività ospedaliera



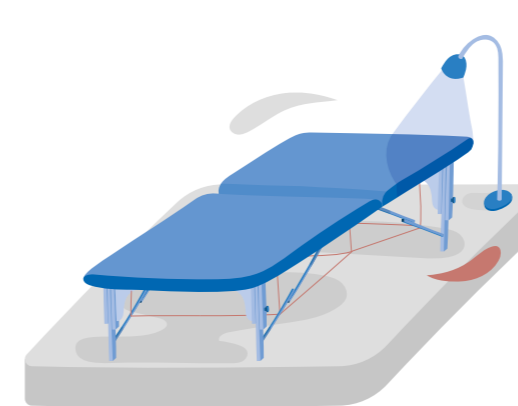
Quattro forme contrattuali

Partita iva a prestazione, partita iva a fisso mensile, dipendente full time, dipendente part time



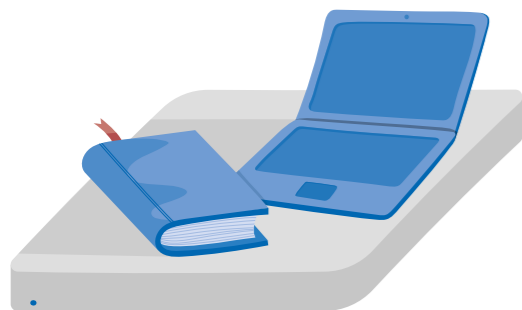
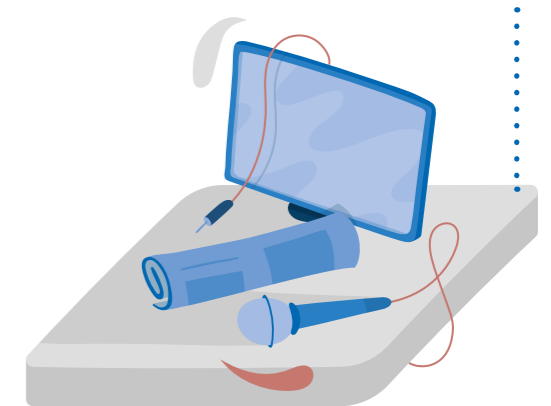
Infrastrutture

Ambulatori completi e pronti per iniziare l'attività

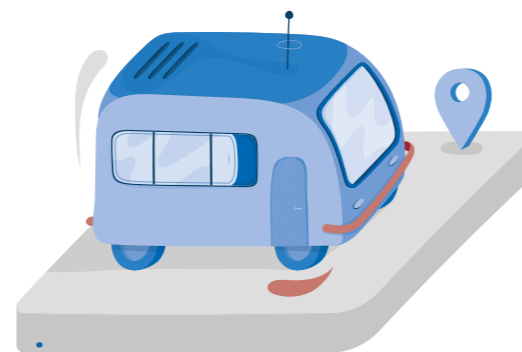


Ufficio stampa

Diversi canali di promozione e visibilità su stampa, tv e canali online



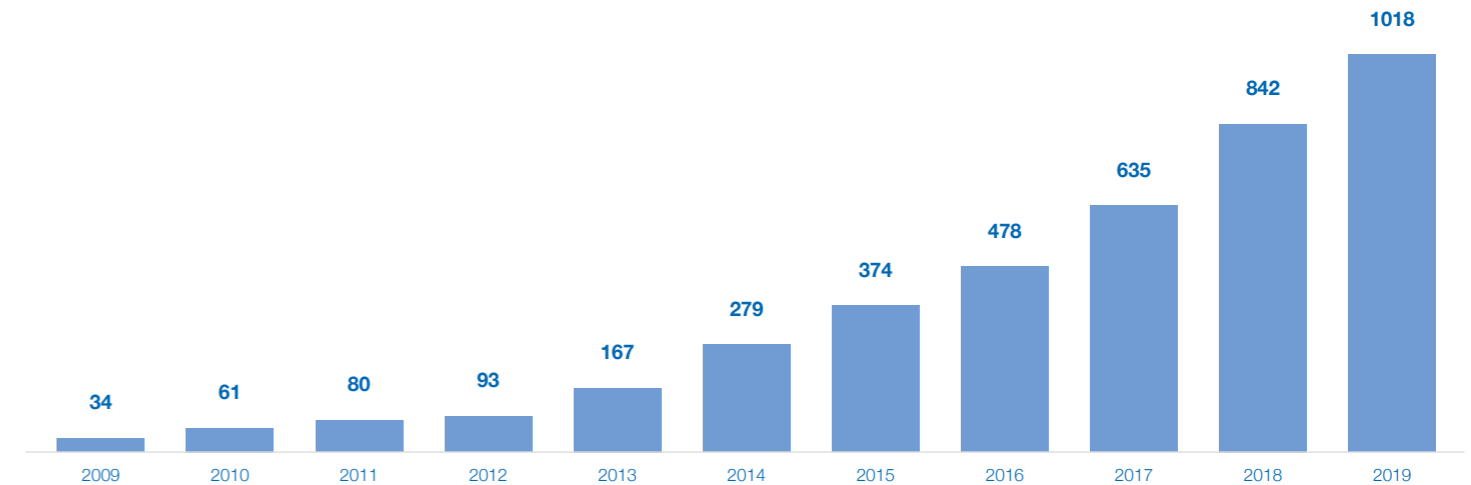
Accesso alla banca dati **UpToDate**, che contiene informazioni evidence-based da impiegare come strumento di supporto nelle decisioni cliniche



Vicinanza

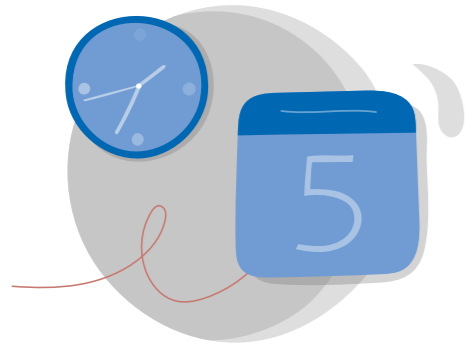
Tutte le sedi sono facilmente raggiungibili anche con i mezzi pubblici

Gli specialisti dal 2009

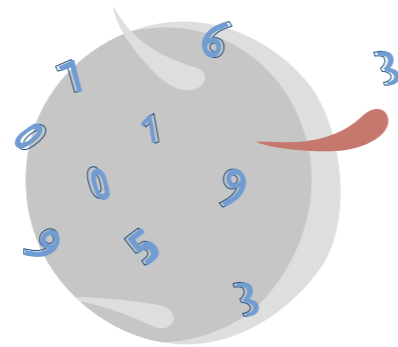


IL PORTALE MEDICI

Un portale online a disposizione degli specialisti per tutte le attività



Possibilità di **visualizzare gli appuntamenti in tempo reale**



Portale di fatturazione
comodo e immediato



Protocolli e linee guida
facilmente consultabili



Recensioni visibili
in tempo reale



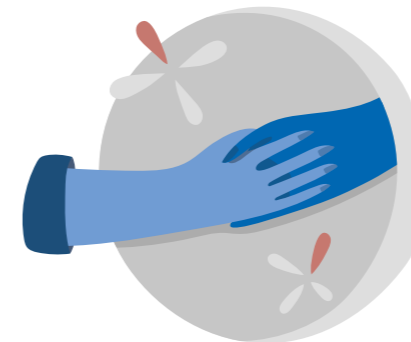
Documentazione personale
sempre a disposizione
e firma digitale



Cartella clinica elettronica
per refertare in tempo reale
il paziente in visita



**Monitoraggio
delle prestazioni eseguibili**



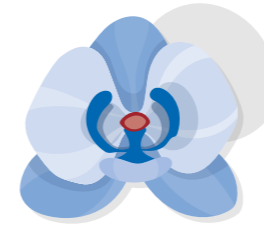
Possibilità di **conoscere i propri colleghi**



Messaggi e avvisi personalizzati per una
comunicazione più tempestiva



LA PAROLA AI MEDICI



Elisa Tripodi
Ginecologa

“Nonostante io lavori in più sedi non è difficile raggiungerle, perché mi è stata data la possibilità di averle tutte vicino casa. Tutte le mattine quando arrivo in ambulatorio trovo un ambiente accogliente. L'ambulatorio è pulito e pronto per iniziare l'attività, io devo solo occuparmi delle pazienti”



Simone Bianchi
Fisiatra

“Al Santagostino possiamo confrontarci con centinaia di colleghi di diverse specialità, per poter andare incontro al meglio alle esigenze dei nostri pazienti. Come fisiatra trovo estremamente comodo disporre di una serie di esami radiologici che il paziente può eseguire all'interno del Centro con un'attesa di pochissimi giorni. Questo velocizza l'iter diagnostico e di conseguenza l'iter terapeutico”



Andrea Costantino
Gastroenterologo

“In tutti i centri in cui ho lavorato ho trovato sempre strumentazioni di ottimo livello. Il personale di sede poi è fantastico perché riesce a organizzare tutto e risolvere tutti i problemi, sempre con un sorriso”



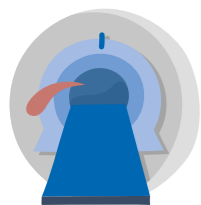
Michele Tiano
Dermatologo

“Al Centro Medico Santagostino ho ritrovato il valore di essere medico”

INGEGNERIA CLINICA

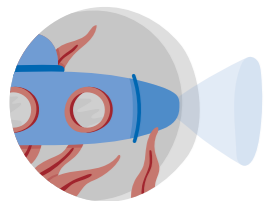


Gli investimenti più importanti



Diagnostica per immagini

- 3 risonanze magnetiche (di cui 1 da 1,5 Tesla e 2 settoriali)
 - 1 tac da 64 strati
 - 2 radiografici
 - 1 mammografo con tomosintesi
- 1 milione di euro di investimento**



Endoscopia digestiva

- 2 gastroscopi
 - 2 colonscopi
 - strumentazione Full HD
- 170mila euro di investimento**

I nostri elettromedicali

33 riuniti odontoiatrici

11 ortopantomografi (OPT) Cone Beam

50 ecotomografi



IDENTIKIT DEL PAZIENTE

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

440 MILA
pazienti dal 2009

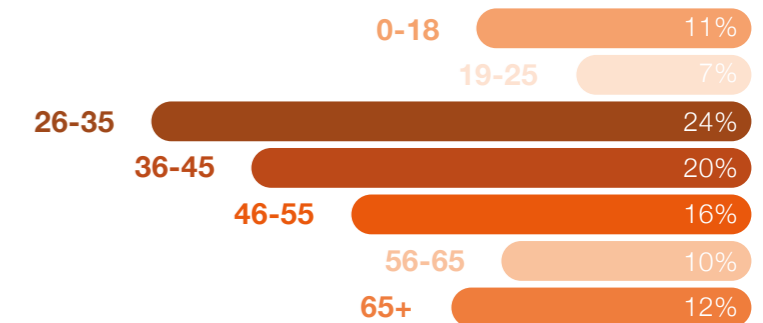
Percentuale uomini/donne

61%
donne

39%
uomini



Distribuzione per età



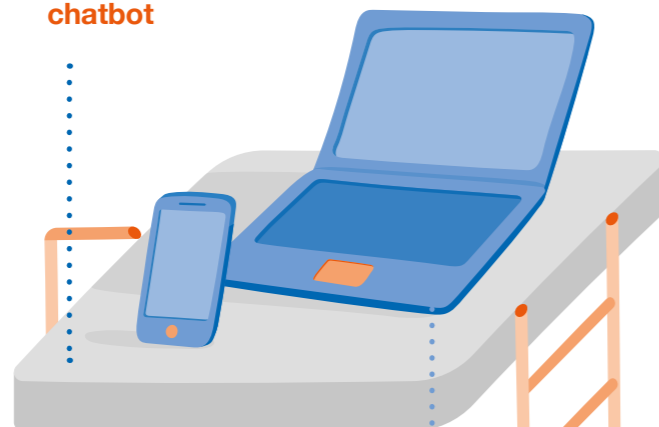
CAPITOLO 3

PAZIENTI

ESPERIENZA UTENTE MIGLIORATA

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

Prenota in pochi minuti sul sito, con la app, al call center oppure con il nostro **chatbot**



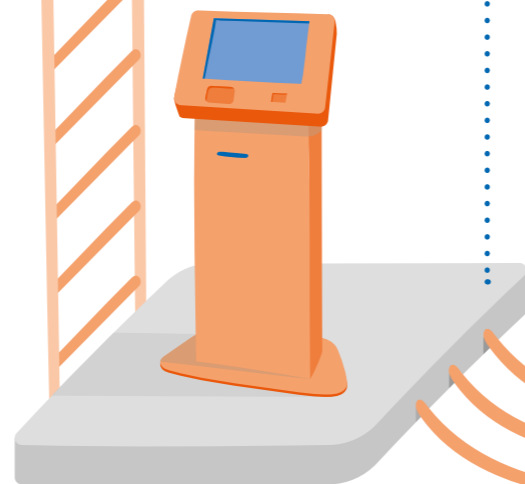
NOVITÀ
2019-2020

Un **nuovo sito** e una **nuova app** capaci di crescere con noi, in pieno stile Santagostino!

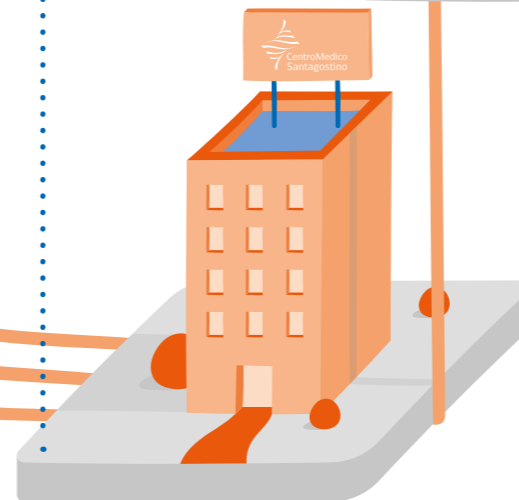
Più accessibili <
Più veloci <
Più belli <

Esperienza utente migliorata
Prenotazioni più rapide <
Informazioni e contenuti più completi <

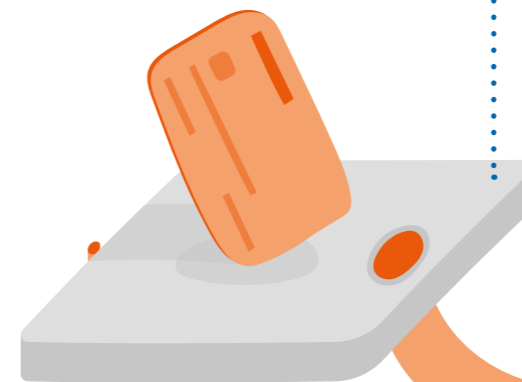
In sede salta la fila con il **fast check-in**: basta inserire il codice ricevuto via sms



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



Esci dalla sede senza passare dal desk registrando la tua **carta di credito**, 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

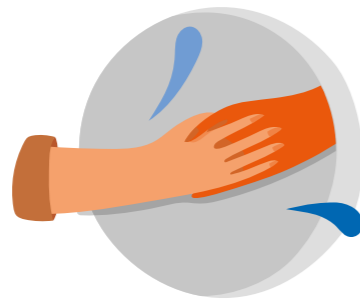


LE NOVITÀ DELL'OFFERTA CLINICA



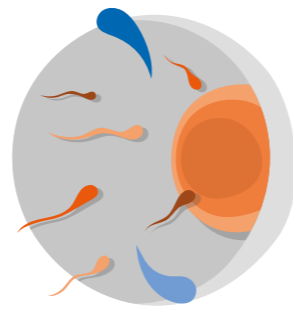
Diagnostica per immagini

TAC, Risonanza Magnetica da 1,5 Tesla, esami con mezzo di contrasto



Programma di coaching

Percorsi di 10 giorni, 3 mesi o 6 mesi per raggiungere gli obiettivi di salute con il supporto motivazionale di un coach



Ginecologia e fertilità

Test di genetica prenatale, collaborazione con SSN per percorsi di PMA



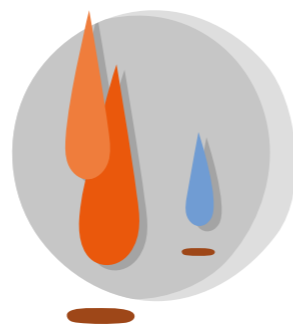
Oncologia

Test genetici per predisposizione del tumore al seno e dell'ovaio, programma di prevenzione per il tumore al polmone



Medicina sportiva

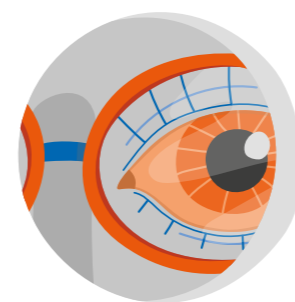
Certificazioni sportive agonistiche, esame baropodometrico



Ematologia

Visita ematologica

I PRODOTTI SANTAGOSTINO



Occhiali da vista

7 punti vendita nelle nostre sedi

Vendiamo occhiali da vista per adulti e bambini con **offerta completa**. Abbiamo il **miglior rapporto qualità-prezzo sul mercato** per le lenti oftalmiche. I nostri ottici sono a disposizione su appuntamento per un **consulto gratuito** per la scelta dell'occhiale



Apparecchi acustici

4 punti vendita nelle nostre sedi

I nostri apparecchi acustici costano **un terzo rispetto alle catene**. La nostra équipe di audioprotesisti è a disposizione su appuntamento per un consulto gratuito con **esame audiometrico** e per la scelta dell'apparecchio adeguato. L'apparecchio è in **prova gratuita per 30 giorni**

Il nostro modello di business sui prodotti



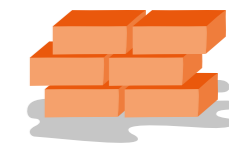
Marginalità ridotta

Per scelta, abbiamo meno primi margini (prezzo-costo diretto) sulla vendita di occhiali e audioprotesi rispetto ad altri rivenditori



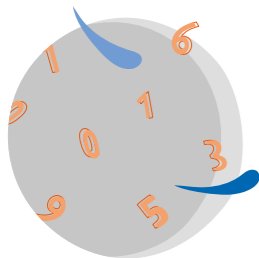
Razionalizzazione/ ottimizzazione dei costi fissi

di struttura e di vendita grazie all'integrazione dei corner di vendita all'interno dei centri medici



Alti volumi di vendita previsti grazie alla rete di centri attuale e futura

LA PSICOTERAPIA



I numeri

- **+32%** di crescita rispetto al 2018
- Più di **340 primi colloqui** al mese
- Più di **200 terapeuti**
- **4 sedi** dedicate alla mente



Un approccio su misura

Dopo un primo colloquio approfondito scegliamo insieme all'utente il **percorso più adatto a lui**, in costante dialogo con le altre équipe (es: psichiatria, sessuologia, nutrizione)



Innovazione

- **Psicoterapia online**
- Terapia in realtà virtuale
- Stimolazione magnetica transcranica (tDCS)
- **Centri super-specialistici**, che raggruppano le migliori competenze e i migliori trattamenti per affrontare le problematiche psichiche più complesse (adolescenti, problematiche sessuali, disturbi psicosomatici etc.)



Formazione

- **Scuola di Specializzazione in Psicoterapia Cognitiva (SPCS)**
da febbraio 2020
- Corsi di formazione ECM per i professionisti



SPAZI BELLI, ACCOGLIENTI E SOSTENIBILI

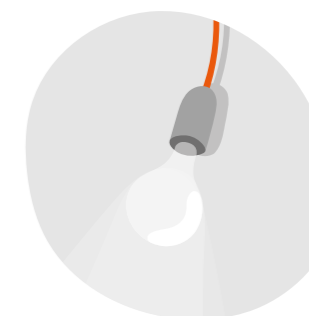
Costruiamo i nostri centri **a misura di persona** e nel **rispetto dell'ambiente**.
Le nostre sale d'attesa sono luminose e confortevoli, gli ambulatori completi e accoglienti.



Santagostino Green



Tutta la carta dei nostri ambulatori
è riciclata e riciclabile
(in collaborazione con Lucart)



Tutta la nostra energia è verde
(in collaborazione con
Compagnia Energetica Italiana)

TRASPARENZA E QUALITÀ

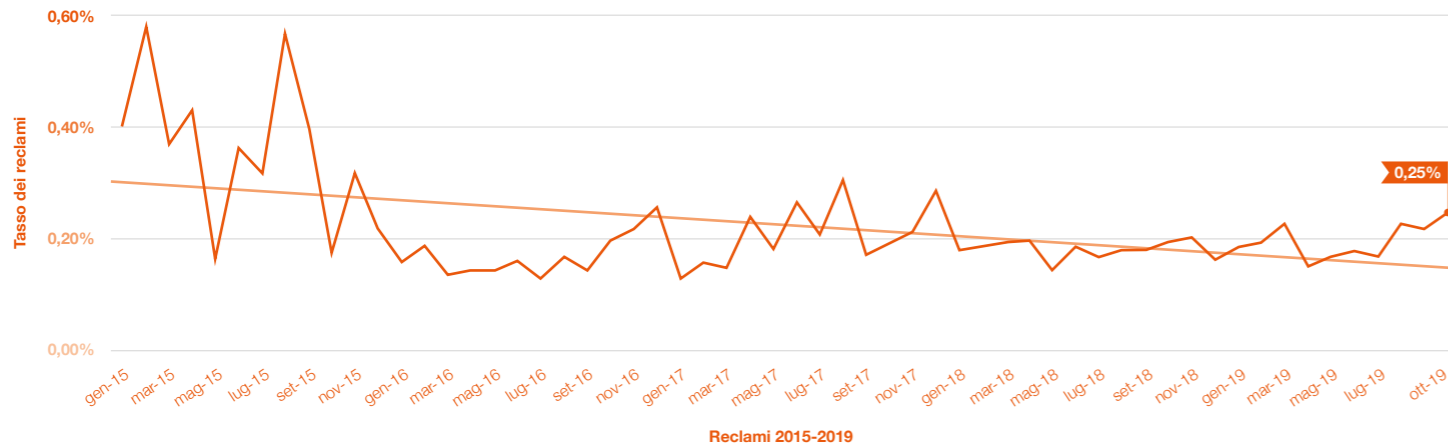
I pazienti possono scrivere una recensione sulla loro esperienza al Santagostino. Vengono tutte pubblicate sul sito, sia quelle positive che quelle negative (sempre tutelando la privacy del paziente).

20.725 recensioni al 31 ottobre 2019

Voto medio esperienza con lo specialista	★★★★★	4,8
Voto medio esperienza con il Centro	★★★★☆	4,6
Voto medio rapporto qualità-prezzo	★★★★☆	4,5

Tasso dei 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.



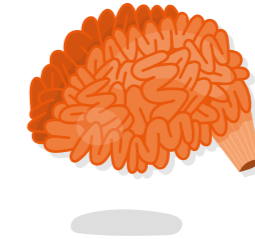
DIVULGAZIONE MEDICO-SCIENTIFICA



Santagostinopedia
Schede informative su sintomi, patologie ed esami
70.000 utenti al mese



Santagostino Magazine
Idee in salute
Articoli e video dedicati a salute, benessere e prevenzione
20.000 utenti al mese



Santagostino Psiche
La finestra sulla mente
Approfondimenti su psicologia, psicoterapia e neuroscienze
35.000 utenti al mese



Santagostino Bimbi
Genitori consapevoli
Tanti contenuti dedicati a bambini, gravidanza e genitorialità
5.000 utenti al mese



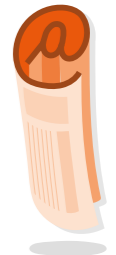
Digital Book
4 approfondimenti su inquinamento, adolescenza, back to school e prevenzione del tumore al seno



Youtube
La salute spiegata direttamente dai nostri specialisti
2 milioni di visualizzazioni nel 2019



Social network
Più di **300.000** persone raggiunte ogni mese su Facebook e Instagram



Ufficio stampa
100 uscite su stampa cartacea
350 uscite su stampa online nel 2019

IL SANTAGOSTINO TRA LE PERSONE



**24 giornate di screening
a bordo del Santagostino Camper**
(Milano, Rho, Sesto San Giovanni, Monza,
Buccinasco, Segrate, Vimodrone, Bologna)



Collaborazione con i Comuni
(Segrate, Vimodrone, Buccinasco, Sesto
San Giovanni, Rho, Monza)



Eventi sul territorio
“Orto in Festa” a Sesto San Giovanni
“Festa dello sport” a Sesto San Giovanni
“Sport in Family” al parco di Monza
“La mezza di Bucci” a Buccinasco
“Le domenica della salute” a Vimodrone
Festa Cittadina di Segrate
“Festivalfuturo” con Altroconsumo



Collaborazione con le associazioni
(Altroconsumo, Amici di Edoardo Onlus,
Ascolto Onlus, Genitori Antismog)



CAPITOLO 4

DIPENDENTI

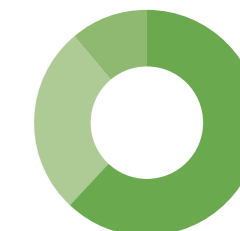
IDENTIKIT DEL DIPENDENTE

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



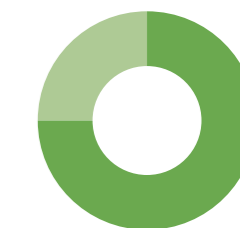
202 dipendenti
di cui:

62% nelle sedi
27% in head office
11% sanitari e aso

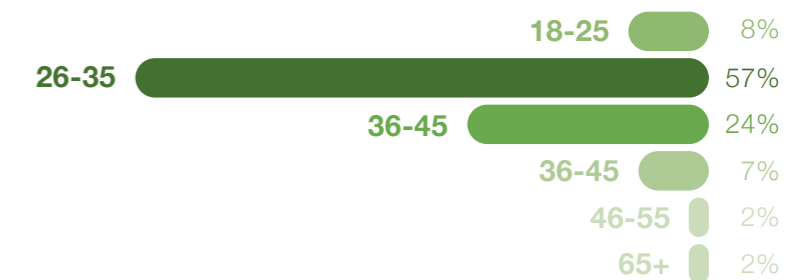


Percentuale uomini/donne

75% donne
25% uomini



Distribuzione per età



LAVORARE AL SANTAGOSTINO



Diversity e contaminazione
come valori



Formazione continua
Management Pills su team
working, project management,
orientamento ai dati
e innovazione



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



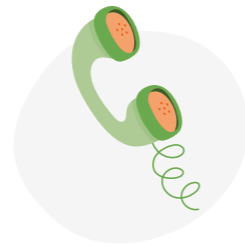
Innovazione e tecnologia
abbiamo adottato
Google for work dal 2013
e dal 2016 siamo full cloud



LAVORARE NELLE SEDI



108
Health Coach
nelle sedi



17
Health Coach
al call center



Simona

Health Coach nelle sedi

Sono arrivata al Santagostino nel Settembre 2017. Ho trascorso i miei primi 4 mesi al Call Center con la voglia di apprendere e di rendermi utile. Ad aprile dell'anno scorso sono arrivata nella sede di Foppa: la collaborazione e il supporto tra i colleghi mi ha permesso di crescere umanamente e professionalmente, fino a sentirmi - oltre che parte integrante del Centro Medico Santagostino - anche stimata dai colleghi e della mia responsabile.

Marina

Health Coach al call center

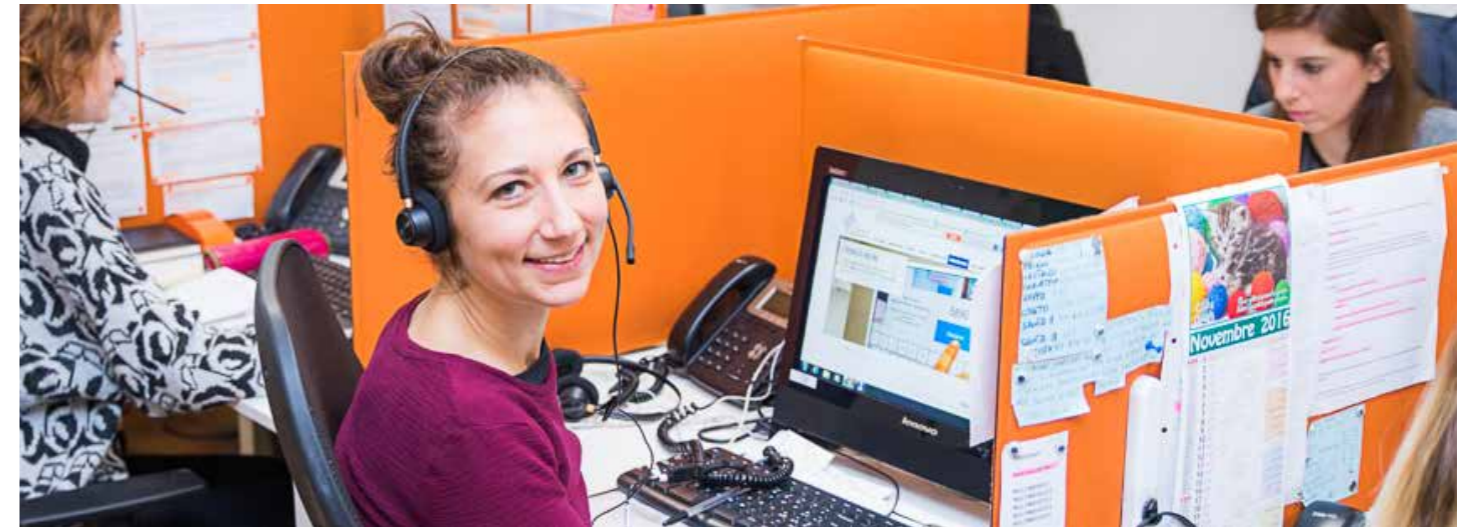
Sono arrivata al Santagostino nel 2014 e mi sono subito sentita parte dell'azienda e della sua mission. Ho iniziato nella sede di Piazza Sant'Agostino e dopo la mia prima maternità, nel 2016, ho chiesto di essere avvicinata a casa ed eccomi arrivare al...call center! Qui le competenze richieste sono davvero tante: non si tratta solo di prenotare una visita, ma di aiutare il paziente a 360°. Bisogna avere molta pazienza, riceviamo più di 2500 telefonate al giorno! Ascoltiamo i pazienti con i loro problemi e le loro lamentele, prenotiamo prestazioni e cerchiamo soluzioni.

“Come posso aiutarla?”

Un manuale prodotto dall'Ufficio Comunicazione del Centro Medico Santagostino rivolto a tutto il personale di front office. Osservando le buone pratiche già in essere, abbiamo creato uno strumento che fornisce un elenco di comportamenti virtuosi, spinge ciascuno a individuarne altri, puntando sul miglioramento delle soft skills.

Obiettivo: **rendere memorabile l'esperienza Santagostino.**

Il manuale si può scaricare al link: www.cmsantagostino.it/chi-siamo/come-posso-aiutarla



Antenne sempre alzate. Diamo sempre la priorità all'utente, come il tram!

Linguaggio verbale: cosa dire e come dirlo. Diciamo sempre “Buongiorno” o “Buonasera” quando arriva un utente (o rispondiamo a una telefonata) e salutiamo con un “Arrivederci” quando se ne va o si chiude la comunicazione

Sincerità, soprattutto quando non si sanno le cose. Preferiamo dire: “Questo non lo so/non so farlo” oppure “Non lo so, mi informo: può attendere un minuto?” che improvvisarci e dire cose non vere o non possibili

Linguaggio non verbale: anche il corpo parla. Prestiamo sempre attenzione allo sguardo, al sorriso, al tono di voce e all'atteggiamento

Comunicazione nel conflitto. Cerchiamo di spegnere il conflitto, non di alimentarlo. Non colpevolizziamo l'utente ma cerchiamo di risolvere il problema insieme a lui (concentrandoci sul cosa più che sul chi)

IL CODICE CULTURALE

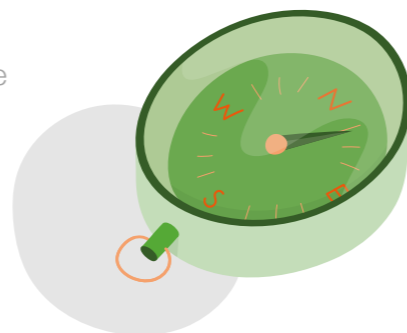
Un documento che viene distribuito a tutti i dipendenti.
Non è un insieme di prescrizioni, ma è quello che ogni giorno ciascuno di noi si sforza di **fare** e **diventare**.

LA BUSSOLA

Il nostro obiettivo è il successo dell'azienda tramite la crescita personale, nel rispetto della mission aziendale. Con le nostre decisioni creiamo **valore** ogni giorno.

I VALORI

Facciamo bene il nostro lavoro, con cura e amore artigianale. Ci piace sognare il futuro ma ci confrontiamo con i **fatti**, non ci interessano astrazioni o proiezioni dei nostri desideri. Lavoriamo con spirito di servizio: aiutiamo gli altri a fare bene il loro lavoro, invece che usare gli altri per raggiungere i nostri obiettivi personali.



LE PERSONE

Siamo **esseri umani**: unici, diversi, fallibili, emotivi. Non creiamo aspettative irrealistiche sui comportamenti degli altri e non pretendiamo che gli altri si comportino come noi.

I DIALOGHI

Ogni dialogo è basato sulla **fiducia**: ogni domanda è legittima, ogni risposta è dovuta. Ogni cosa può essere detta, a patto che sia detta nel modo giusto.

La nostra stella polare

I FEEDBACK

Un feedback richiesto o meno è un atto di **generosità**. Cerchiamo di riceverlo con attenzione e disponibilità. Diamo anche feedback positivi: riconosciamo il lavoro fatto bene e lo facciamo in maniera esplicita, onesta e autentica.

LE RELAZIONI E I CONFLITTI

Non sfuggiamo ai conflitti, neanche se sono emotivamente impegnativi. Siamo in disaccordo con le idee, non con le persone. Portiamo sempre argomenti a sostegno della nostra tesi, cercando di concentrarci su elementi oggettivi e non su spinte emotive.



LE DECISIONI

Per ogni decisione c'è un **owner**, una persona che decide e che deve essere sempre chiara a tutti. Ogni decisione deve essere informata e ponderata, ma quando viene presa tutti devono lavorare al meglio perché abbia successo, compreso chi è ancora in disaccordo.

L'ERRORE E L'APPRENDIMENTO

Dedichiamo tempo adeguato a **riflettere** su come sono andate le cose e sugli errori commessi. Siamo continuamente allievi e insegnanti e consideriamo il tempo dedicato all'apprendimento parte integrante del nostro lavoro.

I SANTAGOSTÈN

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.



CREDITS

ANNUAL REPORT 2019

Coordinamento editoriale

Valentina Magistrelli

Illustrazione e progettazione grafica

Francesca Futura Malanca

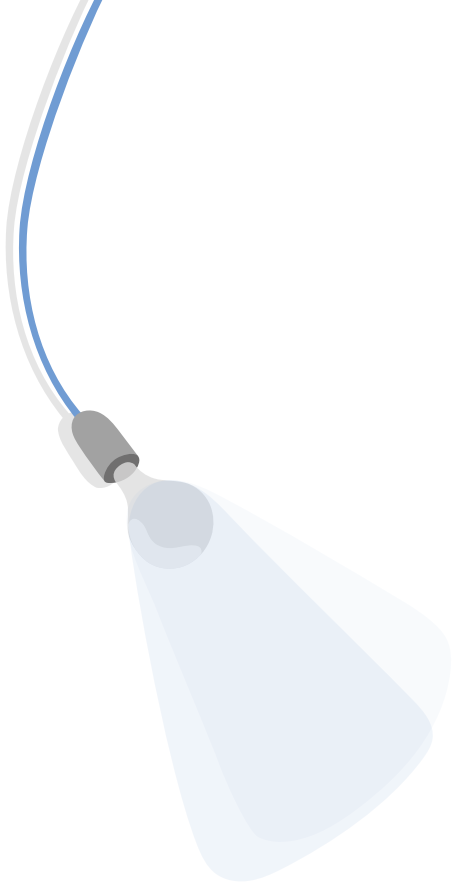
Fotografie

Stefano Pedrelli

Stampato a dicembre 2019 da

Ciemme Group

PSICHIATRIA PEDIATRIA OCULISTICA CEFALEE
ALLERGLOGIA 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



www.cmsantagostino.it

02 89 70 17 01

