

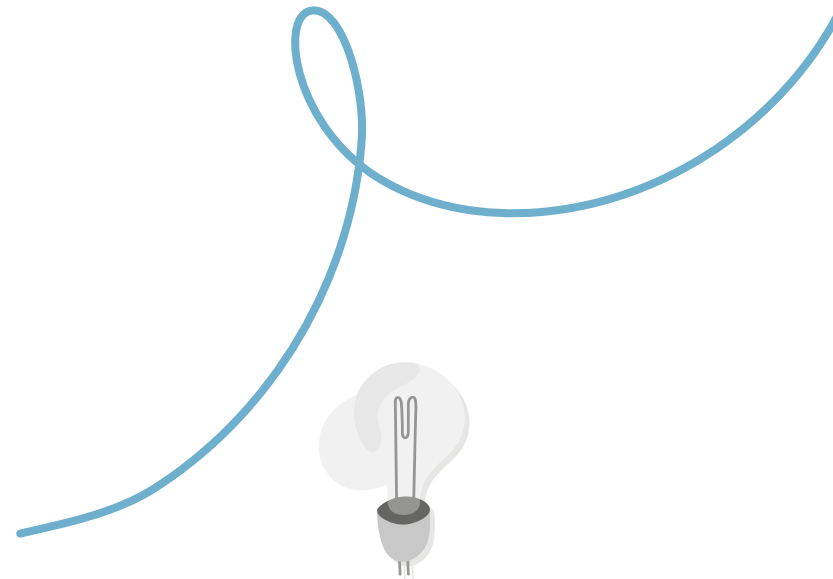
ANNUAL REPORT

2020



Santagostino
LA TUA SALUTE





Santagostino
LA TUA SALUTE

ANNUAL REPORT

2020



INDICE

Lettera del Presidente Luciano Balbo	5
Lettera del CEO Luca Foresti	6
Lettera del Direttore Sanitario Generale Giuseppe Ambrosino	7
CAPITOLO 1 / 2020 HIGHLIGHTS	8
I nostri numeri	9
Un nuovo brand	10
Gli stessi valori di sempre	11
Covid-19: come abbiamo affrontato l'emergenza	12
12 anni di crescita	14
La distribuzione del fatturato	16
Le nostre sedi	18
Nuovo sito e nuova app	20
I numeri della comunicazione	21
CAPITOLO 2 / MEDICI E PROFESSIONISTI CLINICI	22
Identikit del professionista	23
Essere professionista al Santagostino	24
Il portale medici	26
La parola ai medici	28
Ingegneria clinica	29
Trasparenza e qualità	30
I contributi dei professionisti	31
CAPITOLO 3 / I PAZIENTI	32
Identikit del paziente	33
Paziente sempre più smart	34
Le novità dell'offerta clinica	36
Videoconsulti e telemedicina	37
Santagostino Psiche	38
Santagostino Donna	39
Santagostino Plus	40
Spazi sicuri e accoglienti	42
Offerta per le aziende	44
CAPITOLO 4 / DIPENDENTI E COLLABORATORI	46
Identikit del dipendente	47
Lavorare al Santagostino	48
Covid-19 e Santagostino: l'opinione dei dipendenti	50
La parola ai dipendenti	51
Crescere al Santagostino	53
I Santagostwelve	54



LA NOSTRA MISSION

“

Il 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.

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

Un'esperienza che diventa incontro.

”

NUOVI SOCI, STESSA VOCAZIONE SOCIALE

Lettera di **Luciano Balbo**
Presidente



Il 2020, dodicesimo anno di vita del Santagostino, è stato un anno denso di eventi. Ovviamente, il primo e più importante, quello che ha riguardato il mondo intero: l'arrivo di una pandemia globale. Cui anche noi, come azienda, abbiamo dovuto rispondere e reagire (come troverete spiegato nelle pagine successive). Ma è stato un anno denso di eventi anche internamente alla società. Che ha un **nuovo brand**, Santagostino appunto (e non più Centro Medico Santagostino). Un **nuovo direttore generale, Andrea Porcu**. E - da inizio 2020 - dei **nuovi soci**. Nella compagine sociale è entrato infatti il Fondo L-GAM, società d'investimento partecipata dalla famiglia regnante del Liechtenstein e da altre importanti famiglie imprenditoriali europee, americane e asiatiche. L-GAM ha acquisito le quote degli azionisti privati di Società e Salute Spa - la holding cui fa capo Santagostino - e si è affiancata quindi a Oltre Venture - la prima società italiana di venture capital sociale, che ha ideato e promosso Santagostino - per lavorare insieme e garantire nuove risorse finanziarie per crescere. Non sono cambiati però la strategia e il posizionamento dell'azienda, che i nuovi soci hanno condiviso sin dall'inizio. Abbiamo continuato e continueremo a lavorare con lo **stesso approccio** e gli **stessi obiettivi**. La presenza di un nuovo socio molto professionale sarà da stimolo a raggiungere obiettivi **ancora più ambiziosi**: completare l'offerta clinica offrendo ai pazienti tutto ciò che non richiede un ricovero ospedaliero, diventando il primo erogatore di servizi non-ospedalieri in tutta Italia, ad alta qualità e accessibilità e con una forte spinta digitale. L'impatto della pandemia rende ancora più attuale la vocazione di un soggetto come il Santagostino, che fa di **innovazione e accessibilità in sanità** le sue parole d'ordine, con l'obiettivo di generare un impatto positivo e responsabile sulla collettività.

IL COVID NON HA FERMATO L'INNOVAZIONE

Lettera di **Luca Foresti**
CEO



Siamo nati nel 2009 in piena crisi economica, per offrire cure accessibili e non lasciare indietro nessuno. In un altro momento di crisi come quello che stiamo vivendo il nostro modello torna a essere ancora più attuale.

Anche quest'anno siamo sempre rimasti aperti, operativi e non abbiamo mai smesso di innovare e fare progetti: siamo arrivati a quota **27 centri**, con la nascita dei due primi esperimenti verticali Santagostino Plus e Santagostino Donna; abbiamo potenziato i nostri **servizi digitali**, abbiamo aperto il **primo centro a Roma**, abbiamo esteso a tutto il territorio nazionale il nostro modello di **psicoterapia online**, abbiamo messo in campo **test sierologici e tamponi** nella lotta contro il Covid-19, abbiamo dato una mano alle istituzioni, come nel caso dell'ideazione dell'app Immuni.

Territorio, domiciliarità, digital-health, focus sui bisogni e sui percorsi invece che sui sintomi e sulle patologie, **personalizzazione del servizio**, rispetto del tempo dei pazienti, design di servizio, misura della qualità maniacale, completezza dell'offerta clinica, educazione alla salute, accessibilità economica, luoghi belli e curati, capillarità geografica, tempi di risposta immediati, collaborazione con l'SSN, **trasparenza**, ricerca scientifica, formazione continua dei professionisti: queste le parole chiave.

Nei prossimi anni puntiamo a diventare la piattaforma di salute privata degli Italiani. Ci vorranno anni, sperimentazioni continue, persone eccezionali, risorse economiche e ferrea determinazione. Ma siamo convinti che la nostra sanità accessibile, a costi contenuti e fortemente digitalizzata potrà continuare a dare un contributo a tenere in salute l'intera comunità.

LE NOSTRE RISPOSTE DI QUALITÀ

Lettera di **Giuseppe Ambrosino**
Direttore Sanitario Generale



Collaboro con il Santagostino dagli esordi e condivido profondamente le scelte operative, basate sulla presa in carico totale del paziente e su un forte ed **efficace lavoro di équipe** messo in atto da un gruppo di professionisti in costante crescita.

Dall'inizio del 2020 ho assunto il ruolo di Direttore Sanitario Generale della struttura. Gli impegni con cui ho dovuto cimentarmi sono stati realmente molto onerosi. Lo scoppio della pandemia ci ha costretto a una completa riorganizzazione della nostra attività, ma sono molto soddisfatto delle risposte che siamo riusciti a mettere in atto. Nel difficile anno che ci stiamo lasciando alle spalle ho avuto modo di vedere ancor più e ancor meglio lo scrupolo e la **professionalità** con cui tutti i clinici lavorano ogni giorno per garantire al meglio la risposta ai bisogni di salute dei pazienti. Abbiamo lavorato sin dall'inizio per la **messa in sicurezza dei nostri centri**, con dispositivi di protezione individuale adeguati, misure per il controllo dei flussi, un monitoraggio epidemiologico costante attraverso test rapidi effettuati periodicamente sul personale.

Grazie alle competenze multidisciplinari di alto livello presenti al Santagostino abbiamo inoltre attivato una serie di servizi specificamente dedicati al Covid-19: test sierologici e tamponi, un monitoraggio da remoto per seguire i pazienti sintomatici, servizi a domicilio, un percorso di assistenza post Covid-19, percorsi mirati di diagnostica per immagini (ecografie, Tac, radiografie) su cui abbiamo attivato una formazione specifica per i nostri clinici, chat e videoconsulti dedicati.

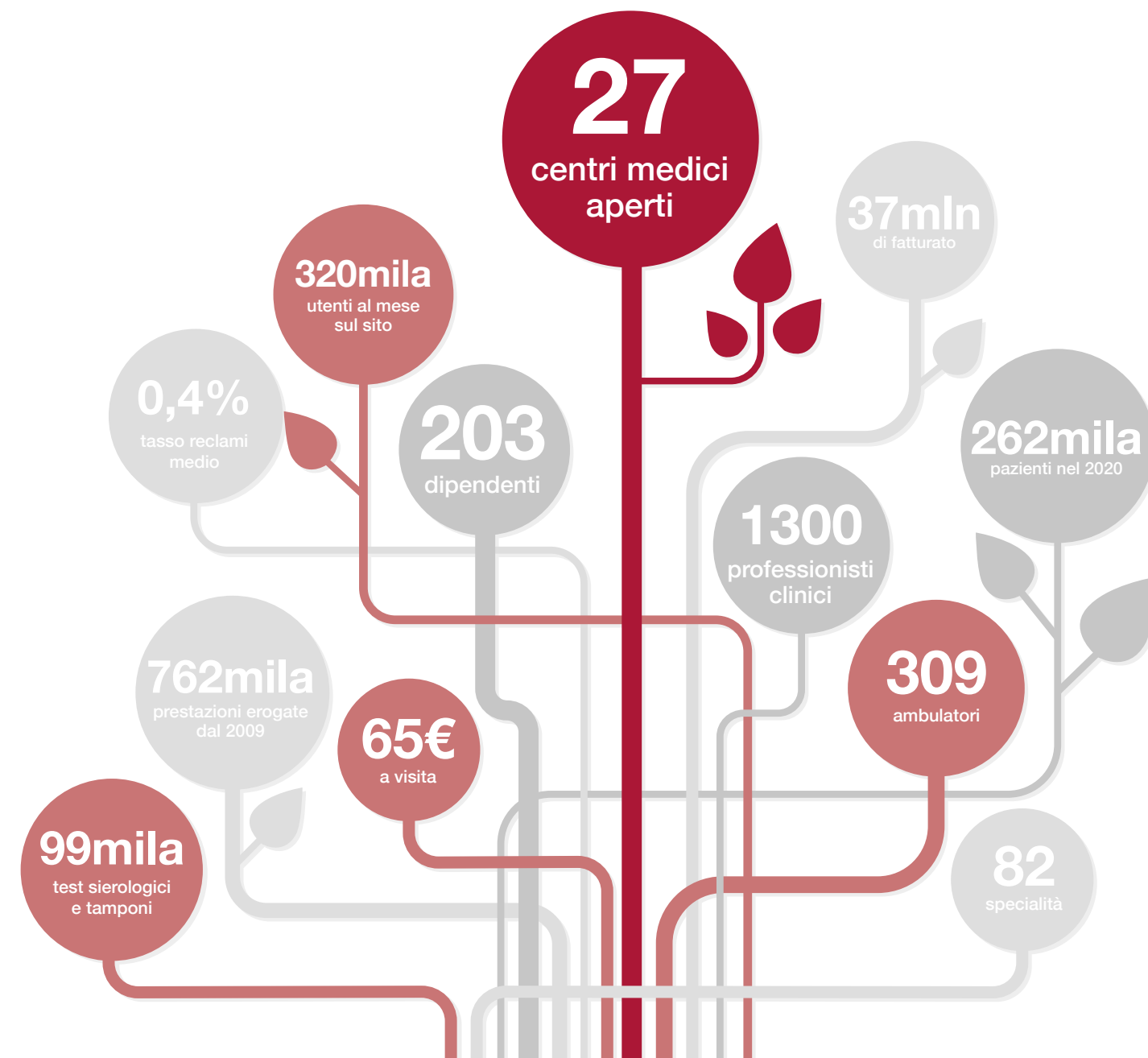
In questo periodo non abbiamo dimenticato l'**attività clinica routinaria**, che è persino stata potenziata, anche durante i mesi di lockdown, per garantire alle persone di potersi occupare della propria salute, ogni giorno, con una presa in carico di qualità.

CAPITOLO / 1

2020 HIGHLIGHTS

I NOSTRI NUMERI

Dati aggiornati al 31 ottobre 2020.



UN NUOVO BRAND

Centro Medico Santagostino diventa **Santagostino**.

Non solo una rete di poliambulatori, ma un polo che si occupa della **tua salute** a 360 gradi, come recita il payoff che accompagna il logo.

Santagostino
LA TUA SALUTE

Santagostino
PSICHE

Santagostino Psiche

L'area del Santagostino dedicata a mente e cervello. Dopo un primo colloquio approfondito (sia in studio che online), indichiamo il trattamento più adatto al paziente, integrando i diversi percorsi psicoterapeutici con le altre figure specialistiche del nostro servizio (es: psichiatria, sessuologia, nutrizione), per garantire un **percorso realmente personalizzato**.

Santagostino
PLUS

Santagostino Plus

Il nuovo modello clinico che punta a migliorare le condizioni di vita dei pazienti attraverso un **cambio dei comportamenti quotidiani**. L'approccio è quello della **medicina funzionale**, che identifica la salute con il generale equilibrio dell'organismo, concentrandosi sullo stile alimentare, sull'attività fisica, sul benessere emotivo e psicologico.

Santagostino
DONNA

Santagostino Donna

Il luogo in cui le storie delle pazienti si intrecciano con quelle dei professionisti che le ascoltano, curano e assistono. Nel cuore di Milano, in via Larga 6, Santagostino Donna è lo spazio esclusivo in cui trovano risposta **tutte le esigenze di salute femminile**, dall'adolescenza alla senilità.

GLI STESSI VALORI DI SEMPRE



Cura

La cura dei nostri utenti, del nostro personale amministrativo, dei nostri specialisti.

Cura intesa come cultura della salute, attraverso i medici, il personale di front office, le sale d'attesa, la divulgazione scientifica nei canali digitali con parole semplici ma appropriate.



Trasparenza

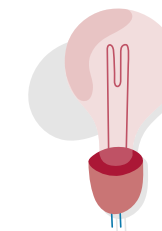
A tutti i livelli, l'azienda **analizza e condivide dati**, cercando di basare le scelte strategiche e operative sull'oggettività dei numeri.

Nella cura del paziente, l'ascolto dei bisogni è centrale: obiettivo primario è l'instaurarsi di un buon rapporto medico-paziente basato sulla fiducia reciproca.



Accessibilità

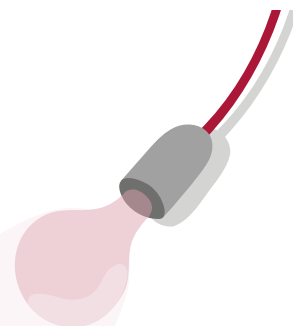
Di **costo**, di **servizio**, di **luogo** e di **cultura**. Una visita specialistica costa 65 euro, una seduta di psicoterapia parte da 35 euro. Lavoriamo ogni giorno per migliorare l'esperienza utente dei pazienti, sia online che nelle sedi. I nostri centri sono facilmente accessibili e raggiungibili anche con i mezzi pubblici.



Innovazione

Da sempre, utilizziamo **piccole e grandi tecnologie che migliorano il servizio al paziente**. Lo spirito che muove ogni modifica di percorso, servizio o prodotto al Santagostino è sempre quello di lasciare un segno, innovando e generando valore per la società e per l'azienda.

COVID-19: COME ABBIAMO AFFRONTATO L'EMERGENZA



Durante l'emergenza Covid-19 **non ci siamo mai fermati** e abbiamo continuato a rispondere ai bisogni di salute della cittadinanza **in massima sicurezza**.

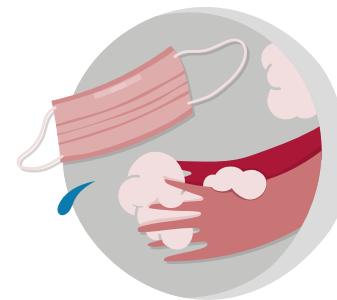
Abbiamo fornito dispositivi di protezione adeguati a tutto il personale clinico e di accettazione e abbiamo garantito lo **smart working** per i dipendenti di head office. Fin da subito, abbiamo messi in piedi un percorso di sorveglianza interna per il personale nelle sedi tramite **test sierologici rapidi**.

Abbiamo aumentato la **sanificazione degli spazi comuni** e ridotto la permanenza dei pazienti negli ambulatori con il fast check-in e il progetto "paziente smart": salvando un metodo di pagamento sul nostro sito, i pazienti possono uscire dall'ambulatorio subito dopo la visita, senza passare dall'accettazione.

Abbiamo potenziato l'**offerta clinica da remoto**: fin dal primo giorno di emergenza, la psicoterapia è passata **interamente online**.

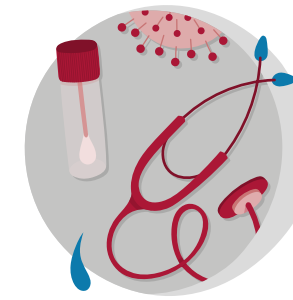
Abbiamo erogato **più di 100 videoconsulti specialistici al giorno**. Abbiamo sviluppato sul nostro sito un servizio di chat informativa sul coronavirus e abbiamo lanciato **Medico in Chat**: un consulto di medicina generale al costo di 9 euro a seduta. Inoltre è stato introdotto un servizio di **monitoraggio domiciliare** erogato completamente a distanza, dedicato a pazienti affetti da Covid-19 o con sintomi riconducibili a tale patologia e un **percorso di assistenza post Covid-19**.

Ci siamo messi a disposizione dei cittadini, del Sistema Sanitario Nazionale e delle aziende **erogando non appena è stato possibile test sierologici e tamponi**. Abbiamo contribuito alla realizzazione dell'app Immuni, scelta dal Governo per il tracciamento dei contagi e siamo stati in prima linea per dare una corretta informazione a tutti i cittadini, tramite tv, stampa e canali digitali.



Sicurezza

Triage in fase di prenotazione, misurazione della temperatura all'ingresso, presenza di gel disinfettante, sanificazione degli ambienti, DPI adeguati per personale clinico e di accettazione



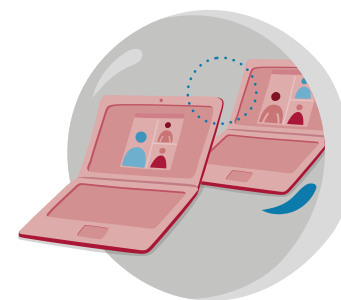
Nuova offerta clinica

Monitoraggio domiciliare, percorso di assistenza post-covid, test sierologici e tamponi (anche a domicilio), ecografia toraco-polmonare e TAC al torace



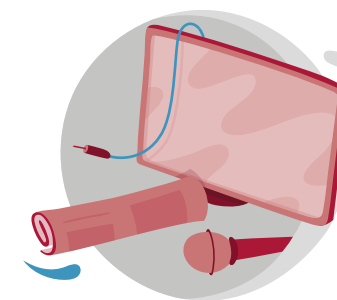
Servizi digitali

Videoconsulti e videoterapie psicologiche da remoto, fast check-in e salvataggio del metodo di pagamento sul sito per evitare assembramenti nelle sedi, chat informativa sul coronavirus, chat di medicina generale



Dipendenti e professionisti

Fornitura di DPI, smart working per i dipendenti di Head Office, programma di sorveglianza tramite test rapidi, staff meeting virtuali



Informazione e divulgazione sui media

Più di 600 uscite stampa sui temi legati al Covid-19, 19 passaggi in tv, 40 articoli di divulgazione medico-scientifica sui nostri canali online



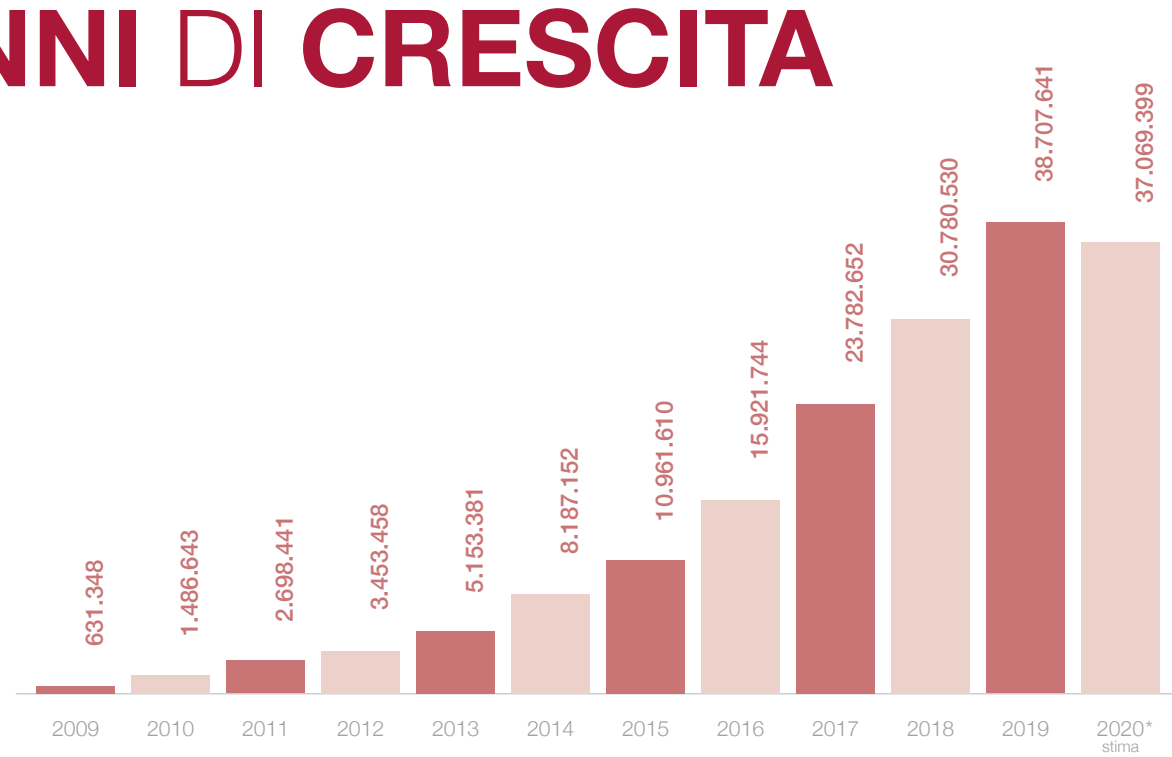
Servizi per cittadini e aziende

Contributo all'app Immuni per il tracciamento dei contagi, pacchetti per le aziende (videoconsulti e test sierologici), partecipazione al progetto #MilanoCovidFree

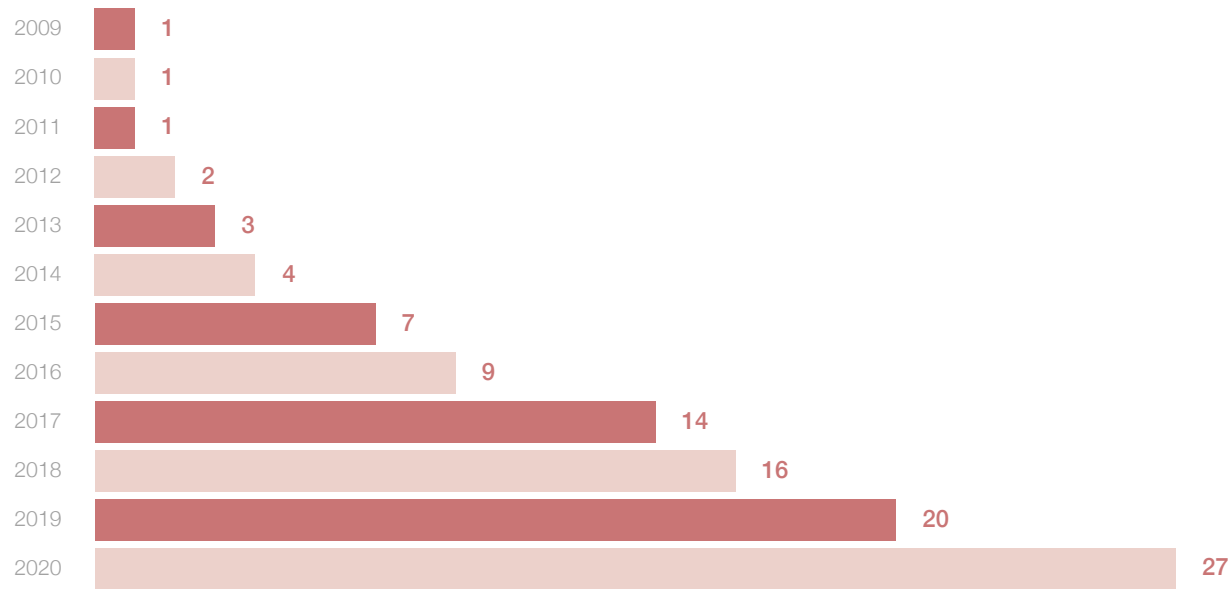
12 ANNI DI CRESCITA

FATTURATO ANNUO

Unità di misura: €
*Dal totale del 2020 è stata sottratta la quota destinata al laboratorio di analisi esterno



NUMERO SEDI



I PREMI DEL 2020



Financial Times 1000

Marzo 2020

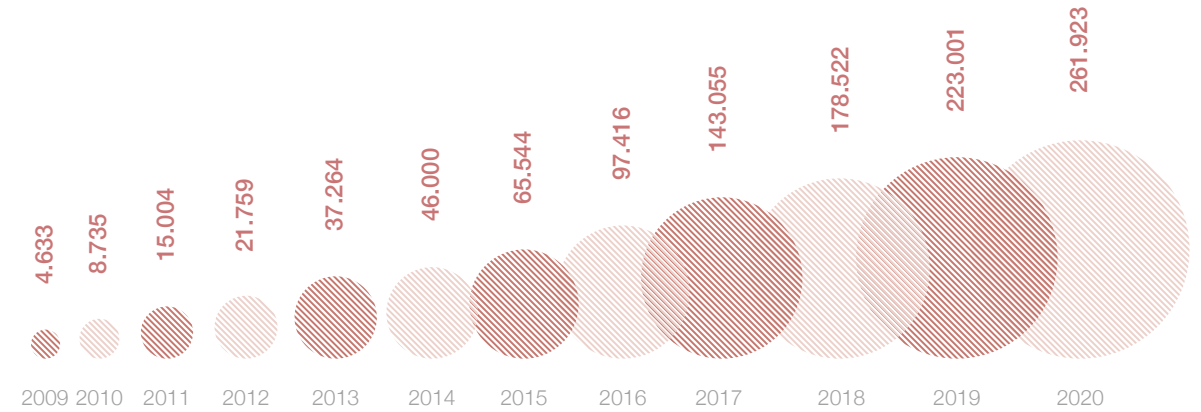
Per il quarto anno consecutivo, il Santagostino è tra le 1000 aziende che crescono di più in Europa secondo il Financial Times. Un importante riconoscimento che ci colloca al 927° posto con una crescita del 180,7% tra il 2015 e il 2018.

Leader della crescita 2020

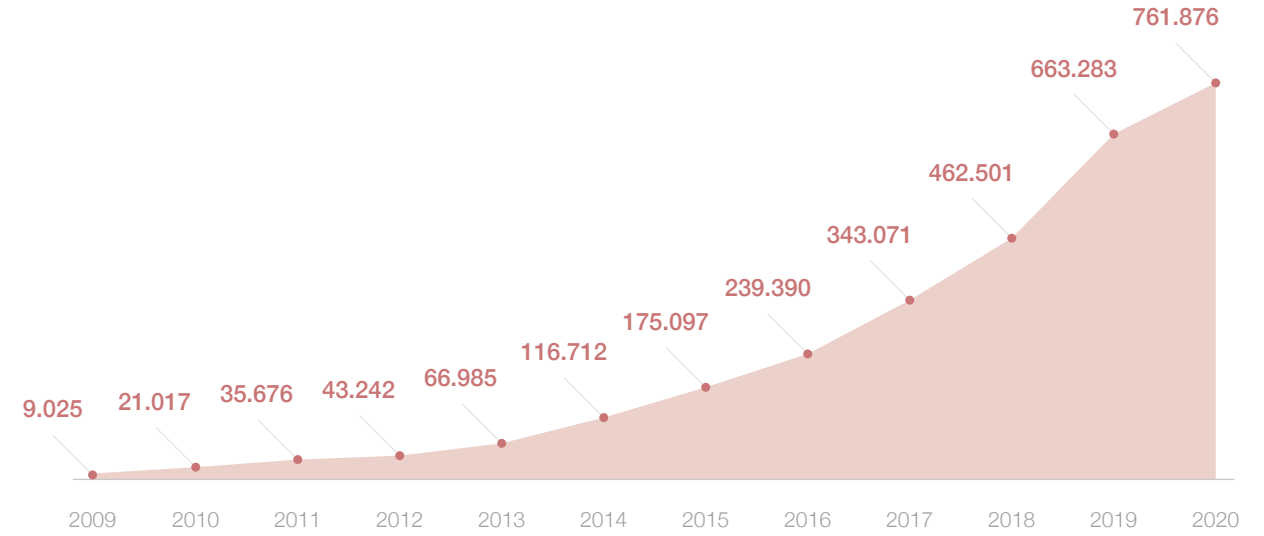
Novembre 2020

Per il terzo anno consecutivo Santagostino è tra i 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 2016-2019. Società e Salute Spa si colloca quest'anno al 284° con una crescita media annua del 33,85%.

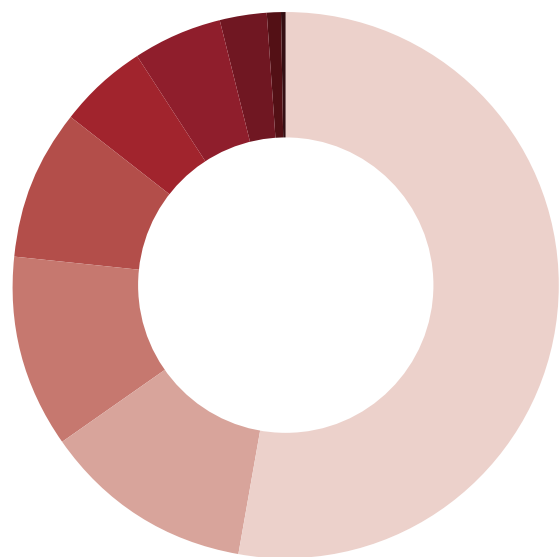
NUMERO PAZIENTI TRATTATI



NUMERO PRESTAZIONI EROGATE



LA DISTRIBUZIONE DEL FATTURATO



- 53% Ambulatorio
- 12,4% Prelievi
- 11,3% Odontoiatria
- 9,1% Psicoterapia
- 5,3% Terapie
- 5,2% Diagnostica per immagini
- 2,6% Vaccini
- 0,9% Occhiali
- 0,2% Audioprotesi

Gli investimenti del 2020 (stima)

Investimenti totali → **5.983.571€**

- Investimenti in attrezzature mediche per nuove aperture e ambulatori esistenti → **617.866€**
- Investimenti in nuove sedi e ambulatori → **3.719.070€**
- Investimenti in innovazione tecnologica → **630.504€**
- Maintenance ambulatori esistenti e altro → **1.016.130€**

Gli stakeholders



22
Assicurazioni, fondi ed enti mutualistici



260
Fornitori



Google, Amazon, SAP, Paypal, Hubspot
Partner tecnologici



LE NOSTRE SEDI

Città metropolitana di Milano



- Sant'Agostino ● 2009
- Foppa ● 2012
- Repubblica ● 2013
- Sesto Gorizia ● 2014
- Corvetto ●
- Loreto ● 2015
- Cairoli ●
- Porta Venezia ● 2016
- Città Studi ●
- Cadorna ●
- Corso Vercelli ● 2017
- Buccinasco ●
- Cimiano ●
- Sesto Dante ● 2018
- Rho Esselunga ●
- Barona ● 2019
- Missori ●
- Cernusco Sul Naviglio ●
- Palazzo di Giustizia ●
- Santagostino Donna ●
- Santagostino Plus ●



2020
Nembro Esselunga (Bergamo)
Via Cascina Colombaia 3

2018
Brescia
Via Solferino 28/A

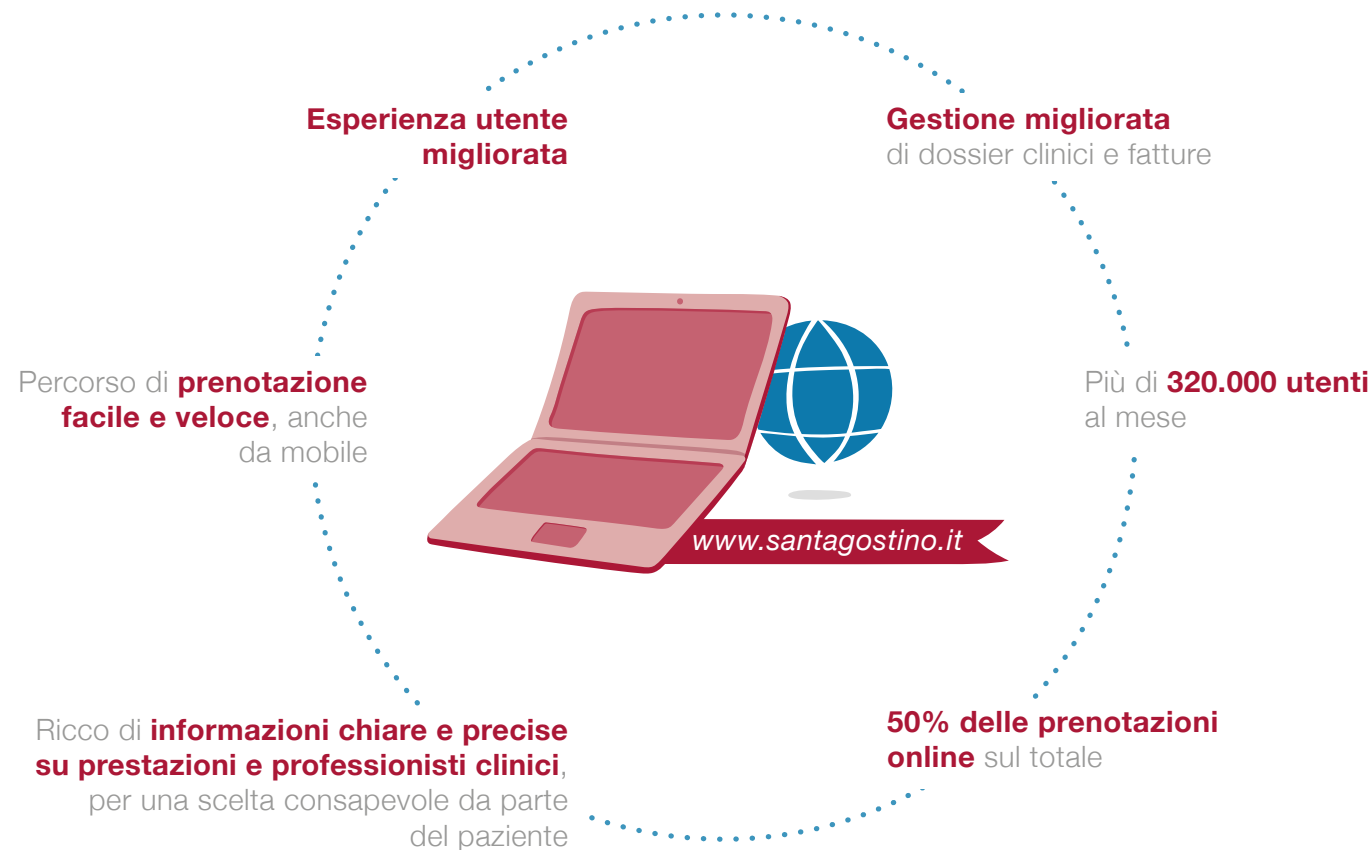
2019
Monza Esselunga
Viale Libertà - ang. viale Gian Battista Stucchi

2020
Vigevano Esselunga (Pavia)
Via Santa Maria, Viale del Commercio 51

2015
Bologna
Via Massarenti 46/i

2020
Roma Cavour
Piazza Cavour 19

NUOVO SITO E NUOVA APP



La nuova app MySantagostino

Da novembre 2020 è disponibile la nuova app My Santagostino. Un'interfaccia tutta nuova più bella, più semplice, più veloce da utilizzare e ricca di informazioni utili per il paziente.

Sarà sempre più un punto di contatto con il Santagostino, arricchendosi di nuove funzioni e permettendo di dedicare meno tempo alle "azioni di contorno" e più tempo alla cosa che conta: il rapporto con gli specialisti e l'esperienza di cura.

I NUMERI DELLA COMUNICAZIONE



Facebook
32.589 fan



Instagram
4.123 follower



YouTube
11.900 iscritti



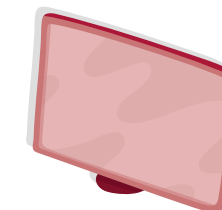
Linkedin
19.188 follower



Newsletter
1 newsletter generale
3 newsletter tematiche
36% open rate medio



Ufficio Stampa
450 uscite su stampa cartacea
1385 uscite su stampa online



Passaggi TV
19 passaggi televisivi di **Luca Foresti** sui temi legati al Covid-19

Il progetto di marketing automation del Santagostino ha ottenuto il **Riconoscimento per la Customer Experience** durante la #CMMCnationalweek 2020, in partnership con l'agenzia Del Monte & Partner.

CAPITOLO

/2

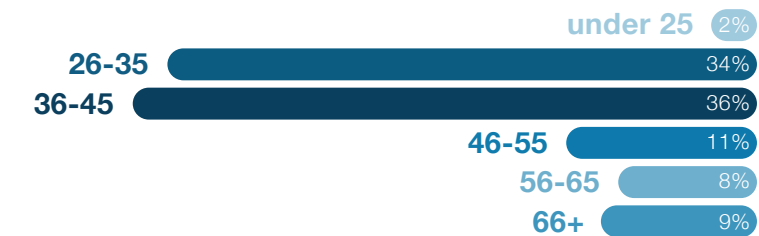
MEDICI E PROFESSIONISTI CLINICI

IDENTIKIT DEL PROFESSIONISTA

“ Sono Andrea, ginecologo, 40 anni,
il medico tipo del Santagostino ”

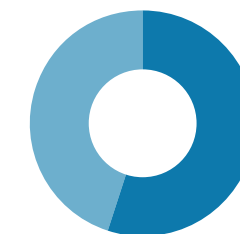
1300
specialisti

Distribuzione per età



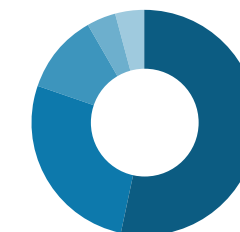
Percentuale uomini/donne

55% uomini
45% donne



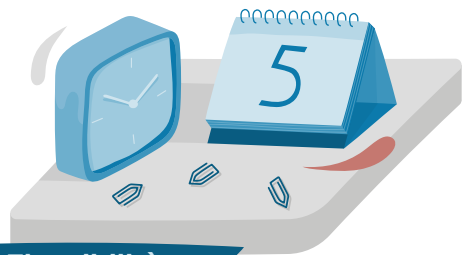
Distribuzione per area medica

52% poliambulatorio
26% psicoterapia
11% terapie cliniche
4% odontoiatria
4% diagnostica per immagini



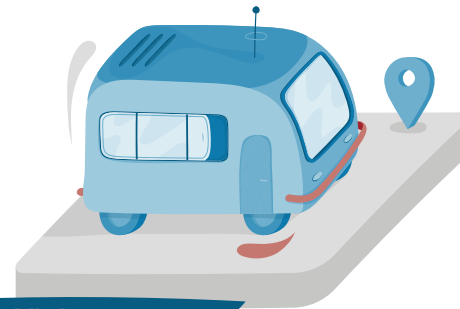
ESSERE PROFESSIONISTA AL SANTAGOSTINO

Il medico fa solo il medico, al resto ci pensiamo noi



Flessibilità

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



Vicinanza

Tutte le sedi sono facilmente raggiungibili anche con i mezzi pubblici



Assistenza personalizzata

Tutte le richieste e le segnalazioni vengono prese in carico da una figura specializzata



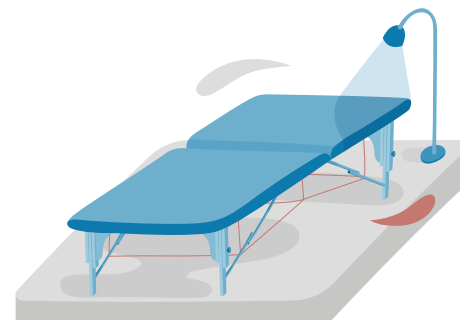
Lavoro di équipe

Medici e professionisti clinici lavorano insieme per rispondere al meglio ai bisogni di salute dei pazienti



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

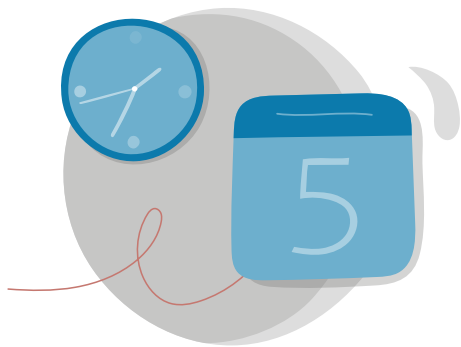


Aggiornamento continuo

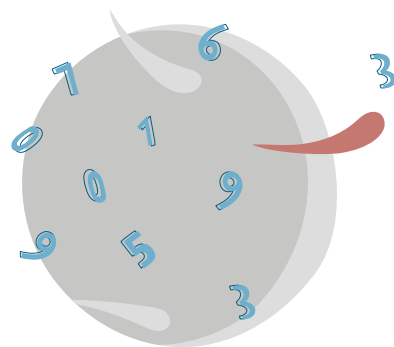
Accesso alla banca dati UpToDate, che contiene informazioni evidence-based da impiegare come strumento di supporto nelle decisioni cliniche

IL PORTALE MEDICI

Un portale **online** a disposizione dei professionisti clinici per tutte le attività.



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



Portale di fatturazione
comodo e immediato



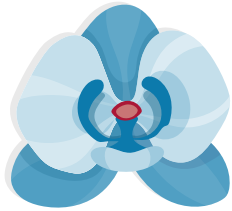
Cartella clinica elettronica
per refertare in tempo reale
il paziente in visita



Protocolli e linee guida
facilmente consultabili

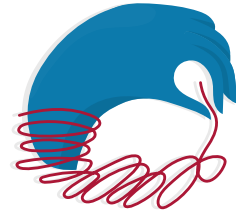


LA PAROLA AI MEDICI



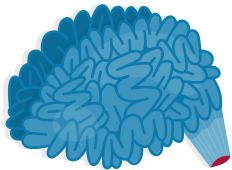
Giovanna Marforio
Ginecologa

“Al Santagostino ho sempre trovato un ambiente familiare e dinamico, che mi ha accolta con calore e che mi stimola ogni giorno a migliorarmi nelle prestazioni professionali e soprattutto nella relazione empatica con le pazienti: un aspetto troppo spesso trascurato in ambito ospedaliero, ma che adesso è una parte preponderante del mio lavoro e che mi porta tantissima soddisfazione!”



Luca Morganti
Psicologo e psicoterapeuta

“Ho apprezzato la possibilità di effettuare fin dal primo giorno di emergenza i colloqui psicologici e le psicoterapie online. In questo modo, sia noi sia i pazienti abbiamo potuto focalizzarci sul lavoro clinico, tutelando sempre le reciproche necessità di sicurezza. Sono orgoglioso di sentirmi parte di un gruppo che ha cercato di coniugare le esigenze aziendali con la creazione di valore digitale e sociale.”



Alberto Lerario
Neurologo

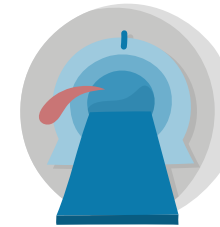
“Al Santagostino ho trovato una struttura estremamente efficiente, che crea serenità e favorisce la collaborazione tra le varie figure professionali. Ho apprezzato molto la visione lungimirante sui bisogni e sulle esigenze delle persone che ha garantito al paziente e a tutto il personale la massima sicurezza e professionalità in questo anno difficile e inedito a causa della nota pandemia”



Michela Bardino
Ostetrica

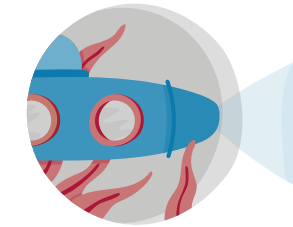
“In questo anno difficile, il Santagostino ci ha messi in condizione di lavorare bene e in sicurezza. Come ostetriche, abbiamo sperimentato nuove modalità per entrare in contatto con le future mamme: abbiamo fatto corsi di accompagnamento alla nascita online, cosa che non avremmo immaginato di fare prima. Una bella esperienza, con soddisfazione per noi e per i futuri genitori!”

INGEGNERIA CLINICA



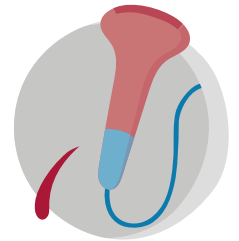
Radiologia

5 risonanze magnetiche
(di cui 1 da 1,5 Tesla e 4 settoriali)
1 TAC da 64 strati
2 radiografici
3 mammografi con tomosintesi
4 apparecchiature MOC



Endoscopia

2 gastroscopi
2 colonscopi



Elettromedicali

66 ecotomografi
(+30% rispetto al 2019)
32 riuniti odontoiatrici
11 ortopantomografi

TRASPARENZA E QUALITÀ

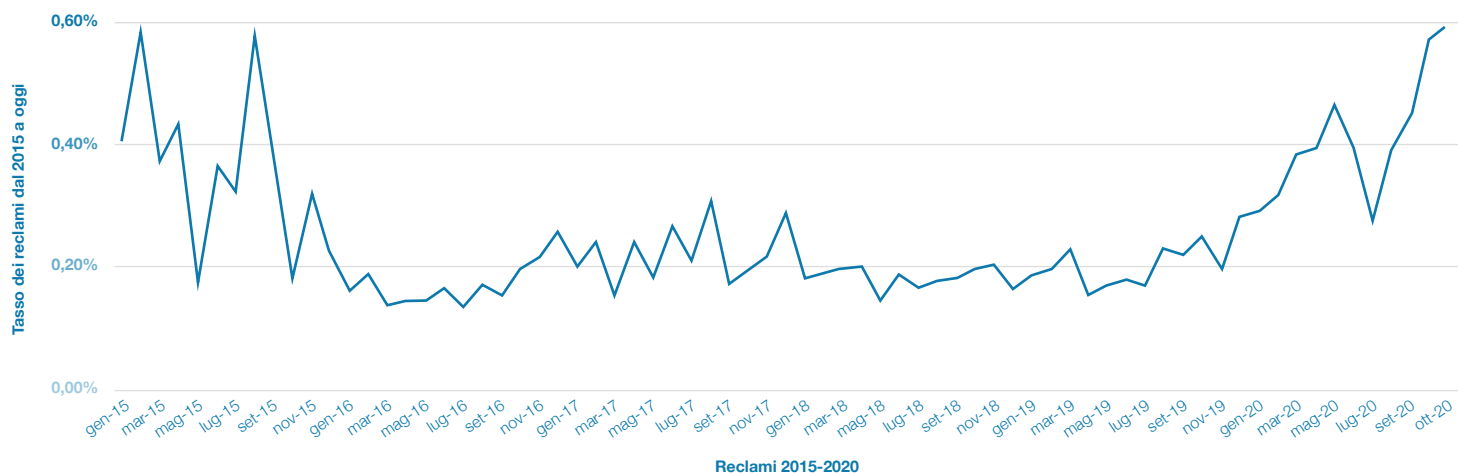
I pazienti possono scrivere una recensione sulla loro esperienza al Santagostino. Vengono tutte pubblicate sul sito, sia quelle positive che quelle negative (sempre tutelando la privacy del paziente).

14.205 recensioni al 31 ottobre 2020

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. Ogni reclamo viene gestito personalmente, approfondendo tutto ciò che non è andato bene. Mettiamo in atto soluzioni tempestive per evitare che il problema si ripresenti.



I CONTRIBUTI DEI PROFESSIONISTI

I canali di **divulgazione medico-scientifica**.



Santagostinopedia

Schede informative su sintomi, patologie ed esami

85.000 utenti al mese

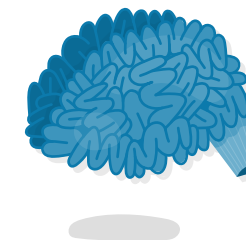


Santagostino Magazine

Idee in salute

Articoli e video dedicati a salute, benessere e prevenzione

40.000 utenti al mese



Santagostino Psiche

La finestra sulla mente

Approfondimenti su psicologia, psicoterapia e neuroscienze

61.000 utenti al mese



Santagostino Bimbi

Genitori consapevoli

Tanti contenuti dedicati a bambini, gravidanza e genitorialità

44.000 utenti al mese



Youtube

150.000 visualizzazioni al mese



Digital Book

3 nuovi approfondimenti su medicina funzionale, covid-19 e benessere mentale



Ufficio stampa

interviste e contributi sui temi di salute e benessere per le principali testate cartacee e online



Pubblicazioni scientifiche

sulla gestione dell'**emergenza Covid**

IDENTIKIT DEL PAZIENTE

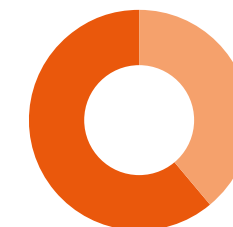
“ Sono Francesca, 40 anni, vivo a Milano, ho conosciuto il Santagostino tramite passaparola e sono la paziente tipo ”



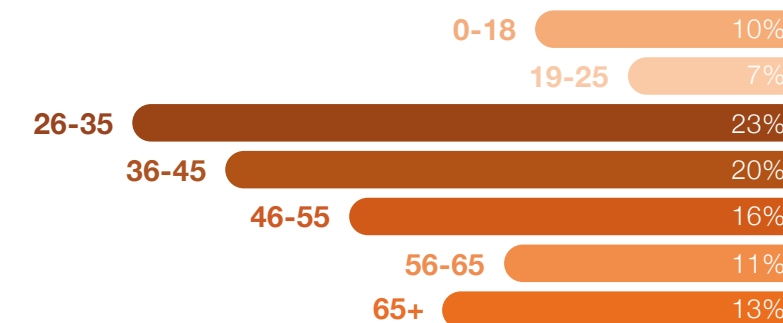
262mila
pazienti nel 2020

Percentuale uomini/donne

61% donne
39% uomini



Distribuzione per età

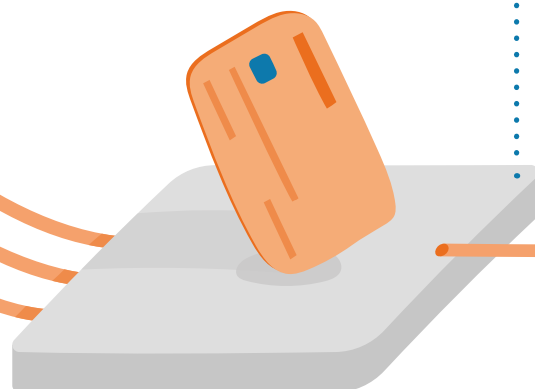


PAZIENTE SEMPRE PIÙ SMART

Prenota in pochi minuti sul sito, con la app, al call center oppure tramite Whatsapp

Salva un metodo di pagamento sul suo profilo e diventa **paziente smart**

Riceve via SMS tutti i documenti necessari per effettuare la prestazione



Entra in contatto con il Santagostino tramite web, social network, magazine online e passaparola

Sul sito scopre le **informazioni** sui nostri specialisti, le recensioni, i **prezzi** di tutte le nostre prestazioni e la sede più vicina a lui

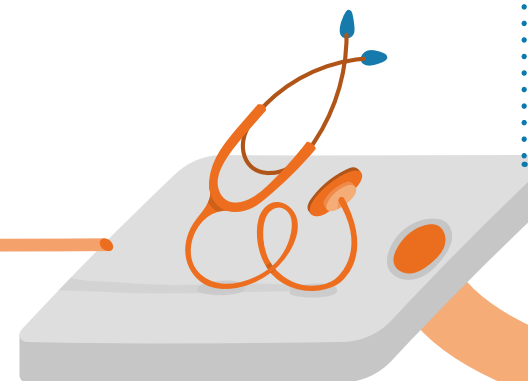
Se ha dubbi su cosa prenotare può rivolgersi al **Medico in Chat** o al servizio di inquadramento digitale per le prestazioni di psicoterapia

IN SEDE

Verifica in tempo reale lo stato del suo appuntamento

Rimane in sede solo il tempo necessario alla visita

L'addebito del costo della visita avverrà in automatico al termine della prestazione



ONLINE

Se ha prenotato un videoconsulto, riceve via mail il link per accedere alla visita online poco prima dell'appuntamento

Scarica referti, immagini diagnostiche e fatture dal suo dossier clinico online

Lascia una **recensione** della sua esperienza

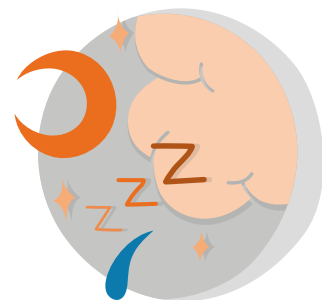
Se ha dato il consenso, riceve via mail **informazioni sulla salute** e sulle novità Santagostino

LE NOVITÀ DELL'OFFERTA CLINICA



Servizi Covid-19

Tamponi e test sierologici, esami radiologici, servizi a domicilio, monitoraggio da remoto e percorsi di assistenza post covid



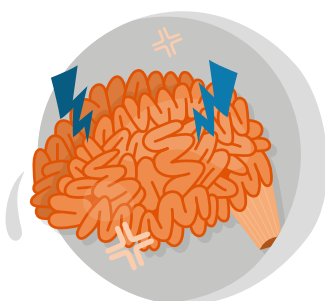
Percorso insonnia

Visite e terapie per i disturbi del sonno con un approccio personalizzato e un'équipe multidisciplinare a supporto



Psicosessuologia

Consulenze e terapie legate a problemi di natura sessuale individuali e di coppia



Trattamento contro l'emicrania

Terapia con anticorpi monoclonali per la cura delle cefalee



Chirurgia

Interventi di chirurgia ambulatoriale complessa



Medicina interna

Visita internistica

VIDEOCONSULTI E TELEMEDICINA



Videoconsulti e videovisite per parlare con un medico senza muoversi da casa. Oltre 40 specialità, più di 100 consulti al giorno erogati durante la fase di emergenza

Videterapie psicologiche disponibili fin dal primo giorno di emergenza. Terapie specifiche per gestire l'ansia e lo stress da Coronavirus, per adolescenti, genitori e operatori sanitari

Monitoraggio da remoto per pazienti positivi al Covid-19 con interventi pianificati per intercettare il minimo segnale di aggravamento delle condizioni di salute del paziente e intervenire in tempi rapidi

Medico in Chat: una conversazione privata con un medico per avere un parere in tempo reale, come nel caso di un chiarimento diagnostico, un aggiustamento terapeutico o un consiglio di automedicazione

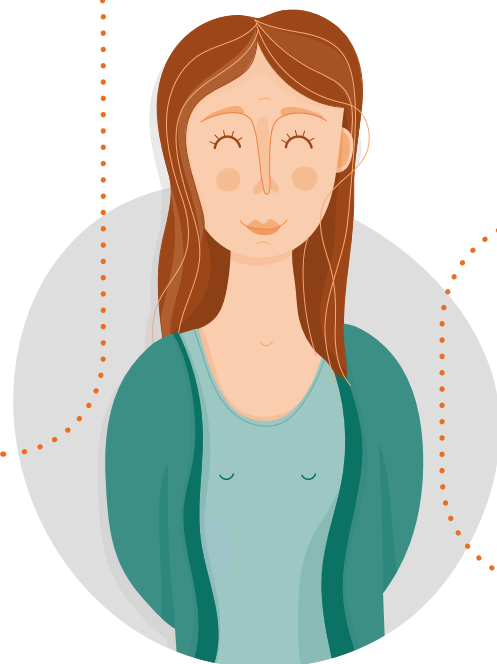
Videolaboratori e webinar per bambini, adolescenti e genitori

Corsi online di yoga, pilates, allenamento funzionale, rieducazione posturale e riabilitazione perineale

Corso di accompagnamento alla nascita tenuto da due ostetriche e una psicologa per accompagnare i futuri genitori ad affrontare in serenità il momento che precede la nascita di un figlio, anche durante l'emergenza

Percorsi di coaching alimentare e motorio, per mantenere alto il proprio stato di benessere psicofisico sotto la guida di esperti del cambiamento

SANTAGOSTINO PSICHE



Una seduta di psicoterapia (compreso il primo colloquio) costa 35 euro online, 40 euro in studio. Il nostro approccio integra **diversi percorsi psicoterapeutici** con le altre figure specialistiche (es: psichiatria, sessuologia, nutrizione), per garantire un **percorso realmente personalizzato ed efficace** per la problematica del paziente

Una selezione accurata di psicoterapeuti specializzati, con un **onboarding dedicato** e una formazione specifica sul modello clinico

Team super specializzati per ogni specifica problematica, un **quality center** per la valutazione e il miglioramento continuo del servizio, un **monitoraggio costante** dell'andamento dei percorsi

Più di **16.000 pazienti trattati** sino a oggi, più di **230 terapisti attivi**, più di **650 terapie online** in corso. Durante l'emergenza sanitaria, l'**85%** delle terapie è passato online

SANTAGOSTINO DONNA



Un centro **dedicato interamente ai bisogni di salute delle donne**: ginecologia e ostetricia, senologia, endocrinologia, nutrizione, dermatologia e molte altre specialità ed esami diagnostici specifici (come mammografia e MOC)

Le équipes collaborano per garantire la massima attenzione alle pazienti. Attraverso un **ascolto dei bisogni** e un **lavoro di squadra**, l'obiettivo è **la personalizzazione dell'offerta**, con percorsi di cura e prevenzione "cuciti" sulle donne

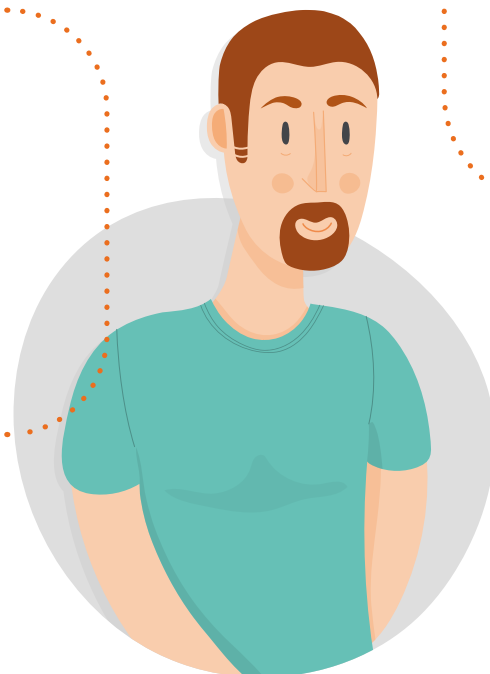
Le pazienti possono **trovare risposta a tutte le loro esigenze di salute**: dalla prevenzione alla prima contraccezione, dalla gravidanza e fertilità alla menopausa, dai disturbi ormonali alla sessualità

Un luogo speciale in cui si intrecciano **"Storie di salute al femminile"**: le zone di attesa sono accoglienti, sono state create delle nicchie comode e discrete dove potersi confrontare con le proprie specialiste. Gli ambulatori sono ampi e, in alcuni casi, dotati di bagni interni e spogliatoi, in modo da mettere a proprio agio le pazienti

SANTAGOSTINO PLUS

Santagostino
PLUS

Un percorso di cura e di prevenzione incentrato più sui **comportamenti** che sulle prescrizioni farmacologiche. Attraverso il cambiamento delle abitudini quotidiane, soprattutto alimentari e motorie, per **vivere in modo più sano e più a lungo**



Uno **spazio bellissimo e accogliente**, con **palestre** attrezzate per l'attività fisica (individuale o di gruppo); **ambulatori di medicina funzionale** e di specialità centrali per lo stile di vita; una zona dedicata al **dialogo con i Coach della Salute**

Un **centro medico sperimentale**, in cui medici, nutrizionisti, laureati in scienze motorie, fisioterapisti e Coach della Salute lavorano insieme per garantire al paziente una **presa in carico a 360 gradi**

L'approccio clinico è quello della **medicina funzionale, accompagnata dal coaching**: in visita, attraverso un'approfondita anamnesi, gli specialisti valutano l'equilibrio fisico e mentale del paziente, concentrandosi sempre sullo stile e sulla qualità della vita. Alla fine della visita, viene proposta una tabella di marcia personalizzata, con un **programma alimentare e motorio** da seguire per raggiungere obiettivi specifici (per esempio, di dimagrimento). Se necessario, viene proposto un **programma di coaching** per aiutare il paziente nel processo di cambiamento e per far mantenere nel tempo le buone abitudini



SPAZI SICURI E ACCOGLIENTI

Fin dal primo giorno di emergenza, abbiamo adattato i nostri ambulatori per accogliere i pazienti nella **massima sicurezza**. I nostri spazi sono sempre a misura di persona e progettati nel rispetto dell'ambiente. Le sale d'attesa sono luminose e confortevoli, gli ambulatori completi e funzionali.

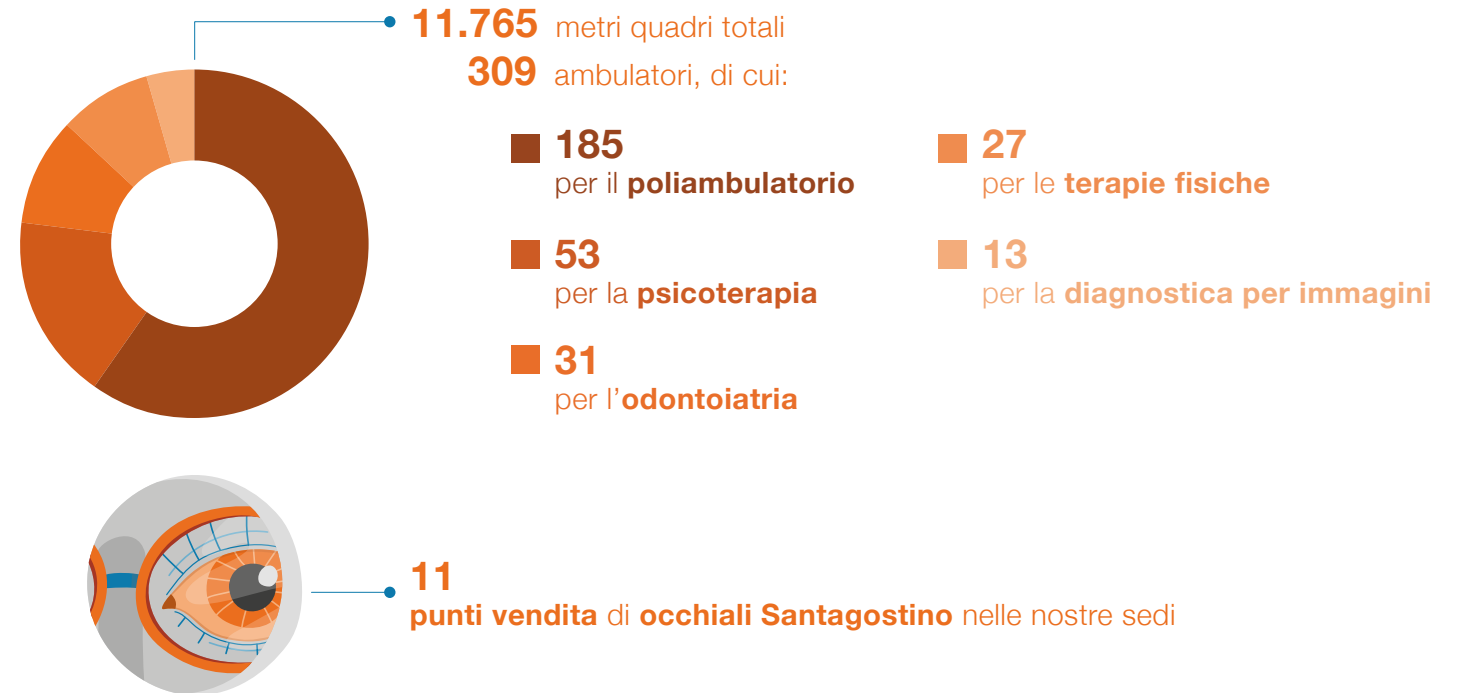
Misurazione della temperatura all'ingresso e presenza di **gel disinfettanti per le mani**

Sedute distanziate in sala d'attesa per evitare fenomeni di assembramento

Protezioni in plexiglass al desk e in alcune postazioni (es: oculista)

Ricircolo forzato dell'aria negli ambulatori e negli spazi comuni

Attività di **sanificazione intensificata** e accurata



OFFERTA PER LE AZIENDE



“Ho avuto dei casi accertati di Covid in azienda”

Ti proponiamo:

Monitoraggio da remoto
Visite medicina generale a domicilio
Tampone PCR a domicilio

“Siamo in smartworking, i miei dipendenti però hanno tutti molta paura e l'umore è a terra”

Ti proponiamo:

Videoconsulti psicologici
Videoconsulti medici specialistici



Il **Voucher Santagostino** è uno strumento dedicato a tutte le aziende che hanno a cuore il benessere dei propri dipendenti.

Si tratta di un codice alfanumerico che permette di prenotare prestazioni sanitarie nelle sedi Santagostino in totale comodità e autonomia. Le aziende possono in questo modo acquistare un qualunque numero di Voucher e distribuirli ai propri dipendenti che, attraverso il sito www.santagostino.it, potranno a loro volta prenotare la prestazione scelta nella sede e nel giorno e orario più comodo.

Dal lancio del servizio a ottobre 2020 hanno aderito **50 aziende** e sono stati emessi **più di 650 voucher**.



DIPENDENTI E COLLABORATORI

IDENTIKIT DEL DIPENDENTE

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



203 dipendenti
23 stagisti
di cui:

65% health coach
24% staff head office
11% sanitari e aso



Percentuale uomini/donne

78% donne
22% uomini



Inoltre, a novembre 2020 il **management che guida il Santagostino** ha visto crescere i suoi membri, con una **rilevante presenza femminile**, ormai vicina al 50%

Distribuzione per età



LAVORARE AL SANTAGOSTINO



Assicurazione sanitaria, sconto del 40% su tutti i servizi del Santagostino anche per i famigliari, portale **welfare** per i dipendenti



Cultura aziendale condivisa tramite un codice culturale e la newsletter interna mensile "Santagostwelve"



Possibilità di **percorsi di carriera** e mobilità interna



Sessioni di **formazione** su management e imprenditorialità



Innovazione tecnologica continua e smart working garantito per i dipendenti di head office durante l'emergenza sanitaria



Diversity e contaminazione come valori



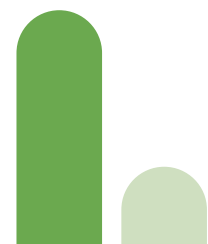
COVID-19 E SANTAGOSTINO: L'OPINIONE DEI DIPENDENTI

Durante la prima fase dell'emergenza sanitaria, Great Place To Work ha fornito alle aziende una survey utile per valutare il comportamento delle aziende durante la pandemia. La survey è stata somministrata a tutti i dipendenti del Santagostino, suddivisi in due gruppi: health coach e head office. Dai risultati emerge una sostanziale **soddisfazione da parte dei dipendenti** per il modo in cui l'azienda ha gestito l'emergenza. Le criticità emerse, che hanno riguardato principalmente il **desiderio di maggior collaborazione e possibilità di carriera**, sono state uno spunto utile per mettere in atto una serie di percorsi dedicati alla crescita dei dipendenti.



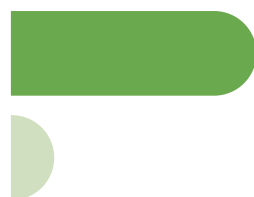
84% dei dipendenti

apprezza il modo in cui il Santagostino ha contribuito alla comunità



75% dei dipendenti

ritiene che i direttori abbiano una visione chiara degli obiettivi aziendali e di come raggiungerli



85% dei dipendenti di head office

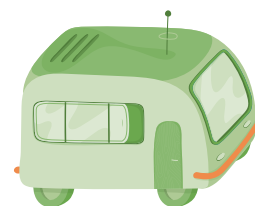
ritiene che le persone si adattino rapidamente ai cambiamenti necessari al successo dell'organizzazione



88% dei dipendenti di head office

ritiene che i responsabili abbiano fiducia che le persone facciano un buon lavoro senza controllarle continuamente

LA PAROLA AI DIPENDENTI



Linda Marena

Communications Officer - Marketing territoriale

"Sono entrata al Santagostino come stagista nel maggio del 2018 e da settembre 2019 faccio ufficialmente parte del team comunicazione. Guardandomi indietro, mai mi sarei aspettata di arrivare fino a qui. Ho imparato a mettermi in gioco senza paura, e soprattutto ho capito che molte cose si imparano davvero solo facendole. Ogni persona che ho incontrato ha contribuito alla mia crescita, facendomi sentire parte di qualcosa di più grande."



Eleonora Masiero

Health Coach Specialist

"Ho iniziato a lavorare al call center nel 2016 e sono stata accolta da un gruppo che mi ha subito aiutato a capire il lavoro e l'azienda. Circa 6 mesi dopo ho iniziato a lavorare al desk e grazie agli insegnamenti ricevuti sono diventata vice responsabile. Ora sono "specialist", un punto di riferimento per tutti i miei colleghi. Ogni giorno lavoro con loro per trovare soluzioni e far sì che il nostro lavoro in team sia agevole in tutto e per tutto."



Marco Di Leo

IT Officer

"Sono arrivato al Santagostino nel luglio 2015 e ho iniziato la mia esperienza come operatore call center, per poi diventare nel tempo desk-officer. A luglio 2019 sono stato scelto per entrare a far parte del gruppo ICT, dove ho potuto confrontarmi con una nuova realtà, sviluppando nuove competenze, ampliando le mie conoscenze ed acquisendo nuove e gratificanti responsabilità!"



Francesca Patruno

Operating Intern - New Clinical Offer

"Ringrazio il Santagostino per avermi dato l'opportunità di entrare nel mondo del lavoro e di avere investito sulla mia formazione, nonostante il periodo non facile per le aziende. Ringrazio tutte le persone che mi hanno fatto sentire subito accolta anche se a distanza, e che mi hanno fatto sentire subito parte di questo grande gruppo."



CRESCERE AL SANTAGOSTINO



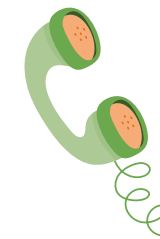
Students@Santagostino Program

Un percorso dedicato a giovani e promettenti laureandi e neolaureati. Una prima fase di formazione come junior health coach nelle sedi o al call center sotto la guida degli health coach specialist, per conoscere a fondo il Santagostino. Al termine dello stage, possibilità di carriera nelle sedi o in head office



Stage in head office

Percorsi di crescita sotto forma di stage curriculari ed extracurriculari all'interno dei dipartimenti di head office (ict e ingegneria clinica, mna, operations). Nel 2020 sono stati inseriti anche tre stagisti "Lost in the space", con l'obiettivo di collaborare con tutti i dipartimenti del Santagostino



Digital Care Assistants

Lavorare comodamente da casa da tutta Italia, in base alle proprie disponibilità. Un team "a distanza" a supporto del nostro call center interno per migliorare l'esperienza dei nostri pazienti e riuscire a fornire loro sempre una risposta il più velocemente possibile

I SANTAGOSTWELVE

1. **Io lavoro, e penso a te...**

In tutto quello che facciamo, dentro gli ambulatori, negli uffici, nel lavoro di tutto il personale, la soddisfazione del paziente e la qualità della SUA esperienza è la nostra passione e il nostro obiettivo primario. Sempre.

2. **...e (i medici) vissero felici e contenti**

Un medico contento è un medico davvero curante. Costruiamo ogni giorno le condizioni migliori per far lavorare i professionisti con efficacia ed empatia.

3. **Diamoci del tu**

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

4. **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.

5. **Hello data, my old friend**

Esistono interpretazioni e fatti. Le prime sono condivisibili solo se si basano sui secondi.

6. **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.

7. **Non tenerti tutto dentro, automatizza**

Ogni cosa che fai senza pensare, falla fare a un computer. Il tuo tempo è prezioso.

8. **Owner, may the force be with you**

Finche c'è un owner di progetto nulla andrà storto. Se qualcosa va storto, 99 su cento l'owner non è stato definito.

9. **Meeting: può avere effetti indesiderati**

Le riunioni sono all'ordine del giorno? Prepara l'ordine del giorno delle riunioni.

10. **Sport preferito? Scalare**

Ogni volta che progetti, aggiungi uno zero ai volumi. Se non regge, non è un progetto.

11. **Grazie, Graziella e grazie al feedback**

Per migliorare è necessario ascoltare e capire i feedback positivi e negativi. Oltre a darli, chiedili.

12. **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 2020

Coordinamento editoriale

Valentina Magistrelli

Illustrazione e progettazione grafica

Francesca Futura Malanca

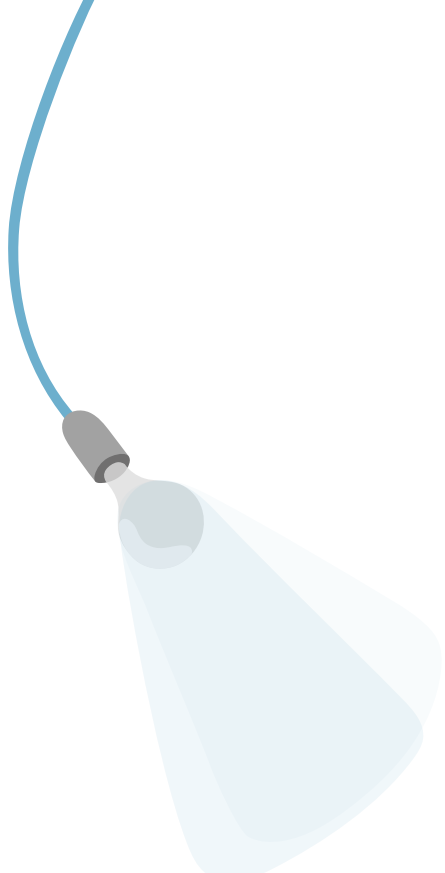
Fotografie

Stefano Pedrelli

Stampato a dicembre 2020 da

Ciemme Group





Santagostino
LA TUA SALUTE

www.santagostino.it

02 89 70 17 01

