

ANNUAL REPORT 2022



 Santagostino
LA TUA SALUTE

INDICE

Lettera del CEO Luca Foresti	2
Lettera del Direttore Generale Andrea Porcu	3
Lettera del Direttore Sanitario Generale Giuseppe Ambrosino	4
La nostra mission e i nostri valori	5
CAPITOLO 1 / 2022 HIGHLIGHTS	6
14 anni di crescita	7
La distribuzione del fatturato e gli investimenti del 2022	8
Le nostre sedi	9
I nostri numeri	10
CAPITOLO 2 / I NOSTRI PAZIENTI	11
Identikit del paziente	12
Trasparenza e qualità	13
Poliambulatorio, vaccini e terapie fisiche	14
Psicologia e psicoterapia	15
Odontoiatria	16
Diagnostica per immagini	17
Punti prelievo	18
Le nostre recensioni	19
Il nostro paziente sempre più smart	20
Telemedicina	21
I canali di comunicazione online	22
CAPITOLO 3 / I NOSTRI MEDICI E PROFESSIONISTI CLINICI	23
Identikit del professionista	24
I professionisti del Santagostino	25
I nostri professionisti	26
I contributi dei professionisti	27
CAPITOLO 4 / I NOSTRI DIPENDENTI	28
Identikit del dipendente	29
I dipendenti del Santagostino	30
La comunicazione interna e la formazione	31
I nostri dipendenti	32



CON UNIPOLSAI, PRONTI A FARE LA DIFFERENZA

Lettera di *Luca Foresti*
CEO

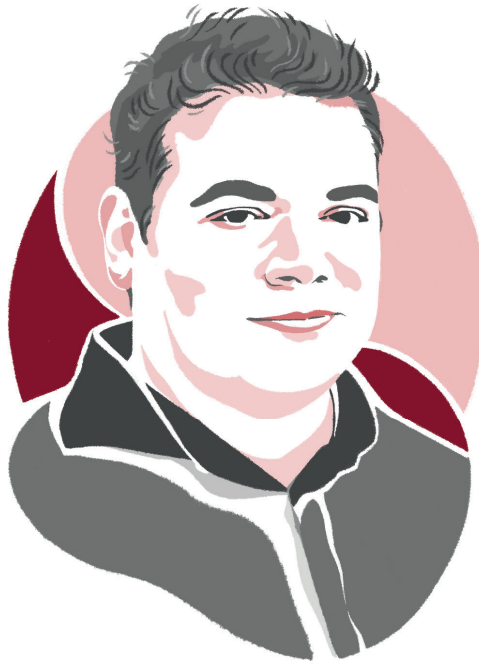
Questo 2022 è stato l'anno della ripresa dopo la pandemia, che si è concluso con un'importante novità: l'acquisizione di Società e Salute spa - la holding cui fa capo il Santagostino - da parte del gruppo assicurativo Unipolsai. Un'occasione unica per **fare davvero la differenza** nella sanità italiana, nella sua componente privata. Fatico, ad oggi, a elencare tutte le grandi opportunità e le sinergie possibili, ma proverò qui a sintetizzarle in un'unica parola: **crescita**, a tutti i livelli.

Innanzitutto, i **dipendenti**. La qualità riconosciuta e l'impegno profuso quotidianamente nel loro lavoro ha fatto sì che tutto il personale - a partire dal top management - fosse confermato. Per loro vedo solo veloci opportunità di crescita, di carriera e di valorizzazione delle competenze. Anche per i **professionisti clinici** questa acquisizione si trasformerà in una straordinaria occasione: lavorare al Santagostino significherà per loro entrare in contatto con un bacino sempre più ampio di pazienti, con una remunerazione adeguata e la possibilità di operare anche in quei settori, come la chirurgia in day surgery o la chirurgia oftalmica, che inizieremo a erogare proprio nel 2023. I nostri **pazienti**, infine, vedranno arrivare il Santa-

gostino vicino a casa loro sempre più velocemente, con l'apertura e l'acquisizione di nuove sedi anche in altre regioni d'Italia (a partire da Roma), replicando il modello di successo di Milano e dell'hinterland.

Il tutto senza dimenticare un'accelerazione all'**innovazione**, alla digitalizzazione e all'accessibilità di tutti i nostri servizi: un nuovo sistema di prenotazione entrato a regime nell'autunno 2022 e un'app che diventerà sempre di più una piattaforma di digital health, a partire dal **diario della pelle** e dal **diario del cuore**.

Siamo pronti a fare il grande salto, a crescere e innovare, ma senza snaturarci. Il nostro modello Santagostino, basato sull'accessibilità senza rinunciare alla qualità, rimarrà e ne sarà rafforzato, e sarà pronto a diventare il primo erogatore di sanità privata d'Italia.



ANCOR PIÙ INNOVAZIONE E UNA NUOVA ORGANIZZAZIONE PER CRESCERE VELOCEMENTE

Lettera di *Andrea Porcu*
Direttore Generale

L'anno appena concluso ha dato una spinta non indifferente al Santagostino, che si prepara ad affrontare il 2023 con un nuovo assetto societario e una forte accelerazione su tutti i fronti, sempre con l'unico obiettivo di avvicinarci sempre di più alle esigenze dei nostri pazienti e dei nostri medici.

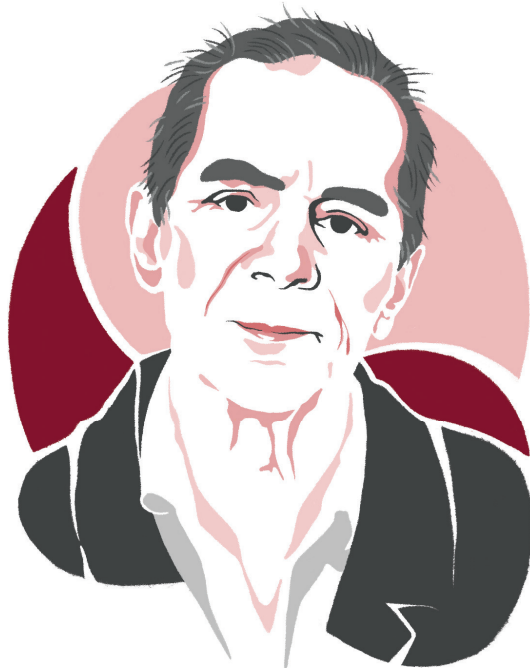
Nel 2022 abbiamo avviato **4 nuovi centri**: due a Milano, uno a Monza e uno a Busto Arsizio, la nostra prima avventura nella provincia di Varese. Il nostro centro di Roma, aperto a fine 2020, ha esteso la propria offerta diventando - da un polo dedicato alla psicoterapia - un poliambulatorio completo, apripista delle nuove significative aperture che faremo nella Capitale nel 2023.

Abbiamo anche ampliato e migliorato la nostra offerta clinica, dalle innovazioni di **telemedicina** con il diario della pelle, del cuore e le soluzioni per il sonno, al nuovo servizio di **guardia medica privata**, per aiutare le persone a gestire quei problemi di salute urgenti che non richiedono un pronto soccorso ospedaliero. Abbiamo inoltre fatto grossi **investimenti** dal punto di vista clinico e tecnologico, che si concretizzeranno, tra le varie, in quattro nuovi poli

radiologici tra Milano e Roma e nella sala di day surgery di Milano Genisio a partire dal 2023.

Con l'acquisizione del Santagostino da parte del gruppo Unipolsai, abbiamo deciso di alzare ancor di più l'asticella predisponendo l'assetto organizzativo del Santagostino a scalare più velocemente: un'organizzazione fatta di **quattro business unit verticali**, con a capo quattro general manager talentuosi e determinati. Un team di customer care ridisegnato per ascoltare da vicino le esigenze che arrivano dai nostri medici e in genere dalle nostre sedi. Un'organizzazione snella e un orientamento al risultato reale che tratteremo e quantificheremo con sempre più indicatori di qualità e di performance.

Tutto questo è stato possibile grazie alla crescita e alla valorizzazione delle nostre persone, che hanno costruito insieme a noi lo sviluppo dell'azienda nel corso degli anni e che ci permetteranno in futuro di fare ancora di più la differenza.



CON I CLINICI, PER I CLINICI

Lettera di *Giuseppe Ambrosino*
Direttore Sanitario Generale

Essere Direttore Sanitario in un'azienda innovativa come il Santagostino significa per me avere una spinta costante di miglioramento e di iniziativa, ed   quello che ogni giorno voglio trasmettere ai professionisti clinici che collaborano con questa azienda.

Il 2022   stato un anno molto arricchente da questo punto di vista: abbiamo migliorato la qualit  clinica, con l'inserimento di nuove prestazioni e nuovi protocolli clinici volti a garantire una presa in carico efficace del paziente. Abbiamo inoltre continuato la **Santagostino Academy**, che ogni anno forma giovani medici sempre pi  specializzati e pronti ad affrontare le sfide della medicina territoriale.

Mi aspetto che questo sia solo l'inizio di un percorso di crescita futura: l'acquisizione da parte del gruppo Unipolsai ci permetterà di arrivare sempre pi  capillarmente in tutta Italia, con il nostro modello che coniuga l'accessibilit  con la qualit . Questo ci permetterà di espandere l'offerta clinica, che non si limiter  solo alle prestazioni ambulatoriali ma si estender  anche alla chirurgia in day surgery e alla chirurgia oftalmologica - solo per fare alcuni esempi - e alla PMA di secondo livello.

Negli anni trascorsi al Santagostino ho imparato che il valore aggiunto dell'esperienza del paziente riguarda principalmente ci  che accade all'interno dell'ambulatorio: un rapporto medico-paziente costruito sulla fiducia e sulla collaborazione.

Mi piacerebbe che questo rapporto si rafforzasse sempre di pi  anche tra l'azienda e i clinici, mettendo ognuno nelle condizioni di fare il proprio lavoro al meglio, avendo come unico obiettivo la soddisfazione del paziente.

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.

I NOSTRI VALORI



Cura

La **cura** dei nostri utenti, del nostro personale amministrativo, dei nostri specialisti. Cura intesa come cultura della salute, fare cultura nei nostri centri attraverso i medici, attraverso il personale di front office e anche attraverso i muri e le sale d'attesa; cultura della salute è anche divulgazione scientifica, nei canali digitali che abbiamo costruito nel tempo, all'insegna di una diffusione di saperi, buone pratiche, riflessioni e consigli sullo stile di vita con parole semplici ma appropriate. Cura dei territori in cui siamo presenti, anche con partnership locali o progetti di solidarietà sociale.



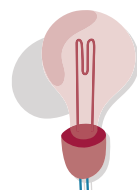
Trasparenza

A tutti i livelli, l'**azienda analizza e condivide dati**, cercando di basare le scelte strategiche e operative sull'oggettività dei numeri. I listini con i costi delle prestazioni sono da sempre a disposizione di tutti, pubblicati sul sito. Ogni anno viene pubblicato un annual report. Nella cura del paziente, l'**ascolto** dei bisogni è centrale nell'approccio Santagostino: obiettivo primario è l'instaurarsi di un buon rapporto medico-paziente basato sulla fiducia reciproca.



Accessibilità

Di **costo** (prezzi ma anche sostenibilità del modello), di **servizio**, di luogo, di cultura.



Innovazione

Da sempre, Santagostino utilizza piccoli e grandi **tecnologie** che migliorano il servizio al paziente (prenotazione e pagamento online, fast check-in, utilizzo di automazione nelle comunicazioni, cartella clinica elettronica utilizzata da tutta l'équipe per una presa in carico integrata...). Lo stesso modello economico e organizzativo è stato una grande innovazione nel panorama sanitario nazionale. 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.

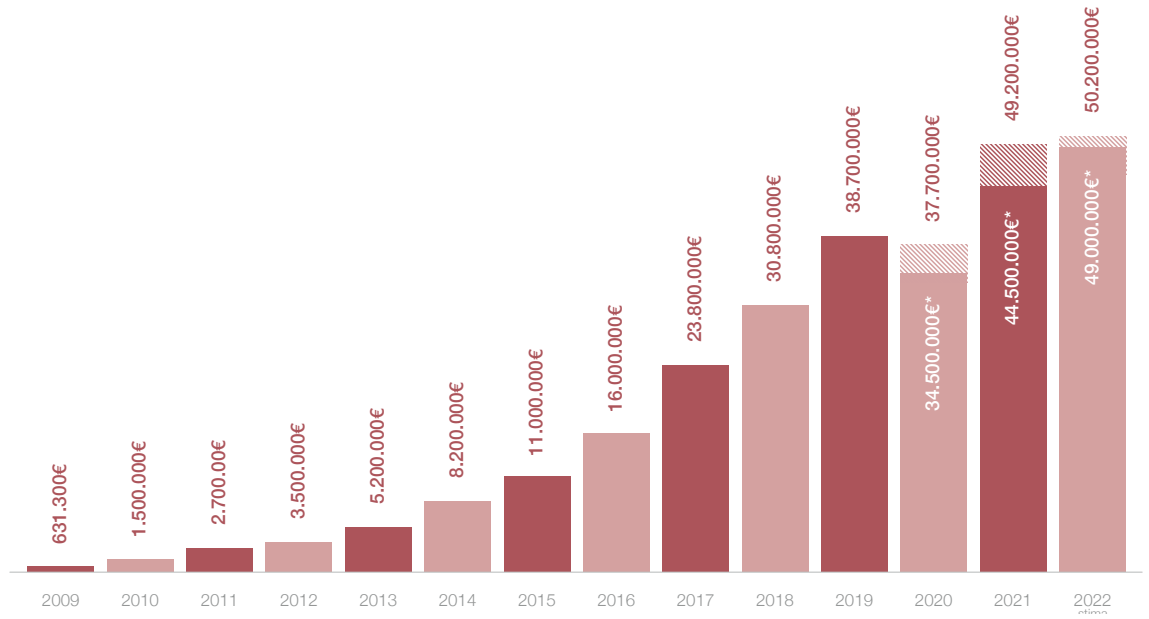
CAPITOLO 1

HIGHLIGHTS

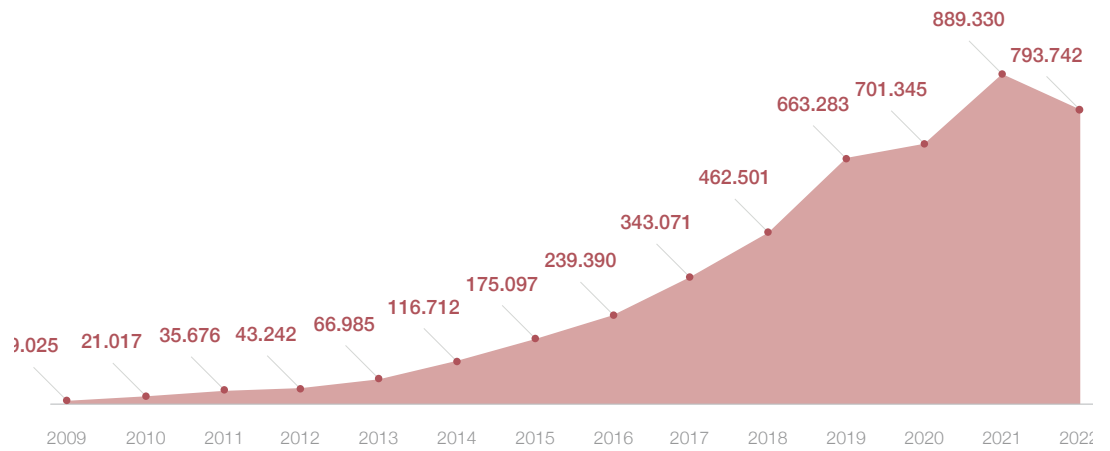
14 ANNI DI CRESCITA

FATTURATO ANNUO

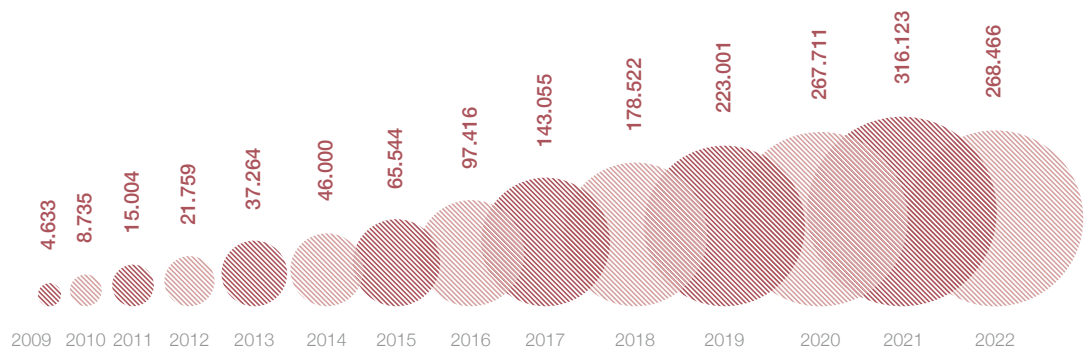
* Fatturato al netto delle prestazioni legate al Covid-19



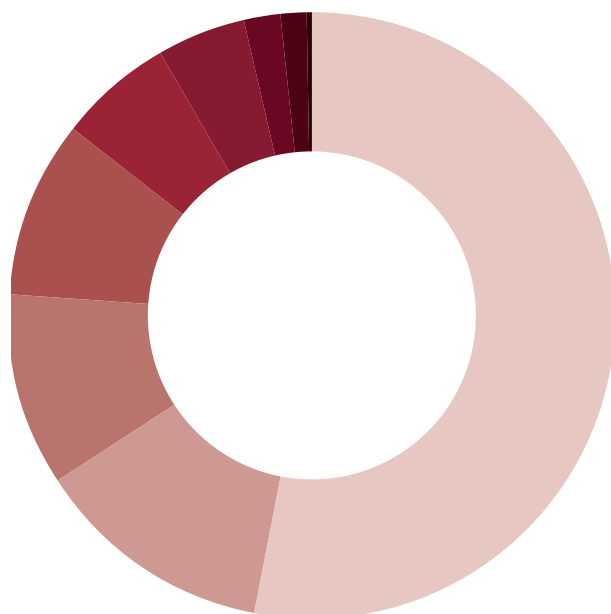
4.375.319 PRESTAZIONI EROGATE DAL 2009



832.162 PAZIENTI TRATTATI DAL 2009

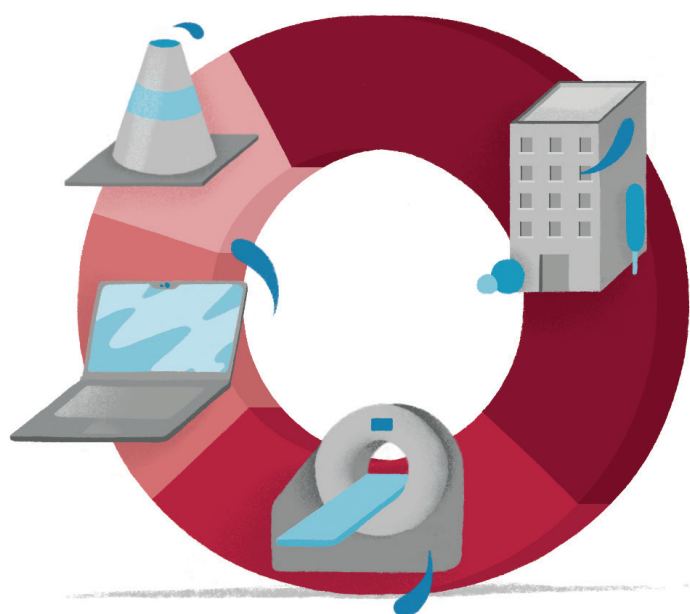


DISTRIBUZIONE DEL FATTURATO



- 53,3% Ambulatorio
- 12,6% Psicoterapia
- 10,5% Odontoiatria
- 9,5% Prelievi
- 6,1% Diagnostica per immagini
- 4,7% Terapie
- 2,0% Vaccini
- 1,2% Occhiali
- 0,2% Audioprotesi

GLI INVESTIMENTI DEL 2022



Investimenti totali: 6.900.000€

- 45% Investimenti in nuove sedi e ambulatori
- 26% Investimenti in attrezzature mediche
- 17% Investimenti in innovazione tecnologica
- 12% Maintenance ambulatori esistenti e altro

LE NOSTRE SEDI

Milano Sant'Agostino

Milano Foppa

Milano Repubblica

Milano Sesto Gorizia

Milano Corvetto

Milano Loreto

Bologna Massarenti

Milano Cairoli

Milano Porta Venezia

Milano Città Studi

Milano Cadorna

Milano Corso Vercelli

Buccinasco

Milano Cimiano

Milano Sesto Dante

Rho Esselunga

Monza Esselunga

Milano Barona

Milano Missori

Cernusco Sul Naviglio

Vigevano Esselunga

Nembro Esselunga

Milano Cinque Giornate

Milano Via Larga

Milano Santa Sofia

Roma Cavour

Milano Porta Romana

Milano Bicocca M5

Milano Portello M5

Milano Monumentale M5

Brescia Solferino



CANTIERI APERTI

Roma Goito - 2023

Roma Garbatella - 2023

LE NUOVE APERTURE DEL 2022

Monza Cortelonga

Via Cortelonga, 2

Busto Arsizio

Piazza Santa Maria angolo via Sant'Antonio

Milano Susa

Piazzale Susa, 2

Milano Cenisio

Via Cenisio, 5

I NOSTRI NUMERI



13.500 metri quadrati totali

per spazi a misura di persona, accoglienti e progettati nel rispetto dell'ambiente



6 cantieri attivi nel 2022

per aprire le nuove sedi e migliorare le sedi storiche di Repubblica e Cairoli



380 ambulatori

completi, luminosi e funzionali, con tutto il necessario per svolgere l'attività



11 punti vendita occhiali

collocati nelle sale d'attesa e allestiti con le migliori montature, di qualità e a un costo accessibile

CAPITOLO 2

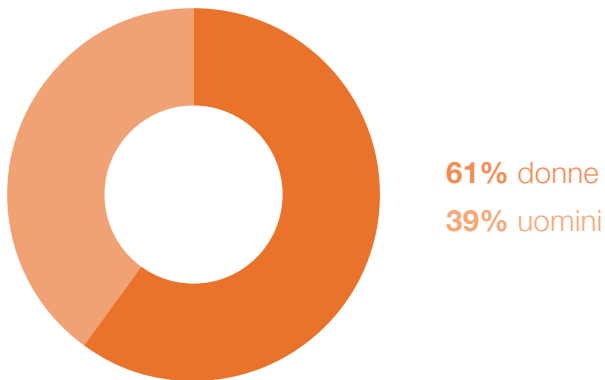
I NOSTRI PAZIENTI

IDENTIKIT DEL PAZIENTE

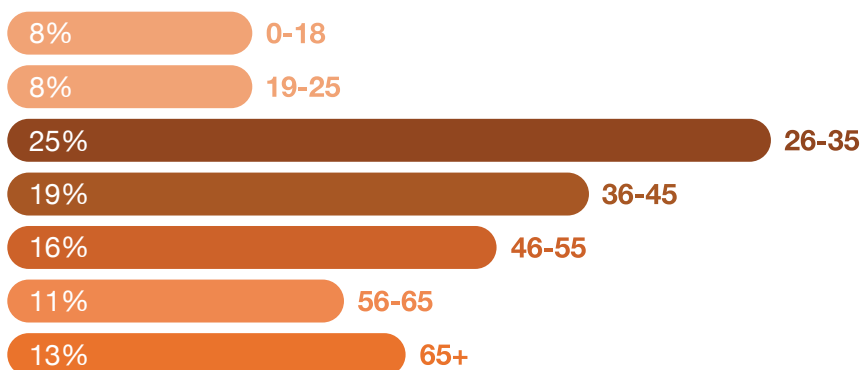


Pazienti nel 2022
268.000

Percentuale uomini e donne



Distribuzione per età



TRASPARENZA E QUALITÀ

Nel 2022 abbiamo ricevuto più di **19.200 recensioni**. Ogni paziente, al termine della visita, può lasciare la sua recensione, che verrà pubblicata sul sito. Se qualcosa è andato storto, può inviare un reclamo. Il **team qualità** monitora costantemente la qualità

del servizio: le recensioni negative e i reclami vengono gestiti personalmente, approfondendo ciò che non è andato bene. Mettiamo quindi in atto soluzioni tempestive per evitare che il problema si ripresenti. Quest'anno il tasso reclami è dello **0.73%**.

19.221 recensioni ricevute nel 2022

Voto medio **esperienza con lo specialista**

★★★★★ 4,7

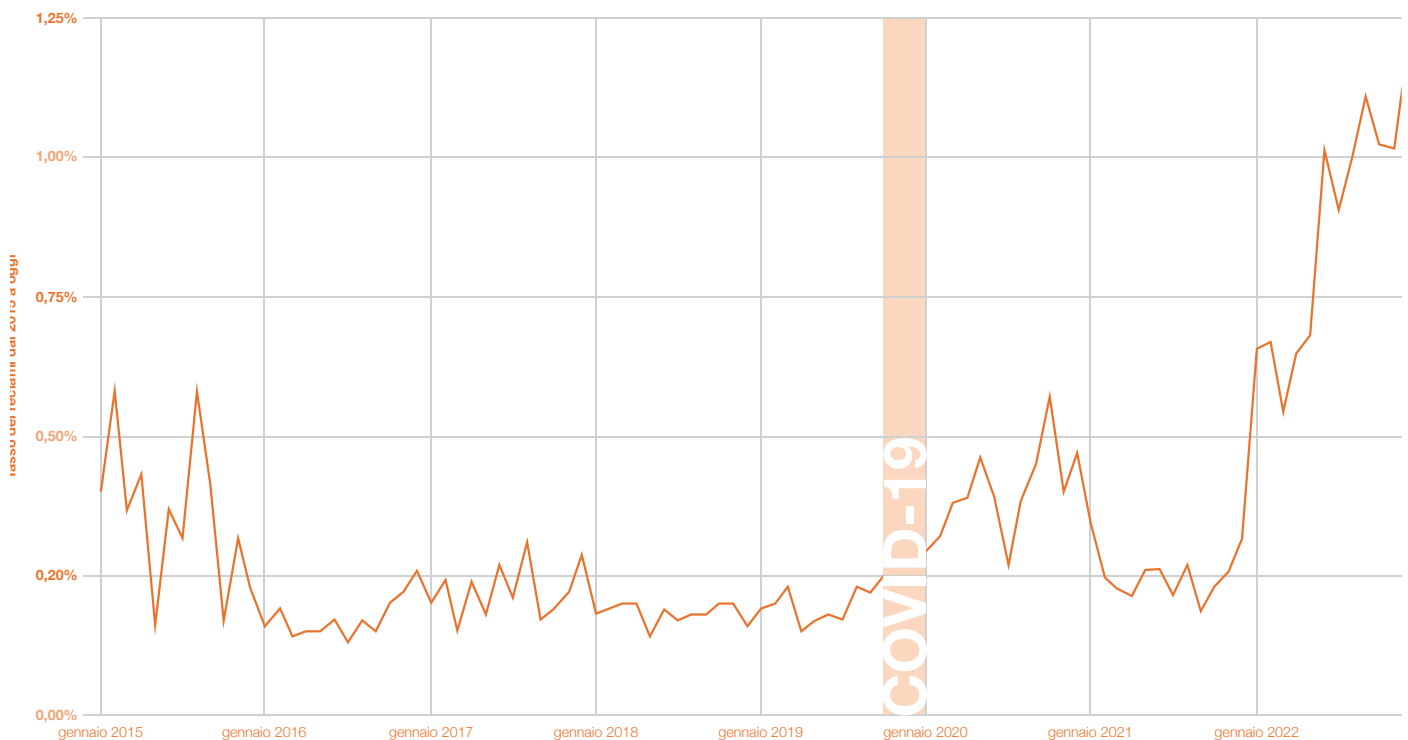
Voto medio **esperienza con il Centro**

★★★★★ 4,6

Voto medio **rapporto qualità-prezzo**

★★★★★ 4,56

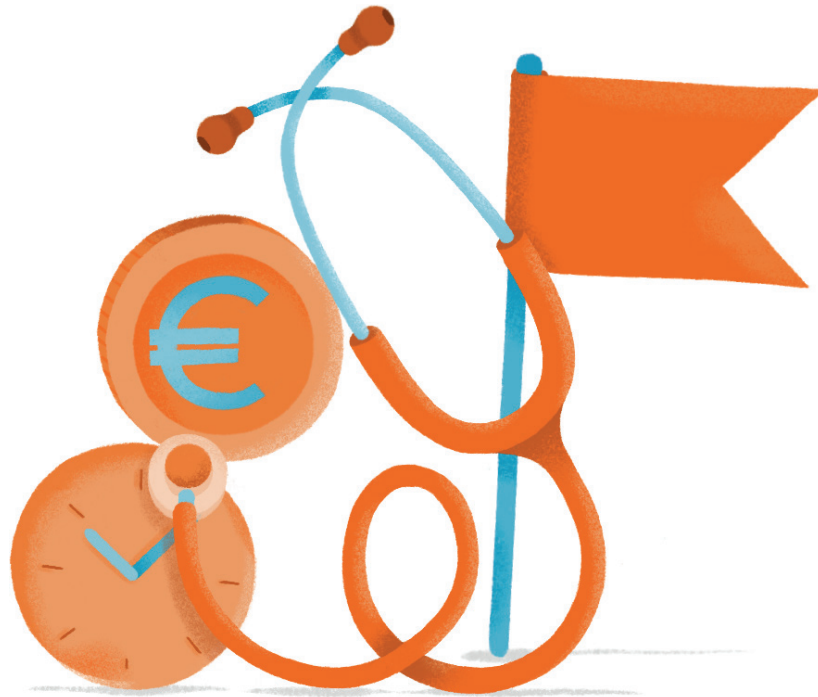
0,73% tasso reclami medio



POLIAMBULATORIO, VACCINI E TERAPIE FISICHE

Più di **196.000 pazienti** hanno usufruito dei servizi del poliambulatorio, effettuando visite specialistiche, esami e vaccini in più di **85 specialità**. Nel 2022 ab-

biamo ampliato ulteriormente la nostra offerta clinica, attivando oltre **100 prestazioni**.



I numeri del poliambulatorio

Percentuale uomini e donne:

62% donne | 38% uomini

Età media: **43 anni**

Ritorno pazienti dal 2021 al 2022 pari al **39.9%**

Guardia Medica Privata

Un servizio di **continuità assistenziale su prenotazione**. Utile a chi ha bisogno di una visita medica in tempi molto brevi, in caso di problemi di salute percepiti come urgenti, ma che non richiedono un pronto soccorso.

Al termine della visita, il medico prescriverà una terapia oppure potrà indirizzare il paziente a ulteriori accertamenti o visite specialistiche, che potranno essere prenotate direttamente in una delle sedi del Santagostino al costo di listino.

Nuova offerta clinica

Area neurologica: abbiamo migliorato il percorso insonnia attraverso un wearable che monitora il sonno, in collaborazione con la start-up Sleepacta. Abbiamo poi inserito i test dei potenziali evocati (visivi, somatosensoriali, acustici).

Area endocrinologica: abbiamo migliorato l'area dedicata all'osteoporosi, inserendo un nuovo macchinario per l'ecografia moc e un macchinario moc specifico per analisi approfondite di densitometria (tbs).

Area cardio-pneumologica: è stato creato un nuovo percorso di riabilitazione cardiorespiratoria in collaborazione con fisioterapisti specializzati. Sono state inserite poi nuove prestazioni come la spirometria globale e l'ecocardiogramma con bubble test. Infine abbiamo progettato un diario del cuore, disponibile sull'app mySantagostino.

PMA e test del DNA fetale: abbiamo sviluppato area infertilità e percorsi propedeutici alla PMA di 1 livello, che partiranno nel 2023. Abbiamo anche migliorato e reso più accessibile il percorso dedicato ai test del DNA fetale.

PSICOLOGIA E PSICOTERAPIA

Iniziare un percorso di psicoterapia non è una decisione semplice, ma quest'anno più di **8.900 persone** hanno deciso di affidarsi al Santagostino per

migliorare loro stesse e la loro vita. In studio, oppure online. A Milano, Bologna, Roma ma anche in tutto il resto d'Italia.



I numeri della psicoterapia

Pazienti nel 2022: **8.900**

Percentuale uomini e donne:

66% donne | **34% uomini**

Età media: **34 anni**

Percentuale di terapia online sul totale: **46%**

Durata media terapie: **7 mesi**

Più di **390 terapeuti**

Servizio specialistico per adolescenti

Nel 2022 l'equipe del **Servizio Specialistico per adolescenti** si è ingrandita e ampliata, diventando una vera e propria "squadra" in grado di rispondere a molteplici bisogni degli adolescenti e delle loro famiglie con nuove modalità d'intervento, in relazione al territorio e alle istituzioni presenti. Il lavoro di gruppo in équipe fonda la qualità clinica della relazione d'aiuto con i giovani.

"Il tutto è qualcosa di più e di diverso dalla somma dei singoli pensieri".

Nuova offerta clinica

L'offerta clinica dell'area di psicologia e psicoterapia si è arricchita con due grosse novità. Il **servizio di psicotraumatologia**, rivolto a pazienti adulti che manifestano un disagio psicologico connesso ad eventi traumatici o altamente stressanti, con sintomi riconducibili al disturbo da stress post-traumatico (PTSD).

Il **Career Counseling** per l'orientamento professionale, un percorso psicologico specifico dedicato a chi vuole fare chiarezza dentro di sé rispetto alla propria situazione professionale o di studio. Abbiamo inoltre introdotto il **primo colloquio psichiatrico**, prenotabile direttamente dal paziente sia in studio che online.

ODONTOIATRIA

Il centro odontoiatrico diffuso del Santagostino si è preso cura del sorriso di più di **18.000 pazienti** nel

2022, offrendo un servizio a un costo accessibile senza rinunciare alla qualità.



I numeri di odontoiatria

Pazienti nel 2022: **18.000**

Percentuale uomini e donne:
60% donne | 40% uomini

Età media: **39 anni**

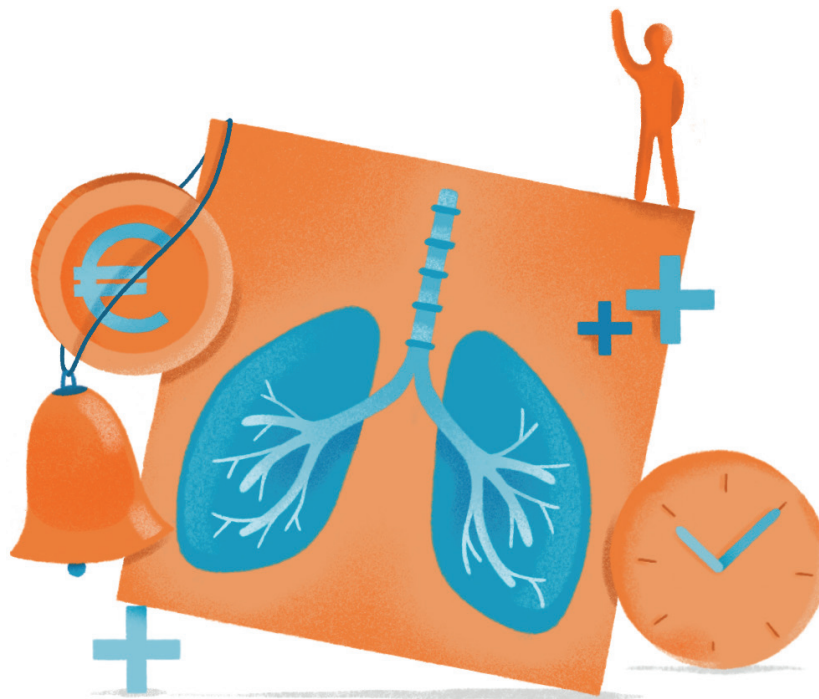
Nuova offerta clinica

Non solo denti: il nostro centro odontoiatrico si è arricchito di nuove prestazioni per un **sorriso sano a 360 gradi**. Abbiamo infatti introdotto la **visita gnatologica**, per curare i difetti di masticazione e malocclusione in collaborazione con un team di fisioterapisti dedicato (riabilitazione temporo-mandibolare). A inizio 2023 partiremo anche con la **visita di patologia orale**, per tutte quelle problematiche che riguardano tutto il cavo orale. Infine, un passo avanti per tutti i pazienti che hanno paura del dentista: l'**igiene dentale con tecnica GBT**, efficace e indolore.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Ecografie, radiografie, risonanza, TAC, mammografie, ma non solo: nel 2022 il Santagostino ha messo a disposizione a più di **30.800 pazienti** esami di

diagnostica per immagini ed **endoscopia** a costi accessibili e senza liste d'attesa.



Il paziente di diagnostica

Pazienti nel 2022: **30.800 pazienti**

Percentuale uomini e donne:

59% donne | **41% uomini**

Età media: **48 anni**

I numeri di diagnostica

Nel corso del 2022 sono stati eseguiti più di **40.500** esami di diagnostica per immagini. Il tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione dell'esame è di **3,5 giorni** e il referto è pronto in **12 ore** (media).

I numeri di diagnostica

6 Risonanze magnetiche

(4 a basso campo, 2 ad alto campo)

1 Tac

4 Radiografici

3 Mammografi con tomosintesi

3 MOC

2 Videogastroscoopi

2 Videocolonscoopi

30 Endoscopi

73 Ecotomografi

32 Riuniti odontoiatrici

11 Ortopantomografi

4500 Strumenti medicali

PUNTI PRELIEVO

Il 2022 è stato il primo anno di attività di **Santagostino Lab**, il laboratorio di analisi del Santagostino,

che prende in carico tutti gli esami di laboratorio su sangue, urine, feci e altri campioni biologici.



Il paziente dei punti prelievo

Pazienti nel 2022: **59.100 pazienti**

Percentuale uomini e donne:
58% donne | 42% uomini

Età media: **41 anni**

I numeri dei punti prelievo

Sono più di **631.000** gli esami di laboratorio effettuati nei **25 punti prelievo** presenti sul territorio. Nella maggior parte dei casi, garantiamo un referto personalizzato **pronto in giornata**.

LA PAROLA AI PAZIENTI



Recensione del 17/02/2022

Sede di Milano - Corso Vercelli

"Il Santagostino è una delle strutture più interessanti nel panorama della sanità privata milanese: le tariffe per le diverse prestazioni risultano le più contenute e i medici che mi è capitato di incontrare sono sempre state persone di altro profilo. Il Centro mi era stato inizialmente consigliato da mia sorella, successivamente il passa parola è stato incessante. Ho usufruito di diverse prestazioni sempre con risultati positivi. Trovo molto utile poter richiedere visite con lo specialista che si preferisce, assicurando continuità, e il poterlo fare online"



Recensione del 4/02/2022

Sede di Milano - Santagostino Donna

"All'accettazione sono stati veramente molto gentili e proattivi. Avevo prenotato la prestazione sbagliata, mi è stato fatto notare con gentilezza e cortesia. All'inizio si sono proposti di prenotarmi subito la prestazione corretta, ma poi hanno provato a vedere se riuscivano a modificare la mia prenotazione e a farmi fare subito l'esame. In meno di 5 minuti hanno risolto. Anche la dottoressa che ha eseguito la visita è stata molto cortese. Mi ha messo a mio agio e tranquillizzata. È stata delicata e molto attenta Grazie!"



Recensione del 22/05/2022

Sede di Milano - Cairoli

"Mi sono trovata molto bene. Professionista molto scrupoloso e rassicurante. Il Centro medico Santagostino permette di gestire comodamente online la prenotazione delle visite e di pagarle in anticipo, velocizzando così il processo ed evitando code e perdite di tempo. Ho trovato molte possibilità sia di professionisti che di sedi e sono riuscita a completare in tempi brevissimi la prenotazione di tutto il mio ciclo di visite...a costi che ho trovato davvero concorrenziali! Ottima struttura e ottima organizzazione!"



Recensione del 17/03/2022

Sede di Milano - Corso Vercelli

"Era la prima volta che mi rivolgevo al Santagostino ma devo dire che sono stata molto soddisfatta da ogni punto di vista: sia per la velocità di prenotazione che per l'accoglienza per la registrazione e soprattutto per la visita che mi chiarito molti dubbi sulla mia salute e la gentile dottoressa ha risposto pienamente a tutte le mie domande e dubbi con competenza ma anche con cordialità. Pienamente soddisfatta!"

IL NOSTRO PAZIENTE SEMPRE PIÙ SMART

L'esperienza dell'utente è sempre più **digital**: entra in contatto con il Santagostino tramite web, social network, magazine online. Sul sito scopre le informazioni sui nostri specialisti, le recensioni, i prezzi di tutte le nostre prestazioni e la sede più vicina a lui. Prenota in pochi minuti, registrando il proprio metodo

di pagamento e diventando **paziente smart**. E dopo la visita, scarica referti, immagini diagnostiche e fatture dal suo dossier clinico online, lascia una recensione della sua esperienza e se ha dato il consenso, riceve via mail informazioni sulla salute e sulle novità Santagostino tramite newsletter.



I numeri dei nostri pazienti smart

815.500

Utenti online sul sito

45%

Prenotazioni online sul totale

350.000

Pazienti che hanno registrato un metodo di pagamento sul sito

40.200

Download dell'app mySantagostino

TELEMEDICINA



Diario della pelle

Accessibile dall'app

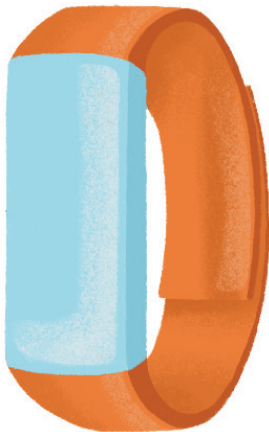
Consente di verificare la **percentuale di rischio** delle lesioni della cute (nevi o macchie cutanee) grazie all'intelligenza artificiale.



Diario del cuore

Accessibile dall'app

Un tool che permette di raccogliere in modo ordinato e strutturato la **frequenza cardiaca** e la **saturazione** parziale di ossigeno nel sangue.



Wearable

Per monitorare il sonno

Attraverso un innovativo algoritmo, registrato come "medical device", che raccoglie, analizza ed elabora i dati, riportando una vera e propria **fotografia del sonno** del paziente.



Videoconsulti

e terapie online

Per parlare con uno specialista o uno psicoterapeuta **senza muoversi da casa**. La psicoterapia online è del tutto paragonabile a quella effettuata di persona.

I CANALI DI COMUNICAZIONE ONLINE

Ogni giorno lavoriamo per **migliorare** e **valorizzare la relazione con i nostri pazienti**, sia in ambulatorio che online. Li raggiungiamo attraverso messaggi personalizzati che non puntano solo all'acquisto di

un servizio ma anche (e soprattutto), verso la **corretta informazione ed educazione**, per renderli sempre più consapevoli delle proprie scelte di salute.



Facebook

37.747 fan



Instagram

6.741 followers



LinkedIn

27.621 followers



Newsletter e workflow

25% open rate medio

(**1** newsletter generale, **3** newsletter tematiche)

CAPITOLO 3

I NOSTRI MEDICI E PROFESSIONISTI CLINICI

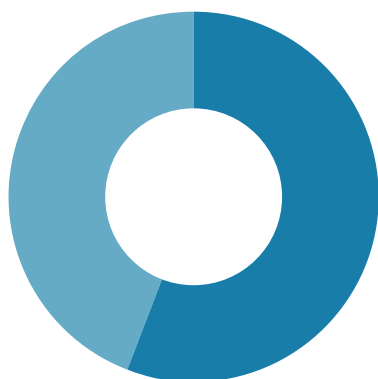
IDENTIKIT DEL PROFESSIONISTA



Professionisti clinici

1304

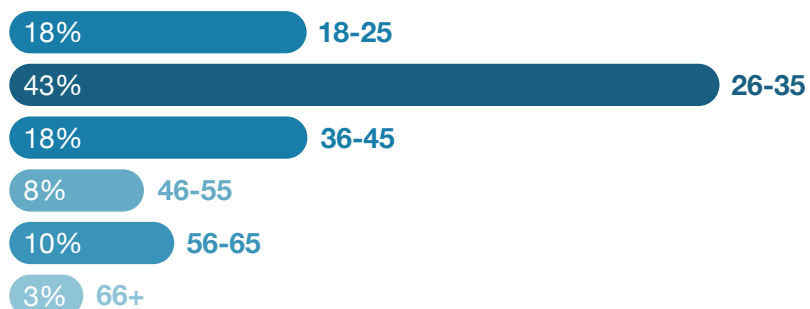
Percentuale uomini e donne



56% donne

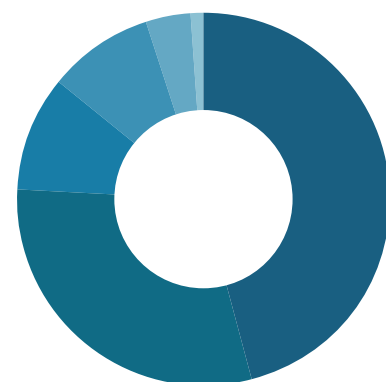
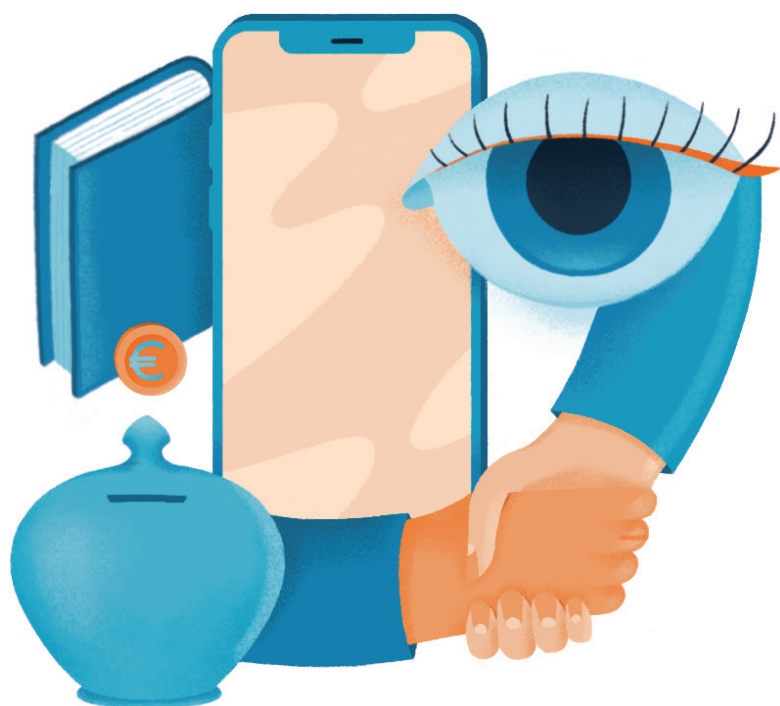
44% uomini

Distribuzione per età



I PROFESSIONISTI DEL SANTAGOSTINO

Il medico fa solo il medico, a tutto il resto **ci pensiamo noi!**



46%	ambulatori	●
30%	psicoterapia	●
10%	terapie	●
9%	odontoiatria	●
4%	diagnostica per immagini	●
1%	vaccini	●

Accessibilità

L'**agenda è aggiornata in tempo reale** e visibile anche tramite smartphone. Il professionista può scegliere gli orari e i giorni più comodi per lui, così da conciliare l'attività ambulatoriale con l'attività ospedaliera. La maggior parte delle nostre sedi è raggiungibile anche con i **mezzi pubblici**, ma è possibile erogare le prestazioni anche da remoto tramite videoconsulto. Tutte le richieste e le segnalazioni vengono prese in carico da una **figura specializzata**.

Retribuzione adeguata

Il professionista può scegliere tra **quattro differenti forme contrattuali**: partita iva a prestazione, partita iva a fisso mensile, dipendente full time, dipendente part time.

Visibilità

I professionisti clinici del Santagostino collaborano con **interviste e contributi** sui temi di salute e benessere su canali e riviste di divulgazione scientifica, online o cartacee.

Formazione

La **Santagostino Academy** offre ai giovani medici e professionisti sanitari la possibilità di accedere tramite borse di studio a corsi di perfezionamento (diagnostica per immagini, epilazione laser). Il valore del corso viene coperto dal Santagostino attraverso una borsa di studio. Il corso si struttura in formazione teorica ed esercitazioni pratiche, con possibilità di apprendimento "sul campo", affiancandosi direttamente agli specialisti. Al termine del corso, è previsto l'inserimento diretto nel team dei professionisti del Santagostino.

Confronto

Medici e professionisti clinici lavorano insieme per rispondere al meglio ai bisogni di salute dei pazienti. Hanno inoltre accesso alla banca dati **UpToDate**, che contiene informazioni evidence-based a supporto delle decisioni cliniche.

LA PAROLA AI MEDICI



Elvira Simona Solimando

Psicoterapeuta (équipe adolescenti)

“Sono arrivata al Santagostino 5 anni fa e sin dai primi giorni ho potuto respirare un clima accogliente e stimolante. Questo mi ha permesso di lavorare all’interno di un’équipe costituita da varie figure professionali con cui si è costruito nel tempo un prezioso confronto sia clinico che umano.

È una grande ricchezza poter sviluppare un pensiero condiviso sui nostri pazienti”



Francesca Caterini

Otorinolaringoiatra

“L’anno 2022 per la mia esperienza al Santagostino è stato caratterizzato da un significativo aumento della richiesta da parte dell’utenza che riferisce, dopo il periodo difficile di pandemia, di aver trovato nel Centro rispetto alla sanità pubblica una risposta rapida e una facile accessibilità per le loro necessità di salute, senza dimenticare i costi ritenuti assolutamente moderati”



Maria Giulia Pulcini

Odontoiatra

“È stato un anno ricco di soddisfazioni: il regalo più grande senz’altro il sorriso dei miei pazienti alla fine dei trattamenti ricevuti. Che gioia quando sento che si fidano della mia professionalità e si affidano alle mie cure. Sono felice di far parte di una realtà dove i professionisti si sentono “un team” ed interagiscono tra di loro riconoscendo il valore della multidisciplinarietà. Infine sono grata alle tante figure professionali che, con il loro lavoro, rendono possibile il mio. Sono certa che il 2023 ci riserverà molte meraviglie!”



Gina Biasillo

Cardiologa

“Ho conosciuto il Santagostino quasi casualmente all’inizio del 2016, notando in strada uno dei poliambulatori. E dal 2016, maggio 2016, sono entrata a far parte del gruppo. Avere soddisfazioni in ambito lavorativo e avere cura della famiglia, senza trascurare la vita privata e personale sembra un miraggio, in realtà non è così. Ho trovato un ambiente ben organizzato, con persone smart, gentili e disponibili nelle diverse sedi con le quali ho collaborato e collaboro!”

I CONTRIBUTI DEI PROFESSIONISTI

Produciamo nuovi contenuti ogni settimana. Ogni articolo è scritto in collaborazione con i professionisti

clinici, in un **linguaggio semplice** e **clinicamente appropriato**.

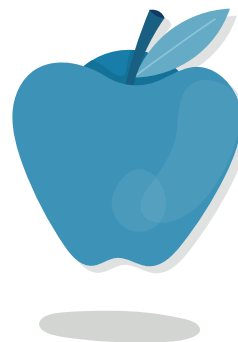


Santagostinopedia

Schede informative su sintomi, patologie ed esami

444.700 utenti al mese

(+357% rispetto al 2021)



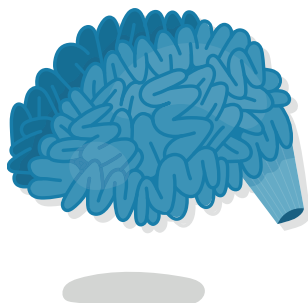
Santagostino Magazine

Idee in salute

Articoli e video dedicati a salute, benessere e prevenzione

124.535 utenti al mese

(+267% rispetto al 2021)



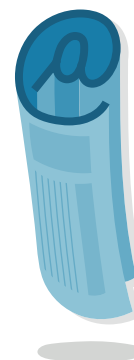
Santagostino Psiche

La finestra sulla mente

Approfondimenti su psicologia, psicoterapia e neuroscienze

101.500 utenti al mese

(+69% rispetto al 2021)



Ufficio stampa

Interviste e contributi degli specialisti

Nel 2022 sono stati pubblicati **718 articoli** che parlano del Santagostino sulle principali testate cartacee e online

(+21% rispetto al 2021)

CAPITOLO 4

I NOSTRI DIPENDENTI

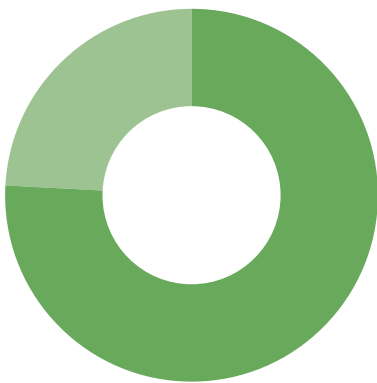
IDENTIKIT DEL DIPENDENTE



Professionisti clinici

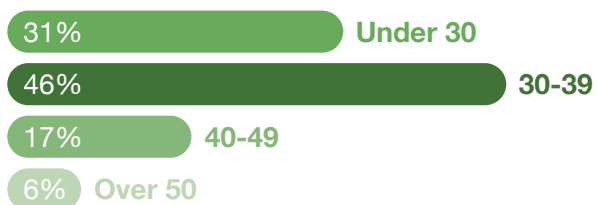
239 dipendenti e 19 stagisti

Percentuale uomini e donne



76% donne
24% uomini

Distribuzione per età



I DIPENDENTI DEL SANTAGOSTINO

Lavorare al Santagostino significa contribuire al successo dell'azienda tramite la **crescita personale**. Cerchiamo una buona qualità della vita, dentro e fuo-

ri dal lavoro. Valorizziamo la **diversità** come elemento utile alla crescita.



69% sedi e call center ●
29% head office ●
9% Santagostinolab, ottici e medici assunti ●

Crescita e carriera

Il Santagostino riconosce e valorizza le potenzialità dei propri dipendenti favorendo percorsi di **carriera** e di **mobilità interna**. Per i giovani neolaureati si prevedono percorsi di crescita sotto forma di **stage curricolari** ed **extracurricolari** all'interno dei dipartimenti di head office e lo **students program**, un percorso dedicato a giovani e promettenti laureandi o neolaureati in cerca di una prima esperienza formativa nelle sedi o al call center.

Collaborazione

Crediamo nel **dialogo** nella **collaborazione** tra i nostri dipendenti, a tutti i livelli. Per incentivare la contaminazione positiva tra sedi e Head Office abbiamo introdotto nel 2022 il **progetto Discovery**: ogni dipendente di head office ha la possibilità di trascorrere un pomeriggio nelle sedi insieme agli health coach, per capire come funziona il lavoro nelle sedi. Allo stesso modo, gli health coach hanno collaborato attivamente con il personale di head office.

Welfare

Offriamo un'**assicurazione sanitaria** per tutti i dipendenti e lo **sconto del 40%** su tutti i servizi del Santagostino (anche per i familiari). Abbiamo attive diverse convenzioni con portali di shopping online e viaggi a costi agevolati. Garantiamo lo **smartworking al 50%** per tutti i dipendenti di head office.

Ascolto

È partito nel 2022 il progetto "**KI 氣 - Le persone al centro**". Un momento di ascolto dei feedback individuali in profondità da parte del team People & Culture. In cinese, KI 氣 è l'**energia vitale** di ogni persona, strettamente connessa al continuo movimento e trasformazione.

Mentoring

Il **mentoring** è un rapporto formativo che vede coinvolte due figure: il **mentor** e il **mentee**. Il mentee è una persona che sta consolidando la propria esperienza in azienda. Il mentor è una figura senior di riferimento all'interno dell'azienda. Grazie a questo percorso, il mentee è in grado di analizzare i propri comportamenti, riflettere sulle proprie aspettative, sul proprio cammino professionale e su come mettere in atto i cambiamenti che considera necessari per migliorarsi e migliorare il suo ruolo.

Sfida

Cerchiamo **persone capaci e coraggiose**, che sappiano aggiungere **valore** in tutto quello che fanno. Lavoriamo in un **contesto impegnativo e appagante**, dove mettersi alla prova e crescere professionalmente in base al merito e ai risultati effettivamente raggiunti.

LA COMUNICAZIONE INTERNA E LA FORMAZIONE

Santagostwelve

Ogni 12 del mese arriva la Santagostwelve, la newsletter dedicata ai dipendenti e ai professionisti del Santagostino. All'interno si trovano le notizie del mese e gli aggiornamenti sulle novità dell'offerta clinica, ma anche la rassegna stampa, gli eventi di formazione, le foto e i meme più divertenti.

Sa.Le

Santagostino Learning è la piattaforma interna completamente dedicata alla formazione. Contiene materiali utili e quiz di apprendimento per l'onboarding e la formazione continua degli health coach, del personale di head office e dei professionisti clinici.

Staff meeting

Incontri di confronto settimanale con tutto lo staff e il personale clinico. Dopo un primo aggiornamento generale da parte del management, viene data l'opportunità di presentare a tutti un proprio progetto.

Customer Care News

Customer Care News nasce con l'obiettivo di rendere tutti più connessi, di comunicare in modo più smart alcune informazioni e di sentirsi protagonisti del proprio lavoro. Un modo divertente e interattivo per non perdersi neanche un aggiornamento.

Management Pills

Momenti di formazione con speaker di valore con un'esperienza imprenditoriale o manageriale, raccontati in modo coinvolgente. L'obiettivo è la condivisione di saperi, best practice, esempi virtuosi o storie di fallimenti costruttivi.

Formazione

Momenti formativi dedicati al miglioramento delle soft skill e alla gestione dell'attività lavorativa per i dipendenti di head office, area manager e health coach.

LA PAROLA AI DIPENDENTI



Alexandre Crivellari

General Manager Therapies&Products

“Ricordo ancora cosa dissi ai miei amici quando fui assunto: ‘Non voglio più cercare il posto giusto al momento giusto, voglio cercare il posto giusto al momento prima’. Cercavo un’azienda che fosse in grado di crescere e che volesse evolvere tanto quanto me. Dopo tutti questi anni, il Santagostino è ancora così”



Marco Gucciardi

Clinical Engineering

“Quando sono entrato al Santagostino la mia aspettativa era quella di mettere in pratica quello che avevo studiato all’università. Il Santagostino mi ha permesso non soltanto di affiancare i miei colleghi nelle attività che svolgevano ma sono riuscito ad avere anche attività completamente assegnate a me. Questo mi ha permesso di crescere molto dal punto di vista personale e lavorativo”



Daria Gazza

Recruiting&Staffing Manager

“Quando sono arrivata mi aspettavo un ambiente giovane e dinamico e l’ho trovato. Speravo, poi, di poter sviluppare nuove competenze e crescere all’interno dell’azienda. Non è passato molto tempo prima di rendermi conto che questa possibilità era reale all’interno del Santagostino”



Martina Santinelli

Content Management Intern

“Il Santagostino, grazie al suo ambiente giovane, dinamico e stimolante, mi sta permettendo di crescere e imparare sempre cose nuove. Accompagnandomi ogni giorno, mi sta mostrando la strada verso la piena realizzazione di me e della mia carriera. Sono felice di far parte di una realtà così motivante e non esagero quando penso che il Santagostino sia la migliore scommessa fatta”

CREDITS ANNUAL REPORT 2022

Coordinamento editoriale

Valentina Magistrelli

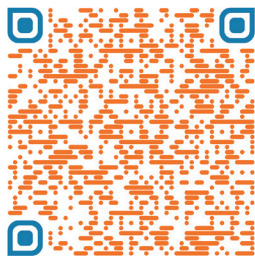
Illustrazioni

Francesca Futura Malanca

Fotografie

Stefano Pedrelli

Inquadra il QR per vedere il video



Santagostino
LA TUA SALUTE

www.santagostino.it

02 89 70 17 01

