

Grundsätze unseres Handelns



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4	E	Wir übernehmen Verantwortung für unser Handeln, unsere Umwelt und unsere Gesellschaft und agieren als Vorbild	53
Einleitung	6		Integrität	54
Rahmenbedingungen und Geltungsbereich	8		Nachhaltigkeit	57
Wozu unser Code of Conduct dient	8		Innovation	60
Für wen unser Code of Conduct gilt	8		Bedenken, Meldungen und Unterstützung	64
Verbindlichkeit und Verantwortung	9		Bedenken ansprechen	64
Verhältnis zu Gesetzen und internen Regelungen	9		Meldestellen und Ansprechpersonen	64
Unsere Werte und Grundprinzipien	10		Schutz der meldenden Personen	65
Unsere Grundsätze und konkreten Verhaltensleitlinien	12		Sorgfältige Prüfung	65
A			Unseren Code of Conduct leben	66
Wir begegnen allen Menschen mit Respekt und Wertschätzung	13		Bekanntmachung und Schulung	66
Vielfalt	14		Verantwortung aller Mitarbeitenden	66
Zuhören	17		Verantwortung von Führungskräften	66
Respektvolle Sprache	20		Umgang mit Verstößen	66
B			Schlussbestimmungen	67
Wir handeln transparent und vertrauensvoll	23		Inkrafttreten	67
Nachvollziehbarkeit	24		Überprüfung und Weiterentwicklung	67
Verbindlichkeit	27		Fragen und Kontaktstellen	67
Vertraulichkeit	30			
C				
Wir arbeiten interprofessionell und interdisziplinär	33			
Gemeinsamer Erfolg	34			
Dialog	37			
Unterstützung und Wertschätzung	40			
D				
Wir lernen aus Erfahrungen und gehen konstruktiv mit Fehlern und Unsicherheiten um	43			
Fehler- und Feedbackkultur	44			
Lernkultur	47			
Qualität	50			

Vorwort

Liebe Kolleginnen und Kollegen

Das Universitätsspital Zürich ist ein Ort der Spitzenmedizin, der Forschung und der Lehre. Vor allem aber ist es ein Ort, an dem Menschen für Menschen da sind. Über 10'800 Mitarbeitende aus unterschiedlichsten Berufsgruppen und mit vielfältigen Hintergründen tragen täglich dazu bei, unseren öffentlichen Auftrag zu erfüllen. Diese Vielfalt ist eine grosse Stärke. Sie bereichert unsere Zusammenarbeit und ermöglicht Leistungen auf höchstem Niveau.

Unsere Vielfalt ist wertvoll. Damit sie verbindet und nicht trennt, braucht es eine gemeinsame Haltung. Unser Code of Conduct schafft diese Grundlage. Er beschreibt, wofür wir stehen und wie wir miteinander sowie mit Patientinnen und Patienten, Angehörigen, Partnern, Behörden und der Öffentlichkeit umgehen wollen. Er gibt Orientierung im Arbeitsalltag und unterstützt uns dabei, auch in anspruchsvollen Situationen verantwortungsvoll, integer und professionell zu handeln.

Vertrauen ist die Basis unserer Arbeit – das Vertrauen unserer Patientinnen und Patienten, das Vertrauen unserer Partner und das Vertrauen der Öffentlichkeit. Dieses Vertrauen entsteht durch unser tägliches Verhalten: durch Respekt, Verlässlichkeit, Transparenz und die Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen. Dazu gehört auch, aus Fehlern zu lernen, offen miteinander zu sprechen und für die eigene physische und psychische Gesundheit Sorge zu tragen. Selbstfürsorge ist kein persönliches Extra, sondern Teil unserer professionellen Verantwortung.

Als Universitätsspital bewegen wir uns in einem Umfeld ständiger Innovation und gestalten die Gesundheitsversorgung von morgen aktiv mit. Innovation eröffnet Chancen und verlangt zugleich besondere Sensibilität für ethische

Fragen, den Schutz sensibler Daten, Patientensicherheit und Transparenz im Umgang mit Unsicherheiten. Unser Code of Conduct gibt uns auch hier verlässliche Orientierung.

Der Code of Conduct gilt für uns alle, unabhängig von Funktion oder Hierarchiestufe. Führungskräfte tragen dabei eine besondere Verantwortung: Sie gehen mit gutem Beispiel voran und fördern eine Kultur, die von Wertschätzung, Offenheit und Klarheit geprägt ist. Gleichzeitig ist jede und jeder Einzelne aufgefordert, im eigenen Handeln Haltung zu zeigen und bei Unsicherheiten oder möglichen Verstössen nicht wegzuschauen, sondern das Gespräch zu suchen oder die vorgesehenen Meldestellen zu nutzen.

Unser gemeinsames Leitmotiv «Gemeinsam – Verantwortlich – Zum Wohle aller» bringt auf den Punkt, was uns verbindet. Der vorliegende Code of Conduct ist Ausdruck dieses Verständnisses. Er soll uns Orientierung geben, Sicherheit schaffen und dazu beitragen, dass das Universitätsspital Zürich ein Ort bleibt, an dem Professionalität, Menschlichkeit und Integrität selbstverständlich zusammengehören.

Wir danken euch allen für euer tägliches Engagement und dafür, dass ihr unsere Werte mittragt und im Alltag lebt.

Zürich, 11. März 2026



André Zemp
Präsident Spitalrat



Monika Jänicke, Dr. phil. II
CEO, Vorsitzende der Spitaldirektion

Einleitung

Unser Code of Conduct bildet das Fundament für unser tägliches Handeln und unser Miteinander. Er gilt für alle Mitarbeitenden des USZ sowie für die Mitglieder der Spitaldirektion und des Spitalrats – unabhängig von Funktion oder Hierarchiestufe.

Im USZ arbeiten über 10'800 Menschen aus unterschiedlichsten Berufsgruppen zusammen, viele befinden sich in Aus- oder Weiterbildung. Jede und jeder bringt einen eigenen fachlichen, kulturellen und persönlichen Hintergrund mit. Diese Vielfalt ist eine unserer grössten Stärken: Sie ermöglicht interprofessionelle Zusammenarbeit auf hohem Niveau und bildet die Basis für Spitzenmedizin und Forschung. Gleichzeitig können unterschiedliche Perspektiven, Interessen und Erwartungen Spannungsfelder erzeugen, die verantwortungsvolles Handeln, Klarheit, Haltung und gegenseitigen Respekt erfordern.

Unsere Verantwortung reicht über das interne Miteinander hinaus. Patientinnen und Patienten, Angehörige, Geschäftspartner, Behörden und die Öffentlichkeit erwarten von uns professionelles, integriertes und verlässliches Verhalten. Dieses Vertrauen ist zentral für unsere Glaubwürdigkeit und unseren öffentlichen Auftrag.

Die Verantwortung für unsere Zusammenarbeit und unser Umfeld tragen wir gemeinsam – getragen von unseren Werten «Gemeinsam – Verantwortlich – Zum Wohle aller». Dazu gehören ein respektvoller Umgang miteinander und die Sorge für die eigene physische und psychische Gesundheit. Selbstfürsorge ist Teil unserer professionellen Verantwortung und ermöglicht nachhaltiges und sicheres Arbeiten.

Respekt, Wertschätzung und Vertrauen sowie die Bereitschaft, aus Fehlern zu lernen, sind dafür zentral. Der Code of Conduct gibt uns eine gemeinsame Orientierung für einen menschlichen, respektvollen und verbindlichen Umgang – nach innen wie nach aussen.

Jede und jeder trägt mit den täglichen Entscheidungen und dem eigenen Verhalten zur Einhaltung des Code of Conduct bei. Verstösse werden nicht toleriert und haben entsprechende Konsequenzen. Vermutete Verstösse können – auch anonym – beim Speak Up Office (Tel. Nr. 043 254 04 80, speakup@usz.ch oder Speak Up Meldeplattform USZ) gemeldet werden. Bei Fragen oder Unsicherheiten sind alle Mitarbeitenden ausdrücklich ermutigt, sich an das Compliance Office (compliance@usz.ch) zu wenden.

Rahmenbedingungen und Geltungsbereich

Wozu unser Code of Conduct dient

Unser Code of Conduct beschreibt, wie wir im USZ miteinander arbeiten und wie wir uns gegenüber Patientinnen und Patienten, Angehörigen, Partnern und der Öffentlichkeit verhalten. Er gibt uns Orientierung für den Arbeitsalltag und hilft uns, auch in schwierigen Situationen verantwortungsvoll und korrekt zu handeln.

Er unterstützt uns dabei,

- unseren öffentlichen Auftrag zuverlässig zu erfüllen,
- die geltenden Gesetze und kantonalen Vorgaben einzuhalten,
- Vertrauen zu schaffen und zu erhalten,
- respektvoll, professionell und objektiv zusammenzuarbeiten,
- im Umgang mit Dritten (z. B. Zuweisenden und Kooperationspartner) verantwortungsbewusst zu handeln.

Für wen unser Code of Conduct gilt

Unser Code of Conduct gilt für alle Personen, die im USZ arbeiten oder im Auftrag des USZ tätig sind – unabhängig von Funktion oder Position. Dazu gehören unter anderem:

- Mitarbeitende in Medizin, Pflege, Therapie, Administration, Technik und Service
- Führungskräfte sowie Mitglieder der Spitalleitung und des Spitalrates
- Lernende, Studierende sowie Praktikantinnen und Praktikanten
- Drittmittelangestellte
- temporäre Mitarbeitende sowie externe Dienstleister im USZ

Wir erwarten auch von externen Partnern, dass sie unsere Grundsätze respektieren, wenn sie mit uns zusammenarbeiten.

Verbindlichkeit und Verantwortung

Unser Code of Conduct ist für uns alle verbindlich. Jede und jeder Einzelne trägt Verantwortung dafür, die beschriebenen Grundsätze im Arbeitsalltag einzuhalten.

Führungskräfte haben dabei eine besondere Rolle: Sie gehen mit gutem Beispiel voran, sprechen Fehlverhalten an und fördern eine offene, respektvolle und vertrauensvolle Arbeitskultur.

Verhältnis zu Gesetzen und internen Regelungen

Unser Code of Conduct ergänzt die geltenden Gesetze und internen Regelungen, insbesondere:

- das Gesundheitsrecht des Kantons Zürich,
- das kantonale Personalrecht,
- die Vorgaben zum Datenschutz und zur Schweigepflicht.

Er ersetzt keine gesetzlichen oder internen Vorschriften, sondern hilft uns, diese im Alltag richtig umzusetzen. Wo gesetzliche oder behördliche Vorgaben bestehen, haben diese immer Vorrang.

Unsere Werte und Grundprinzipien

Verantwortlich

- Verantwortung übernehmen
- Gestaltungsspielräume nutzen
- Eigene Positionen hinterfragen
- Feedbackkultur
- Veränderungskultur

USZ

Gemeinsam

- Gegenseitige Unterstützung
- Wertschätzend und respektvoll
- Unterschiedliche Perspektiven integrieren
- Fokus auf übergeordnetes Interesse

Zum Wohle aller

- Patientinnen- und Patientenfokus und Kolleginnen- und Kollegenfokus
- Konsequenz priorisieren
- Dienstleistungen effizient erbringen
- Veränderungen positiv angehen
- Engagement für alle
- Wissen weitergeben

Unsere Grundsätze und konkreten Verhaltensleitlinien



A

**Wir begegnen
allen Menschen
mit Respekt und
Wertschätzung**

VIELFALT

Wir akzeptieren und fördern Vielfalt in all ihren Formen (z. B. Alter, Geschlecht, Religion, kultureller Hintergrund, Herkunft, sexuelle Orientierung, Fähigkeiten).



«Ich kommuniziere klar und respektvoll – mit Bewusstsein für meine Wirkung.»

Beschreibung

Vielfalt bedeutet, die Einzigartigkeit jedes Menschen bewusst wahrzunehmen und wertzuschätzen. Im USZ treffen unterschiedliche kulturelle Hintergründe, Identitäten, Weltanschauungen und Lebensrealitäten aufeinander. Unsere Haltung zu Vielfalt zeigt sich darin, dass wir die individuellen Bedürfnisse der Menschen respektieren, Vorurteile bewusst vermeiden und ein inklusives Miteinander aktiv fördern.

Mein Beitrag

- Ich begegne allen Menschen unabhängig von Herkunft, Identität, Fähigkeiten oder persönlichen Merkmalen offen und vorurteilsfrei.
- Ich respektiere besondere Bedürfnisse und gehe sensibel mit unterschiedlichen kulturellen, religiösen und persönlichen Hintergründen um.
- Ich reflektiere mein Verhalten und vermeide stereotype oder diskriminierende Aussagen.
- Ich unterstütze ein inklusives Arbeitsumfeld und spreche Situationen an, in denen Vielfalt nicht respektiert wird.
- Ich trage dazu bei, dass Unterschiede als Bereicherung wahrgenommen und aktiv in unsere Zusammenarbeit einbezogen werden.

Warum uns das wichtig ist

- Besseres Verständnis für und individuellerer Umgang mit Patientinnen und Patienten sowie Kolleginnen und Kollegen
- Bessere Zusammenarbeit, mehr Innovation und höhere Versorgungsqualität
- Arbeitsumfeld, in dem sich alle zugehörig, sicher und respektiert fühlen

ZUHÖREN

Wir hören aktiv zu, sind neugierig und achtsam, interessieren uns füreinander und nehmen andere Perspektiven ernst, unabhängig von Hierarchie oder Funktion.



«Ich bin offen und höre aufmerksam zu – damit wir einander wirklich verstehen.»

Beschreibung

Zuhören bedeutet, dem Gegenüber volle Aufmerksamkeit zu schenken und seine Perspektive ernst zu nehmen. Es umfasst, sich auf den Inhalt der Mitteilung zu konzentrieren und bei Unklarheiten gezielt nachzufragen. Durch achtsames Zuhören lassen sich auch Zwischentöne erkennen, die für ein umfassendes Verständnis entscheidend sind.

Mein Beitrag

- Ich höre aufmerksam zu und lasse andere ausreden.
- Ich frage nach, wenn etwas unklar ist, und fasse wichtige Punkte zusammen.
- Ich bin offen und neugierig gegenüber anderen Sichtweisen.
- Ich respektiere andere Meinungen, auch wenn ich eine andere Perspektive habe.
- Ich bleibe ruhig und wertschätzend, auch in schwierigen Gesprächen.
- Ich trage dazu bei, dass Kommunikation klar, respektvoll und lösungsorientiert bleibt.

Warum uns das wichtig ist

- Psychologische Sicherheit
- Atmosphäre der Sicherheit
- Korrekt erfasste Informationen, weniger Missverständnisse
- Reibungslosere Abläufe und höhere Patientensicherheit
- Starke Teamarbeit und tragfähige Lösungen dank achtsamer Kommunikation

RESPEKTVOLLE SPRACHE

Wir achten auf unsere Sprache und unser Verhalten, und kommunizieren respektvoll, auch in herausfordernden Situationen, um Diskriminierung, Herabwürdigung oder Ausgrenzung zu vermeiden.



«Ich kommuniziere klar und respektvoll – ohne verletzende Worte und mit Bewusstsein für meine Wirkung.»

Beschreibung

Respektvolle Sprache bedeutet, bewusst auf Worte, Tonfall und Körpersprache zu achten. Sie prägt, wie Menschen sich fühlen, Vertrauen entsteht und Informationen im Spitalalltag ankommen. Sie basiert auf einer klaren, wertschätzenden und diskriminierungsfreien Kommunikation, die zeigt, dass wir die Würde jedes Menschen achten.

Mein Beitrag

- Ich formuliere klar, wertschätzend und ohne abwertende Begriffe.
- Ich verzichte auf stereotype oder verletzende Aussagen, auch im humorvollen Kontext.
- Ich benenne es ruhig und klar, wenn jemand meine Grenzen überschreitet, und schütze mich so vor abwertender oder diskriminierender Kommunikation.
- Ich achte auf eine angemessene Körpersprache und wahre respektvolle Distanz und Nähe.
- Ich korrigiere mich, wenn meine Worte missverständlich oder verletzend waren.
- Ich trage dazu bei, dass respektvolle Sprache im Team selbstverständlich gelebt wird.

Warum uns das wichtig ist

- Sicheres Arbeitsumfeld und Klima der Zugehörigkeit
- Sachliche Lösung von Konflikten, weniger Missverständnisse
- Vorbeugung von Diskriminierung und Ausgrenzung
- Sicheres Umfeld, das offene Äusserungen ermöglicht
- Konstruktive Zusammenarbeit über alle Berufsgruppen hinweg

B

Wir handeln transparent und vertrauensvoll

NACHVOLL- ZIEHBARKEIT

Wir treffen Entscheidungen nachvollziehbar, teilen relevante Informationen offen und zeitnah und erklären unsere Beweggründe, insbesondere bei Konflikten oder Unsicherheiten.



«Ich entscheide transparent und erkläre Gründe sowie Abwägungen klar.»

Beschreibung

Nachvollziehbarkeit bedeutet, Entscheidungen transparent zu treffen und bei Bedarf zu erklären, warum ein bestimmter Weg gewählt wurde. Im komplexen Spitalalltag ist es wichtig, dass nachvollziehbar bleibt, welche Informationen, Überlegungen und Abwägungen zu einer Entscheidung geführt haben. Das stärkt Vertrauen, schafft Orientierung und reduziert Unsicherheiten, besonders dann, wenn Situationen anspruchsvoll, konfliktbelastet oder nicht eindeutig sind.

Mein Beitrag

- Als Kollegin oder Kollege und insbesondere als Führungskraft erkläre ich meine Entscheidungen klar und verständlich.
- Ich lege die relevanten Gründe, Fakten und Überlegungen offen, die zu meiner Entscheidung geführt haben.
- Ich spreche Unsicherheiten und schwierige Abwägungen offen an, besonders in konfliktbelasteten Situationen.
- Müssen Entscheidungen kurzfristig getroffen werden, nehme ich mir bei Bedarf im Anschluss Zeit, diese einzuordnen und zu erklären.
- Ich trage dazu bei, dass wir im Team Entscheidungen klar begründen, gut erklären und respektvoll treffen – auch wenn wir unterschiedliche Meinungen haben.

Warum uns das wichtig ist

- Vertrauen und Orientierung im Team sowie bei Patientinnen und Patienten und Angehörigen.
- Weniger Unsicherheiten und Missverständnisse
- Starke interprofessionelle Zusammenarbeit durch ein gemeinsames Verständnis
- Verantwortungsvolle und fachlich fundierte Entscheidungen

VERBINDLICHKEIT

Wir halten Zusagen ein,
stehen zu unserem Wort und
handeln zuverlässig.



**«Ich trage dazu bei, dass andere
auf meine Aussagen und Handlungen
vertrauen können.»**

Beschreibung

Verbindlichkeit bedeutet, dass man sich aufeinander verlassen kann – im täglichen Miteinander, in anspruchsvollen Situationen und in der langfristigen Zusammenarbeit. Im Universitätsspital Zürich schafft verbindliches Handeln Sicherheit, stärkt Vertrauen und erleichtert die Zusammenarbeit über Berufsgruppen hinweg. Verbindlichkeit zeigt sich darin, Zusagen und Abmachungen einzuhalten und Abweichungen transparent zu erläutern. Verbindlichkeit bildet eine wichtige Grundlage für professionelle Zusammenarbeit.

Mein Beitrag

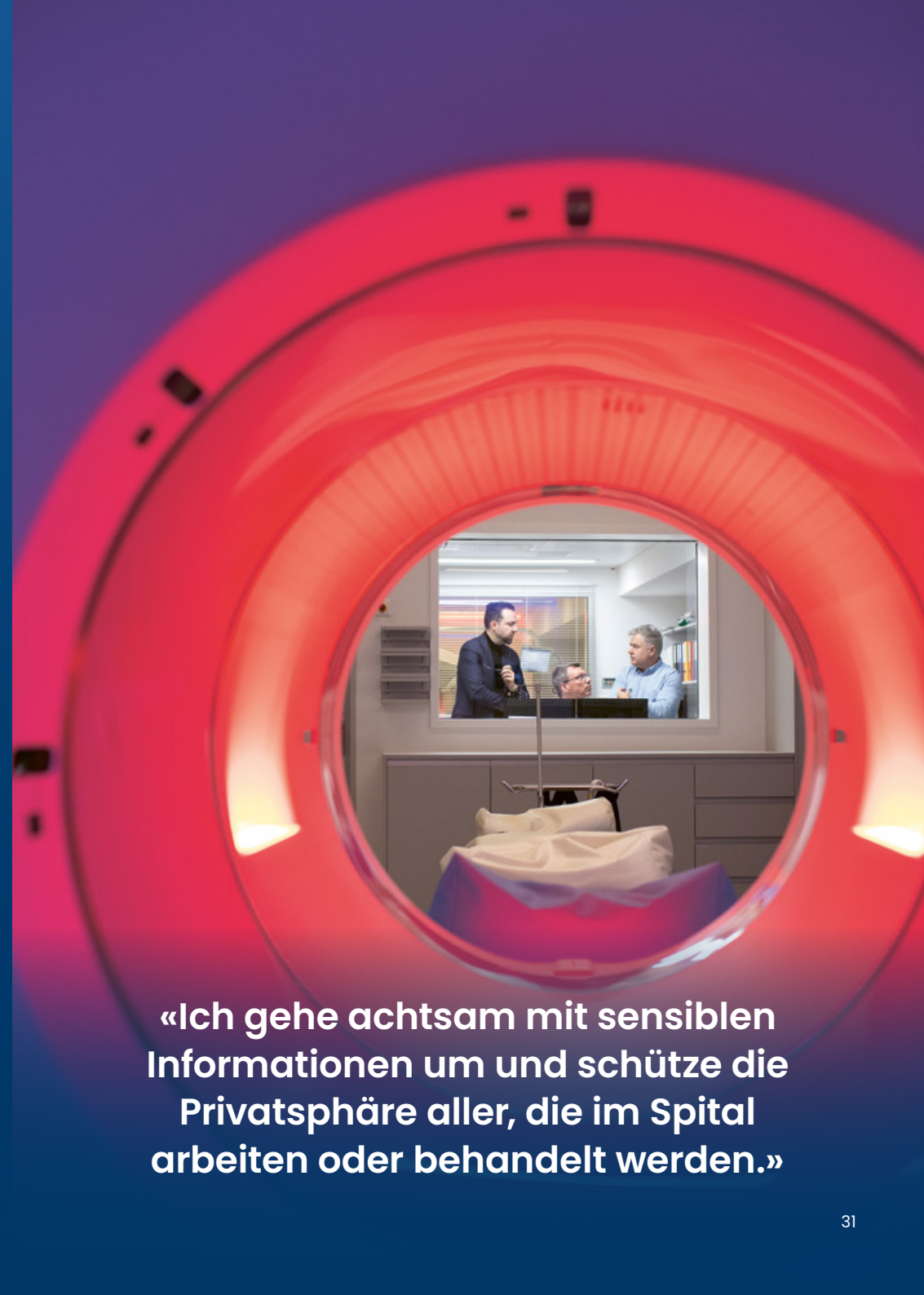
- Ich halte Absprachen und Zusagen ein und informiere frühzeitig, wenn ich eine Zusage nicht einhalten kann. Zwingende Abweichungen lege ich transparent offen und erläutere sie.
- Ich kläre Erwartungen transparent und spreche Unklarheiten direkt an.
- Ich arbeite sorgfältig und übernehme Verantwortung für meine Aufgaben.
- Ich trage dazu bei, dass andere auf meine Aussagen und Handlungen vertrauen können.

Warum uns das wichtig ist

- Verlässliche Teamarbeit auch in komplexen und zeitkritischen Situationen
- Stabilität und Vertrauen im Team
- Erleichterte Planung und effizientere Zusammenarbeit im Arbeitsalltag
- Bessere Versorgung und höhere Patientensicherheit

VERTRAULICHKEIT

Wir gehen vertraulich mit sensiblen Informationen um und schützen die Privatsphäre von Patientinnen und Patienten sowie Kolleginnen und Kollegen.



«Ich gehe achtsam mit sensiblen Informationen um und schütze die Privatsphäre aller, die im Spital arbeiten oder behandelt werden.»

Beschreibung

Vertraulichkeit bedeutet, mit Daten und persönlichen Informationen sorgfältig und verantwortungsvoll umzugehen. Im Spitalumfeld betrifft dies medizinische Angaben ebenso wie interne Personal- oder Teaminformationen. Vertraulichkeit zeigt sich im bewussten Umgang mit Dokumenten, in der Diskretion sowie in der sorgfältigen Nutzung digitaler Systeme. Sie schützt die Würde des Menschen und ist ein wesentlicher Bestandteil unseres beruflichen Ethos.

Mein Beitrag

- Ich behandle persönliche und medizinische Informationen vertraulich und teile sie nur mit berechtigten Personen.
- Ich achte darauf, Dokumente, Bildschirme und Gesprächsinhalte vor unbefugtem Einblick zu schützen.
- Ich vermeide es, sensible Themen an öffentlichen Orten oder mit Unbeteiligten zu besprechen.
- Ich gehe sorgfältig mit digitalen Zugängen und Daten um.
- Ich trage dazu bei, dass die Privatsphäre von Patientinnen, Patienten und Kolleginnen und Kollegen jederzeit respektiert wird.

Warum uns das wichtig ist

- Erfüllung gesetzlicher und ethischer Anforderungen
- Atmosphäre der Sicherheit dank Respekt und Vertrauen
- Professionelle Gesundheitsversorgung

C

Wir arbeiten interprofessionell und interdisziplinär

GEMEINSAMER ERFOLG

Wir teilen Verantwortung
und Erfolge gemeinsam
als Team.



«Ich unterstütze eine Kultur, die
Erfolge als Teamleistungen anerkennt
und feiert.»

Beschreibung

Gemeinsamer Erfolg bedeutet, dass wir nicht nur individuelle Leistungen würdigen, sondern auch das Zusammenspiel aller Berufsgruppen in den Mittelpunkt stellen. Im Universitätsspital Zürich trägt jede Person, unabhängig von Aufgabe oder Funktion, zum Behandlungs- und Forschungserfolg und zum Wohle der Patientinnen und Patienten bei. Gemeinsamer Erfolg entsteht, wenn Verantwortung geteilt, gegenseitige Unterstützung gelebt und Ergebnisse gemeinsam erreicht werden.

Mein Beitrag

- Ich erkenne die Beiträge aller Beteiligten zu einem gemeinsamen Ergebnis an.
- Ich teile Verantwortung und unterstütze andere, wenn es die Situation erfordert.
- Ich teile Erfolge und mache Teamleistungen sichtbar.
- Ich frage bei Herausforderungen aktiv nach Unterstützung und biete sie ebenso an.
- Ich trage dazu bei, dass unser Team gemeinsam wächst und aus Erfahrungen lernt.

Warum uns das wichtig ist

- Motivation durch sichtbare und gemeinsame Erfolge
- Starke interprofessionelle Zusammenarbeit statt Silodenken
- Kontinuierliche Verbesserung unserer Arbeit

DIALOG

Wir schaffen Raum
für offenen Austausch und
gemeinsame Lösungen.



«Ich pflege einen wertschätzenden Dialog und engagiere mich für konstruktive gemeinsame Lösungen.»

Beschreibung

Dialog bedeutet, miteinander ins Gespräch zu kommen und sich offen über verschiedene Sichtweisen auszutauschen. Ein guter Dialog lebt von gegenseitigem Respekt, aktiver Beteiligung und der Bereitschaft, voneinander zu lernen. Er stärkt die Zusammenarbeit und fördert ein Arbeitsklima, in dem die Vielfalt an Meinungen als Ressource genutzt wird.

Mein Beitrag

- Ich lade aktiv zum Austausch ein und achte darauf, dass unterschiedliche Perspektiven gleichberechtigt gehört werden.
- Ich höre aufmerksam zu und bin offen, Neues zu lernen.
- Ich formuliere eigene Anliegen klar und respektvoll.
- Ich beteilige mich konstruktiv an der gemeinsamen Lösungsfindung.
- Ich unterstütze ein Arbeitsumfeld, in dem offener Dialog selbstverständlich und erwünscht ist.

Warum uns das wichtig ist

- Besseres Verständnis komplexer Situationen
- Tragfähige Lösungen dank Einbezug unterschiedlicher fachlicher Perspektiven
- Fundierte Entscheidungen trotz zeitlichem Druck
- Bessere Qualität der Versorgung durch starke Zusammenarbeit

UNTERSTÜTZUNG UND WERT- SCHÄTZUNG

Wir helfen uns gegenseitig, um einen funktionierenden Betrieb zu gewährleisten.



«Ich helfe mit, Herausforderungen gemeinsam und verlässlich zu meistern.»

Beschreibung

Unterstützung bedeutet, sich im Arbeitsalltag über alle Professionen und Hierarchiestufen hinweg zu unterstützen, damit Abläufe zuverlässig funktionieren. In einem Universitätsspital ist Teamarbeit unerlässlich, denn Patientensicherheit und reibungslose Prozesse hängen davon ab, dass sich Kolleginnen und Kollegen aufeinander verlassen können. Unterstützung zeigt sich darin, dass wir Probleme gemeinsam lösen, einander rechtzeitig helfen und in intensiven Phasen solidarisch zusammenarbeiten.

Mein Beitrag

- Ich biete Unterstützung an, wenn Kolleginnen oder Kollegen entlastet werden müssen.
- Ich beobachte das Teamgeschehen aufmerksam und springe ein, wenn Abläufe ins Stocken geraten.
- Ich teile Wissen und Informationen, damit andere ihre Aufgaben gut erfüllen können.
- Ich bitte selbst um Unterstützung, wenn ich sie brauche, damit der Betrieb verlässlich bleibt.
- Ich trage dazu bei, dass wir als Team Herausforderungen gemeinsam meistern und die Arbeitsbelastung ausgewogen verteilen.

Warum uns das wichtig ist


- Verlässliche Abläufe im Spitalalltag
- Hohe Patientensicherheit und Versorgungsqualität
- Starke Teamarbeit, Entlastung im arbeitsintensiven Alltag

D

Wir lernen aus Erfahrungen und gehen konstruktiv mit Fehlern und Unsicherheiten um

FEHLER- UND FEEDBACKKULTUR

Wir stehen zu unseren
Fehlern, sprechen diese
offen an und übernehmen
Verantwortung.



«Ich stehe zu meinen Fehlern und
nutze konstruktives Feedback gezielt,
um mich fachlich und persönlich
weiterzuentwickeln.»

Beschreibung

Fehlerkultur bedeutet, Fehler und Beinahe-Fehler offen, sachlich und ohne Schuldzuweisungen anzusprechen. Im Universitätsspital Zürich kann jeder Fehler Auswirkungen auf Patientensicherheit und Abläufe haben, weshalb Transparenz und Lernbereitschaft zentral sind. Eine gelebte Fehlerkultur ermöglicht es, Ursachen zu verstehen, Verbesserungen einzuleiten und Herausforderungen gemeinsam zu bewältigen. Sie schafft Vertrauen und bildet die Grundlage für eine echte Verbesserungskultur, in der Feedback aktiv genutzt und Erfahrungen geteilt werden, damit sich das gesamte Team weiterentwickeln kann.

Mein Beitrag

- Ich melde Fehler und Unsicherheiten zeitnah und transparent.
- Ich spreche über Ursachen statt über Schuld und gehe respektvoll mit Fehlern anderer um.
- Ich nutze Feedback aktiv und unterstütze andere darin, offen über Fehler zu sprechen.
- Ich reflektiere mein eigenes Handeln und leite daraus Verbesserungen ab.
- Ich trage dazu bei, dass Fehler als Chance für Weiterentwicklung und Qualitätssicherung verstanden werden.

Warum uns das wichtig ist

- Höhere Patientensicherheit durch optimierte Abläufe und Vermeidung wiederholter Fehler
- Lerngewinne durch positive Fehlerkultur
- Offene und vertrauensvolle Kommunikationskultur
- Kontinuierliche Verbesserung unserer Arbeit

LERNKULTUR

Wir schaffen ein Umfeld, in dem Fragen, Zweifel und neue Ideen willkommen sind.



«Ich unterstütze eine Lernkultur, in der Fragen und Unsicherheiten erlaubt sind und neue Ideen Wertschätzung erfahren.»

Beschreibung

Eine gelebte Lernkultur bedeutet, ein Umfeld zu schaffen, in dem Fragen gestellt, Unsicherheiten offen angesprochen und neue Ideen wertgeschätzt werden. Lernen entsteht nicht nur durch Weiterbildung, sondern auch im gemeinsamen Austausch sowie durch Erfahrung und Reflexion im Alltag. Psychologische Sicherheit ermöglicht es allen Berufsgruppen, sich einzubringen, Fehler oder Zweifel ohne Angst vor negativen Folgen anzusprechen und damit kontinuierliche Weiterentwicklung zu fördern.

Mein Beitrag

- Ich stelle Fragen, wenn etwas unklar ist, und ermutige andere, dies ebenfalls zu tun.
- Ich spreche Unsicherheiten offen an und verstehe sie als Teil des Lernens.
- Ich bringe neue Ideen und Verbesserungsvorschläge ein.
- Ich nutze Lern- und Weiterbildungsmöglichkeiten und teile mein Wissen mit anderen.
- Ich trage dazu bei, dass Lernen im Team als sicher, wertvoll und selbstverständlich erlebt wird.

Warum uns das wichtig ist

- Vermeidung von Fehlern durch vollständige Informationen und konsequentes Nachfragen bei Unsicherheiten
- Starkes Fachwissen und optimierte Abläufe
- Kontinuierliche Weiterentwicklung der Versorgung
- Raum für Innovation und Weiterentwicklung

QUALITÄT

Wir verstehen Qualität nicht nur als medizinische Exzellenz, sondern als gemeinsames Verantwortungsbewusstsein in allem, was wir tun.



«Ich arbeite sorgfältig und verantwortungsvoll und halte mich an geltende Standards.»

Beschreibung

Qualität bedeutet, in allen Bereichen des Universitätsspitals Zürich verantwortungsbewusst, sorgfältig und professionell zu handeln. Sie entsteht nicht allein durch fachliche Kompetenz, sondern erst durch das verlässliche Zusammenspiel aller Berufsgruppen, die gemeinsam zur Sicherheit und zum Wohlbefinden von Patientinnen und Patienten beitragen. Qualität zeigt sich in präzisen Abläufen, guter Kommunikation, der konsequenten Einhaltung von Standards und der Bereitschaft, aus Erfahrungen zu lernen. Sie umfasst auch den Anspruch, Prozesse zu verbessern und Herausforderungen frühzeitig zu erkennen.

Mein Beitrag

- Ich arbeite sorgfältig, verantwortungsbewusst und orientiere mich an geltenden Standards.
- Ich überprüfe meine Arbeit und achte darauf, Fehler frühzeitig zu erkennen und zu vermeiden.
- Ich halte mich an Prozessvorgaben und trage aktiv dazu bei, sie zu verbessern, wenn Optimierung möglich ist.
- Ich frage nach, wenn Informationen fehlen oder Abläufe unklar sind.
- Ich leiste meinen Beitrag, damit Qualität im gesamten Team sichtbar und verlässlich gelebt wird.
- Ich spreche Fehler und Unsicherheiten offen und zeitnah an, um gemeinsames Lernen und kontinuierliche Verbesserung zu fördern.

Warum uns das wichtig ist

- Verlässliche, menschliche und sichere Versorgung
- Stärkung des Vertrauens nach innen und nach aussen
- Langfristige Exzellenz in allen USZ-Bereichen durch ein gemeinsames Qualitätsverständnis

E

**Wir übernehmen
Verantwortung für
unser Handeln,
unsere Umwelt und
unsere Gesellschaft
und agieren als
Vorbild**

INTEGRITÄT

Wir handeln im Einklang mit ethischen, rechtlichen und professionellen Standards und stehen für die Rechte von Patientinnen und Patienten, den Schutz der Kolleginnen und Kollegen und für Chancengerechtigkeit ein.



**«Integrität bedeutet für mich,
auch in schwierigen Situationen das
Richtige zu tun.»**

Beschreibung

Integrität bedeutet, jederzeit verantwortungsvoll, transparent und im Einklang mit ethischen, rechtlichen und professionellen Pflichten zu handeln. Integrität heisst, auch in schwierigen Situationen das Richtige zu tun. Sie zeigt sich unter anderem in korrekter Dokumentation, sorgfältigem Umgang mit Informationen und der Einhaltung von Standards. Und sie zeigt sich auch im Mut, für das Wohl und die Rechte anderer einzustehen.

Mein Beitrag

- Ich halte mich an geltende Gesetze, Richtlinien und berufsethische Standards.
- Ich dokumentiere korrekt und gehe sorgfältig mit sensiblen Informationen um.
- Ich handle ehrlich und transparent, auch in anspruchsvollen Situationen.
- Ich stehe für Patientenrechte und den Schutz unserer Kolleginnen und Kollegen ein.
- Ich achte auf Objektivität und Chancengerechtigkeit und mache auf Unstimmigkeiten aufmerksam.

Warum uns das wichtig ist

- Fundament für Vertrauen, Professionalität und verantwortungsvolles Handeln
- Verantwortung gegenüber Patientinnen und Patienten, Angehörigen, Kolleginnen und Kollegen sowie der Gesellschaft
- Sicherheit für Menschen in vulnerablen Situationen
- Objektivität und Chancengerechtigkeit im USZ

NACHHALTIGKEIT

Wir berücksichtigen
ökologische, soziale und
ökonomische Aspekte in
unserem täglichen Handeln.



«Ich setze Ressourcen bewusst ein und treffe nachhaltige Entscheidungen – für ein verantwortungsvolles Miteinander.»

Beschreibung

Nachhaltigkeit bedeutet, mit Ressourcen bewusst und verantwortungsvoll umzugehen und die Folgen unseres Handelns langfristig mitzudenken. Sie umfasst ökologische Aspekte – etwa Energieverbrauch, Materialeinsatz und Abfallreduktion – und ebenso soziale Themen wie zeitgemäße Arbeitsbedingungen und einen respektvollen Umgang miteinander. Nachhaltigkeit umfasst aber auch wirtschaftliche Faktoren wie die finanzielle Stabilität des Betriebs. Nachhaltiges Handeln entsteht, wenn wir im Alltag aufmerksam entscheiden, zwischen Alternativen abwägen und gemeinsam Lösungen entwickeln, die Umwelt, Gesellschaft und Organisation entlasten. Jede Berufsgruppe leistet dazu einen wichtigen Beitrag.

Mein Beitrag

- Ich gehe verantwortungsvoll mit Ressourcen um, indem ich Energie, Material und Verbrauchsgüter bewusst einsetze und Verschwendung vermeide.
- Ich prüfe nachhaltige Alternativen und treffe bewusste Entscheidungen.
- Ich trage dazu bei, Abfälle korrekt zu trennen und unnötige Einmalprodukte zu reduzieren, wo dies medizinisch vertretbar ist.
- Ich unterstütze soziale Verantwortung durch respektvollen Umgang.
- Ich achte darauf, dass ökologische, soziale und wirtschaftliche Aspekte in meinem Arbeitsbereich berücksichtigt werden.

Warum uns das wichtig ist

- Verantwortung gegenüber Menschen, Ressourcen und einem nachhaltigen Gesundheitssystem
- Langfristige Erhaltung des Betriebs
- Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden

INNOVATION

Wir gestalten die Medizin und
Pflege von morgen und
fördern ein Umfeld für Bildung,
Forschung und Innovation



«Ich schaffe Raum für Neugier,
Lernen und Fortschritt.»

Beschreibung

Fortschritt heisst, aktiv an der Weiterentwicklung von Medizin, Pflege und Versorgung mitzuwirken. Dazu gehört auch, ein Umfeld zu schaffen, in dem Forschung, Innovation und Bildung einen hohen Stellenwert haben. Wissenschaftliche Erkenntnisse fliessen dabei ein, neue Ideen werden gefördert und tägliches Lernen prägt den Alltag. Fortschritt setzt die Bereitschaft voraus, neugierig zu bleiben und Wandel mitzugestalten.

Mein Beitrag

- Ich unterstütze Forschungsvorhaben und Innovationen in meinem Arbeitsumfeld.
- Ich fördere Lernprozesse und begleite Lernende, Studierende sowie neue Kolleginnen und Kollegen aktiv.
- Ich bringe Ideen zur Weiterentwicklung von Abläufen ein und bin offen für Neues.
- Ich arbeite evidenzbasiert und berücksichtige neue wissenschaftliche Erkenntnisse.
- Ich trage dazu bei, ein Umfeld zu schaffen, das Neugier, Weiterentwicklung und Fortschritt ermöglicht.

Warum uns das wichtig ist

- Weiterentwicklung von Medizin, Pflege und Versorgung zum Wohl unserer Patientinnen und Patienten sowie der gesamten Gesellschaft
- Starke Fachpersonen heute und in Zukunft
- Starkes Umfeld, das neue Lösungen für zukünftige Herausforderungen ermöglicht

Bedenken, Meldungen und Unterstützung

Bedenken ansprechen

Wir sprechen Bedenken, Risiken oder mögliches Fehlverhalten frühzeitig an. Dazu gehören insbesondere Situationen, in denen:

- die Sicherheit von Patientinnen und Patienten gefährdet ist,
- die physische oder psychische Gesundheit von Mitarbeitenden betroffen ist,
- unsere eigene physische oder psychische Gesundheit betroffen ist,
- gesetzliche Vorgaben, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Brandschutz oder Betriebsabläufe beeinträchtigt werden,
- oder die Werte des USZ gefährdet sind.

Frühzeitiges Ansprechen hilft, Risiken zu reduzieren, Gefahren zu vermeiden und das Vertrauen ins USZ zu stärken.

Meldestellen und Ansprechpersonen

Wir nutzen die vorhandenen internen Anlaufstellen, um Fragen zu klären oder Hinweise zu melden. Dazu zählen insbesondere:

- Direkte Vorgesetzte: für operative oder teaminterne Anliegen.
- Speak Up Office (Tel. Nr. 043 254 04 80, speakup@usz.ch oder Speak Up Meldeplattform USZ): eine separate Einheit, die als Triagestelle fungiert. Sie nimmt Hinweise – auch anonym – entgegen, prüft die Situation und leitet diese an die entsprechende Meldestelle weiter. Das Team bietet zudem Unterstützung bei der Erstberatung und Orientierung für Mitarbeitende.

- Interne Meldesysteme (z. B. CIRS oder Hinweisgebersystem): für Patientensicherheit oder betriebliche Risiken.

Welche Stelle gewählt wird, hängt von der Situation und dem persönlichen Bedürfnis ab.

Schutz der meldenden Personen

Wir schützen Personen, die in gutem Glauben Bedenken äussern oder Meldungen machen. Benachteiligungen oder Nachteile werden nicht toleriert.

Gleichzeitig achten wir darauf, dass Meldungen fair, sachlich und respektvoll behandelt werden und die Rechte aller betroffenen Personen gewahrt bleiben.

Sorgfältige Prüfung

Hinweise und Meldungen werden sorgfältig, vertraulich und angemessen geprüft. Ziel ist es, aus Fehlern zu lernen, Risiken zu reduzieren, den Schutz von Patientinnen und Patienten, Mitarbeitenden und Betriebsabläufen zu gewährleisten und das Vertrauen ins USZ zu stärken.

Unseren Code of Conduct leben

Bekanntmachung und Schulung

Wir stellen sicher, dass unser Code of Conduct allen Mitarbeitenden bekannt ist und leicht zugänglich bleibt. Durch Schulungen, Informationsangebote und interne Kommunikation unterstützen wir das Verständnis und die Anwendung im Arbeitsalltag.

Verantwortung aller Mitarbeitenden

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter trägt Verantwortung dafür, den Code of Conduct im eigenen Arbeitsalltag zu kennen, zu beachten und umzusetzen. Dazu gehört, das eigene Verhalten regelmässig zu reflektieren, respektvoll und verantwortungsvoll zu handeln sowie Bedenken, Risiken oder mögliches Fehlverhalten anzusprechen oder zu melden.

Verantwortung von Führungskräften

Wir erwarten von Führungskräften, dass sie unseren Code of Conduct vorleben und aktiv umsetzen. Dazu gehört, Fragen ernst zu nehmen, Fehlverhalten anzusprechen und Mitarbeitende bei Unsicherheiten zu unterstützen. Führungskräfte schaffen ein Umfeld, in dem Offenheit, Dialog und Lernen möglich sind.

Umgang mit Verstössen

Wir gehen Hinweisen auf Verstösse gegen unseren Code of Conduct sorgfältig und umsichtig nach. Bestätigte Verstösse haben Konsequenzen, die sich nach der Schwere des Falls und den geltenden rechtlichen Grundlagen richten. Ziel ist es, korrekt zu handeln und aus Fehlern zu lernen.

Schlussbestimmungen

Inkrafttreten

Unser Code of Conduct gilt ab dem festgelegten Zeitpunkt für alle Personen, die im Spital tätig sind oder im Auftrag des USZ arbeiten.

Überprüfung und Weiterentwicklung

Wir überprüfen unseren Code of Conduct regelmässig und passen ihn bei Bedarf an neue gesetzliche, organisatorische oder gesellschaftliche Entwicklungen an.

Fragen und Kontaktstellen

Wir stellen sicher, dass bei Fragen zur Anwendung unseres Code of Conduct geeignete Ansprechpersonen und Informationsstellen zur Verfügung stehen. Die entsprechenden Kontaktinformationen sind intern zugänglich.

Universitätsspital Zürich
Direktion
Corporate Center Funktionen (CCF)

Rämistrasse 100
8091 Zürich

www.usz.ch

Frühzeitiges Ansprechen hilft, Risiken zu reduzieren, Gefahren zu vermeiden und das Vertrauen ins USZ zu stärken. Vermutete Verstösse können – auch anonym – beim Speak Up Office (Tel. Nr. 043 254 04 80, speakup@usz.ch oder Speak Up Meldeplattform USZ) gemeldet werden. Bei Fragen oder Unsicherheiten sind alle Mitarbeitenden ausdrücklich ermutigt, sich an das Compliance Office (compliance@usz.ch) zu wenden.

Folgen Sie dem USZ unter

