

Apprendimento, feedback e gestione degli errori

CULTURA DEL FEEDBACK E DELL'ERRORE

Riconosciamo i nostri errori e ci assumiamo le nostre responsabilità.

CULTURA DELL'APPRENDIMENTO

Contribuiamo a creare un ambiente in cui domande, dubbi e nuove idee sono ben accettati.

QUALITÀ

Uniamo l'eccellenza medica alla responsabilità condivisa per offrire la migliore qualità possibile.

Responsabilità, integrità e capacità di affrontare il futuro

INTEGRITÀ

Agiamo in conformità a standard etici, legali e professionali.

SOSTENIBILITÀ

Nel nostro operato quotidiano teniamo conto degli aspetti ecologici, sociali ed economici.

INNOVAZIONE

Plasmiamo la medicina e l'assistenza di domani e promuoviamo la formazione, la ricerca e l'innovazione.

Dubbi, segnalazioni e supporto

Affrontare le criticità con tempestività contribuisce a ridurre i rischi, a evitare i pericoli e a rafforzare la fiducia nell'Ospedale universitario di Zurigo. Eventuali presunte violazioni possono essere segnalate, anche in forma anonima, allo Speak Up Office (tel. 043 254 04 80, speakup@usz.ch oppure piattaforma di segnalazione Speak Up USZ). In caso di dubbi o domande, tutto il personale è espressamente invitato a rivolgersi al Compliance Office (compliance@usz.ch).

La nostra è una responsabilità condivisa!

Ospedale universitario di Zurigo, direzione Corporate Center Funktionen (CCF)
Rämistrasse 100, 8091 Zurigo

I principi del nostro operato



Care colleghe e cari colleghi,

L'Ospedale universitario di Zurigo è un centro di medicina d'eccellenza, ricerca e insegnamento. Ma è soprattutto un luogo in cui le persone sono al servizio delle persone. Oltre 10'800 collaboratrici e collaboratori espressione delle categorie professionali più disparate e con background diversi ci permettono ogni giorno di svolgere il nostro servizio pubblico. Questa diversità è una grande risorsa. Arricchisce la nostra collaborazione e consente di offrire servizi di prim'ordine.

La nostra diversità è preziosa. Se vogliamo che unisca le persone invece di dividerle, dobbiamo definire una linea comune. Il nostro Codice di condotta crea proprio questa base. Descrive i valori in cui crediamo e i principi che regolano i rapporti tra di noi e con pazienti, familiari, partner, autorità e collettività. Rappresenta un punto di riferimento nella quotidianità lavorativa e ci aiuta ad agire in modo responsabile, integro e professionale anche in situazioni difficili.

Il nostro lavoro poggia sulla fiducia – la fiducia delle nostre e dei nostri pazienti, dei nostri partner e della collettività. Questa fiducia nasce dal nostro comportamento quotidiano: dal rispetto, dall'affidabilità, dalla trasparenza e dalla disponibilità ad assumersi le proprie responsabilità. Ciò significa anche imparare dagli errori, dialogare apertamente e prendersi cura della propria salute fisica e mentale. Prendersi cura di sé non è un «di più», ma fa parte della nostra responsabilità professionale.

In qualità di ospedale universitario operiamo in un contesto di innovazione continua e contribuiamo attivamente a plasmare l'assistenza sanitaria di domani. L'innovazione offre nuove opportunità e richiede al contempo una particolare sensibilità per le questioni etiche, la protezione dei dati sensibili, la sicurezza delle e dei pazienti e la trasparenza nella gestione delle difficoltà. Il nostro Codice di condotta rappresenta anche in questo senso un punto di riferimento affidabile.

Il Codice di condotta vale per tutti, a prescindere dalla funzione e dal livello gerarchico. In questo contesto, la dirigenza ha una responsabilità particolare: dà il buon esempio e promuove una cultura improntata alla stima, all'apertura e alla chiarezza. Allo stesso tempo, ogni singola persona è chiamata a comportarsi in modo corretto e, in caso di dubbi o eventuali violazioni, a non voltarsi dall'altra parte, ma a cercare il dialogo o a rivolgersi agli appositi interlocutori.

Il nostro principio guida «Insieme, con responsabilità, per il bene comune» esprime con chiarezza ciò che ci unisce. Il presente Codice di condotta dà voce a questa visione. Il suo obiettivo è guidarci, dare delle certezze e contribuire a far sì che l'Ospedale universitario di Zurigo rimanga un luogo in cui professionalità, umanità e integrità vanno naturalmente di pari passo.

Vi ringraziamo per la dedizione che dimostrate ogni giorno e per l'impegno con cui sostenete i nostri valori incarnandoli nella quotidianità.



André Zemp
Presidente del consiglio ospedaliero



Monika Jänicke, Dr. phil. II
CEO, presidente della direzione ospedaliera

I nostri principi e le nostre linee guida di condotta

Rispetto e stima

DIVERSITÀ

Accettiamo e promuoviamo la diversità in tutte le sue forme (ad esempio in termini di età, genere, provenienza, background culturale, orientamento sessuale, abilità).

ASCOLTO

Ascoltiamo attivamente e teniamo in seria considerazione punti di vista diversi dai nostri, a prescindere da gerarchia e funzioni.

LINGUAGGIO RISPETTOSO

Comunichiamo con rispetto per evitare discriminazioni, denigrazioni ed emarginazione.

Trasparenza e fiducia

CHIAREZZA

Prendiamo decisioni in modo trasparente e spieghiamo le nostre motivazioni con chiarezza.

IMPEGNO

Teniamo fede alle nostre promesse e alla parola data.

RISERVATEZZA

Trattiamo con riservatezza le informazioni sensibili e proteggiamo la privacy di pazienti, colleghe e colleghi.

Interprofessionalità e interdisciplinarietà

SUCCESSI COLLETTIVI

Condividiamo responsabilità e successi insieme come team.

DIALOGO

Creiamo occasioni di confronto e troviamo soluzioni insieme.

SUPPORTO E STIMA

Ci aiutiamo a vicenda per garantire un'operatività efficace.