

**IL CODICE CULTURALE
DEL SANTAGOSTINO**

LA STELLA POLARE

Questo documento non è quello che facciamo, né quello che siamo.

È quello che ogni giorno ci sforziamo di fare e di diventare...

LA BUSSOLA

Il nostro obiettivo è il **successo dell'azienda tramite la crescita personale**. Con le nostre decisioni creiamo valore ogni giorno.

Il successo dell'azienda è la realizzazione della nostra mission aziendale.

“ *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 VALORI

Facciamo bene il nostro lavoro, con cura e amore artigianale. Cerchiamo di **creare qualità più che quantità**: preferiamo fare meno cose bene che più cose male e diamo la dovuta attenzione ai dettagli.

Investiamo tempo, energia e risorse economiche nella **creatività**, nell'**essenzialità**, nelle **buone relazioni**.

Consideriamo il cinismo un veleno e l'**entusiasmo** un carburante per raggiungere i risultati e creare senso di appartenenza.

Il disagio e le difficoltà sono nell'ordine delle cose: cerchiamo di non lamentarci e di trasformarli in sfide per migliorarci. C'è differenza tra brontolio e critica costruttiva.

Il nostro campo d'azione è la **realtà**: ci piace sognare il futuro ma ci confrontiamo con i fatti, non ci interessano astrazioni o proiezioni dei nostri desideri.

Il nostro è un modello di **leadership collaborativa**. Lavoriamo con spirito di servizio: aiutiamo gli altri a fare bene il loro lavoro, invece che usare gli altri per raggiungere i nostri obiettivi personali.

Trattiamo il luogo di lavoro come casa nostra, sforzandoci continuamente di renderlo migliore.

LE PERSONE

Cerchiamo una **buona qualità della vita**, dentro e fuori dal lavoro; una persona serena contribuisce alla serenità di tutti.

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

Ci trattiamo bene, innanzitutto come persone: ci sforziamo di migliorare le nostre relazioni e cerchiamo di accettare l'emotività altrui.

Ci trattiamo come adulti degni di fiducia e non ci affidiamo alle gerarchie e alla burocrazia per controllare gli altri.

I DIALOGHI

Ogni dialogo è basato sulla fiducia: se non c'è fiducia bisogna dichiararlo prima di lavorare insieme e lavorare per ricostruirla.

Ogni domanda è legittima: siamo sempre in diritto di chiedere (perché non abbiamo capito, non sappiamo o non ricordiamo). Cerchiamo però di trovare il modo per ricordare le risposte e renderle patrimonio di tutti.

Ogni risposta è dovuta: rispondiamo sempre, chiunque sia il nostro interlocutore.

Ogni interlocutore merita lo stesso grado di attenzione; quando la prestiamo, la nostra attenzione è totale.

Qualunque cosa diciamo deve essere detta con **gentilezza e chiarezza**. Ogni cosa può essere detta, a patto che sia detta nel modo giusto.

Ascoltiamo domande e richieste di collaborazione senza pregiudizi, senza cercare di proteggere il nostro tempo, le nostre risorse, le nostre decisioni. Le viviamo come un'opportunità di crescita comune.

Cerchiamo sempre di **farcì capire** e di **capire l'altra persona**. Ci assicuriamo sempre che, quando ci si alza dal tavolo, tutti abbiano capito; anche, se necessario, con un documento scritto e condiviso da tutti.

I FEEDBACK

Ci consideriamo coinvolti in tutto quello che accade in azienda. Indicare un punto di debolezza, un problema, una difficoltà è diritto e dovere di tutti, non solo di chi è direttamente coinvolto in un progetto, pur nel rispetto di ruoli e responsabilità.

Un feedback offerto, richiesto o meno, è un atto di **generosità**. Cerchiamo di riceverlo con attenzione e disponibilità.

Un feedback onesto può essere duro ed emotivamente difficile da dare e da ricevere. Quando lo diamo, cerchiamo di farlo nel momento e nel modo giusto. Quando lo riceviamo, cerchiamo di farlo con attenzione e disponibilità.

Più il feedback è duro, più è urgente: cerchiamo di darlo appena possibile, per evitare che i conflitti diventino solchi troppo profondi.

Diamo anche **feedback positivi**. Riconosciamo il lavoro fatto bene e lo facciamo in maniera esplicita, onesta e autentica, non con vuoti rituali automatici.

LE RELAZIONI E I CONFLITTI

Cerchiamo di dare piena **trasparenza** al nostro lavoro, così che tutti possano contribuirvi.

Lavoriamo in uno spazio sicuro: chiunque può essere in disaccordo, sempre. Se lo è, ha il diritto e il dovere di dirlo.

Siamo in disaccordo con le idee, non con le persone. Quando siamo in disaccordo, dobbiamo sempre portare degli argomenti a sostegno della nostra tesi, cercando di concentrarci su elementi oggettivi e non sulle spinte emotive.

Consideriamo la critica argomentata un'occasione costruttiva per imparare, per migliorare le interazioni tra le persone e la qualità delle decisioni.

Non usiamo la critica nel merito per ferire, offendere, demoralizzare.

Non sfuggiamo ai conflitti, anche se sono emotivamente impegnativi. Li consideriamo un'occasione per migliorare le relazioni e la qualità del lavoro.

Guardiamo a viso aperto quello che ci mette a disagio e lavoriamo attivamente per

risolvere i problemi con le persone coinvolte.

Ogni conflitto va gestito con gli strumenti giusti: razionalità, fiducia, curiosità e trasparenza radicale sulle proprie opinioni, emozioni, interessi.

I conflitti d'interesse devono essere dichiarati con trasparenza per dare agli altri gli strumenti per interpretare correttamente le nostre azioni.

Se un conflitto d'interesse non ci consente di lavorare con serenità e correttezza, lasciamo ruoli, decisioni e responsabilità per limitarlo o annullarlo.

LE DECISIONI E L'OWNER

Ci sforziamo di **tradurre le parole in fatti in modo coerente**.

Per ogni decisione c'è un **owner**, una persona che decide: una. L'owner deve essere sempre chiaro a tutti, in ogni momento. Se non è chiaro, chiunque può e deve chiedere che l'owner venga dichiarato.

Ogni decisione deve essere informata e ponderata. Chi decide cerca di farlo con la massima consapevolezza possibile: chiede tutti i consigli e le opinioni che ritiene necessari; tiene conto delle percezioni altrui; si preoccupa soprattutto di ascoltare le persone su cui la decisione avrà impatto operativo.

Quando una decisione è presa, però, tutti lavorano al meglio perché abbia successo, compreso chi è ancora in disaccordo.

L'ERRORE E L'APPRENDIMENTO

Dedichiamo tempo adeguato a riflettere su come sono andate le cose, sugli errori commessi.

Consideriamo l'errore commesso in buona fede un'**occasione di crescita**. Cerchiamo di sbagliare il prima possibile, di correggere il tiro appena ce ne accorgiamo, di imparare.

Siamo continuamente allievi e insegnanti e consideriamo il tempo dedicato all'apprendimento parte integrante del nostro lavoro.

12
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

Finché 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.

Santagostino
LA TUA SALUTE