

**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 **farci 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