

Księga „DaVita Way”



Rozdział 1: Nasze fundamenty i wiodące zasady

Nasza misja

Chcemy być dostawcą, partnerem i pracodawcą z wyboru

Nasze podstawowe wartości

DOSKONAŁOŚĆ USŁUG

Pomoc innym to powód naszego istnienia. Nieustannie staramy się zrozumieć potrzeby tych, którzy na nas polegają (naszych pacjentów, lekarzy, kolegów z zespołu) i przekraczać ich oczekiwania.

SPÓJNOŚĆ SŁÓW I CZYNÓW

Wierzymy w to, co mówimy i robimy to, co mówimy. Ufa się nam, bo jesteśmy godni zaufania. W naszych osobistych, zespołowych i firmowych wartościach dążymy do spójności słów i czynów.

ZESPOŁOWOŚĆ

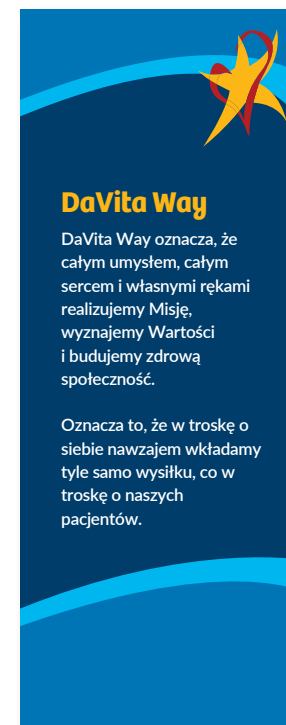
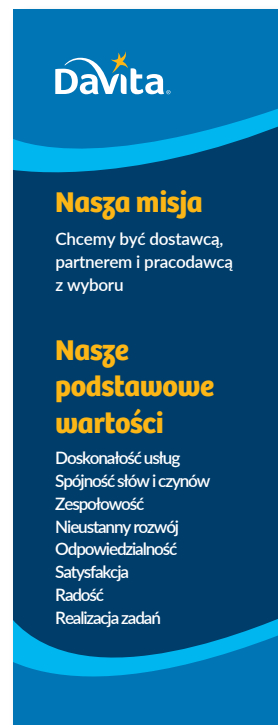
Jeden za wszystkich, wszyscy za jednego! Pracujemy razem – dzielimy wspólne plany, kulturę i cele. Autentycznie dbamy nie tylko o tych, którym zapewniamy pomoc medyczną, ale także o tych, z którymi pracujemy ramię w ramię. Pracujemy razem, by wypełnić naszą misję.

NIEUSTANNY ROZWÓJ

Nigdy nie stoimy w miejscu, nigdy nie jesteśmy w (pełni) usatysfakcjonowani. Indywidualnie i jako zespół cały czas spoglądamy na to, co robimy i pytamy: „Co możemy robić lepiej?”. Potem działamy w systematyczny sposób.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Nie mówimy: „To nie moja wina” albo „To nie moja sprawa”. Bierzemy odpowiedzialność za realizowanie naszych zobowiązań – indywidualnych i całej organizacji. Bierzemy pełną odpowiedzialność za rezultaty.



SATYSFAKCJA

Tworzymy inną jakość. Czujemy się nagrodzeni – osobiście i jako zespół – ponieważ to, co robimy w naszej pracy jest spójne z naszymi celami i marzeniami. Wierzymy, że „To Ty musisz być zmianą, którą chcesz ujrzeć w świecie” (Mahatma Gandhi). A kiedy stajesz się tą zmianą, to przynosi satysfakcję.

RADOŚĆ

Cieszymy się tym, co robimy. Wiemy, że opieka medyczna, to ciężka praca, ale nawet ciężka praca może być radosna. Traktujemy naszą pracę poważnie, czujemy jednak też, że tworzenie radosnego miejsca pracy dla naszego zespołu pomaga nam lepiej opiekować się naszymi pacjentami. Dążymy do doskonałości i czujemy z tego radość.

REALIZACJA ZADAŃ

Realizację zadań nazywamy czasem naszą „niewypowiedzianą” Wartością podstawową – choć nie jest wymieniana oficjalnie, to jest dla nas bardzo ważna. Definiujemy ją jako realizację odpowiednich czynności w dużej ilości.

DBAŁOŚĆ: O co się troszczymy

Jednym z elementów filozofii DaVita Way jest troska o siebie nawzajem z takim samym zaangażowaniem, z jakim troszczymy się o naszych pacjentów.

W 2018 roku – po raz pierwszy w naszej historii – pracownicy opracowali definicję tego, co nazywamy „intensywną troską”, wybierając sześć zachowań, które świadczą o prawdziwej trosce. O intensywnej trosce mówimy wtedy, gdy zachowania te realizujemy celowo i konsekwentnie.

Ponieważ istotą naszej pracy jest opieka, we wszystkich interakcjach z pacjentami powinniśmy wykazywać się troską w zakresie następujących zachowań.

GOŚCINNOŚĆ

Zwracamy się do naszych pacjentów po imieniu i witamy ich sympatycznym, pełnym ciepła uśmiechem.

EMPATIA

Odczuwanie, współodczuwanie i wyrażanie troski o uczucia naszych pacjentów.

POROZUMIENIE

Pytanie pacjentów o to, co jest dla nich ważne, pamiętanie o tym i celebrowanie ważnych rzeczy; szukanie płaszczyzny porozumienia.

AKTYWNE SŁUCHANIE

Zwracanie bacznej uwagi na to, co mówią nam pacjenci, i powtarzanie ich wypowiedzi, by potwierdzić, że je zrozumieliśmy.

SZACUNEK

Uznawanie i szanowanie uczuć, życzeń, praw i tradycji naszych pacjentów.

MOTYWACJA

Dopingowanie naszych pacjentów, dawanie im wsparcia, pewności siebie i nadziei.



Przekonania > Zachowania > Wyniki

Kiedy firma DaVita postanowiła zostać najlepszą siecią stacji dializ na świecie, przeprowadziliśmy analizę wielu organizacji znanych z doskonałości świadczonych usług. Wyniki były zaskakujące. Organizacje te nie posiadały programów szkoleniowych w zakresie obsługi klienta. Zamiast tego miały własne pomysły na wykonywanie czynności. Disney, Ritz-Carlton, Southwest Airlines, Griffin Hospital... wszystkie te organizacje zaczęły od ustalenia podstawowych zbiorowych przekonań.

Owe zbiorowe przekonania o tym, co sobą reprezentują i do czego dążą, stały się siłą napędową do konsekwentnie realizowanych zachowań, które przynosiły oczekiwane wyniki.

Nie był im potrzebny program obsługi klienta, bowiem ich przemyślana kultura organizacyjna stanowiła fundament wszystkich dalszych działań.

DaVita Way



Wiele przedsiębiorstw posiada własną kulturę i sposób realizacji zadań. Na przykład lokalizacje firmy Disney mają zawsze określony wygląd, język i czynności. Korzystając z linii lotniczych Southwest Airlines, od razu wiesz, że lecisz maszyną Southwest albo czekasz przy bramce Southwest – poznajesz ich charakterystyczny wygląd, styl, a także szczególny sposób wykonywania czynności. Podobnie jest w sieci hoteli Ritz-Carlton i innych organizacjach, które na pewno kojarzysz. Przedsiębiorstwa te mają bardzo charakterystyczną i przemyślaną kulturę.

W naszej społeczności zadania realizuje się zgodnie z szeregiem zasad. Nazywamy je DaVita Way. Według jego założeń definiujemy naszą kulturę. Nasza kultura organizacyjna nosi nazwę... DaVita Way.

*DaVita Way oznacza, że całym umysłem, całym sercem i własnymi rękami realizujemy **Misję**, wyznajemy **Wartości** i budujemy zdrową **Spółeczność**.*

Oznacza to, że w troskę o siebie nawzajem wkładamy tyle samo wysiłku, co w troskę o naszych pacjentów.



Umysł, serce i ręce

UMYSŁ:

Wierzy / angażuje się

- 1) Misja i wartości
- 2) Społeczność
- 3) Najwspanialsza na świecie sieć specjalistów w dziedzinie opieki zdrowotnej

SERCE:

Troszczy się (z wielką pasją)

- 1) Pacjenci
- 2) Współpracownicy
- 3) Dumni z naszej społeczności oraz swojej placówki/biura

RĘCE:

Działają

- 1) Realizują misję i wartości w praktyce
- 2) Działają na rzecz tego, na czym im zależy
- 3) Dają z siebie wszystko
- 4) Realizują zadania



Nasza misja

Chcemy być dostawcą,
partnerem i pracodawcą
z wyboru

Nasze podstawowe wartości

Doskonałość usług

Spójność słów i czynów

Zespołowość

Nieustanny rozwój

Odpowiedzialność

Satysfakcja

Radość

Realizacja zadań

DaVita Way



DaVita Way oznacza, że całym umysłem,
całym sercem i własnymi rękami
realizujemy misję, wyznajemy wartości i
budujemy zdrową społeczność.

Oznacza to, że w troskę o siebie nawzajem
wkładamy tyle samo wysiłku, co w troskę
o naszych pacjentów.

DBAŁOŚĆ

Welcome [Gościnność]

Empathize [Empatia]

Connect [Porozumienie]

Actively listen [Aktywne słuchanie]

Respect [Szacunek]

Encourage [Motywacja]