

CULTURA DENTEXPERT TREND

Cum alegem să ne facem meseria.

Un document pentru pacienți, candidați, colegi și pentru oricine vrea să înțeleagă ce așteptăm de la oamenii care au grijă de pacienții noștri.

**Ne facem treaba cât putem noi de bine, cu blândețe și informând
pacientul.**

Buzău

Meseria noastră începe cu competența. Dar merge mai departe.

Lucrăm cu oameni care pot veni cu durere, teamă, rușine, neîncredere sau multe întrebări. Uneori au în față un diagnostic pe care abia îl înțeleg, o decizie medicală importantă sau un tratament care presupune un efort financiar serios.

Noi suntem pe teren cunoscut. Pacientul, de multe ori, nu este. De aceea, responsabilitatea noastră nu se termină la execuția corectă a unei manopere.

Experiența, dexteritatea și rezultatele bune sunt baza profesiei noastre. Într-o clinică stomatologică, însă, competența înseamnă și felul în care ne raportăm la omul din fața noastră.

Profesionalismul se vede și în felul în care observăm omul, îl ascultăm, îi explicăm, îi cerem acordul, îi respectăm timpul și îi răspundem când ceva îl neliniștește.

Competența ne face buni în meseria noastră. Felul în care o punem în slujba omului spune ce fel de profesioniști suntem.

De ce am pus în scris felul în care lucrăm

Pentru că vrem să fie clar, atât pentru cei care lucrează aici, cât și pentru cei care ne încredințează sănătatea lor, ce înseamnă pentru noi să ne facem bine meseria. Acest document pune în cuvinte felul în care alegem să lucrăm la Dentexpert Trend și ceea ce un pacient poate aștepta de la noi.

Promisiunea noastră

Ne facem treaba cât putem noi de bine, cu blândețe și informând pacientul.

Poate părea o propoziție simplă. Pentru noi, nu este. Fiecare parte din ea spune ceva despre felul în care lucrăm.

Ne facem treaba cât putem noi de bine

Asta înseamnă să ne pregătim, să fim atenți, să verificăm și să continuăm să învățăm. Uneori înseamnă și să spunem „nu știu” sau „am nevoie de o altă opinie”.

Competența nu înseamnă să ai întotdeauna răspunsul pe loc. Înseamnă și să-ți cunoști limitele, să ceri ajutor atunci când este nevoie și să cauți răspunsul corect pentru pacient.

Vrem să facem lucrurile bine și atunci când sunt simple, și atunci când devin dificile. Standardul nostru nu ar trebui să depindă de cât de aglomerată este ziua sau de cine ne privește.

Cu blândețe

Un om care se așază pe scaunul stomatologic nu își lasă frica la ușă. Unii pacienți ne spun că le este teamă. La alții o vedem. Alții o ascund foarte bine.

Blândețea înseamnă să observăm omul și să ținem cont de starea lui în felul în care vorbim, explicăm și lucrăm. Înseamnă să avem răbdare când cineva are nevoie de încă o explicație și să nu confundăm vulnerabilitatea cu slăbiciunea.

Blândețea nu scade standardul medical. Schimbă felul în care îl aplicăm.

Informând pacientul

Vrem ca pacientul să știe ce am găsit, ce îi propunem, de ce îi propunem, ce urmează și cât costă. Să aibă timp să întrebe și să poată spune că ceva nu îi este clar.

Explicația face parte din tratament. La fel și acordul pacientului.

Un pacient informat poate lua o decizie împreună cu noi, nu doar accepta ceea ce îi spunem.

De ce existăm și ce construim

Misiunea noastră

Vrem să facem stomatologie bună într-un loc în care pacientul este tratat cu atenție și respect.

Asta înseamnă, desigur, un act medical făcut bine. Dar înseamnă și să observăm omul din fața noastră, să comunicăm într-un fel pe care îl poate înțelege și să rămânem disponibili atunci când are o întrebare sau când ceva din experiența lui nu a fost așa cum trebuia.

Știm că pentru mulți oameni stomatologia vine la pachet cu teamă, anxietate sau experiențe neplăcute din trecut. Nu putem promite că orice tratament va fi ușor. Putem însă să facem tot ce ține de noi pentru ca pacientul să știe ce i se întâmplă, să se simtă ascultat și să treacă prin tratament cu mai multă siguranță.

Viziunea noastră

Vrem ca Dentexpert Trend să fie un loc în care atât pacienții, cât și oamenii care lucrează aici să se simtă **în siguranță, valorizați și în confort.**

Pentru noi, acestea nu sunt doar stări plăcute. Sunt condiții în care se poate construi o relație bună pe termen lung.

Ne dorim pacienți care revin pentru că au încredere în noi și colegi care rămân pentru că pot crește într-un mediu în care există respect, standarde și loc pentru dezvoltare.

Încrederea se câștigă în timp. Și se poate pierde foarte repede. De aceea, felul în care lucrăm în fiecare zi contează.

Valorile noastre

Valorile au sens doar dacă se văd în ceea ce facem. Altfel, rămân niște cuvinte frumoase scrise pe un perete sau pe un site.

La Dentexpert Trend sunt șapte: **onestitate, excelență, empatie, disponibilitate, blândete, siguranță și curaj.**

Nu funcționează separat. Uneori avem nevoie de mai multe în aceeași conversație.

ONESTITATE

Onestitatea se vede cel mai bine atunci când lucrurile nu ies exact cum ne-am dorit.

Este simplu să fim transparentți când totul merge bine. Mai important este ce facem când un rezultat este diferit de cel așteptat, când am omis ceva, când apare o întârziere sau când răspunsul corect este „trebuie să verific”.

Preferăm adevărul spus la timp unei explicații convenabile spuse prea târziu.

Suntem onești și când prezentăm un plan de tratament. Pacientul trebuie să înțeleagă ce îi recomandăm, de ce, care sunt costurile și, acolo unde există, care sunt alternativele.

Onestitatea înseamnă și să ne asumăm partea noastră atunci când greșim.

Încrederea are nevoie de adevăr, mai ales în momentele dificile.

EXCELENȚĂ

Stomatologia evoluează, iar noi trebuie să evoluăm odată cu ea. Asta înseamnă să învățăm continuu, să investim în pregătirea oamenilor și în tehnologii cât mai moderne, deoarece acestea ne ajută să diagnosticăm mai precis, să tratăm mai bine sau să facem experiența pacientului mai sigură și mai confortabilă.

Tehnologia, însă, nu înlocuiește judecata medicală și nici experiența. Este un instrument pe care trebuie să știm când și cum să îl folosim.

Discutăm cazurile dificile, verificăm, cerem o altă opinie atunci când este utilă și căutăm soluția potrivită pentru pacient, nu doar soluția pe care o avem cel mai la îndemână.

Rezultatul medical contează enorm. Dar excelența se vede și în detalii: în organizare, igienă, documentare, comunicare și continuitatea îngrijirii.

Excelența este suma lucrurilor bine făcute, repetate suficient de des încât să devină felul nostru de a lucra.

EMPATIE

Pacientul și medicul pot trăi aceeași consultație foarte diferit.

Pentru noi, o procedură poate fi una pe care am făcut-o de sute de ori. Pentru pacient poate fi prima. Ceea ce pentru noi este rutină, pentru el poate însemna teamă, durere, rușine sau o decizie importantă.

Empatia începe prin a observa această diferență.

Ascultăm înainte să răspundem. Punem întrebări. Încercăm să înțelegem ce îl preocupă pe omul din fața noastră și adaptăm explicația la ceea ce are nevoie să știe și poate înțelege în acel moment.

Nu putem simți în locul pacientului. Putem însă să ținem cont de ceea ce el simte.

DISPONIBILITATE

Disponibilitatea nu înseamnă că orice lucru poate fi rezolvat instantaneu. Înseamnă că pacientul nu este lăsat singur cu o problemă pe care ne-a adus-o la cunoștință.

Când nu putem răspunde noi, îl îndrumăm către omul care poate. Când este nevoie să verificăm, spunem asta și revenim. Când apare o nemulțumire, o ascultăm înainte să ne apărăm.

În interiorul echipei, disponibilitatea înseamnă același lucru: vedem că un coleg are nevoie de ajutor și, dacă putem ajuta, o facem.

„Nu este treaba mea” nu ar trebui să fie primul răspuns atunci când putem contribui la rezolvarea unei probleme.

BLÂNDEȚE

Blândețea este una dintre valorile care ne definesc cel mai bine și, în același timp, una dintre cele mai ușor de înțeles greșit.

Pentru noi, blândețea nu înseamnă lipsă de fermitate și nici evitarea conversațiilor dificile. Înseamnă să poți spune un lucru dificil fără să rănești inutil. Să corectezi fără să umilești. Să fii ferm fără să devii agresiv.

Cu pacientul, se vede în voce, în gesturi, în răbdare și în felul în care lucrăm. Între colegi, se vede mai ales atunci când suntem sub presiune sau când avem opinii diferite.

Putem avea standarde ridicate și, în același timp, să ne purtăm frumos unii cu ceilalți.

SIGURANȚĂ

Într-o clinică medicală, siguranța nu poate fi doar o senzație.

Începe cu actul medical: protocoale respectate, igienă, sterilizare, atenție, documentare, competență și respectarea limitelor profesionale. Continuă cu informarea și acordul pacientului.

Dar există și o siguranță pe care omul trebuie să o simtă. Să poată spune că îi este frică. Să poată cere o pauză. Să poată întreba din nou. Să poată spune că ceva îl nemulțumește.

Și vrem același lucru în echipă: un coleg care observă o problemă trebuie să o poată spune. Siguranța pacientului depinde uneori tocmai de curajul cuiva de a vorbi la timp.

Un mediu sigur este unul în care problemele pot fi văzute, spuse și rezolvate.

CURAJ

Câteodată, cel mai ușor lucru este să taci.

Să speri că problema se rezolvă singură. Să eviți o conversație incomodă. Să nu spui că ai greșit. Să continui, deși ai nevoie de ajutor.

Noi vrem altceva.

Curajul profesional înseamnă să spui adevărul, să recunoști când ai greșit, să ceri ajutor, să adresezi o întrebare atunci când ceva nu ți se pare în regulă și să porți conversațiile care trebuie purtate.

Înseamnă și să susții ceea ce crezi cu argumente, nu ridicând vocea.

Curajul nu înseamnă să nu ai îndoieli. Înseamnă să faci ce trebuie și atunci când este inconfortabil.

Experiența pacientului începe înainte să intre în cabinet

O experiență bună într-o clinică stomatologică nu începe când medicul ia instrumentul în mână și nu se termină când pacientul se ridică de pe scaun.

Începe cu primul telefon, primul mesaj sau primul pas în clinică.

Pacientul trebuie să găsească lucrurile simple fără să fie nevoit să le ceară: o temperatură potrivită, un loc confortabil, apă, acces la toaletă, șervețele, informații și un spațiu curat și îngrijit.

Dar ospitalitatea înseamnă mai mult decât confortul fizic.

Înseamnă să fie observat când intră. Să întâlnească un om calm și disponibil. Să primească ajutor dacă nu înțelege un formular. Să i se vorbească suficient de rar încât să poată urmări explicația. Iar dacă informația este complicată, să o mai explicăm o dată.

Dacă apare o întârziere, vrem să știe. Dacă nu știe unde trebuie să meargă, îl îndrumăm. Dacă este neliniștit, încercăm să observăm înainte să fie nevoit să ne atragă atenția.

În cabinet, aceeași grijă continuă: urmărim confortul, explicăm procedurile și costurile, răspundem întrebărilor și cerem acordul pacientului înainte să mergem mai departe.

Ospitalitatea este ceea ce facem. Încrederea este ceea ce sperăm să construim prin toate aceste lucruri.

Când ceva nu merge bine

Oricât de bine am lucra, vor exista întârzieri, neînțelegeri, rezultate diferite de cele așteptate și momente în care pacientul este nemulțumit.

Cultura unei clinici se vede foarte bine tocmai atunci.

Prima noastră preocupare este să înțelegem ce s-a întâmplat. Ascultăm pacientul, clarificăm faptele și evităm să transformăm conversația într-o luptă despre cine are dreptate.

Dacă problema ține de noi, ne asumăm partea noastră. Dacă este nevoie de explicația medicului sau de implicarea unei persoane cu mai multă responsabilitate, pacientul ajunge la acea persoană.

O nemulțumire spusă ne oferă șansa să înțelegem și, atunci când se poate, să reparăm.

Nu promitem că nu vom greși niciodată. Ar fi o promisiune lipsită de onestitate. Ne asumăm însă obligația de a nu trata superficial o problemă pe care pacientul ne-o semnalează.

Cum lucrăm unii cu ceilalți

Pacientul vede doar o parte din ceea ce se întâmplă într-o clinică. Dar simte foarte repede felul în care funcționează echipa.

O echipă în care oamenii comunică bine, se ajută și își asumă responsabilitatea oferă o experiență diferită de una în care informația se pierde, problemele sunt pasate și tensiunile rămân nerezolvate.

La Dentexpert Trend vrem să putem vorbi direct și civilizată. Putem avea opinii diferite. Putem argumenta. Putem spune că ceva trebuie făcut mai bine. Tonul ridicat nu face argumentul mai bun.

Cerem ajutor când avem nevoie și îl oferim când putem. Spunem problemele cât sunt încă mici. Feedbackul trebuie să ne ajute să devenim mai buni, nu să ne facă să ne fie teamă să greșim.

Și mai ales, vrem să evităm confuzia dintre un mediu bun și un mediu comod.

Blândețea nu înseamnă tolerarea neglijenței. Respectul merge împreună cu responsabilitatea. Iar apartenența la o echipă înseamnă că ceilalți trebuie să se poată baza pe munca ta.

Dacă citești acest document...

...ca pacient

Aceste pagini spun ce încercăm să oferim și standardul după care vrem să fim judecați.

Ai dreptul să întrebi. Să ceri o explicație atunci când ceva nu este clar. Să știi ce urmează și cât costă. Să ne spui când îți este teamă și să ne atragi atenția atunci când ceva din experiența ta nu este în regulă.

Nu considerăm întrebările o lipsă de încredere. De multe ori, ele sunt tocmai drumul către ea.

... pentru că te gândești să lucrezi cu noi

Atunci documentul acesta îți spune ceva important înainte să ne cunoaștem.

Competența profesională contează mult pentru noi. Dar ne interesează și cum vorbești cu un pacient speriat, ce faci când greșești, cum primești feedback, cum vorbești despre un coleg când acesta nu este în încăpere și dacă vezi o problemă și alegi să te implici.

Nu căutăm oameni identici. Căutăm oameni care pot lucra după aceleași principii.

Dacă te regăsești în ele, avem deja un lucru important în comun.

... pentru că faci parte din Dentexpert Trend

Atunci aceste pagini nu sunt o descriere despre alții. Sunt despre noi.

Cultura nu este ceea ce declarăm pe site. Este ceea ce repetăm suficient de des încât devine normal: cum ne purtăm într-o zi aglomerată, ce facem când apare o greșală, cum vorbim când suntem în dezacord și cât de bine ne facem treaba atunci când nu ne verifică nimeni.

Ce vrem să rămână după noi

Nu fiecare pacient își va aminti numele procedurii pe care am făcut-o. Poate nu va reține toate explicațiile și probabil nu va vedea o mare parte din munca din spatele unui rezultat bun.

Dar va ști dacă a avut încredere.

Va ști dacă a fost ascultat. Dacă i s-a explicat. Dacă s-a simțit în siguranță. Dacă oamenilor din jurul lui le-a păsat de ceea ce făceau.

Iar pentru noi, acestea nu sunt lucruri separate de stomatologie. **Fac parte din felul în care alegem să ne facem meseria.**

Ne facem treaba cât putem noi de bine, cu blândețe și informând pacientul.

Vrem ca după întâlnirea cu noi problema pacientului să fie mai mică, iar încrederea lui mai mare.

DENTEXPERT TREND • BUZĂU