

La cultura que nos guía **para** **cambiar el mundo**

Bienvenido/a,

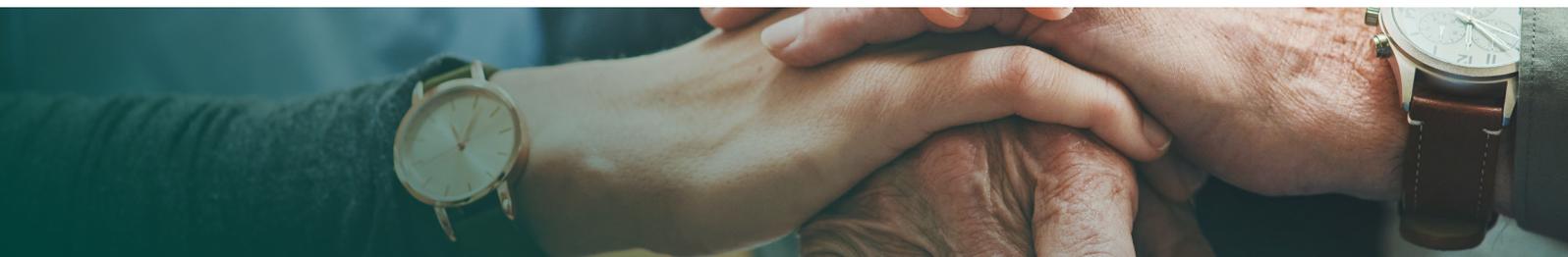
Acabas de llegar a una organización que existe para construir un mundo mejor y no vamos a parar hasta conseguirlo.

Este es un documento especial y único. En este, describimos el “corazón” de nuestra cultura en Qida: el conjunto de valores, creencias y principios operativos que compartimos y que nos conducen día a día a construir el mundo mejor que imaginamos. Nuestra cultura se refleja en nuestras acciones y decisiones individuales y colectivas.

Antes de adentrarte en nuestro manifiesto, te invitamos a sentarte en un lugar tranquilo, a mantener tu mente abierta y a conectarte con cada palabra.

Ser parte de Qida significa reflejarse en la cultura y principios de nuestro manifiesto, así como comprometerse con su mejora continua. Si mientras lo lees, no te sientes en sintonía ni motivado/a, es probable que Qida no sea tu hogar. En caso contrario, prepárate para un viaje inolvidable. Un viaje que te permitirá conocer nuevos horizontes de impacto positivo en el mundo en que vivimos. Un viaje de crecimiento personal, de reto constante y de mejora continua, a nivel humano y profesional.

Te invitamos a entrar en el mundo que imaginamos y te contamos cómo lo vamos a hacer realidad. ¡Disfruta del viaje por Qida!



El mundo que imaginamos en Qida

Qida es una empresa de impacto social que va a cambiar el mundo a mejor.

Nuestra visión es:

Hacer sostenible el sistema sanitario y social a escala global, ayudando a las personas en situación de dependencia y/o cronicidad avanzada a vivir Más tiempo, con Mejor salud y Más calidad de vida en casa (la Triple M).

Esta visión está sustentada en nuestra doble misión:

Primero, construir la atención domiciliaria humana, experta y de base tecnológica de más calidad del mundo. Segundo, construir el status social del colectivo cuidador a escala global, a través de la información y la comunidad.

Qida ha **“escogido no escoger” entre impacto social e impacto económico**. De hecho, en Qida creemos que solo conseguiremos nuestra misión si hacemos realidad ambos elementos. Ésta es una premisa diferencial respecto al funcionamiento histórico de nuestro sector. Ésta es una línea roja que no vamos a cruzar.

Qida existe porque el sistema sanitario y social tiene un reto de sostenibilidad a nivel global. Si mantenemos un enfoque continuista, nuestros/as hijos/as no disfrutarán de un sistema sanitario con las bondades que disfrutamos nosotros/as hoy en día. **Nuestro compromiso** es romper con esta tendencia y **escribir un futuro mejor** para aquellos/as a quienes queremos y para todos/as los/as ciudadanos/as con quienes convivimos y forman parte del mundo.

Nuestro camino es largo y difícil. Requiere del mejor talento para conseguir nuestro objetivo.

Al final de nuestro camino imaginamos un mundo en el que:

- Las personas en situación de dependencia y/o cronicidad avanzada viven **“Más tiempo, con Mejor salud y Más calidad de vida en casa (la Triple M)”**.
- Sus familias conocen cómo están sus seres queridos – **a través de información de calidad** – y se sienten cerca de ellos/as en cada momento.
- Las personas cuidadas, familias y cuidadores reciben un **servicio integral**. El servicio de “cuidado” es un servicio clave más. Lo que nos mueve en este mundo es satisfacer cualquier necesidad que permita a la persona vivir en mejor salud en casa. Éste es un punto clave de nuestro modelo de trabajo, potenciando la consecución del impacto económico y social. Queremos ser el *“one stop shop”* del cuidado en casa.
- **El sistema sanitario y social es proactivo**. En otras palabras, las personas en situación de cronicidad compleja (PCCs) y/o dependientes son atendidos antes de agudizar en el nivel de atención adecuado, gracias, en gran medida, a que **“Qida actúa como los ojos del sistema en casa”**. En otras palabras, nos imaginamos un mundo en que los profesionales sanitarios y sociales saben cómo está la persona en casa y pueden actuar proactivamente. Esto implica una transformación del modelo de atención: más integrado, adecuado, más tecnológico, con más datos y más calidad. Como resultado, se reducen los ingresos hospitalarios evitables y se produce un aumento de días en casa – ambas medidas de impacto clave que aspiramos a medir con estudios publicados.
- **Los/las cuidadores tienen un status social mejorado**. Acceden a muchas y variadas oportunidades profesionales. Genera tranquilidad de encontrar un trabajo “sin sorpresas”: desde el primer momento comentamos duración, ubicación y el resto de condiciones del servicio. Tienen un proceso de selección respetuoso, rápido y transparente. Están informados/as y capacitados/as para poder realizar un trabajo de gran complejidad técnica y de enorme carga emocional.
- **Los/las cuidadores tienen un sentido de comunidad fuerte que les/las une**. Al mismo tiempo, se sienten parte de Qida. Estamos convencidos que sólo conseguiremos nuestra misión si equipamos y trabajamos con la comunidad de cuidadores. Esto implica conectarles, informarles, pero también, y sobre todo, que sean un agente activo de cambio a través de su propio empoderamiento y la tecnología. “No hacer para ellos/as, sino hacer con ellos/as”. Finalmente, defendemos sus derechos más allá del ámbito de Qida, para influenciar el marco regulador y la percepción social del colectivo a nivel global.
- **El sistema sanitario y social es sostenible**, mantiene e incluso mejora sus estándares de calidad. En gran medida a través de la ayuda y la labor de Qida.
- Por último, el ecosistema de Qida – las familias, el sistema, los/las cuidadores y los/las colaboradores/as – ven a Qida como la entidad de impacto social de **referencia en el sector**. Qida es líder en calidad de la atención, humana, experta y de base tecnológica.

La cultura de Qida (nuestros valores)

En Qida caminamos en equipo. Nuestra cultura es la brújula que nos guía en nuestro camino cada día. Esta brújula es un tesoro y una responsabilidad individual y colectiva. Todos/as debemos conocerla, cuidarla y mejorarla cada día. Adicionalmente, dos veces al año, paramos y celebramos el Qida Day, una jornada donde reflexionamos sobre quiénes somos, dónde estamos y hacia dónde vamos.

Nuestra brújula tiene 6 puntos cardinales que nos orientan cada día: nuestros 6 valores Qida.

1.

CALIDAD PRIMERO *QUALITY FIRST*

Si queremos ofrecer el mejor servicio de atención domiciliaria del mundo, debemos apostar, buscar y defender la calidad en cada acción. La barra de Qida es la más alta del sector y define el “sello de calidad Qida”. Cada pequeño detalle, correo, interacción y característica del servicio y del producto tecnológico es una oportunidad para hacerlo correcto. Es preferible decir que no podemos hacerlo, a hacerlo y hacerlo mal. En el largo plazo estamos convencidos que sólo si ofrecemos la mejor calidad, conseguiremos nuestra doble misión.

3.

PENSAMOS EN GRANDE *GO BIG, OR GO HOME*

Queremos cambiar el mundo, cada día, a través de nuestras acciones. Sabemos que el reto es inmenso, pero preferimos pensar en grande y quedarnos cerca que pensar en pequeño y conseguirlo. Nos autoexigimos y nos exigimos los unos/as a los otros/as para mejorar cada día y para dar el mejor servicio posible. No somos una empresa más. Somos un organismo diferente, con una ambición muy grande de cambio. Lo manifestamos en todo lo que hacemos.

5.

SOMOS UNO/A *WE ARE ONE*

Somos un equipo unido y cohesionado que lucha por conseguir su misión. No hay “nosotros/as” (los/las trabajadores/as) y “ellos/as” (los directivos/as e inversores). Siempre usamos el plural cuando nos referimos a Qida. Qida no es un ente individual, ajeno a nosotros/as. Somos parte inseparable de la misión y del camino. Caminamos juntos/as. Nos ayudamos unos/as, mostramos interés más allá de nuestro propio ámbito.

2.

NOS PREOCUPAMOS *WE CARE*

Cuidamos, empatizamos y escuchamos a las familias y a los cuidadores cada día, sin descanso. Lo hacemos como base para conseguir el impacto social que nos mueve. “A veces, es tan fácil como escuchar a alguien de forma activa y genuina”. Adicionalmente, nos cuidamos entre nosotros/as con el propósito de ayudarnos a ser la mejor versión de nosotros mismos/as y sentir que Qida es nuestra casa. Día tras día.

4.

EN QIDA, LAS COSAS PASAN *MAKE THINGS HAPPEN*

Tenemos un sesgo hacia la acción. Dedicamos gran parte de nuestro tiempo a la implementación y a la ejecución para que los/las usuarios/as y cuidadores noten mejoras continuas y para que los procesos sean más eficientes para ser más humanos y escalables. Pensamos las cosas con detenimiento al inicio y, una vez la dirección está clara, buscamos la forma más rápida y eficaz para que el cambio sea una realidad. No nos perdemos en distracciones o reuniones innecesarias.

6.

SIEMPRE ES DÍA 1 *ALWAYS DAY 1*

Qida es un camino largo que está en constante evolución. Hoy, y cada día, mantenemos las ganas, la ambición y la humildad del primer día. Nos adaptamos a los cambios y recordamos siempre el origen de dónde venimos: venimos de tres personas en un espacio compartido a principio del año 2018. Venimos de celebrar cada nuevo servicio como si fuese el primero. Venimos de apuntar los nuevos servicios en una pizarra pequeña porque no podíamos permitirnos una más grande. Venimos de atender a cada familia y a cada cuidador como si fuesen el primero y el último. Venimos de la historia de las cerezas (¡pide que te la cuenten!). Venimos de querer cambiar el mundo y lo vamos a conseguir. Hoy es el primer día del futuro.

Creencias de Qida

En Qida tenemos 12 creencias, ideas profundas alineadas con los 6 valores y que nos guían a nivel estratégico a pensar y en el día a día a actuar:

- 1** ● **Abrazar los retos imposibles.**
Esto va a ser duro. Entrar en Qida no es una elección más. Estar aquí implica sacrificio, mejora continua, meritocracia y querer conseguir el reto. Y quererlo de verdad.
- 2** ● **Ser rentables.**
No estamos construyendo una compañía solo social. Sería un error escoger solo ser sociales o económicos. Escogemos no escoger.
- 3** ● **Tener ADN tecnológico.**
La tecnología nos hace más humanos/as y más productivos y nos ayuda a ofrecer una calidad y producto diferencial a la sociedad.
- 4** ● **Ser optimistas – como activo reflexivo.**
Cuanto más pensamos en que algo puede hacerse, más probable será que algo bueno pase.
- 5** ● **Ser humildes.**
Sabemos que somos jóvenes en historia y que tenemos mucho que aprender. Respetamos a nuestros competidores y hacemos lo que creemos correcto de la mejor manera posible. No culpamos a nadie de los malos resultados, sino a uno/a mismo/a. Asumimos nuestra responsabilidad y buscamos soluciones.
- 6** ● **Confiar en la verdad.**
Confiar en la verdad y en la transparencia radical - no temer saber la verdad. Nunca decir algo acerca del otro que no le diríamos directamente.
- 7** ● **No preocuparnos por “aparentar”.**
Preocuparnos por conseguir nuestros objetivos.
- 8** ● **Cometer errores.**
Nos permite mejorar a diario. Nos gusta aprender y mejorar cada día. No nos gusta no aprender de los errores.
- 9** ● **Decir lo que pensamos.**
No es un derecho, es una obligación.
- 10** ● **Enfocarnos en conseguir los objetivos siempre con flexibilidad.**
No buscamos lo que es posible, buscamos el objetivo final, adaptándonos a las necesidades y la complejidad de cada situación. Siempre con el soporte del equipo.
- 11** ● **Tener una cultura de feed-back.**
El feed-back es un regalo, una oportunidad de mejora y crecimiento personal. Queremos ser cada día mejores.
- 12** ● **Ser diversos.**
Fomentamos un ambiente con opiniones, cultura, experiencias y género diversos. Valoramos a todo el mundo por igual. Ponemos el foco en la calidad humana y profesional.

Principios operativos de Qida

Finamente, tenemos 10 principios operativos, alineados con nuestros 6 valores y 12 creencias y que, de manera táctica, nos ayudan a actuar en el día a día de la compañía:

1. PRIORIZAR Y ORGANIZAR

Podemos conseguir lo que queremos, pero no podemos conseguir todo lo que queramos. Nos organizamos para llegar al objetivo de la manera más efectiva y eficiente.

2. EMPATIZAR 360 GRADOS

Intentamos entender siempre el punto de vista de la otra persona. No prejuzgamos, sino que buscamos lo positivo en cada interacción, con la mente abierta. Ponemos en valor el trabajo de los/las demás.

3. DEDICAR TIEMPO DE CALIDAD AL DESARROLLO PROFESIONAL

Tomar el feed-back como una oportunidad de mejora. Entender que ayudar a desarrollar a alguien es una responsabilidad de todos/as. Ser buenos compañeros/as implica ayudar a mejorar, no decir lo que el/la compañero/a quiere escuchar. Damos valor al progreso de todos/as los/las empleados/as de Qida y reconocemos su mejora.

4. ENTENDER EL COLECTIVO CUIDADOR/A

Somos conscientes que el principal reto es el lado de la oferta y que debemos ser los que lo entienden más y mejor. La solución requiere liderazgo, empatía, decisiones difíciles y “decir no” a algunos/as candidatos/as cuidadores para “decir sí” a aquellos/as cuidadores/as que nos permitirán ofrecer el servicio de más calidad. Como dijo el fundador de la Fundación Miquel Valls, “ser sociales es hacer lo correcto con buen corazón; no hacer lo fácil”.

5. SER TRANSPARENTES Y HONESTOS

Compartir toda la información relevante de la compañía con los equipos para facilitar la mejor toma de decisiones por parte de los mismos. Ser siempre transparentes y honestos con las familias.

6. PENSAR CON DETENIMIENTO AL INICIO DE UNA TAREA.

Luego, poner mucho foco en que las cosas pasen: con calidad, proactividad, rapidez e impacto

Pensar y estructurar bien nuestras acciones siempre primero y, después, enfocarse en la implementación (que las “cosas pasen”). Buscar la forma más eficaz de que el cambio suceda con el sello de calidad Qida. Avanzarse, ser proactivos como individuos y colectivo.

7. MEDIR Y ARGUMENTAR CON DATOS, EVIDENCIA Y DE MANERA CONSTRUCTIVA

Dada la importancia de lo que estamos construyendo y nuestro foco en la calidad, buscamos siempre argumentos soportados con datos y evidencia, bien estructurados y comunicados a través de documentos específicos (“memorándums o memos” verticales). Somos siempre constructivos/as en nuestras aportaciones.

8. DAR IMPORTANCIA AL VALOR DE LA IDEA, NO A QUIÉN DICE LA IDEA

Una idea no pesa más o menos por la jerarquía del/de la emisor/a, sino por la validez y calidad de sus argumentos. Toda aportación en Qida es bienvenida. Estamos siempre abiertos/as a nuevas ideas y propuestas que sean constructivas y que sigan el interés general de Qida.

9. COMPARTIR PARA CONSTRUIR Y ALINEARNOS PARA PROGRESAR HACIA NUESTRA MISIÓN

Cuando no estamos de acuerdo, debatimos con datos y evidencia, con el objetivo de construir juntos/as. Si persiste el desacuerdo, tomamos una decisión con el interés de nuestras personas cuidadas y cuidadores en el centro. Todos/as asumimos y respaldamos la decisión, aunque no estemos de acuerdo.

10. CONSTRUIR RELACIONES EN EL TRABAJO, MÁS ALLÁ DEL TRABAJO, Y PASARLO BIEN

Qida es una familia y, como tal, nos gusta conocernos entre nosotros/as. Queremos sentirnos que estamos en el mejor sitio que podemos estar. Buscamos apoyarnos en el trabajo y más allá del trabajo e invertimos tiempo para conocernos como personas. Nos cuidamos los/las unos/as de los otros/as. Somos humanos/as. Lo pasamos bien juntos/as. Disfrutamos el camino andado.

Este es el mundo que imaginamos. Este es nuestro camino. Somos conscientes de que no va a ser fácil alcanzar nuestra meta, pero por esto nos levantamos cada mañana en Qida.

Como dijo el poeta francés Jean Cocteau: **“cuando de aquí a muchos años miremos atrás, desde la felicidad y satisfacción del objetivo cumplido de cambiar el mundo, pensaremos: ‘lo conseguimos porque no sabíamos que era imposible’”**.

¿TE ATREVES A CAMBIAR EL MUNDO?

Qida