



Kultura ng Kahusayan®

Pag-uunawa sa kaugnayan ng ating
misyon at mga kahalagahan

Ang ganap na pagbabago ng pananaw sa edad ay nasa gitna ng lahat ng ating ginagawa.



Tayo ang Edad ng Pagbabago (Transforming Age).

Ang network ng mga kaakibat ng Edad ng Pagbabago ay nagsusumikap na magbigay ng isang buo at pinagsama-samang paraan sa isang matagumpay na paglalakbay sa pagtanda para sa mga pinaglilingkuran namin. Tayo ay naglilingkod sa 'Isang Kostumer' nang paisa-isa sa pamamagitan ng mga produkto at mga serbisyong inaalok ng aming mga saklaw ng misyon.



Ang 5 Saklaw ng Aming Misyon

Ang logo ng Edad ng Pagbabago ay kumakatawan sa ating nonprofit na misyon kasama ang ating limang saklaw ng misyon at ang bawat kostumer sa gitna na nagkokonekta sa ating lahat.

● Pabahay

● Mga Serbisyo sa Komunidad

● Pagkakawanggawa

● Mga Pakikipagsosyo

● Teknolohiya



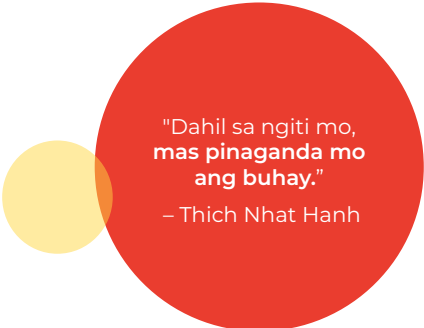
Kultura ng Kahusayan

Ang **Kultura** ay ang koleksyon ng mga ibinahaging paniniwala, mga kahalagahan, mga pamantayan, at mga pag-uugali na nagpapakilala at tumutulong na tukuyin ang isang grupo ng mga tao.

Ang **Kahusayan** ay nangangahulugan na pagsusumikap na maging pinakamahusay. Nangangahulugan din ito ng pagpapabuti at pagkatuto sa paglipas ng panahon nang may mas mahusay na mga kinalabasan.

COE-nnecting the Dots

- Ang Kultura ng Kahusayan (Culture of Excellence, COE) ay ang pag-unawa sa mga kaugnayan ng ating misyon, mga kahalagahan at mga layunin.
- Ang bawat isa sa atin ay nag-aambag sa ating misyon at sa ating mga layunin sa pamamagitan ng paghahatid ng kahusayan at pagpapakita ng ating mga kahalagahan.



"Dahil sa ngiti mo,
mas pinaganda mo
ang buhay."

– Thich Nhat Hanh



Ating Misyon

Lumilikha tayo ng mga posibilidad na walang limitasyon upang mapahusay ang buhay ng mga nakatatanda sa pamamagitan ng pagsasama ng pabahay, mga serbisyo sa komunidad, teknolohiya, pagkakawanggawa at mga pakikipagsosyo. Tayo Ang Edad ng Pagbabago.

- Habang lumilikha tayo ng mga posibilidad na walang limitasyon para sa ating mga kliyente, ang bawat isa sa atin ay gumagawa ng mga posibilidad na walang limitasyon upang maimpluwensyahan ang ating pangkat.
- Pinipili nating maging isang positibong puwersa sa trabaho at para sa ating pangkat, upang suportahan ang isa't isa, at upang gawin ang ating pinakamahusay na trabaho bawat araw at sa bawat pakikipag-ugnayan.



Ating Mga Kahalagahan

Sa paglilikha ng isang mahusay na karanasan para sa ating mga miyembro ng pangkat o para sa ating mga residente/kliyente, mayroon tayong pagkakataong isabuhay ang ating mga pagpapahalaga. Paano natin binabati ang mga tao, paano natin pinangangalagaan at binibigyang kapangyarihan ang mga tao, paano natin ginagawa ang tama — bawat araw.

Integridad

- Tayo ay kumikilos nang matapat, at ginagawa natin ang tama.
- Tayo ay nakatuon at makatotohanan.
- Nagsusumikap tayo upang makakuha ng tiwala at upang ipakita na tayo ay mapagkakatiwalaan.

Pagtutulungan ng pangkat

- Nagtutulungan tayo at sinusuportahan natin ang bawat isa.
- Pinahahalagahan natin ang kontribusyon ng bawat miyembro ng pangkat.
- Ipinapakita natin ang pamumuno sa pamamagitan ng halimbawa upang pagsilbihan ang ating mga residente at mga kliyente.

Paggalang

- Iginagalang at tinatanggap natin ang kahalagahan ng bawat tao.
- Kinikilala at pinahahalagahan natin ang pagkakaiba-iba ng ating pangkat, ating mga residente at ating mga kliyente.

Kabaitan

- Nagpapakita tayo ng kabaitan, pag-unawa at pagkaawa sa lahat.
- Ipinagdidiriwang at tinatanggap natin ang pagkakaiba ng bawat isa.
- Pinahahalagahan natin ang ating pangkat at ang ating pinaglilingkuran.

Kasayahan

- Nagsasaya tayo.
- Ibinabahagi natin ang kasiyahan sa ating trabaho, ating pangkat, ating mga residente, at ating mga kliyente.
- Alam natin na ang isang positibong saloobin ay nag-aambag sa kahusayan.

Bagong Ideya

- Tinutukoy natin ang mga pagkakataon upang mapabuti nang araw-araw.
- Nagbabahagi tayo ng mga ideya upang mapabuti kung paano tayo gumagana.
- Nagtutulungan tayo upang lumikha ng mga bagong solusyon.

Pananagutan

- Inaako natin ang responsibilidad para sa ating mga aksyon.
- Ipinapaalam natin sa ating superbisor kung nagkamali tayo upang mabilis itong maayos.
- Pinapanatili natin ang mga mataas na pamantayan.

"Natutunan ko na makakalimutan ng mga tao ang iyong sinabi, makakalimutan ng mga tao ang iyong ginawa, ngunit hindi kailanman makakalimutan ng mga tao **kung ano ang iyong ipinaramdam sa kanila.**"

- Maya Angelou



Ang Ating Mga Mahalagang Layunin

Bawat araw, lahat tayo ay nag-aambag sa ating mga mahalagang layunin. Mag-iiba-iba ang mga paraan kung paano nakikita ang mga layuning ito sa iyong trabaho, depende sa iyong tungkulin, ngunit lahat ng ito ay mga pagkakataon upang matupad ang ating misyon at makamit ang mga layuning ito.

- **Maging pinuno** sa mga serbisyo sa nakatatandang pamumuhay at pagtatanda. Ipinapakita natin ang pamumuno sa pamamagitan ng isang Kultura ng Kahusayan.
- **Lumago at magpabago;** muling mamuhunan ng mga pondo para sa mga bagong programa at mga inisyatiba upang palawakin ang ating misyon. Tayo ay mausisa at maliksi.
- **Maging katangi-tangi.** Magbigay ng katangi-tanging, abot-kaya at naa-akses na mga solusyon sa mga serbisyo sa nakatatandang pamumuhay at pagtatanda. Nilulutas natin ang mga problema at lumilikha ng mga posibilidad.
- **Maging ang taga-empleyo na pinipili** at isabuhay ang ating Kultura ng Kahusayan. Mayroon tayong mga mataas na pamantayan para sa mga tao, produkto at proseso.
- **Maging isang organisasyong idinidirekta ng datos at kaalaman.** Tayo ay nakadirekta sa mga kinalabasan at gumagamit ng datos upang makagawa ng mga desisyon nang mabilis.
- **Sulitin ang ating triple bottom line:** epekto bilang isang non-profit na organisasyon, pagpapanatili ng kapaligiran, mga mabisang pagpapatakbo.





"Walang pakialam ang mga tao kung gaano ka kaalam hangga't alam nila kung **gaano ka nagmamalasakit.**"

- Theodore Roosevelt

"Ang mga mahalagang
bagay sa negosyo ay hindi
kailanman ginagawa ng
isang tao; ginagawa ang
mga ito **ng isang pangkat
ng mga tao.**"

- Steve Jobs



Isang Pangkat

Ang ating oras, pagsisikap, lakas, at saloobin ay mahalaga sa Kultura ng Kahusayan, at lahat tayo ay bahagi ng isang Edad sa Pagbabago na pangkat, na lumilikha ng mga posibilidad na walang limitasyon para sa ating mga residente/kliyente. Bawat araw, ikaw ay bahagi ng isang kilusan upang mapabuti ang buhay ng mga taong ating pinaglilingkuran. Lahat tayo ay bahagi ng isang pangkat, at naniniwala tayo sa pamumuno ng lingkod.



Napakahusay na Serbisyo

Tayo ay nakatuon sa kahusayan kapag nag-aalaga sa ating mga residente o mga kliyente, gayundin sa pag-aalaga sa ating mga kapwa miyembro ng pangkat. Inilalarawan ng mga pamantayang ito ang mga pag-uugali at mga pagkilos na inaasahan natin sa bawat isa.

Paano tayo makakagawa ng napakasusay ng impresyon:

- Tinatrato natin ang lahat nang may kabaitan, pagkaawa at paggalang.
- Nadarama natin ang tungkol sa ating kapaligiran; binabati natin ang mga tao sa paligid natin at nakatutok sa taong nasa harapan natin.
- Tayo ay nakikipag-usap sa isang propesyonal at nakakaengganyong paraan.
- Sumusunod tayo sa mga inaasahang pamantayan sa pag-aayos at pananamit.
- Hindi tayo gumagamit ng mga elektronikong paraan sa personal na paggamit, maliban sa mga pahinga.
- Nililimitahan natin ang paggamit ng mga mobile na aparato sa presensya ng iba.
- Pinapanatili natin na propesyonal ang mga pag-uusap at sa naaangkop na lakas ng tunog.
- Inaasikaso at inaaliw natin ang mga residente o mga kliyente na parang nasa kanilang bahay tayo.

Paano natin haharapin ang isang pangkaisipam na saloobin ng may-ari:

- Inaako natin ang responsibilidad para sa mga mahusay na resulta at may kapangyarihan tayo na gumawa ng mga pagpapasya na humahantong sa mga mahusay na resulta.
- Kami ay masigasig tungkol sa pagpapakita ng ating mga kahalagahan at paggawa ng isang pagkakaiba.
- Tayo ay nakatuon sa tagumpay ng ating misyon, ating pangkat, at ating mga residente/kliyente.

Paano tayo nagbibigay ng napakahusay na karanasan:

- Kapag nahaharap sa isang tanong o alalahanin, nagbibigay tayo ng mga kalutasan para sa mga residente, mga kliyente o mga miyembro ng pangkat.
- Nagtatanong tayo nang may pag-aalala at pagkaawa, "May magagawa pa ba ako para sa iyo?" bago matapos ang isang usapan.
- Kapag hiniling ng mga direksyon, sasamahan natin ang kliyente o maghanap ng isang tao na maaaring gawin ito.
- Minamay-ari natin ang mga tanong o mga alalahanin sa pamamagitan ng paggamit ng **H.E.A.R.**:

H

Pakinggan ang problema. Nakikinig tayo nang mabuti upang matiyak na naiintindihan natin ang tanong o alalahanin.

E

Unawain. Ipinapaalam natin sa tao na nauunawaan natin ang kanilang pananaw at kung ano ang kanilang nararamdaman.

A

Humingi ng paumanhin. Humihingi tayo ng paumanhin para sa problema at para sa anumang abala na maaaring naidulot nito sa kanila.

R

Lutasin. Ginagawa natin ang lahat ng ating makakaya upang gawin ang lahat upang malutas ang problema o makahanap ng isang tao na maaaring malutas ito.



Napakahusay na Pamumuno

Nagpapakita tayo ng kahusayan bilang isang pangkat sa pamamagitan ng paggawa ng ating pinakamahusay na trabaho nang may positibo at masigasig na saloobin. Mayroon tayong mga mataas na pamantayan, at ang mga pag-uugali at mga pagkilos na ito ay naglalarawan kung ano ang kinakailangan mula sa lahat ng miyembro ng koponan.

Paano tayo nagpapakita ng pamumuno:

- Lahat tayo ay mga pinuno, at ginagawa natin ang tama. Pinaglilingkuran natin ang isa't isa.
- Tinatanggap natin ang pagkakaiba-iba, pagkakapantay-pantay at pagsasama, at iginagalang natin ang mga pagkakaiba sa kultura.
- Nagmamalasakit at sinusuportahan natin ang lahat ng miyembro ng pangkat.
- Ipinapahayag natin ang ating mga opinyon kapag nakakakita tayo ng pagkakataon para sa pagpapabuti.
- Nag-aambag tayo nang aktibo sa isang positibo at malusog na kapaligiran sa trabaho, lalo na sa mga oras ng istres.
- Inaako natin ang responsibilidad para sa ating sarili at sa iba.
- Tinitiyak natin na mananalò ang pinakamahusay na ideya, hindi ang ranggo sa organisasyon.
- Kapag nakagawa na ng pagpasya, nangangako tayo dito at sumulsiung.
- Nalulutas natin ang salungatan nang mabilis at propesyonal.
- Tinatanggap natin ang mga bagong miyembro ng pangkat.

Paano natin nakakamit ang mga resulta:

- Tinatanggap natin ang responsibilidad para sa ating mga pagkilos at mga kinalabasan.
- Ginagawa natin ang ating pinakamahusay at mayroon tayong masigasig na saloobin.
- Ginagawa natin ang ating trabaho nang tama at mabilis, sa unang pagkakataon.
- Ginagawa natin ang ating mga trabaho nang tumpak at lubusan, ganap na ginagampanan natin ang mga responsibilidad sa loob ng ating paglalarawan sa trabaho.
- Gumagawa tayo ng pinakamataas na kalidad ng mga kinalabasan at ang pinakamahusay na mga resulta. Nakakamit natin ang pinakamahusay na epekto sa pamamagitan ng ating trabaho.

- Mayroon tayong pagkiling sa pagkilos; hindi tayo nagpapaliban.
- Inaasahan natin ang mga pangangailangan at mga problema, at isinasaalang-alang natin ang iba't ibang mga kinalabasan na makatotohanan at hindi inaasahan.
- Tayo ay gumagawa ng mga pagtitipid at pagbabawas ng mga gastos. Hindi tayo aksayado.
- Palagi tayong nagsisikap para sa kalabisan ng pananalapi kasi kung walang margin, walang misyon. Ang bawat kaakibat ay dapat na napapanatili nang pinansiyal sa loob ng mahabang panahon upang epektibong matugunan ang epekto ng misyon.
- Patuloy nating pinapabuti ang ating mga propesyonal at personal na kasanayan.
- Tayo ay umuunlad bawat araw. Ang pag-unlad ay nagdudulot ng paglago.
- Maingat nating pinangangasiwaan ang ating mga pagpupulong upang mabawasan natin ang oras na hindi tayo direktang naglilingkod sa ating mga residente o mga kliyente.
- Pinapasimple natin ang mga bagay.

Paano natin pinapanatili ang mahusay na komunikasyon:

- Tayo ay nakikipag-usap kapag ang isang trabaho ay natapos nang mahusay.
- Ibinahagi natin ang ating pasasalamat sa mga miyembro ng pangkat.
- Tayo ay matapat. Tinatanggap natin ang bukas na talakayan, lalo na kapag hindi tayo sumasang-ayon.
- Kapag hindi tayo sumasang-ayon, direktang tinatalakay natin ito sa mga kasangkot.
- Iginagalang natin ang pagkakumpidensyal, at ginagamit natin ang ating pinakamahusay na paghatol kapag nagtatala, nagre-rekord, nagdodokumento, o tinatalakay ang impormasyon ng residente/kliyente o miyembro ng pangkat.
- Hindi tayo nagchichismisan.
- Nagsasalita tayo sa isang propesyonal na salita; hindi natin itinataas ang ating mga boses maliban kung para sa mga kadahilanang pangkaligtasan.
- Ipinapahayag natin sa sa madaling sabi ang 5 Ws at 1H (Sino, Ano, Kailan, Bakit, Saan, at Paano).
- Tumutugon tayo sa lahat ng email, voicemail, o iba pang pagmemensahe sa loob ng 24 na oras, hangga't maaari.

Napakahusay na Kaligtasan

Nagpapakita tayo ng napakahusay na kaligtasan para sa ating mga residente o mga kliyente, sa ating komunidad, sa ating sarili, at sa ating mga kapwa miyembro ng pangkat. Ang mga pamantayang ito ay kinakailangan sa lahat ng miyembro ng pangkat.

Paano natin itinataguyod ang napakahusay na kaligtasan:

- Iniuulat at tinutugunan natin ang mga hindi ligtas na kundisyon, mga pagkilos o mga sistema upang gawing ligtas ang kapaligiran sa trabaho para sa lahat.
- Nananatili tayong naka-update sa paggamit ng mga kagamitang pangkaligtasan para sa ating mga nakatalagang tungkulin at tinutulungan natin ang mga residente/kliyente sa paggamit nito.
- Pinapaalalahanan natin ang mga miyembro ng koponan at mga residente/kliyente tungkol sa mga pamamaraang pangkaligtasan.
- Tayo ay aktibong lumalahok sa mga pagsasanay.
- Sumusunod tayo sa lahat ng alituntunin at patakarang nauugnay sa paggamit ng mga computer sa trabaho at lahat ng nauugnay na mga sistema, mga aparato, atbp.

Paano tayo nagsusumikap para sa isang napakahusay na kapaligiran:

- Nadarama natin ang tungkol sa ating paligid.
- Pinapanatili nating ligtas, maayos, malinis at propesyonal ang ating kapaligiran sa trabaho.
- Namumulot tayo ng mga basurang nakikita natin at itinatapon ito nang naaangkop.
- Agad tayong nag-uulat tungkol sa mga sirang kasangkapan, mga nakakabit o kagamitan.

Paano natin tinitiyak ang napakahusay na pagsunod:

- Hindi tayo nagbabahagi ng kumpidensyal na impormasyon ng residente/kliyente, negosyo o miyembro ng pangkat sa sinuman nang walang pahintulot ng iyong superbisor.
- Nadarama natin ang tungkol sa pagsunod at mga legal na kinakailangan na nauugnay sa ating kapaligiran sa trabaho at sa ating mga nakatalagang tungkulin.
- Agad nating inuulat ang anumang pinaghihinalaang o kilalang gawa ng karahasan, pang-aabuso o pagpapabaya ng nakatatanda, panliligalig, pananakot, pagnanakaw, o pandaraya.
- Agad nating inuulat ang anumang kahina-hinalang mga aktibidad o mga bagay.
- Iniuulat natin ang anumang alalahanin na hindi tayo komportable na iulat sa pamamahala gamit ang Compliance Hotline:
1-800-275-9575, sa pamamagitan ng transformingeage.org o sa QR code.



*Matuto nang higit
pa o mag-ulat.*

"Ang kaligtasan ay
hindi isang kagamitan
kundi isang **estado ng
pag-iisip.**"

- Eleanor Everet



COE-nnecting the Dots

Kailangan nating lahat na unawain ang mga kaugnayan sa pagitan ng ating misyon, mga kahalagahan at mga layunin sa pamamagitan ng isang Kultura na Kahusayan (Culture of Excellence, COE). Gamitin ang espasyong ito para maisapersonal para sa iyong sarili ang Kultura ng Kahusayan at kung paano mo unawain ang mga kaugnayan sa pagitan ng ating misyon, mga kahalagahan at mga layunin.



- Ano ang ibig sabihin ng Kultura para sa iyo?
- Ano ang ibig sabihin ng Kahusayan para sa iyo?
- Paano ka kumonekta sa ating misyon at sa ating mga pagpapahalaga?
- Anong mga sipi ang nagbibigay inspirasyon sa iyo na gawin ang iyong pinakamahusay na magagawa mo?

[illegible]



SALAMAT

Salamat sa pagsali sa pamilya ng Edad ng Pagbabago, pagsuporta sa ating misyon at pagpapabuti sa buhay ng mga nakatatanda.

Gusto kong marinig mula sa iyo. Tinatanggap ko ang iyong mga ideya, malaki man o maliit, kritisismo o komento, mag-email lang sa akin sa ideas@transformingage.org

Sama-sama nating mababago ang mundo!



Torsten Hirche

Pangulo at Punong Opisyal
na Tagapagpaganap

TransformingAge.org
425-559-6301



© 2012 Transforming Age
Bersyon 5.0 2025