

**Guida per la formazione sulla
filosofia e i valori dell'Ordine**



La formazione dei collaboratori



ORDINE OSPEDALIERO DI SAN GIOVANNI DI DIO
Curia Generalizia

Roma 2012

“LA FORMAZIONE DEI COLLABORATORI”
- Guida per la formazione sulla filosofia e i valori dell’Ordine -

Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio
Curia Generalizia
Roma 2012

*Questa guida è dedicata ai Collaboratori-Lavoratori
dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio*

Indice

PRESENTAZIONE

INTRODUZIONE

1. Obiettivi, fonti di ispirazione e profilo del Collaboratore-Lavoratore.
 - 1.1. Obiettivi
 - 1.2. Fondamenti e fonti di ispirazione
 - 1.3. Profilo del Collaboratore-Lavoratore
2. Orientamento, destinatari, contenuti, tappe e livelli.
 - 2.1. Orientamento: La formazione del Collaboratore-Lavoratore è orientata alla Missione dell'Ordine
 - 2.2. Destinatari
 - 2.3. Contenuti
 - 2.3.1. Per i Collaboratori-Lavoratori con contratto diretto
 - A. Basi: San Giovanni di Dio e la sua opera
 - B. Applicazioni pratiche: la cultura dell'Ospitalità
 - 2.3.2. Per i destinatari con contratto indiretto di subappalto
 - 2.3.3. Per i Collaboratori-Lavoratori con compiti di gestione
 - C. Realizzare una Gestione Carismatica
 - 2.3.4. Per i Collaboratori-Lavoratori che desiderano approfondire con una prospettiva di fede.
 - D. Spiritualità dell'Ordine
 - E. Significato religioso del lavoro: misericordia, carità e ospitalità
 - 2.4. Tappe secondo i destinatari e in funzione del momento del ciclo delle risorse umane dove si realizzerà la formazione.
 - 2.5. Livelli secondo l'ampiezza e la profondità dei contenuti.
3. Strategia e metodologia
 - 3.1. Considerazioni strategiche

- 3.1.1. La sfida è semplice e chiara
 - 3.1.2. Formare per sviluppare competenze
 - 3.1.3. Gli strumenti che permettono di raggiungere l'obiettivo della trasmissione
 - 3.1.4. Necessità di identificare metodi di valutazione
- 3.2. Considerazioni sulla metodologia
 - 3.2.1. Orientamenti generali
 - 3.2.2. Criteri di applicazione a diversi contesti
 - 3.2.3. Processo di inserimento
- 4. Raccomandazioni per realizzare il Programma di Formazione Istituzionale dell'Ordine
- 5. Allegati
 - 5.1. Principi fondamentali dell'Ordine
 - 5.2. Valori dell'Ospitalità
 - 5.3. Esempi di programmi di formazione ai valori istituzionali.
European Valueprojects of the Brothers of St John of God. Dublin 2012
- 6. Glossario

Presentazione

La missione dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio è fare presente l'amore misericordioso di Dio ai malati, ai poveri e, in generale, a tutte le persone vulnerabili. Essa continua a crescere e ad estendersi grazie all'impegno di tutti coloro che fanno parte della Famiglia di San Giovanni di Dio. I nostri Confratelli, assieme ai nostri Collaboratori, lavorano quotidianamente nei Centri e nei Servizi dell'Ordine sparsi per il mondo, promuovendo con fedeltà il progetto di ospitalità iniziato da Giovanni di Dio, nostro fondatore e nostro ispiratore.

La formazione di quanti fanno parte dell'Ordine è un'esigenza imprescindibile per il futuro dell'Istituzione stessa e della sua missione. La crescita personale e il potenziamento dell'Ordine sono gli obiettivi principali che vogliamo ottenere. Per questo, la formazione dovrà essere integrale, e bisognerà fare in modo che le persone raggiungano la preparazione professionale, umana, etica e spirituale che è necessaria affinché da una parte possano vivere con un senso e un alto grado di soddisfazione, e dall'altra per permettere all'Ordine di portare avanti la missione di ospitalità secondo i propri principi e valori.

Una sfida fondamentale per la Famiglia di San Giovanni di Dio è mantenere nel *tempo lo spirito e la filosofia dell'Ordine*, per cui è prioritario, così come ci ha indicato il LXVI Capitolo Generale del 2006, promuovere la trasmissione dei valori dell'Ordine ai nostri Collaboratori. Tra i mezzi che abbiamo a disposizione, uno dei più importanti è la formazione.

Lungo l'arco della sua storia, l'Ordine ha sempre mostrato la propria preoccupazione per la formazione dei suoi componenti. Sin dagli inizi è stata curata in modo particolare la formazione dei Confratelli nelle diverse tappe, e a tal fine è stato redatto il documento "*Progetto formativo dei Fatebenefratelli*", che ne raccoglie i criteri e le linee fondamentali, secondo le indicazioni della Chiesa e dell'Ordine.

Allo stesso modo, ci si è sempre preoccupati per la formazione dei Collaboratori, soprattutto a partire da una loro maggior crescita. Tutte le Province dell'Ordine avvertono la necessità di promuovere la formazione dei Collaboratori, e sono molte quelle che hanno stabilito dei programmi concreti in questo senso. Nell'attuale sessennio, il Governo Generale ha creduto opportuno elaborare per tutto l'Ordine il documento che ho il piacere di presentarvi: "*La formazione dei Collaboratori: guida per la formazione sulla filosofia e i valori dell'Ordine*".

Come si indica nel titolo, si tratta di una *guida*, il cui obiettivo principale è quello di aiutare quanti si dedicano nelle Province a pianificare, elaborare, programmare e realizzare la formazione dei Collaboratori secondo i principi e i valori dell'Ordine. Pertanto, troverete delle linee guida e degli orientamenti per questa parte della formazione, che consideriamo fondamentale per i nostri Collaboratori. Crediamo che la formazione professionale e tecnica sia già programmata e realizzata in tutto l'Ordine, ragion per cui essa dovrà integrarsi con quanto indichiamo in questo documento.

E' importante segnalare che il documento è stato elaborato e si riferisce in modo particolare ai Collaboratori che lavorano nei nostri Centri, con i quali è necessario

pianificare, realizzare e valutare programmi di formazione sulla filosofia e i valori dell'Ordine, secondo i tempi, le necessità, la motivazione e l'impegno con l'Ordine. Sicuramente alcune indicazioni del documento potranno essere valide anche per altre persone che collaborano con noi in forme diverse. Per i Volontari, invece, sarà necessario elaborare un progetto di formazione specifico.

Questo documento è stato realizzato da una Commissione istituita dal Governo Generale nell'anno 2008. Desidero ringraziare quanti ne hanno fatto parte per il loro lavoro e per la dedizione dimostrata. Sono: Fra José M. Bermejo e Fra Julián Sánchez Bravo come coordinatori, la Dr.ssa Giovanna D'Ari, la Sig.ra Bridget Doogan, il Dr. José M^a Galán, il Dr. Julio Vielva e i Confratelli Eugeniuzs Kret e Paul-Marie Taufana.

E' un documento che aspettavamo da molto tempo, e spero sia uno strumento che aiuti le Province e i Centri dell'Ordine a pianificare e a sviluppare la formazione dei Collaboratori. In questo sessennio, in molti luoghi in cui l'Ordine è presente sono state istituite le *Scuole dell'Ospitalità*, per promuovere la formazione alla filosofia e ai valori dell'Ordine. Sono certo che questo documento sarà di grande aiuto per dare un forte impulso alle *Scuole dell'Ospitalità* già esistenti e per la creazione di altre laddove non sono ancora state istituite.

Che San Giovanni di Dio continui ad ispirarci affinché il suo spirito continui a vivere attraverso tutti coloro che fanno parte di questa nostra famiglia, la Famiglia Ospedaliera di San Giovanni di Dio.



Fra Donatus Forkan
Priore Generale

0. Introduzione

Per l'Ordine, la formazione è sempre stato un elemento di costante sviluppo. E' vista come alimento vitale, un compagno di viaggio durante la vita, un modello di riferimento cui trovare appoggio nei momenti di difficoltà e per trovare nuova energia. Il documento "Progetto formativo dei Fatebenefratelli"¹, propone un processo di formazione religiosa affinché sia sviluppato lungo tutto l'arco della vita **il dettato quando si afferma quanto segue:** *"Alla luce dell'itinerario del nostro Fondatore, il processo formativo deve offrire ai candidati e ai formandi un ampio spazio per interiorizzare e riflettere sul carisma e sulla spiritualità dell'Ordine. E' una sfida per l'Ordine educare, formare e rendere in grado i Confratelli di testimoniare il Vangelo della misericordia nella società attuale, con fedeltà creativa"*.²

Allo stesso modo, l'Ordine si preoccupa **della** formazione dei suoi Collaboratori, in special modo **del** gruppo dei Collaboratori-Lavoratori. Il gran numero di opere presenti in oltre 50 Paesi e l'alta prevalenza dei Collaboratori-Lavoratori nella loro gestione, richiede una responsabilità condivisa sulla Missione di Ospitalità, così come si indica chiaramente nelle Dichiarazioni del LXVI Capitolo Generale: Programmazione del sessennio 2006-2012.

In tempi in cui la presenza dei Confratelli è carente e il protagonismo dei Collaboratori-Lavoratori prende sempre più piede, la formazione di questi ultimi viene considerata fondamentale per garantire la loro conoscenza della missione e del carisma dell'Ordine e la continuità dell'esercizio dell'ospitalità con lo stile proprio dell'Ordine Ospedaliero.

Per il futuro dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio, è essenziale stabilire delle linee guida per avviare un processo di apprendimento, tendente alla trasmissione dei Principi Fondamentali e dei Valori dell'Ospitalità ai Collaboratori-Lavoratori. Si rende necessario, pertanto, definire una guida per la formazione, che contribuisca alla **loro** crescita personale e professionale e ad **assimilare**, nella fedeltà al **Fondatore**, la pratica dell'Ospitalità.

Per questa ragione, il Consiglio Generale ha promosso l'elaborazione di questa guida che è destinata soprattutto a quanti, nelle Province dell'Ordine, si dedicano a pianificare, programmare e realizzare la Formazione Istituzionale dei suoi Collaboratori-Lavoratori.

- **Struttura della Guida.**

La Guida è uno strumento formativo che aspira a promuovere un'azione formativa permanente e in revisione periodica. E' destinata a far conoscere al Collaboratore-Lavoratore, l'Ordine in cui egli lavora, che in questo modo può vivere il suo compito

¹ *Progetto formativo dei Fatebenefratelli*. Roma. 2000.

² Op. cit., n° 24.

professionale secondo i Principi Fondamentali e i Valori che l'Ordine offre alla società sin dal 1538, in forma sempre nuova.

Mentre la formazione dei Religiosi è definita e strutturata, lo stesso non accade con la Formazione Istituzionale dei Collaboratori-Lavoratori. In tutta la realtà dell'Ordine esistono corsi di formazione per i Collaboratori-Lavoratori, ma spesso mancano di un comune denominatore.

Si vuole in questa sede, stabilire delle basi comuni per la Formazione Istituzionale di tutti i Collaboratori-Lavoratori. Una formazione che dovrà adattarsi ai diversi contesti, ma che allo stesso tempo dovrà raggiungere degli obiettivi comuni. Tra le altre cose, la sua applicazione dovrà tenere conto delle politiche vigenti nel campo delle risorse umane, ma allo stesso tempo queste politiche devono tenere conto degli obiettivi e delle strategie di formazione qui proposti, con i quali devono cercare di essere coerenti.

La Guida:

- **Definisce** gli obiettivi, i fondamenti e le fonti di ispirazione in un profilo del Collaboratore-Lavoratore.
- Traccia orientamenti, contenuti, livelli e tappe per i destinatari della Formazione Istituzionale.
- Stabilisce una strategia e una metodologia.
- **Fornisce** una serie di raccomandazioni affinché le Province possano mettere in atto il progetto formativo istituzionale.
- Aggiunge alcuni Allegati aperti, cioè da completare nel futuro: Principi Fondamentali, Valori dell'Ospitalità e Programmi molto concreti di ogni Provincia e Centro che possano servire da ispirazione per quanti consulteranno la Guida.
- Presenta un Glossario che è stato elaborato tenendo conto di altri glossari già inclusi in altri documenti dell'Ordine.

La Guida dovrà essere aggiornata periodicamente secondo le direttive della Curia Generalizia.

1. Obiettivi, fondamenti e fonti di ispirazione; profilo del Collaboratore-Lavoratore.

1.1. Obiettivi:

Obiettivo generale della formazione istituzionale:

- Aiutare i nostri Collaboratori-Lavoratori ad integrare i loro valori professionali con le qualità necessarie per l'assistenza ai malati e ai bisognosi. Pertanto, le Curie Provinciali e le Opere Apostoliche devono definire i criteri e le norme affinché si osservino i valori dell'Ordine per la selezione, l'assunzione e la formazione nei Principi Fondamentali e Valori dell'Ospitalità e l'accompagnamento dei Collaboratori, specialmente per le cariche di maggiore responsabilità.³

Gli obiettivi operativi sono:

- Conoscere l'importanza del messaggio di San Giovanni di Dio per il mondo di oggi.
- Formare i Collaboratori-Lavoratori allo stile assistenziale dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio.
- Promuovere l'identificazione e l'adesione di tutti i Collaboratori-Lavoratori al progetto dell'Ordine Ospedaliero come frutto della interiorizzazione dei Principi Fondamentali e dei Valori dell'Ospitalità.
- Suscitare il senso di appartenenza istituzionale nel caso di un vincolo contrattuale.
- Offrire una formazione specifica a quanti desiderano approfondire liberamente il Carisma e la Spiritualità dell'Ordine.

1.2 Fondamenti e fonti di ispirazione.

Le fonti per la formazione dei Collaboratori-Lavoratori nell'Ordine sono numerose, a partire dalla stessa biografia di San Giovanni di Dio e dalle sue Lettere per arrivare ai documenti essenziali dell'Ordine, come le Costituzioni o gli Statuti Generali. E' importante, altresì, tenere conto che praticamente tutti i testi, documenti e dichiarazioni dei recenti Capitoli Generali, così come i messaggi dei Superiori Generali, si riferiscono direttamente o indirettamente all'importanza della formazione e alla collaborazione tra religiosi e Collaboratori-Lavoratori.

Non c'è testo, documento o dichiarazione dei Capitoli Generali che non affrontino in modo diretto o indiretto l'importanza della formazione e della collaborazione tra Confratelli e Collaboratori-Lavoratori. Citare tutti i documenti sarebbe troppo complesso, pertanto preferiamo tracciare un breve *excursus*, partendo dall'inizio fino a giungere all'attualità. E' una sorta di impalcatura sulla quale possiamo tessere la storia dell'Ospitalità che continua a svilupparsi, oltre alla creatività delle opere assistenziali.

³ Cfr. *Statuti Generali dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio*. 2009. art. 23

Alcuni documenti importanti dell'Ordine:

- Biografie di San Giovanni di Dio. (Dalla biografia di Francisco de Castro del 1585 sino a quelle scritte nei giorni nostri).
- Lettere di San Giovanni di Dio.
- Costituzioni (dalle prime del 1585 a quelle attuali del 1984) dell'Ordine Ospedaliero.
- Umanizzazione. Fra Pierluigi Marchesi, 1981.
- L'Ospitalità dei Fatebenefratelli verso l'anno 2000. Fra Pierluigi Marchesi, 1986.
- Servo e Profeta. Fra Brian O'Donnell, 1990.
- Giovanni di Dio continua a vivere nel tempo. Curia Generalizia, 1991.
- Fatebenefratelli e Collaboratori insieme per servire e promuovere la vita. Curia Generalizia, 1992.
- Giovanni di Dio, la chiamata alla nuova ospitalità. Fra Pascual Piles, 1996.
- Carta d'Identità dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio. Curia Generalizia, 2000.
- Il cammino di Ospitalità secondo lo stile di San Giovanni di Dio. Spiritualità dell'Ordine. Curia Generalizia, 2004.
- Il nuovo volto dell'Ordine. Fra Donatus Forkan. 2009
- Statuti Generali dell'Ordine, novembre 2009.

San Giovanni di Dio, prima di intraprendere la sua opera di carità, si recò in pellegrinaggio a Guadalupe per visitare la Vergine nostra Signora e **chiederLe** nuovo soccorso ed aiuto per la nuova via che intendeva fare⁴ e, secondo altre fonti, per apprendere l'arte della cura e dell'assistenza, con una visione scientifica ed innovatrice per l'epoca. Durante la sua vita si servì sempre di Collaboratori, ai quali affidava compiti importanti per alleviare la sofferenza degli assistiti e per raccogliere i fondi necessari per la sussistenza. Nella prima lettera alla Duchessa di Sessa menziona varie volte il suo "compagno Angulo"⁵, dimostrando che la collaborazione è una ricchezza. Una collaborazione strutturata sulla stessa dignità e sul rispetto reciproco.

L'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio, sin dalla **Sua** nascita ha fatto germogliare nel proprio cuore il seme della complementarità. San Giovanni di Dio considerava tutti come suoi fratelli. Per lui erano fratelli i benefattori, i poveri **ed** i compagni che lo aiutavano a realizzare la sua visione della cura e dell'assistenza.

1.3 Profilo del Collaboratore-Lavoratore.

Al fine di orientare gli sforzi formativi è opportuno che come punto di partenza si tengano sempre presenti le **qualifiche** di coloro che dovranno ricevere **la** formazione. Per questo motivo è necessario tenere conto della diversità di Collaboratori-Lavoratori, con differenti caratteristiche professionali, personali, motivazionali, vicini alla Chiesa, indifferenti nei confronti della religione, non cristiani, assunti con contratto diretto, dipendenti di ditte esterne, ecc.

.

⁴ Francisco de Castro, *Storia della vita e sante opere di Giovanni di Dio*, cap. X.

⁵ Lettere di San Giovanni di Dio. Prima lettera alla Duchessa di Sessa.

Nell'ambito dei Collaboratori-Lavoratori possiamo includere tutti coloro che, lavorando nelle opere dell'Ordine e partecipando, ciascuno con la propria identità, alle iniziative e alle opere promosse dall'Ordine, perseguano il suo stesso fine.

“I Collaboratori possono essere legati nel carisma, nella spiritualità e nella missione dell'Ordine ad uno o a diversi dei seguenti livelli:

- attraverso il proprio lavoro professionale ben fatto;
- attraverso la propria adesione alla missione dell'Ordine, in base ai loro valori umani e/o convinzioni religiose;
- attraverso il proprio impegno di fede cattolica.”⁶

Inoltre, al fine di orientare i programmi di formazione istituzionale, è necessario altresì definire le caratteristiche o i **principi** della persona, **per promuovere un'azione formativa efficace**. Queste caratteristiche delineano un profilo professionale che orienterà l'azione formativa.

Il **profilo** auspicato per le aree di sviluppo del Collaboratore-Lavoratore **comprendono**:

- Capacità tecniche.
- Senso di responsabilità.
- Attitudine ai rapporti umani.
- Equilibrio emotivo.
- Vocazione professionale.
- Sintonia con l'ospitalità secondo lo stile di San Giovanni di Dio.

Per raggiungere questo profilo bisognerà coltivare i seguenti **atteggiamenti**:

- | | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| ○ Fiducia in sé stessi; | ○ Empatia; |
| ○ Autodisciplina; | ○ Coscienza di sé; |
| ○ Capacità di riflessione; | ○ Autostima; |
| ○ Disponibilità; | ○ Gratitudine; |
| ○ Abnegazione; | ○ Realismo; |
| ○ Resistenza; | ○ Positività; |
| ○ Prudenza; | ○ Allegria; |
| ○ Accettazione dell'altro; | ○ Servizio ai malati e ai bisognosi; |
| ○ Autocoscienza; | ○ Fedeltà; |
| ○ Ascolto attivo; | ○ Misericordia; |
| ○ Essere propositivi; | ○ Compassione; |
| ○ Flessibilità; | ○ Accoglienza; |

⁶ Statuti Generali dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio, art. 22.

- | | |
|-----------------------|---------------|
| ○ Rispetto; | ○ Bontà; |
| ○ Doti di leadership; | ○ Semplicità; |
| ○ Comprensione; | ○ Generosità. |

Il profilo e gli atteggiamenti del Collaboratore-Lavoratore si possono riflettere in elementi minimi e in altri massimi. I “**minimi**” faranno riferimento alle qualità e alle competenze basilari attinenti lo stile di agire nell’Ordine, che devono essere condivise da tutti e che saranno esigibili a qualsiasi Collaboratore-Lavoratore, mentre i “**massimi**” faranno riferimento alle qualità, alle capacità e alle forme di agire di eccellenza cui aspiriamo e alle quali possono arrivare tutti i Collaboratori-Lavoratori. Entrambe le possibilità, così come la crescita o lo sviluppo di quelle minime, per raggiungere le massime hanno bisogno di un processo di formazione.

Il profilo e gli atteggiamenti si manifestano nello svolgimento delle competenze lavorative. Il disimpegno di queste competenze può essere classificato, sia secondo il livello raggiunto, dal livello 1 che è il minimo, sino al livello 3, che è il massimo. Questa descrizione in livelli permette di formulare la valutazione e la proposta di nuovi obiettivi formativi.

Le **competenze** e i suoi gradi sono **i seguenti**:

Competenza 1. Coscienza organizzativa: avere coscienza della Cultura dell’ospitalità e del contesto in cui opera:

Livello 1: Dimostra una conoscenza basilare della figura di San Giovanni di Dio, della filosofia e della storia dell’Ordine Ospedaliero e dell’adempimento del proprio compito.

Livello 2: Dimostra una profonda comprensione della storia dell’ospitalità nel suo lavoro.

Livello 3: Assume i Principi Fondamentali e i Valori dell’Ospitalità nel suo lavoro, esprimendo un alto senso di appartenenza.

Competenza 2: Orientamento al malato o a chi si trova nel bisogno: si **concentra** nelle persone che utilizzano i servizi:

Livello 1: Dimostra impegno a migliorare continuamente il proprio lavoro orientandolo agli utenti dei servizi.

Livello 2: Si impegna a soddisfare e, quando è possibile, a superare le necessità e le aspettative degli utenti dei servizi.

Livello 3: Lavora collettivamente con altre persone per soddisfare e, se possibile, superare le necessità e le aspettative degli utenti dei servizi.

Competenza 3: Flessibilità: è capace di adattarsi e di essere aperto al cambiamento:

Livello 1: Adatta la sua visione del lavoro alle richieste dell'ambiente lavorativo che è presente nel suo Centro di lavoro.

Livello 2: Si dimostra persona con un'adeguata apertura mentale. E' flessibile ad affrontare le situazioni man mano che si presentano e può gestire un certo livello di incertezza.

Livello 3: Promuove una cultura che accetta il cambiamento, mentre riconosce ed ascolta i diversi punti di vista e le preoccupazioni degli altri. E' capace di adattarsi ad una varietà di situazioni, mentre comprende e apprezza prospettive diverse o persino contrarie alla propria.

Competenza 4: Lavoro in équipe: contribuisce con il suo lavoro a un'assistenza integrale:

Livello 1: Comprende l'importanza dei Valori dell'Ospitalità e dell'assistenza integrale. Rispetta gli altri e si relaziona bene con le persone che svolgono vari ruoli e che hanno una formazione/cultura diversa.

Livello 2: Dimostra che il lavoro di collaborazione multidisciplinare porta a migliorare i risultati per gli utenti dei servizi.

Livello 3: Cerca attivamente delle opportunità per lavorare con gli altri, non limitandosi all'organizzazione ma andando oltre.

Competenza 5: Resistenza: insiste nel perseguire gli obiettivi malgrado gli ostacoli e i contrattempi:

Livello 1: Persevera nei compiti difficili.

Livello 2: Ha la capacità di affrontare le difficoltà, mantenendole in una prospettiva corretta.

Livello 3: E' riconosciuto per la sua capacità di superare le avversità e ottenere risultati positivi.

Competenza 6: Empatia: percepisce i sentimenti e le prospettive degli altri:

Livello 1: Mostra sensibilità e cerca di comprendere la prospettiva degli altri.

Livello 2: Ha consapevolezza e comprensione per i pensieri, le preoccupazioni o i sentimenti non espressi, e cerca di aiutare gli altri ad esprimerli sentendosi sicuro.

Livello 3: Promuove attivamente la cultura dell'empatia nel luogo di lavoro. E' riconosciuto per il suo atteggiamento empatico verso le persone, in varie situazioni. Si assicura che gli altri Collaboratori-Lavoratori abbiano il tempo di esprimersi e

ricevano appoggio per affrontare i sentimenti che nascono in loro per il fatto di lavorare in situazioni difficili, con valori e necessità **conflittuali**

Competenza 7: Sicurezza in sé stesso: consapevolezza che siamo capaci di fare bene il nostro lavoro:

Livello 1: Ha la certezza di poter contare sulle conoscenze, sulle capacità, sui valori e sulla comprensione necessaria per svolgere il proprio compito.

Livello 2: Ha la sicurezza di applicare le proprie conoscenze, capacità, valori e comprensione nella pratica, e cerca aiuto secondo le necessità del caso.

Livello 3: Ha la sicurezza necessaria per promuovere attivamente la pratica dell'ospitalità, per fare la differenza in modo significativo, a beneficio degli utenti dei servizi e della società in generale, applicando i valori a tutti gli aspetti del lavoro quotidiano.

Competenza 8: Consapevolezza dell'impatto sugli altri: come lo percepiscono e come percepiscono il suo comportamento:

Livello 1: E' cosciente dell'impatto che i propri valori e i propri atteggiamenti producono sugli altri.

Livello 2: Riflette sull'impatto che producono i suoi valori e le sue convinzioni culturali sugli altri e agisce per rafforzare i rapporti ed evitare la discriminazione.

Livello 3: E' riconosciuto per la sua capacità di avere coscienza dei sentimenti, dei diritti e dei desideri altrui e di rafforzare i rapporti, offrendo Ospitalità alle persone con cui lavora o che serve.

Competenza 9: Una corretta valutazione di sé: conosce i propri punti di forza e i propri limiti:

Livello 1: E' consapevole dei propri punti di forza e degli aspetti che potrebbe migliorare.

Livello 2: E' aperto alle critiche positive e costruttive degli altri e alla necessità di fare un'auto-valutazione permanente.

Livello 3: Ascolta e tiene in considerazione gli apporti degli altri sul proprio lavoro; profitta al massimo dei punti di forza e trova il modo di superare i limiti.

Competenza 10: Leadership: ispirare e guidare persone e gruppi:

Livello 1: Mostra iniziative che rispondano agli obiettivi.

Livello 2: Assume ruoli nei quali deve motivare e guidare gli altri.

Livello 3: E' capace di motivare e guidare gli altri, affinché raggiungano gli obiettivi identificati. Sostiene gli altri affinché si sentano valorizzati dai suoi apporti.

Competenza 11. Comportamento etico. Svolge la sua professione con un criterio etico in sintonia con la Carta d'Identità dell'Ordine:

Livello 1: Dimostra conformità con le norme deontologiche della sua professione e con il codice etico del Centro.

Livello 2: Identifica conflitti o dilemmi nella sua pratica professionale sollecitando il parere a persone esperte o al Comitato di Etica Assistenziale.

Livello 3: Risolve correttamente le situazioni etiche complesse che si presentano nella sua pratica professionale, giustificando razionalmente la presa di decisioni. E' capace di consigliare su aspetti etici dell'assistenza, secondo gli orientamenti contenuti nella Carta d'Identità dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio.

Competenza 12. Attenzione alle necessità spirituali e religiose. Si occupa della dimensione spirituale e religiosa delle persone che assiste:

Livello 1: Identifica le necessità spirituali e religiose dei malati e delle persone nel bisogno, e le indirizza a persone adatte affinché ricevano attenzione.

Livello 2: Integra l'assistenza alle necessità spirituali e religiose nel suo ambito di competenze professionali offrendo una cura spirituale adeguata alle sue competenze e indirizzando quelle che richiedono un'assistenza specializzata.

Livello 3: Dimostra una competenza esperta per soddisfare le necessità spirituali e religiose e collabora con il Servizio di Attenzione Spirituale e Religiosa del Centro nell'assistenza e necessità complesse.

Profilo del Collaboratore-Lavoratore

AREE DI SVILUPPO	ATTEGGIAMENTI	COMPETENZE	RISULTATI
Capacità tecniche	Sicurezza in sé stesso Autodisciplina Capacità di riflessione	Competenze 7, 9, 11 e 12	Il Collaboratore-Lavoratore ha le conoscenze e le capacità necessarie per svolgere il proprio compito e si impegna in un regime permanente di auto-valutazione e di sviluppo.
Senso di responsabilità	Disponibilità Abnegazione Resistenza Prudenza	Competenze 5 e 11	Il Collaboratore-Lavoratore è capace di prevedere le situazioni e di intervenire per evitare problemi. Cerca aiuto quando ne ha bisogno e ha conoscenza di una serie di risorse alle quali ha accesso per aiutare in un'ampia varietà di situazioni.
Attitudine alle relazioni umane	Accettazione dell'altro Autoconsapevolezza Ascolto attivo Positività Flessibilità Rispetto Doti di leadership	Competenze 3, 4, 8, 10, 12	Il Collaboratore-Lavoratore è consapevole e valuta i propri comportamenti e quelli degli altri ed è capace di rispondere ad essi in modo da aiutarsi reciprocamente. Dimostra i valori dell'Ospitalità nei suoi rapporti con gli altri in tutte le situazioni.
Equilibrio emotivo	Comprensione Empatia Coscienza di sé Autostima Gratitudine Realismo Positività Allegria	Competenze 6 e 9	Il Collaboratore-Lavoratore ha un atteggiamento positivo e si conosce bene. E' sicuro di sé, è autonomo ed ha delle capacità interpersonali ben sviluppate.
Vocazione professionale	Servizio ai malati e a chi è nel bisogno Fedeltà	Competenza 2	Il Collaboratore-Lavoratore mette al primo posto le necessità degli altri e si sente chiamato ad agire al servizio delle persone bisognose in un modo che nutre, sostiene, risana, guida, riconcilia e abilita.
Sintonia con l'ospitalità secondo lo stile di San Giovanni di Dio	Misericordia Compassione Accoglienza Bontà Semplicità Generosità	Competenze 1, 2, 11 e 12	Il Collaboratore-Lavoratore ha ben chiaro il valore del proprio contributo alla Missione ed è capace di appoggiare gli altri nella loro ricerca di appartenenza. L'impegno del Collaboratore-Lavoratore per la pratica dell'Ospitalità secondo lo stile di San Giovanni di Dio è evidente nel modo in cui egli vive e lavora. Quanti entrano in contatto con lui sperimentano questa espressione distintiva dell'Ospitalità. La cultura dell'Ospitalità è stata adottata e diventa un "modo di essere".

SOMMARIO

L'obiettivo della formazione istituzionale è quello di aiutare i nostri Collaboratori-Lavoratori ad integrare i propri valori professionali con le qualità necessarie per l'assistenza secondo lo stile di San Giovanni di Dio.

I testi, documenti o dichiarazioni dell'Ordine affrontano in modo diretto o indiretto l'importanza della formazione e della collaborazione tra Confratelli e Collaboratori-Lavoratori.

Nel redigere il programma di formazione si dovranno considerare le caratteristiche di coloro che ne usufruiranno, tenendo conto della diversità dei Collaboratori-Lavoratori in **relazione** agli aspetti professionali, personali, alla motivazione, alle credenze, agli aspetti lavorativi, ecc.

Il profilo del Collaboratore-Lavoratore include aree di sviluppo, atteggiamenti, competenze, che orientano i programmi formativi e segnala i risultati che ci si attende.

DOMANDE

1.1 Conosci la dottrina dell'Ordine sulla cooperazione tra Confratelli e Collaboratori-Lavoratori? Quali sono le affermazioni essenziali che fa?

1.2 Quale diversità di Collaboratori-Lavoratori incontri nella Provincia?

1.3 Come mi potrebbe aiutare un programma per la formazione dei Collaboratori-Lavoratori a garantire che la cultura, i valori e l'etica dell'Ordine siano trasmessi alle generazioni future?

1.4 Cosa vorrei ottenere nei Centri della mia Provincia riguardo la cultura, l'etica e i valori dell'Ordine?

1.5 Quale è la mia visione del risultato del processo formativo?

1.6 Quali credenze, atteggiamenti e comportamenti dimostrano che i Collaboratori-Lavoratori realizzano il proprio compito alla maniera di San Giovanni di Dio?

1.7 Completa i tratti del profilo del Collaboratore-Lavoratore che offre questa Guida e che devono costituire il punto di partenza per pianificare la Formazione Istituzionale.

2. Orientamento, destinatari, contenuti, tappe e livelli.

La formazione dei Collaboratori-Lavoratori deve strutturarsi rigorosamente sin dalla fase di inserimento nei Centri, fino a quella di conclusione del rapporto di lavoro, offrendo percorsi definiti secondo la mansione e il livello di responsabilità.

2.1. Orientamento: La formazione del Collaboratore-Lavoratore è orientata alla Missione dell'Ordine.

La Missione dell'Ordine e il suo modo di intendere come realizzarla, secondo lo stile di San Giovanni di Dio, è quella che dà senso a tutta l'attività che viene realizzata nei suoi Centri in favore delle persone assistite.

La formazione dei Collaboratori-Lavoratori deve essere orientata a:

- **Conoscere** l'attualità del Messaggio di San Giovanni di Dio.
- **Fornire**, con rigore e professionalità, un'accoglienza integrata a coloro che soffrono e che si trovano nel bisogno. Accoglienza adeguata ai tempi e ai luoghi, come testimonianza del Vangelo.
- **Essere** in sintonia con lo stile delle Opere.

I dirigenti e i responsabili dell'Ordine devono sviluppare un nuovo modo di dirigere e di gestire secondo **i dettati della Missione**.

2.2. Destinatari.

La molteplicità e la diversità delle opere presenti in 50 Paesi e la forte prevalenza dei Collaboratori-Lavoratori nella loro gestione, richiede forme distinte di condividere la "Missione di Ospitalità", in funzione dei diversi luoghi e circostanze⁷

La formazione dei Collaboratori-Lavoratori risulta complessa, dato che nell'Ordine lavorano persone con sensibilità diverse e vincolate contrattualmente in modo differente, con competenze e responsabilità eterogenee e con gradi diversi di sintonia con i valori dell'Ospitalità, anche se tutti contribuiscono all'Ospitalità accogliendo gli utenti in modo che tutti partecipino, in un modo o nell'altro, alla Missione dell'Ordine.

Di conseguenza, i destinatari della formazione sono tutti i Collaboratori-Lavoratori che con professionalità distinte contribuiscono all'assistenza e alla cura delle persone presenti nei Centri. I programmi formativi devono identificare diversi gruppi di destinatari secondo il tipo di vincolo contrattuale, la mansione e la **loro** responsabilità.

Così, quando una Provincia desidera mettere a punto una formazione relativa alla trasmissione dei Valori dell'Ospitalità, è importante distribuire i Collaboratori-Lavoratori in gruppi.

Questi gruppi sono **definiti**:

- secondo il loro vincolo contrattuale:

⁷ Cfr. Dichiarazioni del LXVI Capitolo Generale. Roma, 2006.

- Con contrattazione diretta:
 - A tempo determinato
 - **A tempo indeterminato.**
- Con contrattazione indiretta
 - Sub-contrattato/**outsourcing** (personale di ditta esterna).
- secondo la responsabilità:
 - Personale di base.
 - Quadri intermedi.
 - Dirigenti.
- secondo il loro vincolo ai Valori dell'Ospitalità:
 - Universali.
 - Religiosi.

Al momento di pianificare i programmi di formazione, la definizione di questi gruppi è importante poiché i destinatari di ogni azione formativa avranno, come criterio generale, una certa omogeneità di partenza, allo scopo di mantenere un linguaggio a loro adeguato.

2.3. Contenuti.

A seconda dell'argomento e dei suoi destinatari, i contenuti si distribuiscono in diversi modi.

2.3.1 Per tutti i Collaboratori-Lavoratori con contratto diretto:

La formazione avrà un approccio di tipo umanista e avrà un carattere generale per tutti i Collaboratori-Lavoratori. **Avrà** una prospettiva universale, senza riferimenti ad opzioni personali di carattere religioso, anche se presenta il significato del carattere religioso dell'istituzione, e con diversi gradi di approfondimento o specificità secondo i destinatari.

Tale formazione porrà l'accento sulla conoscenza dell'identità dell'istituzione e nel trasmettere i tratti principali del suo modo di esercitare l'Ospitalità. Per le cariche direttive si considera auspicabile un livello di approfondimento.

A. Elementi fondamentali: San Giovanni di Dio e la sua Opera.

- San Giovanni di Dio:

- Biografia di San Giovanni di Dio.
- Lettere di San Giovanni di Dio.
- Valori dell'Ospitalità.
- L'Ospedale di Giovanni di Dio: la casa di Dio.

- Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio:

- Le Costituzioni dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio lungo la storia.
- Missione dell'Ordine Ospedaliero.
 - In che modo l'Ordine intende l'Evangelizzazione del Mondo della Sofferenza.
- I Fratelli di San Giovanni di Dio (Fatebenefratelli):
 - Identità, consacrazione, comunità, missione.
 - Confratelli e Collaboratori.
 - Stile di animazione e di Governo.
- Percorso storico dell'Ordine Ospedaliero.
 - Aspetti fondamentali.
 - Figure da porre in risalto.
 - Forme di intendere l'apostolato.
- Attualità dell'Ordine Ospedaliero.
 - Universalità dell'Ordine.
 - Il Governo.
 - La Provincia.
 - Il modello assistenziale.
- Il Carisma dell'Ospitalità
 - Approccio antropologico, filosofico e religioso alla sofferenza.
 - Fondamenti antropologici, biblici e teologici dell'Ospitalità.

B. Applicazioni pratiche: la Cultura dell'Ospitalità:

- Principi fondamentali e Valori della Cultura dell'ospitalità.
 - Valori Umani.
 - Valori Cristiani.
 - Valori dell'Ospitalità.
- Stile assistenziale dell'Ordine.
 - Carta d'Identità: l'Ospitalità di San Giovanni di Dio e nell'Ordine.
 - Prime Costituzioni dell'Ospedale di Granada.
- Lavorare con l'Ospitalità.
 - Significato antropologico del lavoro: dimensione vocazionale, tecnica, umana, psicologica, giuridica, etica.

- Contratto o vincolo psicologico tra Collaboratore-Lavoratore e Ordine Ospedaliero.
- Professionalità.
- Orientamento all'utente.
- Umanizzazione.
- Etica e Bioetica.
- Il lavoro come sviluppo personale negli operatori professionali.

2.3.2. Per i destinatari con contratto indiretto (con ditte esterne): sub-contrattati:

La pratica di sub-contrattare i servizi per i Centri dell'Ordine è diversa ed è sottoposta alla legislazione di ogni singolo Paese.

I servizi sub-contrattati sono abitualmente **quelli relativi alla gestione della mensa, pulizie, sicurezza e manutenzione**, mentre non è abituale o è meno frequente la sub-contrattazione di servizi clinico-assistenziali, anche se talvolta ci sono situazioni in cui gli operatori professionali **esercitano** il loro lavoro nei Centri attraverso accordi con altre istituzioni, il che li colloca in una dipendenza contrattuale differente a quella delle persone che hanno un contratto diretto con l'Ordine, ma senza essere propriamente sub-contrattati.

La Formazione Istituzionale diretta alle persone sub-contrattate o con un contratto indiretto con i Centri dell'Ordine possiede un carattere peculiare, perché implica che l'organizzazione del lavoro è a carico dell'impresa alla quale appartengono, ma che al tempo stesso il loro lavoro si integra nel Centro **ed è complementare con le attività** dei lavoratori **del Centro stesso**.

E' opportuno che l'impresa sub-contrattata o quelle che stabiliscono accordi di collaborazione, si **impegnino** a includere nella formazione dei propri lavoratori gli aspetti attinenti i Principi fondamentali e i Valori dell'Ospitalità, così come la conoscenza del Centro di Lavoro e le sue procedure organizzative. Questo impegno di formazione da parte della ditta esterna può essere una condizione **per l'attivazione di un contratto di sub-contrattazione/ outsourcing**.

2.3.3. Per i Collaboratori-Lavoratori con cariche di gestione, oltre a quanto compreso nelle sezioni 2.3.1. e 2.3.4.

C. Sviluppare una Gestione Carismatica.

- Fondamenti della Dottrina sociale della Chiesa e applicazioni all'Ospitalità.
- Gestione e Ospitalità: significati, relazione, contenuti pratici e valutazione.
- Leadership per l'Ospitalità.

2.3.4. Per i Collaboratori-Lavoratori che desiderano un approfondimento secondo una prospettiva di fede e per tutti i Collaboratori-Lavoratori con cariche di gestione, oltre a quanto incluso nella sezione 2.3.1., e nei casi specifici, quanto incluso nella sezione 2.3.3.

Ai Collaboratori-Lavoratori che desiderano accostarsi al carisma dell'Ospitalità da questa prospettiva, saranno offerti anche dei programmi con un approccio religioso: formazione volontaria, rivolta a quanti, nel proprio ruolo di Collaboratore-Lavoratore nella missione, desiderano partecipare al carisma e alla spiritualità dell'Ordine con una prospettiva religiosa, come un 'di più' al proprio lavoro.

Dall'altra parte, i Collaboratori-Lavoratori con responsabilità gestionali, siano essi dirigenti o quadri intermedi, devono **partecipare a percorsi** di formazione sulla Spiritualità dell'Ordine e sul significato religioso del lavoro. **Ciò riveste particolare importanza per** coloro che assumono una responsabilità nella direzione e nella leadership formale delle Opere.

Il risultato **auspicato dalla realizzazione di** questi programmi formativi è che i dirigenti e gli altri responsabili comprendano i criteri e le motivazioni dell'Ordine come ente religioso, dato che ciò è fondamentale al momento di orientare il lavoro dei Centri verso le finalità e la missione della propria istituzione, compito per cui hanno una particolare responsabilità.

D. Spiritualità dell'Ordine.

- Contenuti della parola spiritualità e forme di viverla oggi.
- Costituzioni dell'Ordine.
- Il cammino di Ospitalità secondo lo stile di San Giovanni di Dio. Spiritualità dell'Ordine.

F. Significato religioso del lavoro: misericordia, carità ed ospitalità.

- Teologia pastorale per il mondo della sofferenza e della salute.
- Identità e missione dei laici nella Chiesa.
- Il laico come agente di evangelizzazione nel mondo della salute.
- Forme di partecipazione dei Collaboratori-Lavoratori al Carisma, alla Spiritualità e alla Missione dei Fatebenefratelli.

2.4. Tappe secondo i destinatari e in funzione del ciclo lavorativo delle risorse umane per cui si realizzerà la formazione.

Al momento di delineare le azioni formative, i programmi dovranno tenere in considerazione **la fase** del ciclo della vita lavorativa in cui si trova il Collaboratore-Lavoratore e il grado di responsabilità che egli detiene.

I diversi momenti o tappe del ciclo lavorativo sono:

- L'accoglienza
- Il periodo di prova

- Il periodo della durata del contratto.
- Il periodo di permanenza stabile
- La conclusione del vincolo lavorativo.

I gradi di responsabilità sono:

- Collaboratori-Lavoratori personale di base.
- Collaboratori-Lavoratori quadri intermedi.
- Collaboratori-Lavoratori dirigenti.

Se combiniamo entrambi i fattori, e cioè i diversi gruppi di destinatari e le diverse tappe del ciclo della vita lavorativa delle risorse umane che realizzeranno la formazione, troviamo le seguenti possibilità, per ciascuna delle quali bisognerà disporre di programmi di Formazione Istituzionale specifici:

- Collaboratori-Lavoratori : personale di base:
 - Accoglienza e periodo di prova.
 - Periodo della durata del contratto.
 - Periodo di permanenza stabile.
- Collaboratori-Lavoratori: quadri intermedi:
 - Inizio della responsabilità e periodo di prova.
 - Periodo di permanenza stabile.
- Collaboratori-Lavoratori: dirigenti:
 - Inizio della responsabilità e periodo di prova.
 - Periodo di permanenza stabile.

2.5. Livelli secondo l'ampiezza e la profondità dei contenuti.

Oltre alla **fase** del ciclo lavorativo in cui si trovano i Collaboratori-Lavoratori destinatari di un programma formativo, come è stato spiegato nella sezione precedente, bisognerà tenere presente che la formazione deve dare l'opportunità di ottenere un apprendimento continuo e progressivo dei contenuti, il che richiede una struttura su diversi livelli, secondo l'ampiezza e la profondità.

La **formazione iniziale** deve essere orientata ad introdurre la conoscenza del Fondatore, San Giovanni di Dio, la missione dell'Ordine, la sua storia, la filosofia, il carisma e la specificità del centro in cui si lavora, così da raggiungere il Livello 1 delle competenze comprese nella sezione 1.3. della Guida sul profilo del Collaboratore-Lavoratore. Questa formazione iniziale si deve concretizzare in due livelli:

Livello I. Di sensibilizzazione.

Si vuole **suscitare** nei Collaboratori-Lavoratori **l'interesse per l'Istituzione** in cui lavorano. Entrare in contatto con il Fondatore, i suoi seguaci – “tra i quali includiamo anche gli attuali” - , la storia passata e presente, i principi e i valori

che si mantengono malgrado lo scorrere del tempo, i Modelli Assistenziali dell'Ordine.

Livello II. Di base.

Si vogliono **porre le basi** a quanto è stato suscitato al Livello I. Il Collaboratore-Lavoratore che è da più tempo nell'Istituzione e che la **conosceva** in modo sommario, ora ha l'opportunità di poter **entrare in contatto** per qualche giorno con quelle conoscenze e di dividerle con i colleghi. Inoltre, per un certo tempo, fuori dall'ambiente di lavoro e in compagnia di altri operatori professionali dell'Istituzione, non solo apprenderà nuove conoscenze, ma potrà assimilare una cultura che dia senso al suo operato quotidiano.

La **formazione continuata** deve ottenere un approfondimento progressivo nella conoscenza del Fondatore, San Giovanni di Dio, la missione dell'Ordine, la sua storia, la filosofia, il carisma e si deve realizzare durante tutta la vita lavorativa, **in modo tale** da raggiungere il Livello 2 e il Livello 3 delle competenze comprese nella sezione 1.3. della Guida sul profilo del Collaboratore-Lavoratore. E' possibile articolarla in livelli, come segue:

Livello III. Di approfondimento.

Si vuole che il Collaboratore-Lavoratore possa **approfondire** le conoscenze del Livello I e le esperienze del Livello II. A questo livello deve **personalizzare** le conoscenze e le esperienze che ha condiviso con i colleghi, ma con maggiore intensità. Per qualche giorno potrà esaminare a livello personale e di gruppo la cultura dell'Ospitalità e la sua relazione con la vita. E nella misura del possibile, **conoscere** Granada (Spagna) per familiarizzare *in situ* con le origini dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio. L'Istituzione offre i mezzi affinché la vita del Collaboratore-Lavoratore sia **coerente** con le conoscenze, i sentimenti e i comportamenti secondo lo stile di San Giovanni di Dio.

Livello IV. Avanzato.

Si vuole che il Collaboratore-Lavoratore possa vivere aggiornato con il Carisma e la Missione dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio. **Conosce già** l'Istituzione al livello I; ha avuto l'opportunità di **sperimentarne** alcuni elementi al livello II, ha fatto un passo in avanti **personalizzando** conoscenze e sentimenti del fondatore e dei suoi seguaci, anche visitando Granada, al livello III, e ora al livello IV deve **progredire ogni giorno**. Questo compito non finisce; ne deriva che il livello avanzato ha **distinti sub-livelli** di costante creazione.

Risulta evidente che questa **formazione iniziale e continuata** deve essere definita in ragione del posto di lavoro che il Collaboratore-Lavoratore andrà ad occupare e del grado di responsabilità che assumerà.

La formazione si potrà realizzare attraverso attività programmate e non programmate. Programmate sono quelle azioni formative in cui sono stati definiti: obiettivi, destinatari, metodi, risorse necessarie, cronogramma e valutazione. Non programmate sono quelle azioni che si relazionano con la vita e le attività abituali realizzate nei

Centri, non catalogate esplicitamente come formative e che, esprimendo la cultura dell'Ospitalità, risultano con carattere formativo sull'Identità e Missione dell'Ordine per i Collaboratori-Lavoratori.

Il processo formativo richiede anche dei momenti di dialogo trasversale tra i Confratelli e i diversi gruppi dei Collaboratori-Lavoratori, per condividere i valori e rafforzare i legami di appartenenza alla "Famiglia di San Giovanni di Dio"⁸

Percorsi formativi della Guida di Formazione Istituzionale del Collaboratore-Lavoratore dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio

Destinatari	Contenuti	Tappe	Livelli	Azioni
Contrattazione diretta	Generali per tutti i Collaboratori-Lavoratori			P R O G R A M M I E A T T I V I T À N O N P R O G R A M M A T E
▪ Collaboratore-Lavoratore a tempo determinato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ San Giovanni di Dio e l'Ordine Ospedaliero. ▪ La Cultura dell'Ospitalità: valori, stile assistenziale, lavorare secondo l'ospitalità. 	Accoglienza	I. Sensibilizzazione	
		Periodo di prova	II. Di base	
▪ Collaboratore-Lavoratore stabile	<ul style="list-style-type: none"> ▪ San Giovanni di Dio e l'Ordine Ospedaliero ▪ La Cultura dell'Ospitalità: valori, stile assistenziale, lavorare secondo l'ospitalità. 	Inizio stabilità contrattuale	I. Approfondimento	
		Permanenza stabile	II. Avanzato	
Contrattazione indiretta	Generali per gli altri Collaboratori			
▪ Sub-contrattato/Imprese Lavoro Temporaneo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ San Giovanni di Dio e l'Ordine Ospedaliero. ▪ La Cultura dell'Ospitalità: valori, stile assistenziale, lavorare secondo l'ospitalità. 	Accoglienza	I. Sensibilizzazione	
Responsabilità	Specifico per Dirigenti e Quadri Intermedi			
▪ Quadri intermedi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ San Giovanni di Dio e l'Ordine Ospedaliero. ▪ La Cultura dell'Ospitalità. ▪ Sviluppare una gestione carismatica: dottrina sociale della Chiesa applicata alla ospitalità, gestione dell'ospitalità, leadership per l'ospitalità. 	Inizio della responsabilità	I. Sensibilizzazione	
		Periodo di prova	II. Di base	
		Permanenza stabile	III. Approfondimento	
		Permanenza stabile	IV. Avanzato	
▪ Dirigenti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ San Giovanni di Dio e l'Ordine Ospedaliero ▪ La Cultura dell'Ospitalità. ▪ Sviluppare una gestione carismatica: dottrina sociale della Chiesa applicata alla ospitalità, gestione dell'ospitalità, leadership per l'ospitalità. 	Inizio della responsabilità	I. Sensibilizzazione	
		Periodo di prova	II. Di base	
		Permanenza stabile	III. Approfondimento	
		Permanenza stabile	IV. Avanzato	
Legati ai valori dell'Ordine	Generali secondo il legame con i valori			
▪ Universali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spiritualità nell'assistenza integrale. ▪ Etica e Bioetica. 	Periodo di prova	I. Sensibilizzazione	
		Periodo determinato	II. Di base	
		Inizio stabilità contrattuale	III. Approfondimento	
		Permanenza stabile	IV. Avanzato	
▪ Religiosi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spiritualità nell'Ordine. ▪ Significato religioso del lavoro: misericordia, carità, ospitalità. 	Periodo di prova	I. Sensibilizzazione	
		Periodo determinato	II. Di base	
		Inizio stabilità contrattuale	III. Approfondimento	
		Permanenza stabile	IV. Avanzato	

⁸ Cfr. Fra Donatus Forkan, Lettera circolare per l'Anno della Famiglia di San Giovanni di Dio, 8 marzo 2011.

SOMMARIO

La Formazione Istituzionale dei Collaboratori-Lavoratori si deve strutturare rigorosamente dalla fase della loro incorporazione nei Centri, fino a quella in cui si conclude il rapporto lavorativo, offrendo percorsi definiti secondo i diversi gruppi di destinatari, le loro caratteristiche contrattuali, il grado di responsabilità e il modo di legarsi ai valori universali e religiosi dell'Ordine.

La formazione dei Collaboratori-Lavoratori dev'essere orientata a conoscere l'attualità del Messaggio di San Giovanni di Dio; fornire, con rigore e professionalità, un'accoglienza integrata a coloro che soffrono e a quanti si trovano nel bisogno, un'accoglienza adeguata a tempi e luoghi, come testimonianza del Vangelo; essere in sintonia con lo stile delle Opere.

I programmi formativi devono tenere conto della vastità e della diversa profondità con cui si possono presentare i contenuti. In questo modo, si potranno realizzare programmi di sensibilizzazione, che accendano l'interesse per l'Ospitalità; programmi di approfondimento, che permettano una conoscenza maggiore; programmi avanzati, che consentano di progredire in modo permanente e di integrare l'Ospitalità nel proprio progetto **di vita** e nell'adempimento professionale.

I Collaboratori-Lavoratori che esercitano responsabilità direttive, devono sviluppare un modo di dirigere e di gestire secondo la Missione dell'Ordine.

A quei Collaboratori-Lavoratori che nell'impegno lavorativo vogliono partecipare al carisma e alla spiritualità dell'Ordine in una prospettiva religiosa e come un plus al proprio lavoro, saranno offerti programmi a carattere volontario, con una prospettiva religiosa.

DOMANDE

2.1 Cosa significa praticare l'Ospitalità nel mondo di oggi?

2.2 Come comunicare l'importanza della formazione nella Cultura dell'Ordine, i suoi valori e l'etica, ai Collaboratori-Lavoratori che prenderanno parte ad attività di formazione?

2.3 Quali risorse avete a disposizione e quali dovete incorporare?

2.4 Quanti percorsi formativi dovete programmare in funzione della diversità dei destinatari che avete nella Provincia?

2.5 I contenuti dei programmi di Formazione Istituzionale **in atto** rispondono agli obiettivi che si propone questa Guida?

2.6 Quanti livelli di approfondimento prevedete **il** piano di Formazione Istituzionale che realizzate?

2.7 Quali attività **sono state promosse** per la formazione in Gestione Carismatica dei dirigenti e dei quadri intermedi?

2.8 Esistono attività a carattere volontario per quei Collaboratori-Lavoratori che desiderano dare un senso religioso al lavoro che realizzano nei Centri?

3. Strategia e metodologia.

3.1. Considerazioni strategiche:

3.1.1. La sfida è semplice e chiara:

Oggigiorno le imprese, le organizzazioni e le istituzioni sociali devono trasmettere la propria cultura organizzativa a quanti lavorano per loro, per avere un'identità **chiara** e un senso di appartenenza che orienti i membri dell'organizzazione stessa verso il risultato della sua missione, mediante lo svolgimento del lavoro professionale adeguato ai principi e ai valori di ogni organizzazione.

Anche l'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio si propone di trasmettere ai Collaboratori-Lavoratori la sua cultura istituzionale, la Cultura dell'Ospitalità, affinché il lavoro di Ospitalità si realizzi **costantemente** nel presente e nel futuro, secondo lo stile di San Giovanni di Dio e la tradizione dell'Ordine.

Cos'è che dobbiamo trasmettere? Una competenza plurisecolare che possiedono i Confratelli, un sapere, un modo di fare le cose, di accostarsi, considerare e accompagnare gli utenti, di curarli nel rispetto dell'identità e delle aspettative di ogni persona.

La volontà dell'Ordine Ospedaliero di "trasmettere" la propria cultura istituzionale è assolutamente innegabile e getta le basi per una collaborazione stretta ed equa, tra l'Ordine e i suoi Collaboratori-Lavoratori, a lungo termine.

La trasmissione comporta anzitutto la ricerca di un 'passaggio del testimone', di un rapporto di fiducia. Implica una trasformazione delle persone, del donatore verso colui che riceve, ma anche da quest'ultimo verso il donatore, cercando un'alleanza in favore delle persone che assistiamo.

Si tratterà, nel nostro caso, di trasmettere lo stile di San Giovanni di Dio su cui si basa l'Ospitalità nell'ambito di un contesto lavorativo di tipo impiegato/collaboratore per raggiungere la conformità tra lo stile di attuazione professionale e l'identità corporativa o istituzionale dell'Ordine.

La Cultura dell'Ospitalità possiede Principi, Valori, una Missione, un Carisma, una Spiritualità e delle Norme.

I Principi sono un riferimento essenziale nella vita delle istituzioni. L'Ordine ha espresso i suoi Principi Fondamentali negli Statuti Generali⁹. I Valori designano alcune qualità che sono globalmente apprezzate dalle persone, dai sistemi sociali o dall'azione, onestà, trasparenza, lealtà, giustizia, rispetto per le diversità, ecc., e che per i Fatebenefratelli sono: Ospitalità, rispetto, qualità, spiritualità, responsabilità¹⁰. Le Norme sono vincolate ai valori, ma vanno oltre in quanto alla prescrizione. L'appartenenza a una professione, a un'organizzazione, con un contratto lavorativo, impone certe regole tra le quali ci sono le norme sullo stile di realizzare il lavoro in

⁹ Statuti Generali dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio, art. 50.

¹⁰ Lettera circolare di Fra Donatus Forkan sui Valori dell'Ordine, 11 febbraio 2010.

un'istituzione concreta. Il rispetto per i **Principi Fondamentali** e i **Valori** dell'Ospitalità e lo svolgimento del lavoro secondo le **Norme** che descrivono lo stile istituzionale devono rientrare tra gli obblighi contrattuali che il Collaboratore-Lavoratore contrae con l'Ordine.

Le domande alle quali vogliamo dare una risposta **sono**: come mantenere un'attenzione di qualità che integri i Principi Fondamentali e i Valori dell'Ospitalità? Che passi dobbiamo intraprendere affinché i Collaboratori-Lavoratori abbiano un "comportamento professionale" conforme alla Cultura dell'Ordine?

Voler formare i Collaboratori-Lavoratori sui Principi Fondamentali e i Valori del nostro Ordine Ospedaliero è un progetto legittimo. L'Ordine Ospedaliero ha la volontà di assicurare che ogni Collaboratore-Lavoratore svolga il suo lavoro quotidiano secondo una norma di comportamento che favorisca lo stile *juandediano*.

I Valori promossi dal Consiglio Generale¹¹ sono di carattere universale e, pertanto, conformi ai valori umanistici e alla regolamentazione in vigore negli Stati, in special modo per ciò che concerne l'attenzione alle persone accolte nelle strutture sanitarie e socio-sanitarie. Integrando i valori universali in una "aspettativa" professionale, l'Ordine li colloca nell'ambito delle contro-prestazioni del contratto di lavoro e consente, pertanto, di poterne misurare il livello di adempimento.

L'Ordine riconosce, oltre ad un lavoro professionale ben fatto, basato sui valori universali, **auspica** che è possibile che i Collaboratori-Lavoratori possano aderire volontariamente al Carisma, alla Spiritualità e alla Missione dell'Ordine attraverso il loro impegno di fede cattolica. Questo impegno non si colloca nell'ambito lavorativo ma lo trascende, e per questo sebbene l'Ordine desideri favorirlo, non lo considera esigibile nell'ambito di un contratto lavorativo.¹²

Il fatto che l'Ordine si senta chiamato a formare una 'Chiesa domestica' con tutti i Collaboratori-Lavoratori credenti, che lavorano nei suoi Centri, non contrasta, in alcun modo, con la sua aspirazione di costituire la Famiglia di San Giovanni di Dio e la Comunità terapeutica, con quanti in un modo o nell'altro sono vincolati ad esso, e particolarmente **con i** Collaboratori-Lavoratori, nell'esercizio del suo apostolato.¹³

Costituiscono la Famiglia di San Giovanni di Dio le persone e i gruppi che si ispirano agli ideali di San Giovanni di Dio e agiscono in comunione con l'Ordine.¹⁴

La promozione della Famiglia di San Giovanni di Dio richiede un progetto formativo istituzionale dei Collaboratori-Lavoratori. E' importante, perciò, che la formazione sia una delle politiche prioritarie delle Province.

¹¹ Cfr. Lettera circolare di Fra Donatus Forkan sui valori dell'Ordine, 11 febbraio 2010.

¹² Cfr. Statuti Generali dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio, art. 22.

¹³ Cfr. *Fatebenefratelli e Collaboratori insieme per servire e promuovere la vita*, 1992, n. 56.

¹⁴ Cfr. Statuti Generali dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio. Glossario.

3.1.2. Formare per sviluppare competenze

E' importante dare una risposta tangibile all'atto formativo, considerandolo, nell'attualità, come un **vettore** per la **creazione**, il **mantenimento** e lo **sviluppo** delle **competenze**.

Le persone responsabili della formazione dei Collaboratori-Lavoratori, dovranno sviluppare una visione dei risultati che si aspettano dal processo di formazione. Ad esempio: quali atteggiamenti e condotte deve dimostrare un Collaboratore-Lavoratore, in accordo con lo stile di San Giovanni di Dio.

Attualmente, la formazione nelle imprese, cerca di generare competenze nei lavoratori, e non la semplice unione di abilità, efficienza e conoscenze.

La nozione delle competenze del Collaboratore-Lavoratore è una pietra angolare per ottenere un servizio di qualità, determinato da una pratica professionale adattata e rispettosa dello stile di San Giovanni di Dio, portata avanti da Collaboratori-Lavoratori formati e capaci di mobilitare le proprie conoscenze nell'ambito dell'esercizio professionale, in modo da mettere in atto una pratica professionale conforme alle aspettative dell'Ordine.

Per questo è stata concretizzata una serie di competenze identificate, descritte e misurabili attraverso strumenti e obiettivi coerenti, e conosciuti da tutti.

Questa guida raccoglie nella sezione 1.3. le principali competenze che deve sviluppare un Collaboratore-Lavoratore dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio.

3.1.3. Strumenti che permettono di raggiungere l'obiettivo della trasmissione:

Per raggiungere l'obiettivo auspicato sono necessari, in particolare:

- Un coinvolgimento dei Confratelli, che sono i trasmettitori dei Valori dell'Ospitalità.
- La partecipazione attenta e costruttiva di tutti i Collaboratori-Lavoratori, perché non dev'essere dimenticato, né trascurato, alcun membro della Famiglia di San Giovanni di Dio.
- La creatività nell'immaginare una metodologia, stabilire procedimenti, sviluppare strumenti di risorse umane e contenuti pedagogici.

La politica istituzionale di trasmissione dei valori è accompagnata da un nuovo modo di gestire i piani di formazione dei Centri. In effetti, la volontà di trasmettere i valori da parte dell'Ordine fa sì che il piano di formazione passi da una condizione di finalità a una condizione di strumento, in modo da permettere l'integrazione dei valori nel quadro di una norma che specifichi i buoni atteggiamenti professionali.

Ovviamente, il contesto culturale, religioso, politico, finanziario e organizzativo della Provincia influirà in qualsiasi processo formativo e dovrà essere tenuto in considerazione.

3.1.4. Necessità di identificare metodi di valutazione.

Come possiamo sapere se le azioni formative intraprese per raggiungere nella pratica le competenze sperate sono di qualità, senza disporre di strumenti per la loro valutazione?

Valutare la formazione significa:

- Valutare il programma formativo: comprovare la qualità delle attività formative proposte ai Collaboratori-Lavoratori per raggiungere l'obiettivo che era stato indicato.
- Valutare l'identificazione delle necessità: comprovare se è stata realizzata correttamente l'identificazione delle necessità formative.
- Valutare il risultato della formazione nei Collaboratori-Lavoratori; verificare se realmente si sono apprese le conoscenze utili per il progresso dell'adempimento da parte del Collaboratore-Lavoratore, identificando se c'è stato un impatto reale, essendo stati raggiunti l'obiettivo generale e gli obiettivi operativi dell'azione formativa.

E' necessario poter fare affidamento su alcune metodologie specifiche, proprie della gestione delle risorse umane, che dovranno essere messe in pratica per valutare l'integrazione delle competenze che l'Ordine si attende dai suoi Collaboratori-Lavoratori.

3.2. Considerazioni metodologiche.

3.2.1. Orientamenti generali.

Al momento di scegliere una metodologia è importante considerare quella che possa assicurare che la formazione risulti effettiva, e che avrà un impatto positivo sulle persone in formazione.

Il processo formativo deve proporre ai Collaboratori-Lavoratori esperienze e attività che favoriscano una riflessione personale, sulla propria persona, sui rapporti con gli altri, sulla missione e i valori dell'Ospitalità nel lavoro di ogni giorno. Quando avvengono esperienze di riflessione personale si fa in modo che la formazione possa avere effetti sui principi, gli atteggiamenti e i comportamenti dei Collaboratori-Lavoratori. E' importante, allora, proporre spazi di riflessione e aiutarli affinché possano emergere il senso e l'ospitalità che sono in essi. In questo modo potranno prendere coscienza del fatto che sono essi stessi portatori di valori, rendendosi conto dei propri valori e di quelli umani, per giungere progressivamente a scoprire di essere dei seguaci di San Giovanni di Dio, dato che agiscono nel nome dell'Ospitalità.

E' necessaria pertanto una formazione integrale ai Valori dell'Ospitalità che abbracci la dimensione intellettuale ma anche quella volitiva, affettiva, professionale, umana e spirituale.

E' importante concentrare gli sforzi formativi su metodi di apprendimento in base all'esperienza e alla capitalizzazione del raziocinio accumulato da Confratelli e Collaboratori-Lavoratori in lunghi anni di servizio, collocandoli al servizio del processo formativo, giacché possono offrire un contributo unico come mentori o come modelli da imitare.

3.2.2. Criteri di applicazione a contesti diversi.

- Il compito di sviluppare i programmi di Formazione Istituzionale sarà dei responsabili della Gestione, che dovranno riferire al Superiore Provinciale.
- La pedagogia deve seguire alcuni criteri fondamentali: personalizzazione delle azioni formative, taglio narrativo, apprendimento basato sull'esperienza, orientato alla prassi, contenuti e linguaggio omogenei, comprensibili e acquisibili a tutti i Collaboratori-Lavoratori, con riferimenti concreti al lavoro quotidiano, giacché i Valori dell'Ospitalità devono essere comunicati con un linguaggio chiaro, semplice e in grado di essere ricordato, affinché servano da guida e da aiuto ai Collaboratori-Lavoratori nel loro lavoro professionale.
- Le opportunità formative possono comprendere:

A. L'uso del Ciclo di Gestione delle Risorse Umane.

L'esperienza lavorativa in ogni Collaboratore-Lavoratore deve essere orientata e scandita dai Valori dell'Ospitalità. In ogni tappa del ciclo di Gestione delle Risorse Umane ci sono opportunità affinché la formazione sia realizzata in forma esplicita e diretta o in forma implicita, attraverso le esperienze del Collaboratore-Lavoratore nel suo rapporto con altre persone dell'istituzione.

Selezione del personale.

In questa tappa è possibile esplorare, attraverso il dialogo con i potenziali Collaboratori-Lavoratori, il loro sistema di valori e la sua compatibilità con i Valori dell'Ospitalità. E' altresì possibile offrire una serie di materiali di lettura che permettano ai candidati di familiarizzare con la realtà dell'Ordine.

Inserimento.

In questa tappa possono essere usate diverse metodologie, affinché il nuovo Collaboratore-Lavoratore, possa addentrarsi nella tradizione dell'Ospitalità, e possono comprendere informazioni scritte, sessioni di lavoro interattive, lavori di gruppo e interazione con i Confratelli e altri Collaboratori-Lavoratori, che abbiano una conoscenza profonda dell'Ordine e della sua Missione.

Periodo di prova.

Il periodo di prova consente di usufruire di un lasso di tempo per assicurarsi, attraverso un corretto orientamento, accompagnamento (*work shadowing*) o supervisione, che il Collaboratore-Lavoratore sta avendo l'opportunità di raggiungere un livello auspicabile

di comprensione, che lo renda in grado di portare avanti un impegno di continuità nel suo servizio nell'Ordine.

Gestione del rendimento.

Lo sviluppo e la revisione dei modelli di comportamento nell'Ordine, devono ottenere un miglior sviluppo della cooperazione da parte dei Collaboratori-Lavoratori. A questo fine, i dirigenti e i quadri intermedi costituiscono una risorsa possibile per la formazione permanente.

E' essenziale curare la coerenza nei messaggi istituzionali, interni ed esterni, di tipo verbale o non verbale. Gli atteggiamenti e i valori arrivano ai componenti di un'istituzione anche "per contagio", per cui i dirigenti di ogni Centro ne dovranno tenere conto e renderli ben visibili nel lavoro e nelle decisioni di ogni giorno.

L'importanza di questi dirigenti e quadri intermedi non deve essere sottovalutata in quanto è vitale che essi siano realmente modelli vivi dello stile di Ospitalità che l'Ordine desidera promuovere.

B. Lo sviluppo dei programmi di Ospitalità.

I programmi devono essere stabiliti per educare, ispirare, appoggiare e sostenere i Collaboratori-Lavoratori in tutte le dimensioni del loro lavoro di Ospitalità, ed occupano un posto importante nell'ambito di una formazione più ampia che abbracci tutti gli aspetti del loro servizio.

E' fondamentale che i formatori abbiano una conoscenza ed una comprensione profonde del cammino di Ospitalità, che siano persone carismatiche e conoscano le metodologie pedagogiche che devono essere adottate con persone diverse, affinché risultino efficaci.

La decisione di usare un programma formativo come mezzo per appoggiare i Collaboratori-Lavoratori nel loro lavoro di Ospitalità dovrà far parte di un programma globale di attività formative. L'impatto che i programmi formativi hanno nella pratica deve essere discusso con i dirigenti, affinché siano integrati nella dinamica globale del lavoro.

C. Narrazione della vita di San Giovanni di Dio e storia dell'Ordine.

La narrazione della vita di San Giovanni di Dio e di coloro che sono stati i suoi seguaci nel corso della storia, costituiscono le basi dello stile di San Giovanni di Dio o della forma specifica di realizzare l'Ospitalità come modo di essere. Raccontare questa storia, per captarne il significato, per rispondere al suo invito ad essere ospitali, a farsi Ospitalità, porterà i Collaboratori-Lavoratori a sentirsi motivati per realizzare il servizio secondo lo stile di San Giovanni di Dio.

D. Le tradizioni e la cultura organizzativa attuale

L'esperienza di far parte della Famiglia di San Giovanni di Dio contribuirà alla formazione dei Collaboratori-Lavoratori. La partecipazione ad eventi, celebrazioni,

cerimonie, conferenze, ecc., incoraggerà il senso di appartenenza e sottolineerà le cose apprezzate dall'Ordine.

Gli eventi e le iniziative che daranno l'opportunità di sperimentare la partecipazione, la collaborazione e le consulenze interattive, trasmettono il messaggio, che ogni Collaboratore-Lavoratore dà il proprio contributo all'Ordine, e favorisce l'apertura nei confronti delle opinioni altrui.

E. Gli incontri, il lavoro in rete ed altri forum

Nella vita quotidiana dell'Organizzazione, ci sono molti forum che hanno il potenziale di realizzare un contributo al processo formativo. Essi comprendono:

- Riunioni di gruppo
- Forum di discussione
- Azioni formative
- Lavoro in rete
- Internet

Questi gruppi, possono creare spazi per la riflessione, il dibattito e la discussione sulla Missione, e assicurano la volontà dei gruppi di centrare le proprie decisioni e il proprio operato sull'Ospitalità. I Collaboratori-Lavoratori, fanno parte di questi gruppi, e grazie a questi forum continueranno ad approfondire il modo di esercitare l'ospitalità.

3.2.3 Processo di inserimento

Il processo di inserimento inizia con un'analisi delle necessità formative, adattato al contesto concreto in cui si desidera agire. Bisognerà, inoltre, applicare i metodi pedagogici per la pianificazione di un programma e delle azioni formative.

Ci sono tre aspetti importanti di cui tenere conto:

A. Selezione dei formatori:

I Confratelli e i Collaboratori, che impartiscono agli altri una formazione, devono essere adeguatamente selezionati, tenendo conto che devono essere persone coerenti con il messaggio che devono trasmettere, **essere** testimonianza dell'Ospitalità, e formati in campo pedagogico, secondo quanto abitualmente viene elaborato nei programmi che denominiamo "Formazione per Formatori", affinché la loro azione sia significativa ed efficace.

Per quanto riguarda la selezione di queste persone, la Carta d'Identità così afferma: "Dato che i formatori capaci di comprendere la problematica sanitaria e di destreggiarsi, allo stesso tempo, con dominio pedagogico negli ambiti del pensiero contemporaneo filosofico, teologico, pastorale e spirituale, sono un bene raro, ci si dovrà sforzare di costituire équipes e di potenziare le qualità di diversi soggetti in ordine a elaborare un programma comune".¹⁵

¹⁵ Carta d'Identità dell'Ordine, Roma 1999, 6.1.1.

Un fattore decisivo è la selezione adeguata dei formatori ai valori istituzionali.

B. Realizzazione dei progetti formativi di carattere istituzionale.

- Pianificati
- Che riguardino tutti
- Sistemati
- Adattati
- Valutati

C. Attenzione alla Valutazione.

Una questione importante è la valutazione dei programmi formativi, per poter realizzare un miglioramento continuo. Il progetto formativo di ogni Provincia, dovrà offrire metodi di valutazione sia del programma nei suoi diversi aspetti, sia dell'impatto formativo sui Collaboratori-Lavoratori e sulla Cultura dell'Ospitalità.

SOMMARIO

Il rispetto per i principi e i Valori dell'Ospitalità e lo svolgimento del lavoro secondo le norme che descrivono lo stile istituzionale, devono inserirsi tra gli obblighi contrattuali che il Collaboratore-Lavoratore contrae con l'Ordine.

La promozione della Famiglia di San Giovanni di Dio esige un piano di Formazione Istituzionale per i Collaboratori-Lavoratori. Per poter ottenere questa formazione, è importante che essa diventi una delle politiche prioritarie delle Province.

Per raggiungere l'obiettivo sperato, sono particolarmente necessari: un coinvolgimento dei Confratelli, che sono i trasmettitori dei Valori dell'Ospitalità; la partecipazione attenta e costruttiva di tutti i Collaboratori-Lavoratori, poiché non si deve dimenticare alcun componente della Famiglia di San Giovanni di Dio; la creatività nell'immaginare una metodologia, stabilire procedure, sviluppare gemellaggi di risorse umane e contenuti pedagogici.

La politica istituzionale di trasmissione dei valori dev'essere accompagnata da un nuovo modo di gestire i progetti formativi dei Centri. In effetti, la volontà di trasmettere i valori da parte dell'Ordine, fa sì che il progetto formativo passi ad avere una condizione di mezzo, che permetta l'integrazione dei valori nel quadro di una norma che specifichi le buone attitudini professionali.

E' necessario poter contare su alcune metodologie specifiche, proprie della gestione delle risorse umane, che dovranno essere messe in pratica per valutare l'integrazione delle competenze che l'Ordine si aspetta da parte dei suoi Collaboratori-Lavoratori.

Il processo formativo deve proporre ai Collaboratori-Lavoratori esperienze e attività che incoraggino la riflessione personale su di sé, i suoi rapporti con gli altri, la Missione e i Valori dell'Ospitalità nel lavoro di ogni giorno. In questo modo è richiesta una formazione integrale ai Valori dell'Ospitalità, che abbracci sia la dimensione intellettuale, sia quella volitiva, affettiva, professionale, umana e religiosa.

DOMANDE

- 3.1 Quale è il contesto politico, finanziario ed organizzativo della Provincia e che impatto ha sulla prestazione di servizi e nello sviluppo organizzativo?
- 3.2 Quali sono i Valori dell'Ospitalità assunti nella Provincia e cosa significano nella pratica?
- 3.3 Si include la Formazione Istituzionale nelle politiche di Gestione delle Risorse Umane della Provincia?
- 3.4 Chi sono coinvolti come formatori, organizzatori e convocatori delle attività del programma di formazione istituzionali?
- 3.5 Come potete assicurare che quanti hanno la responsabilità di guidare gli altri nella loro formazione abbiano l'esperienza necessarie e si mantengano aggiornati con le moderne teorie di sviluppo personale, professionale ed organizzativo?
- 3.6 Esiste un'adeguata selezione e formazione iniziale e continuata dei formatori, non solo nei contenuti ma nella migliore metodologia pedagogica da applicare?
- 3.7 Quale metodo di trasmissione dei valori predomina nella Provincia? Proporre una nuova metodologia che risulti creativa, secondo quanto suggerisce questa Guida.
- 3.8 Se consideriamo l'educazione come "la trasformazione attraverso una serie di incontri personali", quali opportunità ci sono nella Provincia per fornire lo spazio necessario per questo?
- 3.9 In che modo sarà verificato e valutato l'impatto del programma di formazione sul servizio che viene offerto nei Centri?
- 3.10 Come viene ricevuta la Formazione Istituzionale da parte dei Collaboratori-Lavoratori? E' valutata positivamente? Vengono valutati i risultati sperati da parte degli stessi Collaboratori-Lavoratori? Dalle istanze direttive? E dal Consiglio Provinciale?
- 3.11 In che modo si può rispettare l'ampia diversità di credenze tra i Collaboratori-Lavoratori, offrendo a tutti una formazione ai valori universali e ai valori religiosi a coloro che desiderano abbracciare una prospettiva di fede?

4. Raccomandazioni per realizzare il Progetto di Formazione Istituzionale.

1. Elaborare un Progetto di Formazione Istituzionale, da impiantare progressivamente nelle Province e nei Centri.
2. Assumere il Progetto di Formazione Istituzionale per ogni Centro: integrandosi in modo partecipativo con l'Ordine e la Provincia, e concretamente, essendo attivi nel Centro.
3. Nominare un Coordinatore della Formazione per la Provincia e uno per Centro, che si riuniscano frequentemente per uno scambio di esperienze e per seguire il Progetto di Formazione Istituzionale.
4. Selezionare i Formatori, siano essi Confratelli, Collaboratori o persone che non appartengono all'Ordine, e analizzare la formazione che impartiscono.
5. Curare il profilo dei Formatori, tenendo conto che devono essere testimoni dell'Ospitalità per essere credibili in ciò che dicono e manifestare un forte senso di appartenenza o simpatia per l'Ordine.
6. Offrire programmi di formazione dei formatori, con carattere di formazione iniziale e permanente.
7. Saper accettare – da parte dei Formatori e dei Coordinatori – le critiche mosse ai progetti formativi, così come alle valutazioni che possono scaturire dai contenuti.
8. Redigere un Progetto Formativo che presenti programmi e azioni di interesse per i destinatari, con predominanza delle esperienze concrete sull'aspetto intellettuale (teorico).
9. Far conoscere, per iscritto, il Progetto di Formazione Istituzionale ai partecipanti: obiettivi e contenuti, tempi, relatori, luogo.
10. Seguire i percorsi formativi di questa Guida per quanto si riferisce a Tappe e Livelli, facendo chiarezza nei programmi: quali sono obbligatori e quali facoltativi.
11. Tenere conto del carattere confessionale dell'Istituzione, utilizzando allo stesso tempo un linguaggio e un atteggiamento di apertura che comprenda tutti.
12. Porre attenzione affinché il luogo scelto per la formazione tra i Centri riunisca le seguenti caratteristiche: che sia appartato, tranquillo e bello. Prestare particolare attenzione all'accoglienza ai partecipanti ed essere attenti a ciò di cui hanno bisogno; deve essere inoltre un luogo fuori dall'ambito di lavoro.
13. Profittare di tutte le occasioni della vita dell'Ordine, della Provincia e del Centro per ampliare la Formazione Istituzionale, che va oltre il Progetto Formativo Istituzionale.

14. Analizzare i motivi per cui alcuni Confratelli e Collaboratori si oppongono alla Formazione Istituzionale e realizzare strategie per affrontarli e superarli.
15. Assegnare le risorse necessarie per realizzare i programmi di formazione.
16. Valutare, nei Capitoli Provinciali, la Formazione Istituzionale e programmare la continuità per il quadriennio.

5. Allegati

5.1. Principi fondamentali dell'Ordine.¹⁶

I principi fondamentali che caratterizzano le nostre Opere Apostoliche sono:

- Affermiamo che il centro di interesse è la persona assistita;
- Promuoviamo e difendiamo i diritti del malato e del bisognoso, tenendo conto della loro dignità personale;
- Ci impegniamo nella difesa e nella promozione della vita umana dal concepimento fino alla morte naturale;
- Riconosciamo il diritto delle persone assistite ad essere convenientemente informate sulla loro situazione personale;
- Promuoviamo l'assistenza integrale basata sul lavoro in équipe e su un adeguato equilibrio tra tecnica e umanizzazione nei rapporti terapeutici;
- Osserviamo e promuoviamo i principi etici della Chiesa cattolica;
- Consideriamo elemento essenziale dell'assistenza la dimensione spirituale e religiosa, come offerta di cura e di salvezza, rispettando altre credenze e stili di vita;
- Difendiamo il diritto a morire con dignità nell'attenzione e nel rispetto dei giusti desideri di coloro che sono in punto di morte;
- Poniamo la massima attenzione nella selezione, formazione e accompagnamento del personale in tutte le nostre Opere Apostoliche, tenendo presente non solo la loro preparazione e la loro competenza professionale, ma anche la loro sensibilità ai valori umani e ai diritti della persona;
- Osserviamo le esigenze del segreto professionale, facendo in modo che queste siano rispettate anche da coloro che avvicinano i malati e i bisognosi;
- Valorizziamo e promuoviamo le qualità e la professionalità dei nostri Collaboratori, stimolandoli a partecipare attivamente alla missione dell'Ordine; li rendiamo partecipi del processo decisionale nelle nostre Opere Apostoliche in funzione delle loro capacità e dei loro ambiti di responsabilità;
- Rispettiamo la libertà di coscienza delle persone assistite e dei Collaboratori, ma esigiamo che si rispetti l'identità delle nostre Opere Apostoliche;
- Rifiutiamo la ricerca di lucro; osserviamo ed esigiamo il rispetto delle norme economiche e retributive giuste.

¹⁶ Statuti Generali dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio, art. 50.

5.2. Valori dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio.¹⁷

- **OSPITALITA'**
 - L'Ospitalità è il nostro valore centrale, che si esprime e si concretizza nei quattro valori guida, e cioè qualità, rispetto, responsabilità e spiritualità.
- **QUALITA'**
 - Intendiamo la qualità come eccellenza, professionalità, servizio integrale di tipo olistico, sensibilità per i nuovi bisogni, modello dell'unione con i nostri Collaboratori, modello assistenziale di San Giovanni di Dio, architettura e arredamento accoglienti, collaborazione con terzi.
- **RISPETTO**
 - Rispetto per l'altro, umanizzazione, dimensione umana, responsabilità reciproca tra Collaboratori e Confratelli, comprensione, visione olistica, promozione della giustizia sociale, coinvolgimento dei familiari.
- **RESPONSABILITA'**
 - Intendiamo la responsabilità come fedeltà agli ideali di San Giovanni di Dio e dell'Ordine, etica (bioetica, etica sociale, etica gestionale), rispetto per l'ambiente, responsabilità sociale (per gli europei: Unione Europea), sostenibilità, giustizia, equa distribuzione delle nostre risorse.
- **SPIRITUALITA'**
 - Pastorale della salute, evangelizzazione, offerta spirituale per membri di altre religioni, ecumenismo, collaborazione con parrocchie, diocesi, altre confessioni.

¹⁷ Lettera circolare di Fra Donatus Forkan sui valori dell'Ordine, 11 febbraio 2010

**5.3. Esempi di programmi di educazione ai valori dell'ospitalità:
Progetti europei sui valori dei Fratelli di San Giovanni di Dio. Dublino 2012.**

Ospedale Generalizio

Programma di alfabetizzazione secondo lo stile di San Giovanni di Dio

Centro attuatore: Ospedale Generalizio Fatebenefratelli San Giovanni Calibita, con il sostegno organizzativo dell'entità responsabile della formazione dell'Ordine: la Fondazione Internazionale Fatebenefratelli

Obiettivi del progetto: sensibilizzare il personale laico e le strutture del Fatebenefratelli verso una più ampia condivisione del carisma dell'Ordine. Contestualizzare il messaggio di San Giovanni di Dio per soddisfare le esigenze sanitarie dei malati e di chi soffre.

Breve descrizione del progetto: il progetto fa parte dell'iniziativa europea per la sensibilizzazione del personale laico e delle strutture del Fatebenefratelli.

L'iniziativa prevede un piano organico di formazione triennale per:

- Personale medico e non medico
- Personale fisso
- Personale sanitario temporaneo
- Visitatori, borsisti, tirocinanti
- Personale aziendale esternalizzato
- Volontari.

L'obiettivo è quello di definire un percorso in grado di sfruttare e coinvolgere tutte quelle risorse capaci di contribuire al raggiungimento degli scopi istituzionali del centro. Il progetto ha coinvolto innanzitutto i dirigenti, giacché il loro ruolo di responsabilità li rende testimoni primari del significato dell'appartenenza e del lavoro svolto nei centri dell'Ordine.

Iniziative – Documentazione:

- La Carta d'Identità dell'Ordine
- Il cammino di ospitalità secondo lo stile di San Giovanni di Dio
- Atti del Capitolo Generale del 2-21 ottobre 2006
- Verbale della Conferenza Regionale Europea, 1-5 settembre 2008
- DVD Benvenuti a Granada: la mia vita al servizio dei malati

Indirizzo postale ed e-mail dell'ente attuatore:

Ospedale Generalizio

Fondazione Internazionale Fatebenefratelli

Lungotevere de' Cenci 5/7 00186 Roma

s.lanfredi@fondazione.fatebenefratelli.it

Provincia Lombardo Veneta

Dare visibilità allo stile di San Giovanni di Dio al di fuori dei centri dell'Ordine.

Centri attuatori del progetto:

- Ospedale Generalizio dell'Ordine della Provincia Lombardo-Veneta
- Fondazione Internazionale Fatebenefratelli

Obiettivi del progetto: dare visibilità allo stile di San Giovanni di Dio al di fuori dei centri dell'Ordine.

Breve descrizione del progetto: per l'attuazione del progetto si è proposto alla Diocesi di Milano (Servizio I.R.C. per l'insegnamento della religione cattolica) di includere San Giovanni di Dio – e le opere dei Fratelli di San Giovanni di Dio in Italia – nel programma d'insegnamento della religione cattolica nelle scuole superiori statali, e questo a livello culturale, non al fine di promuovere le vocazioni.

La proposta è stata estesa in modo da includere i responsabili del Servizio I.R.C. delle Diocesi di Roma e Brescia, che hanno accettato la proposta e l'hanno fatta circolare tra i loro insegnanti.

Se inserito nel programma di studi, il messaggio sarà recepito e diffuso in modo più esteso a livello locale.

Gli insegnanti sono stati invitati a redigere il progetto nel 2010 e ad attuarlo nell'anno scolastico 2010/2011; un resoconto del lavoro svolto verrà poi consegnato ai referenti del Fatebenefratelli.

Indirizzo postale ed e-mail dell'ente attuatore:

Provincia Lombardo Veneta Fatebenefratelli

Via Cavour, 2

20063 Cernusco sul Naviglio (MI)

e-mail: gassi@fatebenefratelli.it

Ospedale Generalizio/Fondazione Internazionale Fatebenefratelli

Lungotevere de' Cenci 5/7 00186 Roma

s.lanfredi@fondazione_fatebenefratelli.it

Provincia Lombardo-Veneta

Gestione carismatica – Corso per i responsabili della Provincia e per i Confratelli

Centro attuatore del progetto: Provincia Lombardo-Veneta dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio

Obiettivi del progetto: fornire ai responsabili dei nostri centri informazioni relative allo spirito di San Giovanni di Dio, consentendo loro di parteciparvi e svolgere così in maniera positiva il loro ruolo, soddisfacendo tutte le esigenze personali dei singoli.

Breve descrizione del progetto: a seguito del corso di tre giorni tenutosi nel 2009 per i Confratelli e i responsabili locali e centrali della Provincia avente per oggetto “La cultura organizzativa dell'Ospitalità” e incentrato su argomenti concernenti le capacità e le competenze tecniche, il profilo umano, il profilo etico e la dimensione religiosa, si è deciso di tenere nel 2010 un corso di due giorni per fornire informazioni, dimostrandone la fattibilità, sul passaggio DAL CARISMA ALLA PASTORALE, ponendo poi l'attenzione nel 2011 sulle POLITICHE CARISMATICHE E LE DIFFICOLTA' ECONOMICHE e sui CAMBIAMENTI NELL'ASSISTENZA SANITARIA E LE POLITICHE SANITARIE IN UN'OTTICA CARISMATICA. Il corso comprenderà lezioni in aula, lavori di gruppo e studio di una strategia volta al miglioramento del lavoro svolto dai centri attraverso la concretizzazione di quanto appreso.

- Il Corso del 2009 ha avuto il sostegno della Facoltà di Psicologia dell'Università di Padova;
- Il Corso del 2010 è gestito dalla Commissione Provinciale per la Pastorale;
- Il Corso del 2011 sarà gestito dalla Commissione Provinciale per la Formazione Continua.

Indirizzo postale ed e-mail dell'ente attuatore:

Provincia Lombardo Veneta Fatebenefratelli
Via Cavour, 2
20063 Cernusco sul Naviglio (MI)
e-mail: gassi@fatebenefratelli.it

Ospedale Generalizio

Workshop di gestione carismatica

Centro attuatore del progetto: Ospedale San Giovanni Calibita (Fatebenefratelli) con il sostegno organizzativo dell'entità responsabile della formazione dell'Ordine: la Fondazione Internazionale Fatebenefratelli

Obiettivi del progetto: sviluppare e collaudare modelli innovativi per la cultura dell'ospitalità tramite un confronto tra diverse esperienze di eccellenza nell'accoglienza dei malati e delle loro famiglie.

Breve descrizione del progetto: il progetto è stato attuato grazie a un coinvolgimento attivo di tutto il personale nell'applicazione dei valori dell'Ordine alle persone assistite. Il progetto prevede la partecipazione di tutto il personale alle sessioni pratiche di sensibilizzazione e di auto-valutazione, ai programmi di formazione professionale e alle sperimentazioni dei vari modelli di gestione.

Per valutare l'iniziativa sono stati messi a punto i seguenti indicatori:

- Indicatori organizzativi: indagine e valutazione dello stato attuale delle procedure in uso e dell'utilizzo delle nostre strutture;
- Indicatori clinico/assistenziali: per misurare e valutare i processi diagnostici, terapeutici e assistenziali;
- Indicatori dell'ospitalità: indagine e valutazione del livello di soddisfazione degli utenti e del personale sanitario riguardo all'adeguatezza dell'ospitalità.

Aree di sperimentazione: assistenza ai pazienti con frattura del collo del femore (Ortopedia e Traumatologia)

- Assistenza ai pazienti nella sala d'attesa di Radioterapia (medicina e radioterapia)
- Assistenza ai pazienti in cardiologia e follow-up di pazienti ambulatoriali (cardiologia)
- Riabilitazione per i pazienti ipovedenti (oftalmologia – servizi sociali – psicologia)
- Accoglienza in area critica: rianimazione (rianimazione terapia intensiva – servizi sociali – servizio di bioetica – Direzione professioni sanitarie - assistenza domiciliare pazienti terminali UVO – oncologia – servizi sociali)
- Telemedicina a sostegno dell'assistenza ai pazienti oncologici avanzati (telemedicina oncologica – servizi sociali, Ryder Ryder)
- Approccio multimodale per pazienti anziani fragili (Dipartimento discipline mediche – scienze infermieristiche)
- Verso la scuola dell'ospitalità (gruppo sperimentale per un'assistenza integrale ai malati)
- Accoglienza ricoveri (Priore e Direttore sanitario)

Indirizzo postale ed e-mail:

Ospedale Generalizio
Fondazione Internazionale
Fatebenefratelli
Lungotevere de' Cenci
5/7 00186 Roma
s.lanfredi@fondazionefatebenefratelli.it

Provincia Romana

Bilancio sociale delle istituzioni Fatebenefratelli

Provincia FBF proponente: La Provincia Romana dei Fratelli di San Giovanni di Dio

Obiettivo del progetto: sviluppare uno strumento idoneo per comunicare a tutti gli interessati i risultati delle missioni e il valore aggiunto prodotto in termini di effetti sociali.

Parole chiave: bilancio sociale, contabilità sociale, Accountability, responsabilità sociale d'impresa.

Lo strumento del “bilancio sociale” non è soltanto utile per la comunicazione relativa alla responsabilità sociale d'impresa, ma è anche in grado di dare una legittimazione sociale all'azienda e di fornire un rendiconto del lavoro svolto in termini di obiettivi di missione e ruolo istituzionale.

Utilità dell'adozione di un bilancio sociale nelle strutture FBF:

- Resoconto delle attività istituzionali potenziato da parametri specifici (il valore aggiunto dell'umanizzazione del servizio)
- Resoconto delle attività supplementari dell'Istituzione (es. ricerca, formazione, volontariato ecc.)
- Resoconto dei risultati finanziari (come valore aggiunto, benchmarking rispetto ai costi standard regionali)
- Utilizzo del bilancio sociale per un'analisi della “posizione” dell'entità FBF nei negoziati istituzionali
- Utilizzo del bilancio sociale come strumento di marketing aziendale.

Indirizzo postale ed e-mail dell'ente attuatore:

Dott. Roberti Giovanni – Direzione Sanitaria Aziendale – FBF

Centro Direzionale Via Cassia, 600 – 00189 Roma

roberti.giovanni@fbfrm.it

Provincia Occidentale d'Europa – Gran Bretagna

Programma di sviluppo per manager ospedalieri – Gran Bretagna

Ente attuatore: Provincia Occidentale d'Europa di San Giovanni di Dio – Gran Bretagna

Obiettivi del progetto: “Ospitalità non significa cambiare le persone ma offrire loro uno spazio in cui possa avvenire il cambiamento...” Henri Nouwen

L'obiettivo primario del programma è di preparare i manager ospedalieri di oggi e di domani offrendo uno spazio in cui le persone possano assimilare lo stile di gestione carismatica specifico dell'Ordine.

Descrizione del progetto: è stato definito un programma sperimentale ad hoc, imperniato sul carisma dell'ospitalità dell'Ordine secondo lo scopo primario delle nostre missioni, cioè “Sostenere e sviluppare una cultura basata sui valori”. Il programma mira a sviluppare l'autocoscienza, la fiducia in se stessi, la conoscenza e le capacità necessarie per mettere in pratica un approccio imperniato sui valori ospedalieri, in modo da poter incidere sul lavoro svolto nell'ambito dei servizi. L'importanza di un sostegno nell'acquisizione di uno stile di gestione carismatico viene enfatizzata durante tutto il programma.

Nel progetto della nostra missione dichiariamo che è nostra volontà fare sì che tutti coloro che entrano in contatto con i servizi ospedalieri di San Giovanni di Dio possano sperimentare la compassione, l'ospitalità, la giustizia, il rispetto e la fiducia e che intendiamo adottare iniziative concrete per mettere in pratica i nostri valori in tutto ciò che diciamo e facciamo. Dichiariamo inoltre che cercheremo di fornire a tutti i nostri centri i mezzi necessari per effettuare un lavoro congiunto volto al raggiungimento di tale obiettivo.

Dal momento che condividiamo tutti uno stesso obiettivo (anche se ognuno dovrebbe seguire il proprio percorso individuale secondo la volontà di Dio), è utile incoraggiarci vicendevolmente (cfr. San Giovanni di Dio).

Indirizzo postale ed e-mail:

Saint John of God Hospitaller Services

Saint Bede's House

Morton Park Way

Darlington, Co Durham

DL1 4XZ

England

Email: enquiries@sjog.org.uk

Provincia Occidentale d'Europa – Gran Bretagna

Progetto “Partecipare” – Gran Bretagna

Ente attuatore: Provincia Occidentale d'Europa di San Giovanni di Dio – Gran Bretagna

Obiettivi del progetto: l'iniziativa si ispira alla pastorale e mira a far sì che gli utenti dei servizi ospedalieri di San Giovanni di Dio rimangano sempre al centro di tutto quello che diciamo e facciamo e che le loro voci siano ascoltate.

Descrizione del progetto: “Partecipare” offre la possibilità di coinvolgere le persone nella consultazione e nella partecipazione ed è rivolto a tutti coloro che utilizzano i nostri servizi, nonché ai membri del personale che desiderano che gli utenti siano maggiormente coinvolti in tutti gli aspetti dei servizi che ricevono e possano esprimersi sul modo in cui gli stessi vengono forniti.

“Partecipare” è un forum che consente alle persone di conoscersi, parlare e scambiare informazioni su argomenti che considerano importanti e, secondo quanto affermato da alcuni membri del gruppo, “di riferire ai dirigenti affinché modifichino le procedure in modo tale da apportare reali cambiamenti per le persone che usufruiscono dei servizi.”

A tutt'oggi “Partecipare” è riuscito a influenzare:

- Il modo in cui vengono gestite le preoccupazioni e i suggerimenti relativi al miglioramento dei servizi;
- Le informazioni sul diritto delle persone di porre domande e offrire suggerimenti per un miglioramento;
- Lo sviluppo e l'offerta al personale di una sessione di sensibilizzazione sulla necessità che hanno le persone di esprimere il loro giudizio sui servizi.

Indirizzo postale ed e-mail:

Saint John of God Hospitaller Services

Saint Bede's House

Morton Park Way

Darlington, Co Durham

DL1 4XZ

England

Email: enquiries@sjog.org.uk

Saint John of God Community Services Limited, Provincia Occidentale d'Europa
I nostri valori nella pratica – Comitati per la revisione dei diritti dei disabili intellettivi

Centro attuatore del Progetto: Saint John of God Community Services Limited, Provincia Occidentale d'Europa

Obiettivi del Progetto:

1. Creare e promuovere i Comitati per la revisione dei diritti all'interno di tutti i servizi forniti nell'area della disabilità intellettiva in base alla Costituzione e agli Statuti Generali dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio (Carta d'Identità dell'Ordine, 2004)
2. Sviluppare e alimentare, in tutti i nostri servizi, una cultura fondata sui diritti umani
3. Garantire un approccio alla fornitura di servizi di alta qualità fondato sui diritti umani attraverso:
 - La diffusione delle buone pratiche e della nostra Carta dei Diritti
 - Il rispetto per il contesto in cui viene offerto sostegno
 - Le possibilità di scelta e la crescita personale
 - L'azione nell'interesse della persona
 - La garanzia del diritto a non essere danneggiati
 - La promozione del giusto processo
 - L'ottenimento del consenso
 - La formazione del personale e dei fornitori di servizi sui diritti e le responsabilità

Descrizione del progetto:

All'interno di ogni servizio viene costituito un comitato per la revisione dei diritti allo scopo di dare un sostegno ai singoli e al personale qualora si dovesse ritenere una qualche azione ingiusta, limitativa o restrittiva.

Il Comitato ha lo scopo di guidare il servizio nella tutela, il sostegno e l'esercizio dei diritti da parte degli utenti, nonché di aiutare la direzione a garantire che l'esercizio e la tutela dei diritti umani siano evidenti ed efficaci all'interno dei servizi. Sostiene la Convenzione ONU sui Diritti dei disabili.

L'Irlanda, l'Europa e le Nazioni Unite sostengono i miei diritti.

Il ruolo del Comitato per la revisione dei diritti ha il compito di analizzare i vincoli formali o informali esistenti o proposti e imposti dal servizio, e di accertare se i rischi e i benefici sono stati adeguatamente bilanciati in modo da garantire l'adozione di un approccio meno restrittivo e più terapeutico. Il comitato ha, quindi, una funzione stabilizzatrice che minimizza gli eventuali conflitti che potrebbero sorgere nell'ambito della ricerca di un equilibrio tra la sicurezza individuale e la crescita personale. Svolge anche una funzione di interfaccia tra le esigenze e le scelte del gruppo/organizzazione e quelle dei singoli.

Recapiti della Provincia attuatrice:

Anna Plunkett
Director of Programme Development
Saint John of God Community Services Limited
Hospitalier House
Stillorgan, Co Dublin, Ireland
anna.plunkett@sjog.ie | Jacqueline.hall@sjog.ie

Obiettivi

- La storia dell'Ordine di San Giovanni di Dio.
- I valori dell'Ordine e il loro significato nella pratica quotidiana; l'osservanza la legge.
- La gestione carismatica.

Partecipanti:

- I quadri intermedi degli ospedali e dei centri di San Giovanni di Dio.

Pedagogia

- DVD
- La storia di San Giovanni di Dio.
- Riflessione sul significato dei singoli valori, sul quadro statutario, sui valori riferiti alla gestione, sulla gestione carismatica e sui valori nella gestione dei servizi.

Valutazione:

- Metodologia di valutazione secondo i quattro livelli tipici di D. KIRCKPATRICK

Introduzione:

- La volontà di trasmettere e condividere i valori all'interno dell'istituzione San Giovanni di Dio.

Ordine di San Giovanni di Dio

- Organizzazione
- Obiettivi
- La presenza dell'Ordine oggi nelle attività socio-sanitarie e sanitarie di tutto il mondo.

Storia:

- La vita di San Giovanni di Dio: da Juan Ciudad alle più importanti fasi di sviluppo.
- I valori dell'Ordine
- La Carta d'Identità dell'Ordine
- I cinque valori fondamentali: definizioni

Capire i valori

- Il confronto con le principali religioni monoteistiche.
- Le concezioni filosofiche.

- Valore e quadro statutario.
- Le leggi del 2002 e 2006.
- Conformità con i valori /con la legge.
- Ospitalità e pratica professionale.

La gestione carismatica

- Atteggiamento professionale e analisi della pratica.
- Trasmissione dei valori.
- Attuazione dei valori nell'organizzazione delle nostre istituzioni e dei nostri servizi.

Provincia di Francia

Simposio di etica: multiculturalismo, considerazioni multidisciplinari ed etiche

Sede:

- Domaine Saint Joseph a Sainte Foy Les Lyon, 9 e 10 febbraio 2011

Partecipanti:

- Membri del Comitato etico provinciale e comitati etici delle istituzioni + Confratelli

Pedagogia

- Supporti video
- Lezioni
- Workshop
- Discussione

Risultati previsti:

- Condivisione di esperienze e sostegno a chi fornisce assistenza.

Valutazione:

- Metodologia di valutazione secondo i 4 livelli di D. KIRCKPATRICK

Introduzione

- Il Comitato etico sente fortemente la necessità di riunire tutti i membri dei diversi gruppi etici delle nostre istituzioni per una riflessione sull'esigenza di prendere in considerazione aspetti multiculturali e multidisciplinari nell'assistenza ai pazienti. Questo approccio è indispensabile se si vuole migliorare costantemente l'Ospitalità secondo lo stile di San Giovanni di Dio.
- Riflessione basata sulla Carta d'Identità dell'Ordine.

Obiettivi

- Realizzare un'assistenza olistica (assistenza completa secondo lo spirito di San Giovanni di Dio).
- Approccio multidisciplinare (Legge 2002).
- Approccio antropologico (l'importanza di prendere in considerazione la cultura del cliente ma anche di chi fornisce assistenza in un contesto sanitario).
- Concetto di "umanità" (dare gli strumenti o i mezzi a chi assiste i pazienti).
- Fare un passo indietro per riflettere sulle nostre pratiche professionali.
- Attuare i cinque valori dell'Ordine nella quotidianità (personale e professionale)
- Scambiare comunicazioni e consigli con altri membri del personale sanitario.

Programma

- Cosa dice la Carta d'Identità dell'Ordine (Fra Alain-Samuel oh, Provinciale e Padre Jean-Luc Ragonneau, s.j).
- Migliorare le prestazioni professionali mettendo in atto un'ospitalità creativa (esperienze di colleghi).
- La multidisciplinarietà richiede una riflessione etica (Dr Michel GEOFFROY).
- Nell'assistenza sanitaria l'equipe multidisciplinare dà peso alle considerazioni dei pazienti? (Nicolas BRUN)
- L'approccio multidisciplinare all'assistenza sanitaria: un percorso verso l'eccellenza (Dr Alain EPELBOIN, medico e antropologo).
- Case study (membri di gruppi etici e relatori)

Perché una fondazione?

La creazione di una fondazione ha un triplice obiettivo:

- Rendere vivo il carisma del fondatore nelle nostre strutture sanitarie e socio-sanitarie;
- Trasmettere il carisma al personale come un arricchimento;
- Rendere permanente il carisma di San Giovanni di Dio attraverso le opere, come opere della Chiesa.

Con l'aiuto della Scuola di ospitalità, la fondazione rappresenta la struttura giuridica più adatta a rendere vivo, a trasmettere e a perpetuare il carisma dell'ospitalità.

Inoltre, questa struttura giuridica rafforza il legame e il senso di appartenenza alla cultura e all'identità delle istituzioni dell'Ordine ospedaliero di San Giovanni di Dio, i legami con l'Ordine e tra le istituzioni stesse.

Grazie alla condivisione e all'ottimizzazione delle risorse economiche, finanziarie, pastorali e umane, la fondazione farà sì che le istituzioni della Provincia si diano reciprocamente un maggior sostegno.

Ottimizzerà anche l'efficacia dei servizi e dell'assistenza ai pazienti che sono al centro del progetto, consentendo loro di essere meglio rappresentati a livello locale e nazionale.

Metodologia

- Sostegno ai consigli di amministrazione e alla direzione in questo piano di riorganizzazione (incontri, dibattiti, lezioni ecc.) – Argomento: la Carta d'Identità dell'Ordine
- Creazione di un comitato direttivo con il sostegno di consulenti esperti (avvocati, consulenza sullo sviluppo organizzativo ...)
- Riunioni generali a intervalli regolari
- Informazioni e comunicazioni ai nostri clienti, ai collaboratori, al Ministero della Salute e ai partner esterni
- Il Consiglio provinciale, il comitato direttivo, i presidenti e i dirigenti lavoreranno insieme su diversi argomenti (comunicazione, "condivisione", risorse umane, formazione professionale, aspetti finanziari, ecc.)

Calendario

- Gennaio 2008/settembre 2009: incontri e formazione sulla Carta d'Identità dell'Ordine per i membri del Consiglio provinciale, presidenti e dirigenti.

- Ottobre 2009: convalida del progetto di «Fondazione» da parte dei presidenti dei consigli di amministrazione e creazione di un comitato direttivo.
- Novembre 2009/gennaio 2011: lavori su argomenti vari (consulenza, sviluppo organizzativo, questioni legali e finanziarie, ecc. ...).
- 1° semestre 2011: comunicazione ai rappresentanti del personale (Sindacato).
- 2° semestre 2011: assunzione di un amministratore delegato (CEO), registrazione della fondazione. Documentazione relativa al progetto al Ministero degli Interni, incontri con i vari partner governativi per facilitare l'attuazione del progetto.
- 1° semestre 2012: lancio della fondazione.

Provincia di Francia

Giornate ospedaliere, sessioni di formazione necessarie per la trasmissione del carisma dell'ospitalità

Calendario:

- Due sessioni annue

Destinatari:

- Fratelli e Sorelle ospedaliere e loro collaboratori.

Pedagogia:

- Lezioni e sessioni pratiche

Notazione:

- Questionari e indagini sul livello di soddisfazione

2009/2011 - Temi

- Le esigenze spirituali, religiose e filosofiche dei nostri clienti
- Affrontare la morte
- Familiari e personale sanitario in situazioni di sofferenza
- Migliorare la comunicazione tra gli operatori sanitari e tra questi e i pazienti
- Ospitalità ed etica
- Affettività e sessualità

Obiettivi

- Una formazione professionale che racchiuda le considerazioni espresse nella Carta d'Identità dell'Ordine (lezioni di teologia incluse)
- Workshop multidisciplinari e inter-istituzionali
- Lo sviluppo di un approccio professionale al lavoro quotidiano secondo l'ospitalità di San Giovanni di Dio
- Lo sviluppo di un senso di appartenenza alla Famiglia Ospedaliera e alla cultura delle nostre istituzioni

Relatori

- Esperti negli argomenti scelti (filosofi, antropologi, teologi, esperti di etica, medici, manager sanitari, psicologi, ecc. + Fratelli e Sorelle)
- Relatori di fama nazionale o internazionale

Inventario di quanto richiesto

- Una riflessione con i partecipanti sugli argomenti delle sessioni future
- Tali argomenti dovrebbero rispondere alle nuove esigenze che emergono oggi nella pratica professionale e puntare al potenziamento della qualità e della creatività dell'ospitalità

Provincia polacca

Ordine di San Giovanni di Dio: Riunioni di gruppo nella Provincia polacca

Ogni anno, il Padre Provinciale della Provincia polacca organizza incontri tra Fratelli e Collaboratori i cui obiettivi principali sono:

- Trasmettere i valori del servizio ospedaliero
- Rafforzare la conoscenza della storia e del carisma dell'Ordine
- Un'integrazione ampiamente condivisa

Dal 2008, circa 300 partecipanti hanno preso parte a questi incontri di due giorni.

Ogni anno gli eventi vengono arricchiti.

L'ultimo incontro – dal titolo “Il nuovo volto dell'Ordine” - si è svolto il 25-26 settembre 2010 a Myczkowce.

Il programma dell'incontro prevedeva

- Preghiere comuni e partecipazione alla Messa
- Lezioni
- La finale del concorso sulla conoscenza della vita del Beato Eustach Kugler
- Un grande torneo sportivo
- Incontro di integrazione

Le nostre esperienze in questo campo dimostrano che gli incontri organizzati secondo la formula “Spirito, Educazione e Sport”, incontrano l'approvazione dei Fratelli e dei collaboratori e raggiungono gli obiettivi.

Nel 2011 vorremmo arricchire le nostre riunioni di gruppo con alcune attività interattive per esercitare la capacità di trasmettere le conoscenze relative al servizio ospedaliero.

Provincia austriaca

“Vivere l’ospitalità oggi”; seminari per i Collaboratori per un rafforzamento dell’ethos e dei valori di San Giovanni di Dio nei nostri centri

Curia Provinciale in collaborazione con tutte le nostre istituzioni in Austria

Obiettivi

- Conoscere San Giovanni di Dio e trarne ispirazione
- Entrare in contatto con il tesoro dell’ospitalità secondo San Giovanni di Dio
- Sviluppare le responsabilità carismatiche

Metodo / Contenuti

- Vivere con i Fratelli: Messa, Liturgia delle Ore, pasti, conversazioni informali durante la serata del primo giorno.
- Lezioni: Ospitalità – il nostro carisma; vivere e celebrare la nostra fede; lavorare in un’istituzione cattolica; i nostri valori.
- “Il nuovo volto dell’Ordine”, messaggio video del Superiore Generale Fra Donatus Forkan.
- Workshop – “L’ospitalità oggi“, “Visione 2020”.
- Progetti sui valori
- Manuale dell’ospitalità di San Giovanni di Dio

Dettagli organizzativi

- Durata: 2 giorni
- Partecipanti: colleghi con ruoli di responsabilità (15-20 persone)
- Facilitato da 1 moderatore e 1 relatore
- 3 seminari al mese a Vienna (per la regione orientale), Graz (per la regione meridionale) e Linz (per la regione occidentale dell’Austria)

Recapiti:

Mag. Dominik Hartig: dominik.hartig@bbprov.at

Provincia austriaca

Non nato alla vita

Krankenhaus der Barmherzigen Brüder St. Veit/Glan

Istituzione responsabile

Krankenhaus der Barmherzigen Brüder St. Veit/Glan

A-9300 St. Veit/Glan, Spitalgasse 26

Tel. +43(0)4212/499-0

e-mail: krankenhaus@bbstveit.at

www.barmherzige-brueder.at

Obiettivi: concentrare l'attenzione sulla consulenza e sul sostegno da offrire ai genitori che hanno perso un bambino nel corso della gravidanza.

Descrizione: l'inaugurazione del primo Dipartimento di cure palliative dell'Ordine di San Giovanni di Dio in Austria nel 2004 e il nuovo approccio oncologico hanno modificato l'assistenza ai malati terminali nel nostro Ospedale.

Dal momento che nei nostri reparti di ostetricia e ginecologia ci troviamo ad affrontare anche casi di bambini abortiti, ci concentriamo sui genitori che hanno perso il proprio bambino. Consigliare e sostenere questi genitori richiede empatia, intuito e tatto da parte del personale medico, infermieristico e ostetrico. Il dolore e la disperazione di questi genitori sembrano essere senza fine ...

Se la diagnosi è già nota, viene avviata una gestione professionale come principio fondamentale di "ospitalità". Il processo di accompagnamento durante la gravidanza viene effettuato solo da un medico e un infermiere; si tratta quindi di un'assistenza faccia a faccia. Nel caso di un bambino abortito, si attivano la pastorale, la commissione di etica e gli psicologi. Ogni sei mesi si svolge un funerale solenne per i feti abortiti. Chiunque può parteciparvi, a prescindere dalla confessione religiosa. Tutti i genitori colpiti da un simile evento ricevono un invito scritto a partecipare alla cerimonia.

Vi è anche un luogo commemorativo presso il cimitero di Obermühlbach per tutti i genitori che non hanno avuto la possibilità di seppellire il proprio bambino. Questo luogo offre loro la possibilità di fermarsi in raccoglimento e commemorare il bambino perso.

Progetto interprovinciale dei Fratelli ospedalieri di San Giovanni di Dio a Kainbach bei Graz (Austria) e a Reichenbach (Baviera)

Il tuo cuore ti mostrerà la via

Obiettivi del progetto

- Far conoscere la vita di San Giovanni di Dio attraverso nuovi arrangiamenti musicali dei brani liturgici.
- Rafforzare e aprire la comunità della Famiglia di San Giovanni di Dio

Descrizione del progetto: Peter Weinhappl (diacono nel Johannes von Gott-Pflegezentrum Kainbach) e Markus Bieder (membro dell'orchestra "Klimmstein") sono stati invitati dal Provinciale della Provincia austriaca a comporre una Messa moderna per San Giovanni di Dio. Il primo concerto dal titolo "Dein Herz zeigt dir den Weg" ("Il tuo cuore ti mostrerà la via") si è tenuto a Kainbach il 12 settembre 2010. I giovani soprattutto erano entusiasti del mix di generi musicali tratti dal pop, rock, musica classica, jazz e folk spagnolo. Nella primavera e nell'estate del 2011 alcuni collaboratori provenienti da Kainbach (Austria) e da Reichenbach (Baviera), oltre al "Reichenbacher Klosterspatzen" (coro di residenti), faranno un tour dell'Austria e della Germania, celebrando la Messa a Salisburgo, Vienna (Stephansdom), Reichenbach, Straubing, Gremsdorf, Graz e Thal bei Graz. Il CD della Messa è disponibile al prezzo di €10 (vedi contatti).

Contatti

- Austria Peter Weinhappl: peter.weinhappl@bbkain.at
- Germania Uli Doblinger: pastoralreferent@barmherzigereichenbach.De

Fratelli di San Giovanni di Dio, Servizio etico Austria presso la Commissione etica provinciale

Obiettivi

- Consultazione su casi specifici: nel caso di decisioni critiche dal punto di vista etico, al personale sanitario viene fornito un sostegno sistematico secondo gli standard internazionali dell'etica clinica.
- Decisioni politiche: elaborazione di politiche (raccomandazioni, linee guida, codici) che regolino le complesse e/o frequenti questioni etiche e offrano un orientamento ai decisori.
- Educazione: le questioni e i metodi di etica clinica rientrano nella formazione e nello sviluppo del personale, nonché nelle iniziative per lo sviluppo della leadership in tutte le istituzioni dei Fratelli di San Giovanni di Dio in Austria.

Breve descrizione del progetto:

Situazione: i medici devono spesso affidarsi alla propria coscienza quando, nella cura dei pazienti, si trovano a dover prendere decisioni difficili dal punto di vista etico. Molti di loro apprezzerebbero un processo decisionale condiviso in cui le domande e le preoccupazioni possano essere discusse apertamente, in quanto ciò creerebbe un impegno comune rispetto alle decisioni da prendere. Dagli anni '70 in poi, negli Stati Uniti si è provveduto a sviluppare strutture e processi di consultazione sull'etica clinica per soddisfare questa esigenza. Da alcuni anni, la consultazione etica si è rafforzata anche in Europa.

Obiettivo: I Fratelli di San Giovanni di Dio, Austria, hanno deciso di creare all'interno dei propri centri un servizio di consultazione etica sistematica secondo gli standard internazionali. Si tratta di una conseguenza logica dell'attuazione del nuovo Codice etico del 2010.

Metodo: In base alla decisione della Commissione etica provinciale, viene costituito in ogni centro un comitato di etica clinica che promuove iniziative locali sull'etica. A livello provinciale, un ufficio etico centrale coordina queste attività e le sostiene. A livello internazionale, informazioni relative all'etica vengono scambiate in rete all'interno della comunità scientifica (pubblicazioni, convegni, progetti di ricerca).

Funzioni principali: (1) Consultazione sui casi: quando si trova a dover affrontare decisioni difficili dal punto di vista etico (per esempio, limitazione della terapia intensiva nella fase terminale della vita), l'équipe medica riceve un sostegno strutturato.

Una persona esterna all'équipe medica, opportunamente formata, faciliterà il processo decisionale all'interno dell'équipe stessa (e a volte con il paziente e i suoi familiari).

(2) Elaborazione di politiche: nel caso di questioni etiche complesse e/o frequenti, le raccomandazioni scritte, le linee guida, i codici ecc. forniscono al personale sanitario un orientamento strutturato basato sulle evidenze accademiche, con riferimento anche ai processi operativi all'interno delle istituzioni. (3) Formazione: la prospettiva etica è inclusa nella formazione di base e nelle iniziative di sviluppo del personale; viene inoltre offerta una formazione etica specifica attraverso una serie di iniziative (per esempio seminari, incontri sull'etica, workshop). Si pone particolare attenzione allo sviluppo della leadership.

Conclusioni: L'introduzione di un servizio sistematico di consultazione sulle questioni etiche secondo gli standard internazionali ha contribuito allo sviluppo della cultura all'interno dell'organizzazione, soprattutto per quanto riguarda il rispetto e la responsabilità nel contesto dell'ospitalità.

Contatto: Dr. Jürgen Wallner, MBA,
Direttore per la Consultazione etica Fratelli di San Giovanni di Dio, Austria

Ospedale di San Giovanni di Dio, Vienna
Johannes-von-Gott Platz 1, A-1020 Vienna, Austria,
Phone: +43-1-211 21-5208, E-mail: juergen.wallner@bbwien.at

Provincia austriaca

Coinvolgere i familiari dei nostri pazienti

Krankenhaus der Barmherzigen Brüder St.Veit/Glan

Istituzione Responsabile

Krankenhaus der Barmherzigen Brüder St. Veit/Glan

A-9300 St. Veit/Glan, Spitalgasse 26

Tel. +43(0)4212/499-0

e-mail: krankenhaus@bbstveit.at

www.barmherzige-brueder.at

Obiettivi

- Coinvolgere e sostenere i familiari dei pazienti all'interno dell'Ospedale e dopo la dimissione
- Migliorare i rapporti tra parenti e staff medico/psicologico e servizi sociali
- Integrare l'ambiente personale dei pazienti nell' "Ospitalità" del nostro Ospedale

Descrizione: Seguendo le indicazioni della Scuola di Ospitalità dell'Ordine di San Giovanni di Dio tenutasi a Granada nel 2009, abbiamo cercato di individuare nuove aree in cui raggiungere uno standard più alto per quanto riguarda i valori etici e cristiani e una nostra specifica idea dell'ospitalità secondo lo stile di San Giovanni di Dio.

Abbiamo creato un gruppo di lavoro multidisciplinare composto da otto membri del nostro personale interessati e impegnati a sviluppare un programma per il "Coinvolgimento delle famiglie dei pazienti". Innanzitutto abbiamo redatto un breve questionario per un'analisi della situazione corrente.

Abbiamo successivamente discusso i risultati e organizzato un nuovo incontro con esperti di tutti i gruppi competenti all'interno del nostro ospedale. Il nostro obiettivo è di costituire una rete di sostegno con il coinvolgimento di tutti i contributi medici, psicologici, sociali e spirituali possibili e dell'ambiente familiare, sociale e medico dei pazienti. Il nostro modello, "Unità mobile di cure palliative", ha avuto molto successo.

Abbiamo deciso di produrre un manuale in cui spiegare le nostre idee in modo semplice e fornire anche un elenco di tutti i numeri di telefono utili e necessari. Dal gennaio 2011 il manuale cartellina viene consegnato a tutti i pazienti interessati e ai loro familiari.

Sulla scia dei nostri dibattiti, abbiamo sviluppato un "Codice di condotta" per tutte le persone che lavorano nella nostra casa. Questo codice è affisso in luoghi ben visibili, ovunque ci sia un contatto tra noi e i nostri pazienti e clienti.

Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Linz, Internal Ward 42

Obiettivi

- Migliorare la comunicazione tra medici/infermieri e i familiari dei pazienti
- Educare al dibattito
- Individuare i tempi e i luoghi adatti per conversare con i familiari

Descrizione: Spesso il modo in cui trattiamo i parenti dei nostri pazienti non è del tutto soddisfacente, né sufficientemente cordiale. A volte li consideriamo quasi un fastidio e non ci soffermiamo a pensare all'impatto positivo che possono avere sul recupero dei nostri pazienti come ci insegna la medicina palliativa.

Dopo un'analisi della situazione, il nostro gruppo ha studiato questo argomento per sei mesi. Nel corso di due seminari serali abbiamo imparato un metodo per comunicare bene nelle situazioni difficili. Abbiamo sviluppato insieme un elenco di misure che adotteremo per migliorare il nostro modo di relazionarci con i familiari dei nostri pazienti. Un nuovo opuscolo ricorda a noi e illustra ai pazienti e alle loro famiglie quello che stiamo cercando di fare.

Elenco dei provvedimenti: La riflessione su questo aspetto ha modificato il nostro comportamento verso i familiari dei nostri pazienti. Ora capiamo meglio quanto siano cari e importanti per i nostri pazienti e quali siano le ansie e le preoccupazioni che si trovano ad affrontare.

Punti chiariti:

- Il personale infermieristico fornisce informazioni sui servizi di loro competenza.
- I medici offrono pareri medici.
- Queste cose possono essere comunicate con facilità.
- Si è deciso che le informazioni mediche vengano fornite alle ore 15.00.
- Evitiamo lunghe conversazioni durante il giro visite ai reparti e attualmente gli incontri con l'équipe di cure palliative si svolgono, se possibile, prima o dopo il giro visite.
- Se dobbiamo fornire una qualche spiegazione ai familiari dei nostri pazienti, non lo facciamo più stando in piedi nei corridoi. Una nuova sala è stata adibita a questo scopo.
- Il servizio infermieristico ha aggiornato l'elenco degli interpreti.
- Un opuscolo disponibile a tutti sintetizza tutti i provvedimenti che abbiamo adottato.

Contatto: Dr. Robert Buder
Krankenhaus der Barmherzigen Brüder
Seilerstätte 2, A-4020 Linz
0043-732-7897-21212
robert.buder@bblinz.at

Klinikum St. Elisabeth, Straubing, Baviera/Germania

Obiettivi del progetto: l'ospitalità è il valore fondamentale dell'Ordine ospedaliero di San Giovanni di Dio e dei suoi collaboratori e può essere descritta facendo riferimento ai concetti di qualità, rispetto, responsabilità e spiritualità. L'importanza che annettiamo al valore fondamentale dell'ospitalità ci ha indotti a sviluppare strumenti utili per una valutazione costante della realtà nella nostra istituzione. Lo scopo di questo progetto era quello di studiare la fattibilità di una valutazione costante dell'ospitalità in un ospedale per acuti con 435 posti letto, ponendo l'attenzione sulla traduzione pratica dei risultati in decisioni manageriali.

Descrizione del progetto: “Dai loro frutti dunque li potrete riconoscere” (Matteo 7, 20). Questo ben noto versetto ci ha insegnato che valutare l'ospitalità in ambito ospedaliero richiede uno sforzo incessante il cui scopo deve essere quello di migliorare i risultati medici e infermieristici e comprendere come individuare le esigenze spirituali dei pazienti e soddisfarle. Per misurare in maniera costante i risultati medici e infermieristici abbiamo usato gli indicatori somatici standard per i ricoverati ai fini di una valutazione trimestrale dei risultati. Per valutare gli aspetti non-somatici dell'ospitalità in ospedale, abbiamo sviluppato un questionario standardizzato per i pazienti. Il metodo utilizzato si ispira ai questionari più usati (tecnica di reporting, sistema di graduazione a quattro livelli, risposte da casa dopo la dimissione) ed è stato esteso in modo da contenere domande volte ad evidenziare i diversi aspetti dell'ospitalità. Ne è nato un questionario composto di circa 75 domande. I risultati degli indicatori somatici e non-somatici nei questionari compilati dai pazienti sono poi stati utilizzati per valutare, su base trimestrale, il comportamento dell'organizzazione rispetto al voto di ospitalità e sono stati presentati a un ampio pubblico sia interno che esterno per una discussione su eventuali miglioramenti.

Metodi utilizzati: Gli indicatori di qualità utilizzati per valutare gli esiti somatici dell'assistenza ai pazienti erano i Patient Safety Indicators – PSI – della US Agency for Healthcare Research on Quality (AHRQ) e gli indicatori tedeschi di qualità in ambito ospedaliero – G-IQI dell'iniziativa tedesca per la medicina di qualità (IQM).

Grazie ad un software web (EvaSys), è stato sviluppato un questionario strutturato che è poi stato distribuito ai pazienti al momento del ricovero insieme ad una busta prepagata per l'invio delle risposte in forma anonima dopo la dimissione.

L'elaborazione del questionario è stata automatizzata tramite l'uso di scanner duplex ad alto volume. I dati dell'indagine sono stati successivamente elaborati ed hanno generato in modo automatizzato un report in formato PDF. E' stata fatta inoltre un'analisi

univariata (istogrammi, grafici a torta, linee, barre) e si sono definiti dei profili. I dati dell'indagine sono stati anche esportati per un'ulteriore analisi approfondita e il reporting al SPSS.

Abbiamo valutato l'ospitalità nella sua dimensione qualitativa abbinando gli indicatori somatici di qualità a domande specifiche inserite nel questionario per i pazienti. Nell'ambito dell'ospitalità, sono stati valutati l'aspetto del "rispetto" e quello della "spiritualità". In questo primo tentativo di analizzare l'ospitalità, l'aspetto della "responsabilità" è stato valutato solo indirettamente nel questionario ai pazienti.

Risultati: nell'arco di sei mesi sono stati distribuiti ai pazienti circa 10.000 questionari con buste prepagate da inviare con il questionario compilato a casa dopo la dimissione. Il tasso di risposta è stato, per il 2010, di circa il 30% con 3.045 questionari restituiti. Le caratteristiche demografiche dei pazienti che hanno restituito il questionario corrispondevano a quelle della popolazione di pazienti ricoverati e non è stata evidenziata alcuna distorsione sistematica. Con una valutazione positiva del 98%, il questionario ha rilevato – nonostante la sua lunghezza – un alto grado di accettazione da parte dei pazienti. L'elaborazione automatizzata, insieme agli indicatori somatici di qualità, ha avuto un ruolo fondamentale nel garantire un'analisi trimestrale e la discussione dei risultati. L'attenzione posta sugli aspetti della "qualità" e del "rispetto" nell'ambito dell'ospitalità è stata essenziale per garantire il più ampio sostegno da parte del personale medico e infermieristico. Medici e infermieri hanno avuto modo di considerare l'ospitalità non tanto come un concetto teorico, ma come un aspetto del loro lavoro quotidiano direttamente collegato allo sforzo generale sostenuto dall'istituzione per il rispetto del voto di ospitalità. In una riunione annuale dei pazienti (con la partecipazione di diverse centinaia di ex-pazienti) sono stati resi pubblici e discussi tutti i risultati, il che ha fornito la chiara indicazione che i dati generati dall'indagine non rappresentavano la conclusione ma piuttosto l'inizio di una riflessione da parte dell'istituzione incentrata sui pazienti. I primi risultati del questionario riguardanti l'aspetto della "spiritualità" hanno mostrato che solo una piccola parte dei pazienti desiderava la visita di un cappellano e coloro che l'hanno ricevuta hanno indicato che le attese e le esigenze erano state solo parzialmente soddisfatte. Anche se questi risultati fanno riflettere, non sono del tutto sorprendenti e sono allineati con quelli di altre istituzioni.

Discussione: Il progetto ha mostrato che gli aspetti dell'ospitalità possono essere oggetto di una valutazione continua tramite l'uso di indicatori somatici di qualità e indagini svolte coinvolgendo i pazienti. L'alto grado di accettazione del metodo da parte di pazienti e dipendenti ne sottolinea la fattibilità. L'analisi trimestrale dei risultati sembra essere un fattore critico se si vogliono garantire l'individuazione tempestiva dei cambiamenti e la relativa traduzione in decisioni manageriali a livello di organizzazione. I primi risultati del questionario hanno posto l'accento sulla qualità medico-infermieristica dei servizi. In ogni modo, la valutazione delle risposte

riguardanti l'aspetto della "spiritualità" ha indicato che l'adozione sistematica di un'ospitalità che comprende l'aspetto della "spiritualità", nell'ambito di un concetto globale di assistenza spirituale nell'ospedale – con una valutazione differenziata delle esigenze spirituali al momento del ricovero e una più ampia offerta relativa al sostegno spirituale da fornire durante la degenza –, è un'esigenza improrogabile. Grazie allo sviluppo e all'introduzione di una nuova offerta spirituale, questa indagine potrà rappresentare una guida importante per tutta l'organizzazione al fine di garantire che i provvedimenti adottati raggiungano i pazienti e producano, nel tempo, reali differenze nei risultati.

Contatto

Dr. Christoph Scheu, CEO, Klinikum St. Elisabeth

Elisabethstr. 23, 94315 Straubing, Germany

Tel.: +49 9421 7101021 - Mail: christoph.scheu@klinikum-straubing.de

- La Provincia Bavarese dei Fratelli di San Giovanni di Dio invita i suoi dipendenti a un pellegrinaggio sulle orme di San Giovanni di Dio.
- Il pellegrinaggio ha luogo ogni due anni con 20/30 partecipanti.
- Il soggiorno a Granada dura quattro o cinque giorni.

Il Gruppo target è composto dai dipendenti dell’Ordine di ogni settore e livello.

I Fratelli dell’Ordine, con l’aiuto di altre persone, avranno la funzione di guide turistiche. In passato, sono stati compagni di viaggio, ad esempio, Fra Rudolf Knopp, Fra Leodegar Klinger, Fra Eduard Bauer, Fra Karl Wiench e Don Cristobal Navarro Fuentes.

Contenuti: • Cerimonie congiunte • Le stazioni di San Giovanni di Dio • Visita all’Alhambra • Visita al quartiere dell’Albaicin • Escursione a Las Alpujarras nella Sierra Nevada • Momenti per la comunicazione con altri partecipanti e per visitare Granada.

Stazioni di San Giovanni di Dio: Visita alle stazioni di San Giovanni di Dio: Casa de los Pisa (oggi un museo) • Puerta Elvira • Plaza del Triunfo • Ospedale Reale • Plaza Bib-Rambla • Casa de los Tiros (Casa di Venegas) • Calle Lucena • Cuesta los Gomel • Rio Genil (Fiume Genil) • Ospedale San Juan de Dios • Calle San Juan de Dios • Basilica San Juan de Dios • Chiesa dei Gerosolimitani.

Lo scopo del viaggio è di promuovere un dibattito sulla vita del Fondatore. Tutti i dipendenti saranno così incoraggiati a sentirsi parte della famiglia di San Giovanni di Dio.

- Informazioni sul Fondatore, la struttura, le personalità religiose e le opere dell’Ordine a livello globale.
- Identificazione con la filosofia e i valori dell’Ordine.

Il viaggio è percepito dai dipendenti come espressione di una profonda stima per il loro lavoro:

- “Mi ha colpito il numero dei luoghi in cui l’Ordine gestisce strutture.”
- “Dopo il viaggio mi sento in grado comunicare al mio personale gli obiettivi dell’Ordine in modo decisamente migliore”.
- “Capire quanto fosse impegnativo per Giovanni di Dio prestare assistenza agli invalidi ha rafforzato il mio impegno”.
- “Sono onorato di partecipare a questo pellegrinaggio”.

- Oltre a visitare i luoghi più significativi della vita del Fondatore e ricevere informazioni sull'Ordine, i dipendenti hanno avuto anche la possibilità di toccare con mano il significato della "Famiglia dell'Ordine Ospedaliero".

Contatto: Kerstin Laumer, Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio

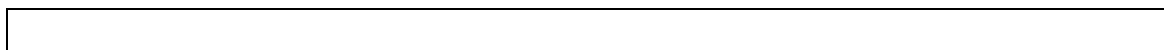
Kostenz 1, 94366 Perasdorf

+49 9965-187123,

kerstin.laumer@barmherzige.de

Barmherzige Brüder,

Bayerische Ordensprovinz KdöR



Il dipartimento di Kostenz per la formazione avanzata della Provincia Bavarese dell’Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio organizza la formazione “L’Ospitalità ha fatto centro” per i dipendenti che non hanno un ruolo manageriale. Questa formazione si svolge in due blocchi di tre giornate ciascuno.

Queste giornate di formazione si terranno per la prima volta nell’ottobre 2011 e poi una volta l’anno.

Il Gruppo target comprende i dipendenti dei Fratelli di San Giovanni di Dio che non hanno un ruolo manageriale.

I relatori sono i Fratelli della Provincia Bavarese Fra Eduard Bauer, Fra Seraphim Schorer e Fra Matthaeus Lange. Parteciperanno anche i dirigenti. La formazione sarà accompagnata da Kerstin Laumer del dipartimento di Kostenz per la formazione avanzata. Presiederà il Dr. Bernhard Bleyer.

Contenuti:

- Breve presentazione dell’Ordine e delle strutture della Provincia Bavarese.
- Storia della vita del Fondatore – Quali erano le caratteristiche di San Giovanni di Dio?
- Spiegazione e descrizione dell’ospitalità.
- Lavori di gruppo: cosa significa l’ospitalità per i dipendenti? In quali occasioni esprimono uno spirito comunitario?
- Immagini bibliche che descrivono l’ospitalità.
- I Fratelli di San Giovanni di Dio raccontano la storia delle proprie vocazioni.
- Come portare l’Ospitalità nell’ambiente di lavoro: come Fratello e come dipendente.
- Film “San Giovanni di Dio a Granada”.
- Cosa ha a che fare San Giovanni di Dio con la mia vita?
- Breve introduzione della Carta d’Identità dell’Ordine
- Politica per il personale: competenze dei dipendenti (Sezione 5.3.3.4, p. 73.): competenza professionale, capacità umane, conoscenza dell’etica, aspetto religioso – Lavori di gruppo
- I valori dell’Ordine e la Provincia Bavarese
- Domande specifiche ai rappresentanti dei Fratelli di San Giovanni di Dio e a un direttore generale del centro.

Scopo della formazione è un dibattito sull’ospitalità. L’importanza dell’ospitalità deve essere pienamente compresa. I partecipanti decidono come presentare l’ospitalità ai lavoratori dei vari centri. I lavoratori devono sentirsi contagiati dalla personalità di San

Giovanni di Dio. Grazie soprattutto agli scambi di opinioni e ai pareri espressi dai Fratelli di San Giovanni di Dio, i partecipanti impareranno a conoscere la filosofia dell'Ordine e riceveranno indicazioni su come metterla in atto in seno all'Ordine.

Il centro congressi di Kostenz offre ai partecipanti un ambiente ideale, un luogo in cui possono imparare qualcosa sull' "ospitalità attiva".

Contatto: Kerstin Laumer, Hospitaller Order of Saint John of God
Kostenz 1, 94366 Perasdorf, +49 9965-187123,
kerstin.laumer@barmherzige.de

Mitglied des Netzwerkes Qualität in der Fortund
Weiterbildung der verbandlichen Caritas

Barmherzige Brüder Kostenz,
Fortbildungsreferat



Provincia del Portogallo

Presente e futuro dell'educazione ai valori dell'ISJD

Presente:

- La filosofia della missione e dell'organizzazione – I valori dell'educazione ospedaliera.

Obiettivo generale:

- Promuovere la divulgazione e l'inclusione dei valori ospedalieri nell'assistenza sanitaria.

Obiettivi specifici

- Individuare l'assistenza specifica fornita dal centro nel contesto dell'Istituto San Giovanni di Dio e nel contesto più generale dell'Ordine.
- Comprendere la specificità della missione e del carisma dell'Ordine.
- Comprendere i valori ospedalieri (compassione, ospitalità, giustizia, rispetto, fiducia) nel contesto delle società contemporanee.
- Introdurre i valori specifici dell'Ordine nella pratica assistenziale quotidiana.

Destinatari:

- Tutti i dipendenti dei centri

Metodo:

- Prima lezione – Carisma e missione dell'Ordine
- Seconda lezione – Valori ospedalieri
- Terza lezione – Valori rivelati nella missione

Valutazione

- Si farà una valutazione continua della partecipazione e si compilerà un foglio di valutazione per ogni studente.
- Rapporto individuale.
- Futuro: Scuola di Ospitalità – Piano di formazione sulla cultura e l'identità ospedaliera.
- Lo stile di San Giovanni di Dio nell'assistenza e nella cura.
- Progetto Scuola di Ospitalità.

Destinatari:

- Dirigenti
- Direttori amministrativi
- Direttori sanitari
- Direttori infermieristici
- Responsabili Risorse Umane
- Altri datori di lavoro

Primo Tema: La cultura, l'eredità e l'identità ospedaliera. Affrontare la questione dell'identità, dei valori e dei principi sui quali poggia la filosofia dell'Ordine.

Secondo Tema: Questioni etiche. Un approccio bio-etico che consideri diritti e doveri dell'assistito e diritti e doveri di chi fornisce assistenza.

Si prevede che la diffusione e la moltiplicazione di questa azione si possano ottenere grazie alla metodologia "a cascata".

Certificazione di Qualità

- Attestato delle conoscenze dei dipendenti per quanto riguarda la missione, la visione e i valori
- Formazione per i Fratelli e i dirigenti – Consiglio consultivo
- Seminario per tutti i dipendenti dei Centri assistenziali
- Creazione grafica di un promemoria di questi concetti

Commissione Interprovinciale Spagna e Portogallo

Formazione in etica e bioetica nelle Province dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio in Spagna e Portogallo

Giustificazione

- La bioetica è un metodo che disciplina il pluralismo morale nelle società democratiche su questioni relative alla vita e alla salute.
- La bioetica è al centro di attività di formazione, insegnamento e ricerca
- La bioetica mira a un costante rinnovamento dello stile assistenziale dell'Ordine.

Le sfide della bioetica in Europa oggi

- Promuovere e proteggere la vita e rispettare l'obbligo di preservare la propria vita senza minacciare quella degli altri.
- Politica etica di tutela e assistenza per i bambini, gli anziani e gli adulti con disabilità fisica, mentale e psicologica.
- Comportamento etico nelle cure palliative.
- Accoglienza degli immigrati e dei senzatetto.
- Impegno etico rispetto alle risorse della biosfera.

Destinatari e livelli di formazione

- Target: Fratelli, collaboratori e volontari, altri.
- Livelli: Consapevolezza – Base – Approfondimento – Avanzata.

Obiettivi

- Sensibilizzare il personale nei nostri centri rispetto all'etica nel management, nella ricerca e nell'assistenza ai malati e ai bisognosi in particolare e più in generale per quanto riguarda la vita.
- Sostenere la riflessione e il dibattito etico all'interno dei comitati bioetici dell'Ordine nel contesto dell'assistenza e della ricerca.
- Promuovere la formazione etica e bioetica come parte fondamentale del programma di formazione dell'Ordine.

Contenuti

- Etica professionale, etica filosofica, antropologia, etica teologica, etica clinica, etica sociale e legislazione
- La Carta d'identità dell'Ordine.
- Codici di etica istituzionale.

Strumenti

- I comitati di bioetica o le commissioni etiche istituzionali.
- I comitati per la ricerca etica (IRB)

Metodologia

- Programmi di formazione specifici: principianti, di base, di approfondimento, avanzati.
- Integrazione dei piani di assistenza sanitaria, linee guida cliniche, protocolli e valutazione della qualità.
- Conferenze, lezioni, ricerca, pubblicazioni
- L'Istituto di Bioetica

Risultati previsti

- I professionisti devono essere sensibili ai diritti degli utenti e considerare le implicazioni etiche delle loro azioni.
- Si devono rispettare i diritti fondamentali degli utenti, dei professionisti e dell'Ordine in quanto istituzione, nonché la libertà di coscienza.
- Si deve rispettare la posizione etica dell'Ordine secondo la Carta d'identità dell'Ordine e l'etica cristiana.

Valutazione

- Consiglio provinciale
- Comitati direttivi
- Utenti
- Professionisti

Provincia di Castiglia

**Educare ai Valori - Commissione Provinciale per la Formazione -
Fondazione “San Juan de Dios”**

Obiettivi del progetto:

- Promuovere la consapevolezza e la conoscenza dell’Ordine e del suo fondatore tra i nuovi collaboratori dell’istituzione
- Condividere lo stile assistenziale secondo la deontologia medica di San Giovanni di Dio
- Capire l’essenza dei valori e dei criteri che l’Ordine desidera mettere in pratica nei propri Centri
- Riflettere sulle caratteristiche della leadership secondo i valori dell’Ordine
- Stimolare la comunicazione tra collaboratori e Fratelli
- Promuovere la divulgazione della filosofia e della cultura dell’Ordine

Breve descrizione del progetto: sono previsti tre corsi di educazione ai valori. Ogni corso corrisponde a un diverso livello di specializzazione.

“Introduzione alla Cultura Istituzionale”. Contenuti:

- Storia e valori dell’Ordine ospedaliero
- Struttura organizzativa della Provincia
- Presentazione dei centri
- La dimensione spirituale dell’individuo nell’Ordine
- Presentazione del comitato etico della Provincia
- Il tema della bioetica: il diritto alla privacy e alla riservatezza

“Gestione e valori nell’Ordine Ospedaliero”. Contenuti:

- Valori e leadership nell’Ordine ospedaliero
- Gestione e carisma. Caratteristiche della gestione carismatica
- Qualità dell’assistenza: concetto, dimensioni, esigenze, valutazione

“Conferenza per il personale sull’organizzazione dell’assistenza sanitaria”. Contenuti:

- Qualità come requisito dell’ospitalità
- Sfide della bioetica in relazione alla fede cristiana
- Gli aspetti etici dell’ospitalità
- San Giovanni di Dio e i suoi valori
- Condivisione di esperienze tra membri del personale e Fratelli

Provincia di Aragona

Premio per la migliore iniziativa di ospitalità

Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio
Provincia di Aragona – San Rafael

Obiettivo: Lo scopo del Premio per la migliore iniziativa di ospitalità è di incoraggiare la partecipazione di tutti i membri della Famiglia Ospedaliera dei nostri centri in tutta la Provincia nella progettazione e nello sviluppo di progetti formativi e di welfare sociale, nonché di promuovere e divulgare i valori e i principi del truisimo dell'ospitalità secondo San Giovanni di Dio. L'ospitalità, il valore per eccellenza del nostro Ordine, si esprime attraverso la qualità e la capacità di risposta del nostro servizio e della nostra gestione; il rispetto per tutti coloro che si rivolgono ai nostri servizi e alle nostre strutture, e la spiritualità che ci aiuta a guidare ogni individuo nella sua ricerca di un significato.

Descrizione: Il Premio è stato creato dal gruppo provinciale incaricato della gestione della conoscenza e la seconda edizione riguarderà il 2010-2011. Tutti i centri della Provincia possono presentare i propri progetti sotto forma di rapporto scritto. Una giuria multidisciplinare composta di professionisti dei diversi centri sceglierà poi le 10 migliori iniziative di ospitalità.

La particolarità di questa edizione è che per ogni progetto selezionato è stato realizzato un video di tre minuti, inserito poi nel portale della Provincia in modo che tutti possano vederlo e votare per l'iniziativa migliore. Si tratta di brevi pezzi audiovisivi che illustrano il progetto da votare. Il verdetto per il progetto vincitore sarà il risultato del voto popolare (40%) e della decisione della giuria (60%).

I 10 video saranno mostrati in tutti i centri nel giorno della Festa di San Giovanni di Dio, quando verrà anche annunciato il progetto vincitore. I video potranno poi essere utilizzati per scopi di sensibilizzazione, sostegno, informazione, raccolta fondi, ecc.

Risultati: La presentazione dei video contribuirà a trasmettere l'identità della nostra istituzione a tutti i membri della Famiglia Ospedaliera (volontari, collaboratori, Fratelli e collaboratori-benefattori) e al grande pubblico.

Contatto per informazioni
Curia Provincial, Dr. Antoni Pujadas, 40
08830 Sant Boi de Llobregat · Barcelona
Tel. 93 630 30 90 · Fax 93 654 36 09
curia@ohsjd.es · www.ohsjd.es

Provincia di Andalusia

Programma di consapevolezza dei valori istituzionali della Provincia di Andalusia

La nostra identità: Incontri a Granada

Giustificazione

- L'ospitalità richiede che le persone scoprano in San Giovanni di Dio e nell'Ordine uno stile assistenziale che dia un significato alla loro pratica professionale.
- I collaboratori dell'Ordine hanno la possibilità di crescere sia umanamente che professionalmente attraverso la loro partecipazione alla cultura dell'ospitalità.

Destinatari

- Collaboratori nelle fasi iniziali di un lavoro stabile presso l'Ordine

Obiettivi

- Scoprire San Giovanni di Dio come modello nei percorsi dell'ospitalità.
- Accettare e sperimentare i principi e i valori dell'Ordine
- Far conoscere la missione che l'Ordine porta avanti nella Provincia andalusa e nel resto del mondo
- Riflettere sul modo di integrare i principi e i valori dell'Ordine nella pratica professionale.

Contenuti

- La vita di San Giovanni di Dio.
- I principi fondamentali dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio.
- La cultura dell'ospitalità

Strumenti

- Esperienze di vita comune e accettazione reciproca tra Fratelli e Collaboratori
- Esperienza del percorso di San Giovanni di Dio a Granada, visita alla Basilica di San Giovanni di Dio e all'Archivio – Museo di Pisa.
- Convegni, gruppi di lavoro e dialogo

Risultati previsti

- Identificazione di San Giovanni di Dio come modello di ospitalità.
- Risveglio di un sentimento positivo di appartenenza all'Ordine al di là del centro e del luogo di lavoro.
- Coinvolgimento personale nei principi, nei valori e nella missione dell'Ordine oggi.

Valutazione

- Indagine sul grado di soddisfazione dei partecipanti.
- Valutazione del gruppo organizzatore.

5. Glossario

CI: Carta d'Identità

SG: Statuti Generali (Glossario)

FF: Progetto formativo dei Fatebenefraelli (Glossario)

CDC: Codice di Diritto Canonico

CAPACITA'

Attitudine ad esercitare bene il proprio mestiere. Questo concetto si avvicina molto a quello di “competenza” e ne è a volte sinonimo. Per capacità si intende anche il requisito necessario per acquisire e consolidare la stessa.

CARISMA

Dono dello Spirito Santo, che arricchisce e dispone una persona e la mette in grado di svolgere un servizio a favore degli altri. (FF)

In senso teologico, carisma è ogni forma di presenza dello Spirito che arricchisce il credente e lo rende capace di un servizio a favore degli altri. (CI)

CARISMA DELL'ORDINE

Dono dello Spirito Santo, che ci comunica atteggiamenti di benevolenza e di dedizione, che ci configura al Cristo compassionevole e misericordioso del Vangelo, per annunciare e rendere presente il Regno mediante il servizio ai poveri, ai malati e ai bisognosi. (FF)

Il carisma dell'ospitalità, con il quale Giovanni di Dio fu arricchito dallo Spirito Santo, s'incarnò in lui come germe che ha continuato a vivere in uomini e donne che nell'arco della storia hanno prolungato la presenza misericordiosa di Gesù di Nazaret, servendo coloro che soffrono, secondo il suo stile. (...) Partecipano direttamente al carisma di Giovanni di Dio, i Fatebenefratelli, consacrati nell'ospitalità; e a modo di “irradiazione” dello stesso, sono partecipi del carisma anche i collaboratori. (CI,1.2)

COLLABORATORI

I collaboratori dell'Ordine non sono considerati come semplici dipendenti, ma come persone compartecipi e quindi corresponsabili della missione dell'Ordine. Il grado di

corresponsabilità varia in funzione del posto occupato da ciascun collaboratore nel centro.

Il termine “Collaboratori” viene usato, inoltre, in senso molto ampio. Con esso non si intendono solo le persone impiegate nei centri dell’Ordine, ma anche i volontari e i benefattori. (SG)

COMPETENZA

Insieme di conoscenze, abilità, attitudini e motivazioni che consentono ad una persona di svolgere efficientemente una determinata attività.

CULTURA

Insieme di valori, credo, modelli di vita e costumi che danno ai popoli la loro fisionomia o modo d’essere peculiare nel corso della loro storia. È il modo con cui un gruppo di persone vive, pensa, sente e si organizza, celebra e condivide la vita. In ogni cultura soggiace un sistema di valori, di significati, di visioni del mondo che si esprimono nel linguaggio, nei gesti, nei simboli, nei riti e negli stili di vita. (FF)

CURIA GENERALE E PROVINCIALE

Curia significa la casa, la residenza e il domicilio, principalmente della gerarchia ecclesiastica e religiosa: Papa, Vescovi, Superiori Generali e Provinciali ad essi equiparati.

Nella Curia risiedono anche i Consiglieri ed altre persone che aiutano le suddette figure nella funzione di governo.

Le Curie dell’Ordine, Generale e Provinciale, sono luoghi stabili di governo, animazione, contatto, coordinamento e riferimento per le persone interne e per quelle esterne all’Ordine, siano esse autorità o no. Il cambiamento di sede di una Curia deve essere notificato a tutti gli interessati. (SG)

DIRIGENTI

Per dirigenti o quadri superiori si intendono coloro che svolgono funzioni direttive. I quadri superiori, che sono spesso a capo di organi responsabili della gestione, rispettano le linee direttive stabilite dal datore di lavoro. A tal fine adottano le decisioni necessarie con un certo margine di autonomia. margine d’autonomie.

FAMIGLIA OSPEDALIERA DI SAN GIOVANNI DI DIO

Tra l'Ordine, quale istituto religioso giuridicamente riconosciuto dalla Chiesa, e i suoi Collaboratori si è instaurato nel corso del tempo un profondo legame. Questo aspetto è documentato in modo specifico nel secondo capitolo degli Statuti Generali. Le diverse persone e i diversi gruppi che si ispirano agli ideali di San Giovanni di Dio, costituiscono la Famiglia Ospedaliera di San Giovanni di Dio. (SG)

FORMAZIONE ISTITUZIONALE

Per formazione istituzionale si intende la formazione relativa alla cultura e ai valori dell'Ordine. E' volta essenzialmente a far conoscere l'istituzione, nonché ad assimilarne e condividerne il modello di assistenza.

GESTIONE CARISMATICA

Il binomio "gestione carismatica", a prima vista, appare strano, se non addirittura incompatibile. L'aggettivo "carismatico", dalle forti connotazioni spirituali e religiose, sembra inconciliabile con il sostantivo "gestione" che richiama il linguaggio freddo e razionale dell'economia. Con questa scelta linguistica il nostro Ordine inquadra, tuttavia, una realtà quotidiana che deve essere progettata e vissuta giorno per giorno nei nostri centri e servizi, vale a dire, coniugare uno stile di gestione qualificato ed efficiente con i valori dell'Ordine: ospitalità – qualità, rispetto, responsabilità e spiritualità. La gestione carismatica, quindi, non è uno stile manageriale tra i tanti che si possono scegliere nel mondo dell'economia e del commercio, ma lo stile di gestione peculiare del nostro Ordine.

Al concetto di una gestione efficiente si associa spesso l'immagine negativa di un processo che mira unicamente al profitto dimenticandosi completamente della persona.

Una gestione efficiente può talvolta risultare scomoda, ma non è giusto tacciarla di indifferenza o addirittura immoralità, se il suo obiettivo è quello di offrire un servizio migliore alla persona ammalata e bisognosa. Un altro versante importante della gestione carismatica riguarda i nostri Collaboratori, perché è proprio attraverso una mirata gestione carismatica che mettiamo in grado i nostri centri e servizi di conservare da una parte il calore e il fascino di imprese familiari e dall'altra di mettere in atto le più moderne strutture manageriali. (SG)

GUIDA

In questo contesto, per “guida” si intende un testo o un documento che contiene le piste o gli orientamenti necessari per svolgere un’attività.

IDENTITA’

Aspetti caratteristici di una persona o di un’organizzazione, senza i quali questa non sarebbe se stessa. L’identità esprime ciò che siamo e, allo stesso tempo, ciò che ci differenzia dagli altri. (FF).

LAICO

Per istituzione divina vi sono nella Chiesa i ministri sacri, che nel diritto sono chiamati anche chierici; gli altri fedeli poi sono chiamati anche laici. (CDC)

LAICO SECOLARE

Persona battezzata che compie la sua missione cristiana nella società in seno alla famiglia, nel mondo della politica o degli affari. Il termine è più preciso di quello di laico che si applica anche ai religiosi non ordinati.¹⁸

MENTORE

Persona che ne consiglia e accompagna un’altra in virtù della sua esperienza e delle sue conoscenze. Un mentore è un esperto, un leader capace di comunicare. Si tratta di un maestro, una guida, un facilitatore che aiuta il suo “discepolo” a sviluppare e valutare le proprie capacità.

MISSIONE DELL’ORDINE

“Ci dedichiamo al servizio della Chiesa nell’assistenza agli ammalati e ai bisognosi, con preferenza per i più poveri.” (CI, 1.3)

¹⁸ De Pedro A. Diccionario de términos religiosos y afines. Editorial Verbo Divino. Ediciones Paulinas. Estella (Navarra) 1990.

“Evangelizzare il mondo del dolore e della sofferenza attraverso la promozione delle opere e degli organismi sanitari e/o sociali che prestano un’assistenza integrale alla persona.” (CI, 1.3)

OSPITALITA

La caratteristica principale della **missione dell’Ordine è l’ospitalità** ispirata alla vita e all’opera del nostro fondatore, San Giovanni di Dio. Nella Carta d’Identità dell’Ordine possiamo leggere: “I suoi atteggiamenti ospedalieri furono sorprendenti, sconcertanti, ma funzionarono come fari per indicare nuove vie di assistenza e umanità verso i poveri e i malati. Ha creato da niente un modello alternativo per essere cittadino, cristiano, ospedaliero a favore dei più abbandonati. Questa ospitalità profetica è stata un lievito di rinnovamento nell’assistenza e nella Chiesa. Il modello juandediano ha funzionato anche come coscienza critica e guida sensibilizzatrice per nuovi atteggiamenti e pratiche di aiuto verso i poveri e gli emarginati.”

Parliamo anche del **carisma dell’ospitalità** quale dono dello Spirito, che ha dato a Giovanni di Dio la capacità di mettersi al servizio del prossimo. Questo carisma, oggi, viene condiviso e vissuto da tutta la Famiglia di San Giovanni di Dio. (SG)

PROGRAMMA

E’ lo sviluppo concreto e parziale di un piano. Il programma concretizza gli obiettivi al fine di ottenerne il compimento in un tempo e luogo determinati, precisando responsabili, attività e mezzi. (FF)

QUADRI INTERMEDI

Personale che funge da ponte tra il personale e la direzione dell’azienda. In genere si tratta di persone qualificate, in grado di esercitare una leadership e di lavorare in équipe. En général il s’agit de personnes qualifiées, capables d’exercer un leadership et de travailler en équipe. Anche se prendono raramente grandi decisioni, il loro ruolo è molto importante in quanto sono chiamati a valutare il lavoro delle équipes. Sono responsabili, tra l’altro, di :

- provvedere affinché vengano attuate le **politiche strategiche** stabilite dalla direzione ;
- dirigere le **équipes di lavoro** in un’ottica di miglioramento costante attraverso l’analisi e l’ottimizzazione delle procedure, nonché la gestione delle competenze del personale da punto di vista tecnico ed emotivo.

Svolgono quindi un ruolo chiave in seno all'istituzione. Da qui l'importanza della loro formazione, della loro capacità di leadership e del loro impegno nella missione.

SCUOLE DI OSPITALITA'

La trasmissione dei valori dell'Ordine ai membri della Famiglia di San Giovanni di Dio costituisce oggi uno dei compiti più importanti dell'Ordine. Il futuro dei nostri centri dipende in maniera determinante dall'identificazione dei Collaboratori con gli ideali dell'Ordine. Per promuovere questo impegno, nelle Province sono stati avviati specifici programmi formativi, che di frequente sono chiamati "Scuole dell'Ospitalità".(SG)

UMANIZZAZIONE

Un elemento chiave della nostra missione è l'umanizzazione. Già impegno primario nell'azione di Giovanni di Dio, questo elemento ha conosciuto un nuovo ricco significato attraverso il documento omonimo del Priore Generale Fra Pierluigi Marchesi. Con umanizzazione nell'Ordine si intende uno stile di assistenza, cura e riabilitazione, ed anche di gestione, centrato sulla persona. (SG)

VALORI DELL'ORDINE

L'ospitalità è il nostro valore centrale che si esprime e si concretizza nei quattro valori guida di qualità, rispetto, responsabilità e spiritualità.

Qualità sta per: eccellenza, professionalità, servizio integrale (cure e assistenza di tipo olistico), sensibilità per i nuovi bisogni, modello dell'unione con i nostri Collaboratori, modello assistenziale di San Giovanni di Dio, architettura e arredamento accoglienti, collaborazione con terzi.

Rispetto sta per: rispetto per l'altro, umanizzazione, dimensione umana, responsabilità reciproca tra Collaboratori e Confratelli, comprensione, visione olistica, promozione della giustizia sociale, coinvolgimento dei familiari.

Responsabilità sta per: fedeltà agli ideali di Giovanni di Dio e dell'Ordine, etica (bioetica, etica sociale, etica gestionale), rispetto per l'ambiente, responsabilità sociale, sostenibilità, giustizia, equa distribuzione delle nostre risorse.

Spiritualità sta per: servizio di pastorale, evangelizzazione, offerta spirituale per membri di altre religioni, ecumenismo, collaborazione con parrocchie, diocesi, altre confessioni. (SG)