

Orden Hospitalaria de San Juan de Dios
Sensing en la Provincia del Buen Pastor en Norteamérica
Informe para el Capítulo General

Sam Cino
Coordinador de los Grupos de Sensing

Facilitadores de grupos: Sam Cino, Hamilton, Ontario y Toronto (Ontario)
Hno. Gary Hill, Miami (Florida)
Zachary Cooper, Westville (Nueva Jersey)
Alyssa Russell, Westville (Nueva Jersey)
Cathleen Scanlon, Westville (Nueva Jersey)
Hno. Charles Schreiner, Albuquerque (Nuevo México)

N. de los grupos de Sensing	Lista de temas	Composición de los grupos
20 grupos en total 3 - GSM Toronto 2 - GSNPH Toronto 5 - GSC/GSNPH Hamilton 5 - Camillus House/Camillus Health Concern, Miami 1 – GSC Albuquerque 4 – SJOG Nueva Jersey	<ul style="list-style-type: none"> • Salud • Crisis Financiera • Cambio climático/ Biodiversidad • Espiritualidad • Programas formativos • Gestión del estrés* • Accesibilidad** 	Total 197 participantes 37 - GSM Toronto 24 - GSNPH Toronto 58 - GSC/GSNPH Hamilton 30 - Camillus House, Miami 10 – Camillus Health, Miami 8 – GSC Albuquerque 30 – SJOG Nueva Jersey La representación transversal de los participantes en toda la Provincia era la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • 110 colaboradores (entre empleados y voluntarios), • 35 directivos de gestión y liderazgo de alto nivel, • 21 miembros de los CdA y • 31 clientes/usuarios/asistidos Muchos de los grupos de Hamilton y Toronto estaban formados exclusivamente por usuarios, colaboradores y miembros de los CdA (administración y dirección).

Introducción

Los 20 grupos de *sensing* han elegido y debatido siete temas:

- 13 grupos han trabajado sobre crisis financiera/sostenibilidad,
- 12 grupos sobre la salud,
- 11 grupos sobre el cambio climático y la biodiversidad,
- 11 grupos sobre los programas formativos,
- 10 grupos sobre la espiritualidad,
- *5 grupos sobre gestión del estrés (se ha tratado el argumento dentro del macro-tema de los programas formativos),
- **5 grupos sobre la accesibilidad (se ha tratado el argumento dentro del macro-tema de la crisis financiera).

Salud

- Presiones sobre el sistema sanitario
 - Aumento de los costes sanitarios.
 - Impacto de la pandemia.
 - Aumento del número de personas marginadas necesitadas de asistencia y apoyo.
 - Escasez de profesionales cualificados, de personal sanitario y trabajadores sociales.
- Entorno social cambiante
 - Transición a una asistencia médica virtual y al por menor (no relaciones presenciales, sino impersonales).
 - Alejarse del personal sanitario tradicional y confiar en la autoterapia, por ejemplo a través de Google.
 - Proliferación de las redes sociales y dependencia de los dispositivos electrónicos.
 - Aumento del abuso de sustancias, de las personas sin hogar, del aislamiento social.
 - Aumento de las necesidades en materia de salud mental (depresión, ansia, soledad, acoso, traumas, traumas intergeneracionales).
 - Aumento de las necesidades en materia de salud mental de los trabajadores sociosanitarios que se mantienen fieles a nuestra misión.
- Necesidades y problemas emergentes
 - Envejecimiento de la población y aumento de las personas ancianas sin hogar.
 - Refugiados que huyen de guerras o persecuciones LGBTQ y personas que llegan con exigencias médicas básicas.
 - Individuos que sufren un impacto negativo debido a la identidad de género.
 - Aumento de la inseguridad alimentaria, problemas de acceso a la vivienda, de las personas sin hogar, de las dependencias y de las necesidades en materia de salud mental.
 - Inteligencia Artificial en la prestación de los servicios sanitarios e impacto en la compasión y la hospitalidad.
 - Individuos con dificultades económicas que tienen un impacto en la salud general.

Programas formativos

- Cambio de la cultura de trabajo
 - El mundo digital crea una menor interacción (contacto directo) con las personas y con los usuarios, además de un aumento del trabajo a distancia. Insensibilización ante la condición humana.
 - Menor lealtad - el servicio se ve afectado - menor urgencia - compasión y relaciones duraderas, todo se ve afectado.
 - Los trabajadores no ya no tienen la misma capacidad de resistencia que hace tiempo.
 - Incertidumbre vinculada al impacto de la Inteligencia Artificial en los puestos de trabajo.
- Escasez de profesionales y presiones sobre el trabajo y la vida privada
 - La escasez de personal profesional, sanitario, de atención primaria y de oficios cualificados tiene un impacto sobre nuestra capacidad de ofrecer servicios de calidad.
 - Los desafíos vinculados al personal y la elevada renovación del personal, pueden socavar nuestra atención hacia la misión y nuestra capacidad de enseñar la misión.
 - Asistimos a un creciente abandono de la profesión asistencial en favor de oficios con oportunidades menos estresantes y salarios más altos.
 - Gestión del estrés - Equilibrio vida/trabajo/compasión: Al reconocer que vivimos en un mundo estresante, ¿cómo podemos crear un ambiente que ayude la conciliación vida/trabajo de forma que podamos mantenernos fieles a nuestra misión?

- Impacto económico en la realización de nuestra misión
 - La posibilidad de contratar y fidelizar a los colaboradores, es decir, el paso motivacional de la "misión" al "dinero", del "trabajo" a la "vocación", repercute en el modo en que la misión es transmitida/demostrada a los usuarios de los servicios.
 - La mayoría de los colaboradores más jóvenes quiere trabajar menos horas y no permanecer en el trabajo mucho tiempo. Debido a los continuos cambios, pérdida de la capacidad de conquistar la confianza de los usuarios y de construir una relación.
 - Es difícil ofrecer grandes oportunidades de formación y desarrollo profesional (competencias fundamentales) cuando se verifica numerosos relevos del personal.
 - Invertir en una más amplia formación (personal) y en la incorporación de nuevos colaboradores.

Clambio climático y biodiversidad

- Impacto en la misión
 - Las personas con rentas bajas, las minorías y las personas con discapacidad serán las más afectadas, por ejemplo, en cuanto al impacto en la salud nutricional. Menor variedad en la planificación de los menús para las instituciones.
 - Proyectos para futuros asilos que se adapten a las condiciones climáticas con mayores costes de gestión.
 - Competencia para los donantes con campañas para hacer frente a los desastres climáticos extremos.
 - Las catástrofes naturales pueden entrañar una mayor necesidad de servicios como, por ejemplo, albergues, comida y asesoramiento.
 - Aumento del trabajo a distancia - alejamiento de los usuarios
- Impacto en la sociedad/economía
 - Aumento de la población marginada, es decir, un aumento de la criminalidad, del desempleo, del uso de drogas y alcohol.
 - Costes asociados a un mayor número de sistemas de refrigeración y calefacción en caso de temperaturas extremas de calor/frío.
 - Migración provocada por el clima - Los refugiados climáticos pueden agravar la situación de los albergues y de las estructuras de acogida.
 - El impacto en la cadena de suministros tendrá repercusiones en la donación de alimentos frescos, provocando mayores costes a los centros.
 - Pérdida de cosechas – opciones alimentarias más pobres y coste más alto de fruta y verdura.
 - Calentamiento global, grandes incendios, destrucción de propiedades y un consiguiente aumento de personas sin hogar.
 - Aumento de los costes para iniciativas relacionadas con la ecología y el reciclaje.
 - Aumento de la agricultura urbana, de las empresas sociales, por ejemplo, huertos comunitarios, cultivos en tejados.
- Impacto en el sistema sanitario
 - Crisis climática = crisis sanitaria. Los grandes incendios tienen un amplio impacto - pulmones, dificultades respiratorias.
 - Enfermedades y traumas causados por el calor y el frío extremos e impacto en la salud mental.
 - Consiguiente presión en el sistema sanitario.

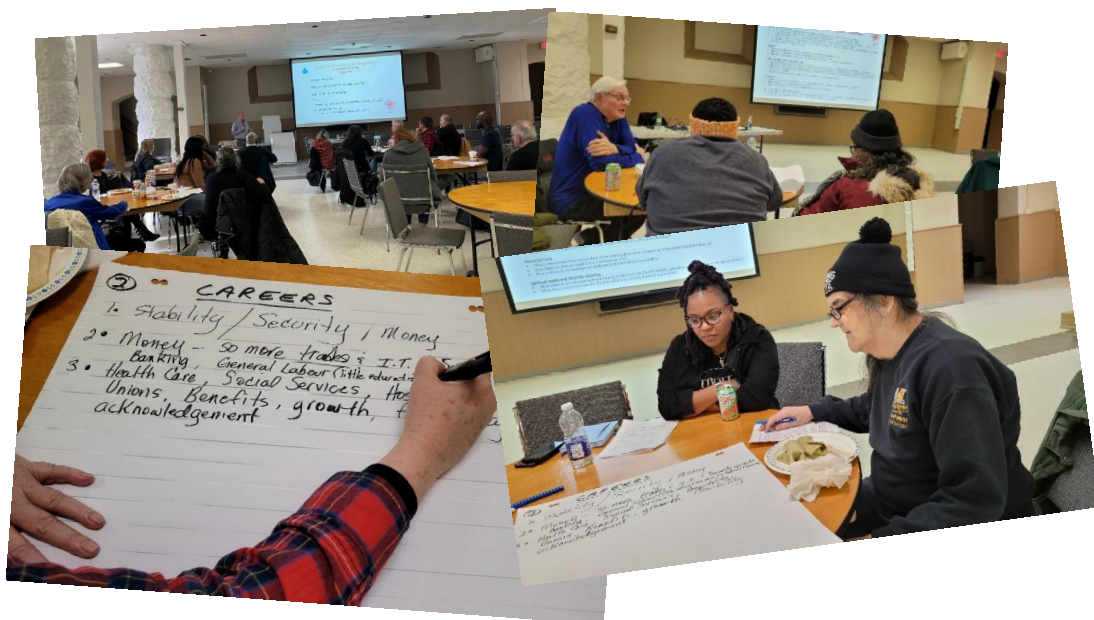
Crisis Financiera

- Accesibilidad: Hacer frente al reto de apoyar nuestra misión en un mundo cada vez más caro
 - Impacto de la moneda digital en las donaciones. Los donantes podrían ser reticentes a utilizar las nuevas tecnologías.
 - Las normativas gubernamentales, las políticas fiscales y el creciente déficit público pueden influir en nuestros programas.
 - Conflictos internacionales que tienen un impacto en la importación/exportación de bienes y servicios, en la inflación, en la cadena de suministros, etc.
 - Exigencias pedagógicas para gestionar las finanzas personales y para ser proactivos y autosuficientes.
 - El impacto financiero en los ancianos puede provocar el incremento de personas sin hogar y mayores costes sanitarios.
 - Crecientes desigualdades de renta, erosión de la clase media, altos niveles de endeudamiento y déficit público.
 - La inflación amenaza el acceso a los alojamientos, la seguridad alimentaria y las donaciones.
 - Mayor desempleo = mayor criminalidad. La demanda de más servicios provoca que los recursos disponibles se agoten.
- Impacto en el personal
 - Demanda de salarios más altos, impacto en la fidelización y contratación de colaboradores.
 - Cada vez más personas se están empobreciendo, la clase media está desapareciendo. Los ricos son cada vez más ricos.
 - Tener más de un trabajo para que las cuentas cuadren, agotamiento y disminución de la compasión.
 - Más solicitudes de salario de subsistencia, de renta garantizada, de aumento de las prestaciones de invalidez y de asistencia social.
- Aumento de los riesgos para la estabilidad financiera
 - Reducción del riesgo de ciberseguridad en caso de ataques informáticos. Envejecimiento de la infraestructura/vulnerabilidad.
 - Consecuencias económicas de la pandemia.
 - Coste más alto de los préstamos. Limitadas estrategias de inversión porque la liquidez es necesaria para la programación.
 - Explorar nuevas estrategias para aumentar la base de donantes.
 - La integración de la tecnología IA en la gestión de las obras y en la captación de fondos podría exponernos a riesgos financieros y éticos, de privacidad y a problemas de cumplimiento legal.
 - Competencia con otras organizaciones de servicios sociales en cuanto a sueldos y subvenciones.

Necesidades espirituales y sentido de la vida

- Nuestra misión en un mundo cada vez más laico
 - Disminución del apoyo a las organizaciones religiosas en beneficio de donaciones a favor de causas medioambientales.
 - La visibilidad de los Hermanos es importante. Los Colaboradores desean un mayor compromiso en la historia de la Orden.
 - Existe una relación dinámica entre la misión de una organización sin ánimo de lucro y su comunidad religiosa, a pesar de que estas se están reduciendo.
 - Poner una mayor atención en la "misión" y menor en la "identidad eclesial", precisamente como San Juan de Dios, que empezó nuestra misión como laico "no profeso".
 - Buscar formas innovadoras de vincular a los colaboradores con la misión y las raíces de SJdD.

- Ayudar a los colaboradores a encontrar un significado y un objetivo en su trabajo y en la formación de su identidad personal.
 - El aumento del extremismo político e ideológico puede poner en cuestión nuestra actividad. Tendencias ateas.
 - Erosión de los valores - Las personas ya no saben con qué comprometerse. ¿Cuáles son sus valores?
 - Aumento del egocentrismo favorecido por el uso de las redes sociales.
- Reputación de las instituciones religiosas
 - Necesidad de crear una imagen más positiva de la fe. A menudo, la fe puede estar repleta de negatividad a causa de las noticias (por ejemplo, abusos sexuales, escuelas de élite), de las opiniones sobre la sexualidad, etc. Es esencial desmontar estos relatos.
 - Pese a la reputación (negativa) de la Iglesia, las necesidades existentes aún atraen a quienes quieren ayudar.
 - La Iglesia debe demostrar un mayor sentido de la responsabilidad respecto a las personas sin hogar y a los marginados.
 - Los equipos pastorales en nuestras instituciones tienen un impacto positivo en nuestra actividad.
- Espiritualidad versus fe
 - Un número menor de personas asisten a la religión organizada y están menos unidas espiritualmente a la propia fe.
 - Muchos se identifican como personas "espirituales", pero no "religiosas" y, de todas formas, están motivadas a hacer el bien.
 - El carisma de la hospitalidad va en aumento, pero no desde el punto de vista religioso.
 - Es necesario un sentido más fuerte de comunidad y de inclusión para fomentar la espiritualidad cuando se trabaja y en el puesto de trabajo.
 - Necesidad de acentuar la espiritualidad en un mundo donde están disminuyendo la fe y el apego a la religión organizada.



¿Por qué y cómo se han elegido estos temas?

La selección de los temas elegidos por los 20 grupos variaba según el servicio que coordinaba los grupos de *sensing*. A todos los grupos se les ha dado la posibilidad de elegir entre los cinco argumentos propuestos por la Provincia: **Salud, programas formativos, clima y biodiversidad, crisis financiera y necesidades espirituales.**

Good Shepherd Hamilton y Toronto:

En las grandes áreas urbanas de los servicios de Hamilton/Toronto, cada grupo ha considerado que todos los temas tenían un impacto en los servicios de la Orden en sus comunidades. Los grupos eran más bien numerosos, con un máximo de 18 personas. A cada participante se le ha preguntado si prefería un argumento de debate en concreto. Cada individuo ha sido asignado a un subgrupo con otros participantes que habían elegido un argumento parecido. Más tarde, los resultados del *sensing* de cada subgrupo han sido examinados por el grupo más amplio para reflexionar posteriormente y para el *sensing*/inclusión de información.

Camillus House y Camillus Health Concern, Miami

Los grupos de *sensing* de Miami han examinado y debatido los cinco temas y los han reducido a cuatro que, posteriormente, se han reducido a las cuestiones más importantes que los servicios de Miami deben afrontar. Los resultados de las sesiones de *sensing* han sido resumidos y presentados a un comité más restringido cuya tarea era llegar a dos conclusiones clave distintas. Una vez fijadas las dos conclusiones/declaraciones, han sido presentadas a los 40 participantes para su aprobación. Dichas conclusiones/declaraciones han sido:

- “Gestión del Estrés - Conciliación vida/trabajo/Agotamiento de la compasión,” y
- “Accesibilidad: Hacer frente al reto de cómo lograr que nuestra misión sea sostenible en un mundo cada vez más caro”

Westville Grove, Nueva Jersey

Los grupos han elegido cuatro de los cinco argumentos: "Programas formativos, Clima y biodiversidad, Crisis financiera y Asistencia sanitaria". Cada uno de los cuatro grupos se ha reunido en varias ocasiones, hasta 3-4 veces, para debatir con el método *sensing* los temas asignados.

Good Shepherd Center, Albuquerque

Se trataba de un grupo muy reducido de colaboradores y usuarios que han elegido lo que han juzgado como el problema más urgente del momento: "Finanzas y preservar la propia base de donantes”.

¿Qué os ha sorprendido de la experiencia al hacer frente a este tema y qué ha originado? ¿Qué habéis descubierto? ¿Qué inspiraciones clave habéis obtenido del tema? ¿En qué os habéis sentido ratificados?

El aspecto más sorprendente ha sido que cada argumento estaba interrelacionado con cuestiones similares que, a menudo, se sobreponen. Por ejemplo, no se podía hablar de clima sin debatir sobre el impacto que el “cambio climático y la biodiversidad” tendrán en la "salud" de las personas y de la sociedad, o sin reflexionar sobre el impacto "financiero" en nuestros centros.

De igual modo, el tema de la "salud" ha originado debates sobre la accesibilidad económica a la asistencia sanitaria, sobre la escasez de personal provocada por las presiones en el sistema sanitario y sobre el rápido aumento del coste de la vida. Estos mismos temas también han sido señalados en los debates sobre la “crisis financiera”. En muchos argumentos se han presentado temas recurrentes como las presiones financieras a las que están sometidos los colaboradores, la creciente complejidad del trabajo, los colaboradores que abandonan la profesión asistencial para buscar trabajos más remunerativos fuera del sector, etc. También el tema de la Inteligencia Artificial se ha asomado en los debates sobre diferentes áreas temáticas.

Otra observación sorprendente ha sido que, en muchos grupos de *sensing*, han surgido temas comunes, con independencia de la composición demográfica del grupo, es decir, fuera cual fuera el tipo de grupo: colaboradores, usuarios, directivos o miembros del CdA.

Un grupo ha señalado que el debate ha generado ideas que podrían ponerse en práctica inmediatamente, por ejemplo, iniciativas más ecológicas a raíz del debate sobre clima y biodiversidad. Otro grupo ha observado una "desconexión" entre el Consejo de Administración y los colaboradores respecto a la complejidad de la captación de fondos. Otro grupo ha detectado la rapidez con que el ambiente social y global ha cambiado en los últimos cinco años.

¿Qué preguntas clave os han permitido sobresalir para vuestra Provincia con vistas al futuro? ¿Y para toda la Orden?

Antes de empezar las sesiones de *sensing*, se ha ofrecido a la mayoría de los grupos de *sensing* una panorámica sobre la historia de la Orden, sobre la rápida disminución del número de Hermanos y sobre el futuro de la hospitalidad en manos de nuestros colaboradores y benefactores en el seno de una nueva estructura de gobernanza aún sin definir. Estas sesiones introductorias han sido acogidas con resultados sorprendentes, ya que los participantes se han visto involucrados en la historia basada en la fe de sus centros y en la estructura de gobierno de los Hermanos, desarrollando una genuina preocupación por el futuro de la misión iniciada por San Juan de Dios casi 500 años atrás.

La concienciación de la historia de la Orden y de la cultura de la hospitalidad que impregna la misión de nuestros centros, ha permitido que los participantes comprendan el valor que los Hermanos atribuyen a la figura del "colaborador" en cuanto guardián de dicha misión. Se ha evidenciado que este "proceso" implicación de nuestros colaboradores era importante tanto cuanto los resultados de los debates de *sensing*.

Desafíos y esperanzas para el futuro:

Vivimos un periodo de profundos cambios, desde el trabajo a distancia que se está convirtiendo en la norma, hasta proliferación de la Inteligencia Artificial, la inflación récord, las limitaciones a las causas filantrópicas, las inseguridades del futuro (cambios climáticos, conflictos globales), la presión ejercida por los déficits gubernamentales y los cambios políticos. Sigamos estando abiertos a nuevas ideas y formas de actuar, a la búsqueda de esperanza e inspiración, sigamos pensando ajenos a los esquemas, sin dejar de estar siempre concentrados en nuestra misión.

Reflexión postsesión:

A 10 de los 20 grupos de *sensing* se les ha presentado la historia de la Orden de San Juan de Dios, una panorámica sobre la disminución del número de Hermanos y el papel que juega el colaborador en la continuación de la misión de hospitalidad. Tras cada sesión, a cada uno de dichos grupos de *sensing* se le ha pedido que reflexione y conteste a la siguiente pregunta:

¿Qué papel podemos jugar como colaboradores/líderes para construir el futuro de la hospitalidad?

Respuesta resumida:

- Atención centrada en los colaboradores
 - *Reclutamiento*: Contratar de acuerdo a los rasgos/valores fundamentales de la personalidad - Concentrarse en contratar personas para la misión. Podemos formar las competencias fundamentales.
 - *Orientación*: a los colaboradores para encontrar un objetivo en su trabajo, y es un lugar para todos, independientemente de la fe. Enseñar los valores y buscar el alineamiento con los valores personales del individuo.

- *Presencia de los religiosos*: Los Hermanos deben seguir involucrados en la medida de lo posible, aunque solo sea para echar un vistazo - La presencia marca la diferencia. Implicar a los religiosos como parte integrante de la orientación de los colaboradores, o hablar de los Hermanos durante la orientación cuando ya no estén disponibles.
- *Modelos de conducta y apoyo a través de mentores*: Los nuevos colaboradores deben tener la posibilidad de contar con alguien a quien dirigirse para, en caso de necesidad, recibir ayuda.
- *Formación*: sobre la diversidad y sobre el alcance de los programas y de los diferentes centros SJdD.
- *Preparar a los sucesores*: Test sobre las competencias fundamentales que sean necesarias para ser un líder capaz de facilitar la fidelización.

- Mantener viva la herencia de la hospitalidad
 - Contar las historias de la Orden y del Hno Mathias, y de la disminución del número de religiosos con el fin de motivar e inspirar a seguir las huellas de quienes nos han precedido.
 - Crear oportunidades para reflexionar sobre la misión, por ejemplo, mediante boletines informativos para los colaboradores. Compartir nuestros "momentos de misión".
 - Sería útil que alguien desempeñara el papel de coordinador de la misión.
 - Optimizar el uso de las redes sociales para comunicar con los colaboradores sobre cuestiones centradas en la misión.

- Fomentar competencias centradas en la misión
 - Conferir a la misión y a los valores de la Orden un papel central en los boletines informativos - Normalizarlos en las actividades cotidianas.
 - Centralizar la empatía como clave para demostrar la hospitalidad para con los demás.
 - Expandir la hospitalidad a familiares, amigos y compañeros. Plantar una semilla.
 - Crear oportunidades de crecimiento para nuevos líderes - Formar en liderazgo - "Confiamos en ti".
 - Participar en más de un debate sobre la misión y sus valores. Despertar la pasión en los voluntarios.
 - Ser líder de la hospitalidad con independencia del lugar de trabajo, de su papel y de las capacidades.
 - Implicar a un mayor número de colaboradores en sesiones de misión como la presente (grupos de *sensing* - misión, historia y futuro de los Hermanos). Crear más oportunidades para implicarse.
 - Poner en práctica los valores: aplicar lo que se predica a todos los niveles.

- Hospitalidad - Una respuesta radical al servicio
 - Centrarse y actuar en los determinantes sociales de la salud. Pensar de forma holística. Cambio de paradigmas: factores con los que nacemos, vivimos y envejecemos.
 - Localizar posibles lagunas en los servicios - En estos momentos, cómo podemos llegar allí donde aún no estamos, cómo responder a las crecientes necesidades de los ancianos.
 - Nuestros usuarios se presentan con mayores y más complejas necesidades respecto al pasado.
 - Ahorrar y buscar inversiones de alta rentabilidad - ¿Se agotarán las donaciones?
 - Apoyar y defender políticamente a las personas a las que servimos.
 - Necesidades espirituales - Garantizar un enfoque holístico del servicio - Volver a la espiritualidad - El alma es inherente a cada uno de nosotros.