



Relacja końcowa grup *sensingu*

Prowincja Portugalska Zakon Szpitalny św. Jana Bożego

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE

1. PODSUMOWANIE TEMATÓW I GRUP SENSINGU
2. ŻYCIE DUCHOWE I WSPÓLNOTOWE BRACI
3. KRYZYS ŚRODOWISKOWY
4. LUDZIE, TALENT I DOBRE SAMOPOCZUCIE
5. PRZEKAZYWANIE CHARYZMATU
6. ZARZĄD
7. ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ
8. INNOWACYJNE SZPITALNICTWO
9. KOMUNIKACJA
10. OŚRODEK WSPARCIA ŚW. JANA BOŻEGO - LACLUBAR (TIMOR WSCHODNI)

Wprowadzenie

Niniejsza relacja przedstawia wyniki procesu przeprowadzonego przez grupy *sensingu* w Prowincji Portugalskiej Zakonu Szpitalnego św. Jana Bożego (PPOHSJD) w okresie od stycznia do kwietnia 2024 r.

Proces *sensingu* został przeprowadzony na sporej próbie reprezentatywnej całej Rodziny Szpitalniczej, *interesariuszy* i społeczeństwa w następujących dziełach:

- Instytut św. Jana Bożego (ISJD): siedziba ISJD (Lizbona); Casa de Saúde do Telhal (Mem Martins); Casa de Saúde S. João de Deus (Funchal); Casa de Saúde S. Rafael (Angra do Heroísmo); Casa de Saúde S. João de Deus (Barcelos); Casa de Saúde S. João de Deus (Barcelos); Casa de Saúde S. Miguel (Ponta Delgada); Casa de Saúde S. João de Deus Hospital (Montemor-o-Novo); Casa de Saúde S. José (Areias de Vilar); Clínica de S. João de Ávila (Lizbona) /S. João de Deus Institute (Carnaxide);
- Fundacja św. Jana Bożego;
- Ośrodek wsparcia św. Jana Bożego – Laclubar (Timor Wschodni).

1. Podsumowanie tematów i grup *sensingu*

O wyborze tematów dla grup *sensingu* zdecydowali przedstawiciele Prowincji Portugalskiej (PPOHSJD) podczas Europejskiego Spotkania Regionalnego w Marsylii w listopadzie 2023 r.

Wybór tematów i ich odpowiednich grup odniesienia (docelowych) opierał się na strategicznych wektorach rozwoju i ewolucji misji św. Jana Bożego w PPOHSJD w ciągu najbliższych sześciu lat. Uznaje się, że cel polegający na uzyskaniu "obrazu" percepcji wszystkich tych, którzy żyją, współpracują i odnoszą się do naszej misji, został osiągnięty, ponieważ w ankiecie wzięło udział 1027 osób, podzielonych w następujący sposób:

3

2. Życie duchowe i wspólnotowe braci

Temat	Populacja docelowa	Liczba uczestników
Życie duchowe braci	Bracia św. Jana Bożego	34
Uzasadnienie wyboru tematu	Życie duchowe i wspólnotowe braci jest podstawowym wektorem żywotności Prowincji Portugalskiej OHSJD, ponieważ wywiera dominujący wpływ na przeżywanie charyzmatu, umożliwiając ciągłość dziedzictwa św. Jana Bożego.	
Metodologia	Grupa <i>sensingu</i> (słuchanie pytań kierunkowych)	

Główne wnioski, jakie nasunęły się po refleksji i wysłuchaniu wypowiedzi wszystkich respondentów, to: **znaczenie misji dla braci** (pacjenci/podopieczni są istotną motywacją naszego życia zakonnego), a **nasze życie wiary i modlitwy jest powiązane z naszym zaangażowaniem w szpitalnictwo** (kontemplacja w szpitalnictwie lub szpitalnictwo modlitewne).

Potwierdzono, że zastosowana metodologia ułatwiła dialog i dzielenie się doświadczeniami, a spotkania służące dzieleniu się doświadczeniami są ważne dla promowania jedności i braterstwa

wśród braci, a także dla promowania ich aktywnego udziału w budowaniu myśli i planowania w celu wspierania decyzji przełożonych.

W związku z tym, kluczową kwestią, która pojawiła się w różnych grupach, było informowanie, motywowanie i zaangażowanie nielicznych braci w życie i misję Zakonu, zwalczanie izolacji i indywidualizmu, szemrania, zamiast tego skupieniu się na przeszłości, wspieranie aktywnego zaangażowania braci w dziełach, we współpracy z pacjentami/podopiecznymi i współpracownikami. Konieczne jest również dalsze waloryzowanie świadectwa starszych braci i myślenie o kreatywnych sposobach włączenia ich w proces dzielenia się charyzmatem ze współpracownikami.

Na Timorze Wschodnim docenia się poczucie przynależności do wspólnoty i wzajemną służbę na rzecz dobra wspólnego i misji. Niepokoi brak witalności we wspólnotach, brak komunikacji między braćmi a wspólnotami oraz słabe towarzyszenie i integracja kandydatów na różnych etapach formacji.

3. Kryzys środowiskowy

Temat	Populacja docelowa	Liczba uczestników
Kryzys środowiskowy	Współpracownicy, rodziny, chorzy/podopieczni, bracia, wolontariusze, usługodawcy i darczyńcy (Fundacja św. Jana Bożego)	87
Uzasadnienie wyboru tematu	Kryzys środowiskowy stanowi zestaw wyzwań ekologicznych, które zagrażają ekosystemom na całym świecie, wpływając na dobrobyt i bezpieczeństwo ludności.	
Metodologia	Grupa sensingu (słuchanie pytań kierunkowych)	

4

Przeprowadzenie badania *sensingu* w tym temacie jest wartością dodaną, aby móc zebrać szeroki zakres perspektyw na ten temat. Dobrze było zobaczyć, że istnieją wspólne obawy i nadzieje w różnych realiach doświadczanych przez Zakon. W rezultacie ludzie poczuli się docenieni przez to, że zostali wysłuchani w procesie rozeznawania w kwestiach ważnych dla Zakonu.

Podejście do tej kwestii ujawniło prawdziwe nadzieje i obawy, ujawniając dużą wrażliwość i zaangażowanie w wyzwania związane z kryzysem środowiskowym, w szczególności:

- "Wysokie koszty związane z transformacją energetyczną (wzrost kosztów towarów i usług)";
- "Niewdrożenie indywidualnych i instytucjonalnych dobrych praktyk środowiskowych, np. zastąpienie nadmiernego zużycia toreb plastikowych torbami płóciennymi, zarządzanie energią elektryczną (wyłączanie światła/stosowanie czujników), niewyrzucanie rękawiczek do odpadów komunalnych, stosowanie biodegradowalnych wyrobów medycznych, zwiększenie selektywnej zbiórki odpadów, ponowne wykorzystanie materiałów laboratoryjnych, recykling opakowań po środkach czyszczących" itp.;
- "Struktury (stare budynki), które nie gwarantują izolacji termicznej, nieszczelność i brak konserwacji instalacji, które nie zapewniają efektywności energetycznej".

Jeśli chodzi o nadzieje, wymienia się następujące:

- "Świadomość kultury organizacyjnej w zakresie oszczędzania i recyklingu, wraz z wdrażaniem praktyk przyjaznych dla środowiska (stosowanie żarówek LED; ponowne wykorzystanie papieru; racjonalne korzystanie z bieżącej wody; korzystanie z naturalnego światła i zwracanie uwagi na wyłączenie światła w nieużywanych pomieszczeniach)".
- "W dziele ma miejsce ponowne wykorzystanie i recykling materiałów oraz segregacja odpadów.
- "Ciągłe inwestycje w obiekty (w celu zapewnienia efektywności energetycznej, ciepłej i klimatyzacyjnej)".

Dynamika stworzona w celu zbadania tej kwestii umożliwiła uświadomienie sobie znaczenia wdrożenia polityki środowiskowej w Instytucie i podejmowanie dalszych kroków w tej kwestii, w szczególności poprzez promowanie większej liczby szkoleń i rozwoju umiejętności w tym zakresie oraz konserwacja sprzętu w celu zmniejszenia zużycia/kosztów i zapewnienia efektywności energetycznej.

Zidentyfikowano kluczowe kwestie, które pozwolą na umieszczenie tematu kryzysu środowiskowego w agendzie instytucjonalnej w przyszłości, począwszy od "wiarygodnego prześwietlenia aktualnej sytuacji". Wyniki *grup sensingu (grup fokusowych)* posłużą nie tylko do przekazania ich Kapitułce Generalnej, ale także do poprawy instytucjonalnego planowania strategicznego.

4. Ludzie, talent i dobre samopoczucie

Temat	Populacja docelowa	Liczba uczestników
Ludzie, talent i dobre samopoczucie	Bracia/ współpracownicy/ byli współpracownicy /chorzy i podopieczni/ rodziny/ wolontariusze	110
Uzasadnienie wyboru tematu	Zajmowanie się kwestią zasobów ludzkich - ludzi, talentów i dobrego samopoczucia - jest jednym z podstawowych wymiarów misji św. Jana Bożego. Służymy ludziom, angażując ich. Z tej perspektywy kluczowe jest dbanie, docenianie i rozpoznawanie talentów i potrzeb "naszych" ludzi, którzy troszczą się i żyją charyzmatem, umożliwiając w dzisiejszych czasach kontynuację dziedzictwa św. Jana Bożego.	
Metodologia	Grupa 1: <i>Grupa fokusowa</i> spotkanie twarzą w twarz (dzielenie się spostrzeżeniami) Grupa 2: Byli współpracownicy (kwestionariusz online - za pośrednictwem poczty elektronicznej).	

Bogactwo danych zebranych w *grupach fokusowych* przekroczyło najśmielsze oczekiwania. Dane te zapewniły cenny wgląd w motywacje, wyzwania i aspiracje współpracowników (etatowych). Uważamy, że praktyka aktywnego słuchania powinna być zintegrowana jako istotna część kultury organizacyjnej, poprawiając komunikację wewnętrzną i wzmacniając "morale" pracowników.

Przejrzystość w komunikacji na temat decyzji organizacyjnych i stanu organizacji jest powszechnie doceniana przez pracowników. Z kolei brak otwartej komunikacji jest uważany za istotne źródło stresu.

Dobre samopoczucie i rozwój talentów to nie tylko obowiązki etyczne, ale także strategiczne. Prawdziwa inwestycja w zasoby ludzkie zaowocuje szczęśliwszym, zdrowszym i bardziej produktywnym środowiskiem pracy. Wynik tego badania podkreśla znaczenie holistycznego i spersonalizowanego podejścia do zarządzania talentami i dobrego samopoczucia ludzi, podkreślając, że prawdziwa wartość leży w ludziach oraz w tym, jak są traktowani i jaka jest ich ścieżka rozwoju w organizacji. Innymi słowy, kultura organizacyjna ma znaczący wpływ na dobre samopoczucie i rozwój talentów.

Sformułowano następujące kluczowe pytania, które będą dla nas wyzwaniem w przyszłości:

- Jakie są kluczowe kompetencje i umiejętności potrzebne w przyszłości?
- Jak możemy przyciągnąć i zatrzymać talenty?
- Jak możemy promować lepszą równowagę między życiem zawodowym a życiem prywatnym naszych pracowników?
- Jakie inicjatywy zdrowotne możemy wdrożyć, aby promować dobre samopoczucie fizyczne i psychiczne naszych pracowników?
- Jak możemy promować przejrzystość i otwartą komunikację (aby ograniczyć plotki i zwiększyć zaufanie oraz poczucie bezpieczeństwa pracowników)?

5. Przekazywanie charyzmatu

Temat	Populacja docelowa	Liczba uczestników
Przekazywanie charyzmatu	Bracia/Współpracownicy/pacjenci i podopieczni	131
Uzasadnienie wyboru tematu	Przekazywanie charyzmatu św. Jana Bożego koncentruje się na zdolności Prowincji Portugalskiej do utrzymywania przy życiu, kultywowania i rozpowszechniania charyzmatu, który nas charakteryzuje i wyróżnia, wśród wszystkich, którzy żyją tą misją. Temat ten został wybrany ze względu na jego znaczenie jako fundamentu dla zachowania istniejącej kultury organizacyjnej i promowania inspiracji dla jej konsolidacji i ciągłości w przyszłości.	
Metodologia	Wywiad (szczegółowy kwestionariusz dla każdej grupy referencyjnej (docelowej): bracia/współpracownicy/pacjenci i podopieczni	

Najbardziej znaczącym aspektem tej dynamiki było uznanie i docenienie ludzi, gdy zostali wysłuchani w tym zakresie. Zadawaliśmy pytania pracownikom (współpracownikom), pacjentom/podopiecznym, a także braciom i często otrzymywaliśmy jako pierwszą odpowiedź kilka sekund ciszy, refleksji - prawdziwe ćwiczenie w obserwowaniu działań każdej osoby w jej codziennym życiu. Byliśmy zaskoczeni, słysząc wielką troskę współpracowników i braci o zachowanie ciągłości charyzmatu, że aspekt techniczny i finansowy przeważa nad ich doświadczeniem, a niektórzy bracia nie odgrywają aktywnej roli w przekazywaniu charyzmatu. Bardzo satysfakcjonujące było również słuchanie, że nasz charyzmat jest rozpoznawany i

doceniany oraz wyróżnia nas na wszystkich poziomach, że dobro pacjenta, opieka holistyczna, jest odzwierciedleniem charyzmatu oraz że wielu pracowników czuje się odpowiedzialnych za przekazywanie charyzmatu. Owocem tego procesu była także diagnoza potrzeb, obaw i nadziei respondentów.

Odkryliśmy, że ludzie są w stanie odróżnić naszą misję od misji innych dzieł, ale zdają sobie sprawę, że nie dotyczy ona już wszystkich współpracowników i braci oraz że istnieją różne poziomy, na których przeżywany jest charyzmat.

Potwierdziło się, że jeśli nie potraktujemy poważnie przekazywania charyzmatu, ryzykujemy, że nasze dzieła utracą swoją żywotność i tożsamość, które zawsze je charakteryzowały i identyfikowały.

Stworzona dynamika i metodologia pozwoliły nam zrozumieć, jak chorzy/podopieczni, bracia i współpracownicy (od najstarszych do najmłodszych) postrzegają charyzmat i jego praktykowanie. Staraliśmy się zrozumieć, czy czują się oni "świeckimi szpitalnikami", osobami zaangażowanymi i identyfikującymi się, odpowiedzialnymi za ciągłość naszego charyzmatu i wartości. Jaka jest rola braci w tym ważnym procesie i w jaki sposób charyzmat szpitalnictwa jest przeżywany dzisiaj i co jest niezbędne, aby utrzymać ten sposób życia w duchu św. Jana Bożego, który tak bardzo nas charakteryzuje i wyróżnia?

6. Zarządzanie

Temat	Populacja docelowa	Liczba uczestników
Zarządzanie (governance)	Bracia/współpracownicy/partnerzy	91
Uzasadnienie wyboru tematu	Ciągły rozwój technik zarządzania ma kluczowe znaczenie dla sprostania obecnym wyzwaniom i wykorzystania możliwości w zmieniającym się świecie. Skuteczne <i>zarządzanie</i> ma fundamentalne znaczenie dla zrównoważonego rozwoju i promuje przejrzystość, odpowiedzialność, uczestnictwo i uczciwość.	
Metodologia	Dynamika grupy.	

Zastosowana metodologia pozwoliła uczestnikom eksperymentować z różnymi rolami, generując duże zaangażowanie i zainteresowanie procesem wewnętrznego podejmowania decyzji/komunikacji, feedback/uznania i delegowania/wzmacniania pozycji (*empowerment*, wzmacnianie odpowiedzialności).

Temat *zarządzania*, czyli *governance*, jasno pokazał, że rodzina szpitalna jest szczególnie zainteresowana analizą terażniejszości, co odzwierciedla potrzebę dostosowania polityki uznawania i *oceny*, aby była bardziej skuteczna. Jeśli chodzi o procesy decyzyjne, *interesariusze (stakeholder)* są zaangażowani, ale komunikacja wewnętrzna mogłaby ulec poprawie. Delegowanie zadań i *nadawanie uprawnień* są niewątpliwie sposobem na maksymalizację istniejących zasobów, ale aby było to możliwe, potrzebne są odpowiednie warunki.

Potwierdzono, że polityka kadrowa musi być stale dostosowywana do zmieniających się potrzeb, zaostrzonych przez wyzwania pokoleniowe, *rotację* i trudności z zatrzymaniem talentów.

Zauważono, że pozytywny *feedback* nie jest zbyt jasny i obiektywny, dlatego ważne będzie dostosowanie kultury organizacyjnej i *liderów*, aby lepiej wykorzystywać te narzędzia szpitalnictwa.

Kilka kwestii dotyczących przyszłości Prowincji i Zakonu wyłoniło się podczas przeprowadzonych badań:

- Jak można skuteczniej *zaangażować interesariuszy* w proces podejmowania decyzji?
- Jak tworzyć metodologie komunikacji wewnętrznej, które sprzyjają zaangażowaniu i dostosowaniu *interesariuszy (stakeholder)*?
- W jaki sposób można wzmocnić istniejącą politykę uznawania kwalifikacji i zbliżyć ją do potrzeb i oczekiwań odbiorców?
- Jak dostosować kulturę pozytywnego *feedbacku*, aby zapewnić lepsze wyniki?
- Jakie strategię można wdrożyć w celu stworzenia skutecznej kultury delegowania zadań, która umożliwi rozwój osobisty i zawodowy *liderów* oraz osób, którymi kierują?

7. Zrównoważony rozwój

Temat	Populacja docelowa	Liczba uczestników
Zrównoważony rozwój	Bracia/współpracownicy/darczyńcy/instytucje finansowe/instytucje rządowe	82
Uzasadnienie wyboru tematu	Zrównoważony rozwój jest dziś głównym tematem, obejmującym aspekty środowiskowe, ekonomiczne i społeczne. Ma on kluczowe znaczenie, ponieważ jest jednym z filarów, które zapewnią ciągłość misji św. Jana Bożego w przyszłości, umożliwiając przetrwanie i rozwój dzieł apostołskich w przyszłości.	
Metodologia	Dynamika grupy/kwestionariusz online	

Proces sensingu wyraźnie podkreślił ideę, podzielaną przez wszystkich, że zależność od państwa nie sprzyja realizacji naszych działań i celów; że musimy znaleźć alternatywne źródła finansowania; i wreszcie, że musimy utrzymać nasz model opieki, który jest tak charakterystyczny i wyróżniający się pod względem opieki, i który czyni nas wyjątkowymi.

Podkreśla się, że wielu współpracowników jest osobiście zaangażowanych, zwłaszcza w zakresie zrównoważonego rozwoju środowiska i przeciwdziałania niepotrzebnemu marnotrawstwu.

Zastosowana metodologia sensingu potwierdziła:

- a) dumę pracowników z noszenia koszulki Hospitality, z robienia dobrych rzeczy dobrze i w sposób, który odróżnia ich od innych instytucji;

- b) że jakość oferowanych usług jest uznawana przez partnerów;
- c) potrzebę kontynuowania działań w celu osiągnięcia lepszych warunków dla wszystkich, chorych/podopiecznych i współpracowników;
- d) potrzebę większych zasobów finansowych, aby móc oferować niezbędne świadczenia zdrowotne, które stają się coraz bardziej złożone;
- e) potrzebę oferowania lepszej odpowiedzi na potrzeby, zróżnicowania usług i reagowania na pojawiające się problemy społeczne.

Jeśli chodzi o przyszłość, pojawiły się następujące pytania: jakich odpowiedzi możemy udzielić w odniesieniu do pojawiających się potrzeb społecznych, jak myśleć o przyszłości bez tak dużego uzależnienia od państwa, jak nadal robić wiele z niewielką pomocą, którą otrzymujemy?

Natomiast, jeśli chodzi o cały Zakon to pytania były następujące: w jaki sposób możemy nadal być tak zróżnicowaną instytucją pod względem pomocy, nawet pomimo ograniczonych zasobów, w świecie, który nieustannie się zmienia, w którym potrzeby zmieniają się i stają się coraz bardziej złożone, oraz w jaki sposób możemy wyjść naprzeciw innym, rozpoznając ich słabości i potrzeby, dostosowując się do nich i do środowiska społecznego, w którym się znajdujemy?

8. Innowacyjne Szpitalnictwo

Temat	Populacja docelowa	Liczba uczestników
Innowacyjne Szpitalnictwo	Bracia/pracownicy/wolontariusze/pacjenci/rodziny Podmioty/organy finansowe i referencyjne/partnerzy	161
Uzasadnienie wyboru tematu	Innowacyjne Szpitalnictwo zostało uznane za niezwykle ważną kwestię, biorąc pod uwagę naszą główną wartość, która nas wyróżnia i charakteryzuje, czyli Szpitalnictwo. Innowacyjne, ponieważ konieczne jest utrzymanie tej wartości w czasie, odpowiadając na potrzeby zmieniającego się świata i wyzwania pokoleniowe członków Rodziny Szpitalniczej.	
Metodologia	Grupy fokusowe - pytania/kwestionariusz online	

Zajęcie się tematem innowacyjnego szpitalnictwa pozwoliło nam dostrzec bogactwo wyływające ze słuchania innych i poznawania ich punktów widzenia, znaczenie i uznanie przypisywane przez uczestników *grupom fokusowym* oraz to, że w ośrodkach opieki istnieją szerokie obawy. Wzbudziło to w nas i naszych współpracownikach nadzieję na możliwość rozwoju i poprawy funkcjonowania instytucji. Pozwoliło nam uświadomić sobie, że pomimo koniecznych transformacji i odczuwanych obaw, zmieniamy życie wielu osób i że mamy bardzo zaangażowanych współpracowników. Co więcej, jesteśmy uznawani za niezbędnych *partnerów*, świadczących zhumanizowaną i wysokiej jakości opiekę.

Uwypuklone zostały pojawiające się potrzeby społeczeństwa, które nie są zaspokajane; nowe formy schorzeń wymagające zróżnicowanych, a w niektórych przypadkach specjalistycznych

odpowiedzi; różne obszary możliwej interwencji dla Zakonu: wysoka złożoność (autyzm i niepełnosprawność intelektualna ze zmianami behawioralnymi), demencja, trudne przypadki społeczne osób wypisanych ze szpitala bez odpowiedniej opieki w miejscu zamieszkania, zdrowie psychiczne dzieci i młodzieży, różnego rodzaju uzależnienia, bezdomni, imigranci. Ponadto brak reakcji nie tylko w opiece szpitalnej, ale także w opiece ambulatoryjnej i zespołach środowiskowych w celu poprawy ciągłości opieki w zakresie zdrowia psychicznego i fizycznego, potrzeba wzmocnienia sieci i rozszerzenia usług szpitalnych dla kobiet.

Wśród respondentów panuje ogólne zaniepokojenie związane z zatrzymaniem (oraz przyciąganiem nowych) pracowników oraz niewystarczającą liczbą pracowników w stosunku do liczby chorych/podopiecznych, przeciążeniem pracą i potrzebą szkolenia pracowników (współpracowników); potrzebą tworzenia mniejszych jednostek i z większą liczbą personelu, a także zróżnicowanych odpowiedzi dostosowanych do nowych potrzeb; waloryzacji wolontariuszy; *ciągłości* procesu leczenia podczas pobytu pacjenta w domu, brakiem ograniczeń czasowych i znaczeniem leczenia w domu. Ponadto waga odpowiedzi wykraczających poza zdrowie psychiczne, w tym odpowiedzi społecznych (łóżka rezerwowe NFZ) i formacja społeczeństwa w zakresie zdrowia.

Jeśli chodzi o przyszłość, stało się jasne, że musimy przejść od bycia reaktywnymi do przewidywania potrzeb i bycia odważniejszymi. Nowe potrzeby społeczeństwa mogą być szansą dla Instytutu św. Jana Bożego. W niektórych obszarach mamy już doświadczenie, jak natychmiast reagować, podczas gdy w innych potrzebujemy specjalistycznych odpowiedzi. Potrzeba dbania o tych, którym zapewniamy opiekę (ilość personelu); potrzeba mniejszych jednostek; potrzeba zniwelowania dysproporcji między współpracownikami a pacjentami/podopiecznymi; potrzeba odpowiednich struktur; specjalistycznych rozwiązań i zróżnicowanych zasobów ludzkich; potrzeba zmiany niektórych rozwiązań w niektórych strukturach w zakresie rehabilitacji psychospołecznej i fizycznej. A także, znaczenie działań społecznych i tworzenie innowacyjnych projektów.

Jeśli chodzi o Zakon i jego działania w przyszłości, ważne jest, aby zwrócić uwagę na nowe potrzeby odpowiedzi w społeczeństwie (rodzaje pacjentów, dla których nie ma ofert opieki) i odpowiedzi specjalistyczne, które mogą stanowić szansę dla Zakonu, a także możliwe inwestycje nie tylko w opiekę szpitalną, ale także w opiekę ambulatoryjną lub za pośrednictwem zespołów środowiskowych oraz indywidualnych asystentów lub opiekunów (*caregiver*).

9. Komunikacja

Temat	Populacja docelowa	Liczba uczestników
Komunikacja	Pracownicy, bracia, wolontariusze, rodziny, pacjenci/uczestnicy, darczyńcy, partnerzy i społeczeństwo	294

Uzasadnienie wyboru tematu	Komunikacja w organizacjach odgrywa fundamentalną rolę w skuteczności ich funkcjonowania i tego, jak pozycjonują się one w stosunku do społeczeństwa/wspólnoty, której służą. Jeśli chodzi o Misję Szpitalnictwa, komunikacja może przyczynić się do lepszego postrzegania jej celu, wzmacniając go.
Metodologia	Grupa <i>sensingu</i> (pytania naprowadzające/ kwestionariusz / kwestionariusz na Facebooku).

Jeśli chodzi o komunikację, byliśmy zaskoczeni pozytywnymi opiniami po odbytych spotkaniach. Wszyscy uważali, że była to dobra inicjatywa i czuli, że zostali uważnie wysłuchani, ale obawiają się, że po przeprowadzonym procesie *sensingu* "nic się nie zmienia i wszystko pozostanie takie, jakie jest teraz". Byliśmy zaskoczeni chęcią ludzi, aby dowiedzieć się coś więcej o ośrodkach opieki z mediów społecznościowych i zobaczyć ich potencjał. Zaskoczyło nas to, że niektóre osoby mające kontakt z OHSJD nie są świadome religijnego, narodowego i globalnego wymiaru tych ośrodków.

Po przeprowadzeniu różnych spotkań i biorąc pod uwagę brak wiedzy na temat wymiaru OHSJD, Fundacja św. Jana Bożego zorganizowała serię comiesięcznych spotkań (począwszy od przyszłego miesiąca), podczas których ludzie mogą dowiedzieć się więcej o św. Janie Bożym i o historii Zakony w Portugalii i na całym świecie.

Odkryliśmy, że istnieje obawa o sposób, w jaki komunikujemy się ze światem zewnętrznym i obawa, że wpłynie to na sposób, w jaki "wyrażamy naszą tożsamość". Stwierdziliśmy, że musimy więcej mówić o św. Janie Bożym i jego dziedzictwie, zarówno "wewnątrz", jak i "na zewnątrz". Ludzie są zaniepokojeni, ponieważ nie wiedzą, co dzieje się w innych strukturach Zakonu. Nie czują się częścią całości: "Jesteśmy jedną wielką rodziną, ale każdy pozostaje zamknięty w swoim własnym kąciку".

Potwierdziło się, że istnieje przekonanie, iż młodszy ludzie nie przeżywają charyzmatu w taki sam sposób, jak ci, którzy już znają dziedzictwo św. Jana Bożego. Istnieje poczucie utraty celu OHSJD / braku jedności, całości: czy jest to tylko praca czy misja?

Potwierdziło się również to, że niektórzy pracownicy (współpracownicy) i społeczeństwo, zwłaszcza osoby starsze, nie są wystarczająco biegli w korzystaniu ze środków technologicznych, ujawniając deficyt wiedzy na temat świata cyfrowego, którego język nie jest dostosowany do różnych interlokutorów.

Na pocieszenie, zauważyliśmy, że jesteśmy postrzegani - przez wspólnotę i partnerów - jako wiarygodni i profesjonalni, a nasza praca jest doceniana. Badania wewnętrzne pokazują, że powinniśmy poprawić nasze działania w obszarze komunikacji, jest to kwestia, którą już zajmowała się kapituła (Prowincji Portugalskiej) i w związku z tym postanowiono o: "Wdrożeniu planu marketingowego/komunikacyjnego".

Pomimo tej koniecznej poprawy, istnieją już pewne "narzędzia" i praktyki promujące komunikację wewnętrzną i zewnętrzną, takie jak instytucjonalna poczta elektroniczna, procedury komunikacyjne, spotkania wewnętrzne i zewnętrzne, dzielenie się działaniami i wynikami z zainteresowanymi stronami, korzystanie z sieci społecznościowych, itp.

Jeśli chodzi o przyszłość, podkreślono następujące kluczowe kwestie:

- Zainwestować w wyspecjalizowane zasoby ludzkie w obszarze komunikacji lub przeprowadzić szkolenia wewnętrzne.
- Tworzyć globalną lub krajową markę instytucjonalną.
- Jak promować dziedzictwo szpitalnictwa, wewnątrz i zewnątrz?
- Jak możemy promować bardziej przejrzystą komunikację na temat tego, co robimy w dziełach, między dziełami i poza nimi?

Po otwarciu puszkę Pandory nieuniknione będą zmiany w obszarze komunikacji na poziomie Prowincji i całego Zakonu.

10. Ośrodek wsparcia św. Jana Bożego - Laclubar (Timor Wschodni)

Temat	Populacja docelowa	Liczba uczestników
Centro de Apoio à Saúde S. João de Deus – Laclubar (Timor Wschodni)	Bracia/współpracownicy/pacjenci/rodziny/wolontariusze	37
Uzasadnienie wyboru tematu	Uwzględnienie tematu dotyczącego misji PPOHSJD w Timorze Wschodnim jest uzasadnione faktem, że kraj ten jest integralną częścią Prowincji i prowadzi misję, która ma wpływ na populację, którym pomaga, wyróżniając się także oferowaną opieką w dziedzinie zdrowia psychicznego na Timorze Wschodnim.	
Metodologia	Grupa sensingu (pytania kierunkowe)	

Przeprowadzając proces *sensingu*, z zaskoczeniem stwierdziliśmy, że temat zrównoważonego rozwoju ekonomicznego i finansowego był elementem wspólnym wszystkich dyskusji uczestników jako osobiste doświadczenie, tj. krytyczna sytuacja krajowej płacy minimalnej, problemy gospodarcze, różne obawy finansowe dotyczące zrównoważonego rozwoju Ośrodka, a także obecna sytuacja w kraju, która bezpośrednio i pośrednio wpływa na funkcjonowanie Ośrodka w zakresie zrównoważonego rozwoju. Zastosowana metodologia badania była bardzo zrozumiała, dzięki czemu wszyscy czuli się komfortowo w osobistej refleksji, we współdzieleniu się i w uważnym słuchaniu indywidualnej i zbiorowej wymiany opinii.

W rezultacie każdy uczestnik miał przestrzeń i czas, aby opowiedzieć o swoich osobistych doświadczeniach, obawach i nadziejach, a także czuł się doceniany i szanowany przez innych. Podsumowując: w części poświęconej nadziei grupa *sensingu* podkreśliła wiele aspektów mających na celu utrzymanie i poprawę sytuacji ekonomicznej ośrodka, w szczególności stworzenie warunków do osiągnięcia samowystarczalności pod względem stabilności finansowej i ekonomicznej na poziomie krajowym, przy jednoczesnym poszanowaniu wytycznych i przepisów prawa krajowego.

Potwierdziliśmy znaczenie wdrożenia jasnych i spójnych strategii w Fundacji oraz wdrożenia konkretnych planów wzmocnienia polityki współpracy służb społecznych w kraju, w celu utrzymania funkcjonowania dzieł opiekuńczych zdrowia psychicznego i potrzeb społecznych.

Jako kluczową kwestię w perspektywie przyszłości, podkreśliliśmy, że wyniki końcowe przeprowadzonego procesu *sensingu* nie będą jedynie udostępnione Kapitułce Generalnej, ale także wykorzystane do oceny i poprawy warunków ekonomicznych Fundacji i jej działalności opiekuńczej. Z drugiej strony pozwoliło nam to przedstawić istniejące trudności związane z równowagą ekonomiczną i finansową Ośrodka, poprawić samowystarczalność Ośrodka i zawsze, kiedy jest taka potrzeba, prosić o wsparcie Prowincję.

W odniesieniu do tematu zasobów ludzkich - ludzi, talentów i dobrego samopoczucia - podkreślono kwestie krytyczne, takie jak minimalna płaca krajowa, miesięczne wynagrodzenie pracowników (współpracowników), a także obecną sytuację w kraju, w którym nie za bardzo przywiązuje się wagę do poszanowania praw pracowników, co skutkuje spadkiem ich zaangażowania. Podsumowując: proces *sensingu*, w odniesieniu do nadziei na przyszłość, ukazał wiele aspektów mających na celu poprawę sytuacji ekonomicznej pracowników w odniesieniu do poszanowania ich praw, w szczególności poprzez stworzenie warunków dla godziwego wynagrodzenia, oferowanie stałej formacji oraz docenianie ich umiejętności osobistych i zawodowych.

Podkreślono, że ważne jest, aby Fundacja stał się rzecznikiem w sprawie krytycznych kwestii wobec państwa i rządu Timoru Wschodniego, aby szanował on prawa pracowników i traktował ich sprawiedliwie zgodnie z przepisami prawa pracy obowiązującymi w tym kraju, a także aby stworzył warunki do przestrzegania praw i obowiązków personelu Ośrodka Zdrowia Psychicznego św. Jana Bożego (CSM-SJD).

Odnośnie komunikacji podkreślono znaczenie skutecznej komunikacji w celu ułatwienia procesów prawnych i funkcjonowania Fundacji jako podmiotu prawnego lub instytucjonalnego. Podsumowując, grupa *sensingu* podkreśliła potrzebę poprawy komunikacji między specjalistami technicznymi, współpracownikami i braćmi na poziomie lokalnym, regionalnym i prowincjonalnym.

Położono większy nacisk na istotę słuchania w Fundacji krytycznych opinii dotyczących skuteczności i wydajności komunikacji w celu usprawnienia pracy i funkcjonowania każdego obszaru, zarówno w ośrodku, jak i wśród braci we wspólnocie. Przeprowadzona refleksja umożliwiła ocenę i poprawę komunikacji oraz przekaz istotnych informacji, w szczególności dotyczących opieki, działalności ekonomicznej i politycznej oraz posługi szpitalniczej w Timorze Wschodnim.

Prowincja Portugalska Zakonu Szpitalnego Świętego Jana Bożego
31 maja 2024 r.

Brat José Paulo
Przełożony Prowincjalny
Prowincja Portugalska Zakonu Szpitalnego św. Jana Bożego
PPOHSJD