

PROVÍNCIA DA BAVIERA
Relatórios / Conclusões dos grupos de SENSING

Número de grupos	Temas	Composição dos grupos
3	Comunicação	Dirigentes e Colaboradores da <i> Holding </i> da Província
2	Gestão de projetos para pessoas com deficiência	Dirigentes e Colaboradores da <i> Holding </i> da Província
3	Gestão de projetos hospitalares	Membros das equipas de Direção, médicos, Diretores de Unidades, pessoal administrativo, Colaboradores por projeto
1	Colaboração hospitalar	Dirigentes e Colaboradores
3	Sensibilidade em relação às diferentes culturas	Colaboradores com um histórico de emigração; Colaboradores sem cidadania alemã; Colaboradores que lidam com trabalhadores estrangeiros

Comunicação

III. O que vos surpreendeu na experiência de debater esta questão e o que derivou dela?

A comunicação informal é considerada útil para uma gestão e comunicação eficazes por cerca de metade dos inquiridos. Os canais de comunicação suprarregionais e as suas responsabilidades são bastante desconhecidos. Mais uma vez, a informação é maioritariamente transmitida de forma informal. De um modo geral, do feedback emergem situações críticas quanto às responsabilidades, ao tempo de processamento, à relevância e à quantidade de informação.

IV. O que descobriram? Quais as principais conclusões extraídas da abordagem do tema?

Poder-se-ia melhorar o envolvimento e a participação dos organismos de autorrepresentação (dos utentes) nas reuniões. Devem ser revistos os métodos de trabalho dos vários organismos.

Principais conclusões:

Os principais obstáculos indicados para o envolvimento dos órgãos de autorrepresentação e para as estruturas institucionais foram a falta de recursos, a falta de conhecimento dos órgãos de autorrepresentação e das estruturas institucionais. As sugestões apontam para uma maior transparência, criação de redes e decisões rápidas.

V. O que se confirmou para vós?

Já nos tinha sido referido que não são totalmente conhecidas as estruturas (canais de comunicação e responsabilidades) no seio do grupo de Centros de Assistência para Deficientes: estas lacunas foram confirmadas. Está a ser desenvolvida a participação dos organismos de autorrepresentação na vida dos centros, mas a sua aplicação prática não é muitas vezes completa devido aos já referidos obstáculos.

VII. Que questões-chave emergiram para a vossa Província em vista do futuro (na área da assistência às pessoas com deficiência)?

Que canais, estruturas e instrumentos de comunicação são necessários para garantir decisões rápidas, maior transparência e uma informação otimizada para os grupos-alvo?

VIII. E para toda a Ordem?

Existem estruturas de comunicação universalmente válidas?

Gestão de projetos (nos centros para deficientes e nos hospitais gerais)

III. O que vos surpreendeu na experiência de abordar este tema e quais os resultados?

Os Colaboradores conhecem os projetos relativos ao seu centro, mas nem sempre têm conhecimento dos projetos em curso a nível suprarregional e/ou em rede (finalidade do projeto/ quem são os responsáveis). De acordo com as respostas aos questionários, são conhecidas as condições fundamentais para a gestão de projetos na área da assistência a pessoas com deficiência; no entanto, uma análise mais aprofundada das respostas revelou que o conhecimento aprofundado da gestão de projetos em curso só existe em casos isolados. Especialmente os projetos a longo prazo requerem uma gestão bem definida. A rede hospitalar da Província tem estruturas claras e Colaboradores responsáveis que são conhecidos no âmbito da organização e têm um vasto *know-how*. Neste caso, mesmo os projetos de menores dimensões são submetidos a uma gestão mais completa. O tema da digitalização, que abrange atualmente um número elevado de projetos, é visto simultaneamente como uma oportunidade e um risco.

IV. O que descobriram? Quais as principais lições extraídas do tema?

As mesmas pessoas, em termos de especialização e experiência, são frequentemente chamadas a participar em projetos, pelo que há pouca diversidade no processo de seleção. No entanto, esta continuidade significa que os projetos podem ser lançados e realizados rapidamente. Os Colaboradores e os dirigentes estão geralmente abertos aos projetos e motivados para participar.

O trabalho inerente à realização dos projetos junta-se frequentemente às atividades quotidianas (devido à falta de recursos). É criticada a ausência de um destacamento *ad hoc*. Desacordo: os grandes grupos de projeto não são muitas vezes de realização rápida, mas são necessários para envolver todas as áreas.

Temos poucas soluções técnicas ou digitais para a realização de projetos na área da assistência à deficiência, ou nem sequer dispomos delas.

Esclarecimento importante: o grau de concretização dos resultados dos projetos intersectoriais depende da aceitação por parte dos respetivos responsáveis e diretores.

V. O que se confirmou?

O conhecimento de questões iminentes (por exemplo, novas leis) verifica-se geralmente em tempo útil. No entanto, devido aos recursos limitados, reagimos a algumas questões com um certo atraso e não somos muito proativos. No entanto, no seu conjunto, os temas

relevantes são abordados e os diretores têm a necessária margem de liberdade para intervir.

A comunicação sobre os projetos nem sempre chega aos Colaboradores, embora a informação seja amplamente divulgada através de vários meios de comunicação (e-mail, aplicação JoGo, informação direta...).

VII. Que questões-chave emergiram para a vossa Província em vista do futuro?

Como podemos tornar mais sustentável e eficaz a nossa gestão de projetos (temas, execução, digitalização e implementação)?

De que equipamento/metodologias necessitamos para uma implementação sustentável?

Como recrutar os Colaboradores certos para os nossos grupos de projeto?

VIII. E para a Ordem, no seu conjunto?

Como podemos reagir de forma proativa e rápida às condições externas?

Como transferir e partilhar experiências e boas práticas com outras Províncias?

Formas de cooperação

III. O que vos surpreendeu na experiência de abordar este tema e quais os resultados?

- O estabelecimento de acordos de cooperação é muito mais complexo do que se pensa, porque muitas vezes os seus objetivos não são claros.
- A concretização da cooperação exige frequentemente um extenso trabalho jurídico e preparatório.
- A comunicação de um projeto de cooperação e a sua aplicação prática demoram muitas vezes mais tempo do que o previsto.
- Nem todas as cooperações temporárias com parceiros externos se transformam em cooperações permanentes.

IV. O que descobriram? Quais as principais lições colhidas?

Somos capazes de cooperar?

- Em princípio, os nossos hospitais têm um grande número de cooperações recentemente estabelecidas com outras organizações e intervenientes no sector da saúde. É importante continuar a desenvolvê-las e adaptá-las à evolução das condições-quadro ou dos objetivos. Isto também deve incluir os aspetos económicos e tecnológicos.
- Um exemplo para um hospital: as formas de cooperação existentes nos hospitais, na área da assistência aos doentes internados, devem ser complementadas com outras variáveis de cooperação, como por exemplo as consultas externas (ambulatórios), a formação, a prevenção, as Tecnologias de Informação e Comunicação, etc.

V. O que se confirmou?

- É preciso destinar tempo suficiente para definir bem os objetivos de uma cooperação.
- É preciso destinar tempo suficiente para comunicar bem às partes interessadas as finalidades de uma cooperação.

VII. Que questões-chave emergiram para a vossa Província em vista do futuro (no domínio dos hospitais gerais)?

- De que parceiros de cooperação necessitamos, especialmente em áreas estrategicamente relevantes para a rede hospitalar da Província?

VIII. E para a Ordem, no seu conjunto?

- Com que hospitais da Ordem noutros países temos afinidades estratégicas e como poderíamos organizar uma cooperação de longo prazo para além das fronteiras culturais e linguísticas?

Sensibilidade em relação às diferentes culturas

III. O que vos surpreendeu na experiência de abordar este tema e quais os resultados?

- Para muitas pessoas, a Alemanha é o seu país de sonho: pelo clima, pela cultura, pela legislação.

IV. O que descobriram? Quais as principais lições retiradas da abordagem do tema?

- É importante apoiar os Colaboradores estrangeiros quando chegam à Alemanha. O empenhamento dos Colaboradores locais que os acompanham é enorme.
- É muito difícil para muitos Colaboradores estrangeiros aguentar o distanciamento da própria família.
- A presença de uma multiplicidade de culturas diferentes num só centro cria riqueza e diversidade, mas também problemas sociais, devido à ignorância.

V. O que se confirmou?

- Faz uma grande diferença os Colaboradores chegarem à Alemanha como refugiados de zonas de guerra e/ou crises, ou com um visto de trabalho.
- A falta de habitação na Alemanha é um problema para muitos.

VII. Que questões-chave emergiram para a vossa Província em vista do futuro?

- Como podem os Colaboradores estrangeiros qualificados ser e permanecer felizes na Alemanha?
- Como podem os Colaboradores adquirir boas habilitações no seu país de origem antes de virem trabalhar na Alemanha (língua alemã)?
- Como podemos assegurar que as pessoas de culturas diferentes se sintam tratadas com respeito nos nossos centros? Como podemos transmitir de forma sustentável e contínua informações úteis sobre tantas culturas diferentes a todos os interessados?

VIII. E para a Ordem, no seu conjunto?

- Uma cooperação coordenada ao nível de programas de intercâmbio e/ou de formação poderia revelar-se muito frutuosa no futuro.