



Relazione Finale dei Gruppi di *Sensing*

Província Portoghese Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio

INDICE

PREMESSA

1. SINTESI DEI TEMI E DEI GRUPPI DI RILEVAMENTO (SENSING)
2. VITA SPIRITUALE E COMUNITARIA DEI FRATELLI
3. CRISI AMBIENTALE
4. PERSONE, TALENTO E BENESSERE
5. TRASMISSIONE DEL CARISMA
6. GOVERNO
7. SOSTENIBILITÀ
8. OSPITALITÀ INNOVATIVA
9. COMUNICAZIONE
10. CENTRO DI SOSTEGNO ALLA SALUTE SAN GIOVANNI DI DIO – LA CLUBAR (TIMOR EST)

Premessa

La presente relazione illustra i risultati dell'attività dei Gruppi di rilevamento (*Sensing*) sviluppata nella Provincia Portoghese dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio (PPOHSJD) tra gennaio e aprile 2024.

Le metodologie di rilevamento sono state condotte in modo uniforme, su un ampio campione rappresentativo di tutta la Famiglia Ospedaliera, dei portatori di interesse (*stakeholder*) e della società civile, presso le seguenti istituzioni:

- Istituto San Giovanni di Dio (ISJD): Sede dell'ISJD (Lisbona); 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. Miguel (Ponta Delgada); Ospedale S. João de Deus (Montemor-o-Novo); Casa de Saúde S. José (Areias de Vilar); Clínica de S. João de Ávila (Lisbona) /Istituto S. João de Deus (Carnaxide);
- Fondazione San Giovanni di Dio;
- Centro di sostegno sanitario San Giovanni di Dio – Laclubar (Timor Est).

1. Sintesi dei temi e dei gruppi di rilevamento (*Sensing*)

La selezione dei temi per i gruppi di rilevamento fu decisa dai rappresentanti della PPOHSJD all'Assemblea Regionale Europea tenutasi a Marsiglia nel novembre 2023.

La selezione dei temi e dei rispettivi gruppi di riferimento (*target*) si è basata su vettori strategici per lo sviluppo e l'evoluzione della Missione di San Giovanni di Dio nella PPOHSJD nel prossimo sessennio. L'obiettivo di scattare una "fotografia" delle percezioni di tutti coloro che vivono, collaborano e si rapportano alla nostra Missione viene considerato raggiunto, dal momento che sono state interpellate 1027 persone, così distribuite:

3

2. Vita spirituale e comunitaria dei Fratelli

Tema	Popolazione di riferimento (<i>target</i>)	N. di partecipanti
Vita spirituale dei Fratelli	Fratelli San Giovanni di Dio	34
Giustificazione della scelta del tema	La vita spirituale e comunitaria dei Fratelli è un vettore fondamentale per la vitalità della Provincia Portoghese dell'OHSJD, poiché esercita un'influenza predominante sul vivere il carisma, promuovendo la continuità dell'eredità di San Giovanni di Dio.	
Metodologia	Gruppo di Percezione (ascolto delle domande guida)	

Le principali illuminazioni sono emerse dalla sottolineatura delle idee dopo il momento di riflessione e l'ascolto delle condivisioni di tutti: **l'importanza della missione per i Fratelli** (gli Utenti sono una motivazione vitale della nostra vita religiosa) e **la nostra vita di fede e di preghiera è interconnessa con il nostro impegno nell'ospitalità** (Contemplativi nell'Ospitalità o Ospitalità orante).

Si confermò che la metodologia utilizzata ha facilitato il dialogo e la condivisione e che gli incontri di condivisione/percezione sono importanti per promuovere l'unità e la fraternità tra i Fratelli, oltre che per promuovere la loro partecipazione attiva nella costruzione del pensiero e della pianificazione per sostenere le decisioni dei Superiori.

A questo proposito, la questione chiave emersa nei vari gruppi fu quella di mantenere i pochi Fratelli informati, motivati e impegnati nella Vita e nella Missione dell'Ordine, combattendo l'isolamento e l'individualismo, la maldicenza e il concentrarsi sul passato, promuovendo invece la loro occupazione attiva nei Centri, accanto agli Utenti e ai Collaboratori. È inoltre necessario continuare a valorizzare la testimonianza dei Fratelli maggiori e pensare a modi creativi per integrarli nel processo di condivisione del carisma con i Collaboratori.

A Timor Est si apprezza il senso di appartenenza alla comunità e il servizio reciproco per il bene comune e la missione. C'è preoccupazione per la mancanza di vitalità nelle comunità, di comunicazione tra i Fratelli e le comunità, e per lo scarso accompagnamento e integrazione dei candidati nelle diverse fasi della formazione.

3. Crisi ambientale

4

Tema	Popolazione di riferimento (target)	N. Partecipanti
Crisi Ambientale	Collaboratori, Famiglie, Utenti, Fratelli, Volontari, Fornitori di servizi e Benefattori (Fondazione San Giovanni di Dio)	87
Giustificazione della scelta del tema	La crisi ambientale presenta un insieme di sfide ecologiche che minacciano gli ecosistemi a livello globale, con ripercussioni sul benessere e la sicurezza delle popolazioni.	
Metodologia	Gruppo di percezione (ascolto delle domande guida)	

Svolgere il rilevamento delle percezioni (*sensing*) su questo tema rappresenta un valore aggiunto per poter raccogliere un'ampia gamma di prospettive sull'argomento. È stato molto positivo vedere che ci sono preoccupazioni e speranze comuni nelle diverse realtà vissute dall'Ordine. Di conseguenza, le persone si sono sentite apprezzate per essere state ascoltate nel processo di discernimento su questioni importanti per l'Ordine.

L'approccio a questo tema ha messo in luce speranze e preoccupazioni reali, rivelando una grande sensibilità e coinvolgimento nelle sfide inerenti alla crisi ambientale, come risulta dalla tabella seguente, ma spiccano le seguenti preoccupazioni:

- “Alti costi associati alla transizione energetica (aumento del costo di beni e servizi)”;
- “Mancata attuazione di buone pratiche ambientali individuali e istituzionali, ad esempio: sostituzione dell'uso eccessivo di sacchetti di plastica con quelli di stoffa, gestione dell'elettricità (spegnimento di luci/sensori), non gettare i guanti nei rifiuti comuni, uso di dispositivi medici biodegradabili, aumento della raccolta differenziata, riutilizzo dei materiali per le attività nei laboratori, riciclo delle confezioni dei prodotti per la pulizia,” ecc.;

- “Strutture e servizi (vecchi edifici) che non garantiscono l'isolamento termico, perdite e mancanza di manutenzione degli impianti che non garantiscono l'efficienza energetica”.

Per quanto riguarda le speranze, spiccano le seguenti:

- “Consapevolezza di una cultura organizzativa del risparmio e del riciclo, con la messa in atto di pratiche di tutela ambientale (utilizzo di lampadine a LED; riutilizzo della carta; utilizzo dell'acqua del rubinetto; utilizzo della luce naturale e attenzione a spegnere le luci negli spazi non utilizzati).”
- “C'è il riutilizzo e il riciclo dei materiali nell'istituto e la separazione dei rifiuti”.
- “Continui investimenti nelle strutture (per garantire l'efficienza energetica, termica e di climatizzazione)”.

Le dinamiche create per affrontare questo tema hanno permesso di rendersi conto dell'importanza di implementare una Politica Ambientale nell'istituto e di continuare a fare progressi su questo tema, in particolare promuovendo una maggiore formazione e sviluppo delle competenze sul tema e rinnovando le attrezzature con l'obiettivo di ridurre i consumi/costi e di garantire l'efficienza energetica.

Sono state identificate le questioni chiave che permetteranno di inserire il tema della crisi ambientale nell'agenda istituzionale del futuro, partendo da una “radiografia affidabile della realtà del momento”. I risultati dei gruppi di percezione (*focus group*) servono non solo a informare il Capitolo Generale ma anche a migliorare la pianificazione strategica istituzionale.

4. Persone, talento e benessere

Tema	Popolazione di riferimento (target)	N. Partecipanti
Persone, talento e benessere	Fratelli/Collaboratori/Ex-Collaboratori/Utenti/Famiglie/Volontari	110
Giustificazione della scelta del tema	Affrontare il tema delle Risorse umane – Persone, talento e benessere – è una delle dimensioni fondamentali della Missione di San Giovanni di Dio. Serviamo le persone coinvolgendole. Da questo punto di vista, è fondamentale prendersi cura, valorizzare e riconoscere il talento e i bisogni delle “nostre” persone, che si prendono cura e vivono il carisma, permettendo all'eredità di San Giovanni di Dio di continuare oggi.	
Metodologia	Gruppo 1: <i>Focus Group</i> faccia a faccia (condivisione delle percezioni) Gruppo 2: Ex collaboratori (questionario online – via e-mail).	

La profondità e la ricchezza dei dati qualitativi raccolti attraverso i *Focus Group* hanno superato le aspettative. Questi dati hanno fornito preziose indicazioni sulle motivazioni, le sfide e le aspirazioni dei Collaboratori (dipendenti). Riteniamo che la pratica dell'ascolto attivo debba essere integrata come parte essenziale della cultura organizzativa, migliorando la comunicazione interna e rafforzando il “morale” dei Collaboratori.

La trasparenza nelle comunicazioni sulle decisioni organizzative e sullo stato dell'organizzazione è ampiamente apprezzata dai Collaboratori. Invece, la mancanza di una comunicazione aperta è considerata una fonte significativa di stress.

Il benessere e lo sviluppo del talento non sono solo responsabilità etiche, ma anche strategiche. Da un investimento reale nelle risorse umane risulterà, come beneficio, un ambiente di lavoro più felice, più sano e più produttivo. Questo risultato sottolinea l'importanza di un approccio olistico e personalizzato alla gestione dei talenti e del benessere delle persone, evidenziando che il vero valore risiede nelle persone e nel modo in cui vengono trattate e sviluppate in seno all'organizzazione. In altre parole, la cultura organizzativa ha un impatto significativo sul benessere e sullo sviluppo del talento.

Sono state formulate le seguenti domande chiave che ci metteranno alla prova in futuro:

- Quali sono le competenze e le abilità chiave necessarie per il futuro?
- Come possiamo attrarre e trattenere i talenti?
- Come possiamo promuovere un migliore equilibrio tra lavoro e vita privata per i nostri Collaboratori?
- Quali iniziative sanitarie possiamo attuare per promuovere il benessere fisico e mentale dei nostri Collaboratori?
- Come possiamo promuovere la trasparenza e la comunicazione aperta (per ridurre le dicerie e aumentare la fiducia e il senso di sicurezza dei Collaboratori)?

5. Trasmissione del Carisma

Tema	Popolazione di riferimento (target)	N.º Partecipanti
Trasmissione del Carisma	Fratelli/Collaboratori/ Utenti	131
Giustificazione della scelta del tema	La trasmissione del Carisma di San Giovanni di Dio si concentra sulla capacità della PPOHSGD di mantenere vivo, coltivare e diffondere il Carisma che ci caratterizza e ci contraddistingue, tra tutti coloro che vivono questa Missione. Questo tema è stato scelto per la sua importanza come fondamento per garantire la cultura organizzativa esistente e promuovere l'ispirazione per il suo consolidamento e la sua continuità nel futuro.	
Metodologia	Intervista (questionario specifico per gruppo di riferimento (target): Fratelli/Collaboratori/Utenti)	

L'aspetto più significativo della dinamizzazione è stato il riconoscimento e l'apprezzamento delle persone quando sono state ascoltate su questo tema. Abbiamo posto domande al personale (Collaboratori), agli utenti e ai Confratelli, e spesso abbiamo avuto come risposta alcuni secondi di silenzio, di riflessione, un vero e proprio esercizio di osservazione delle azioni di ogni persona nella sua vita quotidiana. Ci ha sorpreso la grande preoccupazione dei Collaboratori e dei Confratelli per il mantenimento della continuità del Carisma, che l'aspetto tecnico e finanziario prevalga sulla loro esperienza, e che alcuni Confratelli non svolgano un ruolo attivo nella trasmissione del Carisma. È stato anche molto gratificante sentire che il nostro Carisma è

riconosciuto e apprezzato e ci distingue a tutti i livelli, che il benessere del paziente, in modo olistico, è un riflesso del Carisma e che molti dipendenti si sentono responsabili della trasmissione del Carisma. Il risultato è stato uno specchio, una diagnosi dei bisogni, delle preoccupazioni e delle speranze degli intervistati.

Abbiamo scoperto che le persone riescono a differenziare la nostra missione da quella di altre opere, ma si rendono conto che non è più trasversale a tutti i Collaboratori e Fratelli, e che ci sono diversi livelli in cui il Carisma viene vissuto.

È stato confermato che se non teniamo seriamente in conto la trasmissione del Carisma, si corre il rischio che le nostre opere perdano l'identità e la vivenza che le hanno sempre caratterizzate e identificate.

Le dinamiche e la metodologia creata hanno permesso di capire la percezione che gli utenti, i Confratelli e i Collaboratori (dai più anziani ai più recenti) hanno del Carisma e della sua esperienza. Abbiamo cercato di capire se si sentono "Ospedalieri Laici", persone impegnate e identificate, con la responsabilità di dare continuità al nostro Carisma e ai nostri valori. Qual è il ruolo dei Fratelli in questo importante processo e come viene vissuto oggi il Carisma dell'ospitalità e cosa è fondamentale per mantenere questo modo di vivere all'insegna di San Giovanni di Dio che tanto ci caratterizza e ci differenzia.

6. Governance

Tema	Popolazione di riferimento (target)	N.º Partecipanti
Governo (<i>governance</i>)	Fratelli/Collaboratori/ Partner	91
Giustificazione della scelta del tema	La continua evoluzione delle pratiche di governo è fondamentale per affrontare le sfide attuali e trarre vantaggio dalle opportunità che si presentano in un mondo in continuo cambiamento. Un governo (<i>governance</i>) efficace è fondamentale per lo sviluppo sostenibile e promuove la trasparenza, la responsabilità, la partecipazione e l'integrità.	
Metodologia	Dinamica di gruppo.	

La metodologia utilizzata ha permesso ai partecipanti di sperimentare diversi ruoli, suscitando un grande coinvolgimento e interesse nel processo di decisione/comunicazione interna, feedback / riconoscimento e delega / capacitazione (*empowerment*, responsabilizzazione).

Il tema del governo, o *governance*, ha permesso di evidenziare come la famiglia dell'ospitalità sia particolarmente interessata all'analisi del presente, il che riflette la necessità di adattare le politiche di riconoscimento e *feedback* in modo da essere più efficaci e pressanti. In termini di processi decisionali, i portatori di interesse (*stakeholder*) sono coinvolti ma la comunicazione interna potrebbe essere migliorata. La delega e la responsabilizzazione (*empowerment*) sono chiaramente uno strumento per massimizzare le risorse esistenti ma ci vogliono le condizioni affinché ciò sia possibile.

È stato confermato che le politiche delle risorse umane devono essere costantemente adattate alle mutevoli esigenze, aggravate dalle sfide generazionali, dal *turnover* e dalla difficoltà di trattenere i talenti.

È stato notato che il feedback positivo non è chiaro e oggettivo, quindi sarà importante allineare la cultura organizzativa e i *leader* per riorientare questo strumento di ospitalità.

Dalle percezioni registrate sono emerse diverse questioni per il futuro della Provincia e dell'Ordine:

- Come coinvolgere più efficacemente i portatori di interesse (*stakeholder*) nel processo decisionale?
- Come creare metodologie di comunicazione interna che favoriscano il coinvolgimento e l'allineamento dei portatori di interesse (*stakeholder*)?
- Come potenziare le politiche di riconoscimento esistenti e avvicinarle alle esigenze e alle aspettative dei destinatari?
- Come riallineare la cultura del *feedback* positivo per garantire migliori prestazioni?
- Quali strategie possono essere attuate per una cultura di delega effettiva che consenta lo sviluppo personale e professionale dei *leader* e di coloro che essi guidano?

7. Sostenibilità

Tema	Popolazione di riferimento (target)	N.º Partecipanti
Sostenibilità	Fratelli/Collaboratori/Benefattori/Enti finanziatori/Enti governativi	82
Giustificazione della scelta del tema	La sostenibilità è oggi un tema centrale, che comprende aspetti ambientali, economici e sociali. È di vitale importanza in quanto è uno dei pilastri che garantirà la continuità della Missione di San Giovanni di Dio nel futuro, consentendo la continuità e lo sviluppo delle opere apostoliche in futuro.	
Metodologia	Dinamica di Gruppo /questionario online	

Le dinamiche di rilevamento (*sensing*) hanno evidenziato chiaramente l'idea, condivisa da tutti, secondo la quale la dipendenza dallo Stato non è favorevole al perseguimento delle nostre attività e dei nostri obiettivi; inoltre, che dobbiamo trovare fonti di finanziamento alternative e, infine, che dobbiamo mantenere il nostro modello di assistenza, così caratteristico e distintivo in termini di cura, che ci rende unici.

Viene sottolineato che molti si impegnano a migliorare, soprattutto in termini di sostenibilità ambientale e di lotta agli sprechi.

Le metodologie di percezione utilizzate hanno confermato:

- a) l'orgoglio dei dipendenti nell'indossare la maglia dell'Ospitalità, nel fare il bene fatto bene e in un modo che li distingue dalle altre istituzioni;
- b) la qualità dei servizi offerti è riconosciuta dai partner;
- c) la necessità di continuare a fare di più e meglio per ottenere condizioni migliori per tutti, utenti e Collaboratori;
- d) la necessità di disporre di maggiori risorse finanziarie per poter offrire le necessarie prestazioni assistenziali, che diventano sempre più complesse;
- e) la necessità di offrire più risposte, diversificando i servizi e rispondendo ai problemi sociali emergenti.

Quanto al futuro, ci si è chiesti quali risposte possiamo dare in termini di bisogni sociali emergenti, come pensare al futuro senza dipendere così tanto dallo Stato, come continuare a fare molto con il poco che ci viene dato.

Per quanto riguarda l'Ordine, è stato sottolineato come possiamo continuare ad essere un'istituzione così differenziata in termini di assistenza, anche se le risorse sono scarse, in un mondo che cambia costantemente, dove i bisogni si modificano e diventano sempre più complessi, e come possiamo andare incontro agli altri, riconoscendo le loro debolezze e i loro bisogni, adattandoci a loro e all'ambiente sociale in cui ci si trova.

8. Ospitalità innovativa

Tema	Popolazione di riferimento (target)	N.º Partecipanti
Ospitalità innovativa	Fratelli/dipendenti/volontari/pazienti/famiglie Enti/organismi finanziatori e di riferimento/partner	161
Giustificazione della scelta del tema	L'Ospitalità innovativa fu considerata un tema estremamente importante, tenendo conto del nostro valore principale che ci contraddistingue, ci differenzia e ci caratterizza: l'Ospitalità. Innovativo, perché è necessario mantenere attuale questo valore, rispondendo alle esigenze di un mondo che cambia e alle sfide generazionali dei membri della Famiglia Ospedaliera.	
Metodologia	Gruppi di percezione (<i>Focus group</i>) – (domande guida) / questionario online	

L'approccio al tema dell'Ospitalità innovativa ha permesso di percepire la ricchezza dell'ascolto degli altri e dei loro punti di vista, l'importanza e la valutazione attribuita dai partecipanti ai gruppi di percezione, e di vedere che ci sono preoccupazioni trasversali nei Centri di assistenza. Ciò ha creato in noi e nei nostri Collaboratori la speranza nella possibilità di crescita e miglioramento dell'istituzione. Ci permise di comprendere che, nonostante i necessari miglioramenti da raggiungere e le preoccupazioni sentite, facciamo la differenza per molte vite e che abbiamo Collaboratori molto impegnati. Inoltre, siamo riconosciuti come *partner*, complementari e con risposte umanizzate e di qualità.

Vengono evidenziati i bisogni emergenti della società che non vengono soddisfatti; nuove tipologie di pazienti che necessitano di risposte differenziate e in alcuni casi specializzate; varie aree di possibile intervento per l'Ordine: alta complessità (autismo e disabilità intellettiva con alterazioni comportamentali), demenza, casi sociali dimessi dall'ospedale e senza risposta residenziale, salute mentale dei bambini e dei giovani, dipendenze con e senza sostanze, persone senza fissa dimora, immigrati. Inoltre, la mancanza di risposte non solo nell'assistenza ospedaliera, ma anche nell'assistenza ambulatoriale e nelle équipe di comunità per migliorare la continuità dell'assistenza nell'area della salute mentale e fisica, la necessità di rafforzare il lavoro di rete e l'estensione dei servizi di ricovero alle donne.

Emerge la preoccupazione generalizzata dei partecipanti per la permanenza (attrazione) del personale e i bassi rapporti utenti/Collaboratori, il sovraccarico di lavoro e la necessità di formazione del personale (Collaboratori); la necessità di unità più piccole e di più risposte occupazionali, così come di risposte differenziate e adeguate ai nuovi bisogni; l'importanza dei volontari; il *continuum* di risposte durante la permanenza del paziente a casa, l'assenza di limiti temporali e l'importanza di risposte residenziali comunitarie. Inoltre, l'importanza delle risposte che vanno al di là della salute mentale, comprese le risposte sociali (posti letto di riserva del SNS), e della formazione nell'ambito della salute per la comunità.

Per quanto riguarda il futuro, è emerso chiaramente che dobbiamo passare dall'essere reattivi ad anticipare i bisogni e essere più audaci. Le nuove esigenze della società possono essere opportunità per l'Istituto San Giovanni di Dio. In alcune aree abbiamo già l'esperienza necessaria per rispondere, mentre in altre abbiamo bisogno di risposte specializzate. Viene segnalata la necessità di prendersi cura di coloro ai quali diamo assistenza (logoramento del personale); la necessità di unità più piccole, di ridurre la sproporzione del rapporto Collaboratori/utenti, di strutture più adeguate, di risposte specializzate e di risorse umane differenziate; la necessità di riformulare alcune risposte in alcune case nell'area della riabilitazione psicosociale e fisica. E ancora, l'importanza delle risposte della comunità e la creazione di progetti innovativi.

Per quanto riguarda l'Ordine e la sua azione in futuro, è importante prestare attenzione ai nuovi bisogni di risposte nella società (tipologie di pazienti per i quali non ci sono offerte di cura) e alle risposte specializzate, che potrebbero rappresentare un'opportunità per l'Ordine, così come i possibili investimenti non solo nell'assistenza ospedaliera, ma anche in quella ambulatoriale o tramite équipe comunitarie, e la presa in carico degli assistenti o dei badanti (*caregiver*).

9. Comunicazione

Tema	Popolazione di riferimento (target)	N.º Partecipanti
Comunicazione	Dipendenti, Fratelli, volontari, famiglie, utenti/partecipanti, benefattori, partner e società civile	294

Giustificazione della scelta del tema	La comunicazione nelle organizzazioni svolge un ruolo fondamentale per l'efficacia del loro funzionamento e per il modo in cui si posizionano rispetto alla società/comunità che servono. Per quanto riguarda la Missione Ospitalità, la comunicazione può contribuire ad una migliore percezione del suo scopo, valorizzandolo.
Metodologia	Gruppo di Percezione (domande guida) / Questionario / Questionario su Facebook.

Per quanto riguarda il tema della comunicazione, siamo rimasti sorpresi dal riscontro positivo ottenuto dopo gli incontri di consultazione. Tutti l'hanno ritenuta un'ottima iniziativa e si sono sentiti bene ascoltati, ma condividendo la preoccupazione che, dopo il lavoro dei gruppi di rilevamento (*sensing*), "tutto rimanga così com'è". Siamo rimasti sorpresi dalla volontà delle persone di scoprire i Centri di assistenza sui social media e di mostrarne il potenziale. Siamo rimasti sorpresi dal fatto che alcune persone che interagiscono con l'OHSJD non siano consapevoli della dimensione religiosa, nazionale e globale di tali Centri.

In seguito alla realizzazione dei vari incontri, e data la verbalizzazione della mancanza di conoscenza della dimensione dell'OHSJD, la Fondazione San Giovanni di Dio ha organizzato, partire dal mese successivo, una serie di incontri mensili in cui le persone hanno potuto conoscere meglio San Giovanni di Dio e il lavoro dell'OHSJD in Portogallo e nel mondo.

Abbiamo scoperto che c'è preoccupazione per il modo in cui stiamo comunicando verso il mondo esterno e il timore che ciò influisca sul modo in cui "indossiamo la maglia". Abbiamo scoperto che dobbiamo parlare di più di San Giovanni di Dio e del suo legato, sia "dentro" che "fuori". E che le persone sono preoccupate perché non sanno cosa succede nelle altre Case dell'Ordine. Non si sentono parte di un insieme: "Siamo una grande famiglia, ma ognuno rimane chiuso nel suo angolo".

Abbiamo confermato che c'è la percezione che i più giovani non vivono il carisma allo stesso modo di chi conosce già l'eredità di San Giovanni di Dio. Vi è un senso di smarrimento dello scopo dell'OHSJD / mancanza di unità, dell'insieme: si tratta di un lavoro o di una missione?

Abbiamo anche confermato che alcuni dipendenti (Collaboratori) e la società civile, soprattutto gli anziani, non sono abbastanza abili nell'uso dei mezzi tecnologici, rivelando un deficit di conoscenze del mondo digitale, il cui linguaggio non è adatto ai diversi interlocutori.

Come speranza, abbiamo riscontrato che siamo visti – dalla comunità e dai partner – come affidabili e professionali, e che il nostro lavoro è apprezzato. Si riconosce all'interno che possiamo migliorare in quest'area (comunicazione), che è una preoccupazione effettiva e ha dato origine a una proposta capitolare (della Provincia Portoghese) in tal senso: "Implementazione di un piano di marketing/comunicazione".

Nonostante questo necessario miglioramento, esistono già degli "strumenti" e pratiche che promuovono la comunicazione interna ed esterna, come la posta elettronica istituzionale, le procedure di comunicazione, le riunioni interne ed esterne, la condivisione di attività e dei risultati con gli interessati, utilizzo dei social network, ecc.

Per quanto riguarda il futuro, si sottolineano i seguenti quesiti chiave:

- Investire in risorse umane specializzate nell'area della comunicazione o fare formazione interna?
- Creare un marchio istituzionale globale o nazionale?
- Come promuovere l'eredità dell'ospitalità, all'interno e all'esterno?
- Come promuovere una comunicazione più trasparente su ciò che facciamo in casa, tra le case e fuori di esse?

Dopo aver aperto il vaso di Pandora, è inevitabile che ci siano dei cambiamenti nell'ambito della comunicazione a livello di Provincia e dell'Ordine.

10. Centro di Sostegno alla Salute San Giovanni di Dio – Laclubar (Timor Est)

Tema	Popolazione di riferimento (target)	N.º Partecipanti
Centro de Apoio à Saúde S. João de Deus – Laclubar (Timor Est)	Fratelli/Collaboratori/Utenti/Famiglie/Volontari	37
Giustificazione della scelta del tema	L'inclusione del tema in relazione alla Missione della PPOHSJD a Timor Est è giustificata dal fatto che questo paese è parte integrante della Provincia e svolge una Missione che fa la differenza per le popolazioni che assiste, costituendo una risposta altrettanto distintiva nell'area della salute mentale a Timor Est.	
Metodologia	Gruppo di Percezione (domande guida)	

Nello sviluppo delle dinamiche di percezione, siamo rimasti sorpresi nel constatare che il tema della sostenibilità economica e finanziaria è trasversale a tutti i partecipanti come esperienza personale, vale a dire le situazioni critiche del salario minimo nazionale, i problemi economici, le varie preoccupazioni finanziarie sulla sostenibilità del Centro e anche la situazione attuale del Paese, la quale influisce direttamente e indirettamente sul funzionamento del Centro in termini di sostenibilità. La metodologia di rilevamento utilizzata è stata molto comprensibile, facendo sentire tutti a proprio agio nella riflessione personale, nella condivisione e nell'ascolto attento della condivisione individuale e collettiva, con grande attenzione e rispetto.

Di conseguenza, ogni partecipante ha avuto la possibilità di avere spazio e tempo per raccontare le proprie esperienze personali, le preoccupazioni e le speranze, e si è sentito apprezzato e rispettato dagli altri. In sintesi, il gruppo di rilevamento (*sensing*), nella capitolo delle speranze, ha evidenziato molti aspetti con l'obiettivo di mantenere e migliorare la situazione economica del centro, in particolare creando le condizioni per raggiungere l'autosufficienza in termini di sostenibilità finanziaria ed economica a livello nazionale, nel rispetto della legislazione e degli orientamenti del Paese.

Abbiamo confermato l'importanza di mettere in atto strategie chiare e coerenti presso la Fondazione e di realizzare piani concreti per rafforzare la politica di cooperazione dei servizi sociali nel Paese, al fine di mantenere il funzionamento delle opere assistenziali per la salute mentale e i bisogni sociali.

Come temi chiave in vista del futuro, abbiamo sottolineato che tutta la condivisione non verrà soltanto messa a disposizione del Capitolo Generale, ma servirà anche per la valutazione e il miglioramento delle condizioni economiche e delle attività assistenziali della Fondazione. D'altra parte, ci ha permesso di presentare le difficoltà esistenti della sostenibilità economica e finanziaria del Centro, di migliorare l'autosufficienza del Centro e di chiedere sempre il sostegno della Provincia, quando necessario.

Per quanto riguarda il tema delle Risorse Umane – Persone, talenti e benessere – sono state evidenziate situazioni critiche, come il salario minimo nazionale, lo stipendio mensile dei

dipendenti (Collaboratori) e anche la situazione attuale del Paese che difficilmente rispetta i diritti dei lavoratori in modo diretto, il che si traduce in una diminuzione dell'impegno dei dipendenti. In sintesi, la metodologia di rilevamento (*sensing*), dal lato delle speranze, ha evidenziato molti aspetti con l'obiettivo di migliorare la condizione economica dei dipendenti per quanto riguarda il rispetto dei loro diritti, in particolare creando le condizioni per ottenere un salario equo, offrendo una formazione continua e riconoscendo le loro competenze personali e professionali.

Si è rilevata l'importanza che la Fondazione si faccia portavoce dei rilievi critici nei confronti dello Stato o presso il Governo di Timor Est, affinché rispetti i diritti dei lavoratori e riservi loro un trattamento equo in base alla legislazione del Paese, in quanto deve rispettare i diritti dei lavoratori e trattarli con equità secondo le leggi lavorali del Paese, creando le condizioni per venire incontro ai diritti e doveri del Collaboratori del Centro di Salute Mentale San Giovanni di Dio (CSM-SJD).

Per quanto riguarda il tema della comunicazione, venne sottolineata l'importanza di una comunicazione efficace, in modo da facilitare i processi legali e il funzionamento della Fondazione come persona giuridica o istituzionale. In sintesi, il gruppo di rilevamento (*sensing*) ha sottolineato l'obiettivo di migliorare la comunicazione tra professionisti tecnici, Collaboratori e Confratelli, e tra questi a livello locale, regionale e provinciale.

È stata rafforzata l'importanza di dare ascolto nella Fondazione ai rilevamenti critici sull'efficacia e l'efficienza della comunicazione, al fine di facilitare il processo di servizio e il funzionamento di ogni area, sia nel Centro che tra i Confratelli della comunità. La riflessione svolta ha permesso di valutare e migliorare la comunicazione e le informazioni rilevanti, in particolare sull'assistenza, sulle attività economiche e politiche e sul servizio dell'Ospitalità a Timor Est.

Provincia Portoghese dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio,
31 maggio 2024.

Fra José Paulo
Superiore Provinciale della
Provincia Portoghese dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio
PPOHSJD