

# Guia para a Formação na filosofia e nos valores da Ordem



## A formação dos colaboradores



ORDEM HOSPITALEIRA DE SÃO JOÃO DE DEUS  
Cúria Geral

Roma – 2012

# A FORMAÇÃO DOS COLABORADORES

Guia para a Formação na filosofia e nos valores  
da Ordem

*Ordem Hospitaleira de S. João de Deus*

*Cúria Geral*

*Roma – 2012*

Dedicatória:

Este guia é dedicado aos colaboradores-trabalhadores  
da Ordem Hospitaleira de S. João de Deus.

# Índice

## Apresentação

<b>Introdução</b> .....	6
1. Objetivos, fundamentos e fontes inspiradoras, perfil do colaborador-trabalhador.....	8
1.1. Objetivos:.....	8
1.2. Fundamentos e fontes inspiradoras.....	8
1.3. Perfil do colaborador-trabalhador.....	10
2. Orientação, destinatários, conteúdos, etapas e níveis.....	16
2.1. Orientação: a formação do colaborador-trabalhador orienta-se para a missão.....	16
2.2. Destinatários.....	16
2.3. Conteúdos.....	17
2.3.1. Para os colaboradores-trabalhadores com contrato direto:.....	17
B. Aplicações práticas: a cultura da Hospitalidade.....	18
2.3.2. Para os destinatários com contrato indireto: subcontratados.....	19
2.3.3. Para colaboradores-trabalhadores em cargos de gestão.....	19
C. desenvolver uma gestão carismática.....	19
2.3.4. Para os colaboradores-trabalhadores que desejam aprofundar.....	19
D. Espiritualidade da Ordem.....	20
E. Significado religioso do trabalho: misericórdia, caridade e Hospitalidade.....	20
2.4. Etapas segundo os destinatários e em função do momento do ciclo dos recursos humanos onde se realiza a formação.....	20
2.5. Níveis segundo a amplitude e profundidade dos conteúdos.....	21
3. Estratégia e metodologia.....	25
3.1 Considerações estratégicas.....	25
2.1.1. Um desafio simples e claro.....	25
3.1.2. Formar para desenvolver competências.....	27
3.1.3. Ferramentas que permitem alcançar o objetivo de transmissão.....	27
3.1.4. Necessidade de identificar métodos de avaliação.....	28
3.2 Considerações metodológicas.....	28
3.2.1 Orientações gerais.....	28
3.2.2. Critérios para a aplicação em diferentes contextos.....	29
A. O recurso ao ciclo da gestão dos recursos humanos.....	29
B. O desenvolvimento de programas de Hospitalidade.....	30
C. A narrativa da vida de São João de Deus e da história da Ordem.....	30
D. As tradições e a cultura organizacional atual.....	30
3.2.3. Processo de implementação.....	31
A. Seleção de formadores:.....	31
B. Realização de planos de formação de carácter institucional:.....	32
C. De avaliação.....	32
4. Recomendações para realizar o Plano de Formação Institucional.....	34
5. Anexos.....	35
5.1. Princípios fundamentais da Ordem.....	35
5.2. Valores da Hospitalidade.....	36
5.3. Exemplos de programas de formação sobre valores de Hospitalidade.....	37
5. Glossário.....	67

## **Apresentação**

A missão da Ordem Hospitaleira de São João de Deus de manifestar o amor misericordioso de Deus aos doentes, aos pobres e, em geral, a todas as pessoas vulneráveis continua a crescer e a difundir-se graças ao esforço e ao compromisso de todos os membros da Família de S. João de Deus, formada por Irmãos e colaboradores que trabalham diariamente nos centros e serviços da Ordem, em todo o mundo, promovendo com fidelidade o projeto da hospitalidade iniciado por S. João de Deus, nosso fundador e inspirador.

A formação dos membros da Ordem é uma exigência imprescindível para o futuro da mesma e da sua missão. O crescimento pessoal e o fortalecimento da Ordem são os principais objetivos que queremos alcançar. Portanto, a formação deve ser integral e garantir que as pessoas obtenham a necessária preparação profissional, humana, ética e espiritual que, por um lado, as ajude a viver com sentido e com um elevado grau de satisfação e, por outro lado, permita que a Ordem realize a sua missão de hospitalidade de acordo com os seus princípios e valores.

Um desafio fundamental para a Família de S. João de Deus consiste em manter no tempo *o espírito e a filosofia da Ordem*: para isso, como indicou o LXVI Capítulo Geral de 2006, é prioritário promover a transmissão dos valores da Ordem aos nossos colaboradores. E uma das estratégias mais importantes que devemos implementar para alcançarmos esse objetivo é a formação.

Ao longo da história, esteve sempre presente na Ordem a preocupação com a formação dos seus membros. Desde o início, ela cuidou com esmero da formação dos Irmãos nas suas diversas etapas e, atualmente, temos o documento intitulado "*Projeto de Formação dos Irmãos de S. João de Deus*", que contém os critérios e as linhas fundamentais da formação, de acordo com as orientações da Igreja e da Ordem.

Também a preocupação com a formação dos colaboradores existiu sempre, especialmente a partir do aumento numérico dos mesmos. Todas as Províncias da Ordem sentem a necessidade de promover a formação dos colaboradores e muitas delas definiram programas de ação para esse efeito. No presente sexénio, o Governo Geral considerou oportuno desenvolver para toda a Ordem o documento que agora se apresenta e que se intitula: "*A Formação dos Colaboradores: Guia para a Formação na Filosofia e nos Valores da Ordem*".

Como se vê pelo título, trata-se de um *Guia* cujo objetivo principal consiste em ajudar aqueles que nas Províncias se dedicam a planificar, elaborar, programar e ministrar a formação dos colaboradores de acordo com os princípios e os valores da Ordem. Portanto, nele encontrarão diretrizes e orientações para esta parte da formação que consideramos central na formação dos nossos colaboradores. Acreditamos que a formação profissional e técnica é programada e realizada em toda a Ordem e que a mesma deverá, obviamente, ser complementada com a indicada no presente documento.

É importante acrescentar que o documento se destina e se refere em particular aos colaboradores e aos trabalhadores dos nossos centros, com os quais é necessário planificar, realizar e avaliar programas de formação na filosofia e nos valores da Ordem, de acordo com os tempos, as necessidades, a motivação e o compromisso assumido com a Ordem. Algumas indicações do documento poderão certamente ser válidas para outras pessoas que colaboram connosco de várias formas; para os voluntários, será necessário um plano de formação específico.

Este documento foi elaborado por uma Comissão criada pelo Governo Geral no ano de 2008. Pelo trabalho realizado e pela dedicação demonstrada ao longo dos anos, desejo agradecer a todos os membros da mesma, nomeadamente: Irmão José Maria Bermejo e Irmão Julián Sanchez Bravo como coordenadores da mesma; Dr.<sup>a</sup> Giovanna D'Ari; Sr.<sup>a</sup> Bridget Doogan; Dr. José Maria Galán; Dr. Júlio Vielva, Irmão Eugeniuzs Kret e Irmão Paul-Marie Taufana.

Este é um documento muito aguardado por todos e espero que ele seja um instrumento que ajude as Províncias e os Centros da Ordem a planificar e desenvolver a formação dos funcionários. Ao longo do sexénio, em muitos lugares da Ordem, foram-se estabelecendo *Escolas de Hospitalidade* destinadas a promover a formação na filosofia e nos valores da Ordem. Tenho a certeza de que este documento será útil para dar um forte impulso às *Escolas de Hospitalidade* existentes e para as instituir, onde ainda não foram criadas.

Que S. João de Deus continue a inspirar-nos, para que o seu espírito continue vivo através de todos e cada um dos membros, que formam a Família de S. João de Deus.



Irmão Donatus Forkan

Superior Geral

## Introdução

Para a Ordem, a formação foi sempre um elemento em constante desenvolvimento. É vista como um alimento vital, um companheiro de viagem, um modelo de referência para dar apoio nas dificuldades e despoletar energias. O livro “Projeto de Formação dos Irmãos de São João de Deus”<sup>1</sup> propõe um processo de formação religiosa a ser desenvolvido ao longo da vida, dizendo textualmente: “À luz do itinerário do nosso Fundador, o processo de formação deve proporcionar aos candidatos e formandos um amplo espaço para interiorizar e refletir sobre o carisma e a espiritualidade da Ordem. Constitui um desafio para a Ordem educar, formar e tornar os Irmãos capazes de testemunhar o Evangelho da misericórdia na sociedade atual, partindo de uma fidelidade criativa”.<sup>2</sup>

Da mesma forma, a Ordem preocupa-se com a formação dos seus colaboradores, especialmente os seus trabalhadores. A quantidade de obras presentes em mais de 50 países e a alta prevalência de colaboradores-trabalhadores na sua gestão exigem uma responsabilidade partilhada sobre a Missão da Hospitalidade, conforme indicam claramente as Declarações do LXVI Capítulo Geral, no âmbito da Programação do Sexénio 2006-2012.

Numa altura em que a presença dos Irmãos é escassa e a responsabilidade dos colaboradores-trabalhadores é cada vez maior, a sua formação é fundamental para assegurar um conhecimento adequado da missão e do carisma da Ordem que nos permita garantir a continuidade do exercício da Hospitalidade com o estilo próprio da instituição.

É essencial para o futuro da Ordem Hospitaleira de São João de Deus, definir os critérios necessários para orientar um processo de aprendizagem capaz de garantir a transmissão dos princípios fundamentais e os valores da Hospitalidade aos colaboradores-trabalhadores. Torna-se necessário dispor de um guia para a formação que contribua tanto para o crescimento pessoal e profissional como para alcançar, na fidelidade ao fundador, a prática da Hospitalidade.

Por conseguinte, o Conselho Geral promoveu a publicação deste guia destinado principalmente a quem se dedica nas Províncias da Ordem à planificação, programação e realização da formação institucional dos seus colaboradores-trabalhadores.

### ***Estrutura do guia***

Este guia é uma ferramenta que visa promover uma ação formativa permanente e em revisão periódica. Tem por objetivo levar o colaborador-trabalhador a conhecer a Ordem na qual trabalha e, dessa forma, dar-lhe a possibilidade de viver a sua tarefa profissional de acordo com os princípios fundamentais e os valores que a Ordem oferece à sociedade, de forma renovada, desde 1538.

Ao passo que a formação dos religiosos se encontra definida e estruturada, o mesmo não acontece com a formação institucional dos colaboradores-trabalhadores. Em toda a

---

<sup>1</sup> Projeto de Formação dos Irmãos de S. João de Deus, Cúria Geral, Roma, 2000.

<sup>2</sup> *Op. cit.*, nº 24.

realidade da Ordem existem cursos de formação para os colaboradores-trabalhadores, mas, muitas vezes, não têm um denominador comum.

Trata-se, por isso, de estabelecer bases comuns para uma formação institucional de todos os colaboradores-trabalhadores que deverá adaptar-se aos diferentes contextos, e, ao mesmo tempo, cumprir objetivos comuns. Entre outras coisas, a sua implementação deverá ter em conta as políticas de recursos humanos em vigor, mas simultaneamente, tais políticas devem ter em conta os objetivos e estratégias de formação aqui propostos e procurar ser coerentes com eles.

O guia:

- começa com os objetivos, fundamentos e fontes de inspiração de um perfil de colaborador-trabalhador;
- apresenta orientações, conteúdos, fases e níveis para os destinatários da formação institucional;
- estabelece uma estratégia e uma metodologia;
- conclui com uma série de recomendações para que as Províncias possam realizar o plano de formação institucional;
- e acrescenta alguns anexos, em aberto, para serem completados no futuro: princípios fundamentais, valores da Hospitalidade e programas muito específicos de cada Província que podem servir de inspiração para todos aqueles que consultem o guia;
- e termina com um glossário elaborado a partir de outros já incluídos em diversos documentos da Ordem.

Este guia deverá ser periodicamente atualizado de acordo com as orientações da Cúria Geral.

# **1. Objetivos, fundamentos e fontes inspiradoras da formação. Perfil do colaborador-trabalhador**

## **1.1. Objetivos**

Objetivo geral da formação institucional:

- Ajudar os nossos colaboradores-trabalhadores a integrar os seus valores profissionais com as qualidades necessárias para a assistência aos doentes e necessitados. Por conseguinte, as cúrias provinciais e as obras apostólicas devem definir os critérios e normas para assegurar o respeito pelos valores da Ordem quanto à seleção, contratação laboral, formação segundo os princípios fundamentais e valores da Hospitalidade e acompanhamento dos colaboradores, especialmente para os cargos de maior responsabilidade.<sup>3</sup>

Objetivos operacionais:

- Conhecer a importância da mensagem de S. João de Deus para o mundo de hoje.
- Formar os colaboradores-trabalhadores segundo o estilo assistencial da Ordem Hospitaleira de São João de Deus.
- Promover a identificação e a adesão de todos os colaboradores-trabalhadores ao projeto da Ordem Hospitaleira como resultado da interiorização dos princípios fundamentais e dos valores da Hospitalidade.
- Desenvolver um sentimento de pertença institucional a partir do vínculo contratual.
- Oferecer uma formação específica a quantos desejarem livremente aprofundar o carisma e a espiritualidade da Ordem.

## **1.2. Fundamentos e fontes inspiradoras**

São numerosas as fontes para a formação dos colaboradores-trabalhadores da Ordem. Desde a Biografia de São João de Deus e das suas Cartas até aos documentos essenciais, como as suas Constituições e Estatutos Gerais. É também importante tomar consciência de que praticamente todos os textos, documentos e declarações dos recentes Capítulos Gerais, assim como as mensagens dos Superiores Gerais, se referem direta ou indiretamente à importância da formação e do papel da colaboração entre Irmãos e colaboradores-trabalhadores.

Todos os textos, documentos ou declarações dos Capítulos Gerais enfrentam de forma direta ou indireta a importância da formação e da colaboração. Citá-los a todos seria muito complexo, de modo que preferimos fazer um breve *excursus*, ou *digressão*, partindo da centelha inicial até aos dias de hoje. Trata-se de um quadro que nos permite

---

<sup>3</sup> Cfr. Ordem Hospitaleira de S. João de Deus, *Estatutos Gerais*, 2009, 23.

traçar o enredo da história da Hospitalidade que continua a desenvolver-se nos dias de hoje, e da criatividade das obras assistenciais.

Referimos aqui alguns dos documentos mais importantes da Ordem:

- Biografias de S. João de Deus – a partir da de Francisco de Castro, de 1585, até às dos nossos dias).
- Cartas de S. João de Deus.
- *Constituições* (desde as primeiras, de 1585, até às atuais, de 1984).
- *Humanização*, Irmão Pierluigi Marchesi, 1981.
- *A Hospitalidade dos Irmãos de S. João de Deus rumo ao ano 2000*, Irmão Pierluigi Marchesi, 1986.
- *Servo e profeta*, Irmão Brian O'Donnell, 1990.
- *João de Deus continua vivo*, Cúria Geral, 1991.
- *Irmãos e Colaboradores juntos para servir e promover a vida*, Cúria Geral, 1992.
- *João de Deus, chamamento para a nova Hospitalidade*, Irmão Pascoal Piles, 1996.
- *Carta de Identidade da Ordem Hospitaleira de São João de Deus*, Cúria Geral, 2000.
- *Caminho de Hospitalidade segundo o estilo de S. João de Deus*, Espiritualidade da Ordem. Cúria Geral, 2004.
- *O rosto Mutável da Ordem*, ou *O Rosto da Ordem em Mudança*, Irmão Donatus Forkan, 2009.
- *Estatutos Gerais da Ordem Hospitaleira*, novembro de 2009.

S. João de Deus, antes de empreender a sua obra de caridade, foi em peregrinação a Guadalupe “*para ali visitar a Virgem Nossa Senhora e dar-lhe graças pelos auxílios e favores recebidos, e pedir-lhe novo socorro e ajuda para a nova vida que pensava tomar*”,<sup>4</sup> e também, de acordo com outras fontes, para aprender a arte de tratar e curar os doentes, partindo de uma visão científica e inovadora para a sua época. Durante a sua vida, recorreu sempre aos colaboradores aos quais confiava tarefas importantes para aliviar o sofrimento dos assistidos e procurar os recursos necessários para a sua subsistência. Na primeira carta à Duquesa de Sesa menciona várias vezes o seu “companheiro Angulo”,<sup>5</sup> demonstrando que a colaboração é uma fonte de riqueza – uma colaboração estruturada na mesma dignidade e no respeito mútuo.

A Ordem Hospitaleira de São João de Deus fez brotar no seu seio desde o nascimento a semente da complementaridade entre Irmãos e Colaboradores. S. João de Deus considerava a todos como seus irmãos. Para ele, eram seus irmãos os benfeitores, os pobres, os companheiros que o ajudavam a realizar a sua visão do “cuidar de alguém”.

---

<sup>4</sup> CASTRO, Francisco de, **História da vida e obras de S. João de Deus**, Co-edição de Editorial Franciscana (Braga) e Hospital Infantil de S. João de Deus (Montemor-o-Novo), Braga 1982, Cap. X.

<sup>5</sup> Cartas de S. João de Deus, 1ª Carta à Duquesa de Sessa, Telhal 1985.

### **1.3. Perfil do colaborador-trabalhador**

A fim de orientar os esforços na área da formação é conveniente, como ponto de partida, ter sempre presentes as características a diversidade dos destinatários da formação. Para isso, é necessário ter em conta a diversidade dos colaboradores-trabalhadores com diferentes habilitações profissionais e características pessoais, motivacionais, quer estejam próximos quer distantes da Igreja, quer sejam cristãos quer não, direta ou indiretamente contratados, etc.

No âmbito dos colaboradores-trabalhadores podemos incluir todos aqueles que, trabalhando nas obras da Ordem e participando, a partir da própria identidade, nas iniciativas e obras promovidas pela Ordem, prosseguem a sua mesma finalidade.

Os Colaboradores podem estar vinculados com o carisma, a espiritualidade e a missão da Ordem por um ou vários destes níveis:

- através do seu trabalho profissional bem feito;
- através da sua adesão à missão da Ordem, a partir dos seus valores humanos e/ou convicções religiosas;
- através do seu compromisso de fé católica.<sup>6</sup>

Além disso, a fim de orientar os programas de formação institucional, é necessário definir as características ou traços da pessoa que se pretende alcançar. Tais características definem um perfil profissional para orientar a ação formativa.

O **perfil** desejado nas áreas de desenvolvimento do colaborador-trabalhador inclui:

- Competências técnicas.
- Sentido de responsabilidade.
- Aptidão para as relações humanas.
- Equilíbrio emocional.
- Vocação profissional.
- Sintonia com a Hospitalidade segundo o estilo de S. João de Deus.

Para obter este perfil terá que cultivar as seguintes **atitudes**:

- |                            |                    |                                       |
|----------------------------|--------------------|---------------------------------------|
| ▪ Segurança em si mesmo;   | ▪ Assertividade;   | ▪ Positividade;                       |
| ▪ Autodisciplina;          | ▪ Flexibilidade;   | ▪ Alegria                             |
| ▪ Capacidade de reflexão;  | ▪ Respeito;        | ▪ Serviço aos doentes e necessitados; |
| ▪ Disponibilidade;         | ▪ Liderança;       | ▪ Fidelidade;                         |
| ▪ Altruísmo;               | ▪ Compreensão;     | ▪ Misericórdia;                       |
| ▪ Persistência;            | ▪ Empatia;         | ▪ Compaixão;                          |
| ▪ Prudência;               | ▪ Autoconsciência; | ▪ Acolhimento;                        |
| ▪ Aceitação do outro;      | ▪ Autoestima;      | ▪ Bondade;                            |
| ▪ Consciência de si mesmo; | ▪ Gratidão;        | ▪ Simplicidade;                       |
| ▪ Escuta ativa;            | ▪ Realismo;        | ▪ Generosidade                        |

O perfil e as atitudes do colaborador-trabalhador podem refletir-se na prática profissional segundo níveis mínimos e máximos. Os mínimos fariam referência às qualidades e competências básicas referidas ao estilo de atuar na Ordem que devem ser partilhadas por todos e seriam exigidas a qualquer colaborador-trabalhador; por sua vez, os níveis máximos fariam referência às qualidades, capacidades e formas de agir de

<sup>6</sup> Ordem Hospitaleira, *Estatutos Gerais*, 22.

excelência que desejamos todos os colaboradores-trabalhadores possam atingir. Ambas as possibilidades e o crescimento ou desenvolvimento dos níveis mínimos para atingir os máximos deveriam ser alcançados como resultado da formação.

O perfil e as atitudes traduzem-se no desempenho de competências laborais. O desempenho destas competências pode ser classificado, segundo os níveis alcançados, desde o nível 1, mínimo, até ao nível 3, máximo. Esta classificação, por níveis, permite proceder à avaliação e propor novos objetivos de formação.

As **competências** e os seus graus são os seguintes:

**Competência 1** – Consciência organizacional: ter consciência da finalidade da cultura da Hospitalidade e do contexto em que atua.

*Nível 1:* revela conhecimentos básicos sobre a figura de São João de Deus, a filosofia e a história da Ordem Hospitaleira e do papel que desempenha nela.

*Nível 2:* revela uma profunda compreensão da história hospitaleira, sendo capaz de aplicar, relacionando-a com o desempenho do seu trabalho.

*Nível 3:* assume os princípios fundamentais e os valores da Hospitalidade no trabalho revelando um elevado sentido de pertença.

**Competência 2** – Orientação para o doente ou necessitado: incide sobre os utentes dos serviços.

*Nível 1:* revela empenhamento em melhorar continuamente o seu trabalho orientando-o para os utentes dos serviços.

*Nível 2:* esforça-se por satisfazer e, quando possível, ultrapassar as necessidades e expectativas dos utentes dos serviços.

*Nível 3:* trabalha coletivamente com outras pessoas para satisfazer e, se possível, ultrapassar as necessidades e expectativas dos utentes dos serviços.

**Competência 3** – Flexibilidade: é capaz de se adaptar e estar aberto à mudança.

*Nível 1:* adapta a sua visão do trabalho às exigências do ambiente laboral encontrado no seu local de trabalho.

*Nível 2:* considera-se a si mesmo como uma pessoa com uma adequada abertura mental. É flexível em lidar com as situações à medida que surgem e consegue gerir um certo nível de incerteza.

*Nível 3:* promove uma cultura que aceita a mudança enquanto reconhece e escuta diferentes pontos de vista e as ansiedades dos outros. É capaz de se adaptar a uma variedade de situações ao mesmo tempo que compreende e valoriza outras perspetivas diferentes, mesmo contrárias à sua.

**Competência 4** – Trabalho em equipa: oferece o seu contributo a uma assistência integral.

*Nível 1:* compreende a importância dos valores da Hospitalidade e da assistência integral. Respeita os outros e relaciona-se bem com as pessoas que desempenham funções variadas e têm formações/culturas diferentes.

*Nível 2:* demonstra que o trabalho de colaboração multidisciplinar permite melhorar os resultados para os utentes dos serviços.

*Nível 3:* procura ativamente oportunidades para trabalhar com os outros, tanto dentro da organização como fora dela.

**Competência 5 – Persistência:** persevera na prossecução dos objetivos, apesar dos obstáculos e contratemplos.

*Nível 1:* é a capacidade de enfrentar as dificuldades, mantendo-as numa perspetiva correta.

*Nível 3:* é reconhecido pela sua capacidade de superar adversidades e encontrar resultados positivos.

**Competência 6 – Empatia:** compreende os sentimentos e as perspetivas dos outros.

*Nível 1:* revela sensibilidade e procura compreender a perspetiva dos outros.

*Nível 2:* tem consciência e compreende os pensamentos, preocupações ou sentimentos não expressos dos outros e consegue ajudá-los a expressá-los, sentindo-se seguro.

*Nível 3:* promove ativamente a cultura da empatia no local de trabalho. É reconhecido pela sua abordagem empática para com as pessoas em diversas situações. Assegura-se de que os outros colaboradores-trabalhadores têm tempo para se exprimir e receber apoio quando experimentam sentimentos que se formam quando trabalham em situações difíceis, com valores e necessidades conflituais.

**Competência 7 – Segurança em si mesmo:** consciência de que somos capazes de fazer bem o nosso trabalho.

*Nível 1:* está seguro de contar com o conhecimento, as capacidades, os valores e a compreensão necessários para desempenhar o seu papel.

*Nível 2:* está seguro de aplicar os seus conhecimentos, capacidades, valores e compreensão na prática e procura ajuda de acordo com as necessidades de cada caso.

*Nível 3:* sente-se suficientemente seguro para promover ativamente a prática de Hospitalidade para fazer a diferença de forma significativa em benefício dos utentes dos serviços e da sociedade em geral ao aplicar valores a todos os aspetos do seu trabalho diário.

**Competência 8 – Consciência do impacto sobre os outros:** conhece a perceção que os outros têm de si e do seu comportamento.

*Nível 1:* está consciente do impacto que os seus próprios valores e atitudes produzem nos outros.

*Nível 2:* reflete sobre o impacto que os seus valores e convicções culturais produzem nos outros e atua para reforçar as relações e evitar discriminações.

*Nível 3:* é conhecido pela sua capacidade de tomar consciência dos sentimentos, direitos e desejos dos outros e de fortalecer as relações, oferecendo Hospitalidade às pessoas com quem trabalha ou às quais dá assistência.

**Competência 9 – Autoavaliação correta:** conhece os seus pontos fortes e os seus limites.

- Nível 1:* tem consciência dos seus pontos fortes e dos aspetos que podem ser melhorados.
- Nível 2:* está aberto às críticas positivas e construtivas dos outros e à necessidade de autoavaliações permanentes.
- Nível 3:* escuta e tem em conta os contributos dos outros sobre o seu próprio trabalho, tira o máximo partido dos pontos fortes e encontra uma maneira de superar os limites.

**Competência 10** – Liderança: inspirar e orientar indivíduos e grupos.

- Nível 1:* toma iniciativas que respondem aos objetivos.
- Nível 2:* assume funções que implicam motivar e liderar os outros.
- Nível 3:* é capaz de motivar e liderar os outros para que alcancem os objetivos definidos. Dá apoio aos outros para que se sintam valorizados com as suas prestações.

**Competência 11** – Comportamento ético: desempenha a sua profissão adotando abordagem ética em consonância com a Carta de Identidade da Ordem.

- Nível 1:* revela conformidade com as normas deontológicas da sua profissão e o código de ética do centro.
- Nível 2:* identifica conflitos ou dilemas éticos na sua prática profissional solicitando pareceres de peritos ou da comissão de ética assistencial.
- Nível 3:* resolve corretamente as situações éticas complexas que se apresentam no exercício da sua prática profissional, justificando racionalmente as decisões tomadas. É capaz de aconselhar sobre os aspetos éticos da assistência segundo as orientações da Carta de Identidade.

**Competência 12** – Atenção às necessidades espirituais e religiosas: cuida das dimensões espiritual e religiosa das pessoas assistidas.

- Nível 1:* identifica necessidades espirituais e religiosas dos doentes e necessitadas, reencaminhando-as para o pessoal competente para lhes dar resposta.
- Nível 2:* integra a assistência às necessidades espirituais e religiosas no âmbito das suas competências profissionais, oferecendo uma assistência espiritual e religiosa adequada às suas competências e delegando as que exigem uma assistência especializada.
- Nível 3:* revela uma competência específica para cuidar das necessidades espirituais e religiosas e colabora com o serviço de assistência espiritual e religiosa do centro na assistência em caso de necessidades complexas.

## Perfil do colaborador-trabalhador

<b>ÁREAS DE DESENVOLVIMENTO</b>	<b>ATITUDES</b>	<b>COMPE-TÊNCIAS</b>	<b>RESULTADOS O colaborador-trabalhador...</b>
Recursos técnicos	Segurança Autodisciplina Capacidade de reflexão	Competências 7, 9, 11 e 12	... tem os conhecimentos e habilidades necessários para desempenhar o seu papel e empenhou-se num sistema permanente de autoavaliação e desenvolvimento.
Sentido de responsabilidade	Disponibilidade Abnegação Persistência Prudência	Competências 5 e 11	... é capaz de prever e intervir para evitar problemas. Encontra ajuda quando precisa, tem acesso e conhece uma série de recursos para ajudar numa ampla variedade de situações.
Humanização das relações humanas	Aceitação do outro Autoconsciência Capacidade de escuta Assertividade Flexibilidade Respeito Liderança	Competências 3, 4, 8, 10, 12	... está ciente e autoavalia os seus próprios comportamentos e os dos outros, e é capaz de lhes responder de modo que se ajudem uns aos outros. Manifesta os valores da Hospitalidade nas suas relações com os outros em todas as situações.
Equilíbrio emocional	Compreensão Empatia Autoconhecimento Autoestima Gratidão Realismo Positividade Alegria	Competências 6 e 9	... tem uma atitude positiva e conhece-se bem. Está seguro de si, é autónomo e desenvolveu boas capacidades de relacionamento interpessoal.
Vocação profissional	Serviço aos doentes e seus familiares Fidelidade	Competência 2	... antepõe às suas as necessidades dos outros e sente-se chamado a agir ao serviço dos necessitados de maneira a nutrir, manter, curar, guiar, reconciliar e capacitar.
Sintonia com a Hospitalidade segundo o estilo de S. João de Deus	Misericórdia Compaixão Acolhimento Bondade Simplicidade Generosidade	Competências 1, 2, 11 e 12	... conhece claramente o valor da sua contribuição para a missão e é capaz de apoiar os outros na sua busca de pertença. O compromisso do colaborador-trabalhador para a prática da Hospitalidade no estilo de S. João de Deus torna-se evidente na maneira como vive e trabalha. Aqueles que entram em contato com ele experimentam essa expressão distintiva da Hospitalidade. A cultura hospitaleira foi adotada e transforma-se uma “forma de estar”.

## **Em síntese**

O objetivo da formação institucional consiste em ajudar os nossos colaboradores-trabalhadores a integrar nos seus valores profissionais as qualidades necessárias para a assistência segundo o estilo de S. João de Deus.

Os textos, documentos ou declarações da Ordem enfrentam de forma direta ou indireta a importância da formação e da colaboração entre Irmãos e colaboradores-trabalhadores.

Na génese da formação devem ser consideradas as características dos seus destinatários tendo em conta a diversidade dos colaboradores-trabalhadores quanto aos aspetos profissionais, pessoais, motivacionais, de crenças, laborais, etc.

O perfil do colaborador-trabalhador inclui áreas de desenvolvimento, atitudes e competências que orientam os programas de formação e especificam os resultados esperados.

## **Questões**

- 1.1 Conheces a doutrina da Ordem sobre a colaboração entre Irmãos e colaboradores-trabalhadores? Quais são as suas afirmações essenciais?
- 1.2 Que diversidade de colaboradores-trabalhadores encontras na Província?
- 1.3 Como me ajudará um programa de formação dos colaboradores-trabalhadores para garantir que a cultura, os valores e a ética da Ordem sejam transmitidos às gerações futuras?
- 1.4 O que quero alcançar nos centros da minha Província relativamente à cultura, à ética e aos valores da Ordem?
- 1.5 Qual é a minha visão do resultado do processo de formação?
- 1.6 Que crenças, atitudes e comportamentos demonstram que os colaboradores-trabalhadores desempenham as suas tarefas à maneira de S. João de Deus?
- 1.7 Completa as características do perfil do colaborador-trabalhador oferecidas neste guia e que devem ser um ponto de partida para planificar a formação institucional.

## 2. Orientação, destinatários, conteúdos, etapas e níveis

A formação dos colaboradores-trabalhadores deve ser rigorosamente estruturada desde a fase da sua integração nos centros até à conclusão do contrato de trabalho, oferecendo itinerários definidos segundo o cargo e o grau de responsabilidade exercidos.

### 2.1. Orientação: a formação do colaborador-trabalhador orienta-se para a missão da Ordem

São a missão da Ordem e o modo de compreender como a realizar segundo o estilo de S. João de Deus que dão um sentido a todas as atividades implementadas nos seus centros em favor das pessoas assistidas.

A formação dos colaboradores-trabalhadores deve orientar-se para:

- **Conhecer** a atualidade da mensagem de S. João de Deus.
- **Proporcionar**, com rigor e profissionalismo, aos que sofrem e aos necessitados um acolhimento integrado e adequado aos tempos e lugares, como testemunho do Evangelho.
- **Estar** em sintonia com o estilo das obras.

Os diretores e os responsáveis da Ordem devem desenvolver uma nova arte de direção e gestão, de acordo com a missão.

### 2.2. Destinatários

A multiplicidade e diversidade das obras presentes em mais de 50 países e a forte presença de colaboradores-trabalhadores na gestão das mesmas exigem formas diferenciadas de partilha da “missão de hospitalidade”, em função dos diferentes lugares e circunstâncias.<sup>7</sup>

A formação de colaboradores-trabalhadores é complexa pois na Ordem trabalham pessoas com sensibilidades diferentes e diversamente vinculadas do ponto de vista contratual, com competências e responsabilidades heterogéneas, manifestando diferentes graus de sintonia com os valores da Hospitalidade, embora contribuindo todos para a Hospitalidade, acolhendo os utentes de modo que, de uma forma ou de outra, todos participam na missão da Ordem.

Por conseguinte, os destinatários da formação são todos os colaboradores-trabalhadores que, com diferentes características profissionais, contribuem para a assistência e a prestação de cuidados às pessoas presentes nos centros. Os programas de formação devem identificar diferentes grupos de destinatários conforme o tipo de relação contratual, os cargos exercidos e a responsabilidade respetiva.

---

<sup>7</sup> Declarações do LXVI Capítulo Geral. 2006.

Assim, no momento em que uma Província deseja elaborar programas de formação sobre a transmissão dos valores da Hospitalidade é importante agrupar os colaboradores-trabalhadores por categorias.

Tais grupos são:

- Destinatários segundo a sua relação de trabalho:
  - Com recrutamento direto:
    - Eventuais.
    - Estáveis.
  - Com recrutamento indireto:
    - Subcontratados.
- Destinatários segundo a sua responsabilidade:
  - Pessoal de base.
  - Quadros intermédios.
  - Quadros diretivos.
- Destinatários segundo a ligação aos valores da Hospitalidade:
  - Leigos.
  - Religiosos.

No momento de elaborar os programas de formação, uma boa definição dos grupos é importante para que os destinatários de cada ação formativa tenham, como critério geral, uma certa homogeneidade de partida, e de modo que seja possível adotar uma linguagem adequada para eles.

## 2.3. Conteúdos

Dependendo do tipo de matéria e dos seus destinatários, os conteúdos são distribuídos de várias maneiras. Nomeadamente:

### **2.3.1. Para os colaboradores-trabalhadores com contrato direto**

Terão uma abordagem humanista e destinar-se-ão indistintamente a todos os colaboradores-trabalhadores, numa perspetiva universal, sem referências a opções pessoais de natureza religiosa, embora se apresente o significado do carácter religioso da instituição, com diversos graus de aprofundamento ou especificidade, conforme os destinatários.

Esta formação incidirá, portanto, no conhecimento da identidade da instituição tendo em vista transmitir as principais características do seu modo de exercer a Hospitalidade.

Nos cargos diretivos é aconselhável um nível de aprofundamento.

### **A. Fundamentação: S. João de Deus e a sua obra**

#### **- S. João de Deus:**

- Biografia de S. João de Deus.
- Cartas de S. João de Deus.
- Valores da Hospitalidade.
- O Hospital de João de Deus: a casa de Deus.

## **- Ordem Hospitaleira de São João de Deus:**

- As Constituições da Ordem Hospitaleira de São João de Deus ao longo da história.
- Missão da Ordem Hospitaleira.
  - a Ordem e a evangelização do mundo do sofrimento.
- Os Irmãos de São João de Deus:
  - Identidade, consagração, comunidade, missão.
  - Irmãos e Colaboradores.
  - Estilo de animação e de governo.
- Trajetória histórica da Ordem Hospitaleira.
  - Aspectos-chave.
  - Figuras de destaque.
  - Maneiras de entender o apostolado.
- Atualidade da Ordem Hospitaleira.
  - Universalidade da Ordem.
  - Governo.
  - Província.
  - Modelo assistencial.
- O carisma da Hospitalidade
  - Abordagem antropológica, filosófica e religiosa ao sofrimento.
  - Fundamentos antropológicos, bíblicos e teológicos da Hospitalidade.

## **B. Aplicações práticas: a cultura da Hospitalidade**

- Princípios fundamentais e valores da cultura da Hospitalidade.
  - Valores humanos.
  - Valores cristãos.
  - Valores da Hospitalidade.
- Estilo assistencial da Ordem.
  - Carta de Identidade: a Hospitalidade em S. João de Deus e na Ordem Hospitaleira.
  - Primeiras Constituições do Hospital de Granada.
- Trabalhar a partir da Hospitalidade.
  - Significado antropológico do trabalho: dimensões vocacional, técnica, humana, psicológica, jurídica, ética.
  - Contrato ou vínculo psicológico entre o colaborador-trabalhador e a Ordem Hospitaleira.
  - Profissionalismo.
  - Orientação ao utente.
  - Humanização.
  - Ética e bioética.
  - O trabalho como desenvolvimento pessoal no âmbito profissional.

### ***2.3.2. Para os destinatários com contrato indireto: subcontratados***

A prática da subcontratação (outsourcing) de serviços por parte dos centros da Ordem é diversificada e está sujeita à legislação de cada país.

Os serviços subcontratados costumam ser os de cozinha, limpeza, segurança e manutenção, e não é habitual, ou é menos frequente, a subcontratação dos serviços clínico-assistenciais, embora, por vezes, haja situações em que há profissionais que realizam o seu trabalho nos centros através de acordos com outras instituições, o que as coloca numa dependência contratual diferente da que diz respeito aos serviços diretamente contratados pela Ordem, e sem serem formalmente subcontratados.

A formação institucional dirigida a pessoas subcontratadas, ou com um contrato indireto com os centros da Ordem, possui um carácter peculiar porque implica que a organização dos serviços prestados está a cargo da empresa a que pertencem, mas que, ao mesmo tempo, o seu trabalho se integra no centro em coordenação com os restantes trabalhadores.

É conveniente que a empresa subcontratada ou as que celebrarem acordos de colaboração se comprometam a incluir na formação dos seus trabalhadores os aspetos relacionados com os princípios fundamentais e os valores da Hospitalidade, bem como o conhecimento do centro de trabalho e os seus procedimentos organizacionais. Esse compromisso de formação por parte da empresa externa pode ser uma condição para a subcontratação.

### ***2.3.3 Para colaboradores-trabalhadores em cargos de gestão, para além do estipulado nos pontos 2.3.1. e 2.3.4***

## **C. Desenvolvimento de uma gestão carismática**

- Fundamentos da doutrina social da Igreja e a sua aplicação à Hospitalidade.
- Gestão e Hospitalidade: significados, relação, conteúdos práticos e avaliação.
- Liderança para a Hospitalidade.

### ***2.3.4. Para os colaboradores-trabalhadores que desejem aprofundar a partir de uma perspetiva de fé e para todos os colaboradores-trabalhadores em cargos de gestão, além de quanto estipulado nos pontos 2.3.1. e, eventualmente, quanto estabelece o ponto 2.3.3.***

Aos colaboradores-trabalhadores que desejem aproximar-se do carisma da Hospitalidade nesta perspetiva, serão oferecidos também programas com um enfoque religioso: formação voluntária, destinada àqueles que, partindo do seu papel de colaborador-trabalhador com a missão, desejem participar no carisma e na espiritualidade da Ordem numa perspetiva religiosa e como uma mais-valia para o seu trabalho.

Por outro lado, os colaboradores-trabalhadores em cargos de gestão, quer executivos quer em níveis intermédios de direção, devem realizar programas de formação sobre a espiritualidade da Ordem e o significado religioso da obra especificamente destinados àqueles que detêm responsabilidades específicas na direção e liderança formal das mesmas obras. O resultado que se deve esperar destes programas de formação é que os

gestores e os outros responsáveis compreendam os critérios e as motivações da Ordem como entidade religiosa, pois esta compreensão é fundamental no momento de orientar o trabalho dos centros para os fins e a missão da própria instituição, tarefa na qual eles detêm uma responsabilidade especial.

#### **D. Espiritualidade da Ordem**

- Conteúdos da palavra espiritualidade e formas de a viver hoje.
- Constituições da Ordem.
- Caminho de Hospitalidade segundo o estilo de S. João de Deus. Espiritualidade da Ordem.

#### **E. Significado religioso do trabalho: misericórdia, caridade e Hospitalidade**

- Teologia Pastoral para o mundo do sofrimento e do setor da saúde.
- Identidade e missão dos leigos na Igreja.
- O leigo como agente da evangelização no mundo da saúde.
- Formas de participação dos colaboradores-trabalhadores no carisma, na espiritualidade e na missão dos Irmãos hospitaleiros de S. João do Deus.

### **2.4. Etapas segundo os destinatários e em função da situação dos recursos humanos onde se realiza a formação**

Ao estruturar as ações de formação, os programas devem ter em conta o momento do ciclo da vida laboral em que se encontra o colaborador-trabalhador e o grau de responsabilidade que ele desempenha.

As várias etapas do ciclo de trabalho são:

- O acolhimento.
- O período de integração e experimental.
- O período de contrato a prazo.
- Período de permanência estável.
- O termo do contrato de trabalho.

Os graus de responsabilidade são:

- Colaboradores-trabalhadores como pessoal de base.
- Colaboradores-trabalhadores em cargos intermédios de chefia.
- Colaboradores-trabalhadores em cargos de direção.

Se combinarmos ambos os fatores, ou seja, os diferentes destinatários e as diferentes etapas do ciclo de recursos humanos onde a formação terá lugar, encontramos as seguintes possibilidades, para cada uma das quais será necessário dispor de programas específicos de formação institucional:

- Colaboradores-trabalhadores como pessoal de base:

- Acolhimento e período de integração e experimental.
- Contrato de trabalho a prazo.
- Período de permanência estável.
- Colaboradores-trabalhadores em cargos intermédios de chefia:
  - Início da responsabilidade e período de integração e experimental.
  - Período de permanência estável.
- Colaboradores-trabalhadores em cargos de chefia:
  - Início da responsabilidade e período de integração e experimental.
  - Período de permanência estável.

## 2.5. Níveis segundo a amplitude e profundidade dos conteúdos

Além da etapa do ciclo laboral em que se encontram os colaboradores-trabalhadores destinatários de um programa de formação, conforme explicado na seção anterior, será necessário ter em conta que a formação deve dar a oportunidade de alcançar uma aprendizagem contínua e progressiva dos conteúdos, o que requer a sua estruturação em diferentes níveis segundo a amplitude e a profundidade dos mesmos.

A **Formação inicial** deve ser direcionada para o conhecimento do Fundador, S. João de Deus, a missão da Ordem, a sua história, a sua filosofia, o carisma e a especificidade do centro em que se trabalha, de forma que, como resultado, se atinja o primeiro nível das competências incluídas no ponto 1.3. do guia sobre o perfil de colaborador-trabalhador. Esta formação inicial deve-se concretizar em dois níveis:

### Nível I – SENSIBILIZAÇÃO

Pretende-se **despertar** nos colaboradores-trabalhadores o **interesse pela instituição** em que trabalham. Entrar em contacto com o Fundador, os seus seguidores – entre os quais se contam os atuais – a história passada e presente, os princípios e os valores que permanecem apesar do tempo, os modelos assistenciais da Ordem.

### Nível II – BÁSICO

Destina-se a **lançar as bases** ao que foi aprendido no primeiro nível. O colaborador-trabalhador que já se encontra há mais tempo na instituição e que a **conheceu** de forma sumária, tem agora a oportunidade de poder **vivenciar** durante algum tempo os conhecimentos que adquiriu e partilhá-los com os seus colegas. Além disso, durante algum tempo, fora do seu local de trabalho e na companhia de outros profissionais da instituição, poderá não só adquirir novos conhecimentos mas também inserir-se numa cultura que dê sentido ao seu trabalho diário.

A **formação contínua** deve atingir um grau de aprofundamento progressivo do conhecimento do Fundador, S. João de Deus, da missão da Ordem, da sua história, da sua filosofia e do seu carisma e deve ser realizada ao longo da vida de trabalho, de modo que, como resultado, se atinjam os níveis 2 e 3 das competências indicadas no ponto 1.3. do guia sobre o perfil de colaborador-trabalhador.

A formação contínua pode ser articulada em níveis, como os seguintes:

### **Nível III – APROFUNDAMENTO**

Pretende-se que o colaborador-trabalhador possa **aprofundar** os conhecimentos adquiridos nas vivências dos níveis I e II. Neste nível deverá **personalizar** os conhecimentos e as vivências em que participou outrora com outros colegas, mas fazê-lo com mais intensidade. Durante algum tempo, poderá examinar a cultura da Hospitalidade e a sua relação com a sua vida no plano pessoal e ao nível de grupo. E, se for possível, **conhecer** Granada (Espanha) para se sensibilizar *in loco* com as origens da Ordem Hospitaleira de São João de Deus. A instituição oferece meios para que a vida do colaborador-trabalhador se revele **coerente** com os conhecimentos, os sentimentos e os comportamentos segundo o estilo de S. João de Deus.

### **Nível IV – Avançado**

Pretende-se que o colaborador-trabalhador possa viver atualizado com o carisma e a missão da Ordem Hospitaleira de São João de Deus. Ele **já conheceu** a instituição no nível I, teve a oportunidade de **vivenciar** uma série de características da mesma no nível II, deu mais um passo, **personalizando** conhecimentos e sentimentos do fundador e dos seus seguidores, inclusivamente visitando Granada. No nível III, e agora, no nível IV, tem de **fazer progressos todos os dias**. Esta tarefa não tem fim. É por isso que o nível avançado tem **diferentes subníveis**, de constante criação.

É evidente que esta **formação inicial e contínua** deve ser concebida em função das funções que o colaborador-trabalhador terá que desempenhar, assim como do grau da sua responsabilidade.

A formação poderá ser implementada mediante atividades programadas ou não. Programadas são as ações de formação em que foram definidos objetivos, destinatários, métodos, recursos, cronograma e avaliação. Não programadas são as ações que dizem respeito à vida e às atividades habituais desenvolvidas nos centros, não explicitamente classificadas como formativas e que, por expressarem a cultura da Hospitalidade assumem também um valor formativo sobre a identidade e a missão da Ordem para os colaboradores-trabalhadores.

O processo de formação exige também momentos de diálogo transversal entre os Irmãos e os grupos de colaboradores-trabalhadores, que permitam partilhar valores e fortalecer os laços de pertença à «Família de S. João de Deus».<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Carta-circular do Irmão Donatus Forkan sobre o Ano da Família de S. João de Deus, 8 de março de 2011.

**Percursos de formação do guia de formação institucional do colaborador-trabalhador da Ordem Hospitaleira de São João de Deus**

<b>Destinatários</b>	<b>Conteúdos</b>	<b>Etapas</b>	<b>Níveis</b>	<b>Ações</b>
<b>Contratação direta</b>	<b>Gerais, para todos os colaboradores-trabalhadores</b>			<b>PROGRAMAS E ATIVIDADES NÃO PROGRAMADAS</b>
• Colaborador-trabalhador com contrato a prazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S. João de Deus e a Ordem Hospitaleira</li> <li>• Cultura de Hospitalidade: valores, estilo assistencial, trabalhar a partir da Hospitalidade.</li> </ul>	Acolhimento	I. Sensibilização	
		Período de integração	II. Básico	
• Colaborador-trabalhador estável	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S. João de Deus e a Ordem Hospitaleira.</li> <li>• Cultura de Hospitalidade: valores, estilo de cuidado, trabalhar a partir da Hospitalidade.</li> </ul>	Início da estabilidade contratual	I. Aprofundamento	
		Permanência estável	II. Avançado	
<b>Contratação indireta</b>	<b>Gerais, para outros colaboradores</b>			
• Subcontratação: Empresas de trabalho temporário	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S. João de Deus e a Ordem Hospitaleira.</li> <li>• Cultura Hospitalidade: valores, estilo assistencial, trabalhar a partir da Hospitalidade.</li> </ul>	Acolhimento	I. Sensibilização	
<b>Responsabilidade</b>	<b>Específicos, para dirigentes e quadros intermédios</b>			
• Dirigentes de nível intermédio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S. João de Deus e a Ordem Hospitaleira.</li> <li>• Cultura hospitaleira.</li> <li>• Desenvolver a gestão carismática: doutrina social da Igreja aplicada à Hospitalidade, gestão da Hospitalidade, liderança para a Hospitalidade.</li> </ul>	Início da Responsabilidade	I. Sensibilização	
		Período de integração	II. Básico	
		Permanência estável	III. Aprofundamento	
		Permanência estável	IV. Avançado	
• Dirigentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S. João de Deus e a Ordem Hospitaleira.</li> <li>• Cultura hospitaleira.</li> <li>• Desenvolver a gestão carismática: doutrina social da Igreja aplicada à Hospitalidade, - gestão da Hospitalidade, liderança para a Hospitalidade.</li> </ul>	Responsabilidade doméstica	I. Sensibilização	
		Período de integração	II. Básico	
		Permanência estável	III. Aprofundamento	
		Permanência estável	IV. Avançado	
<b>Vinculação a valores da Hospitalidade</b>	<b>Gerais, segundo a própria ligação aos valores</b>			
• Todos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espiritualidade na assistência abrangente.</li> <li>• Ética e bioética.</li> </ul>	Período de integração	I. Sensibilização	
		Contrato a prazo	II. Básico	
		Início estabilidade contratual	III. Aprofundamento	
		Permanência estável	IV. Avançado	
• Religiosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espiritualidade na Ordem.</li> <li>• Significado religioso de trabalho: misericórdia, caridade, Hospitalidade.</li> </ul>	Período de integração	I. Sensibilização	
		Contrato a prazo	II. Básico	
		Início estabilidade contratual	III. Aprofundamento	
		Permanência estável	IV. Avançado	

## Síntese

A formação institucional dos colaboradores-trabalhadores deve ser rigorosamente estruturada desde o momento da sua integração nos centros até ao termo do contrato de trabalho, oferecendo percursos definidos segundo os diferentes grupos de destinatários, as suas características contratuais, o grau de responsabilidade e o modo de vinculação aos valores universais e religiosos da Ordem.

A formação de colaboradores-trabalhadores deve estar orientada para o conhecimento da atualidade da mensagem de S. João de Deus; deve igualmente proporcionar aos que sofrem e aos mais necessitados, com rigor e profissionalismo, um acolhimento integrado, adequado aos tempos e lugares, como testemunho do Evangelho; além disso, deverá estar em sintonia com o estilo das obras.

Os programas de formação devem ter em conta a amplitude e a diferente profundidade com que se podem apresentar os conteúdos. Assim, poderão ser realizados programas de sensibilização para despertar o interesse pela Hospitalidade; programas básicos que definam os princípios da Hospitalidade; programas de aprofundamento que desenvolvam os conhecimentos; e programas avançados, que permitam progredir constantemente e integrar a Hospitalidade no próprio projeto de vida e desempenho profissional.

Os colaboradores-trabalhadores que exercem cargos diretivos de responsabilidade devem desenvolver um novo modo de dirigir e gerir de acordo com a missão da Ordem. Aos colaboradores-trabalhadores que, para o desempenho do seu trabalho desejem participar no carisma e espiritualidade da Ordem numa perspetiva religiosa e como uma mais-valia no seu trabalho, serão proporcionados programas facultativos com um enfoque religioso.

## QUESTÕES

- 2.1 O que significa praticar a Hospitalidade no mundo de hoje?
- 2.2 Como irás comunicar a importância da formação na cultura da Ordem, os valores e a ética, aos colaboradores-trabalhadores que participarem em ações de formação?
- 2.3 Que recursos já tens à tua disposição e que outros terás de acrescentar?
- 2.4 Quantos módulos formativos precisas de programar em função da diversidade de destinatários existentes na Província?
- 2.5 Os conteúdos dos teus programas de formação institucional respondem aos objetivos que são propostos por este guia?
- 2.6 Quantos níveis de aprofundamento estão previstos no plano da formação institucional realizados?
- 2.7 Que atividades são realizadas para a formação em gestão carismática de dirigentes e quadros intermédios de chefia?
- 2.8 Existem atividades de carácter voluntário para aqueles colaboradores-trabalhadores que desejam dar um significado religioso às funções que desempenham nos centros?

## 3. Estratégia e metodologia

### 3.1 Considerações estratégicas

#### 3.1.1. *Um desafio simples e claro*

Hoje em dia, as empresas, organizações e instituições sociais sentem a necessidade de transmitir a própria cultura organizacional aos seus trabalhadores a fim de conseguirem uma identidade corporativa e um sentido de pertença que oriente os membros da organização na realização da sua missão através de um desempenho profissional adequado aos princípios e valores de cada organização. Também a Ordem de São João de Deus se propõe transmitir a sua cultura institucional, a cultura da Hospitalidade, aos colaboradores-trabalhadores, a fim de que o trabalho de Hospitalidade se realize permanentemente no tempo presente e no futuro segundo o estilo de São João de Deus e a tradição da Ordem.

O que devemos transmitir?

Uma competência multissecular que os Irmãos possuem, um saber, uma maneira própria de fazermos as coisas, de nos aproximarmos, acompanharmos e cuidarmos dos utentes, no respeito pela identidade e pelas expectativas de cada um.

A vontade da Ordem Hospitaleira de “transmitir” a sua cultura institucional é absolutamente inegável e determina, a longo prazo, as bases de uma cooperação estreita e equitativa entre a Ordem e seus colaboradores-trabalhadores.

A transmissão envolve principalmente a busca de uma passagem relevante, de uma relação de confiança. Implica uma transformação das pessoas, do transmissor ao recetor, mas também do recetor no sentido de quem transmite, em busca de uma aliança em favor das pessoas assistidas.

No nosso caso, trata-se de transmitir o estilo de S. João de Deus em que se baseia a Hospitalidade enquadrada num contexto laboral do tipo empregador/colaborador para obter a conformidade entre o estilo de atuação e a identidade corporativa, ou institucional, da Ordem.

A cultura da Hospitalidade tem princípios, valores, uma missão, um carisma, uma espiritualidade e normas.

Os princípios fundamentais são um ponto de referência essencial na vida das instituições. A Ordem formulou os seus princípios fundamentais nos Estatutos Gerais<sup>9</sup>. Os valores designam qualidades que são globalmente apreciadas pelas pessoas, pelos sistemas sociais ou pela ação, nomeadamente: honestidade, transparência, lealdade, justiça, respeito pelas diferenças, etc. Para os Irmãos de São João de Deus, tais princípios são os seguintes: Hospitalidade, respeito, qualidade, espiritualidade, responsabilidade<sup>10</sup>. As normas estão ligadas a valores, mas vão para além deles quanto à sua prescrição. A pertença a uma profissão, e a uma organização, em virtude de um

<sup>9</sup>Ordem Hospitaleira de S. João de Deus, *Estatutos Gerais*, 50.

<sup>10</sup> Donatus Forkan, *Carta circular sobre os Valores da Ordem*, 11 de fevereiro de 2010

contrato de trabalho, impõe certas regras, entre as quais se encontram as normas que definem o estilo de realizar o trabalho numa instituição específica. O respeito pelos princípios fundamentais e pelos valores da Hospitalidade e o desenvolvimento do trabalho de acordo com as normas que descrevem o estilo institucional estão incluídos entre as obrigações contratuais a que o colaborador-trabalhador se comprometeu com a Ordem.

As questões às quais desejamos responder são:

- Como manter uma assistência de qualidade que integre os princípios fundamentais e os valores da Hospitalidade?
- O que devemos empreender para que os colaboradores-trabalhadores tenham um “desempenho profissional” coerente com a cultura da Ordem?

A tarefa de formar trabalhadores segundo os princípios fundamentais e os valores da Hospitalidade é um projeto legítimo. A Ordem Hospitaleira pretende garantir que cada um dos seus colaboradores-trabalhadores desempenhe diariamente as suas tarefas profissionais segundo uma norma de comportamento que corresponda ao estilo joandeíno.

Os valores promovidos pelo Conselho Geral<sup>11</sup> são universais e, por conseguinte, conformes com os valores humanísticos e a regulamentação em vigor nos Estados, especialmente no que diz respeito à assistência a pessoas acolhidas nas estruturas sociais e do mundo da saúde. Ao integrar os valores universais numa “expectativa” profissional, a Ordem coloca-os no âmbito das prestações do contrato de trabalho permitindo assim medir o seu grau de cumprimento.

A Ordem reconhece, para além de um trabalho profissional bem feito com base nos seus valores universais, que é possível os colaboradores-trabalhadores poderem aderir voluntariamente ao carisma, à espiritualidade e à missão da Ordem através do seu compromisso com a fé católica. Este compromisso não se coloca no âmbito laboral, mas transcende-o e, por conseguinte, embora deseje favorecê-lo, a Ordem não considera que o deva exigir no âmbito de um contrato de trabalho.<sup>12</sup>

O facto de a Ordem se sentir chamada a desenvolver “um espaço da Igreja” com todos os trabalhadores-colaboradores crentes que trabalham nos seus centros, não impede, absolutamente, a decisão de ela formar a Família de S. João de Deus, a Comunidade terapêutica,<sup>13</sup> com todos aqueles que, de uma maneira ou de outra, estão ligados a ela, especialmente os colaboradores-trabalhadores, para exercer a sua obra apostólica.

Constituem a Família de S. João de Deus as pessoas e os grupos que se inspiram nos ideais de São João de Deus e atuam em comunhão com a Ordem.<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup> Idem.

<sup>12</sup> Estatutos Gerais da Ordem Hospitaleira de São João de Deus, 50.

<sup>13</sup> Ordem Hospitaleira de S. João de Deus, *Irmãos e Colaboradores unidos para servir e promover a vida*, Roma, 1991, 56.

<sup>14</sup> Ordem Hospitaleira, *Estatutos Gerais*, Glossário

A promoção da Família de São João de Deus exige um plano de formação institucional dos colaboradores-trabalhadores. Para alcançar este objetivo, é importante que a formação se torne uma das políticas prioritárias das Províncias.

### **3.1.2. Formar para desenvolver competências**

É importante dar um alcance real ao ato formativo considerando-o atualmente como um **vetor** para a **criação, conservação e desenvolvimento de competências**.

As pessoas responsáveis pela formação dos colaboradores-trabalhadores precisam de desenvolver uma visão dos resultados esperados do processo de formação. Por exemplo: quais as atitudes e comportamentos que um colaborador-trabalhador deve demonstrar em consonância com o estilo de S. João de Deus.

A formação nas empresas visa hoje a geração de capacidades nos trabalhadores e não apenas um simples conjunto de destrezas, competências e conhecimentos.

A noção das competências do colaborador-trabalhador é uma pedra angular para se conseguir um serviço de qualidade, derivado de uma prática profissional adaptada e respeitosa do estilo de S. João de Deus, realizado por colaboradores-trabalhadores formados e capazes de mobilizar os seus conhecimentos no âmbito da sua prática profissional, de forma a manifestar um desempenho profissional conforme com as expectativas da Ordem.

Por isso, foram identificadas muitas competências, descritas e mensuráveis através de ferramentas e de objetivos coerentes, e conhecidas por todos.

Este guia inclui no ponto 1.3. as principais competências que um colaborador-trabalhador da Ordem Hospitaleira de São João de Deus deve desenvolver.

### **3.1.3. Meios para alcançar o objetivo da transmissão**

Para atingir o objetivo definido são particularmente necessários:

- O envolvimento dos Irmãos, que são os transmissores dos valores da Hospitalidade.
- A participação construtiva e cuidadosa de todos os colaboradores-trabalhadores, pois não devemos esquecer nem negligenciar nenhum membro da Família de S. João de Deus.
- A criatividade no momento de conceber uma metodologia, estabelecer procedimentos, desenvolver ferramentas de recursos humanos e conteúdos pedagógicos.

A política institucional da transmissão de valores é acompanhada por uma nova maneira de gerir os planos de centros de formação. De facto, a vontade de transmitir os valores por parte da Ordem faz com que o plano de formação passe da condição de finalidade para a de instrumento, de modo a permitir a integração dos valores no âmbito de uma norma que especifica as boas atitudes profissionais.

Naturalmente, o contexto cultural, religioso, político, financeiro e organizacional da Província influenciará qualquer processo de formação e deve ser tido em consideração.

### **3.1.4. *Necessidade de identificar métodos de avaliação.***

Como podemos saber se as ações de formação realizadas para alcançar em concreto as competências esperadas são de qualidade, sem se dispor de instrumentos de avaliação?

Avaliar a formação significa:

- Avaliar o programa de formação: verificar a qualidade das atividades de formação propostas aos colaboradores-trabalhadores para atingir o objetivo que lhes foi proposto.
- Avaliar a identificação das necessidades: verificar se a identificação das necessidades de formação foi realmente conseguida.
- Avaliar os resultados da formação dos colaboradores-trabalhadores: verificar se adquiriram realmente os conhecimentos úteis para o progresso do desempenho do colaborador-trabalhador e se houve um impacto real, por se ter alcançado o objetivo global e os objetivos operacionais da ação de formação.
- É necessário contar com algumas metodologias específicas, próprias da gestão dos recursos humanos, que deverão ser aplicadas para avaliar a integração das competências esperadas pela Ordem nos seus colaboradores-trabalhadores.

## **3.2 Considerações metodológicas**

### **3.2.1 *Orientações gerais***

Quando se escolhe uma metodologia é importante considerar o que é que vai garantir que a formação seja eficaz e seu impacto positivo sobre quem seguir o processo.

O processo de formação deve propor aos colaboradores-trabalhadores experiências e atividades que promovam uma reflexão pessoal sobre si mesmos, as suas relações com os outros, a missão e os valores da Hospitalidade no seu trabalho quotidiano. Quando se fazem experiências de reflexão pessoal é possível que a formação tenha efeitos sobre as crenças, as atitudes e os comportamentos dos colaboradores-trabalhadores. Importa, por conseguinte, propor-lhes espaços de reflexão e ajudá-los para que o sentido e a Hospitalidade autêntica possam emergir. Assim, eles podem tornar-se conscientes de que são portadores de valores: dando-se conta dos seus próprios valores e dos valores humanistas, irão descobrindo progressivamente que são seguidores de S. João de Deus, dado que atuam em nome da Hospitalidade.

É, pois, necessária, uma formação integral nos valores da Hospitalidade que abranja não só a esfera intelectual mas também os aspetos da vontade e as dimensões emocionais, profissionais, humanas e espirituais.

É importante focalizar os esforços de formação em métodos de aprendizagem baseados na experiência e capitalizar a sabedoria acumulada pelos Irmãos e colaboradores-

trabalhadores ao longo dos muitos anos de trabalho, colocando-os ao serviço do processo formativo, dado que eles podem oferecer um contributo único como guias ou modelos de desempenho a imitar.

### **3.2.2. Critérios para a aplicação em diferentes contextos**

- A tarefa de desenvolver os programas de formação institucional compete aos responsáveis pela gestão, os quais devem reportar ao Superior Provincial.
- A pedagogia deve seguir critérios elementares: personalização de ações de formação, abordagem narrativa, aprendizagem baseada na experiência, voltada para a prática, conteúdos e linguagem homogéneos, compreensíveis e acessíveis a todos os colaboradores-trabalhadores, com referências específicas ao seu trabalho diário, uma vez que os valores da Hospitalidade devem ser comunicados numa linguagem clara, simples e fácil de reter, para que sirvam de guia e auxílio aos colaboradores-trabalhadores no seu desempenho profissional.
- As oportunidades de formação podem incluir:

## **A. O recurso ao ciclo da gestão dos recursos humanos.**

A experiência de trabalho de cada colaborador-trabalhador deve ser orientada e apoiada pelos valores da Hospitalidade. Em cada etapa do ciclo de gestão dos recursos humanos existem oportunidades para que a formação seja realizada de forma explícita e direta, ou de maneira implícita, através das experiências que o colaborador-trabalhador realiza no seu relacionamento com outras pessoas na instituição.

### **RECRUTAMENTO E SELEÇÃO**

Nesta fase, é possível explorar através do diálogo com os potenciais colaboradores-trabalhadores o seu próprio sistema de valores e a sua compatibilidade com os valores da Hospitalidade. Também é possível fornecer uma quantidade de materiais de leitura que levam os candidatos a familiarizar-se com a realidade da Ordem.

### **INTEGRAÇÃO**

Várias metodologias podem ser usadas nesta fase para que o novo colaborador-trabalhador aprofunde os seus conhecimentos na tradição de Hospitalidade, tais como informações por escrito, sessões de trabalho interativas, oficinas de trabalho e interação com os Irmãos e outros colaboradores-trabalhadores, que tenham uma compreensão profunda da sua missão e da Ordem.

### **PERÍODO DE ESTÁGIO (EXPERIÊNCIA)**

O período de estágio é um período de tempo que permite assegurar-se, através de uma orientação correta, monotorização ou tutoria, acompanhamento (*work shadowing*) ou supervisão, de que o colaborador-trabalhador está a ter a oportunidade de alcançar um nível desejável de compreensão que o habilite a realizar um compromisso de continuidade do seu serviço na Ordem.

## **GESTÃO E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO**

A implementação e revisão dos modelos de comportamento dentro da Ordem devem conduzir a um melhor desenvolvimento da cooperação dos colaboradores-trabalhadores. Para isso, os dirigentes e os quadros intermédios são um recurso possível para a formação permanente.

É essencial cuidar da coerência nas mensagens institucionais, internas e externas, quer verbais quer de caráter não-verbal. As atitudes e os valores também se transmitem aos membros de uma instituição “por contágio”, de modo que deverão estar bem presentes nos membros da direção de cada centro, tornando-se visíveis no cotidiano, como que impregnando as decisões tomadas diariamente.

Não se deve subestimar a importância do testemunho dos responsáveis executivos e dirigentes de nível médio e é vital que eles sejam realmente modelos vivos do estilo de Hospitalidade que a Ordem deseja promover.

### **B. O desenvolvimento de programas de Hospitalidade**

Os programas devem ser concebidos para educar, inspirar, apoiar e manter os colaboradores-trabalhadores em todas as dimensões do seu trabalho de Hospitalidade e têm um lugar importante no âmbito de uma formação mais ampla que abranja todos os aspetos do seu serviço.

É vital que os formadores possuam um conhecimento e um entendimento profundos do caminho da Hospitalidade, que sejam pessoas carismáticas e compreendam as metodologias pedagógicas a ser utilizadas, tendo em conta a diversidade de pessoas para que se tornem eficazes.

A decisão de utilizar um programa de formação como meio de apoio aos trabalhadores-colaboradores no seu trabalho de Hospitalidade deveria integrar um programa global de atividades formativas. O impacto dos programas de formação na prática deve ser discutido com os dirigentes a fim de serem integrados na dinâmica global do trabalho.

### **C. Narrar a vida de São João de Deus e a história da Ordem**

A narração da vida de São João de Deus e dos seus seguidores ao longo da história constitui as bases do estilo de S. João de Deus ou do modo específico de realizar a Hospitalidade como maneira de ser. Contar e recontar a história para captar o seu significado e responder ao seu convite a ser hospitaleiros levará os colaboradores-trabalhadores a motivar-se para realizar o serviço segundo o estilo de S. João de Deus.

### **D. As tradições e a cultura organizacional atual**

A experiência de fazer parte da Família de São João de Deus também contribuirá para a formação dos colaboradores-trabalhadores. A participação em eventos, celebrações,

cerimónias, conferências, etc. promoverá um sentido de pertença e ilustrará aquilo a que a Ordem dá valor.

Os eventos e procedimentos que dão a oportunidade de experimentar a participação, a colaboração e as consultas interativas transmitem a mensagem de que cada colaborador-trabalhador dá um contributo à Ordem e incentiva uma abertura às opiniões dos outros.

## **E. Encontros, trabalho em rede e outros fóruns**

No quotidiano da organização, há muitos recursos que potencialmente podem contribuir para o processo de formação, nomeadamente:

- Reuniões da equipa
- Fóruns de discussão
- Ações de formação
- Trabalho em rede
- Redes sociais (Internet).

Estes grupos podem criar espaços de reflexão, fomentar o debate e o confronto sobre a missão e asseguram que as equipas estão focalizadas em decidir ou atuar com base no caminho da Hospitalidade. Os colaboradores-trabalhadores fazem parte dessas equipas e os grupos continuarão a aprofundar a compreensão do modo de ser hospitaleiros.

### **3.2.3. Processo de implementação**

O processo de implementação começa com uma análise das necessidades de formação adaptada ao contexto específico sobre o qual se deseja intervir. Será também necessário aplicar os métodos pedagógicos para a planificação de um programa e das ações de formação. Os seguintes três aspetos importantes devem ser tidos em conta.

## **A. Seleção de formadores**

Os Irmãos e os Colaboradores que dão a formação devem ser adequadamente selecionados tendo em conta que devem ser pessoas coerentes com a mensagem que são chamados a transmitir, ou seja, testemunhas de Hospitalidade e com competência pedagógica adquirida através da frequência de programas geralmente designados como cursos de “Formação de formadores”, para que a sua ação seja significativa e eficaz.

No que se refere à seleção destas pessoas, a Carta de Identidade recorda-nos como “são raros os formadores que conseguem compreender os problemas do mundo da saúde possuindo, ao mesmo tempo, um domínio pedagógico nos âmbitos do pensamento contemporâneo filosófico, teológico, pastoral e espiritual”, e que “deverão ser feitos esforços para constituir equipas e reforçar as qualidades de várias pessoas que trabalhem num programa comum”.<sup>15</sup>

Um fator decisivo é uma seleção adequada dos formadores em valores institucionais.

---

<sup>15</sup> Ordem Hospitaleira, *Carta de Identidade*, 6.1.1. Formação técnica, humana e carismática.

## **B. Realização de planos de formação de caráter institucional**

- Planificado.
- Que abrangem a todos.
- Sistemático.
- Adaptado.
- Avaliado.

## **C. De avaliação**

Uma questão importante é a avaliação dos programas de formação a fim de se ir fazendo uma melhoria contínua. O plano de formação de cada Província deverá proporcionar métodos de avaliação tanto do programa nos seus diferentes aspetos como o impacto formativo sobre os colaboradores-trabalhadores e a cultura da Hospitalidade.

## **SÍNTESE**

O respeito pelos princípios fundamentais e pelos valores da Hospitalidade e o desenvolvimento do trabalho segundo as normas que descrevem o estilo institucional devem estar incluídos nas obrigações contratuais que um colaborador-trabalhador assumiu com a Ordem.

A promoção da família de São João de Deus exige um plano de formação institucional dos seus colaboradores-trabalhadores. Para alcançar este objetivo é importante que a formação se torne uma das políticas prioritárias das Províncias.

Para alcançar o objetivo esperado são especialmente necessários:

- o envolvimento dos Irmãos, que são os transmissores dos valores da Hospitalidade;
- a participação atenta e construtiva de todos os colaboradores-trabalhadores, pois não devemos esquecer nem descurar nenhum dos membros da Família de S. João de Deus;
- criatividade para excogitar (descobrir) uma metodologia, estabelecer procedimentos, desenvolver ferramentas de recursos humanos e conteúdos pedagógicos.

A política institucional de transmissão de valores deve ser acompanhada por uma nova maneira de gerir os planos de formação dos centros. Na verdade, a vontade de transmitir os valores da Ordem faz com que o plano de formação passe a ter uma função de meio que permite a integração dos valores no âmbito de uma norma que especifica as boas atitudes profissionais.

É necessário dispor de metodologias específicas, próprias da gestão de recursos humanos, que deverão ser postas em prática para avaliar a integração das competências que a Ordem espera dos seus colaboradores-trabalhadores.

O processo de formação deve propor aos colaboradores-trabalhadores experiências e atividades que promovam uma reflexão pessoal relativamente a si mesmos, ao seu relacionamento com os outros, à missão e aos valores da Hospitalidade no seu trabalho diário. Assim, é necessária uma formação integral em valores da Hospitalidade que inclua tanto as dimensões intelectuais como as relacionadas com a vontade, as emocionais, profissionais, humanas e espirituais.

## QUESTÕES

- 3.1 Como se apresenta o contexto político, financeiro e organizacional da Província e qual o seu impacto na prestação de serviços e no desenvolvimento organizacional?
- 3.2 Quais são os valores da Hospitalidade assumidos na Província e que significado têm em prática?
- 3.3 A formação institucional está incluída nas políticas de gestão de recursos humanos da Província?
- 3.4 Quem são as pessoas envolvidas como formadoras e organizadores e quem solicita as atividades do programa de formação institucional?
- 3.5 Como se pode garantir que aqueles que têm a responsabilidade de orientar os outros na sua formação possuem a experiência de que necessitam e se mantêm atualizados relativamente às teorias modernas sobre o desenvolvimento pessoal, profissional e organizacional?
- 3.6 É feita uma adequada seleção e formação inicial e contínua dos formadores, não só nos conteúdos mas também na aplicação dos melhores métodos de ensino?
- 3.7 Qual é o método de transmissão dos valores que predomina na Província? Propõe uma nova metodologia que seja criativa de acordo com quanto sugerido neste guia?
- 3.8 Considerando a educação como “a transformação através de uma série de encontros pessoais”, que oportunidades tens na Província para proporcionar o espaço para esses encontros?
- 3.9 Como irás monitorar e avaliar o impacto do programa de formação sobre o serviço que é oferecido nos centros?
- 3.10. Como é recebida a formação institucional por parte dos colaboradores-trabalhadores? É bem avaliada? São avaliados os resultados esperados pelos próprios colaboradores-trabalhadores? Tal avaliação é feita por instâncias diretivas? E pelo Conselho Provincial?
- 3.11. Como irás respeitar a vasta diversidade de crenças entre os colaboradores-trabalhadores, oferecendo a todos uma formação em valores universais e em valores religiosos àqueles que desejam adotar uma perspetiva de fé?

## **4. Recomendações para realizar o Plano de Formação Institucional**

1. Elaborar um plano de formação institucional a ser implementado progressivamente nas Províncias e nos centros.
2. Assumir o plano de formação institucional por cada centro: integrando-se de forma participativa com a Ordem e a Província e sendo pró-ativos na realidade concreta do centro.
3. Nomear um coordenador de formação para a Província e outro para cada centro, que se reúnam frequentemente para uma troca de experiências e proceder ao acompanhamento do plano de formação institucional.
4. Selecionar os formadores – Irmãos, colaboradores e mesmo pessoas que não pertençam à Ordem – e analisar a formação que oferecem.
5. Cuidar do perfil dos formadores, tendo em conta que devem ser testemunhas da Hospitalidade para serem credíveis naquilo que dizem e manifestar um forte sentido de pertença ou empatia com a Ordem.
6. Oferecer programas de formação para formadores com carácter de formação inicial e permanente.
7. Saber aceitar – por parte dos formadores e coordenadores – as críticas feitas tanto em planos de formação como nos momentos de avaliação sobre os conteúdos.
8. Elaborar um plano de formação institucional que apresente programas e ações de interesse para os destinatários, em que a dimensão vivencial predomine sobre os conteúdos teóricos.
9. Dar a conhecer aos participantes, por escrito, o plano de formação institucional: objetivos e conteúdos, tempos, formadores, local.
10. Seguir os itinerários de formação deste guia no que se refere às etapas e níveis, apresentando os programas com clareza: os que são obrigatórias e os opcionais.
11. Ter em conta o carácter confessional da instituição, utilizando contudo uma linguagem e uma atitude de abertura e abrangência em que possam “caber” todos.
12. Verificar que o local escolhido para a formação entre os centros reúna as seguintes condições: um ambiente isolado, tranquilo e belo. Realçar o acolhimento aos participantes e estar atentos àquilo de que eles necessitem. Deve ser um sítio independente do local de trabalho.
13. Aproveitar todas as ocasiões da vida e os programas de formação da Ordem, Província e centros para ampliar a formação institucional, a qual não se esgota no plano de formação institucional.
14. Analisar as razões pelas quais alguns Irmãos e colaboradores se opõem à formação institucional e promover estratégias de confronto para as superar.
15. Destinar os recursos necessários para realizar os programas de formação.
16. Avaliar nos Capítulos provinciais a formação institucional e programar a sua continuidade para o quadriénio.

## 5. Anexos

### 5.1. Princípios fundamentais da Ordem<sup>16</sup>

Os princípios fundamentais que caracterizam as nossas obras apostólicas são os seguintes:

- Afirmamos que o centro de interesse é a pessoa assistida.
- Promovemos e defendemos os direitos dos doentes e necessitados, tendo em conta a sua dignidade pessoal.
- Comprometemo-nos com a defesa e a promoção da vida humana desde a conceção até à morte natural.
- Reconhecemos o direito das pessoas assistidas a serem adequadamente informadas da sua situação.
- Promovemos uma assistência integral, baseada no trabalho em equipa com um equilíbrio adequado entre a técnica e a humanização nas relações terapêuticas.
- Observamos e promovemos os princípios éticos da Igreja Católica.
- Consideramos como elemento essencial na assistência a dimensão espiritual e religiosa como fonte de cura e salvação, respeitando as outras crenças e princípios de vida.
- Defendemos o direito a morrer com dignidade e que sejam respeitados os justos desejos daqueles que estão em agonia de morte.
- Prestamos a máxima atenção na seleção, formação e acompanhamento do pessoal de todas as nossas obras apostólicas, tendo em conta não só a sua preparação e competência profissional, mas também a sua sensibilidade perante os valores humanos e os direitos da pessoa.
- Cumprimos as exigências do sigilo profissional e fazemos o possível para que elas sejam respeitadas por todos aqueles que se aproximam dos doentes e necessitados.
- Valorizamos e promovemos as qualidades e o profissionalismo dos funcionários, incentivamo-los a participar ativamente na missão da Ordem e no processo de tomada de decisão nas nossas obras apostólicas, de acordo com as suas capacidades e as suas responsabilidades.
- Respeitamos a liberdade de consciência das pessoas assistidas e dos colaboradores, mas exigimos o respeito pela identidade das nossas obras apostólicas.
- Opomo-nos ao afã de lucro; além disso, observamos e exigimos que sejam cumpridas normas económicas e remuneratórias justas.

---

<sup>16</sup> Estatutos Gerais da Ordem Hospitaleira de São João de Deus, 50

## 5.2. Valores do Hospitalidade<sup>17</sup>

- **Hospitalidade**
  - A Hospitalidade é o nosso valor central que se manifesta e concretiza em quatro valores guia, a saber: qualidade, respeito, responsabilidade e espiritualidade.
- **Qualidade**
  - Entendemos por qualidade a excelência, o profissionalismo, a atenção holística, a consciência das novas necessidades, o modelo de união com os nossos colaboradores, o modelo de cuidados joandeíno, uma arquitetura e decoração acolhedoras, a colaboração com terceiros.
- **Respeito**
  - Entendemos o respeito como estima pelos outros, humanização, dimensão humana, responsabilidade recíproca para com os colaboradores e os Irmãos, compreensão, visão holística, promoção da justiça social, direitos civis e humanos, envolvimento dos familiares.
- **Responsabilidade**
  - Entendemos a responsabilidade como fidelidade aos ideais de São João de Deus e da Ordem, ética (bioética, ética social, ética de gestão), proteção do meio ambiente, responsabilidade social (na Europa: a União Europeia), sustentabilidade, justiça, distribuição justa dos recursos.
- **Espiritualidade**
  - Entendemos a espiritualidade como pastoral da saúde, evangelização, oferta de assistência espiritual aos membros de outras religiões, o ecumenismo, cooperação com paróquias, dioceses, outras confissões religiosas.

---

<sup>17</sup> Donatus Forkan, *Carta circular sobre os Valores da Ordem*, 11 de fevereiro de 2010.

## 5.3. Exemplos de programas de formação sobre valores de Hospitalidade

**Projeto europeu sobre valores dos Irmãos de S. João de Deus – Dublin 2012.**  
*European Value Projects of the Brothers of St. John of God. Dublin 2012.*

<b>Hospital da Curia Geral</b> <b>Programa de “literacia” à maneira de S. João de Deus</b>
---

### **Centro de realização do projeto:**

Hospital de São João Calibita «Fatebenefratelli», com o apoio organizativo dos serviços de formação da Ordem – Fundação Internacional Fatebenefratelli

### **Objetivos do projeto:**

Sensibilizar o pessoal leigo e as estruturas dos Irmãos de S. João de Deus para uma partilha mais ampla do carisma da Ordem. Contextualizar a mensagem de S. João de Deus para cumprir os atuais requisitos na prestação de cuidados de saúde aos doentes e aos que sofrem.

### **Breve descrição do projeto:**

O projeto faz parte da iniciativa europeia para sensibilizar os funcionários leigos e as estruturas dos Irmãos de S. João de Deus.

A iniciativa inclui um plano orgânico de três anos de formação destinado a:

- Pessoal médico e não-médico
- Pessoal permanente
- Pessoal médico com contratos a prazo
- Visitantes, bolseiros, estagiários
- Pessoal de empresas externas (*outsourcing*)
- Voluntários.

O objetivo consiste em definir um percurso capaz de explorar e envolver todos os recursos que tornam possível alcançar os fins institucionais do centro. O projeto começou com o envolvimento dos gestores, porque os cargos de responsabilidade que ocupam fazem deles as principais testemunhas daquilo que significa estar e trabalhar em centros da Ordem.

### **Iniciativas – documentação:**

- Carta de Identidade;
- Caminho de Hospitalidade segundo o estilo de S. João de Deus: Espiritualidade da Ordem;
- Declarações do Capítulo Geral de 2006 (2-21 de outubro);
- Atas da Conferência Regional da Europa (1-5 de setembro de 2008);
- DVD “Bem-vindos a Granada: a minha vida ao serviço dos doentes”

Endereços da entidade responsável pela implementação do projeto:

Ospedale Generalizio  
Fondazione Internazionale Fatebenefratelli  
Lungotevere de' Cenci 5/7 00186 Roma  
[s.lanfredi@fondazionefatebenefratelli.it](mailto:s.lanfredi@fondazionefatebenefratelli.it)

## **Província Lombardo-Véneta**

### **Dar visibilidade ao estilo de S. João de Deus fora dos centros da Ordem**

#### **Centros para a realização do projeto:**

- Hospital geral da Ordem na Lombardia-Véneto
- Fundação Internacional Fatebenefratelli

#### **Objetivos do projeto:**

Dar visibilidade ao estilo de S. João de Deus fora dos centros da Ordem

#### **Breve descrição do projeto:**

Para realizar o projeto foi proposto que a Diocese de Milão (**IRC**, sigla de *Insegnamento della Religione Cattolica* – Serviços para o ensino e difusão da fé católica) incluísse S. João de Deus – e a obra dos Irmãos de S. João de Deus em Itália – nos currículos do ensino da fé católica nas escolas secundárias estatais a nível cultural, e não para fins de promoção das vocações.

A proposta foi alargada para incluir os agentes do serviço de ensino religioso das Dioceses de Roma e Brescia, que aceitaram a proposta e a fizeram circular entre os seus professores.

Se for inserida no currículo, a mensagem será recebida e ulteriormente divulgada localmente.

Os professores foram convidados a elaborar o projeto em 2010 e a implementá-lo no ano letivo de 2010/2011; um relatório sobre o trabalho realizado será entregue aos responsáveis dos Irmãos de S. João de Deus.

#### **Endereços dos responsáveis pela implementação do projeto:**

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

Ospedale Generalizio/Fondazione Internazionale Fatebenefratelli  
Lungotevere de' Cenci 5/7 00186 Roma

[s.lanfredi@fondazionefatebenefratelli.it](mailto:s.lanfredi@fondazionefatebenefratelli.it)

**Província Lombardo-Véneta**

**Gestão carismática – Curso para todos os executivos seniores da Província e os Irmãos**

**Centro para a implementação do projeto:**

Província Lombardo-Véneta da Ordem Hospitaleira de São João de Deus

**Objetivos do projeto:**

Informar os executivos dos nossos centros e permitir-lhes que participem no espírito de S. João de Deus de modo a poderem desempenhar positivamente o seu papel na assistência a todas as necessidades da pessoa.

**Breve descrição do projeto:**

No seguimento do curso (de 3 dias) de 2009 sobre “A cultura organizacional da Hospitalidade”, destinado aos Irmãos e aos gestores da Província, de carácter local e central, sobre matérias relacionadas com capacidades e competências técnicas, perfil humano, perfil ético e dimensão religiosa, em 2010 foi organizado um segundo curso (de 2 dias) para, a partir do carisma na assistência pastoral, traduzir em prática e demonstrar a viabilidade, em 2011, de POLÍTICAS CARISMÁTICAS E CONSTRIÇÕES ECONÓMICAS, juntamente com ALTERAÇÕES EM CUIDADOS DE SAÚDE E NAS POLÍTICAS ASSISTENCIAIS COM UM ENFOQUE CARISMÁTICO.

O curso incluirá lições em contexto de sala de aula, trabalhos de grupo e melhoria do trabalho dos centros, aplicando aquilo que foi aprendido.

- O curso de 2009 teve a assistência da Faculdade de Psicologia da Universidade de Pádua;
- O de 2010 esteve a cargo da Comissão Provincial de Assistência Pastoral;
- O de 2011 é da responsabilidade da Comissão Provincial de Formação Permanente.

Endereços da entidade responsável pela implementação do projeto:

Província Lombardo Veneta Fatebenefratelli  
Via Cavour, 2  
20063 Cernusco sul Naviglio (MI)  
e-mail: [Gassi@Fatebenefratelli.it](mailto:Gassi@Fatebenefratelli.it)

<b>Hospital da Curia Geral</b> <b>Workshop de gestão carismática</b>
---

**Centro** para a implementação do projeto:

Hospital de S. João Calibita (Fatebenefratelli) com o apoio organizativo dos serviços de Formação da Ordem: a Fundação Internacional Fatebenefratelli.

**Objetivos** do projeto:

construir e testar modelos inovadores de cultura da Hospitalidade comparando experiências representativas e de excelência em termos de acolhimento aos doentes e às suas famílias.

Breve **descrição** do projeto:

o projeto foi realizado com a participação ativa de todo o pessoal e implementando os valores da Ordem em nome das pessoas assistidas. O projeto está a ser levado a cabo envolvendo todos em ações de sensibilização e autoavaliação, teóricas e práticas, ações de formação profissional e aplicando modelos de gestão.

Foram definidos os seguintes **indicadores** para avaliar a experiência:

- organizacionais: levantamento e avaliação do estado atual dos processos em curso e do uso das nossas estruturas;
- clínicos/assistenciais: medição ou avaliação do diagnóstico, do tratamento e do processo assistencial;
- de Hospitalidade: levantamento e avaliação do nível de satisfação da eficácia da Hospitalidade por parte dos utentes/pessoal assistencial.

**Áreas experimentais:**

Assistência a doentes com fraturas do fémur (ortopedia e traumatologia)

- Atendimento ao doente na sala de radioterapia (medicina física e radioterapia).
- Atendimento ao doente em cardiologia e posterior acompanhamento em ambulatório (cardiologia).
- Reabilitação de doentes com problemas de visão (oftalmologia / serviços sociais / psicologia)
- Acolhimento numa área crítica: reanimação aberta (reanimação e cuidados intensivos-serviços sociais / serviço de bioética / direção de profissões da saúde / UVO [Unidade de Avaliação Hospitalar] – Assistência domiciliária a doentes terminal / – oncologia – serviços sociais)
- Telemedicina para suporte a tratamento de doentes de cancro em estado avançado (telemedicina oncológica / serviços sociais / *Ryder Ryder*).
- Cuidados multimodais para doentes idosos frágeis (disciplinas médicas / departamento de ciências de enfermagem).
- Rumo à Escola de Hospitalidade (grupo experimental sobre assistência global de doentes).
- Aceitação de internamentos hospitalares (Superior e diretor clínico).

**Endereços:**

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

**Província Romana**  
**Folha de balanço social [Social balance sheet] das instituições dos Irmãos de S. João de Deus – Fatebenefratelli**

Entidade proponente:

Província Romana dos Irmãos de S. João de Deus (ISJD).

**Objetivo do projeto:**

Produzir um instrumento para informar e referir a todos os interessados sobre os resultados das missões e o seu valor acrescentado alcançados graças aos efeitos sociais.

**Palavras-chave:**

Folha de balanço social, contabilidade, prestação de contas, responsabilidade social institucional.

A “folha de balanço social” não é apenas um instrumento de comunicação sobre a responsabilidade social das empresas, pois tem também a vantagem de legitimar socialmente a existência da empresa e emitir relatórios sobre o seu trabalho relativamente aos objetivos da sua missão e ao seu papel institucional.

Benefícios de produzir uma folha de balanço social nas estruturas dos Irmãos de S. João de Deus:

- Relatório sobre as atividades institucionais integrando parâmetros de caracterização (valor acrescentado através da humanização do serviço).
- Relatórios sobre as atividades auxiliares da instituição (por exemplo, investigação, formação/adestramento, voluntariado, etc.)
- Relatório dos resultados financeiros (como valor acrescentado, avaliação do desempenho *versus* padrões de custos regionais).
- Utilização da folha de balanço social como reconhecimento da “posição” da entidade ISJD nas negociações institucionais.
- Utilização da folha de balanço social como instrumento de marketing corporativo.

Endereços da entidade responsável pela implementação do projeto:

Dott. Roberti Giovanni – Direzione Sanitaria Aziendale – FBF  
Centro Direzionale Via Cassia, 600 – 00189 Roma  
[Roberti.Giovanni@fbfrm.it](mailto:Roberti.Giovanni@fbfrm.it)

**Província da Europa Ocidental – Grã-Bretanha**  
**Programa de desenvolvimento de gestor hospitaleiro – Grã-Bretanha**

Nome da Província/centro:

Província da Europa Ocidental de São João de Deus – Grã-Bretanha

**Objetivos do projeto:**

*“A Hospitalidade não consiste em mudar as pessoas mas em dar-lhes espaço para que a mudança possa ter lugar...” (Henri Nouwen),*

O principal **objetivo** do programa consiste em formar gestores hospitaleiros, agora e no futuro, abrindo espaços em que as pessoas encarnem o estilo de gestão carismática característico da Ordem.

**Descrição do projeto:**

De acordo com a prioridade do plano da nossa missão – “Sustentar e desenvolver uma cultura baseada em valores” –, foi definido um programa por medida, experiencial, centrado no carisma da Ordem da Hospitalidade.

O programa pretende desenvolver autoconsciência, confiança, competência, conhecimento e capacidades na prática de uma abordagem hospitaleira orientada por valores que faça a diferença no trabalho realizado nos serviços. A importância de uma facilitação como meio para alcançar o estilo de gestão carismática da Ordem é enfatizada ao longo do programa.

No plano da nossa missão afirmamos querer que aqueles que entram em contacto com os serviços hospitaleiros de S. João do Deus façam a experiência de viver a compaixão, a hospitalidade, a justiça, o respeito e a confiança, e que pretendemos tomar medidas práticas para tornar visíveis os valores em tudo o que fazemos e dizemos.

Procuramos equipar todos os âmbitos da caridade com os meios necessários para trabalharmos juntos de modo a alcançar este objetivo. Estamos convictos de que o nosso programa contribuirá para a consecução destes objetivos.

*“Já que todos atiramos ao mesmo alvo, embora cada um siga o seu caminho, conforme Deus é servido e o guia, é justo que nos encorajemos uns aos outros” S. João de Deus. (2ª Carta a Gutiérres Lasso, 11)*

**Endereços:**

Saint John of God Hospitaller Services  
Saint Bede’s House  
Morton Park Way  
Darlington, Co Durham  
DL1 4XZ  
England  
Email: [enquiries@sjog.org.uk](mailto:enquiries@sjog.org.uk)

<b>Província da Europa Ocidental – Grã-Bretanha</b> <b>Participar – Grã-Bretanha</b>
---

**Nome da Província/centro**

Província da Europa Ocidental de São João de Deus – Grã-Bretanha

**Objetivos do projeto**

Trata-se de uma iniciativa orientada para os cuidados pastorais tendo em vista manter as pessoas que recorrem aos serviços hospitalares S. João do Deus no centro de tudo o que dizemos e fazemos, e garantir que as suas vozes sejam ouvidas.

**Descrição do projeto:**

O projeto “Participar” oferece oportunidades para envolver as pessoas na assessoria e participação e é constituído pelos utentes dos serviços de caridade e pelos funcionários que desejam certificar-se de que as pessoas tenham um maior envolvimento em todos os aspetos dos serviços que recebem e no modo como tais serviços são prestados. Tem em vista dar voz às pessoas de modo que elas possam influenciar e melhorar os mesmos serviços.

“Participar” é um fórum para as pessoas se ligarem, conversarem e partilharem informações sobre as questões que consideram importantes e, parafraseando alguns membros do grupo, “para dizer aos dirigentes que eles podem alterar a maneira de fazer as coisas, o que conduz a uma verdadeira mudança para os utentes dos serviços.”

Até hoje, o projeto “Participar” conseguiu influenciar:

- o modo de abordar as preocupações e sugestões para melhorar os serviços;
- a informação sobre os direitos das pessoas e como elas podem manifestar preocupações e sugestões de melhorias;
- o desenvolvimento e a oferta de uma sessão de sensibilização do pessoal que evidencia o que significa para as pessoas poderem falar sobre os serviços.

**Endereços:**

Saint John of God Hospitaller Services  
Saint Bede’s House  
Morton Park Way  
Darlington, Co Durham  
DL1 4XZ  
England  
Email: [enquiries@sjog.org.uk](mailto:enquiries@sjog.org.uk)

**Serviços Comunitários de S. João de Deus, L.<sup>da</sup> – Província da Europa Ocidental**  
**Os nossos valores na prática – Comissões de revisão de direitos para as pessoas portadoras de deficiência mental**

Nome da Província / centro de realização do projeto:

Serviços Comunitários de S. João de Deus, L.<sup>da</sup> – Província da Europa Ocidental

**Objetivos do projeto:**

1. Criação e desenvolvimento de comissões de revisão de direitos no âmbito de todos os serviços para pessoas com deficiência mental que são sustentadas pela Constituição e pelos Estatutos Gerais da Ordem Hospitaleira de São João de Deus (Carta de Identidade, 2004).
2. Criar e consolidar os direitos humanos baseados na cultura no âmbito de todos os nossos serviços.
3. Garantir uma abordagem dos direitos humanos tendo em vista a prestação de serviços de alta qualidade através de:
  - Divulgação das melhores práticas e da nossa Carta de Direitos.
  - Ponderação do ambiente de apoio.
  - Oportunidades de escolha e desenvolvimento pessoal.
  - Agir no melhor interesse da pessoa.
  - Garantir a ausência de malefício.
  - Apoiar os processos devidos.
  - Assegurar o consentimento.
  - Formação do pessoal e dos utilizadores dos serviços sobre direitos e responsabilidades.

**Descrição do projeto:**

É constituída uma Comissão de revisão de direitos em cada serviço que atue em apoio das pessoas e do pessoal quando alegadamente se estiver em presença de uma ação injusta, limitante ou restritiva.

O objetivo da Comissão consiste em levar o serviço a salvaguardar, defender e permitir o exercício dos direitos das pessoas que recorrem aos seus serviços e auxílios; auxiliar os gestores a garantir que a prática e proteção de direitos humanos seja evidente e eficaz nos serviços; defender a Convenção das Nações Unidas sobre os direitos das pessoas com deficiência.

O seu papel consiste em rever as restrições, reais ou propostas, formais ou informais, impostas pelo serviço e determinar se os benefícios e riscos estão adequadamente contrabalançados para assegurar que tenha sido adotada a abordagem menos restritiva e terapêuticamente mais adequada. Desta forma, a Comissão atua como uma força estabilizadora que minimiza os conflitos que podem surgir no momento de equilibrar segurança e crescimento pessoal. Funciona também como interface entre necessidades e preferências organizacionais, ou de grupo, e as do indivíduo.

A IRLANDA, A EUROPA E AS NAÇÕES UNIDAS DEFENDEM OS MEUS DIREITOS!

**Contactos:**

Anna Plunkett

Diretora do desenvolvimento do programa

Saint John of God Community Services Limited

Hospitaller House

Stillorgan, Co Dublin, Ireland

anna.plunkett@sjog.ie | [Jacqueline.Hall@sjog.IE](mailto:Jacqueline.Hall@sjog.IE)

<b>Província da França</b> <b>Gestão carismática para quadros intermédios</b>
--

**Objetivos**

- História da Ordem de São João de Deus.
- Valores da Ordem, seu significado na prática quotidiana, conformidade com a lei.
- Gestão carismática.

**Público-alvo**

- Colaboradores em cargos de chefia de nível intermédio nos hospitais e centros de S. João de Deus.

**Conteúdos pedagógicos**

- DVD
- Biografia de São João de Deus.
- Reflexão sobre os significados individuais de valores, quadro normativo, valores em contexto de gestão, gestão carismática, valores na gestão dos serviços.

**Avaliação**

- Metodologia de avaliação em 4 níveis típicos. Donald Kirckpatrick.

**Introdução:**

- Vontade de transmitir e partilhar os valores no âmbito da instituição de S. João de Deus.

**Ordem de São João de Deus**

- Organização.
- Objetivos.
- Presença da Ordem no mundo de saúde – atividade assistencial, social e clínica – em todo o mundo.

**História:**

- Vida de São João de Deus: de João Cidade ao desenvolvimento dos níveis mais elevados. Valores da Ordem.
- Carta de Identidade da Ordem.
- Cinco valores principais: definição.

**Compreensão dos valores**

- Comparação com as principais religiões monoteístas.
- Conceções filosóficas.
- Valores e contexto legal.
- Leis de 2002 e 2006.
- Conformidade valores / quadro legal.
- Hospitalidade e prática profissional.

**Gestão carismática**

- Postura profissional e análise da prática.
- Transmissão dos valores.
- Aplicação dos valores na organização das nossas instituições e serviços.

## **Província da França**

### **Simpósio sobre ética: multiculturalismo, multidisciplinaridade e considerações éticas**

#### ***Localização – calendarização:***

- Domaine Saint Joseph, em Sainte Foy les Lyon, 9 e 10 de fevereiro de 2011.

#### ***Público***

- Membros das Comissões Provinciais e de Ética das instituições e Irmãos

#### ***Pedagogia***

- Vídeo
- Lições
- Seminários
- Intercâmbios

#### ***Expetativas***

- Partilha de experiências e oferta de apoio aos profissionais de saúde.

#### ***Avaliação:***

- Metodologia de avaliação em 4 níveis – segundo Donald Kirckpatrick

#### ***Introdução***

- Necessidade fortemente sentida por parte da comissão de ética de congregar todos os membros dos diferentes grupos de ética das nossas instituições para refletir sobre a tomada em consideração dos aspetos multiculturais e multidisciplinares na assistência do doente. Estas disciplinas são importantes para a melhoria contínua da Hospitalidade segundo o estilo de S. João do Deus.
- Reflexão com base na Carta de Identidade.

#### ***Objetivos***

- Conseguir a assistência holística (cuidados abrangentes de acordo com o espírito de São João de Deus).
- Abordagem multidisciplinar (lei de 2002).
- Abordagem antropológica (importância de tomar em consideração a cultura de quem assiste e a do cliente num contexto médico).
- Conceito de “humanidade” (fornecer instrumentos ou chaves aos profissionais de saúde para melhorar a assistência aos doentes).
- Deter-se a refletir sobre as nossas práticas profissionais.
- Aplicação dos 5 valores da Ordem na vida diária (pessoal e profissional)
- Referir e apoiar-se (*coaching*) noutros profissionais de saúde.

#### ***Programa***

- O que diz a Carta de Identidade  
Irmão Alain-Samuel, oh, Provincial; Pe. Jean-Luc Ragonneau, s.j
- Melhorar o desempenho profissional praticando uma hospitalidade criativa (experiências de colaboradores).
- Multidisciplinaridade, apelos a uma reflexão ética (Dr. Michel Geoffroy).
- Na área da saúde, ter em conta, por parte da equipe multidisciplinar, aquilo que o doente tem a dizer (Nicolas BRUN).
- Cuidados perante a abordagem multidisciplinar: um caminho para a excelência (Dr. Alain Epelboin, médico e antropólogo).
- Estudo de caso (membros de grupos de ética e palestrantes).

## **Província da França**

### **A Fundação, uma estrutura legal para servir a Hospitalidade**

#### ***Porquê uma Fundação?***

A criação de uma Fundação tem um triplo objetivo:

- Fazer emergir o caráter vivo do carisma do nosso fundador nas nossas estruturas de saúde e médico-sociais;
- Transmitir este carisma como uma riqueza para os colaboradores;
- Tornar permanente o carisma de S. João do Deus através de obras da Igreja.

Com a ajuda do Instituto de Hospitalidade, esta Fundação representa a estrutura jurídica mais segura para revitalizar, transmitir e dar continuidade ao carisma da Hospitalidade. Esta estrutura jurídica irá reforçar a ligação e o sentimento de pertença à cultura e à identidade das instituições da Ordem Hospitaleira de São João de Deus, com a Ordem e entre elas mesmas.

Através da partilha e da otimização de recursos – económicos, financeiros, pastorais e humanos – a Fundação tornará as instituições da Província mais solidárias umas com as outras.

Irá também otimizar os benefícios dos serviços e da assistência prestada aos utentes, que estão no âmago do projeto da instituição, permitindo-lhes, além disso, estar melhor representados nos níveis local e nacional.

#### **Metodologia**

- Acompanhar os conselhos de administração e de gestão neste plano para reagrupar (diversos encontros, debates, conferências, etc.)  
– Tema: Carta de Identidade da Ordem.
- Criação de um comité de direção e apoio, constituído por assessores especializados (em direito, desenvolvimento organizacional...).
- Assembleias gerais com periodicidade regular.
- Informação e comunicação aos nossos utentes, colaboradores, ministério da saúde e colaboradores externos.
- O conselho provincial, o comité de direção, os presidentes e gestores colaboram estreitamente sobre diferentes matérias (comunicação, “partilha”, recursos humanos, formação profissional, finanças, etc.).

#### **Calendarização**

- De janeiro de 2008 até setembro de 2009: encontros de formação para os membros do conselho provincial, presidentes e gestores sobre a Carta de Identidade da Ordem.
- Outubro de 2009: validação do projeto «Fundação» pelos presidentes dos conselhos de administração e criação de um comité de direção.
- Novembro de 2009/janeiro de 2011: trabalho em várias áreas (consultadoria, desenvolvimento organizacional, problemas legais e financeiros, etc., ...).
- 1º semestre de 2011: comunicação à equipa de representantes (sindicatos).
- 2º semestre de 2011: contratação de um presidente de administração (CEO) e registo da Fundação. Entrega do projeto no ministério da administração interna, reuniões com os diferentes parceiros do governo para facilitar a implementação deste projeto
- 1º semestre 2012: lançamento da Fundação.

**Província da França**  
**Jornadas Hospitaleiras, ações de formação necessárias para a transmissão do carisma da Hospitalidade**

***Calendarização***

- Duas sessões anuais.

***Público***

- Irmãos Hospitaleiros e seus colaboradores.

***Pedagogia***

- Palestras e sessões práticas.

***Avaliação***

- Inquéritos e questionários de satisfação.

***Temas para o triénio 2009/2011:***

- Necessidades dos nossos utentes de carácter espiritual, religioso e filosófico.
- Enfrentar a morte.
- Acompanhamento das famílias e auxiliares em situações de sofrimento.
- Melhorar a comunicação entre os auxiliares, os profissionais de saúde e os doentes.
- Hospitalidade e ética.
- Afetividade e sexualidade.

***Objetivos***

- Dar formação profissional, integrando conteúdos extraídos da Carta de Identidade (incluindo aulas de teologia).
- Oficinas multidisciplinares e interinstitucionais.
- Desenvolver uma abordagem profissional do trabalho diário de acordo com a Hospitalidade de S. João de Deus.
- Desenvolver o sentimento de pertença à família Hospitaleira e a cultura das nossas instituições.

***Oradores***

- Especialistas nos temas escolhidos (filósofos, antropólogos, teólogos, moralistas, médicos, gestores na área de saúde, psicólogos ... e Irmãos e Irmãs Hospitaleiros.
- Conferencistas de fama nacional ou internacional.

***Inventário das necessidades***

- Reflexão com os participantes sobre temas para ações futuras.
- Os tópicos deveriam responder às novas necessidades que emergem das suas práticas profissionais e terem em vista a melhoria da qualidade e a criatividade da Hospitalidade.

## **Província polaca**

### **Encontros do grupo de integração da Ordem de S. João de Deus, na Província polaca**

Todos os anos, o Superior Provincial da Província polaca promove encontros de Irmãos e colaboradores cujos principais objetivos são:

- Transmissão dos valores do serviço hospitaleiro;
- Alargamento dos conhecimentos sobre a história e o carisma de Ordem;
- integração entendida em sentido amplo.

Desde 2008, cerca de 300 participantes frequentaram tais encontros, com dois dias de duração.

A cada ano que passa, os eventos tornam-se cada vez mais enriquecedores.

O último – intitulado “O Rosto Mutável da Ordem” – teve lugar nos dias 25 e 26 de setembro de 2010, em Myczkowce.

Do programa do encontro constavam:

- orações comuns e participação na missa;
- palestras;
- a sessão final do concurso de conhecimentos sobre a vida do Beato Eustáquio Kugler;
- um grande torneio de desporto;
- uma reunião de integração

As nossas experiências neste domínio mostram que a fórmula do encontro – “Espírito, educação e desporto” – corresponde realmente às expectativas dos Irmãos e dos colaboradores e atinge os objetivos traçados.

Em 2011, gostaríamos de enriquecer a nossa reunião de grupo com atividades interativas de modo a difundir o conhecimento sobre o serviço hospitaleiro.

## **Província austríaca**

**“Viver a Hospitalidade hoje” – seminários destinados a colaboradores, para fortalecer a filosofia (ethos) e os valores de S. João do Deus nos nossos centros**

A Cúria provincial, em colaboração com todas as nossas instituições na Áustria.

### ***Objetivos***

- Familiarizar-se com S. João do Deus deixando-se inspirar por ele.
- Entrar em contato com o tesouro da hospitalidade de S. João do Deus.
- Desenvolver a responsabilidade carismática.

### ***Método / conteúdos***

- Convívio com os Irmãos: participação na eucaristia, liturgia das horas, refeições, colóquios informais (à tarde do primeiro dia).
- Palestras: Hospitalidade – o nosso carisma, vivência e celebração da nossa fé, trabalho numa instituição católica, os nossos valores...
- Mensagem do vídeo “O Rosto da Ordem em Mudança”, do Superior Geral, Ir. Donatus Forkan.
- *Workshop* – “Hospitalidade hoje”, “Visão 2020”
- Projetos de valores
- Manual da Hospitalidade de S. João do Deus.

### ***Detalhes organizacionais***

- Duração: 2 dias.
- Participantes: colaboradores em cargos de responsabilidade (15-20 pessoas)
- Dinamizadores: 1 moderador e 1 conferencista.
- Três seminários por mês: Viena (para a região leste), Graz (para a região Sul) e Linz (para a região oeste da Áustria).

### ***Contacto***

Mestre Dominik Hartig: [Dominik.Hartig@bbprov.at](mailto:Dominik.Hartig@bbprov.at)

<b>Província austríaca</b> <b>Nados mortos</b>
---

Hospital dos Irmãos Hospitaleiros [Krankenhaus der Barmherzigen Brüder] de Sankt Veit/Glan

***Instituição responsável e contactos***

Krankenhaus der Barmherzigen Brüder St. Veit/Glan

A-9300 St.Veit/Glan, Spitalgasse 26

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

e-mail: [krankenhaus@bbstveit.at](mailto:krankenhaus@bbstveit.at)

[www.barmherzige-brueder.at](http://www.barmherzige-brueder.at)

***Objetivos***

O objetivo do projeto consistia em chamar a atenção para o acompanhamento e apoio dado aos pais que perderam o próprio filho, ou filha, durante a gravidez.

***Descrição***

A dedicação do primeiro departamento de cuidados paliativos da Ordem de São João de Deus na Áustria, em 2004, e o novo enfoque oncológico mudaram a assistência prestada aos doentes moribundos no nosso hospital.

Como estamos também confrontados com filhos nados mortos no nosso departamento de obstetrícia e ginecologia, dirigimos a nossa atenção para os pais que perderam os seus filhos. O acompanhamento e apoio a estes pais exigem empatia, intuição e delicadeza por parte dos médicos, enfermeiros e parteiras. Parece que a dor e o desespero destes pais nunca têm fim...

Quando já se conhece o diagnóstico, é feita uma gestão profissional como princípio fundamental da “hospitalidade”. O processo de acompanhamento durante a gravidez é efetuado por apenas um médico e uma enfermeira, como assistência personalizada.

No caso de nados mortos, entram em ação os responsáveis pelos cuidados de pastoral, a Comissão de ética e psicólogos. De seis em seis meses realiza-se uma celebração fúnebre solene para filhos nascidos sem vida.

Todos podem participar, independentemente da denominação religiosa. Todas as famílias afetadas são convidadas por escrito para essa cerimónia.

Existe também um espaço no cemitério de Obermühlbach utilizado como memorial para todos os pais que não tiveram a possibilidade de sepultar os seus filhos. Esse espaço dá-lhes a possibilidade de descansar e comemorar os filhos que perderam.

**Projeto interprovincial entre o Centro assistencial de S. João de Deus de Kainbach, perto de Graz, e o Centro de Reichenbach, dos Irmãos de S. João de Deus, na Baviera.**

**[Provinzübergreifendes Projekt zwischen dem Johannes von Gott-Pflegezentrum in Kainbach, bei Graz, und den Barmherzigen Brüdern, Reichenbach]**

**“O TEU CORAÇÃO INDICA-TE O CAMINHO”**

### ***Objetivos do projeto***

- Tornar as pessoas conscientes da vida de S. João do Deus através de composições musicais atualizadas de elementos litúrgicos.
- Fortalecer e abrir a Comunidade da Família de São João de Deus.

### ***Descrição do projeto:***

Peter Weinhappl (diácono do centro assistencial de S. João de Deus, em Kainbach) e Markus Bieder (membro da banda “Klimmstein”) foram convidados pelo Superior Provincial da Província austríaca a compor uma missa moderna de S. João do Deus.

A primeira execução desta missa, intitulada **“O teu coração indica-te o caminho”** – *[Dein Herz zeigt dir den Weg]* – teve lugar em Kainbach, a 12 de setembro de 2010. Especialmente os jovens ficaram entusiasmados com a mistura, nessa obra, de elementos de música pop, rock, clássica, jazz e folclórica espanhola.

Na primavera e no verão de 2011, colaboradores de Kainbach (Áustria) e de Reichenbach (Baviera), bem como o *“Reichenbacher Klosterspatzen”* (Coro de Residentes) realizaram uma excursão através da Áustria e da Alemanha, executando essa missa em Salisburgo, Viena (catedral de Santo Estêvão – Stephansdom), Reichenbach, Straubing, Gremsdorf, Graz e Thal bei Graz. Um CD com a gravação da missa está à venda por 10 €(ver contactos, abaixo).

### ***Contactos***

- Áustria: Peter Weinhappl: peter.weinhappl@bbkain.at
- Alemanha: Uli Doblinger: pastoralreferent@barmherzigereichenbach.De

<b>Província Austríaca</b> <b>Serviço de assessoria ética clínica</b>
--

***Entidade responsável pelo Projeto***

Irmãos de São João de Deus, Serviço de Ética da Áustria na Comissão Provincial de Ética.

***Objetivos***

- Assessoria de caso: em decisões críticas do ponto de vista ético, serviços clínicos fornecidos com o apoio sistemático, de acordo com as normas internacionais no campo da ética clínica.
- Formulação de políticas: políticas (recomendações, orientações, códigos, etc.) regulamentam frequentemente questões complexas e/ou éticas e fornecem orientação a quem deve tomar decisões.
- Formação: métodos e questões de ética clínica são uma parte obrigatória na formação e no desenvolvimento pessoal, bem como de liderança, em todas as instituições dos Irmãos de São João de Deus, na Áustria.

***Breve descrição do projeto:*****Background**

Muitas vezes, os médicos têm que se apoiar na sua consciência individual ao tomar decisões eticamente difíceis no atendimento ao doente. Muitos deles preferem um processo decisório compartilhado no qual as questões e preocupações possam ser abertamente formuladas, o que permite a formação de um envolvimento comum na decisão em causa.

A partir da década de 1970, nos Estados Unidos, foram implementadas estruturas e processos de consulta sobre ética clínica para ir ao encontro desta necessidade. Desde alguns anos, a consulta de ética foi muito intensificada na Europa.

**Objetivo**

Os Irmãos de São João de Deus, na Áustria, decidiram implementar nas suas instituições um serviço de assessoria de ética sistemática de acordo com as normas internacionais. Esta é uma consequência lógica quando se trata de implementar o Código de Ética, adotado em 2010, na prática clínica.

***Metodologia***

Com base na decisão da Comissão Provincial de Ética, é criada em cada instituição uma Comissão de ética clínica, que promove as atividades locais sobre temáticas relacionadas com a ética. A nível provincial, um gabinete central de ética promove e dinamiza tais atividades. A nível internacional, efetua-se um intercâmbio sobre temas éticos através da rede, no âmbito da comunidade científica (mediante publicações, congressos, projetos de investigação).

## **Principais funções**

### **(1) Consulta de caso**

A equipa clínica recebe apoio sistemático quando se trata de uma decisão eticamente difícil (por exemplo, limitação da intervenção clínica em doentes terminais). Um membro da equipa externa, com formação específica, facilitará o processo de tomada de decisão por parte da equipa clínica (incluindo, às vezes, o doente e os seus familiares).

### **(2) Formulação de políticas**

Para questões éticas complexas e/ou frequentes, são elaboradas recomendações por escrito, orientações, códigos, etc., dando aos profissionais de saúde uma orientação estruturada que se baseia em evidências académicas e reconhece os processos operacionais dentro das instituições.

### **(3) Formação**

Uma perspetiva ética é integrada na formação regular e no desenvolvimento pessoal; além disso, é oferecida formação ética especial através de diferentes meios (por exemplo, seminários, “cafés de ética”, oficinas de trabalho). É prestada uma atenção especial ao desenvolvimento de liderança.

## **Conclusão**

A implementação de um serviço de assessoria de ética sistemática, de acordo com as normas internacionais, contribuiu para o desenvolvimento da cultura organizacional, especialmente no que se refere às dimensões do respeito e da responsabilidade da Hospitalidade.

## **Contactos**

Dr. Jürgen Wallner, MBA,  
Chefe da Comissão de Ética dos Irmãos de São João de Deus, Áustria.  
Hospital de São João de Deus, Viena  
Johannes-von-Gott Platz 1, A-1020 Viena, Áustria,  
Telefone: + 43-1-211 21-5208, E-mail: [Juergen.Wallner@bbwien.at](mailto:Juergen.Wallner@bbwien.at)

<b>Província austríaca</b> <b>Envolvimento dos familiares dos nossos doentes</b>
---

Hospital dos Irmãos Hospitaleiros de S. João de Deus de Sankt Veit/Glan  
[Krankenhaus der Barmherzigen Brüder St. Veit/Glan]

***Instituição responsável e contactos***

Krankenhaus der Barmherzigen Brüder – St. Veit/Glan  
A-9300 St.Veit/Glan, Spitalgasse 26  
Tel.: + 43 (0) 4212/499-0  
e-mail: [krankenhaus@bbstveit.at](mailto:krankenhaus@bbstveit.at)  
[www.barmherzige-brueder.at](http://www.barmherzige-brueder.at)

***Objetivos***

- Envolvimento e apoio dos membros das famílias dos doentes no hospital e após a saída.
- Melhoria da ligação entre os membros da família e o pessoal médico, os psicólogos e os serviços sociais.
- Integração do ambiente pessoal dos doentes na “hospitalidade” do nosso hospital.

***Descrição***

Seguindo as instruções da Escola de Hospitalidade da Ordem de São João de Deus, que teve lugar em Granada, em 2009, procurámos encontrar novos campos onde poder atingir patamares mais elevados no campo dos valores éticos e cristãos e na nossa ideia peculiar de Hospitalidade segundo o estilo de São João de Deus.

Instituímos um grupo de trabalho, formado por oito membros interessados, e implicámos a nossa equipa na elaboração de um programa de “Envolvimento das famílias dos doentes”. O grupo foi constituído com carácter multidisciplinar. Em primeiro lugar, elaborámos um breve questionário para analisar a situação atual.

Em seguida, debatemos os resultados e organizámos outro debate com peritos de todos os grupos relevantes no nosso hospital. O nosso objetivo consiste em criar uma rede de apoio entre todas as valências médicas, psicológicas, sociais e espirituais que podemos oferecer e o ambiente familiar, social e médico dos doentes nas suas casas. O nosso modelo de desempenho, muito eficaz, é a “unidade ambulante de cuidados paliativos”.

Decidimos produzir um folheto para explicar as nossas ideias com palavras simples e fornecer todos os dados relevantes, úteis ou necessários, nomeadamente os números de telefone. A partir de janeiro de 2011, este dossiê é fornecido a todos os doentes e seus familiares interessados.

Como efeito colateral das nossas reuniões, desenvolvemos um “Código de comportamento” para todas as pessoas que trabalham na nossa casa, que expomos em lugares de destaque, onde quer que haja um contato entre nós e os nossos doentes e utentes.

## **Província austríaca**

### **Envolvimento dos familiares dos nossos doentes**

Hospital dos Irmãos Hospitaleiros de S. João de Deus de Linz  
[Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Linz – Setor 42]

#### **Objetivos**

- Melhoria da comunicação entre médicos / enfermeiros e familiares dos doentes
- Formação para o debate.
- Decisão sobre o tempo e o modo dos colóquios com os familiares.

#### **Descrição**

O modo como tratamos os familiares dos nossos doentes não é muitas vezes verdadeiramente adequado, nem tão atencioso como poderia ser. Às vezes, chegamos mesmo a considerá-los uma "chaticce" e nem sequer pensamos no impacto positivo que o nosso colóquio pode ter na recuperação dos nossos doentes – um facto que aprendemos, por exemplo, com a medicina paliativa.

Após a análise da situação atual, a nossa equipa enfrentou este tema durante meio ano. Em dois seminários, realizados ao fim do dia, aprendemos como comunicar bem em situações difíceis. Elaborámos juntos uma lista de medidas que vamos adotar para melhorar a forma de nos relacionarmos com os familiares dos nossos doentes. Um novo panfleto servirá para recordar, a nós, aos doentes e às suas famílias, o que estamos a tentar fazer a este respeito.

Lista de medidas: a reflexão e o trabalho realizados sobre este aspeto mudaram a nossa atitude para com os membros da família dos nossos doentes. Agora compreendemos melhor como eles são queridos e importantes para os nossos doentes e o tipo de angústias e problemas que têm de suportar.

#### **Elementos especificados:**

- Enfermeiras dão conselhos sobre os serviços de cuidados de enfermagem.
- Os médicos dão conselhos médicos.
- Isso pode ser facilmente comunicado.
- A informação médica é transmitida às 15.00 horas.
- Devemos evitar longas conversas informativas durante as visitas nas unidades do hospital e os colóquios com a equipa de cuidados paliativos, se possível, terão lugar antes ou depois das visitas médicas nas unidades.
- Se explicarmos algo aos membros da família dos nossos doentes, não precisaremos de o fazer depois, permanecendo nos corredores. Foi predisposto um novo espaço para esse efeito.
- A lista de intérpretes foi atualizada pelo departamento de enfermagem.
- Um folheto disponível para todos enumera sinteticamente todas as medidas que tomámos.

#### **Contacto:**

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

## **Província da Baviera**

### **Avaliação da assistência hospitalar e da hospitalidade**

Klinikum St. Elisabeth, Straubing, Baviera (Alemanha)

**Objetivos do projeto:** A Hospitalidade é o valor essencial da Ordem hospitaleira de S. João do Deus e dos seus colaboradores e pode ser descrita através dos conceitos de qualidade, respeito, responsabilidade e espiritualidade. Tomar a sério o valor fundamental da Hospitalidade significa para nós desenvolver meios para avaliar continuamente a sua realidade na nossa instituição. O objetivo deste projeto consistiu em verificar a viabilidade de uma avaliação contínua da Hospitalidade no contexto de um hospital de cuidados para doentes agudos com 435 camas, focalizada especialmente na aplicação prática dos resultados nas decisões de gestão.

**Descrição do projeto:** “Pelos seus frutos, os conhecereis “ (Mt 7,16). Este bem conhecido versículo significou para nós que avaliar a Hospitalidade no atendimento hospitalar significa fazer um grande esforço para avaliar e promover ulteriormente os resultados sob os pontos de vista clínico e de enfermagem, bem como ponderar como identificar e responder às necessidades espirituais dos doentes. No nosso esforço para avaliar continuamente os resultados médicos e de enfermagem utilizamos indicadores somáticos padronizados no hospital, trimestralmente. Para avaliar os aspetos não somáticos da Hospitalidade no atendimento hospitalar elaborámos um modelo de questionário para os doentes. A metodologia baseia-se nos modelos de questionários amplamente utilizados (comunicação técnica, escala de quatro graus, preenchimento domiciliar após a saída do hospital) e foi alargada para incluir perguntas no sentido de detetar diferentes aspetos da Hospitalidade, resultando assim um questionário com aproximadamente 75 questões. Os resultados dos indicadores somáticos e não somáticos dos questionários foram depois utilizados para avaliar, de quatro em quatro meses, como a organização cumpriu o seu voto de Hospitalidade e foram apresentados a um vasto público, interno e externo, para definir e implementar outras áreas de melhoria.

Métodos usados: os indicadores de qualidade utilizados para avaliar os resultados somáticos do tratamento dos doentes foram os indicadores para a segurança do doente (*Patient safety Indicators – PSI*) – da agência americana para a investigação em cuidados de saúde e qualidade (*Agency for Healthcare Research and Quality – AHRQ*) e os indicadores de qualidade de internamento hospitalar (*German inpatient quality indicators – G-IQI*) da Iniciativa Alemã para uma Medicina de Qualidade (*Initiative for Quality Medicine – IQM*).

O modelo de questionário para os doentes utilizou um software baseado na web (EvaSys) que desenvolve um questionário estruturado, distribuído aos doentes no momento da sua admissão, com envelope aberto e com franquia, destinado ao envio grátis pelo correio das suas respostas, anónimas, após a demissão.

O processamento do questionário foi automatizado com o uso de estações de digitalização duplex de elevada capacidade. Os dados do inquérito foram processados e foi gerado automaticamente um relatório em formato PDF. Além disso, foram realizados gráficos analíticos das variáveis (histogramas e gráficos de diferentes tipos), bem como linhas de perfil. Os dados do levantamento podiam também ser exportados para análise mais pormenorizadas e produzir relatórios para SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences – pacote estatístico para as Ciências Sociais*).

Avaliámos assim a Hospitalidade na sua dimensão “qualidade” combinando indicadores de qualidade somática e questões específicas no questionário do doente. O aspeto de Hospitalidade “respeito” apenas foi avaliado pelo questionário, assim como a “espiritualidade”. Nesta primeira abordagem para tentar avaliar a Hospitalidade o aspeto “responsabilidade” só indiretamente foi avaliado no questionário do doente.

**Resultados:** Durante um período de meio ano, foram distribuídos aos doentes cerca de 10.000 questionários, juntamente com envelopes RSF, com selo pré-pago, para serem devolvidos depois de preenchidos, em casa, terminado o internamento no hospital. A adesão a esta pesquisa contínua: em 2010 obteve 3045 respostas ao questionário, o que representa cerca de 30%. As características demográficas dos doentes que devolveram o questionário correspondem às características da população de internamento e não apresentem qualquer desvio sistemático. Com uma avaliação positiva de 98%, o questionário revelou – não obstante o número elevado de questões – uma elevada aceitação por parte dos doentes. O processamento automatizado foi fundamental para garantir uma análise quadrimestral dos resultados e a sua discussão interna, juntamente com os indicadores de qualidade somática. A focalização nos itens “qualidade” e “respeito” da Hospitalidade foi essencial para obter um amplo apoio dos médicos e enfermeiros, os quais perceberam a Hospitalidade não como um conceito teórico, mas como parte do seu trabalho diário na organização diretamente relacionada com o esforço global da instituição em viver o seu voto de Hospitalidade. Na reunião anual dos doentes (em que participaram várias centenas de antigos doentes) todos os dados foram dados a conhecer e discutidos entre os doentes e os responsáveis do hospital, tornando claro que os resultados da pesquisa não eram o fim, mas o início de uma reflexão centrada no doente, realizada pela instituição. Os primeiros resultados do questionário sobre o item “espiritualidade” demonstraram que apenas uma pequena percentagem dos doentes desejava ser visitada pelo capelão e os que receberam a sua visita responderam que as suas expectativas e necessidades só parcialmente tinham sido correspondidas. Embora modestos, estes resultados não são surpreendentes e estão em consonância com os resultados de outras instituições.

**Debate:** O projeto mostrou que as dimensões da Hospitalidade podem ser continuamente avaliadas utilizando indicadores de qualidade somática e fazendo um inquérito aos doentes. A alta aceitação do método por parte dos doentes e funcionários confirma tal viabilidade. A análise quadrimestral dos resultados parece ser essencial para garantir um reconhecimento atempado das alterações e uma aplicação em termos de decisões de gestão a nível da organização. Os primeiros resultados do questionário evidenciam a qualidade dos serviços médicos e de enfermagem prestados. No entanto, a avaliação das respostas relativas ao item “espiritualidade” deu a entender que é urgente uma integração sistemática da Hospitalidade com a sua dimensão de “espiritualidade” num conceito global de assistência espiritual no hospital – com uma avaliação diferenciada de necessidades espirituais no momento da admissão e uma maior diversidade de ofertas de apoio espiritual durante a permanência hospitalar. Na elaboração e disponibilização de novas ofertas espirituais, o presente inquérito será um guia importante para toda a organização no sentido de se certificar que as medidas tomadas chegam de facto aos doentes e fazem a diferença, comparando os resultados atempadamente.

### **Contactos**

Dr. Christoph Scheu, CEO, Klinikum St. Elisabeth

Elisabethstr. 23, 94315 Straubing, Alemanha

Tel.: + 49 9421 7101021 - Mail: [Christoph.Scheu@Klinikum-Straubing.de](mailto:Christoph.Scheu@Klinikum-Straubing.de)

## **Província da Baviera**

### **Peregrinação a Granada: “Seguindo as pegadas de São João de Deus”**

- A Província da Baviera dos Irmãos de São João de Deus convida os seus trabalhadores a fazerem uma peregrinação, seguindo as pegadas de São João de Deus.
- Esta peregrinação realiza-se de dois em dois anos, com 20 a 30 participantes.
- A estadia em Granada é de quatro ou cinco dias.

O grupo-alvo são os trabalhadores dos Irmãos Hospitaleiros, de todas as áreas e níveis. Os Irmãos da Ordem Hospitaleira, apoiados por outras pessoas, desempenham o papel de guias turísticos.

Foram “companheiros” de viagens anteriores, por exemplo, os Irmãos Rudolf Knopp, Leodegário Klinger, Eduard Bauer, Karl Wiench e o senhor Cristobal Navarro Fuentes.

#### **Conteúdos:**

- Serviços comuns.
- As “estações” de São João de Deus.
- Visita turística à Alhambra.
- Visita a Albaicin.
- Visita a Las Alpujarras, na Sierra Nevada ,
- Tempo para comunicar com os outros participantes e descobrir Granada.

“Estações” de São João de Deus: visita aos lugares emblemáticos de S. João de Deus

- Casa de los Pisa (hoje, Museu).
- Porta Elvira.
- Plaza del Triunfo (Praça do triunfo).
- Hospital Real.
- Praça Bib-Rambla (Tribunal).
- Casa de los Tiros (casa de Venegas).
- Rua Lucena.
- Encosta de los Gomeles.
- Rio Genil.
- Hospital S. João de Deus.
- Rua S. João de Deus.
- Basílica S. João de Deus.
- Igreja dos Jerónimos (das ossadas).

A finalidade desta jornada consiste em refletir e realizar um debate sobre a vida do religioso e fundador, João de Deus. Como resultado, os trabalhadores são encorajados a ver-se a si mesmos como parte da Família de São João de Deus.

- Informações sobre o fundador, a estrutura da Ordem, bem como, globalmente, personalidades religiosas e a obra da Ordem hospitaleira.
- Identificação com a filosofia e os valores da Ordem Hospitaleira.

A viagem é entendida pelos colaboradores como uma grande manifestação de apreço pelo seu trabalho:

- *“Estou impressionado com as estruturas de que a Ordem dispõe para realizar a sua obra.”*
- *“Depois de ter feito esta viagem estou muito melhor preparado para comunicar os objetivos da Ordem ao meu pessoal”.*
- *“Saber como foi desgastante para João de Deus cuidar dos deficientes motivou-me no meu próprio compromisso”.*
- *“Sinto-me honrado por ter participado nesta peregrinação”.*
- *Além de visitar as etapas importantes da vida do fundador e de receber informações sobre a Ordem, os trabalhadores podem também verificar o que significa “a Família da Ordem Hospitaleira”.*

Contactos:

Kerstin Laumer, Ordem Hospitaleira de São João de Deus  
Kostenz 1, Perasdorf 94366  
+49 9965-187123,  
Kerstin.Laumer@barmherzige.de  
Barmherzige Brüder,  
Bayerische Ordensprovinz KdöR

## **Província da Baviera**

### **Formação sobre o tema: “A Hospitalidade acertou no alvo”**

O departamento de Kostenz para formação avançada da Província da Baviera da Ordem Hospitaleira de São João de Deus organiza ações de formação sobre o tema: “A Hospitalidade acertou no alvo”, destinadas aos trabalhadores sem responsabilidades administrativas. Esta formação é dada em dois blocos de três dias cada.

Pela primeira vez, a formação terá lugar em outubro de 2011 e depois, uma vez por ano.

Os destinatários são os trabalhadores dos Irmãos de São João de Deus sem responsabilidades de caráter administrativo.

Os formadores são os Irmãos da Província da Baviera Eduard Bauer, Serafim Schorer e Matthaeus Lange. Também participarão os diretores executivos. A formação é orientada por Kerstin Laumer, do departamento Kostenz para a formação avançada. O responsável pela formação é dr. Bernhard Bleyer.

#### ***Conteúdos:***

- Breve apresentação da Ordem Hospitaleira e dos locais da Província da Baviera;
- História da vida de São João de Deus – suas características.
- Explicação e descrição da Hospitalidade.
- Equipa de trabalho: o que significa Hospitalidade para os trabalhadores? Quando é que eles têm um espírito comum?
- Imagens bíblicas que descrevem a Hospitalidade.
- Histórias de Irmãos de São João de Deus sobre a sua vocação pessoal.
- Como tornar presente a Hospitalidade no ambiente de trabalho: Irmãos e trabalhadores.
- Visionamento do filme “São João de Deus em Granada”.
- O que tem João de Deus a ver com a minha vida?
- Breve introdução à Carta de Identidade.
- Política de pessoal: capacitação dos trabalhadores (ponto 5.3.3.4): competência profissional, experiência humana, conhecimentos éticos, dimensão religiosa – trabalho de grupo.
- Valores da Ordem Hospitaleira e da Província da Baviera;
- Questões específicas para os representantes dos Irmãos de São João de Deus e a um diretor executivo da instituição (empresa).

O objetivo da formação é o debate sobre a Hospitalidade. A importância da Hospitalidade é ser compreendida. Os participantes deliberam como traduzir em prática a Hospitalidade nas diversas instituições dos trabalhadores. Os trabalhadores estão a ficar entusiasmados com a personalidade de São João de Deus. Especialmente através do intercâmbio e das opiniões dos Irmãos de São João de Deus, os participantes conhecerem as posições da Ordem e receberem um impulso sobre como implementar a “filosofia da Ordem Hospitaleira de São João de Deus”.

O centro de conferências Kostenz oferece o ambiente ideal para os participantes aprenderem algo sobre a “hospitalidade ativa”.

#### ***Contactos:***

Kerstin Laumer, Hospitaller Order of St. John of God

Kostenz 1, Perasdorf 94366, + 49 9965-187123,

Kerstin.Laumer@barmherzige.de

Qualität Mitglied des Netzwerkes in der Fort- und Weiterbildung der verbandlichen Caritas – [Membro de Qualidade da Rede de formação permanente e contínua da Caritas]

Barmherzige Brüder Kostenz, Fortbildungsreferat

## **Província de Portugal**

### **Presente e futuro da formação sobre valores**

#### **Instituto de S. João do Deus da Província Portuguesa – ISJD**

##### ***Presente***

- Missão e filosofia da organização – Formação nos valores hospitalares

##### ***Objetivo geral***

- Promover a divulgação e a inclusão dos valores Hospitalares na assistência.

##### ***Objetivos específicos***

- Identificar a assistência especial do centro no contexto específico do ISJD e no contexto geral da Ordem Hospitaleira.
- Compreender a especificidade da missão e do carisma da Ordem Hospitaleira.
- Compreender os valores Hospitalares (misericórdia, hospitalidade, justiça, respeito, confiança) no contexto das sociedades contemporâneas.
- Introduzir os valores específicos da Ordem Hospitaleira na prática assistencial quotidiana.

##### ***Destinatários***

- Todos os funcionários do centro assistencial

##### ***Metodologia***

- Primeira lição – Carisma e missão da Ordem.
- Segunda lição – Valores Hospitalares.
- Terceira lição – Valores revelados na missão.

##### ***Avaliação***

- A avaliação será contínua, seguindo os parâmetros do modelo de participação e avaliação, preenchido por cada participante na sessão.
- Relatório individual.
- Futuro: Escola de Hospitalidade – Plano de formação na cultura e identidade Hospitaleira
- Assistir, cuidar e tratar à maneira de São João de Deus.
- Projeto Escola de Hospitalidade.

##### ***Destinatários***

- Executivos.
- Diretores administrativos.
- Diretores clínicos.
- Diretores de enfermagem.
- Diretores de recursos humanos.
- Outros trabalhadores.

PRIMEIRO TEMA: A cultura, o património e a identidade Hospitaleira. – Abordagem da questão da identidade, valores e filosofia dos princípios filosóficos da Ordem.

SEGUNDO TEMA: Questões éticas. – Uma abordagem bioética de direitos e deveres da pessoa assistida, bem como dos direitos e deveres do profissional de saúde.

Espera-se que a divulgação e a repetição da presente ação aconteçam por efeito da chamada metodologia “em cascata”.

##### ***Certificação de qualidade***

- Prova de conhecimentos, por parte de todos os funcionários, da missão/visão/valores
- Irmãos e diretores de formação – Conselho Consultivo
- Seminário para todos os funcionários dos centros Assistenciais
- Edição gráfica de um indicador com estes conceitos.

## **Comissão Interprovincial de Espanha e Portugal**

### **Formação formal em ética e bioética nas Províncias dos Irmãos Hospitaleiros da Ordem de S. João do Deus, em Espanha e Portugal**

#### ***Justificação***

- A bioética é um método que combina o pluralismo moral nas sociedades democráticas em matérias relacionadas com a vida e a saúde.
- A bioética é objeto de uma atividade formativa, de ensino e investigação
- A bioética deve atualizar continuamente o estilo assistencial na Ordem.

#### ***Desafios da Bioética na Europa, hoje***

- Promoção e proteção da vida e obrigação dos limites para preservar a própria vida e não ameaçar a vida dos outros.
- Política de ética da proteção e cuidado de crianças, idosos e adultos com deficiência física, mental e psicológica.
- Comportamento ético em cuidados paliativos.
- Acolhimento de migrantes e pessoas sem-abrigo.
- Compromissos éticos relativamente aos recursos da biosfera.

#### ***Níveis de formação e destinatários***

- Alvo: Irmãos, colaboradores e voluntários, outras pessoas.
- Níveis: Tomada de consciência – elementar – aprofundamento – avançado.

#### ***Objetivos***

- Sensibilizar o pessoal dos nossos centros sobre a ética na gestão, investigação e assistência aos doentes e necessitados, em particular, e da vida, em geral.
- Promover a reflexão e o debate ético sobre a realidade da saúde e da investigação da Ordem através das comissões de bioética.
- Promover a formação em ética e bioética como parte essencial do plano de formação da Ordem.

#### ***Conteúdo***

- Ética profissional, ética filosófica, antropológica, ética teológica, ética clínica, ética social e legislação
- Carta de Identidade.
- Códigos de ética institucional.

#### ***Meios de trabalho***

- Comissões de bioética ou Comissões de ética institucional.
- Comissões de investigação ética (IRBs)

#### ***Metodologia***

- Programas de formação específica. Níveis: principiantes, básico, aprofundamento, avançado.
- Integração nos planos de saúde, orientações clínicas, protocolos e avaliação da qualidade.
- Conferências, ações de formação, investigação e publicações.
- Instituto de Bioética.

#### ***Resultados esperados***

- O profissional deve ser sensível aos direitos do utente e considerar as implicações éticas das suas ações.
- Devem ser respeitados os direitos fundamentais dos utentes, assim como dos profissionais da Ordem como instituição e a liberdade de consciência.
- Respeito pela posição ética da Ordem nos termos da Carta de Identidade e dos princípios da ética cristã.

#### ***Avaliação***

- Conselho Provincial
- Comitês de direção
- Utentes
- Profissionais.

## **Província de Castela**

### **A formação em valores**

**Castela – Comissão Provincial de Formação / Fundação S. João de Deus**

#### ***Objetivos do projeto***

- Promover o conhecimento e a consciência da Ordem Hospitaleira e do seu fundador pelos novos colaboradores da instituição.
- Partilhar o estilo de assistência segundo o código da prática de S. João de Deus.
- Para compreender a essência dos valores e os critérios que a Ordem pretende implementar nos seus centros.
- Refletir sobre as características da liderança de acordo com os valores da Ordem.
- Estimular a comunicação entre colaboradores e Irmãos.
- Promover a difusão da filosofia e da cultura da Ordem.

#### ***Breve descrição do projeto***

Realização de três cursos de formação sobre valores, cada um dos quais corresponde a um nível diferente de especialização, nomeadamente:

- 1 – “Introdução à cultura institucional”, com os seguintes conteúdos:
  - História e valores da Ordem Hospitaleira.
  - Estrutura organizativa da Província.
  - Apresentação dos centros.
  - Assistência na dimensão espiritual do indivíduo na Ordem.
  - Apresentação da Comissão de Ética da Província.
  - Temas de Bioética: direito à privacidade e confidencialidade.
- 2 – “Gestão e valores na Ordem Hospitaleira”, tendo por conteúdos:
  - Valores e liderança na Ordem Hospitaleira.
  - Gestão e carisma: características da gestão carismática.
  - Qualidade da assistência: conceito, dimensões, exigências, avaliação.
- 3 – “Ação de formação para todo o pessoal sobre assistência no mundo da saúde”, com o seguinte programa:
  - Qualidade como um requisito da Hospitalidade.
  - Desafios da bioética no que respeita à fé cristã.
  - Aspectos éticos da Hospitalidade.
  - São João de Deus e os seus valores.
  - Partilha de experiências entre os colaboradores e os Irmãos.

<b>Província de Aragão</b> <b>Prémio para a melhor iniciativa de Hospitalidade</b>
---

Ordem Hospitaleira de São João de Deus  
Província de Aragão – San Rafael

***Objetivo***

O objetivo do prémio para a melhor iniciativa de Hospitalidade consiste em incentivar a participação de todos os membros da Família Hospitaleira envolvidos em cada um dos nossos centros de toda a Província na elaboração e desenvolvimento de projetos de formação e bem-estar social, e em promover e divulgar os valores e princípios que evidenciem a Hospitalidade segundo o estilo de S. João de Deus. A Hospitalidade, que é o valor da nossa Ordem por excelência, manifesta-se através

- da qualidade e da capacidade de resposta do nosso serviço e gestão,
- do respeito por todos aqueles que vêm aos nossos serviços e centros
- e de uma espiritualidade capaz de orientar as pessoas na sua busca de sentido.

***Descrição***

O prémio foi criado no núcleo do grupo provincial responsável pela gestão do conhecimento e a segunda edição terá lugar em 2010-2011. Todos os centros da Província podem apresentar os seus projetos sob a forma de um relatório escrito e, depois, um júri multidisciplinar composto por profissionais de diferentes centros escolhe as 10 melhores iniciativas de Hospitalidade.

A particularidade desta edição é que, de cada projeto selecionado foi realizado e publicado no site da Província um vídeo de três minutos para que todos o possam ver e, depois, votam naquele que consideram ser a melhor iniciativa de Hospitalidade. Trata-se de pequenos apresentações audiovisuais que explicam o projeto a ser votado. A decisão sobre o projeto vencedor resulta da votação popular (40%) e da decisão do júri (60%).

Os 10 vídeos serão mostrados em todos os centros no dia da Festa de São João de Deus, data em que será também anunciado o projeto vencedor. Depois disso, os vídeos podem ser utilizados para fins de divulgação, ajuda, informação, angariação de recursos, etc.

***Resultados***

A divulgação dos vídeos ajudará a transmitir a identidade da nossa instituição junto de todos os membros da Família Hospitaleira (voluntários, colaboradores, Irmãos e benfeitores) e do público em geral.

***Informações de contacto***

Cúria Provincial, Dr. Antoni Pujadas, 40  
08830 Sant Boi de Llobregat · Barcelona  
Tel. 93 630 30 90 · Fax 93 654 36 09  
Curia@ohsjd.ES · [www.ohsjd.ES](http://www.ohsjd.ES)

## **Província da Andaluzia**

### **Programa de sensibilização sobre os valores institucionais da Província andaluza**

A nossa identidade: encontros em Granada

#### ***Justificação***

- A Hospitalidade precisa de pessoas que encontrem em S. João do Deus e na Ordem um estilo de assistência que dê sentido à sua prática profissional.
- Os colaboradores da Ordem Hospitaleira de São João de Deus podem crescer sob os pontos de vista humano e profissional, participando na cultura da Hospitalidade.

#### ***Destinatários***

- Colaboradores no início de um contrato de trabalho estável com a Ordem.

#### ***Objetivos***

- Descobrir S. João do Deus como modelo de uma forma de Hospitalidade.
- Apresentar e experimentar os princípios e valores da Ordem Hospitaleira de São João de Deus.
- Dar a conhecer a missão que a Ordem desenvolve na Província andaluza e no resto do mundo.
- Refletir sobre como incorporar a prática profissional, os princípios e valores da Ordem.

#### ***Conteúdo***

- Vida de São João de Deus.
- Princípios fundamentais da Ordem Hospitaleira de São João de Deus.
- Cultura da Hospitalidade.

#### ***Meios***

- Experiências de vida juntos e aceitação recíproca entre Irmãos e colaboradores.
- Experiência do caminho de S. João do Deus em Granada, visitando a Basílica de São João de Deus e o Arquivo – Museu de Los Pisa.
- Conferências, grupos de trabalho e diálogo.

#### ***Resultados esperados***

- Confirmação de S. João do Deus como modelo de Hospitalidade.
- Despertar uma sensação positiva de bem-estar pela pertença à Ordem considerada para além do centro propriamente dito e do local de trabalho.
- Deixar-se interpelar pessoalmente pelos princípios, valores e pela missão da Ordem, hoje.

#### ***Avaliação***

- Inquérito de satisfação por parte dos participantes.
- Avaliação do grupo organizador.

## 6. Glossário

### SIGLAS:

*CI: Carta de Identidade*

*EG: Estatutos Gerais (Glossário)*

*PF: Projeto de Formação dos Irmãos de S. João de Deus (Glossário)*

*CDC: Código de Direito Canônico*

### **CAPACIDADE**

Entende-se aqui por “capacidade” a aptidão ou qualidade de uma pessoa para o bom exercício de algo. É um conceito muito próximo da “competência” que, nalguns casos, pode ser utilizado como sinónimo e, noutros, entender-se como condição para a competência e a base sobre a qual se baseia a sua aquisição.

### **CARISMA**

Dom do Espírito Santo que enriquece e predispõe uma pessoa para, e a torna capaz de, realizar um serviço em favor dos outros. (PF)

Em sentido teológico, carisma é qualquer forma de presença do Espírito que enriquece o crente e o torna capaz de prestar um serviço aos outros. (CI)

### **CARISMA DA ORDEM**

Dom do Espírito Santo, que nos comunica atitudes de benevolência e dedicação, que nos configura com o Cristo compassivo e misericordioso do Evangelho, para anunciar e tornar presente o Reino mediante o serviço aos pobres, doentes e necessitados. (PF)

“O carisma da Hospitalidade com que João de Deus foi enriquecido pelo Espírito Santo, encarnou-se nele como germen que continuaria a viver em homens e mulheres que no decurso da história prolongaram a presença misericordiosa de Jesus de Nazaré, servindo os que sofrem, segundo o seu estilo. ... Participam diretamente no Carisma de João de Deus, os Irmãos Hospitaleiros, consagrados em Hospitalidade; e, a modo de irradiação do mesmo, também dele são participantes os colaboradores”. (CI, 1.2)

### **COLABORADORES**

O termo Colaboradores, dentro da nossa Ordem, implica uma atitude de fundo, segundo a qual as pessoas que colaboram com a Ordem, não são consideradas somente como meros empregados, mas também como coparticipantes e, como tais, corresponsáveis na realização da missão da Ordem. O nível desta responsabilidade varia segundo a posição que cada um ocupa no Estabelecimento ou estrutura.

O termo Colaboradores é usado, também, num sentido muito mais amplo. Com este termo não se entendem só as pessoas e os profissionais que trabalham nos Estabelecimentos ou estruturas da Ordem, mas também se entendem os Voluntários e os Benfeitores. (EG).

### **COMPETÊNCIA**

É um conjunto complexo, articulado e dinâmico de conhecimentos, capacidades, atitudes e motivações que permite que a pessoa realize de modo eficaz uma determinada atividade; por exemplo, exercer as suas funções ou dar resposta a um pedido concreto em contexto de trabalho.

## **CULTURA**

Conjunto de valores, crenças, modelos de vida e costumes que dão aos povos a sua fisionomia ou modo de ser peculiares ao longo a história. É a maneira na qual um grupo de pessoas vive, pensa, sente e se organiza, celebra e partilha a vida. Em toda a cultura subjaz um sistema de valores, significados, mundividências que se exprimem na linguagem, nos gestos, símbolos, ritos e estilos de vida. (PF).

## **CÚRIA GERAL E CÚRIA PROVINCIAL**

Cúria significa casa, morada e domicílio, sobretudo da hierarquia eclesiástica e religiosa, onde residem o Papa, os Bispos, os Superiores Gerais e Provinciais e equiparados aos mesmos.

Na Cúria residem também os Conselheiros e outras pessoas que dão apoio e colaboram no governo das figuras mencionadas.

As Cúrias da Ordem, Geral e Provincial, são os lugares estáveis de governo, animação, contacto, coordenação e referência de pessoas internas e externas à Ordem, quer sejam autoridades quer não. A sua mudança deve ser notificada a todos os interessados nesta matéria. (EG)

## **DIREÇÃO**

Entendemos por direção, ou pessoal diretivo, aquele que exerce funções ou cargos de direção. A importância e o lugar de tais cargos ou funções devem ser definidos por cada organização. Também poderíamos dizer que constituem a direção os responsáveis de organismos que desempenham funções de gestão ou execução de natureza superior, em conformidade com as orientações gerais previstas pela entidade, tomando para o efeito decisões adequadas e dispondo para isso de uma margem de autonomia no âmbito das diretrizes gerais.

## **ESCOLA DE HOSPITALIDADE**

A transmissão dos valores da Ordem aos membros da Família de S. João de Deus é hoje uma das tarefas mais importantes da Ordem. O futuro dos centros da Ordem depende de forma decisiva da identificação dos Colaboradores com os ideais da Ordem. Para promover este esforço, puseram-se em marcha nas Províncias programas específicos de formação que habitualmente são chamados *Escolas de Hospitalidade*". (EG)

## **FAMÍLIA HOSPITALEIRA DE S. JOÃO DE DEUS**

Entre a Ordem e os seus Colaboradores, foi criada ao longo do tempo uma profunda comunhão. Este aspeto está documentado especificamente no Capítulo Segundo dos Estatutos Gerais. As pessoas e grupos que se inspiram nos ideais de S. João de Deus, constituem a Família de S. João de Deus. (EG).

## **FORMAÇÃO INSTITUCIONAL**

Entende-se por Formação Institucional a formação que tem por objeto a instituição propriamente dita, a sua cultura e os seus valores. Tem em vista principalmente o conhecimento da instituição, a partilha e a interiorização do seu estilo assistencial.

## **GESTÃO CARISMÁTICA**

O binómio *Gestão Carismática* parece, à primeira vista, estranho, mesmo incompatível. O adjetivo *carismático*, com fortes conotações espirituais e religiosas, parece

irreconciliável com o substantivo *gestão*, que sugere a linguagem fria e racional da economia. A nossa Ordem, com esta opção linguística, enquadra, porém, uma realidade quotidiana que deve ser projetada e vivida, dia a dia, nos nossos estabelecimentos e serviços, conjugando um estilo de gestão de qualidade e de eficiência com os valores da Ordem, que são: hospitalidade, qualidade, respeito, responsabilidade e espiritualidade. A gestão carismática, portanto, não é um estilo de gestão entre muitos outros que se podem escolher, no mundo da economia e do comércio, mas um estilo de gestão peculiar da nossa Ordem.

Ao conceito de gestão eficiente associa-se frequentemente a imagem negativa de um processo que olha apenas para os ganhos, esquecendo-se completamente da pessoa.

Uma gestão eficiente pode ser incômoda, às vezes, mas não é justo acusá-la de indiferença, ou mesmo de imoralidade, se o seu objetivo consiste em oferecer um melhor serviço à pessoa enferma e necessitada. Outro aspeto importante da gestão carismática refere-se aos nossos Colaboradores, porque só através de uma gestão carismática podemos conseguir que os nossos estabelecimentos e serviços conservem, por um lado, o calor e o encanto de uma empresa familiar e, por outro, possam levar a efeito as mais modernas estruturas de gestão. (EG).

## **GUIA**

Neste contexto, “Guia” significa um texto ou documento que apresenta diretrizes ou orientações sobre qualquer assunto ou se destina a dirigir algum tipo de atividade.

## **HOSPITALIDADE**

A principal característica da missão da Ordem é a Hospitalidade que se baseia na vida e na obra do nosso fundador, S. João de Deus.

Na Carta de Identidade da Ordem faz-lhe a seguinte referência: *«As suas atitudes hospitaleiras surpreenderam, desconcertaram, mas funcionaram como faróis para indicar caminhos novos de assistência e humanidade para com os pobres e os doentes. A partir do nada, criou um modelo alternativo de ser cristão, cidadão, hospitaleiro, a favor dos mais abandonados.*

*Esta hospitalidade profética foi um fermento de renovação no domínio da assistência e na Igreja. O modelo joandeíno funcionou também como consciência crítica e guia sensibilizadora para atitudes novas e práticas de ajuda aos pobres e marginalizados.»*

Falamos também do carisma da Hospitalidade como um dom do Espírito que deu a João de Deus a capacidade de dedicar a sua vida por inteiro ao serviço do próximo. Este carisma é partilhado e vivido na atualidade por toda a Família de S. João de Deus. (EG).

## **HUMANIZAÇÃO**

Um elemento chave da nossa missão é a *humanização*. Já presente desde o princípio da Ordem no serviço e nas ações de João de Deus, este elemento conheceu um novo e rico significado através do documento do Superior Geral, Irmão Pierluigi Marchesi, intitulado precisamente: *Humanização*.

Na Ordem, por humanização entende-se um estilo de assistência, cuidado, reabilitação e também de gestão, centrado na pessoa.

## **IDENTIDADE**

Traços característicos de uma pessoa ou de uma organização, sem as quais elas deixariam de ser o que são. A identidade exprime o que somos e, ao mesmo tempo, aquilo que nos diferencia dos outros.

## **LEIGO**

Por instituição divina, entre os fiéis existem os ministros sagrados da Igreja, que, no direito, se chamam também clérigos; os outros fiéis também se designam por leigos. (CDC 207)

## **QUADROS, OU NÍVEIS, INTERMÉDIOS**

São formados pelas pessoas que ocupam cargos ou posições destinados a estabelecer a ligação entre as unidades funcionais das organizações e a equipa de gestão executiva. O seu perfil costuma ser, geralmente, o de alguém que se tornou especialista nalguma área de trabalho e revela ao mesmo tempo capacidade de liderança e de gestão de recursos humanos. Ocupam uma posição muito importante na organização porque, embora apenas ocasionalmente tenham de tomar decisões verdadeiramente importantes, são responsáveis por organizar e avaliar o trabalho das equipas e chamados a canalizar os objetivos e a estratégia da instituição. Compete-lhes ainda, entre outras funções:

- Promover ações que permitam aplicar operacionalmente as políticas estratégicas definidas pela direção.
- Liderar equipas de trabalho no âmbito de um processo de melhoria contínua através da análise e otimização de processos e recursos de gestão do pessoal sob a sua responsabilidade, a nível técnico e emocional, para que em conjunto, alcancem os melhores resultados possíveis.

Ocupam, portanto, um lugar chave nos mecanismos institucionais e são importantes tanto a sua formação como a capacidade de liderança e o seu compromisso no trabalho e na missão da organização.

## **MENTOR**

Trata-se de alguém que se torna conselheiro ou guia para outras pessoas, em determinados aspetos, cujo valor depende da sua experiência e dos seus conhecimentos. Um mentor é supostamente uma pessoa perita no seu campo, um líder, de alguma forma, e que deve possuir alguma capacidade de comunicação e predisposição para orientar e aconselhar. O mentor atua como um mestre, guia ou facilitador a fim de que as pessoas colocadas sob a sua supervisão, ou discípulos, possam desenvolver as suas capacidades.

## **MISSÃO DA ORDEM**

Consiste “no serviço da Igreja na assistência aos doentes e necessitados, com preferência pelos mais pobres”. (CI 1.3).

E em “evangelizar o mundo da dor e sofrimento, através da promoção de obras e organizações de saúde e/ou sociais que prestem uma assistência integral à pessoa humana” (CI 1.3).

## **PROGRAMA**

Trata-se de plano concreto e parcial a ser desenvolvido e tem objetivos específicos a serem alcançados em conformidade com a sua definição, num tempo e lugar determinados, especificando ainda os responsáveis, as atividades e os meios. (PF).

## SECULAR

O batizado que cumpre sua missão cristã no meio das realidades do mundo: família, política, negócios, etc. É equivalente a leigo, mas com um significado mais preciso, porque o termo leigo também se aplica aos religiosos que não têm o ministério ordenado, o que não acontece com os seculares.<sup>18</sup>

## VALORES DA ORDEM

A **Hospitalidade** é o nosso valor central que se exprime e concretiza noutros quatro valores guia, nomeadamente: qualidade, respeito, responsabilidade e espiritualidade.

**Qualidade** significa: excelência, profissionalismo, serviço integral (cuidados e assistência de tipo holístico), sensibilidade pelas novas necessidades, modelo de união com os Colaboradores, modelo assistencial de S. João de Deus, arquitetura e ambiente acolhedores, colaboração com terceiros.

**Respeito** significa: respeito pelo outro, humanização, dimensão humana, responsabilidade recíproca entre Colaboradores e Irmãos, compreensão, visão holística, promoção da justiça social, envolvimento dos familiares.

**Responsabilidade** significa: fidelidade aos ideais de João de Deus e da Ordem, ética (bioética, ética social, ética de gestão), respeito pelo ambiente, responsabilidade social, sustentabilidade, justiça, distribuição equitativa dos nossos recursos. Por fim,

**Espiritualidade** significa: serviço de pastoral, evangelização, oferta espiritual para pessoas de outras religiões, ecumenismo, colaboração com paróquias, dioceses e outras confissões religiosas. (EG)

---

<sup>18</sup> Pedro A., *Diccionario de términos religiosos y afines*. Editorial Verbo Divino. Ediciones Paulinas. Estella (Navarra) 1990.