



## SYNTHESE DES ACTIVITES DE SENSING MENEES DANS LES 10 STRUCTURES DE LA PROVINCE DE LOMBARDIE VENETIE

### SUJET 1 : LES MODELES D'ASSISTANCE SELON LE STYLE DE SAINT JEAN DE DIEU

**Groupes de sensing activés** : Un pour chaque structure de la Province, pour un total de 10 groupes.

**Composition des groupes et méthodologie de travail** : 2 collaborateurs laïcs, assistés par les participants à l'ARE (Assemblée Régionale Européenne) de Marseille, qui ont réalisé les activités d'analyse au sein de toutes les équipes, en fournissant une synthèse finale représentative de chaque structure.

Le modèle de prise en charge du patient psychiatrique et gériatrique dans la PLV (Province de Lombardie-Vénétie) comporte 7 moments (premier contact, acceptation, hospitalisation, épisode aigu, événements personnels, état terminal/sortie, mort) qui ont fait l'objet d'examen dans toutes les structures, aussi bien en rapport avec l'organisation de l'assistance, par un recensement des rôles/attributions/responsabilités, qu'en rapport avec l'aspect charismatique du travail des professionnels. En particulier, concernant la *question visant à mettre l'accent sur les éléments caractérisant l'assistance selon le style de Saint Jean de Dieu* au cours des différents moments de la prise en charge du **patient psychiatrique**, ce sont d'abord l'accueil et les relations avec les proches qui ont surgi. Significatifs à côté de ces derniers, le sujet du partage et de l'implication, associés à la disponibilité et à l'ouverture en connexion avec la dimension holistique de la prise en charge du patient.

En rapport *avec les éléments caractérisant l'aspect assistanciel selon le style de Saint Jean de Dieu* dans les différents moments de la prise en charge du **patient gériatrique**, ce sont d'abord l'empathie, l'accueil et la disponibilité qui ont émergé. Significatifs à côté de ces derniers, le sujet de la protection/réserve/respect/protection des résidents et les relations avec les proches.

Il est intéressant de noter comment, dans le vocabulaire utilisé par les collaborateurs pour l'ensemble des typologies des résidents, le terme d'"hospitalité" figure peu souvent comme un acquis de départ, mais que le style du travail est plutôt présenté au moyen de traits et de comportements considérés comme relevant, et en même temps comme expression, plus ou moins consciente de la dimension de l'Hospitalité.

Par rapport au modèle de prise en charge du **patient** sur le plan **social** (*Auberge de Saint Jean de Dieu*), le sujet de l'accueil en tant qu'activité et style habituel de prise en charge de la fragilité et de l'exclusion, en mesure d'inclure aussi une attention à la santé et aux traitements, a surgi fortement. Enfin, le style de la prise en charge de l'Hôte touriste, auprès de la **structure hôtelière** de Varazze est présenté au moyen de la gentillesse et d'une ambiance familiale.

En aval de ce parcours complexe d'analyse mené dans toutes les structures de la PLV (Province de Lombardie-Vénétie), il sera intéressant qu'à l'avenir la même analyse soit menée sur les hôtes, bénéficiaires de nos services, afin de mettre sur un même plan ce qui est déclaré, vécu et perçu par les collaborateurs et les religieux, et ce qui est rapporté par les hôtes, y compris en vue d'améliorations nécessaires.



ORDINE OSPEDALIERO DI SAN GIOVANNI DI DIO

FATEBENEFRAPELLI

PROVINCIA LOMBARDO VENETA

*Amministrazione Centrale*



## **Sujet 2 : DECOUVERTE DE LA VOCATION DE L'HOSPITALITE**

Groupes de sensing activés : un pour chaque structure de la Province, pour un total de 10 groupes.

Composition des groupes et méthodologie de travail : 1 référent groupe pastoral, 1 religieux, 1 sœur, 1 laïc orienté vers la mission, 1 gestionnaire orienté vers la mission. Chaque groupe activé dans une structure a fourni une synthèse des résultats de sensing de sa propre structure.

Ce sujet a fait l'objet d'une analyse, en posant dans les structures de la PLV (Province de Lombardie-Vénétie) *8 questions, inspirées par la lecture du livre de Don N. Galante, « Accueillant parce qu'accueilli »* et les réponses fournies par 290 collaborateurs environ n'ont pas toujours été uniformes. En rapport avec *ce qui lie le nom de chacun à celui de SGdG (question 1)* ont émergé le comportement empathique, la dimension de soin et de prise en charge de l'hôte, le fait de "tout faire avec amour", la structure comme lieu sûr et protecteur et, en dernier lieu, la connaissance de SGdG (Saint Jean de Dieu) et l'importance du sentiment d'appartenance, lesquels s'enracinent différemment dans les structures et chez les opérateurs, en fonction de l'ancienneté dans l'emploi et de la succession importante du personnel avec le temps, avec l'existence aussi de situations où le lien entre les opérateurs et l'institution est purement professionnel. Concernant la question par laquelle on s'est interrogés sur *la manière dont nous montrons que nous sommes au service des malades (question 2)*, le but du voyage dans l'institution est l'assistance aux nécessiteux et aux malades, dans une attitude de proximité, d'écoute et de relation, tout au long d'un processus soutenable d'humanisation des soins, continu dans le temps, sans méconnaissance des contingences du moment (personnel insuffisant) qui rendent le chemin plus difficile. Par rapport aux *principes et aux motivations qui orientent les comportements des opérateurs dans leurs choix en faveur des malades (question 3)*, il est vital de conférer un sens à notre action à partir des valeurs de l'ordre, ainsi que de motivations individuelles en lien avec des valeurs universelles qui placent au centre la personne et l'accueil, conscients que les opérateurs pourraient se trouver à leur tour à la place des malades, en n'ignorant pas que ce que nous pourrions ou voudrions faire de mieux est toutefois conditionné par le respect de règles, par la bureaucratie, par des contingences techniques et d'organisation de nature variée et, non des moindres, par le sentiment de solitude parfois éprouvé et par les contingences d'organisation du moment. Quant à savoir si *effectivement un itinéraire de changement et d'amélioration dans le traitement des malades est en cours ou pas (question 4)*, il existe une variété et une hétérogénéité de réponses face auxquelles ou bien il est confirmé qu'un changement est en acte, à l'initiative de tiers extérieurs à la structure, ou dû à la gratitude d'hôtes, ou au contraire le changement est indiqué comme n'existant pas, et c'est la pure survivance qui se profile aujourd'hui, ou bien encore la tentative de changement est perçue comme en acte, mais celui-ci reste cantonné, par manque de financements, aux membres du personnel, avec comme risque ultime un éloignement de la dimension des valeurs de SGdD. Emerge alors la nécessité de dialoguer avec les sommets laïcs et institutionnels de l'Ordre.

En tentant de comprendre *comment religieux et collaborateurs grandissent ensemble (question 5)*, il est rappelé combien est fondamentale la confrontation quotidienne, par la communication, le dialogue, le partage des intentions et l'écoute, en n'ignorant pas les difficultés qui peuvent exister, et en ayant conscience que la responsabilité des œuvres à l'avenir sera toujours plus confiée aux collaborateurs, avec une pointe de regret concernant l'absence de prier, là où il ne sera pas présent. En particulier, dans une structure, le parcours de croissance en commun est esquissé comme une promenade



ORDINE OSPEDALIERO DI SAN GIOVANNI DI DIO

FATEBENEFRATELLI

PROVINCIA LOMBARDO VENETA

Amministrazione Centrale

côte à côte. Concernant les *modalités par lesquelles on estime que l'hospitalité doit prendre forme et visibilité dans nos structures (sujet 6)*, on pense à la prise en charge des personnes, l'écoute, la proximité avec les familles, la flexibilité, l'accueil, l'ouverture aussi envers les collègues, le travail d'équipe, l'application d'un modèle d'assistance intégrale. De tels éléments sont vécus dans un climat familial et avec une dimension de service, en n'ignorant pas que le travail accompli dans l'urgence peut saper les conditions nécessaires à leur réalisation. A la question visant à vérifier *si la relation est considérée comme un élément important dans la profession et, si c'est le cas, comment elle est construite et alimentée quotidiennement (question 7)*, le rapport conduit à confirmer que la relation est un trait fondamental et distinctif du style d'assistance des Frères de Saint Jean de Dieu et qu'elle est garantie au moyen de l'écoute, du dialogue, de la communication, de la courtoisie, de la gentillesse, de la patience, de la dimension de service au point d'être définie comme ressource et instrument thérapeutique. Subsiste la contingence du moment, en point de mire. Enfin, en rapport avec l'enquête sur le fait qu'*une dimension spirituelle est offerte (question 8)*, les réponses fournies renvoient au SASR (Service d'Attention Spirituelle et Religieuse), au religieux, à l'aumônier, aux sœurs, aux moments liturgiques, aux initiatives pastorales proposées par les structures, lesquels sont confirmés par leur aspect significatif et leur importance dans le cadre de l'assistance intégrale.

Pour l'ensemble des sujets, l'adhésion à l'initiative proposée par les collaborateurs et les religieux en temps de travail marqué par des difficultés dans la vie personnelle et les contingences diverses, a fourni une image de présence et de responsabilité à l'égard des malades, laquelle n'est pas séparée de la conscience concernant les critiques, présentées et signalées ci-dessus. Subsiste le défi du maintien constant de la motivation professionnelle et individuelle et le renforcement du sentiment d'appartenance par rapport au turn over, au saut générationnel et au processus interculturel en acte dans l'assistance, conditionné par les contingences de notre temps.

En fonction de l'ancienneté dans l'emploi des collaborateurs, il s'avérera intéressant de pouvoir déterminer, à l'aide d'une enquête successive, si on a la mémoire du passé ou bien la nostalgie du passé, bien que l'on ait parfaitement conscience de la marche du temps, dans la gestion et dans les tâches de la gestion, et qu'une valeur importante est reconnue à la présence des religieux, là où elle est possible.

Le Coordinateur des groupes  
Analyse (Sensing)  
Mme Mariagrazia Ardissonne