



## ZUSAMMENFASSUNG DER IN DEN 10 EINRICHTUNGEN DER MAILÄNDISCHEN PROVINZ DURCHGEFÜHRTEN SENSING-AKTIVITÄTEN

### **Thema 1: MODELLE SOZIALPFLEGERISCHER BETREUUNG IM STIL DES HL. JOHANNES VON GOTT**

**Aktivierete Sensing-Gruppen:** 1 in jeder Einrichtung der Provinz, insgesamt 10 Gruppen

**Zusammensetzung der Gruppen und Arbeitsmethodik:** Je 2 Mitarbeitende, die von Teilnehmern der Europäischen Regionalkonferenz in Marseille unterstützt wurden, führten die Sensing-Aktivitäten mit allen Berufsgruppen durch und erstellten eine für jede Einrichtung repräsentative Zusammenfassung.

Das Betreuungsmodell für psychiatrische und sozio-geriatrische Patienten in der Provinz erfolgt in sieben Stufen (Erstkontakt, Aufnahme, stationäre Betreuung, Akutversorgung, personalisierte Begleitung, Entlassung/Sterbebegleitung, Tod). Dieses Betreuungsmodell wurde in allen Einrichtungen sowohl in Bezug auf die organisatorische Seite der Pflege (Rollen/Aufgaben/Zuständigkeiten), als auch in Bezug auf die charismatische Komponente im Handeln der Fachkräfte unter die Lupe genommen. In Bezug auf die *Frage, welche Elemente die charismatische Komponente bei der Pflege **psychiatrischer Patienten** im Stil des hl. Johannes von Gott ausmachen*, kristallisierten sich die vollumfängliche Fürsorge und die Miteinbeziehung der Familie als vorrangig heraus. Daneben war das Thema des Miteinanders und der Beteiligung, das mit Verfügbarkeit und Offenheit verbunden ist und mit der ganzheitlichen Dimension der Betreuung des Patienten zusammenhängt, von Bedeutung.

In Bezug auf die *Elemente, welche die Pflege beim **sozio-geriatrischen Patienten** nach dem Stil des hl. Johannes von Gott qualifizieren*, kristallisierten sich Empathie, Willkommenskultur und Verfügbarkeit als Prioritäten heraus. Daneben waren die Themen Pflege/Verschwiegenheit, Respekt/Schutz der Patienten und die Miteinbeziehung der Familien von Bedeutung.

Interessant ist, dass im Vokabular, das die Mitarbeitenden bei beiden der obengenannten Patientenkategorien verwenden, der Begriff "Hospitalität" nicht häufig als erklärter Ausgangspunkt ihres Handelns auftaucht, sondern dass ihr Arbeitsstil durch Eigenschaften und Verhaltensweisen geprägt ist, die bewusst oder unbewusst als Ausdruck der Dimension der Hospitalität betrachtet werden können.

In Bezug auf das Modell der Betreuung bei **sozial vulnerablen Menschen** (*Locanda di San Giovanni di Dio: Obdachlose, Migranten...*) ist das Konzept der vollumfänglichen Fürsorge stark ausgeprägt, insofern es als typische Aktivität und typischer Stil der Betreuung bei vulnerablen und marginalisierten Menschen gilt, wobei man auch auf gesundheitliche und medizinische Aspekte achtet. Im **Kurhaus** in Varazze schließlich wird der Umgang mit den Gästen durch Freundlichkeit und ein Klima der Vertrautheit geprägt.

Im Anschluss an diesen komplexen Sensing-Prozess, der in allen Einrichtungen der Provinz durchgeführt wurde, dürfte es in Zukunft interessant sein, den gleichen Prozess mit unseren Betreuten, den Nutzern unserer Dienstleistungen, durchzuführen, um die von den Mitarbeitern und Brüdern angegebenen, erlebten und wahrgenommenen Daten mit dem von den Betreuten Wahrgenommenen abzugleichen, auch im Hinblick auf notwendige Verbesserungsmaßnahmen.



## **Thema 2: ENTDECKUNG DER BERUFUNG ZUR HOSPITALITÄT**

**Aktiviere Sensing-Gruppen:** 1 in jeder Einrichtung der Provinz, insgesamt 10 Gruppen

**Zusammensetzung der Gruppen und Arbeitsmethodik:** 1 Pastoralreferent, 1 Bruder, 1 Schwester, 1 Mitarbeiter, 1 Verwaltungsfachmann. Jede Gruppe präsentierte eine Zusammenfassung dessen, was sich aus den Sensing-Aktivitäten in der Einrichtung ergeben hatte.

Das Thema wurde in allen Einrichtungen der Provinz anhand von *8 Fragen* untersucht, die *aus dem Buch von Don N. Galante über den hl. Johannes von Gott "Accogliente perché accolto" (Willkommen heißen und willkommen sein)* abgeleitet wurden. Die Antworten der rund 290 befragten Mitarbeiter waren nicht immer einheitlich. Bei der Frage, was den *eigenen Namen mit dem des hl. Johannes von Gott verbindet (Frage 1)*, kristallisierten sich empathisches Verhalten, die Dimension der Fürsorge und des Kümmerns um den betreuten Menschen, "alles mit Liebe tun", die Einrichtung als Ort der Sicherheit und der Geborgenheit und schließlich die Kenntnis des Heiligen und die Bedeutung des Zugehörigkeitsgefühls heraus, die in den Einrichtungen und bei den Mitarbeitern aufgrund der Dauer der Betriebszugehörigkeit und der zunehmenden Mitarbeiterfluktuation unterschiedlich verwurzelt sind. Aus den Antworten wurde auch deutlich, dass die Verbindung zwischen Mitarbeitern und Träger oft rein professionell ist. Was die Frage *betrifft, wie wir zeigen, dass wir wirklich im Dienst der uns anvertrauten Menschen stehen (Frage 2)*, ergab sich, dass es das Ziel jeder Einrichtung ist, eine Hilfe für die Bedürftigen und Kranken zu sein, in einer Haltung der Nähe, des Zuhörens und des Miteinanders, im Rahmen eines Prozesses der Humanisierung der Pflege, der nachhaltig und kontinuierlich im Laufe der Zeit erfolgt, ohne die Unwägbarkeiten des Augenblicks (Personalmangel) außer Acht zu lassen, die unsere Arbeit erschweren. Hinsichtlich der *Grundsätze und Motivationen, die das Verhalten der Mitarbeiter bei ihren Entscheidungen am Krankenbett leiten (Frage 3)*, geht es darum, unserer Arbeit einen Sinn zu geben, ausgehend von den Werten des Ordens, aber auch von individuellen Motivationen, die sich auf universelle Werte zurückführen lassen, die den Menschen und seine Betreuung in den Mittelpunkt stellen, in dem Bewusstsein, dass die Mitarbeiter sich ihrerseits an der Stelle der Kranken wiederfinden könnten, und ohne die Tatsache außer Acht zu lassen, dass das Beste, was wir tun könnten, auf jeden Fall durch die Einhaltung von Vorschriften, Bürokratie, technischen und organisatorischen Zufälligkeiten verschiedener Art bedingt ist, nicht zuletzt durch das manchmal aufkommende Gefühl, allein gelassen zu werden und den organisatorischen Zufälligkeiten des Augenblicks ausgesetzt zu sein. In Bezug auf die Frage, *ob wirklich an der Veränderung und Verbesserung in der Betreuung der Patienten gearbeitet wird (Frage 4)*, gibt es eine große Uneinheitlichkeit und Heterogenität bei den Antworten, in denen entweder bestätigt wird, dass die Verbesserungen durch einrichtungsexterne Dritte oder durch die Dankbarkeit der Betreuten anerkannt werden oder andererseits dass Verbesserungen als nicht existent angegeben werden und es eher um das reine Überleben im Heute geht oder andererseits, wo der Versuch eines Wandels als stattfindend wahrgenommen wird, dieser Wandel aber durch die Zwänge im Bereich des Personals untergraben wird, mit dem letztendlichen Risiko der Distanzierung der Mitarbeiter von den Werten des Ordens. In diesem Sinne wäre es wichtig, dass ein Dialog mit den leitenden Führungskräften und der Provinzleitung stattfindet.

Bei dem Versuch zu erforschen, *wie Brüder und Mitarbeiter zusammenwachsen können (Frage 5)*, wird unterstrichen, wie grundlegend die tägliche Begegnung ist, durch Kommunikation, Dialog, Austausch und Zuhören, ohne die Schwierigkeiten zu vergessen, die es geben kann, und in dem Bewusstsein, dass die Verantwortung für die Werke im Laufe der Zeit immer mehr den Mitarbeitern anvertraut ist. Hier wird das Fehlen des Priors bedauert, wo es keinen mehr gibt. Insbesondere in einer Einrichtung wird der Weg des gemeinsamen Wachstums von Brüdern und Mitarbeitern als eine gemeinsame Wanderung,



Seite an Seite, skizziert. In Bezug auf die Frage, *wie gelebte Gastfreundschaft in unseren Einrichtungen Gestalt annimmt und sichtbar wird (Frage 6)*, wird gesagt, dass sich dies in der Übernahme von Verantwortung für die Menschen, das Zuhören, die Nähe zu den Familien, die Flexibilität, die Gastfreundschaft, die Offenheit auch gegenüber den Arbeitskollegen, die Teamarbeit, die Anwendung eines Modells der ganzheitlichen Pflege zeigt. Alle diese Elemente werden in einer familiären Atmosphäre und in einer Haltung des Dienstes gelebt und erlebt, wobei die Tatsache nicht außer Acht gelassen werden darf, dass der enorme Arbeitsdruck die Bedingungen dafür untergraben kann. Auf die Frage, *ob die zwischenmenschlichen Beziehungen als wichtiges Element im Beruf angesehen werden und wenn ja, wie sie täglich aufgebaut und gepflegt werden (Frage 7)*, wird bestätigt, dass die zwischenmenschlichen Beziehungen ein grundlegendes und charakteristisches Merkmal des Pflegestils bei den Barmherzigen Brüdern sind, welche in Zuhören, Dialog, Kommunikation, Höflichkeit, Freundlichkeit, Geduld und der Dimension des Dienstes Ausdruck finden. Die zwischenmenschlichen Beziehungen werden sogar als Ressource und therapeutisches Instrument betrachtet. Aber auch hier muss weiterhin den Zwängen des Augenblicks Aufmerksamkeit geschenkt werden. In Bezug auf die Frage, *ob eine spirituelle Dimension angeboten wird (Frage 8)*, nehmen die Antworten Bezug auf den Dienst der religiösen und spirituellen Begleitung, die Brüder, den Hausseelsorger, die Schwesterngemeinschaften, die liturgischen Momente und die in den Einrichtungen angebotenen pastoralen Initiativen, die alle in ihrer Bedeutung und Wichtigkeit im Kontext einer ganzheitlichen Pflege bestätigt werden.

Hinsichtlich beider Themen leuchtet, nach den Befragten, in der Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern und Brüdern in einer Zeit, die von großen Schwierigkeiten im Personalbereich und verschiedenen Unwägbarkeiten geprägt ist, ein aufrichtiges Für-den-Menschen-dasein und großes Verantwortungsbewusstsein gegenüber den Kranken auf, was nicht heißt, dass man die oben dargestellten und berichteten kritischen Punkte übersieht. Es bleibt die Herausforderung, die professionelle und individuelle Motivation aufrechtzuerhalten und das Zugehörigkeitsgefühl trotz der starken Mitarbeiterfluktuation, des Generationswechsels und der wachsenden Interkulturalität zu stärken.

Je nach Dienstalder der Mitarbeiter wird es interessant sein, durch eine spätere Befragung festzustellen, wie man sich an die Vergangenheit erinnert oder ob man sogar Nostalgie für die Vergangenheit empfindet, obwohl man sich absolut bewusst ist, dass man in einer sich verändernden Zeit lebt, sowohl was die Leitung und den Betrieb in den Einrichtungen als auch die Rolle des Managements betrifft. Bei alledem bleibt, dass man in der Präsenz der Brüder, wo sie möglich ist, weiterhin einen großen Wert sieht.

Die Koordinatorin  
der Sensing-Gruppen  
Dr. Mariagrazia Ardissona