

ORDINE OSPEDALIERO | di
SAN GIOVANNI DI DIO

Incontro delle Scuole Professionali
dell'Ordine Ospedaliero in Europa



Il nostro modello di formazione

**Umanizzare l'assistenza
e l'accompagnamento**

Curia Generalizia
Fatebenefratelli
Via della Nocetta 263
00164 Roma - Italia
7 aprile 2017

INDICE

| | |
|--|----|
| 1. PRESENTAZIONE | 5 |
| 2. OBIETTIVO-VISIONE | 8 |
| 3. SU QUALI VALORI BASARE LA NOSTRA AZIONE: METTERE AL CENTRO L'OSPITALITA'..... | 9 |
| 4. SVILUPPO DEL MODELLO | 12 |
| 4.1. Programma d'insegnamento basato sui valori | 13 |
| 4.2. La comunità formativa come veicolo di valori..... | 14 |
| 4.3. Lo studente oggetto dei valori | 15 |
| 4.4. Altri elementi chiave dello sviluppo del Modello..... | 17 |
| 4.4.1 Ricerca, innovazione e trasferimento di conoscenze | 17 |
| 4.4.2 Valutazione dell'attività didattica..... | 18 |
| 5. BIBLIOGRAFIA | 18 |
| 6. ELENCO DELLE PERSONE E DEI CENTRI DIDATTICI E FORMATIVI CHE HANNO PARTECIPATO ALL'ELABORAZIONE DEL DOCUMENTO | 19 |

1. PRESENTAZIONE

Fin dal 1539, l'**Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio** (OHSJD) assiste le persone più povere e bisognose di protezione. Il suo Fondatore, San Giovanni di Dio, è stato un uomo carismatico che *ha vissuto pienamente il vangelo della misericordia ed ha saputo manifestare il carisma dell'Ospitalità con un suo stile proprio: lo stile di San Giovanni di Dio* (Cfr. Costituzioni 1).

La missione dell'OHSJD si iscrive nel solco tracciato dal Fondatore, San Giovanni di Dio, per rispondere alle necessità esistenti, in altri termini, per evangelizzare dando sollievo alla sofferenza, la malattia, l'emarginazione e la discriminazione e assistendo i più bisognosi. Questa è l'eredità che ha lasciato San Giovanni di Dio.

La missione viene quindi portata avanti attraverso l'**Ospitalità**, espressione fondamentale e centrale della filosofia, dello stile e del patrimonio culturale e spirituale dell'OHSJD.

Tutte le Opere Apostoliche dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio trovano il loro fondamento e la loro legittimazione nei principi e nei valori identitari racchiusi nelle Costituzioni e negli Statuti Generali dell'Ordine, ed ampiamente sviluppati nella sua Carta d'Identità.

Grazie a tali principi e valori le nostre Opere Apostoliche sono e si definiscono centri confessionali cattolici. Questa caratteristica costituisce per noi un impegno ad osservare e difendere, nella Chiesa e nella società, i principi evangelici, la dottrina sociale della Chiesa e le norme in materia di diritti umani (SS.GG. 49).

Insita nei postulati identitari che discendono dall'ideologia cattolica delle nostre Opere Apostoliche, l'**Ospitalità** è per noi il metavalore o l'asse portante che, insieme ai valori della **Qualità**, del **Rispetto**, della **Responsabilità** e della **Spiritualità**, sorreggono e nutrono la missione dell'Ordine, promuovendo un'assistenza agli ammalati e ai poveri ispirata allo stile di San Giovanni di Dio.

Il nostro apostolato, alla luce dei progressi e delle esigenze della medicina, dell'intervento sociale, della ricerca scientifica e della bioetica, non deve limitarsi alla sola assistenza, ma deve estendersi anche al campo dell'**educazione**, della prevenzione, della riabilitazione e dell'assistenza comunitaria agli ammalati e ai bisognosi, restando sempre aperto ai nuovi bisogni (SS.GG. 48).

La Carta d'Identità, impregnata delle fonti storiche e documentali dell'Ordine Ospedaliero, propugna un'assistenza costante ed integrale attraverso la quale si cerca di offrire un servizio rispondente alle necessità sanitarie, familiari, sociali e spirituali della persona accolta all'insegna dell'**Ospitalità**. La Carta d'Identità fa esplicito riferimento alla formazione, all'insegnamento e alla ricerca come una costante dell'Ordine e un imperativo al giorno d'oggi. L'insegnamento è una finestra aperta sul mondo, una garanzia di qualità, una dimensione del futuro e una responsabilità (Cfr. *Carta d'Identità*, 6.2.2).

Umanizzare l'assistenza e l'accompagnamento

La vulnerabilità, anche dal punto di vista delle conoscenze, è uno dei maggiori ostacoli che impediscono alla società di crescere e ai suoi cittadini di integrarsi nel tessuto sociale e produttivo. Grazie all'educazione di base e alla formazione orientata al lavoro gli individui saranno più e meglio integrati, avranno migliori relazioni tra loro e, naturalmente, saranno più produttivi nel senso della capacità di generare un ritorno sull'investimento fatto dalla società per formati.

Impegnarsi per un'assistenza integrale incentrata sulla dignità della persona significa rispondere alle necessità degli utenti dei centri dell'Ordine in atteggiamento di piena fedeltà alla sua **identità istituzionale**. Questo modo di agire è stato denominato **Modello di Assistenza e Accompagnamento**, un modello che colloca nel suo nucleo centrale il **rispetto** per la **dignità** della persona, cioè un valore di carattere universale. Da questo punto di vista la persona possiede un valore di per sé e non in base a circostanze o elementi interni o esterni.

Il Modello così definito include anche gli aspetti della gestione necessari per il suo sviluppo, e racchiude implicitamente il metavalore (valore trasversale) dell'**Ospitalità**. Quest'ultimo, impregnato del concetto cristiano della persona, della vita e del mondo, ingloba i valori del **rispetto**, della **qualità**, della **responsabilità** e della **spiritualità** nella loro più ampia accezione.

Tra i vari strumenti che la costituiscono, l'assistenza integrale include anche l'insegnamento e la ricerca al fine di individuare e trasmettere le migliori pratiche e conoscenze nella cura degli utenti, senza dimenticare l'impegno dell'Ordine Ospedaliero a prestare un'assistenza incentrata sulla persona secondo il carisma e secondo la tecnica, l'umanizzazione e l'etica. San Giovanni di Dio è un modo di essere e di vivere: è una vita dedicata all'assistenza.

Pertanto, l'insegnamento e la ricerca nascono in due ambiti diversi per convergere verso un unico obiettivo: l'ambito della pratica assistenziale e sociale dei centri insita nel modello di assistenza integrale prestata dall'Ordine ospedaliero, come ulteriore strumento di sviluppo orientato agli utenti e alle famiglie, e l'ambito della docenza in sé, impartita dai centri di formazione la cui attività è orientata agli studenti, come asse del loro sviluppo. In questa prospettiva, gli studenti dei nostri centri d'insegnamento devono essere seguiti secondo il nostro proprio stile.

Così come le attività di tipo assistenziale e sociale si rivolgono a coloro che hanno bisogno di cure per migliorare la propria salute o il proprio benessere, così le attività di insegnamento si rivolgono a persone che desiderano o hanno bisogno di formazione per accrescere le proprie conoscenze e potersi così realizzare. In questa prospettiva, l'assistenza in ambito didattico non si differenzia dall'assistenza in altri campi di nostro interesse, ragion per cui i centri di formazione gestiti dall'Ordine acquisiscono il rango di Opere Apostoliche.

Umanizzare l'assistenza e l'accompagnamento

Il presente Modello d'insegnamento deve essere quindi conosciuto e condiviso da tutti i centri di formazione presenti in Europa, sia nel campo dell'istruzione superiore, sia in quello della formazione professionale, come uno strumento per la realizzazione e la trasmissione dei principi e dei valori dell'Ordine Ospedaliero.

Indipendentemente dal tipo di insegnamento impartito, non ci si deve limitare esclusivamente alla formazione scientifica e tecnica, ma bisogna anche tenere in particolare considerazione la trasmissione degli elementi relativi all'umanizzazione. Infatti quest'ultima incarna i nostri principi fondamentali, i nostri valori, la nostra cultura e la nostra vocazione all'insegnamento, presente fin dalle origini dell'Istituzione. Pertanto la docenza diventa uno strumento che contribuisce allo sviluppo della cultura dell'Ordine (Cfr. *Carta d'Identità* 5.3.3.9 -- 6.2.1).

Il Modello d'Insegnamento trascende l'Ordine Ospedaliero in quanto la formazione di professionisti imbevuti dei principi e dei valori di San Giovanni di Dio si universalizza e contribuisce così al benessere della società, soprattutto dei suoi membri più vulnerabili e bisognosi.

Nei centri di formazione, assistenziali e sociali, presentiamo in modo significativo al corpo docente e ai discenti, e, di conseguenza, alla società, la figura di San Giovanni di Dio precursore delle scienze assistenziali e della loro umanizzazione nella pratica (Cfr. *Carta d'Identità*, 5.3.1.1). Prolungare l'azione di San Giovanni di Dio facendo nostro il suo modo di curare e accudire i pazienti, i suoi valori e la sua cultura, significa permettere a tante persone di trarne beneficio. Ciò è possibile quando, al termine degli studi, i nuovi professionisti affrontano il mondo del lavoro con la mente aperta, con spirito critico nel difendere e promuovere la vita umana, creativi, capaci di ascoltare l'assistito e i suoi familiari e di comportarsi in conseguenza. Formiamo i nostri studenti affinché siano in grado di adeguarsi agli scenari mutevoli e complessi che dovranno affrontare da professionisti in campo sanitario e sociale, affinché siano capaci di assumersi la responsabilità di essere innovativi nella pratica professionale, senza mai trascurare l'analisi, le evidenze e la riflessione, cioè adottando un approccio di costante ricerca.

Un'autentica formazione non può prescindere da una serie di valori che permettono alla persona di crescere sia sul piano personale che sul piano professionale. Da qui l'esigenza di esplicitare in questa sede i valori propugnati dal Modello ispirato al nostro Fondatore. Ciò richiede anche un determinato profilo dei docenti che condivideranno con gli studenti la responsabilità della formazione e dell'educazione, nonché un modello di gestione partecipativa. L'educazione ai valori deve discendere da una riflessione che aiuti tutti a percepire quelli che sono più significativi per sé e per gli altri, a vivere secondo quei valori, a costruire un ambiente che li promuova, ad acquisire un pensiero critico rispetto a tali valori, ad impegnarsi per i valori civici e della comunità. In definitiva, si tratta di preparare gli studenti a diventare dei professionisti ospedalieri.

2. OBIETTIVO-VISIONE

Questo documento si propone di descrivere, nell'ambito dell'insegnamento, l'approccio dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio in Europa, in modo da rendere riconoscibili lo stile e i valori specifici che lo caratterizzano.

L'obiettivo finale sarà l'elaborazione di un modello comune per la trasmissione e l'attuazione dei valori dell'Ordine secondo lo stile di San Giovanni di Dio, affinché nei centri di formazione docenti e discenti siano in grado di captare le varie necessità sociali e di farsene carico.

La comunità formativa agisce in modo responsabile sul piano del rispetto e dell'attenzione per il prossimo. I docenti accompagnano gli studenti lungo un percorso che farà di loro dei professionisti qualificati attivi, impegnati, responsabili, competenti e autonomi.

I centri di insegnamento si impegnano a contribuire allo sviluppo politico-sociale nell'interesse delle persone seguite e accompagnate, osservandone da vicino i cambiamenti e cogliendone le necessità e le tendenze, nonché a difendere con coraggio i loro diritti.

Il percorso per raggiungere tale obiettivo si basa sui seguenti presupposti:

- a. Nel nostro Modello d'insegnamento enfatizziamo alcuni diritti che storicamente hanno rappresentato il marchio d'identità dell'Ordine Ospedaliero e che noi riteniamo imprescindibili (Cfr. *Carta d'Identità* 5.1.2):
 - Rispetto per la libertà di coscienza, le convinzioni religiose, ideologiche e culturali.
 - Rispetto per l'intimità e la riservatezza.
 - Rispetto per la dignità della persona.
- b. Considerare lo studente una persona che ha bisogno di essere seguita nello sviluppo e nella crescita personale e professionale.
- c. La realizzazione e la trasmissione dei valori dell'Ordine Ospedaliero, attraverso lo sviluppo di linee d'azione imprescindibili per garantire la presenza dell'identità dell'Ordine, indipendentemente dal livello al quale si riferiscono: pre-universitario, universitario e post-universitario.
- d. La ricerca continua dell'eccellenza accademica.
- e. L'orientamento dei progetti formativi verso i settori d'interesse dell'Ordine Ospedaliero.

Umanizzare l'assistenza e l'accompagnamento

- f. L'inclusione di criteri di gestione delle risorse umane per garantire che i collaboratori partecipino dei principi e dei valori dell'Ordine e li trasmettano a loro volta.
- g. Sviluppare linee di ricerca proprie dell'Ordine, secondo la natura di ciascun centro, privilegiando l'umanizzazione dell'assistenza e la bioetica volte allo sviluppo del modello di assistenza ispirato al Fondatore e al riconoscimento sociale.
- h. Provvedere affinché la convivenza tra docenti e studenti sia caratterizzata dalla stima reciproca fondata su un comportamento improntato alla franchezza, al rispetto, all'onestà e all'attenzione.

3. SU QUALI VALORI BASARE LA NOSTRA AZIONE: METTERE AL CENTRO L'OSPITALITÀ'

L'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio ha concettualizzato i valori istituzionali di ospitalità, qualità, rispetto, responsabilità e spiritualità. Qui di seguito indichiamo le idee centrali che sorreggono ciascun valore istituzionale al fine di poter circoscrivere il tema centrale della riflessione¹.

L'**ospitalità**, come espressione fondamentale e centrale della filosofia, dello stile e del patrimonio culturale e spirituale dell'OHSJD, è il fondamento del nostro servizio e della nostra gestione; essa si esprime attraverso la **qualità**. Grazie all'eccellenza e alla professionalità dei nostri collaboratori, prendiamo coscienza dei nuovi bisogni per poter realizzare il modello di assistenza secondo lo stile di San Giovanni di Dio. La qualità si traduce nel **rispetto** per tutti gli assistiti dei nostri centri e servizi. Peraltro, il rispetto è la condizione indispensabile per poter agire in modo ospedaliero sul piano dell'accoglienza e dell'accompagnamento da tutti i punti di vista. Rispetto per il prossimo, per l'"altro", offrendogli un'assistenza che ingloba anche la dimensione umana, con un atteggiamento comprensivo e giusto nel nostro ambito sanitario e sociale. Accogliere l'altro con rispetto ci porta alla **responsabilità**, criterio fondamentale per il nostro servizio e la nostra gestione. Farsi carico, impegnarsi rispetto alla realtà dell'altro, delle persone e dei gruppi in situazione di malattia, vulnerabilità o rischio sociale, esige una grande dose di responsabilità. Infine, da questa responsabilità scaturisce la dimensione o il valore della **spiritualità** per guidare l'altro nella sua ricerca di significato e di trascendenza, anche in campo religioso. Per l'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio l'ospitalità è quindi il valore fondamentale e centrale che si traduce a sua volta in quattro valori: qualità, rispetto, responsabilità e spiritualità.

¹ Per un approccio ai valori, cfr. Plumed Moreno, C. (2011). Realización de los valores en la Orden Hospitalaria. *Archivo Hospitalario* 9.

Umanizzare l'assistenza e l'accompagnamento

La **qualità** racchiude i concetti di eccellenza, professionalità, servizio integrale e sensibilità per i nuovi bisogni. Comporta anche una modalità di unione con i collaboratori, cioè il modello di San Giovanni di Dio, l'accoglienza nei centri e la cooperazioni con i terzi. Si potrebbe affermare che la qualità va intesa come capacità dell'Istituzione di soddisfare in modo eccellente sia i bisogni degli assistiti che quelli dei suoi collaboratori. Si tratta dell'assistenza integrale e olistica il cui obiettivo è il benessere della persona, garantito con continuità e professionalità in tutte le fasi del processo di cura.

La qualità che offriamo deve ispirarsi alla filosofia del lavoro in équipe di tutti coloro che fanno parte dell'organizzazione, una filosofia in virtù della quale l'assistito e i suoi familiari si sentono rassicurati e fiduciosi. La qualità deve essere orientata all'eccellenza intesa non già come atto isolato, ma come consuetudine e sforzo per migliorare costantemente l'attività professionale. L'eccellenza è un modello di impegno e di stile professionale (De la Cuesta, 2000). Nel valore della qualità dobbiamo comprendere anche il valore della *qualità di vita*, secondo un approccio più olistico dell'assistenza.

Il **rispetto** significa considerazione per gli altri, umanizzazione, dimensione personale, rispetto per l'Istituzione e i suoi principi (Cfr. *Carta d'Identità 5.1.3.1*), responsabilità reciproca tra coloro che fanno parte dell'Istituzione, comprensione, assistenza olistica, promozione della giustizia sociale e partecipazione dei membri della famiglia.

Il rispetto va inteso come umanizzazione, accettazione, riconoscimento e integrazione delle persone e dei loro familiari, atteggiamento di servizio, corresponsabilità, sguardo attento e gesti di carità (Esquirol, 2006). Il rispetto per la situazione di ciascun individuo nella sua singolarità è la regola d'oro dell'assistenza agli altri (Escámez, 2002:44). Va inteso anche come rispetto per le diverse idee e opinioni, che vanno affrontate in modo costruttivo, ma anche come comunicazione basata sulla franchezza, l'onestà e la fiducia. In definitiva, questo è il principio più alto e il valore che aiuta a riconoscere i diritti dell'altro e ad apprezzarne le qualità (Marriner, 2009; Torralba, 2003).

La **responsabilità** riunisce in sé i concetti di fedeltà agli ideali di San Giovanni di Dio, etica (bioetica, etica sociale, gestione etica), rispetto per l'ambiente, responsabilità sociale, sostenibilità, giustizia e equa distribuzione delle risorse. La responsabilità riflette lo stato, la qualità o il fatto di essere responsabili. Essere etici nel solco della legge, essere capaci di rispondere delle cure e del benessere dell'altro.

La responsabilità è una virtù o una predisposizione naturale verso le conseguenze e i risultati del proprio comportamento, delle proprie azioni e decisioni, siano esse prese in autonomia o per delega. Significa "farsi carico", preoccuparsi dell'altro quando questo si sente minacciato nella sua vulnerabilità.

Umanizzare l'assistenza e l'accompagnamento

La responsabilità è il dovere, morale o giuridico, di realizzare ciò che ci si è impegnati a fare. Richiede coerenza nell'agire secondo i principi e i valori che si professano. Pertanto, se nel nostro lavoro privilegiassimo esclusivamente o prevalentemente l'utilità sociale e l'efficienza, eliminando la dimensione dell'essere testimoni dell'amore di Cristo, secondo il carisma di San Giovanni di Dio, verremmo meno al nostro progetto di vita e le nostre opere non avrebbero la necessaria forza evangelizzatrice (Cfr. *Carta d'Identità*, 7.1.1).

Anche essere coscienti e rispettosi dell'ambiente è una responsabilità dalla quale discendono i concetti di giustizia e di equa distribuzione delle risorse. Nell'attività professionale, significa proiettare nella prassi un codice, un'etica professionale che rende capaci di prendere decisioni morali e razionali in modo autonomo.

Alla responsabilità si associano le virtù del coraggio (come responsabilità di fronte agli altri) e dell'umiltà (come responsabilità di fronte a se stessi). La responsabilità ha un effetto diretto su un altro concetto fondamentale: la fiducia (Luhmann, 2005).

La **spiritualità** è un valore che parte dal presupposto che la persona è una realtà plurale, strutturata e costituita dalle dimensioni biologiche, psichiche, sociali e spirituali. La dimensione spirituale, costitutiva dell'essere umano, occupa l'universo dei valori e delle credenze che fanno parte del nucleo dell'identità della persona. E' una chiamata a trovare un orientamento e a crescere attraverso le trasformazioni, alla ricerca della pienezza. La spiritualità dà senso e profondità alla vita; la sua natura è singolare, specifica e personale (Emblen, 1992); è anche una dimensione che trascende l'ambito biologico, psicologico e sociale della vita (Rivera-Ledesma, 2007). La spiritualità è stata definita come uno stato interiore caratterizzato da un sentimento di integrazione con la vita e con il mondo (Soeken, Carson, 1987), che si sviluppa nella singolarità del soggetto indipendentemente dall'origine, la nazionalità, il genere, la confessione o la filosofia di vita. Il professionista sociosanitario non deve dimenticare la dimensione di attenzione verso la persona assistita che oggi comunemente si identifica con il termine "spiritual care" (Frick, E. 2006).

Si è soliti considerare la spiritualità come un fattore importante che aiuta a raggiungere l'equilibrio necessario per mantenere salute e benessere². Pertanto il nostro Modello di Assistenza considera *elemento essenziale dell'assistenza la dimensione spirituale e religiosa, come offerta di guarigione e di salvezza, rispettando altre credenze e stili di vita* (Cfr. *SS.GG*, 50). D'altro canto, poiché riteniamo insufficiente una spiritualità senza Dio, nelle nostre Opere Apostoliche siamo attenti alle necessità spirituali e religiose alle quali rispondiamo con azioni pastorali specifiche, come contributo decisivo alla realizzazione della missione evangelizzatrice e pastorale dell'Ordine Ospedaliero.

² Per molti concetti utilizzati in questo capoverso, cfr. le opere di Viktor Frankl: *La idea psicologica del hombre*. Madrid: Ediciones Rialp, S.A. 1984; *La presencia ignorada de Dios*. Barcelona: Herder. 1985; *El hombre doliente*. Barcelona: Herder. 1994; *El hombre en busca del sentido último*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica. 2002; *El hombre en busca del sentido*. Barcelona: Herder. 2004.

Umanizzare l'assistenza e l'accompagnamento

L'**ospitalità**, radicata nei principi derivanti dall'ideario cattolico e articolata in questi quattro valori, costituisce il nucleo centrale dell'Istituzione ed è orientata al servizio alla società attraverso coloro che ne fanno parte. Vari autori affermano che coloro che lavorano nelle organizzazioni sono più soddisfatti se lo fanno sulla base di valori condivisi (Valbuena, Morillo y Salas, 2006:69); tuttavia, se l'organizzazione è realmente impregnata di valori, questi sono apprezzati e condivisi da tutti coloro che ne fanno parte (Marriner, 2009). Di fatto, i valori nelle organizzazioni contengono le norme ideali di condotta - che può essere valutata - in quanto gettano le basi per la comprensione dei comportamenti che uniscono (Valbuena, Morillo y Salas, 2006:62).

L'esperienza fondamentale di San Giovanni di Dio è stata la misericordia del Signore e la sua sollecitudine incondizionata verso gli esseri umani.

La descrizione dei valori istituzionali è la porta d'accesso in un processo di riarticolazione della dinamica organizzativa di questi valori condivisi, affinché non restino solo iscritti nella missione dei centri o nei registri comunicativi, ma entrino a far parte della quotidianità di tutti i professionisti e i collaboratori e, di conseguenza, della loro identità sociale. Come fanno rilevare García e Dolan (1997), il consolidamento e la trasformazione dei gruppi professionali in vere e proprie équipes umane ben coese richiede notevoli investimenti in termini di tempo e di risorse; pertanto, la formazione di un'autentica identità sociale a partire da questi valori condivisi non si forgia in modo spontaneo, ma deve essere costruita. Nel caso del nostro Ordine abbiamo una lunghissima storia di valori condivisi.

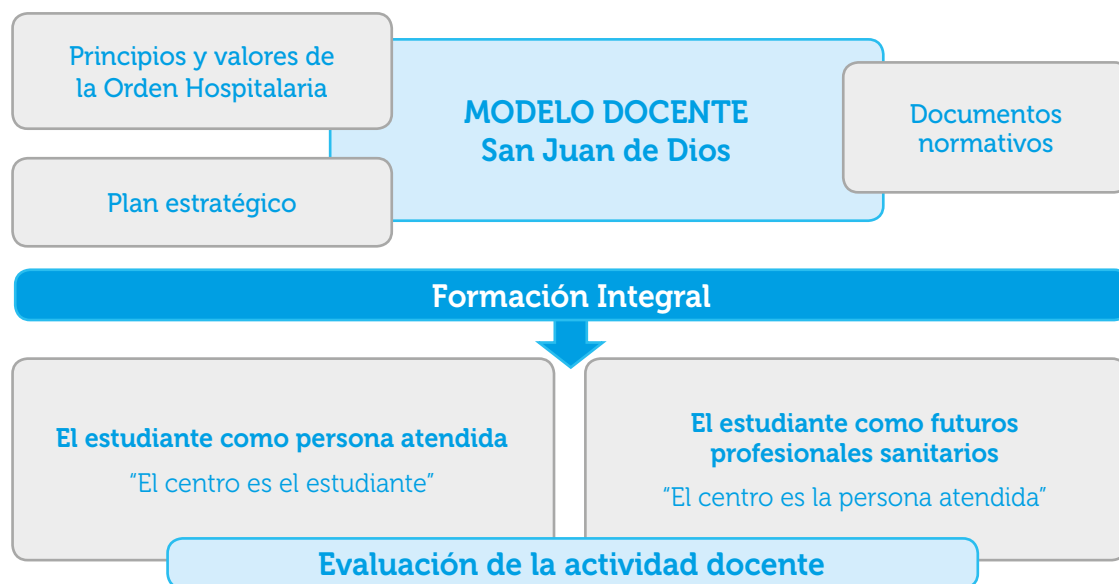
4. SVILUPPO DEL MODELLO

Su questo Modello d'insegnamento poggia non solo l'attività accademica regolamentata, ma anche l'attività formativa che si svolge nei centri assistenziali e sociali.

Partendo dall'inderogabile osservanza della normativa di ciascun centro in materia educativa, lo sviluppo del Modello d'insegnamento si basa sul seguente schema, il quale prevede due grandi pilastri necessari per ottenere una formazione integrale fondata sullo spirito, la vita e le opere di San Giovanni di Dio:

- Lo studente come persona seguita: **La centralità dello studente**
- Lo studente come futuro professionista socio-sanitario che fa dell'essere umano il suo centro d'attenzione: **La centralità dell'assistito**

Umanizzare l'assistenza e l'accompagnamento



4.1. Programma d'insegnamento basato sui valori

Il programma d'insegnamento basato sui valori promuove la formazione integrale degli studenti secondo il concetto cristiano della persona, della vita e del mondo.

I nostri centri perseguono l'obiettivo di formare in modo integrale i futuri professionisti, affinché siano in grado di affrontare e risolvere i problemi sanitari della popolazione e dei gruppi vulnerabili ed esclusi, adeguandosi ai vari contesti socioculturali. Di conseguenza, il nostro Modello deve includere non solo il necessario livello scientifico e sociale, ma anche l'imprescindibile formazione volta alla promozione di una maggiore umanizzazione dell'assistenza.

I valori che desideriamo trasmettere nello sviluppo di questo processo formativo ed educativo provengono da fonti diverse: i valori propri di un modello pedagogico (autonomia, creatività, partecipazione e libertà); i valori etico-professionali di ciascuna disciplina e, in particolare, i valori che riflettono la filosofia assistenziale dell'Ordine Ospedaliero basata sul concetto cristiano di persona, vita e assistenza. Occupano un posto preminente nella nostra funzione didattica il rispetto della persona, della sua dignità e diversità, l'umanizzazione dell'assistenza, l'accoglienza, l'autenticità, l'integrità personale e professionale, l'apertura alla trascendenza, la responsabilità, la cooperazione, la solidarietà e l'impegno.

Lo studente è il centro d'interesse dell'attività educativa. Si tratta di una persona in fase di sviluppo e di crescita personale che intende raggiungere la massima competenza in fatto di conoscenze, comportamenti e abilità propri di ciascuna professione. Lo consideriamo una persona responsabile, autonoma, creativa e partecipativa, nonché il protagonista della sua formazione.

4.2. La comunità formativa come veicolo di valori

La comunità formativa è l'elemento principale di questa cinghia di trasmissione, non solo sul piano del sapere, ma anche su quello della cultura e dello stile istituzionale. E' necessario quindi garantire la qualità professionale e umana dei nostri professionisti docenti, nonché la loro conoscenza e il loro rispetto per l'Istituzione che rappresentano quando insegnano a suo nome.

Il personale docente e non docente della comunità formativa è formato da professionisti qualificati che condividono con gli studenti la responsabilità della formazione e dell'educazione.

E' suo compito:

- Adottare un approccio professionale nei rapporti con gli studenti; mostrare rispetto, atteggiamento di servizio, disponibilità, onoratezza e semplicità; infondere fiducia e sicurezza. Il tutto attraverso un linguaggio verbale e non verbale coerente con la situazione specifica.
- Dinamizzare il processo insegnamento/apprendimento attraverso la motivazione e facilitando lo sviluppo personale e il senso critico.
- Mettere l'insegnamento al passo con i progressi della pedagogia e i risultati della ricerca scientifica.
- Garantire la progressione dello studente affinché sia capace di riflettere, cercare soluzioni, analizzarle e applicarle.
- Sviluppare il suo ruolo di trasmettitore di valori promuovendo un comportamento etico conforme ai valori e ai principi dell'Istituzione e alla deontologia professionale, agendo come modello e guida per gli studenti.
- Favorire altresì un ambiente di lavoro positivo che consenta di sviluppare il rapporto interpersonale, la comunicazione, lo scambio di informazioni e la collaborazione tra tutti i membri dell'Istituzione.
- Essere un agente di cambiamento personale, professionale e dell'organizzazione mediante lo sviluppo della creatività, dell'innovazione e della ricerca.

Umanizzare l'assistenza e l'accompagnamento

- Individuare i problemi che sorgono durante il processo di apprendimento e cercare soluzioni insieme agli studenti.
- Assumere l'impegno di aggiornare le proprie conoscenze attraverso la formazione continua e istituzionale (*Life long learning*).
- Sviluppare strumenti che permettano di raggiungere un sano equilibrio tra vita personale e vita professionale (*work life balance*).

4.3. Lo studente oggetto dei valori

→ La centralità dello studente

Durante tutto il processo educativo lo studente è il protagonista e il centro della nostra attenzione. Lo consideriamo una persona da seguire, guidare e accompagnare lungo tutto il suo percorso personale e formativo, aiutandolo a comprendere il significato dell'ospitalità. In altri termini, lo studente deve poter assimilare profondamente quello stile assistenziale tipico dell'Ordine Ospedaliero che lo accompagnerà nel lavoro e che dovrà riprodurre nei rapporti con le persone assistite.

Sappiamo che nel percorso dello studente ci sono momenti chiave che meritano particolare cura sul piano della trasmissione esplicita dei valori, dato che tale trasmissione deve essere intenzionale, pianificata e valutabile.

L'accoglienza. Lo studente va accolto con affetto, calore e professionalità, così da infondergli fiducia nell'Istituzione e nelle persone che lo accompagneranno nel suo processo formativo.

L'accompagnamento. Fin dall'inizio della formazione e fino al completamento degli studi, per essere coerenti con il nostro progetto di formazione integrale, dobbiamo essere sempre a disposizione degli studenti e dei diplomati, avere capacità di ascolto e di dialogo, con un atteggiamento di servizio e di semplicità per orientarli e accompagnarli sia durante il percorso accademico, sia in caso di necessità e circostanze personali. La franchezza, la sincerità, l'incontro con l'altro su un piano di parità, prendere sul serio il prossimo, infondere sicurezza ed essere manifestamente pronti ad aiutare: queste sono le basi affinché tutti si sentano accettati per come sono e sentano di poter essere come sono.

Lo studente dovrà essere accompagnato lungo tutto il suo percorso formativo perché questo possa essere fruttuoso. A tal fine si elaboreranno piani d'azione tutoriale che garantiscano i canali di comunicazione necessari per orientare gli studenti e rispondere ai loro bisogni.

Umanizzare l'assistenza e l'accompagnamento

Il corpo docente deve manifestare il carisma e la capacità istituzionale di generare ospitalità attraverso attività volte all'integrazione e alla convivenza con la comunità formativa.

Ciò deve riflettersi nell'impegno delle scuole a favore dell'integrazione e dell'inclusione di tutti gli interessati. Pertanto, saranno aperte ai disabili e ammetteranno anche i candidati che pensano in modo diverso, hanno altre credenze o non sono credenti. Intavoleranno con loro un dialogo costruttivo improntato alla stima reciproca; promuoveranno attività che consentano agli studenti di stare a contatto diretto con i più sfavoriti ed emarginati affinché imparino a reagire in modo positivo e favoriranno i legami di solidarietà in seno alla comunità formativa.

La formazione pratica è un'eccellente opportunità per la preparazione professionale e personale dei futuri professionisti in base ai principi e ai valori dell'ospitalità. Tale formazione incentiva la cooperazione interna ed esterna ed allarga l'orizzonte delle esperienze personali. In questa importante tappa formativa è fondamentale insistere su tutti quegli aspetti che determinano un'assistenza umanizzata e che hanno come asse centrale gli atteggiamenti e i comportamenti che devono ruotare intorno a tutte le attività che riguardano gli assistiti.

I docenti devono sensibilizzare gli allievi per i rischi che possono sorgere nell'esercizio professionale relativamente a atti di violenza, abusi e maltrattamenti verso la persona assistita affinché acquisiscano la capacità di assumere un ruolo attivo in sua difesa.

Dobbiamo dare agli studenti la possibilità di partecipare ad attività di volontariato e di contribuire al miglioramento della qualità di vita di altri individui attraverso una presenza affettiva e qualificata. Bisogna altresì organizzare attività che contribuiscano allo sviluppo della dimensione spirituale e religiosa.

Si dovrà provvedere affinché l'ambiente nel quale si svolge l'attività didattica sia confortevole e favorisca un'atmosfera adatta allo studio, alla convivenza e allo sviluppo del processo formativo. Si dovrà facilitare l'accesso alle risorse informatiche ed elettroniche adeguate alle necessità della società odierna.

Gli studenti dovranno:

- Proiettare nelle varie attività di apprendimento i valori che li hanno accompagnati lungo tutto il processo formativo.
- Partecipare attivamente al processo di trasmissione dei valori.
- Conoscere e tener conto delle proprie capacità e dei propri limiti personali.

Umanizzare l'assistenza e l'accompagnamento

- Essere sensibili verso le varie realtà personali e sociali.
- Rispettare l'Istituzione e i suoi principi (Cfr. *Carta d'Identità*, 5.1.3.1.).

Transizione verso il mondo del lavoro

L'obiettivo della formazione è l'acquisizione di competenze professionali per l'esercizio autonomo della professione e l'integrazione nelle équipe interdisciplinari in base alle conoscenze e ai metodi scientifici nel campo dell'assistenza e dell'aiuto ai disabili.

L'accompagnamento dello studente deve contemplare anche la fase finale della sua formazione, facilitando la transizione dall'ambito formativo al mondo del lavoro, dove dovrà dimostrare la portata del suo impegno rispetto ai valori acquisiti.

4.4. Altri elementi chiave dello sviluppo del Modello

4.4.1. Ricerca, innovazione e trasferimento di conoscenze

Per cinque secoli, l'attività assistenziale, tecnica e scientifica dell'Ordine Ospedaliero ha dato validi contributi alla sanità e alla qualità di vita. In tal senso i centri di formazione debbono incoraggiare la ricerca continua di miglioramenti dell'assistenza attraverso la promozione della ricerca e il trasferimento delle conoscenze (Cfr. *Carta d'Identità*, 6.3). La ricerca nei centri è una sfida per la produzione di nuove conoscenze come motore d'innovazione e contributo al progresso sociale.

In tutti i centri di formazione, soprattutto in quelli che impartiscono un insegnamento universitario, l'attività di ricerca è un obbligo ineludibile che caratterizza gli studi superiori. Lo sviluppo scientifico richiede qualità e quantità crescenti ed è attraverso questo parametro che saranno valutati i professori universitari e accreditati i titoli di laurea e i titoli postuniversitari.

I centri stabiliranno le opportune strategie per sviluppare l'attività di ricerca del corpo docente e il trasferimento delle conoscenze, oltre alla formazione scientifica degli studenti al di là di ciò che è strettamente indicato nei piani di studio. In tal modo gli studenti comprenderanno che la ricerca è il modo in cui una disciplina cresce e si sviluppa, contribuendo così al benessere della società nel suo insieme.

4.4.2. Valutazione dell'attività didattica

L'impegno irrinunciabile dell'Ordine Ospedaliero rispetto alla qualità si evince in modo inequivocabile dalla Carta d'Identità. Il nostro Modello d'Insegnamento è volto a diffondere la cultura della qualità, in quanto la sua vocazione è di descrivere il modo in cui l'Ordine Ospedaliero rende riconoscibile il proprio stile e i propri valori nell'ambito dell'insegnamento e di ribadire l'importanza di concepire politiche di valutazione che garantiscano la qualità dell'insegnamento e il loro costante miglioramento.

I centri debbono stabilire meccanismi di valutazione e miglioramento della qualità, il che comporta l'ideazione e l'applicazione di strumenti di valutazione periodica, nonché di un sistema di indicatori al fine di orientare lo sviluppo dei quadri dirigenti e il loro ruolo attivo nella presa di decisioni volte a migliorare la qualità.

5. BIBLIOGRAFIA

- Arroyo, A., Fernández R., Ferreras, S., Lama, C., Ventosa, F. (2016). Modelo Docente. Curia Provincial Bética. Sevilla 2016.
- De la Cuesta Arzamendi, J. L. (1999, març). La excelencia como compromiso y estilo profesional. Ponència presentada a les XX Sesiones de trabajo de la Asociación Española de Enfermería Docente. XX/20 años, creando estilo enfermero, la propuesta de la A.E.E.D. para la excelencia profesional, Donostia-San Sebastián, 3-4-5-Marzo 1999, Sevilla. 15-283.
- Emblen, J. (1992). Religion and spirituality defined according to current use in nursing literature. *Journal of Professional Nursing*, 8(1), 41-47.
- Escámes, J. (2001) Valores, actitudes y habilidades en la Educación para la salud. *Educación XXI*, 4, 41-59. Recuperat des de: <http://www.uned.es/educacionXX1/pdfs/04-02.pdf>
- Esquirol, J.M. (2006). El respeto o la Mirada atenta. Barcelona: Ed. Gedisa.
- Frankl, Viktor. (1984). La idea psicológica del hombre. Madrid: Ediciones Rialp, S.A.
- Frankl, Viktor. (1985). La presencia ignorada de Dios. Barcelona: Herder.
- Frankl, Viktor. (1994). El hombre doliente. Barcelona: Herder.
- Frankl, Viktor. (2002). El hombre en busca del sentido último. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- Frankl, Viktor. (2004). El hombre en busca del sentido. Barcelona: Herder.
- Frick, E. (2006). A clinical interview assessing cancer patients' spiritual needs and preferences. *European Journal in Cancer Care*. Volume 15, Issue July 2006 Pages 238–243.
- Luhmann, N. (2005). Confianza. (2a ed.). Barcelona: Anthropos.
- Marriner-Tomey, A. (2009). Guía de gestión y dirección de Enfermería. (8ª ed.). Barcelona: Elsevier.
- Orden Hospitalaria de San Juan de Dios. (2010). Estatutos Generales. Roma: Curia General.
- Orden Hospitalaria de San Juan de Dios. (2013). Carta de Identidad. Madrid: Fundación Juan Ciudad.
- Plumed Moreno, C. (2011). Realización de los valores en la Orden Hospitalaria. *Archivo Hospitalario* 9.
- Rivera- Ledesma, A., & Montero-López, L. (2007). Medidas de afrontamiento religioso y espiritualidad en adultos mayores mexicanos. *Salud Mental*, 30(1), 39-47.

Umanizzare l'assistenza e l'accompagnamento

- Soeken, KL., & Carson, VJ. (1987). Responding to the spiritual needs of the chronically ill. *Nursing Clinical North America*, 22(3), 603-11.
- Torralba, F. (2003). *Sobre la hospitalidad. Extraños y vulnerables como tú*. Madrid: PPC.
- Valbuena, M., Morillo, R., & Salas, D. (2006). Sistema de valores en las organizaciones. *Omnia*, 12(3), 60-78. Recuperat el 20 de març de 2013 des de, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73712303>

6. ELENCO DELLE PERSONE E DEI CENTRI DIDATTICI E FORMATIVI CHE HANNO PARTECIPATO ALL'ELABORAZIONE DEL DOCUMENTO

Rudolf Knopp OH, Presidente, Curia Generalizia, Roma;

Miguel Ángel Varona OH, Provinciale, Madrid;

Calixto Plumed OH, Coordinatore Docenza e Ricerca Provincia Andalusia, Madrid;

Klaus Mutschlechner, Collaboratore Curia Generalizia, Roma;

Carlo Galasso, Direttore dell'Ufficio Europeo, Bruxelles

Direttori e Centri Didattici e Formativi partecipanti:

- **Carlos Calleja** (*Scuola rappresentata: Centro Universitario de Ciencias de la Salud San Rafael-Nebrija, Madrid*);
- **Juan Manuel Arribas e Rosa Fernández** (*Scuola rappresentata: Escuela Universitaria de Enfermería y Fisioterapia Ciempozuelos, Madrid*);
- **Francisco Ventosa OH** (*Scuola rappresentata: Centro Universitario de Enfermería "San Juan de Dios" Bormujos, Sevilla*);
- **Addolorata Vassallo**, Isola Tiberina, Roma, Italia (*Scuole rappresentate: Polo Didattico Isola Tiberina; Villa San Pietro: Centro Studi San Giovanni di Dio Via Cassia 600*);
- **Amelia Guilera Roche**, (*Scuola rappresentata: Escola Universitària de Enfermería Esplugues de Llobregat, Barcelona*);
- **Barbara Zinka**, Vienna, Austria (*Scuole rappresentate: Pflegeakademie der Barmherzigen Brüder Wien; Schule für visuelle und alternative Kommunikation Linz*);
- **Elfriede Käsbaauer**, Reichenbach, Germania (*Scuole rappresentate: Fachschule für Heilerziehungspflege Reichenbach; Berufsfachschule für Krankenpflege und Kinderkrankenpflege Regensburg; Berufsfachschule für Krankenpflege Klinikum St. Elisabeth Straubing; Fachschule für Heilerziehungspflege Gremsdorf; Johannes Grande-Fachschule für Heilerziehungspflege Straubing; Berufsfachschule für Krankenpflege Schwandorf*).
- **Soledad Ferrera** (*Scuola rappresentata: Centro de Formación Profesional San Juan de Dios, Ciempozuelos, Madrid*).



ORDINE OSPEDALIERO | di
SAN GIOVANNI DI DIO