

Guide pour la formation à la philosophie et aux valeurs de l'Ordre



La formation des collaborateurs



ORDRE HOSPITALIER DE SAINT JEAN DE DIEU
Curie Générale

Rome 2012

« LA FORMATION DES COLLABORATEURS »

-Guide pour la formation à la philosophie et aux valeurs de l'Ordre-

*Ordre Hospitalier de saint Jean de Dieu
Curie Générale*

Rome 2012

Ce manuel est dédié aux collaborateurs/salariés
de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu

TABLE DES MATIERES

Introduction

1. Objectifs, fondements, sources d'inspiration, profil du collaborateur/salarié
 - 1.1. Objectifs
 - 1.2. Fondements et sources d'inspiration
 - 1.3. Profil du collaborateur/salarié

2. Orientation, destinataires, contenus, niveaux, étapes
 - 2.1. Orientation : la formation du collaborateur/salarié est orientée vers la mission de l'Ordre
 - 2.2. Destinataires
 - 2.3. Contenus
 - 2.3.1. Collaborateurs/salariés avec un contrat direct
 - A. Fondements: saint Jean de Dieu et son œuvre
 - B. Applications pratiques: la culture de l'hospitalité
 - 2.3.2. Collaborateurs/salariés avec un contrat indirect : les sous-traitants
 - 2.3.3. Collaborateurs/salariés chargés de la gestion
 - C. Développer la gestion charismatique
 - 2.3.4. Collaborateurs/salariés qui souhaitent approfondir leurs connaissances dans la perspective de la foi
 - D. Spiritualité de l'Ordre
 - E. Sens religieux du travail : miséricorde, charité, hospitalité
 - 2.4. Etapes en fonction des destinataires
 - 2.5. Niveaux de formation

3. Stratégie et méthodologie
 - 3.1. Stratégie
 - 3.1.1. Le défi est simple et clair
 - 3.1.2. Former pour développer les compétences
 - 3.1.3. Les outils pour atteindre l'objectif de la transmission
 - 3.1.4. Nécessité d'identifier des méthodes d'évaluation

3.2. Méthodologie

3.2.1. Orientations générales

3.2.2. Critères d'application aux différents contextes

3.2.3. Processus de départ

4. Recommandations pour la mise en œuvre du plan de formation institutionnelle de l'Ordre

5. Annexes

5.1. Principes fondamentaux de l'Ordre

5.2. Valeurs de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu

5.3. Exemples de programmes de formation dans le domaines des valeurs de l'hospitalité : European Value projects of the Brothers of St John of God, Dublin 2012

6. Glossaire

Présentation

La mission de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu de manifester l'amour miséricordieux du Père aux malades, aux pauvres et à toutes les personnes vulnérables ne cesse de croître, grâce aux efforts et à l'engagement de tous les membres de la Famille de saint Jean de Dieu. Les frères et leurs collaborateurs travaillent dans toutes les œuvres de l'Ordre, présent dans le monde entier, pour promouvoir avec fidélité le projet d'hospitalité commencé par saint Jean de Dieu, notre fondateur et source d'inspiration.

La formation des membres de l'Ordre est une exigence incontournable pour son avenir et le futur de sa mission. La croissance personnelle et la consolidation de l'Ordre sont les objectifs que nous nous sommes fixés. Par conséquent cette formation doit être intégrale et exige une préparation professionnelle, humaine, éthique et spirituelle adéquate pour vivre au quotidien avec un sentiment d'épanouissement d'une part et pour permettre à l'Ordre de réaliser sa mission d'hospitalité conformément à ses principes et à ses valeurs.

Maintenir vivant dans le temps *l'esprit et la philosophie de l'Ordre*, constitue un réel défi pour la Famille de saint Jean de Dieu. Comme l'a indiqué le Chapitre général de 2006, il est impératif de promouvoir la transmission des valeurs de l'Ordre aux collaborateurs. Un des moyens pour y parvenir est la formation.

Tout au long de son histoire, l'Ordre a montré qu'il se souciait de la formation de ses membres. Dès ses origines, il a eu à cœur de veiller à celle des frères pendant les diverses étapes de leur formation. Le document "*Projet de formation du frère de saint Jean de Dieu*" présente les critères et les grandes lignes que celle-ci doit suivre en tenant compte des temps actuels et des indications de l'Église et de l'Ordre.

L'Ordre a toujours veillé à la formation des collaborateurs, surtout depuis que leur nombre ne cesse de croître. Toutes les provinces de l'Ordre sentent la nécessité de promouvoir celle-ci et nombre d'entre elles ont mis des programmes en place à cet effet. Pendant le présent mandat, le gouvernement général a estimé bon d'élaborer à l'intention de tout l'Ordre le document que je vous présente : "*la formation des collaborateurs : guide pour la formation à la philosophie et aux valeurs de l'Ordre*".

Comme le titre l'indique, il s'agit d'un *guide* dont le principal objectif est d'aider ceux qui, dans les diverses provinces, sont chargés d'élaborer, de planifier et de réaliser la formation des collaborateurs conformément aux principes et aux valeurs de l'Ordre. Par conséquent, vous y trouverez des directives et des orientations pour tout ce que nous considérons comme essentiel dans cette formation. La formation professionnelle et technique est déjà programmée et mise en place dans l'ensemble de l'Ordre et devra intégrer les éléments que nous spécifions dans le présent document.

Il est important de signaler que ce dernier est pensé et se réfère en particulier aux collaborateurs/salariés de nos œuvres. C'est avec eux qu'il faut planifier, réaliser et évaluer les programmes de formation portant sur la philosophie et les valeurs de l'Ordre en tenant compte des motivations qui les anime, de leurs nécessités et de la durée de leur engagement dans l'Ordre. Il est évident que certaines des indications du document s'appliquent également à d'autres personnes qui collaborent avec nous à divers titres. Il faudra penser à une formation spécifique pour les bénévoles.

Ce document a été élaboré par une commission mise en place par le gouvernement général en 2008. Je souhaite remercier tous les membres de celle-ci pour leur travail et dévouement au cours de ces années : les Frères José M^a Bermejo et Julián Sánchez Bravo, coordinateurs ; Mme Giovanna D'Ari, Mme Bridget Doogan, M. José M^a Galán, M. Julio Vielva et les Frères Eugeniuzs Kret et Paul-Marie Taufana.

Ce document est attendu par tous et j'espère qu'il aidera les provinces et les œuvres de l'Ordre à planifier et à réaliser la formation des collaborateurs. Au cours de ce mandat, de nombreuses provinces ont créé des *Instituts ou Écoles de l'Hospitalité* pour promouvoir la formation à la philosophie et aux valeurs de l'Ordre. Je suis convaincu que le présent document contribuera à donner un nouvel élan à ceux qui existent déjà et à les mettre en place là où ils n'existent pas encore.

Que saint Jean de Dieu continue à nous inspirer et que son esprit vive en chacun de nous qui formons la Famille de saint Jean de Dieu.



Frère. Donatus Forkan
Supérieur général

Introduction

La formation a toujours été pour l'Ordre un impératif, considéré comme une « nourriture » incontournable, un compagnon de route tout au long de la vie, un point de repère permettant de faire face aux difficultés et de redonner de l'énergie. Le livre « Projet de formation des frères de saint Jean de Dieu »¹ propose un parcours de formation religieuse à développer tout au long de la vie quand il affirme ce qui suit : « A la lumière de l'itinéraire de notre fondateur, le processus de formation doit offrir aux candidats et aux étudiants un vaste espace pour intérioriser et réfléchir sur le charisme et la spiritualité de l'Ordre. La formation est un défi à relever pour former les frères et leur permettre de témoigner l'évangile de la miséricorde dans la société actuelle, avec fidélité créative ».²

L'Ordre est tout aussi soucieux de la formation de ses collaborateurs, en particulier du groupe des salariés. Le très grand nombre d'œuvres situées dans plus de 50 pays, ainsi que la prépondérance de collaborateurs/salariés en charge de leur gestion, exige que la responsabilité de la mission hospitalière soit partagée, conformément aux déclarations du LXVI chapitre général (programmation du sexennat 2006-2012).

A une époque où les frères sont moins nombreux et que les collaborateurs/salariés assument des responsabilités sans cesse croissantes, leur formation s'avère fondamentale pour favoriser une connaissance appropriée de la mission et du charisme de l'Ordre qui, seule, peut assurer la pérennité de l'exercice de l'hospitalité conformément au style de son fondateur.

Dès lors, pour assurer l'avenir de l'Ordre hospitalier, établir les lignes directrices d'un parcours d'apprentissage est indispensable. Le but en est de transmettre aux collaborateurs/salariés les principes fondamentaux et les valeurs de l'hospitalité. L'élaboration de ces directives s'est avérée indispensable pour contribuer à leur croissance personnelle et professionnelle et pour pratiquer l'hospitalité comme l'a fait notre fondateur.

Le Conseil général a promu l'élaboration du présent manuel à l'intention des responsables de la planification et de la réalisation de la formation institutionnelle des collaborateurs/salariés dans les provinces de l'Ordre.

Structure du manuel

Ce manuel est un outil de formation permanente et doit faire l'objet de révisions périodiques. Son but est de permettre aux collaborateurs/salariés de connaître l'Ordre où ils travaillent et de pouvoir ainsi exercer leur emploi selon les valeurs et les principes fondamentaux que l'il promeut constamment depuis 1538.

Alors que la formation des religieux est bien définie et structurée, tel n'est pas le cas pour celle des collaborateurs/salariés. Il existe partout dans l'Ordre des cours de formation à l'intention de ces derniers, mais le dénominateur commun fait parfois défaut.

En l'occurrence, il s'agit de jeter des bases communes pour la formation institutionnelle. Celle-ci devra être adaptée aux différents contextes, tout en poursuivant des objectifs communs. Par ailleurs, son application devra prendre en compte les politiques en

¹ Projet de Formation des Frères de saint Jean de Dieu. Rome, 2000.

² Cf. op. cit. n° 24.

matière de ressources humaines ; à leur tour, ces dernières devront considérer les objectifs et les stratégies de la formation et être cohérentes par rapport à celles-ci.

Ce manuel

- précise en premier lieu les objectifs, les fondements et les sources d'inspiration, ainsi que le profil du collaborateur/salarié ;
- offre aux destinataires de la formation institutionnelle des orientations, des contenus, des niveaux et des étapes ;
- établit une stratégie et une méthodologie ;
- fournit toute une série de recommandations afin que les provinces puissent élaborer leur propre programme ;
- est accompagné d'annexes à compléter : principes fondamentaux, valeurs de l'hospitalité, ainsi que de programmes très concrets élaborés par certaines provinces à titre d'inspiration ;
- propose un glossaire sur la base de ceux qui existent déjà dans l'Ordre.

Le présent manuel sera périodiquement actualisé selon les indications de la Curie générale.

1. Objectifs, fondements, sources d'inspiration, profil du collaborateur/salarié

1.1. Objectifs :

Objectif général de la formation institutionnelle

- Aider nos collaborateurs à intégrer leurs valeurs professionnelles avec les qualités nécessaires pour l'assistance aux malades et aux pauvres. Dès lors, les curies provinciales et les œuvres apostoliques devront définir des critères et des normes susceptibles d'assurer le respect des valeurs de l'Ordre, et ce, sur le plan de la sélection, du recrutement, de la formation en matière de valeurs et de principes fondamentaux, de l'accompagnement des collaborateurs, notamment de ceux qui occupent des postes de plus grande responsabilité.³

Objectifs opérationnels :

- Connaître l'importance du message de saint Jean de Dieu pour le monde d'aujourd'hui.
- Former les collaborateurs/salariés conformément au style de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu.
- Promouvoir l'identification et l'adhésion de tous les collaborateurs/salariés au projet de l'Ordre hospitalier comme fruit de l'intériorisation des principes fondamentaux et des valeurs de l'hospitalité.
- Susciter un sentiment d'appartenance institutionnelle par le contrat de travail et d'embauche.
- Offrir une formation spécifique à ceux qui souhaitent mieux connaître le charisme et la spiritualité de l'Ordre.

1.2. Fondements et sources d'inspiration

Les sources pour la formation des collaborateurs/salariés sont nombreuses. Elles vont de la biographie de saint Jean de Dieu à ses lettres, en passant par les documents les plus importants de l'Ordre, tels les constitutions et les statuts généraux. À vrai dire, pratiquement tous les textes, documents et déclarations des plus récents chapitres généraux, ainsi que les messages des supérieurs généraux, soulignent directement ou indirectement l'importance de la formation et de la collaboration entre les religieux et les collaborateurs/salariés. Il est impossible de citer tous ces textes par conséquent nous préférons vous en donner un aperçu général, à partir des origines jusqu'à nos jours. Nous aurons ainsi un historique de l'hospitalité et de la créativité dont l'ordre ne cesse de faire preuve.

Quelques documents importants de l'Ordre

- Biographies de saint Jean de Dieu. (De la biographie de François de Castro, 1585, jusqu'aux biographies plus récentes)
- Lettres de saint Jean de Dieu.

³ Cf. Statuts Généraux de l'Ordre Hospitalier de saint Jean de Dieu. 2009, n° 23.

- Constitutions (des premières de 1585 aux actuelles de 1984).
- L'Humanisation, Frère Pierluigi Marchesi, 1981.
- L'hospitalité des Frères de saint Jean de Dieu en vue de l'an 2000, Frère Pierluigi Marchesi. 1986.
- Serviteur et prophète, Frère Brian O'Donnell, 1990.
- Jean de Dieu, est encore vivant aujourd'hui, Curie générale, 1991.
- Frères et collaborateurs unis pour servir et promouvoir la vie, Curie générale, 1992.
- Jean de Dieu, appel à une nouvelle hospitalité, Frère Pascual Piles, 1996.
- La Charte de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu, Curie générale, 2000.
- Progresser dans l'hospitalité comme saint Jean de Dieu. Spiritualité de l'Ordre. Curie générale, 2004.
- Le visage changeant de l'Ordre, Frère Donatus Forkan 2009.
- Statuts généraux de l'Ordre hospitalier, novembre 2009.

Avant d'entreprendre son œuvre de charité, saint Jean de Dieu se rendit en pèlerinage à Guadalupe pour « visiter la Vierge Marie et pour lui demander un dernier secours et une aide pour la nouvelle vie qu'il voulait mener »⁴ et, selon d'autres sources, pour apprendre l'art du médecin, et ce, dans une perspective scientifique innovante pour son époque. Tout au long de sa vie il fit appel aux collaborateurs ; il leur confia des tâches importantes pour soulager la souffrance des malades et pour recueillir les fonds nécessaires à leur subsistance. Dans la première lettre à la Duchesse de Sessa, il mentionne à plusieurs reprises son « compagnon Angulo »⁵, en montrant par là que la collaboration est une richesse. Une collaboration qui se fonde sur le respect réciproque et la reconnaissance d'une même et égale dignité. Dès sa naissance, l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu a fait germer dans son cœur la graine de la complémentarité. Saint Jean de Dieu considérait les autres comme des frères. Pour lui, les bienfaiteurs, les pauvres, les compagnons qui l'aidaient à réaliser son rêve de « prendre soin de quelqu'un » étaient tous des frères.

1.3. Profil du collaborateur/salarié

Afin de mieux orienter l'effort de formation, il convient d'avoir toujours présentes à l'esprit – comme point de départ – les caractéristiques des destinataires de la formation. A cet effet, il faudra tenir compte des diversités qui existent entre les collaborateurs/salariés : emplois, motivations personnelles, proximité ou éloignement de l'Eglise, appartenance confessionnelle, type de contrat...

Pour l'Ordre, sont collaborateurs, tous ceux qui participent à ses initiatives et ses œuvres et réalisent ainsi la même mission.

Les collaborateurs peuvent être liés au charisme, à la spiritualité et à la mission de l'Ordre à trois niveaux :

- Celui du travail bien fait ;

⁴ Francisco de Castro. "Historias de la Vida y Santas Obras de Juan de Dios...", 1585.

⁵ Lettres de saint Jean de Dieu. Première lettre à la Duchesse de Sessa.

- Celui d'une adhésion personnelle à la mission de l'Ordre, à partir de valeurs humaines et/ou convictions religieuses ;
- Celui d'un engagement de foi catholique.⁶

En outre, afin d'orienter les programmes de formation institutionnelle, il faudra définir les caractéristiques que la personne devra acquérir moyennant la formation. L'ensemble de ces caractéristiques formera le profil professionnel visé par l'action de formation.

Les domaines qu'il faudra développer pour obtenir le **profil** souhaité du collaborateur/salarié devront inclure :

- les compétences techniques
- le sens des responsabilités
- l'aptitude aux relations humaines
- l'équilibre émotionnel
- la vocation professionnelle
- la syntonie avec le style hospitalier de saint Jean de Dieu

Pour pouvoir incarner ce profil, il conviendra de cultiver en particulier les **attitudes** suivantes:

- | | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| ○ assurance | ○ empathie |
| ○ autodiscipline | ○ conscience de soi |
| ○ capacité de réflexion | ○ estime de soi |
| ○ disponibilité | ○ gratitude |
| ○ abnégation | ○ réalisme |
| ○ endurance | ○ positivité |
| ○ prudence | ○ joie |
| ○ acceptation des autres | ○ service aux malades et aux démunis |
| ○ conscience de soi | ○ fidélité |
| ○ écoute active | ○ miséricorde |
| ○ assertivité | ○ compassion |
| ○ flexibilité | ○ accueil |
| ○ respect | ○ bonté |
| ○ leadership | ○ simplicité |
| ○ compréhension | ○ générosité |

Ce profil et ces attitudes se situent à deux niveaux : minimum et maximum. Le niveau minimum, c'est-à-dire les qualités et les compétences de base relatives au style de l'Ordre, sera partagé par tous et sera exigé de tout collaborateur/salarié ; le niveau

⁶ Statuts généraux de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu, n° 22

maximum fait référence aux qualités, capacités et comportements d'excellence que nous aimerions voir chez tous. La formation devrait déboucher sur le développement et le renforcement du niveau minimum pour pouvoir accéder au niveau maximum.

Ce profil et ces attitudes se traduisent par l'acquisition de compétences professionnelles progressives, allant du niveau 1 (minimum) au niveau 3 (maximum). Cela permet d'évaluer les résultats et de fixer de nouveaux objectifs de formation.

Les niveaux de **compétence** du collaborateur/salarié sont les suivants :

Compétence 1 – Conscience organisationnelle : il est conscient de la finalité de la culture hospitalière et du contexte où elle intervient.

Niveau 1 : Il a des connaissances de base relatives au fondateur, à la philosophie et histoire de l'Ordre et à son propre rôle.

Niveau 2 : Il comprend profondément l'histoire hospitalière et cela se reflète dans son travail.

Niveau 3 : Il fait siens les principes fondamentaux et les valeurs de l'hospitalité dans son travail ; il a un fort sentiment d'appartenance.

Compétence 2 – Attention envers le malade ou le nécessiteux : les personnes qui font appel à nos services sont au centre de l'activité professionnelle.

Niveau 1 : Il s'engage pour améliorer sans cesse son travail au bénéfice des usagers de nos services.

Niveau 2 : Il ne ménage pas ses efforts pour satisfaire et, dans la mesure du possible, anticiper les besoins et les attentes des usagers de nos services.

Niveau 3 : Il travaille en équipe afin de satisfaire et, dans la mesure du possible, anticiper les besoins et les attentes des usagers de nos services.

Compétence 3 – Flexibilité : capacité d'adaptation et ouverture aux changements.

Niveau 1 : Il adapte sa vision du métier aux exigences de l'œuvre dans laquelle il travaille.

Niveau 2 : Il est perçu comme quelqu'un qui possède un esprit ouvert ; il fait preuve de flexibilité face aux problèmes qui surgissent ; il est en mesure de gérer un certain niveau d'incertitude.

Niveau 3 : Il promeut une culture qui accepte les changements ; il écoute et reconnaît les différents points de vue et les soucis des autres. Il est en mesure de s'adapter à une multiplicité de situations ; il comprend et apprécie des points de vue autres que les siens.

Compétence 4 : Travail en équipe : contribuer par son travail à l'assistance holistique.

Niveau 1 : Il comprend l'importance des valeurs de l'hospitalité et de l'assistance holistique. Il respecte les autres et entretient de bonnes relations avec tous, quelles

que soient les fonctions qu'ils remplissent, et avec ceux qui ont une formation ou une culture différente.

Niveau 2 : Il montre que la collaboration multidisciplinaire permet d'améliorer les résultats au bénéfice des usagers de nos services.

Niveau 3 : Il cherche activement l'occasion de travailler avec les autres, sur le plan de l'organisation et au-delà de celle-ci.

Compétence 5 : Endurance : poursuivre les objectifs en dépit des obstacles et des contretemps.

Niveau 1 : Il persévère dans ses tâches malgré les difficultés.

Niveau 2 : Il est capable de faire face aux difficultés en les situant dans leur juste perspective.

Niveau 3 : Il se distingue par sa capacité de surmonter l'adversité et de trouver des solutions positives.

Compétence 6 : Empathie : percevoir les sentiments et les perspectives des autres.

Niveau 1 : Il fait preuve de sensibilité et s'efforce de comprendre la perspective des autres.

Niveau 2 : Il comprend les pensées, les soucis ou les sentiments inexprimés et parvient à aider les autres à les exprimer en toute sécurité.

Niveau 3 : Il promeut activement la culture de l'empathie sur le lieu de travail. Il se distingue par son empathie vis-à-vis d'autrui en toute circonstance. Il veille à ce que d'autres collaborateurs/salariés aient le temps de s'exprimer et qu'ils reçoivent l'aide nécessaire pour gérer les sentiments que suscite le fait de travailler dans des situations difficiles ou en présence de valeurs et de besoins souvent conflictuels.

Compétence 7 : Assurance : être conscient qu'on est capable de bien faire son travail.

Niveau 1 : Il sait pouvoir s'appuyer sur les connaissances, le savoir-faire, les valeurs nécessaires pour accomplir son travail.

Niveau 2 : Il est conscient de savoir mettre en pratique ses connaissances, son savoir-faire et ses valeurs ; si besoin est, il demande de l'aide aux autres.

Niveau 3 : Il a l'assurance nécessaire pour promouvoir activement la pratique de l'hospitalité au quotidien pour que les usagers de nos services et la société en général perçoivent la différence.

Compétence 8 : Conscience de l'impact sur les autres : comment ceux-ci le perçoivent et comment ils perçoivent son comportement.

Niveau 1 : Il est conscient de l'impact que ses valeurs et ses attitudes produisent sur autrui.

Niveau 2 : Il réfléchit sur l'impact que ses valeurs et ses convictions culturelles produisent sur autrui ; il s'efforce de renforcer les relations et d'éviter toute discrimination.

Niveau 3 : Il se distingue par son attention aux sentiments, droits et désirs d'autrui. Il intensifie ses relations avec ses collègues en faisant preuve d'hospitalité à leur égard ainsi qu'avec les bénéficiaires de ses services.

Compétence 9 : Autoévaluation correcte : connaître ses points forts et ses limites.

Niveau 1 : Il est conscient de ses points forts et des aspects qu'il pourrait améliorer.

Niveau 2 : Il reste ouvert aux critiques positives et constructives des autres. Il comprend l'importance de l'autoévaluation permanente.

Niveau 3 : Il écoute et tient compte de l'opinion des autres sur son travail. Il table sur ses points forts et recherche la manière de dépasser ses limites.

Compétence 10 : Leadership : inspirer et guider les individus et les groupes.

Niveau 1 : Il prend les initiatives nécessaires pour atteindre les objectifs.

Niveau 2 : Il assume une fonction qui implique de savoir motiver et de guider les autres.

Niveau 3 : Il est capable de motiver et de guider les autres afin qu'ils atteignent les objectifs fixés. Il soutient les autres afin qu'ils se sentent valorisés dans leur travail.

Compétence 11 : Comportement éthique : en harmonie avec la Charte de l'Ordre.

Niveau 1 : Il respecte les normes déontologiques de sa profession et le code d'éthique de l'œuvre.

Niveau 2 : Il identifie les conflits ou les dilemmes éthiques dans sa pratique professionnelle et demande l'avis d'experts ou fait appel au comité d'éthique.

Niveau 3 : Il résout correctement les situations éthiques complexes qui apparaissent dans sa pratique professionnelle et justifie ses décisions. Il est capable de donner des conseils en matière d'éthique, conformément aux orientations de la Charte de l'Ordre.

Compétence 12 : Attention aux besoins spirituels et religieux : il prend en compte la dimension spirituelle et religieuse des personnes qu'il assiste.

Niveau 1 : Il identifie les besoins spirituels et religieux des malades et des nécessiteux et les oriente vers un personnel compétent.

Niveau 2 : Il intègre l'attention aux besoins spirituels et religieux dans l'exercice de sa profession ; il assure une attention spirituelle adéquate dans la mesure de ses compétences et, si besoin est, confie les malades à un personnel spécialisé.

Niveau 3 : Il possède les compétences nécessaires pour répondre aux besoins spirituels et religieux ; il collabore avec le service d'assistance spirituelle et religieuse lorsqu'il est confronté à des situations complexes.

Profil du collaborateur/salarié

DOMAINES DE DEVELOPPEMENT	ATTITUDES	COMPETENCES	RESULTATS
Capacités techniques	Assurance Autodiscipline Capacité de réflexion	Compétences 7, 9, 11 et 12	Le collaborateur/salarié possède les connaissances et les capacités nécessaires pour s'acquitter de sa tâche. Il s'engage dans une formation et une auto-évaluation permanentes.
Sens de la responsabilité	Disponibilité Abnégation Endurance Prudence	Compétences 5 et 11	Le collaborateur/salarié est en mesure de prévoir les problèmes et d'intervenir pour les résoudre. Si besoin est, il demande de l'aide ; il possède les connaissances nécessaires pour faire face à des situations très variées.
Aptitude aux relations humaines	Acceptation de l'autre Conscience de soi Ecoute active Assertivité Flexibilité Respect Leadership	Compétences 3, 4, 8, 10, 12	Le collaborateur/salarié est conscient de ses comportements et de ceux des autres et en fait l'objet d'évaluation. Il est capable d'interagir avec les autres de manière à promouvoir l'entraide. Il témoigne des valeurs de l'hospitalité dans ses relations avec les autres, et ce, dans n'importe quelle circonstance.
Equilibre émotionnel	Compréhension Empathie Conscience de soi Estime de soi Gratitude Réalisme Positivité Joie	Compétences 6 et 9	Le collaborateur/salarié a une attitude positive et se connaît soi-même. Il est sûr de lui et autonome. Il est capable d'interagir.
Vocation professionnelle	Service aux malades et aux nécessiteux Fidélité	Compétence 2	Pour le collaborateur/salarié les besoins des autres ont toujours la priorité. Il se sent

			appelé à assister les nécessiteux d'une manière qui nourrit, soutient, soigne, guérit, réconcilie et forme.
Syntonie avec l'hospitalité conformément au style de saint Jean de Dieu	Miséricorde Compassion Accueil Bonté Simplicité Générosité	Compétences 1, 2, 11 et 12	Le collabora- teur/salarié connaît la valeur de son apport à la mission. Il est capable d'aider les autres à développer leur sentiment d'appartenance. Son engagement vis-à- vis de l'hospitalité conformément au style de saint Jean de Dieu se mani- feste dans sa ma- nière de vivre et de travailler. Ceux qui entrent en contact avec lui expérimentent cette caractéristique de l'hospitalité. Il a assimilé la culture hospitalière ; celle- ci est devenue sa « manière d'être ».

SOMMAIRE

La formation institutionnelle vise à aider nos collaborateurs/salariés à intégrer dans leurs valeurs professionnelles les qualités nécessaires pour assister les malades conformément au style de saint Jean de Dieu.

Les textes, documents ou déclarations de l'Ordre font état - directement ou indirectement - de l'importance de la formation et de la collaboration entre frères et collaborateurs/salariés.

Lors de la conception du programme de formation il faudra prendre en compte la diversité des destinataires du point de vue professionnel, personnel, des motivations, des croyances, des tâches...

Le profil du collaborateur/salarié inclut des domaines à développer, des attitudes et des compétences qui inspirent les programmes de formation. Il signale également les résultats escomptés.

QUESTIONS

- 1.1. Connaissez-vous la doctrine de l'Ordre sur la collaboration entre frères et collaborateurs/salariés ? Quels en sont les traits saillants ?
- 1.2. Quelle est la typologie de collaborateurs/salariés dans votre province ?
- 1.3. Comment un tel programme de formation peut-il garantir que la culture, les valeurs et l'éthique de l'Ordre seront transmises aux générations futures ?
- 1.4. Quels sont les objectifs que vous souhaitez atteindre dans votre province en ce qui concerne la culture, l'éthique et les valeurs de l'Ordre ?
- 1.5. Quels sont les résultats que vous attendez du processus de formation ?
- 1.6. Quels sont les croyances, les attitudes et les comportements qui prouvent que les collaborateurs/salariés font leur travail conformément au style de saint Jean de Dieu ?
- 1.7. Complétez les traits du profil du collaborateur/salarié figurant dans ce manuel. Ils serviront de point de départ pour planifier la formation institutionnelle.

2. Orientation, destinataires, contenus, niveaux, étapes

La formation des collaborateurs/salariés doit être rigoureusement structurée dès leur embauche jusqu'à la conclusion des relations de travail. Elle devra offrir des parcours conçus en fonction des postes et du niveau de responsabilité.

2.1. Orientation : la formation du collaborateur/salarié est orientée vers la mission de l'Ordre

C'est la mission de l'Ordre réalisée conformément au style de saint Jean de Dieu qui donne un sens aux activités réalisées dans ses œuvres.

La formation des collaborateurs/salariés doit viser à :

- **connaître** l'actualité du message de saint Jean de Dieu ;
- **offrir** aux malades et aux nécessiteux un accueil impeccable sur le plan professionnel, un accueil approprié aux circonstances de temps et de lieu, comme témoignage de l'Évangile ;
- **être** en phase avec le style des œuvres.

Les cadres supérieurs et les responsables de l'Ordre doivent développer un nouvel « art » de diriger et d'administrer les œuvres en fonction de la mission.

2.2. Destinataires

La multiplicité et la diversité des œuvres situées dans 50 pays, ainsi que la prépondérance de collaborateurs/salariés dans leur gestion, imposent que les manières de partager la « mission de l'hospitalité » soient fonction des différentes circonstances de lieu.⁷

La formation des collaborateurs/salariés peut s'avérer complexe dans la mesure où ceux-ci ont des sensibilités différentes, des contrats de travail, des compétences et des responsabilités hétérogènes plus ou moins en harmonie avec les valeurs de l'hospitalité, même si tous y contribuent et, de ce fait, participent, d'une manière ou de l'autre, à la mission hospitalière de l'Ordre.

Par conséquent, tous les collaborateurs/salariés qui contribuent, par leur différentes compétences, à l'assistance des personnes présentes dans nos œuvres seront les destinataires de la formation. Les programmes de formation doivent identifier les différents groupes de destinataires en fonction de la nature de leur contrat, du poste qu'ils occupent et de leur responsabilité.

Ainsi, lorsqu'une province se propose d'organiser une formation portant sur la transmission des valeurs de l'Ordre, il convient de diviser les collaborateurs/salariés en groupes.

Ces groupes sont les suivants :

- Destinataires en fonction de leur relation de travail :
Avec un contrat direct :

⁷ Déclarations du LXVI Chapitre Général. 2006.

- temporaire,
- stable.

Avec un contrat indirect :

- sous-traitant.
- Destinataires en fonction de leur responsabilité :
 - personnel de base,
 - cadres moyens,
 - cadres supérieurs.
- Destinataires en fonction de leur attachement aux valeurs de l'hospitalité :
 - universelles,
 - religieuses.

Lors de la conception des programmes de formation, il est important d'identifier ces groupes puisque, en principe, les destinataires de chaque action de formation devront être assez homogènes afin que le langage adopté leur soit commun.

2.3. Contenus

Les contenus seront diversifiés en fonction des matières et des destinataires, à savoir :

2.3.1. Collaborateurs/salariés avec un contrat direct

La formation adoptera une approche humaniste. Elle s'adressera à l'ensemble des collaborateurs/salariés. Elle sera fondée sur une perspective universelle, sans aucune référence à des options personnelles de nature religieuse, même si le caractère religieux de l'Ordre sera illustré de manière plus ou moins spécifique et approfondie en fonction des destinataires.

Cela étant, la formation mettra l'accent sur la connaissance de l'identité de l'Institution et la transmission des traits distinctifs de sa manière d'exercer l'hospitalité.

Un plus grand approfondissement est souhaitable pour les cadres supérieurs.

A. Fondements : saint Jean de Dieu et son œuvre

- Saint Jean de Dieu :
 - Biographie de saint Jean de Dieu.
 - Lettres de saint Jean de Dieu.
 - Valeurs de l'hospitalité.
 - L'hôpital de saint Jean de Dieu : la maison de Dieu.
- Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu :
 - Les constitutions de l'Ordre tout au long de son histoire.
 - Mission de l'Ordre hospitalier :
 - Comment l'Ordre envisage l'évangélisation du monde de la souffrance.
 - Les frères de saint Jean de Dieu :

- Identité, consécration, communauté, mission.
- Frères et collaborateurs.
- Style d'animation et de gouvernement.
- Parcours historique de l'Ordre hospitalier :
 - Aspects clés.
 - Figures de proue.
 - Manières d'entendre l'apostolat.
- L'Ordre hospitalier aujourd'hui :
 - Universalité de l'Ordre.
 - Gouvernement.
 - Province.
 - Modèle d'assistance.
- Le charisme de l'hospitalité :
 - Approche anthropologique, philosophique et religieuse de la souffrance.
 - Fondements anthropologiques, bibliques et théologiques de l'hospitalité.

B. Applications pratiques : la culture de l'hospitalité

- Principes fondamentaux et valeurs de la culture de l'hospitalité.
 - Valeurs humaines.
 - Valeurs chrétiennes.
 - Valeurs de l'hospitalité.
- Style de l'assistance de l'Ordre.
 - La Charte de l'Ordre : l'hospitalité de saint Jean de Dieu et de l'Ordre.
 - Premières constitutions de l'hôpital de Grenade.
- Travailler sous le signe de l'hospitalité.
 - Sens anthropologique du travail : vocation, dimensions technique, humaine, psychologique, juridique, éthique.
 - Contrat ou relations entre les collaborateurs/travailleurs et l'Ordre hospitalier.
 - Professionnalisme.
 - Attention à l'utilisateur.
 - Humanisation.
 - Ethique et bioéthique.
 - Le travail, instrument d'épanouissement personnel.

2.3.2. Collaborateurs/salariés avec un contrat indirect : les sous-traitants

La pratique de la sous-traitance de services par les œuvres de l'Ordre est assujettie à la législation de chaque pays.

En général les services fournis en sous-traitance sont la cuisine, le nettoyage, la sécurité et l'entretien. Par contre, la sous-traitance de services de soins de santé est moins fréquente. Toutefois, il y a des médecins qui travaillent dans les œuvres en vertu de contrats passés avec d'autres établissements, tant et si bien que leur situation contractuelle

diffère de celle des médecins directement embauchés par l'Ordre, sans pour autant qu'ils soient des sous-traitants à proprement parler.

Dès lors, la formation institutionnelle conçue à l'intention des sous-traitants ou de ceux qui ont un contrat indirect avec les œuvres de l'Ordre a des caractéristiques particulières, dans la mesure où l'organisation de leur travail est à la charge de l'entreprise à laquelle ils appartiennent, mais leur travail doit en même temps s'intégrer et être coordonné avec celui des autres travailleurs de l'œuvre.

Les sous-traitants ou les entreprises avec lesquelles on passe des contrats de collaboration doivent s'engager à incorporer dans les programmes de formation de leur personnel les aspects liés aux principes fondamentaux et aux valeurs de l'hospitalité, à la connaissance de l'œuvre et à son organisation. Un tel engagement peut être une des conditions requises par le contrat de sous-traitance.

2.3.3. Collaborateurs/salariés chargés de la gestion (en plus de ce qui est prévu aux points 2.3.1. et 2.3.4.)

C. Développer la gestion charismatique

- Fondements de la doctrine sociale de l'Eglise et son application à l'hospitalité.
- Gestion et hospitalité : définition, relation entre les deux, contenus pratiques, évaluation.
- Leadership pour l'hospitalité.

2.3.4. Collaborateurs/salariés qui souhaitent approfondir leurs connaissances dans la perspective de la foi et collaborateurs/salariés chargés de la gestion (en plus de ce qui est prévu aux points 2.3.1. et 2.3.3.)

Des programmes conçus dans une perspective religieuse seront offerts aux collaborateurs/salariés qui souhaitent se rapprocher du charisme de l'hospitalité. Il s'agit d'une formation volontaire réservée à ceux qui souhaitent partager le charisme et la spiritualité de l'Ordre dans une perspective religieuse, comme un complément de leur travail.

Par ailleurs, les collaborateurs/salariés chargés de la gestion – qu'il s'agisse de cadres supérieurs ou moyens – devront bénéficier de programmes de formation sur la spiritualité de l'Ordre et le sens religieux du travail. Ces programmes visent en particulier les individus qui ont de hautes responsabilités au niveau de la gestion et qui assument la direction des œuvres. On s'attend à ce que ces programmes de formation permettent aux cadres supérieurs et aux autres responsables d'appréhender les principes et les motivations de l'Ordre en tant qu'entité religieuse. Cette compréhension est incontournable pour pouvoir orienter le travail des œuvres vers les buts et la mission de l'Ordre, une tâche dont ils sont spécialement responsables.

D. Spiritualité de l'Ordre

- Contenus du terme « spiritualité » et manières de la vivre aujourd'hui.

- Constitutions de l'Ordre.
- Progresser dans l'hospitalité comme saint Jean de Dieu. Spiritualité de l'Ordre.

E. Sens religieux du travail : miséricorde, charité, hospitalité

- Théologie pastorale pour le monde de la souffrance et de la santé.
- Identité et mission des laïcs dans l'Eglise.
- Le laïc en tant qu'agent d'évangélisation dans le monde de la santé.
- Formes de participation des collaborateurs/travailleurs au charisme, à la spiritualité et à la mission.

2.4. Etapes en fonction des destinataires

Lors de la conception des actions de formation, il faudra considérer à quel moment du cycle de sa vie professionnelle se trouve le collaborateur/salarié. Il faudra également prendre en compte son niveau de responsabilité.

Les différentes étapes du cycle de travail sont les suivantes :

- Accueil
- Période d'essai
- Période de travail temporaire
- Période de travail stable
- Fin de la relation de travail

Les degrés de responsabilité sont les suivants:

- Collaborateur/salarié – personnel de base
- Collaborateur/salarié – cadres moyens
- Collaborateur/salarié – cadres supérieurs

Il faudra concevoir des programmes de formation institutionnelle *ad hoc* en fonction des groupes de destinataires et de l'étape de leur vie professionnelle :

- Collaborateur/salarié – personnel de base :
 - accueil et période d'essai
 - période de travail temporaire
 - travail stable
- Collaborateur/salarié – cadres moyens :
 - prise de fonction et période d'essai
 - travail stable
- Collaborateur/salarié – cadres supérieurs :
 - prise de fonction et période d'essai
 - travail stable

2.5. Niveaux de formation.

Etant entendu ce qui précède, il ne faut pas perdre de vue que la formation doit permettre l'apprentissage continu et progressif de contenus en plusieurs étapes.

La **formation initiale** portera sur la connaissance du fondateur, saint Jean de Dieu, la mission de l'Ordre, son histoire, sa philosophie, son charisme et la spécificité de l'œuvre où l'on travaille, et ce pour pouvoir atteindre le niveau 1 des compétences visées au point 1.3 ci-dessus. La formation initiale comportera deux parties, à savoir :

Niveau I - Sensibilisation.

Le but est d'**éveiller l'intérêt** des collaborateurs/salariés **pour l'Institution** où ils travaillent. Entrer en contact avec le fondateur, ses disciples, y compris ceux d'aujourd'hui, l'histoire présente et passée, les valeurs et principes permanents, les modèles d'assistance de l'Ordre.

Niveau II – Eléments de base.

Le but est de **consolider** l'intérêt éveillé au niveau I. Le collaborateur/salarié qui travaille depuis longtemps au sein de l'Institution et qui n'en a qu'une connaissance superficielle, aura la possibilité de **vérifier** ses connaissances et de les partager avec ses collègues. En outre, pendant un certain temps, hors de son lieu de travail et avec les autres collaborateurs/salariés, il pourra en acquérir de nouvelles et assimiler ainsi une culture qui donne un sens à son travail quotidien.

La **formation permanente** doit approfondir progressivement la connaissance du fondateur, saint Jean de Dieu, de la mission de l'Ordre, de son histoire, de sa philosophie et de son charisme. Elle durera tout au long de la vie professionnelle afin de pouvoir atteindre les niveaux 2 et 3 des compétences figurant au point 1.3 ci-dessus. Elle pourra être réalisée en plusieurs étapes. Par exemple :

Niveau III - Approfondissement.

On s'attend à ce que le collaborateur/salarié puisse **approfondir, individualiser** et renforcer les connaissances du niveau I et les vérifications du niveau II. Pendant quelques jours, il pourra examiner – personnellement et en groupe – la culture de l'hospitalité et l'impact qu'elle a sur sa vie. Dans la mesure du possible, il visitera Grenade (Espagne) afin de mieux être en syntonie avec les origines de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu.

L'Institution lui offre les moyens nécessaires pour établir un lien **cohérent** entre vie, connaissances, sentiments et comportements.

Niveau IV - Avancé.

Le collaborateur/salarié doit parvenir à vivre l'actualité du charisme dans la mission de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu. Il a déjà **découvert** l'Institution au niveau I ; il a eu l'opportunité d'en **vérifier** quelques traits distinctifs au niveau II ; il a pu faire un pas de plus en **individualisant** les connaissances et les sentiments du fondateur et de ses disciples et en visitant Grenade au niveau III. A ce stade, il ne lui reste plus qu'à **progresser de jour en jour**. Cette tâche ne s'achève jamais. C'est pourquoi le niveau avancé comporte des **sous-niveaux** en constante évolution .

Comme dit plus haut, tant la **formation initiale** que la **formation permanente** devront être conçues selon les fonctions que le collaborateur/salarié devra remplir, d'une part, et son niveau de responsabilité, de l'autre.

La formation pourra envisager des activités programmées et non programmées. Les premières sont celles pour lesquelles les objectifs, les destinataires, les méthodes, les ressources nécessaires, l'emploi du temps et l'évaluation ont été préalablement établis. Les secondes sont des actions liées au travail ordinaire des œuvres, donc des actions qui ne s'inscrivent pas dans la formation à proprement parler : dans la mesure où elles sont l'expression de la culture de l'hospitalité, elles ont un caractère formatif.

Le parcours de formation exige également des moments de dialogue transversal entre les frères et les différents groupes de collaborateurs/salariés, afin de partager les valeurs et de renforcer les liens d'appartenance à la « Famille de saint Jean de Dieu ».⁸

Parcours de formation du collaborateur/salarié de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu

Destinataires	Contenus	Etapes	Niveaux	Actions
Contrat direct	Général pour tous les collaborateurs/salariés			P R O G R A M M E S E T A C T I V I T E S N O N P R O G R A M M E S
▪ Collaborateur/salarié temporaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Saint Jean de Dieu et l'Ordre hospitalier. ▪ La culture de l'hospitalité: valeurs, style de l'assistance, travailler à partir de l'hospitalité. 	Accueil	I. Sensibilisation	
		Période d'essai	II. Elémentaire	
▪ Collaborateur/salarié stable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Saint Jean de Dieu et l'Ordre hospitalier. ▪ La culture de l'hospitalité: valeurs, style de l'assistance, travailler à partir de l'hospitalité. 	Début travail stable	I. Approfondissement	
		Travail stable	II. Avancé	
Contrat indirect	Général pour d'autres collaborateurs			
▪ Sous-traitants/ Entreprises travail temporaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Saint Jean de Dieu et l'Ordre hospitalier. ▪ La culture de l'hospitalité: valeurs, style de l'assistance, travailler à partir de l'hospitalité. 	Accueil	I. Sensibilisation Accueil	
Responsabilité	Spécifique pour les cadres moyens et supérieurs			
▪ Cadres moyens	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Saint Jean de Dieu et l'Ordre hospitalier. ▪ La culture de l'hospitalité. ▪ Gestion charismatique: doctrine sociale de l'Eglise appliquée à l'hospitalité; gestion de l'hospitalité; leadership pour l'hospitalité. 	Prise de fonction	I. Sensibilisation	
		Période d'essai	II. Elémentaire	
		Travail stable	III. Approfondissement	
		Travail stable	IV. Avancé	

⁸ Lettre circulaire de Frère Donatus Forkan du 8 mars 2011 sur l'année de la Famille de saint Jean de Dieu.

▪ Cadres supérieurs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Saint Jean de Dieu et l'Ordre hospitalier. ▪ La culture de l'hospitalité. ▪ Gestion charismatique: doctrine sociale de l'Eglise appliquée à l'hospitalité; gestion de l'hospitalité; leadership pour l'hospitalité. 	Prise de fonction	I. Sensibilisation
		Période d'essai	II. Elémentaire
		Travail stable	III. Approfondissement
		Travail stable	IV. Avancé
Attachement aux valeurs de l'Ordre	Général selon l'attachement aux valeurs		
▪ Universelles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spiritualité de l'assistance holistique. ▪ Ethique et bioéthique. 	Période d'essai	I. Sensibilisation
		Période temporaire	II. Elémentaire
		Début travail stable	III. Approfondissement
		Travail stable	IV. Avancé
▪ Religieuses	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spiritualité de l'Ordre. ▪ Sens religieux du travail: miséricorde, charité, hospitalité. 	Période d'essai	I. Sensibilisation
		Période temporaire	II. Elémentaire
		Début travail stable	III. Approfondissement
		Travail stable	IV. Avancé

SOMMAIRE

La formation institutionnelle des collaborateurs/salariés doit être rigoureusement structurée dès leur embauche dans nos œuvres et jusqu'à la cessation de leur travail. Il faudra offrir des parcours préétablis en fonction des destinataires, des caractéristiques de leur contrat, de leur degré de responsabilité et de leur attachement aux valeurs universelles et religieuses de l'Ordre.

La formation des collaborateurs/salariés veut faire assimiler le message de saint Jean de Dieu. En particulier, elle doit les former pour accueillir intégralement les malades et les nécessiteux ; pour adapter cet accueil aux circonstances de temps et de lieux, et ce, d'une manière rigoureuse et professionnelle ; pour faire de cet accueil un témoignage d'évangile ; pour être en harmonie avec le style des œuvres.

Lors de la conception des programmes de formation, il faudra prendre en compte l'ampleur et le niveau d'approfondissement des contenus. C'est ainsi que l'on pourra réaliser des programmes de sensibilisation de nature à éveiller l'intérêt pour l'hospitalité ; des programmes d'initiation pour expliquer les bases de l'hospitalité ; des programmes d'approfondissement visant l'individualisation des connaissances ; des programmes avancés permettant de progresser sans cesse et d'intégrer l'hospitalité dans un projet de vie et dans la pratique professionnelle.

Les collaborateurs/salariés qui ont des responsabilités dans la gestion des œuvres, devront acquérir une nouvelle manière de les diriger en fonction de la mission de l'Ordre.

Des programmes facultatifs conçus avec une approche religieuse seront offerts aux collaborateurs/salariés qui souhaitent participer du charisme et de la spiritualité de l'Ordre dans une perspective religieuse et comme un complément de leur travail.

QUESTIONS

- 2.1. Que signifie pratiquer l'hospitalité dans le monde actuel ?
- 2.2. Comment allez-vous transmettre l'importance de la formation dans la culture de l'Ordre, les valeurs et l'éthique aux collaborateurs/salariés qui participeront à des actions de formation ?
- 2.3. Quelles sont les ressources dont vous disposez déjà et celles qui vous font défaut ?
- 2.4. Dans votre Province, combien de parcours de formation devez-vous programmer ?
- 2.5. Est-ce que les contenus des programmes de la formation institutionnelle répondent aux objectifs que propose ce manuel ?
- 2.6. Combien de niveaux d'approfondissement envisagez-vous dans votre plan de formation institutionnelle ?
- 2.7. Quelles activités réalisez-vous pour la formation des cadres supérieurs et moyens dans le domaine de la gestion charismatique ?
- 2.8. Avez-vous conçu des activités facultatives à l'intention des collaborateurs/salariés qui souhaitent donner un sens religieux au travail qu'ils exercent dans les œuvres ?

3. Stratégie et méthodologie

3.1. Stratégie

3.1.1. Le défi est simple et clair

De nos jours, les entreprises, les organisations et les institutions sociales ont besoin de transmettre la culture de leur organisation aux salariés, si elles veulent créer une identité corporative et un sentiment d'appartenance permettant d'orienter les salariés vers la réalisation de leur mission par une pratique professionnelle conforme à leurs principes et valeurs. L'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu se propose donc de transmettre aux collaborateurs/salariés sa culture institutionnelle - la culture de l'hospitalité - afin que cette dernière soit exercée, aujourd'hui et demain, selon le style de saint Jean de Dieu et la tradition de l'Ordre.

Qu'est-ce que nous devons transmettre? La compétence pluriséculaire des frères, un savoir et un savoir-faire, la capacité de se rapprocher des autres, de considérer et d'accompagner les usagers, de les soigner dans le respect de leur identité et de leurs attentes.

La volonté indéniable de l'Ordre de « transmettre » sa culture institutionnelle jette les bases pour une collaboration étroite, équitable et durable entre l'Ordre et ses collaborateurs/salariés.

Cette transmission implique prioritairement la recherche d'une relève de confiance. Elle implique une transformation des personnes, de celui qui donne envers celui qui reçoit, mais également de celui qui reçoit envers celui qui donne, en recherchant une alliance pour le bien de nos usagers.

En l'occurrence, il s'agira de transmettre le style de saint Jean de Dieu sur lequel repose l'hospitalité, dans le cadre d'une relation de travail donneur d'emploi/collaborateur, afin que l'exercice de la profession soit conforme à l'identité corporative ou institutionnelle de l'Ordre.

La culture de l'hospitalité renferme des principes, des valeurs, une mission, un charisme et des normes.

Les principes sont un point de repère incontournable dans la vie des institutions. L'Ordre a exprimé ses principes fondamentaux dans ses statuts généraux⁹. Les valeurs désignent des qualités qui sont globalement acceptées par les individus, les systèmes sociaux : honnêteté, transparence, loyauté, justice, respect des différences... Les valeurs des Frères de saint Jean de Dieu sont : l'hospitalité, le respect, la qualité, la spiritualité, la responsabilité.¹⁰ Les normes sont liées à des valeurs, mais, à la différence de ces dernières, elles possèdent un caractère prescriptif. L'appartenance à une organisation par le biais d'un contrat de travail impose le respect de certaines règles, notamment celles qui concernent la manière d'exercer son métier. Le respect des principes fondamentaux,

⁹ Statuts généraux de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu, n° 50.

¹⁰ Lettre circulaire de Frère Donatus Forkan sur les valeurs de l'Ordre, 11 février 2010.

des valeurs de l'hospitalité et du travail accompli selon les normes s'inscrivent dans le cadre des obligations contractées par le collaborateur/salarié vis-à-vis l'Ordre.

Les questions auxquelles nous souhaitons répondre sont les suivantes: comment pouvons-nous préserver la qualité des soins en y intégrant les principes fondamentaux et les valeurs de l'hospitalité ? Que devons-nous faire pour que les collaborateurs/salariés aient un « comportement professionnel » conforme à la culture de l'Ordre ?

Former les salariés aux principes fondamentaux et valeurs de l'hospitalité est un projet légitime. L'Ordre hospitalier doit veiller à ce que chaque collaborateur/salarié accomplisse son travail quotidien selon des normes de comportement reflétant le style de saint Jean de Dieu.

Les valeurs que prône le conseil général¹¹ ont un caractère universel et, de ce fait, elles sont conformes aux valeurs humanistes et aux législations nationales, notamment pour ce qui a trait aux soins de santé dispensés dans les structures sanitaires et socio-sanitaires. En voulant que ces valeurs soient partie intégrante de la pratique professionnelle de ses collaborateurs/salariés, l'Ordre les considère comme la contrepartie du contrat de travail, ce qui lui permet d'en mesurer le respect.

Au-delà d'un travail professionnel bien fait et fondé sur ses valeurs universelles, l'Ordre reconnaît que les collaborateurs/salariés peuvent adhérer volontairement au charisme, à la spiritualité et à la mission de l'Ordre en vertu de leur foi catholique. Un tel engagement débordant le cadre des rapports de travail, l'Ordre, tout en s'efforçant de le promouvoir, ne le considère pas comme une obligation contractuelle.¹²

L'Ordre se sent appelé à développer un « espace d'Eglise » avec tous les collaborateurs/salariés croyants, qui travaillent dans ses œuvres. Cela n'empêche nullement la mise en place de la Famille de saint Jean de Dieu ni de la communauté thérapeutique¹³, avec tous ceux qui sont liés à l'Ordre.

La Famille de saint Jean de Dieu se compose de personnes et de groupes qui s'inspirent des idéaux de saint Jean de Dieu et agissent en communion avec l'Ordre.¹⁴

La promotion de la Famille de saint Jean de Dieu exige un plan de formation institutionnelle à l'intention des collaborateurs/salariés. A cette fin, il est impératif que les provinces en fassent une priorité.

3.1.2. Former pour développer les compétences

Il importe que l'action formative ait un caractère pratique et qu'elle soit considérée comme un **vecteur** pour la **création**, le **maintien** et le **développement** des **compétences**.

¹¹ Lettre circulaire de Frère Donatus Forkan du 11 février 2010 sur les valeurs de l'Ordre.

¹² Cf. Statuts généraux de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu, n° 22.

¹³ Frères et collaborateurs unis pour servir et promouvoir la vie. 1992, n° 56

¹⁴ Cf. Statuts généraux de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu, Glossaire.

Les personnes responsables de la formation des collaborateurs/salariés doivent savoir ce qu'ils escomptent de ce processus. Par exemple : quels sont les attitudes et les comportements des collaborateurs/salariés qui sont censés être conformes au style de saint Jean de Dieu.

La formation au sein des entreprises vise le développement des compétences et non pas la simple somme de savoir-faire, de capacités et de connaissances.

La notion de compétence au travail implique la capacité prouvée de faire son travail dans le contexte d'un emploi. Cela signifie que les **connaissances** et le **savoir-faire** considérés jusqu'à présent comme suffisants dans les processus d'apprentissage du travail, doivent s'accompagner de la **compréhension** de ce que l'on fait, ces trois éléments étant intimement liés.

La notion de compétences du collaborateur/salarié est incontournable si l'on veut obtenir un service de qualité. Celui-ci doit résulter d'une pratique professionnelle appropriée et respectueuse du style de saint Jean de Dieu et répondre visiblement aux attentes de l'Ordre.

Cela étant, on a identifié toute une série de compétences pouvant être décrites et mesurées par des instruments et des objectifs cohérents et connus de tous.

Les principales compétences que doit développer un collaborateur/salarié de l'Ordre figurent au point 1.3. du présent manuel.

3.1.3. Les outils pour atteindre l'objectif de la transmission

Pour atteindre l'objectif souhaité il faut, en particulier :

- La participation des frères, porteurs des valeurs de l'hospitalité et responsables de leur transmission ;
- la participation attentive et constructive de tous les collaborateurs/salariés, aucun membre de la Famille de saint Jean de Dieu exclu ;
- la créativité dans la conception de méthodologies et de procédures, dans la mise au point d'outils de gestion des ressources humaines et de contenus pédagogiques.

La politique institutionnelle en matière de transmission des valeurs s'accompagne d'une nouvelle manière de gérer les plans de formation des œuvres. Ce dernier, cesse d'être une finalité pour devenir un outil, un moyen qui favorise l'intégration des valeurs dans le cadre d'une norme qui dicte les bonnes attitudes professionnelles.

Bien sûr, il faudra prendre en compte l'influence du contexte culturel, religieux, politique, financier et organisationnel de la province.

3.1.4. Nécessité d'identifier des méthodes d'évaluation

A défaut d'outils d'évaluation, comment pouvons-nous savoir si les actions de formation entreprises sont correctes ?

Evaluer la formation signifie :

- programme de formation : vérifier la qualité des activités pédagogiques offertes aux collaborateurs/salariés en vue d'atteindre l'objectif indiqué ;
- besoins de formation : vérifier s'ils ont été correctement identifiés ;
- résultats de la formation : vérifier l'assimilation et l'application des acquis en fonction des objectifs fixés.

A cet effet il faudra avoir recours aux méthodologies spécifiques de la gestion des ressources humaines.

3.2. Méthodologie

3.2.1. Orientations générales

Il importe de choisir une méthodologie efficace qui ait un impact positif sur les personnes en formation.

Le parcours de formation doit proposer aux collaborateurs/salariés des expériences et des activités de nature à stimuler la réflexion sur soi, les relations avec autrui, la mission et les valeurs de l'hospitalité au quotidien. Ce n'est qu'à cette condition que la formation exercera un impact positif sur les convictions, les attitudes et les comportements. Cela étant, il conviendra de proposer des espaces de réflexion pour les aider à prendre conscience de leur propre sens de l'hospitalité. Ainsi, pourront-ils constater qu'ils sont porteurs de valeurs et découvrir graduellement qu'ils sont disciples de saint Jean de Dieu, quand ils agissent au nom de l'hospitalité.

D'où l'importance d'une formation intégrale qui embrasse les dimensions intellectuelle, volitive, affective, professionnelle, humaine et spirituelle particulièrement axée sur les valeurs de l'hospitalité.

Il importe de concentrer les efforts de formation sur des méthodes d'apprentissage basées sur l'expérience et de capitaliser les connaissances accumulées par les frères et les collaborateurs/salariés. En effet, ces derniers peuvent jouer un rôle irremplaçable de mentors ou devenir des modèles à imiter.

3.2.2. Critères d'application aux différents contextes

La tâche d'élaborer les programmes de formation institutionnelle incombe aux responsables de la gestion ; ceux-ci devront en référer au supérieur provincial.

La pédagogie doit reposer sur quelques piliers fondamentaux : personnalisation des parcours de formation ; approche narrative ; apprentissage basé sur l'expérience ; apprentissage orienté à la pratique ; contenus et langage homogènes, compréhensibles et accessibles à tous les collaborateurs/salariés, avec des références précises à leurs activités quotidiennes. Il faut se souvenir que les valeurs de l'hospitalité doivent être transmises dans un langage clair, simple et facile à mémoriser pour qu'elles puissent les guider et les aider dans l'exercice de leur activité professionnelle.

Les actions de formation peuvent inclure :

A) Planification et gestion des ressources humaines

L'activité professionnelle de chaque collaborateur/salarié doit être guidée par les valeurs de l'hospitalité. A chaque étape, la formation peut être réalisée de façon explicite et directe ou de façon implicite, grâce aux expériences que le collaborateur/salarié accumule dans ses relations avec d'autres membres de l'institution.

Embauche et sélection

Au cours de cette étape on peut explorer, au moyen d'un entretien avec les collaborateurs/salariés potentiels, leur propre système de valeurs et sa compatibilité avec celles de l'hospitalité. On peut également offrir aux candidats des textes à lire afin qu'ils se familiarisent avec la réalité de l'Ordre.

Sensibilisation

Plusieurs méthodologies peuvent être utilisées au cours de cette étape afin que le nouveau collaborateur/salarié puisse approfondir la tradition de l'hospitalité : manuels, sessions de travail interactives, ateliers et interaction avec des frères et d'autres collaborateurs/salariés qui connaissent bien l'Ordre et sa mission.

Période d'essai

La période d'orientation, de mentorat ou de tutorat, d'apprentissage par l'observation (*work shadowing*) ou de supervision, permettra de vérifier si le collaborateur/salarié a atteint le niveau de compréhension qui lui permettra de s'engager durablement au service à l'Ordre.

Gestion des performances

Le développement et la révision des modèles de comportement dans l'Ordre vise à stimuler la coopération des collaborateurs/salariés. Dans cette optique, les cadres supérieurs et moyens peuvent s'avérer être des ressources pour la formation permanente.

Il est indispensable d'assurer la cohérence des messages institutionnels internes et externes, que ce soit par écrit ou oralement. Puisque les attitudes et les valeurs « contaminent » les membres d'une institution, les dirigeants de chaque œuvre devront en tenir compte et les rendre visibles dans leur travail et leurs prises de décision au quotidien.

L'importance des cadres supérieurs et moyens ne saurait être sous-estimée, entre autres, parce qu'ils peuvent représenter des modèles vivants du style hospitalier que l'Ordre souhaite promouvoir.

B) Le développement de programmes d'hospitalité

Les programmes doivent être conçus pour éduquer et aider les collaborateurs/salariés dans tous les aspects de leur pratique professionnelle. Ils occupent une place de tout premier plan dans le cadre d'une formation plus vaste qui embrasse toutes les facettes de leur métier.

Il est indispensable que les formateurs aient une connaissance et une compréhension profondes de l'hospitalité ; qu'ils soient charismatiques et qu'ils maîtrisent les méthodologies pédagogiques les plus efficaces, compte tenu de la diversité des destinataires de la formation.

La décision d'utiliser un programme de formation pour aider les collaborateurs/salariés dans leur travail hospitalier devrait relever d'un programme global d'activités formatives. L'incidence des programmes de formation dans la pratique doit être analysée avec les cadres supérieurs afin que ceux-ci en tiennent compte dans la dynamique globale du travail.

C) Le récit de la vie de saint Jean de Dieu et de l'histoire de l'Ordre

Le récit de la vie de saint Jean de Dieu et de ses disciples au cours des siècles est le socle sur lequel s'est édifié le style de saint Jean de Dieu. Raconter sans cesse l'histoire, pour en assimiler le sens aide à motiver les collaborateurs/salariés à devenir de meilleurs hospitaliers.

D) Les traditions et la culture organisationnelle actuelle

L'expérience d'être un membre de la famille de saint Jean de Dieu contribuera également à la formation des collaborateurs/salariés. Leur participation à des événements, des célébrations, des cérémonies, des conférences..., stimulera leur sentiment d'appartenance à l'Ordre et permettra de voir quelles sont les choses qui leur tiennent à cœur.

Le dialogue et les événements qui donnent la possibilité d'expérimenter la participation et la collaboration, transmettent le message que chaque collaborateur/salarié apporte sa pierre à l'édifice et favorisent l'ouverture aux opinions des autres.

E) Les rencontres, les travaux en réseau et autres forum

Dans la vie quotidienne de l'organisation il existe beaucoup d'initiatives qui pourraient contribuer à la formation, notamment :

- Réunion de l'équipe ;
- Forum de discussion ;
- Actions de formation ;
- Travaux en réseaux ;
- Internet.

Ces initiatives peuvent créer des espaces de réflexion, de débat et de discussion sur la mission. Elles témoignent de la volonté des équipes d'axer leurs décisions et leurs activités sur l'hospitalité. Puisque les collaborateurs/salariés font partie de ces équipes, de telles initiatives leur permettront d'approfondir leur compréhension de la manière d'être hospitalier.

3.2.3. Processus de départ

Ce processus commence par l'analyse des besoins de formation en fonction du contexte où l'on veut intervenir. Il conviendra d'appliquer les méthodes pédagogiques à la planification d'un programme et des activités s'y rapportant.

Trois sont les aspects principaux à prendre en compte :

A) Sélection des formateurs

Les frères et les collaborateurs chargés de la formation seront soigneusement sélectionnés – sachant qu'ils doivent être cohérents avec le message qu'ils sont appelés à

transmettre, c'est-à-dire être des témoins de l'hospitalité - et formés afin qu'ils puissent transmettre le message avec compétence. Pour cela ils devront suivre des programmes de « formation des formateurs » qui seuls sont en mesure d'assurer que leur action sera efficace.

Quant à la sélection de ces personnes, la Charte de l'Ordre nous rappelle que rares sont les formateurs capables à la fois de comprendre les problématiques sanitaires et de maîtriser la pédagogie contemporaine dans les domaines philosophique, théologique, pastoral et spirituel. Dès lors, il faudra déployer de gros efforts pour mettre en place des équipes et pour renforcer les compétences de ceux qui travaillent à un programme commun.¹⁵

La sélection appropriée des formateurs dans la perspective des valeurs institutionnelles est un facteur décisif.

B) Plans de formation à caractère institutionnel

- Planifiés
- Universels
- Systématiques
- Adaptés
- Évalués

C) Évaluation

L'évaluation des programmes de formation est incontournable si l'on veut améliorer sans cesse leur qualité. Le plan de formation de chaque province devra offrir des méthodes pour évaluer les différents aspects du programme et son impact sur les collaborateurs/salariés de même que sur la culture de l'hospitalité.

SOMMAIRE

Le respect des principes fondamentaux et des valeurs de l'hospitalité, ainsi que l'accomplissement du travail selon les normes qui définissent le style institutionnel, figurent au nombre des obligations contractuelles du collaborateur/salarié vis-à-vis de l'Ordre.

La promotion de la Famille de saint Jean de Dieu exige un plan de formation institutionnelle des collaborateurs/salariés. A cet effet, il importe que la formation devienne une des politiques prioritaires des provinces.

Pour atteindre l'objectif escompté, il faut : l'implication des frères, auxquels il appartient de transmettre les valeurs de l'hospitalité ; la participation attentive et constructive de tous les collaborateurs/salariés, car il ne faut oublier ni négliger aucun membre de la Famille de saint Jean de Dieu ; la créativité pour concevoir des méthodologies, des procédures, des outils au niveau des ressources humaines et des contenus pédagogiques.

La politique institutionnelle en matière de transmission des valeurs s'accompagne d'une nouvelle manière de gérer les plans de formation des œuvres. Le plan de formation,

¹⁵ Ordre Hospitalier de saint Jean de Dieu, *Charte*, 6.1.1

cesse d'être une finalité pour devenir un outil, un moyen qui favorise l'intégration des valeurs dans le cadre d'une norme qui dicte les bonnes attitudes professionnelles.

Au niveau de la gestion des ressources humaines, il faut adopter et mettre en œuvre des méthodologies spécifiques d'évaluation des compétences acquises.

Le processus de formation doit proposer aux collaborateurs/salariés des expériences et des activités de nature à favoriser la réflexion sur soi, ses relations à autrui, la mission et les valeurs de l'hospitalité dans son travail quotidien. Dès lors, il faudra veiller à ce que la formation, outre les valeurs de l'hospitalité, embrasse les dimensions intellectuelle, volitive, affective, professionnelle, humaine et spirituelle.

QUESTIONS

3.1. Quel est le contexte politique, financier et organisationnel de votre province? Dans quelle mesure cela intervient-il dans la prestation de services et le développement de l'organisation ?

3.2. Quelles valeurs de l'hospitalité votre province a-t-elle assumées et comment se traduisent-elles dans la pratique ?

3.3. Les politiques de gestion des ressources humaines dans votre province prévoient-elles la formation institutionnelle ?

3.4. Quels sont les acteurs impliqués dans la formation, l'organisation et la promotion des activités du programme de formation institutionnelle ?

3.5. Par quels moyens vérifiez-vous si les formateurs ont l'expérience nécessaire et s'ils connaissent et se maintiennent à niveau en appliquant les théories modernes en matière de réalisation personnelle, professionnelle et organisationnelle ?

3.6. Les formateurs sont-ils dûment sélectionnés et reçoivent-ils une formation initiale et permanente sur les contenus et sur la meilleure méthodologie pédagogique à appliquer ?

3.7. Quelle est la principale méthode de transmission des valeurs dans votre province ? Proposez une nouvelle méthodologie créative, comme le suggère le présent manuel.

3.8. Si l'éducation est "la transformation par toute une série de rencontres personnelles", comment la province peut-elle offrir un espace visant cet objectif ?

3.9. Comment assurez-vous le suivi et l'évaluation de l'impact du programme de formation sur les services qu'offrent les œuvres ?

3.10. Comment les collaborateurs/salariés réagissent-ils à la formation ? Est-elle évaluée positivement ? Les résultats attendus des collaborateurs/salariés sont-ils mesurés et par qui ? Par des instances de direction ? Par le conseil provincial ?

3.11. Comment assurez-vous le respect de la diversité des croyances des collaborateurs/salariés dans le cadre de la formation aux valeurs universelles et religieuses ? Que faites-vous pour ceux qui souhaitent un approfondissement dans une perspective de foi ?

4. Recommandations pour la mise en œuvre du plan de formation institutionnelle.

1. Elaborer un plan de formation institutionnelle que les provinces et les œuvres devront adopter progressivement.
2. Chaque œuvre assumera le plan de formation institutionnelle en collaborant avec l'Ordre et la province et en prenant des initiatives concrètes.
3. Nommer un coordinateur de la formation dans chaque province et dans chaque œuvre. Ils se réuniront fréquemment pour échanger leurs expériences et assurer le suivi du plan de formation institutionnelle.
4. Sélectionner les formateurs – frères, collaborateurs et autres, n'appartenant pas à l'Ordre – et analyser la formation qu'ils dispensent.
5. Soigner le profil des formateurs, sachant qu'ils doivent être des témoins crédibles de l'hospitalité et manifester un sentiment d'appartenance à l'Ordre ou de sympathie à son égard.
6. Proposer des programmes de formation initiale et permanente pour les formateurs.
7. Les formateurs et les coordinateurs devront être capables d'accepter les critiques relatives aux plans de formation de même que les critiques ressortant des évaluations sur leurs contenus.
8. Elaborer un plan de formation institutionnelle comportant des programmes et des actions intéressants pour ses destinataires, en mettant davantage l'accent sur les expériences pratiques que sur les aspects intellectuels.
9. Faire connaître par écrit le plan de formation institutionnelle aux participants, en indiquant les objectifs, les contenus, l'emploi du temps, les professeurs et le lieu.
10. Suivre les étapes et les niveaux de formation figurant dans ce manuel, en indiquant clairement les programmes obligatoires et les programmes facultatifs.
11. Tenir compte du caractère confessionnel de l'Institution, tout en adoptant un langage et des attitudes ouverts et accueillants.
12. Veiller à ce que le lieu choisi pour la formation inter-œuvres soit situé dans un environnement porteur. Bien accueillir les participants et aller au-devant de leurs besoins. Ce lieu ne sera pas celui où ils travaillent.

13. Mettre à profit toutes les occasions de la vie et des initiatives de formation de l'Ordre, de la province et de l'œuvre pour enrichir la formation institutionnelle, qui dépasse le cadre du seul programme de formation institutionnelle.
14. Analyser les raisons pour lesquelles certains frères et collaborateurs s'opposent à la formation institutionnelle et mettre au point des stratégies pour les surmonter.
15. Mobiliser les ressources nécessaires pour la réalisation des programmes de formation.
16. Dans le cadre des chapitres provinciaux, évaluer la formation institutionnelle et programmer la formation pour le quadriennat suivant.

5. Annexes

5.1. Principes fondamentaux de l'Ordre.¹⁶

Les principes fondamentaux qui caractérisent nos œuvres apostoliques sont les suivants :

- nous affirmons que la personne que nous prenons en charge occupe la place centrale ;
- nous promouvons et défendons les droits des malades et des nécessiteux, en vertu de leur dignité personnelle ;
- nous nous engageons pour la défense et la promotion de la vie humaine dès la conception jusqu'à la mort naturelle ;
- nous reconnaissons le droit du malade d'être dûment informé de son état de santé ;
- nous favorisons une prise en charge intégrale, fondée sur le travail en équipe et sur l'équilibre entre la technique et l'humanisation dans les relations thérapeutiques ;
- nous observons et promouvons les principes éthiques de l'église catholique ;
- nous estimons que la dimension spirituelle et religieuse des traitements - en termes de guérison et de salut - dans le respect des croyances et des choix de vie des autres, est un élément incontournable ;
- nous défendons le droit de mourir avec dignité et prônons le respect et la considération des désirs légitimes de l'homme proche de sa mort ;
- nous veillons à la sélection, la formation et l'accompagnement des personnels de nos œuvres apostoliques, et ce, non seulement du point de vue de leur préparation et de leur savoir-faire professionnel, mais également du point de vue de leur sensibilité vis-à-vis des valeurs humaines et des droits de la personne ;
- nous respectons les exigences du secret professionnel et veillons à ce qu'elles soient respectées par tous ceux qui interagissent avec les malades et les nécessiteux ;
- nous valorisons et promouvons les qualités et le savoir-faire des collaborateurs ; nous les encourageons à participer activement à la mission de l'Ordre et à la prise de décisions concernant nos œuvres apostoliques, compte tenu de leurs capacités et de leurs responsabilités ;
- nous respectons la liberté de conscience des malades et des collaborateurs, mais nous exigeons que l'identité de nos œuvres apostoliques soit respectée ;
- nous ne poursuivons pas de but lucratif ; dès lors, nous respectons et prétendons le respect des réglementations économiques et des justes salaires.

¹⁶ Statuts généraux de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu, n° 50.

5.2. Valeurs de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu.¹⁷

- HOSPITALITE
 - L'hospitalité est notre valeur centrale. Elle s'exprime et se traduit par quatre valeurs clés : qualité, respect, responsabilité, spiritualité.
- QUALITE
 - Par qualité nous entendons : excellence, professionnalisme, soins holistiques, conscience des nouveaux besoins, union avec nos collaborateurs, assistance selon le style de saint Jean de Dieu, architecture et agencement accueillants, collaboration avec des tierces personnes.
- RESPECT
 - Par respect nous entendons : respect de notre prochain, humanisation, dimension humaine, coresponsabilité entre les frères et les collaborateurs, compréhension, vision holistique, promotion de la justice sociale, respect des droits civils et humains, implication des familles des malades.
- RESPONSABILITE
 - Par responsabilité nous entendons : fidélité aux idéaux de saint Jean de Dieu et de l'Ordre, éthique (bioéthique, éthique sociale, gestion éthique), protection de l'environnement, responsabilité sociale (pour les Européens : l'Union européenne), durabilité, justice, distribution équitable des ressources.
- SPIRITUALITE
 - Par spiritualité nous entendons : pastorale de la santé, évangélisation, assistance spirituelles aux croyants d'autres religions, œcuménisme, collaboration avec les paroisses, les diocèses et d'autres confessions religieuses.

¹⁷ Lettre circulaire de Frère Donatus Forkan sur les valeurs de l'Ordre, 11 février 2010

5.3. Exemples de programmes de formation dans le domaine des valeurs de l'hospitalité : projets liés à la transmission des valeurs en Europe, Dublin 2012

Hôpital Général

Programme d'alphabétisation conformément au style de saint Jean de Dieu

Structure chargée de la mise en œuvre : Hôpital Général Fatebenefratelli Saint Jean Calibita, avec le soutien organisationnel de la branche formation de l'Ordre : *Fondazione Internazionale Fatebenefratelli*.

Objectifs du projet : sensibiliser le personnel laïc et les structures des Fatebenefratelli sur un plus ample partage du charisme de l'Ordre. Replacer dans son contexte le message de saint Jean de Dieu afin de satisfaire les exigences sanitaires actuelles des malades et des nécessiteux.

Breve description du projet : le projet s'inscrit dans une initiative européenne qui entend sensibiliser le personnel laïc et les structures des Fatebenefratelli.

Cette initiative comprend un plan de formation organique triennal destiné :

- au personnel médical et non médical ;
- au salariés ;
- au personnel médical ayant un contrat à durée déterminée;
- aux visiteurs, aux boursiers et aux stagiaires ;
- au personnel d'entreprises externalisées ;
- aux bénévoles.

L'objectif est de définir un parcours permettant d'exploiter et d'impliquer toutes les ressources nécessaires pour parvenir aux objectifs institutionnels de l'œuvre. Ce projet a tout d'abord impliqué les dirigeants dès lors que, de par leur rôle de responsables, ils sont les témoins majeurs du sentiment d'appartenance aux œuvres de l'Ordre et des tâches à y accomplir.

Initiatives – Documentation :

- la Charte de l'Hospitalité ;
- le chemin de l'Hospitalité selon saint Jean de Dieu : la spiritualité de l'Ordre ;
- compte-rendu du chapitre général, du 2 au 21 octobre 2006 ;
- compte-rendu de la conférence régionale d'Europe, du 1^{er} au 5 septembre 2008 ;
- DVD Bienvenue à Grenade : ma vie au service des malades.

Adresse postale et électronique de la structure chargée de la mise en œuvre :
Ospedale Generalizio

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

Province de Lombardie - Vénétie

Rendre visible le style de saint Jean de Dieu au-delà des œuvres de l'Ordre.

Structures chargées de la mise en œuvre du projet :

- Hôpital Général de la Lombardie – Vénétie
- *Fondazione internazionale Fatebenefratelli*

Objectifs du projet : rendre visible le style de saint Jean de Dieu au-delà des œuvres de l'Ordre

Brève description du projet : pour mettre en œuvre ce projet, il a été proposé au diocèse de Milan (Service I.R.C pour l'enseignement de la foi catholique) d'inclure saint Jean de Dieu – et les activités des Frères de saint Jean de Dieu en Italie – dans le programme d'enseignement de la foi catholique au niveau des écoles publiques secondaires supérieures, et ce au niveau culturel et non pas en vue de la promotion des vocations.

Cette proposition a été étendue pour inclure les responsables du service I.R.C. des diocèses de Rome et de Brescia qui l'ont acceptée et l'ont fait connaître à leurs enseignants.

Une fois retenu dans le programme, le message sera adopté et ultérieurement diffusé au niveau local.

Les enseignants ont été invités à élaborer le projet en 2010 et à le mettre en œuvre au cours des années scolaires 2010/2011 ; un rapport sur le travail effectué sera présenté aux personnes de référence des Frères.

Adresses postales et électroniques de la structure chargée de la mise en œuvre :

Provincia Lombardo Veneta Fatebenefratelli

Via Cavour, 2

20063 Cernusco sul Naviglio (MI)

e-mail: gassi@fatebenefratelli.it

Ospedale Generalizio/Fondazione Internazionale Fatebenefratelli

Lungotevere de' Cenci 5/7 00186 Roma

s.lanfredi@fondazionefatebenefratelli.it

Province de Lombardie - Vénétie

Gestion charismatique – Cours destinés aux responsables de la Province et aux Frères

Structure chargée de la mise en œuvre du projet : Province de Lombardie – Vénétie de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu.

Objectifs du projet : faire connaître aux responsables de nos œuvres l'esprit de saint Jean de Dieu en leur permettant de participer à ce projet et de remplir au mieux leurs fonctions pour répondre à toutes les exigences.

Brève description du projet : à la suite du cours de trois jours, tenu en 2009, sur « la culture organisationnelle de l'Hospitalité » à l'intention des Frères et des responsables au niveau local et central de la Province, centré sur les capacités et les compétences techniques, le profil humain, le profil éthique et la dimension religieuse, il a été décidé, en 2010, de tenir un cours de la durée de deux jours, destiné à fournir des informations et à montrer la faisabilité du projet, sur la transition DU CHARISME Á LA PASTORALE. En 2011, l'accent sera mis sur LES POLITIQUES CHARISMATIQUES ET LES CARACTÉRISTIQUES ÉCONOMIQUES, ainsi que sur LES CHANGEMENTS APPORTÉS Á L'ASSISTANCE ET AUX POLITIQUES SANITAIRES DANS UNE PERSPECTIVE CHARISMATIQUE. Ce cours comprendra des leçons en salle de classe et des groupes de travail et visera à améliorer le travail des œuvres grâce à l'application des enseignements appris.

- Le cours de 2009 s'est prévalu du soutien de la Faculté de psychologie de l'Université de Padoue ;
- Le cours de 2010 est géré par la Commission provinciale de Pastorale;
- Le cours de 2011 sera géré par la Commission provinciale de la formation continue.

Adresse postale et électronique de la structure chargée de la mise en œuvre :

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

Hôpital Général

Carrefour sur la gestion charismatique

Structure chargée de la mise en œuvre du projet : hôpital saint Jean Calibita (Fatebenefratelli) avec le soutien organisationnel de la branche de formation de l'Ordre : *Fondazione Internazionale Fatebenefratelli*.

Objectifs du projet : mettre au point et expérimenter des modèles novateurs de la culture de l'Hospitalité moyennant l'échange d'expériences d'excellence dans l'accueil des malades et de leurs familles.

Brève description du projet : le projet a été mis en œuvre grâce à l'implication active de tout le personnel dans l'application des valeurs de l'Ordre aux usagers. Le projet prévoit la participation de tous les salariés à des sessions de sensibilisation théorique et pratique et d'auto-évaluation, à des programmes de formation professionnelle et à l'expérimentation de modèles de gestion.

Les indicateurs suivants ont été élaborés pour évaluer cette expérience :

- indicateurs organisationnels : identifier et évaluer l'état actuel des procédures appliquées et de l'utilisation de nos structures ;
- indicateurs cliniques et médicaux : mesurer ou évaluer les procédures diagnostiques, thérapeutiques et de prise en charge ;
- indicateurs de l'Hospitalité : identifier et évaluer le degré de satisfaction des patients et des salariés à cet égard.

Domaines d'expérimentation : assister les patients souffrant de fracture du col du fémur (orthopédie et traumatologie)

- assistance aux patients dans la salle d'attente de radiothérapie (médecine physique et radiothérapie) ;
- assistance aux patients en cardiologie et suivi des patients externes (cardiologie) ;
- réhabilitation des patients malvoyants (ophtalmologie – services sociaux – psychologie) ;
- accueil dans une zone critique : réanimation (réanimation et soins intensifs – service bioéthique – Direction des professions sanitaires – UVO soins à domicile des patients en phase terminale – oncologie – services sociaux) ;
- télémédecine pour assister les patients atteints de cancer en phase avancée (télémédecine oncologique – services sociaux, Ryder Ryder) ;
- approche multimodale destinée aux patients âgés et fragiles (département de disciplines médicales – sciences de l'assistance médicale) ;
- vers l'école de l'hospitalité (groupes expérimentaux sur l'assistance intégrale aux malades) ;
- accueil à l'hospitalisation (Prieur et Directeur sanitaire).

Adresse postale et électronique :

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

Province de Rome

Bilan social des établissements des Frères de saint Jean de Dieu

Proposition de la Province romaine des Frères de saint Jean de Dieu

Objectif du projet :

Mettre au point un outil pour communiquer et faire connaître à toutes les parties concernées les résultats des missions et leur valeur ajoutée en termes de retombées sociales.

Mots clés : bilan social, comptabilité sociale, obligation de justification des comptes, responsabilité sociale d'entreprise.

Le « bilan social » n'est pas qu'un instrument utile à la communication sur la responsabilité sociale de l'entreprise ; il présente également l'avantage de donner une légitimation sociale à l'existence de l'entreprise, en même temps qu'il reflète le travail réalisé par rapport aux objectifs et au rôle de l'institution.

Les avantages d'un bilan social dans les structures de l'Ordre sont les suivants :

- compte-rendu des activités institutionnelles, étayé par des paramètres spécifiques (valeur ajoutée de l'humanisation du service) ;
- compte-rendu des activités complémentaires de l'établissement (à savoir, recherche, formation, bénévolat...) ;
- compte-rendu des résultats financiers (en termes de valeur ajoutée, *benchmarking* par rapport aux coûts standard régionaux) ;
- utilisation du bilan social pour analyser la « position » de la structure de l'Ordre dans les négociations institutionnelles ;
- utilisation du bilan social en tant qu'outil de commercialisation.

Adresse postale et électronique de la structure chargée de la mise en œuvre :

Dott. Roberti Giovanni – Direzione Sanitaria Aziendale – FBF

Centro Direzionale Via Cassia, 600 – 00189 Roma

roberti.giovanni@fbfrm.it

Province occidentale d'Europe – Grande-Bretagne

Programme de développement destiné aux cadres hospitaliers

Nom de la Province/ Structure :

Province occidentale d'Europe de saint Jean de Dieu – Grande-Bretagne

Objectifs du projet : « Hospitalité ne signifie pas changer les gens, mais leur offrir un espace où le changement peut advenir... » Henri Nouwen

L'objectif majeur du programme est de former les cadres supérieurs hospitaliers, aussi bien pour le présent que pour l'avenir, en aménageant un espace qui puisse leur permettre d'embrasser le style de gestion charismatique spécifique de l'Ordre.

Description du projet : compte tenu de la priorité figurant dans le plan de notre mission - « soutenir et développer une culture fondée sur les valeurs » - un programme *ad hoc* expérimental a été élaboré, centré sur le charisme de l'Hospitalité. Ce programme entend favoriser l'épanouissement de la conscience de soi, de la confiance en soi, de la compétence, de la connaissance et des capacités nécessaires pour mettre en œuvre une approche axée sur les valeurs hospitalières. L'importance d'un soutien en tant que moyen pour acquérir le style charismatique de gestion de l'Ordre, est mise en évidence tout au long du programme.

Dans le cadre de notre mission, nous souhaitons ardemment que quiconque entre en contact avec les services hospitaliers de l'Ordre expérimente la compassion, l'Hospitalité, la justice, le respect et la confiance ; en outre, nous entendons prendre des initiatives pratiques pour concrétiser ces valeurs dans tout ce que nous faisons et disons. Nous affirmons que nous nous efforcerons de fournir, à tous les secteurs de notre organisation, les moyens nécessaires pour travailler ensemble afin d'atteindre cet objectif. Nous sommes convaincus que notre programme contribuera à la réalisation de ces objectifs.

« Dès lors que nous partageons tous le même objectif (même si chacun devrait suivre son propre parcours spécifique selon la volonté de Dieu), il serait utile que nous nous encourageons l'un l'autre. » (cf. saint Jean de Dieu).

Adresse postale et électronique :

Saint John of God Hospitaller Services

Saint Bede's House

Morton Park Way

Darlington, Co Durham DL1 4XZ

England

Email: enquiries@sjog.org.uk

Province occidentale d'Europe – Grande-Bretagne Participer

Nom de la Province :

Province occidentale d'Europe de saint Jean de Dieu – Grande-Bretagne

Objectifs du projet : cette initiative s'inspire de la pastorale et vise à mettre les personnes qui font appel aux services hospitaliers de l'Ordre au centre de tout ce que nous disons et faisons, en veillant à ce que leurs voix soient entendues.

Description du projet : « participer » offre l'opportunité d'impliquer les personnes dans la consultation et la participation. Il s'adresse à tous les usagers des services de l'Ordre, ainsi qu'aux membres du personnel qui voudraient que les patients soient plus profondément impliqués dans tous les aspects des services qu'ils reçoivent, afin qu'ils puissent s'exprimer sur la qualité de ces services. Le projet vise à aider les personnes à faire entendre leur voix afin d'influencer et de perfectionner les services.

« Participer » est un forum qui permet aux personnes de se connaître, de dialoguer et de partager des informations sur des questions qui sont importantes pour elles et, pour emprunter les mots à quelqu'un du groupe, « pour informer les dirigeants de manière qu'ils puissent modifier les procédures suivies pour aboutir à un changement authentique au profit des usagers. »

Jusqu'à aujourd'hui, « participer » a réussi à influencer :

- la façon dont les inquiétudes et les suggestions pour améliorer les services sont prises en compte ;
- les informations sur les droits des patients et sur la façon dont ceux-ci peuvent signaler leurs inquiétudes et faire des suggestions en vue d'introduire des améliorations ;
- le développement et l'offre d'une session de sensibilisation du personnel sur l'importance pour les patients de pouvoir s'exprimer sur les services.

Adresse postale et électronique :

Saint John of God Hospitaller Services

Saint Bede's House

Morton Park Way

Darlington, Co Durham DL1 4XZ

England

Email: enquiries@sjog.org.uk

Saint John of God Community Services Limited, Province occidentale d'Europe
Nos valeurs dans la pratique - Comités de révision des droits des personnes atteintes de déficience intellectuelle

Nom de la Province/ Structure de mise en œuvre du projet :

Saint John of God Community Services Limited, Province occidentale d'Europe

Objectifs du projet :

1. Mettre en place et développer des comités de révision des droits dans tous les services de prise en charge de handicaps intellectuels, conformément à la Constitution et aux Statuts généraux de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu (Charte de l'Hospitalité, 2004)
2. Générer et alimenter, dans tous nos services, une culture fondée sur les droits de l'homme
3. Assurer une approche fondée sur les droits humains pour fournir des services de haute qualité, et ce grâce à :
 - la diffusion de bonnes pratiques et de notre Charte des droits
 - le respect du contexte dans lequel le service est fourni
 - l'opportunité de faire des choix et de s'épanouir
 - la recherche du meilleur intérêt de la personne
 - la garantie du droit à ne pas subir de dommages
 - l'affirmation du juste procès
 - la garantie du consentement
 - la formation du personnel et des usagers des services sur les droits et les responsabilités

Description du projet :

Un Comité de révision des droits est mis en place dans chaque service pour soutenir les particuliers et le personnel lorsque ceux-ci considèrent qu'une action est injuste, limitative ou restrictive.

Le but du Comité est d'aider le service à sauvegarder et promouvoir les droits des usagers. Il aide également la direction à veiller à ce que les pratiques et les protections en matière de droits humains soient évidentes et efficaces au sein des services. Il respecte la Convention des Nations Unies en matière de droits des personnes handicapées.

L'Irlande, l'Europe et les Nations Unies respectent mes droits.

Le rôle du Comité de révision des droits consiste à examiner les restrictions informelles ou formelles, existantes ou proposées, et imposées par le service, ainsi qu'à vérifier si les avantages et les risques ont été correctement pesés pour garantir l'adoption de l'approche la moins restrictive et la plus thérapeutique. Ainsi, le Comité agit comme une force stabilisatrice qui minimise les conflits éventuels qui pourraient surgir dans le cadre de la recherche d'un équilibre entre la sécurité individuelle et l'épanouissement personnel. Il sert également d'interface entre les exigences et préférences du groupe ou de l'organisation et celles des individus.

Adresses de la Province chargée de la mise en œuvre

Anna Plunkett
Director of Programme Development
Saint John of God Community Services Limited
Hospitaller House
Stillorgan, Co Dublin, Ireland
anna.plunkett@sjog.ie | Jacqueline.hall@sjog.ie

Objectifs

- l'histoire de l'Ordre de saint Jean de Dieu
- les valeurs de l'Ordre et leur signification dans la pratique quotidienne, le respect la loi
- la gestion charismatique

Participants :

- les cadres intermédiaires des hôpitaux et des œuvres de saint Jean de Dieu

Pédagogie :

- DVD
- l'histoire de saint Jean de Dieu
- réflexion sur les significations spécifiques des valeurs, le cadre statutaire, les valeurs pertinentes au contexte de la gestion, la gestion charismatique et les valeurs dans la gestion des services.

Évaluation :

- méthodologie d'évaluation selon les 4 niveaux typiques de D. KIRCKPATRICK

Introduction :

- volonté de transmettre et de partager les valeurs au sein de l'Ordre de saint Jean de Dieu.

Ordre de saint Jean de Dieu :

- organisation
- objectifs
- présence de l'Ordre aujourd'hui dans les activités socio-sanitaires et sanitaires du monde entier.

Histoire :

- la vie de saint Jean de Dieu : de Juan Ciudad aux stades les plus importants de développement

Les valeurs de l'Ordre

- Charte de l'Hospitalité de l'Ordre
- cinq valeurs fondamentales : définitions

Comprendre les valeurs

- comparaison avec les principales religions monothéistes
- conceptions philosophiques
- valeur et cadre statutaire
- les lois de 2002 et 2006
- conformité aux valeurs / à la loi
- Hospitalité et pratique professionnelle

La gestion charismatique

- attitude professionnelle et analyse de la pratique
- transmission des valeurs
- mise en œuvre des valeurs dans l'organisation de nos établissements et de nos services.

Colloque Ethique : Pluriculturalité, pluridisciplinarité et Réflexions éthiques

Lieu

Domaine Saint Joseph à
Sainte Foy Lès Lyon les
9 et 10 février 2011

Public

Membres du Comité
d'Ethique Provincial et
des Espaces Ethiques
des établissements
+ Frères

Pédagogie

Supports vidéo
Enseignements
Carrefours
Echanges

Attendus

Partage d'expériences
et accompagnement des
autres soignants

Evaluation

Méthodologie d'évaluation en 4 niveaux type
D. KIRCKPATRICK

Introduction

- Volonté forte du Comité d'Ethique de regrouper l'ensemble des membres des espaces éthiques des établissements pour réfléchir ensemble sur la prise en compte de la pluriculturalité et pluridisciplinarité dans la prise en charge du patient. Ces disciplines sont importantes pour améliorer sans cesse l'Hospitalité selon le style de Saint Jean de Dieu.
- Réflexion menée à partir de la Charte de l'OHSJD

Objectifs

- Atteindre la prise en charge holistique (soin intégral selon l'esprit de Saint Jean de Dieu)
- Démarche pluridisciplinaire (loi 2002)
- Démarche anthropologique (l'importance de prendre en compte la culture du patient et du soignant dans un environnement médical)
- Concept « humanitude » (donner des outils ou des clés aux soignants pour améliorer l'accompagnement des patients)
- Prendre du recul pour réfléchir sur ses pratiques professionnelles
- Application des 5 valeurs de l'OHSJD dans le quotidien (personnel et professionnel)
- Reporting et coaching auprès des autres soignants

Programme

- Ce que dit la Charte de l'OHSJD (Fr. Alain-Samuel, Provincial et Père Jean-Luc RAGONNEAU, jésuite)
- Améliorer l'agir professionnel en pratiquant une hospitalité créative (témoignages de collaborateurs)
- La pluridisciplinarité, appel à une réflexion éthique (Dr Michel GEOFFROY, médecin et philosophe)
- Dans le soin, la parole du patient est-elle prise en compte par l'équipe pluridisciplinaire (Nicolas BRUN, représentant des usagers)
- Le soin face à la pluridisciplinarité : un chemin vers l'Excellence (Dr Alain EPELBOIN, médecin et anthropologue)
- Etude de cas (membres des espaces éthiques et intervenants)

La Fondation, une structure juridique au service de l'Hospitalité

Pourquoi créer une Fondation ?

La création d'une Fondation a un triple objectif :

- Faire vivre le charisme de notre fondateur dans les structures sanitaires met médico-sociales ;
- Transmettre ce charisme, comme richesse aux collaborateurs laïcs ;
- Rendre pérenne le charisme de Saint Jean de Dieu, à travers des œuvres, comme étant des œuvres d'Eglise.

Avec l'aide de l'Institut de l'Hospitalité, cette fondation représente la structure juridique la plus sûre pour faire vivre, transmettre et pérenniser le charisme de l'Hospitalité.

Cette structure juridique renforcera les liens et le sens d'appartenance à la culture et à l'identité de l'Ordre Hospitalier des établissements Saint Jean de Dieu, avec l'Ordre et entre eux.

La mutualisation et l'optimisation des moyens sur le plan économique, financier, pastoral et en richesses humaines, cette fondation rendra les établissements de la province plus solidaires les uns des autres.

Elle optimisera aussi les prestations de service et de soin aux usagers, qui sont au cœur du projet d'établissement, leur permettant, en outre, d'être mieux représentés sur les plans local et national.

Méthodologie

- Accompagner les Conseils d'Administration et les Directions dans ce projet de regroupement (réunions multiples, entretiens, enseignements etc.) – Thème traité : la Charte de l'OHSJD
- Mise en place d'un Comité de Pilotage et accompagnement par des cabinets d'experts (avocats, conseils en développement organisationnel, ...)
- Assemblées générales à fréquence régulière
- Information et communication aux usagers, collaborateurs, Ministère de la Santé et partenaires extérieurs
- Travail étroit entre le Conseil Provincial, le COPIL, les Présidents et les Directions sur des différentes thématiques (communication, mutualisation, Ressources Humaines, Formation Professionnelle, Finances, etc.)

Calendrier

- Janvier 2008/Septembre 2009 : Rencontres et Formations pour les membres du Conseil Provincial, Présidents et Directions sur la Charte de l'OHSJD
- Octobre 2009 : Validation du projet de « Fondation » par les Présidents des Conseils d'Administration, de sa gouvernance et mise en place d'un Comité de Pilotage
- Novembre 2009/Janvier 2011 : Travaux sur différents dossiers (conseil, développement organisationnel, thèmes juridico-financiers, etc.)
- 1^{er} semestre 2011 : Communication aux Instances Représentatives du Personnel des établissements de santé
- 2^{ème} semestre 2011 : Recrutement d'un Directeur Général, dépôt du dossier « Projet de Fondation » au Ministère de l'Intérieur, rencontres des tutelles + différents travaux entrepris par les Directions pour faciliter la mise en place de ce projet
- 1^{er} semestre 2012 : Lancement de la Fondation

Les Journées Hospitalières, des sessions de formation nécessaires pour transmettre le charisme de l'Hospitalité

Thèmes abordés 2009/2011

Calendrier

Deux sessions par an

Public

Frères hospitaliers SJD et leurs collaborateurs
Sœurs Hospitalières du Sacré Cœur et leurs collaborateurs

- ↕ les besoins spirituels, religieux et philosophiques des patients
- ↕ Face à la mort
- ↕ L'accompagnement des familles et des soignants en situation de souffrance
- ↕ Améliorer la communication entre soignants-soignants et soignants-soignés
- ↕ Hospitalité et Ethique
- ↕ Affectivité et Sexualité

Pédagogie

Cours magistraux et travaux appliqués sessions

Les objectifs

- ↕ Organisation des formations professionnelles où sont insérées des réflexions issues de la Charte de l'OHSJD (dont un enseignement théologique)
- ↕ Carrefours pluridisciplinaires et inter-établissements
- ↕ Développer un agir professionnel quotidien conforme à l'Hospitalité de Saint Jean de Dieu
- ↕ Développer le sens de l'appartenance à la Famille Hospitalière et la culture d'établissement

Evaluation

Questionnaires de satisfaction et enquêtes

Intervenants

- ↕ Experts dans les thèmes retenus (philosophes, anthropologues, théologiens, éthiciens, médecins, cadres de santé, psychologues, ... + frères/sœurs hospitaliers)
- ↕ Intervenants de renommée internationale ou nationale

Recensement des besoins

- ↕ Réflexion avec les participants sur les thèmes des futures sessions
- ↕ Ces thèmes doivent répondre à des besoins nouveaux émergents de leurs pratiques professionnelles et soucieux d'améliorer la qualité et la créativité de l'hospitalité

<p>Province de Pologne L'Ordre de saint Jean de Dieu : réunions d'intégration dans la Province polonaise</p>
--

Chaque année, le Père provincial de la Province polonaise organise des réunions entre Frères et collaborateurs dont les principaux objectifs sont les suivants :

- transmettre les valeurs du service hospitalier
- renforcer la connaissance de l'histoire et du charisme de l'Ordre
- encourager une intégration largement partagée.

Depuis 2008, environ 300 participants ont pris part à ces rencontres de deux jours.

Chaque année, ces événements s'enrichissent de plus en plus.

La dernière rencontre – intitulée « Le visage changeant de l'Ordre » – s'est tenue du 25 au 26 septembre 2010 à Mieszkowice.

Le programme de cette rencontre prévoyait :

- des prières en commun et la participation à la messe
- des conférences
- la finale du concours sur la connaissance de la vie du Bienheureux Eustach Kugler
- un grand tournoi sportif
- une rencontre d'intégration.

Nos expériences dans ce domaine prouvent que les rencontres organisées sur la base de la formule « Esprit, éducation et sport » rencontrent l'approbation des Frères et des collaborateurs et répondent aux objectifs.

En 2011, nous voudrions enrichir nos réunions de groupe par certaines activités interactives pour acquérir la capacité de transmettre les connaissances relatives au service hospitalier.

Province d'Autriche

« Vivre l'Hospitalité aujourd'hui » : séminaires destinés aux collaborateurs visant à renforcer l'éthique et les valeurs de saint Jean de Dieu au sein de nos œuvres

Curie provinciale en collaboration avec tous nos établissements sis en Autriche

Objectifs

- se familiariser avec saint Jean de Dieu pour mieux s'inspirer de lui
- entrer en contact avec le trésor de l'Hospitalité selon saint Jean de Dieu
- développer la responsabilité charismatique.

Méthode / Contenus

- vivre avec les Frères : la messe, la liturgie des heures, les repas, les conversations informelles au cours de la soirée du premier jour
- conférences : Hospitalité – notre charisme, vivre et célébrer notre foi, travailler dans une institution catholique, nos valeurs
- « Le visage changeant de l'Ordre » - message vidéo du Supérieur général Frère Donatus Forkan
- carrefour – « Hospitalité aujourd'hui », « Vision 2020 »
- projets sur les valeurs
- manuel de l'Hospitalité de Saint Jean de Dieu.

Détails relatifs à l'organisation

- durée : 2 jours
- participants : collaborateurs investis de responsabilités (15-20 personnes)
- animation par un modérateur et un rapporteur
- 3 séminaires par mois, à Vienne (pour la région orientale), à Graz (pour la région méridionale) et à Linz (pour la région occidentale d'Autriche).

Adresses

Mag. Dominik Hartig: dominik.hartig@bbprov.at

Province d'Autriche

Enfants non parvenus à terme

Etablissement responsable
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
www.barmherzige-brueder.at

Objectif : le projet avait pour but de concentrer notre attention sur l'accompagnement et le soutien des parents qui ont perdu leur enfant au cours de la grossesse.

Description : l'inauguration du premier département de soins palliatifs de l'Ordre de saint Jean de Dieu en Autriche, en 2004, et la nouvelle approche oncologique ont modifié l'assistance aux malades terminaux dans notre hôpital.

Etant donné que dans nos services d'obstétrique et de gynécologie nous devons affronter également la situation des enfants mort-nés, nous nous concentrons sur les parents qui ont perdu leur bébé. Conseiller et soutenir ces parents exige empathie, intuition et tact de la part des médecins, du personnel infirmier et des sages-femmes. La douleur et le désespoir de ces parents semblent ne devoir jamais s'apaiser...

Si le diagnostic est déjà connu, une prise en charge professionnelle est mise en œuvre comme principe fondamental d'« Hospitalité ». Le processus d'accompagnement au cours de la grossesse est assuré uniquement par un médecin et un infirmier dans le cadre d'une assistance individuelle. Dans le cas de bébés mort-nés, on applique la pastorale et on fait intervenir la commission d'éthique et les psychologues. Tous les six mois, des obsèques solennelles se déroulent en souvenir des bébés mort-nés. Quiconque peut y participer, indépendamment de sa religion. Tous les parents concernés sont invités par écrit à la cérémonie.

Il existe également un lieu de commémoration au cimetière d'Obermühlbach pour tous les parents qui n'ont pas eu la possibilité d'enterrer leur enfant. Ce lieu leur offre l'occasion de se recueillir et de commémorer le bébé qu'ils ont perdu.

Projet interprovincial des Frères hospitaliers de saint Jean de Dieu à Kainbach bei Graz (Autriche) et à Reichenbach (Bavière)

Ton cœur te montrera la voie

Objectifs du projet

- faire connaître la vie de saint Jean de Dieu grâce à des arrangements musicaux modernisés d'éléments liturgiques.
- renforcer et ouvrir la communauté de la Famille de saint Jean de Dieu

Description du projet : Peter Weinhappl (diacre des Frères hospitaliers de saint Jean de Dieu à Kainbach) et Markus Bieder (membre de l'orchestre « Klimmstein ») ont été invités par le Provincial de la Province autrichienne à composer une messe moderne en l'honneur de saint Jean de Dieu. La première exécution de cette messe, intitulée « Dein Herz zeigt dir den Weg » (« Ton cœur te montrera la voie »), a eu lieu à Kainbach le 12 septembre 2010. Les jeunes en particulier ont beaucoup apprécié le mariage des éléments de musique pop, rock, classique, jazzy et folk espagnol. Au cours du printemps et de l'été 2011, les collaborateurs provenant de Kainbach (Autriche) et de Reichenbach (Bavière), ainsi que le « Reichenbacher Klosterspatzen » (chœur de résidents), feront une tournée à travers l'Autriche et l'Allemagne et exécuteront la messe à Salzburg, Vienne (Stephansdom), Reichenbach, Straubing, Gremsdorf, Graz et Thal bei Graz. Un CD de la messe est disponible au prix de €10 (voir plus bas à qui s'adresser).

Contacts

- Autriche Peter Weinhappl: peter.weinhappl@bbkain.at
- Allemagne Uli Doblinger: pastoralreferent@barmherzigereichenbach.De

Province d'Autriche

Service clinique de consultation éthique

Frères de Saint Jean de Dieu, Service d'éthique d'Autriche auprès de la Commission provinciale d'éthique

Objectifs

- Consultation sur des cas spécifiques : quand des décisions critiques du point de vue éthique doivent être prises, le personnel sanitaire se voit offrir un soutien systématique, conforme aux critères internationaux en matière d'éthique clinique.
- Prise de décisions politiques : politiques (recommandations, lignes directrices, codes, etc.) qui régissent les questions éthiques, complexes et/ou fréquentes, et fournissent aux décideurs des orientations à suivre.
- Education : les questions et les méthodes d'éthique clinique représentent des éléments constants de la formation et du développement du personnel et de la direction dans toutes les œuvres des Frères de saint Jean de Dieu en Autriche.

Brève description du projet :

Contexte : les médecins doivent souvent s'en remettre à leur conscience personnelle quand ils doivent, dans le cadre de l'assistance aux patients, prendre des décisions délicates du point de vue éthique. La plupart souhaiteraient un processus décisionnel partagé pour pouvoir poser ouvertement leurs questions et exprimer leurs préoccupations, stimulant ainsi une sensibilisation commune sur les décisions à prendre. Pour répondre à cette exigence, des structures et des processus de consultation sur l'éthique clinique ont été mis au point aux Etats-Unis dès les années 1970. Depuis quelques années, la consultation éthique s'est développée également en Europe.

Objectif : les Frères de saint Jean de Dieu d'Autriche ont décidé de mettre en place, dans leurs établissements, un service de consultation éthique systématique, conforme aux critères internationaux. Il s'agit là d'une conséquence logique de la mise en œuvre du nouveau Code d'éthique de pratique clinique édité en 2010.

Méthode : en vertu de la décision prise par la Commission provinciale d'éthique, dans chaque établissement est mis en place un Comité provincial d'éthique chargé de promouvoir des activités locales en matière d'éthique. Au niveau provincial, un bureau central d'éthique coordonne ces activités et les soutient. Au niveau international, des informations relatives à l'éthique sont mises en réseau au sein de la communauté scientifique (publications, congrès, projets de recherche).

Fonctions principales : (1) consultation sur des cas spécifiques : quand l'équipe doit prendre une décision délicate du point de vue éthique (par exemple, limitation de la thé-

rapie intensive en phase terminale) elle bénéficie d'un soutien systématique. Une personne externe à l'équipe de médecins, formée à cet effet, facilitera le processus de prise de décision au sein de l'équipe (parfois avec la participation du patient et de sa famille). (2) Élaboration de politiques : s'agissant de questions d'éthique complexes et/ou fréquentes, des recommandations écrites, des directives, des codes etc. offrent au personnel sanitaire une orientation bien structurée qui se fonde sur les preuves académiques, ainsi que sur les modalités opérationnelles de l'établissement. (3) Formation : une perspective éthique est intégrée dans la formation de base et dans les initiatives de développement du personnel ; en outre, une éducation éthique spécifique est offerte sous différentes formes (par exemple, séminaires, rencontres sur l'éthique, carrefours). Une attention toute particulière est accordée au perfectionnement des fonctions de direction.

Conclusion : l'introduction d'un service systématique de consultation sur les questions éthiques, selon les critères internationaux, a contribué à développer la culture de l'organisation, en particulier en ce qui concerne les concepts de respect et de responsabilité dans le contexte de l'Hospitalité.

Contact : Dr. Jürgen Wallner, MBA,
Directeur pour la consultation éthique des Frères de Saint Jean de Dieu, Autriche

Hôpital de Saint Jean de Dieu, Vienne
Johannes-von-Gott Platz 1, A-1020 Vienna, Austria,
Téléphone: +43-1-211 21-5208, E-mail: juergen.wallner@bbwien.at

Krankenhaus der Barmherzigen Brüder St.Veit/Glan

Établissement responsable

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

www.barmherzige-brueder.at

Objectif :

- impliquer et soutenir la famille du patient au sein de l'hôpital et après sa sortie
- améliorer le rapport entre les familles, le personnel médical/psychologique et les services sociaux
- intégrer le contexte de vie des patients dans l' « Hospitalité » de notre hôpital.

Description : conformément aux indications de l'École de l'Hospitalité de l'Ordre de saint Jean de Dieu tenue à Grenade en 2009, nous avons essayé d'identifier les nouveaux domaines où nous pouvons atteindre un niveau plus élevé en termes de valeurs éthiques et chrétiennes et d'Hospitalité selon saint Jean de Dieu.

Nous avons mis sur pied un groupe de travail de huit membres de notre personnel qui se sont engagés à développer un programme pour « l'implication des familles des patients ». Il s'agissait d'un groupe multidisciplinaire. Nous avons commencé par élaborer un bref questionnaire visant à analyser la situation actuelle.

Nous avons ensuite discuté des résultats et organisé une autre rencontre avec des experts provenant de tous les groupes pertinents de notre hôpital. Notre objectif est de constituer un réseau de soutien qui implique toutes les contributions médicales, psychologiques, sociales et spirituelles possibles ainsi que le milieu familial, social et médical des patients. Notre modèle, « Unité mobile de soins palliatifs », a remporté un vif succès.

Nous avons décidé de rédiger un manuel dans lequel nous expliquons nos idées avec simplicité et nous fournissons également une liste de tous les numéros de téléphone utiles et nécessaires. Depuis janvier 2011, ce dossier est remis à tous les patients intéressés ainsi qu'à leurs familles.

Dans la foulée de nos débats, nous avons mis au point un « Code de conduite » destiné à toutes les personnes qui travaillent dans notre œuvre. Ce Code est affiché dans des lieux bien visibles, partout où il existe un contact entre nous et nos patients et clients.

Province d'Autriche

Implication des membres de la famille des patients

Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Linz, Internal Ward 42

Objectifs

- améliorer la communication entre les médecins, le personnel infirmier et les familles des patients
- éduquer au débat
- identifier les lieux et les créneaux horaires destinés aux entretiens avec les familles.

Description : souvent, la façon dont nous traitons les familles de nos patients n'est pas tout à fait satisfaisante ; elle n'est pas aussi cordiale qu'elle le devrait. Parfois, nous les trouvons ennuyeux et nous ne tentons même pas de réfléchir à l'impact positif que ces discussions peuvent avoir sur la guérison de nos patients – élément que peut par contre nous enseigner la médecine palliative.

Après avoir procédé à une analyse de la situation, notre groupe s'est penché sur le sujet pendant six mois. Au cours de deux séminaires du soir, nous avons appris comment communiquer au mieux dans des situations difficiles. Ensemble, nous avons mis au point une liste de mesures que nous allons adopter pour améliorer notre manière d'entrer en rapport avec les familles de nos patients. Une nouvelle brochure nous rappelle les initiatives que nous essayons de mener à bien et les illustre aux patients et à leurs familles.

Liste de mesures : réfléchir et travailler sur cet aspect a modifié notre attitude envers les familles de nos patients. Maintenant, nous comprenons jusqu'à quel point ils sont chers et importants pour nos patients et pouvons mieux faire face aux angoisses et préoccupations auxquelles ils sont confrontés.

Les points que nous avons clarifiés sont les suivants :

- Le personnel infirmier fournit des informations sur les soins offerts par leurs services.
- Les médecins donnent leurs avis médicaux.
- Autant d'éléments qui peuvent être communiqués aisément.
- Les informations médicales seront données à 15 heures.
- Afin d'éviter de longues discussions pendant les visites dans les services, les rencontres avec l'équipe de soins palliatifs se déroulent, dans la mesure du possible, avant ou après ces visites.

- Si nous devons donner des explications aux familles de nos patients, nous ne le faisons plus debout dans les couloirs. On a aménagé une nouvelle salle à cet effet.
- La liste des interprètes a été mise à jour par le service infirmier.
- Une brochure, à la disposition de tous, offre un résumé de toutes les mesures que nous avons adoptées.

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

Klinikum St. Elisabeth, Straubing, Bavière/Allemagne

Objectifs du projet : l'Hospitalité est la valeur fondamentale de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu et de ses collaborateurs ; elle relève des concepts de qualité, de respect, de responsabilité et de spiritualité. Faire de l'Hospitalité notre valeur principale nous a amenés à mettre au point des moyens pour évaluer cette valeur au sein de notre institution. Le but de ce projet était d'apprécier la faisabilité d'une évaluation constante de l'Hospitalité dans le cadre d'un hôpital qui dispense des soins intensifs et compte 435 lits, en tenant particulièrement compte de la traduction pratique des résultats par des décisions relatives à la gestion.

Description du projet : «Vous les reconnaîtrez donc à leurs fruits » (Matthieu 20,7). Ce célèbre verset nous a enseigné que l'évaluation de l'Hospitalité dans le cadre hospitalier signifie déployer un effort incessant pour apprécier et améliorer sans cesse les résultats médicaux et d'assistance et pour comprendre comment identifier les exigences spirituelles des patients et y répondre. Pour parvenir à mesurer constamment les résultats médicaux et d'assistance, nous avons eu recours à des indicateurs somatiques standard utilisés à l'hôpital afin d'évaluer les résultats tous les trimestres. Pour évaluer les aspects non somatiques de l'Hospitalité, nous avons élaboré un questionnaire standard destiné aux patients. La méthode utilisée est calquée sur les questionnaires les plus largement utilisés (technique d'établissement de rapport, système de score à 4 niveaux, réponse donnée à partir de son domicile après la sortie de l'hôpital) que nous avons élargis pour y inclure des questions permettant de définir ou de mettre en évidence les différents aspects de l'Hospitalité. Ainsi, avons-nous abouti à un questionnaire comptant environ 75 questions. Les indicateurs somatiques et les résultats non somatiques issus des questionnaires remplis par les patients ont été ensuite utilisés pour évaluer, tous les trimestres, le comportement de l'organisation par rapport au vœu de l'Hospitalité et ont été présentés à un vaste public aussi bien interne qu'externe pour discuter d'éventuelles améliorations.

Méthodes utilisées : les indicateurs de qualité utilisés pour évaluer les résultats somatiques du traitement des patients étaient les Patient safety indicators – PSI – de la US Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) et les indicateurs allemands de qualité en milieu hospitalier – G-IQI de l'initiative allemande pour la médecine de qualité (IQM).

Le questionnaire standard a utilisé un logiciel Web (EvaSys) grâce auquel on a pu élaborer un questionnaire structuré, qui a été ensuite distribué aux patients au moment de leur hospitalisation avec une enveloppe timbrée pour l'envoi de leur réponse, sous forme anonyme, une fois sortis de l'hôpital.

Le traitement du questionnaire a été automatisé grâce à l'utilisation de scanners duplex haut volume. Les données de l'enquête ainsi collectées ont été ensuite traitées et ont généré automatiquement un rapport en format PDF. En outre, une analyse univariée (histogrammes, graphique camembert, lignes et barres) a été effectuée, ainsi que des profils. Les données de l'enquête ont été également exportées pour être soumises à une analyse approfondie ultérieure et présentées à SPSS.

Nous avons évalué l'hospitalité dans sa dimension qualitative, en associant les indicateurs thématiques de qualité à des questions spécifiques introduites dans le questionnaire destiné au patient. Dans le cadre de l'Hospitalité, on a évalué l'aspect du « respect » et celui de la « spiritualité ». Dans cette première tentative d'appréciation de l'Hospitalité, l'aspect de la « responsabilité » n'a été évalué qu'indirectement dans le questionnaire remis au patient.

Résultats : en six mois, environ 10.000 questionnaires ont été distribués aux patients, assortis d'enveloppes timbrées à renvoyer avec le questionnaire rempli à leur domicile, après leur sortie de l'hôpital. Le taux de réponse à cette enquête continue a été d'environ 30% en 2010, soit 3 045 questionnaires renvoyés. Les caractéristiques démographiques des patients qui ont restitué le questionnaire correspondaient à celles de la population des patients hospitalisés. Il n'a été constaté aucune distorsion systématique. Avec une évaluation positive de 98%, le questionnaire a montré – malgré sa longueur – un degré d'acceptation élevé de la part des patients. Le traitement automatisé ainsi que les indicateurs somatiques de qualité ont joué un rôle fondamental pour garantir une analyse trimestrielle et pour discuter les résultats. L'attention attachée aux aspects de la « qualité » et du « respect » dans le cadre de l'hospitalité a été essentielle pour garantir un soutien solide de la part des personnels médical et infirmier. Les médecins et le personnel infirmier ont eu la possibilité de vivre l'Hospitalité moins comme une notion théorique que comme un aspect de leur travail quotidien, directement lié à l'effort général déployé par l'établissement pour vivre son vœu d'Hospitalité. Dans une réunion annuelle des patients (avec la participation de plusieurs centaines d'anciens patients), tous les résultats ont été présentés et discutés entre les patients et le personnel. Il en est ressorti que les données générées par l'enquête n'exprimaient pas la fin mais le début d'une réflexion centrée sur les patients de l'établissement. Les premiers résultats du questionnaire relatifs à la dimension « spiritualité » montrent que seule une minorité de patients souhaitait la visite d'un aumônier et ceux qui l'ont reçue ont déclaré que leurs attentes et leurs exigences n'avaient été que partiellement satisfaites. Même si ces résultats donnent à penser, ils ne sont guère surprenants, dès lors qu'ils correspondent aux résultats obtenus par d'autres établissements.

Discussion : le projet a montré que les aspects de l'Hospitalité pouvaient être continuellement évalués grâce à des indicateurs somatiques de qualité et à des enquêtes sur les patients. Le degré élevé d'acceptation de la méthode par les patients et les salariés en

témoigne la faisabilité. L'indice trimestriel des résultats est un facteur incontournable si l'on veut identifier rapidement les changements à apporter et les traduire par des décisions sur l'organisation. Les premiers résultats du questionnaire ont mis en lumière la qualité des personnels médical et infirmier qui travaille dans nos services. Quant à la « spiritualité », l'évaluation des réponses a montré que l'adoption systématique d'une Hospitalité comprenant l'aspect de la « spiritualité » dans le cadre d'un concept holistique d'assistance spirituelle – avec une évaluation différenciée de l'exigence spirituelle au moment de l'hospitalisation et une offre plus vaste d'accompagnement spirituel pendant l'hospitalisation – est une exigence urgente. Grâce au développement et à l'introduction de nouvelles offres spirituelles, cette enquête pourra s'avérer un outil important pour veiller à ce que les mesures adoptées atteignent les patients et fassent la différence par rapport aux résultats précédents.

Contact

Dr. Christoph Scheu, CEO, Klinikum St. Elisabeth

Elisabethstr. 23, 94315 Straubing, Germany

Tel.: +49 9421 7101021 - Mail: christoph.scheu@klinikum-straubing.de

Province de Bavière

Pèlerinage à Grenade « Sur les pas de saint Jean de Dieu »

- La province bavaroise des Frères de saint Jean de Dieu invite les salariés à un pèlerinage sur les pas de saint Jean de Dieu.
- Ce pèlerinage a lieu tous les deux ans et compte 20 à 30 participants.
- Le séjour à Grenade dure quatre à cinq jours.

Le groupe cible est composé des salariés de l'Ordre, tous secteurs et niveaux confondus.

Les Frères de l'Ordre hospitalier, avec l'aide d'autres personnes, joueront le rôle de guides touristiques au cours de la visite. Les compagnons de voyage précédents ont été, par exemple, Frère Rudolf Knopp, Frère Leodegar Klinger, Frère Eduard Bauer, Frère Karl Wiench et M. Cristobal Navarro Fuentes.

Contenus : • les cérémonies religieuses communes • les stations de saint Jean de Dieu • la visite de l'Alhambra • la visite de l'Albaicin • une excursion à Las Alpujarras dans la Sierra Nevada • des moments réservés à la communication avec les autres participants et à la visite de Grenade.

Les stations de saint Jean de Dieu : visites aux stations de saint Jean de Dieu : Casa de los Pisa (aujourd'hui un musée) • Puerta Elvira • Plaza del Triunfo • Hospital Real • Plaza Bib-Rambla • Casa de los Tiros (Maison de Venegas) • Calle Lucena • Cuesta los Gomel • Rio Genil • Hospital San Juan de Dios • Calle San Juan de Dios • Basilique San Juan de Dios • Église des Hiéronymites

Le but de ce voyage est d'ouvrir un débat animé sur la vie du fondateur de l'Ordre. Tous les salariés sont encouragés à se considérer comme membres de la Famille de saint Jean de Dieu.

- Informations sur le fondateur, la structure de l'Ordre ainsi que sur les personnalités religieuses et les œuvres de l'Ordre.
- Identification avec la philosophie et les valeurs de l'Ordre.

Le voyage est perçu par les salariés comme l'expression d'une profonde appréciation de leur travail :

- « Je suis frappé par le grand nombre de lieux où l'Ordre gère des structures. »
- « Depuis ce voyage, je communique beaucoup mieux les objectifs de l'Ordre à mon personnel. »
- « Comprendre à quel point il était lourd pour Saint Jean de Dieu d'assister les malades a renforcé mon propre engagement. »
- « Je suis honoré de participer à ce pèlerinage. »

- Outre les visites des différentes étapes de la vie du fondateur et les informations concernant l'Ordre, les salariés peuvent également faire l'expérience de ce que l'on entend par « famille de l'Ordre hospitalier ».

Contact: Kerstin Laumer, Hospitaller Order of St. John of God

Kostenz 1, 94366 Perasdorf

+49 9965-187123,

kerstin.laumer@barmherzige.de

Barmherzige Brüder,

Bayerische Ordensprovinz KdöR



Province de Bavière

Formation « L'Hospitalité a atteint son but »

Le département de Kostenz pour la formation avancée de la province bavaroise de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu organise la formation « L'Hospitalité a atteint son but » pour les salariés, à l'exclusion des cadres supérieurs. Cette formation se fait en deux blocs de trois journées chacun.

Ces journées de formation se tiendront pour la première fois en octobre 2011, puis une fois par an.

Le groupe cible comprend les salariés des Frères de saint Jean de Dieu, à l'exclusion des ceux qui occupent des postes de direction.

Les rapporteurs sont les frères de la province bavaroise, Frère Eduard Bauer, Frère Sraphim Schorer et Frère Matthaeus Lange. Les directeurs généraux y participeront également. La formation sera accompagnée par Kerstin Laumer du département de Kostenz pour la formation avancée. Le Docteur Bernhard Bleyer assurera la présidence.

Contenus :

- brève présentation de l'Ordre hospitalier et des structures dans la Province bavaroise.
- histoire de la vie du fondateur – Quelles étaient les caractéristiques de Jean de Dieu ?
- explication et description de l'Hospitalité.
- travail d'équipe : pour les salariés, que signifie Hospitalité ? Dans quelles circonstances expriment-ils l'esprit communautaire ?
- images bibliques qui décrivent l'Hospitalité.
- les Frères de saint Jean de Dieu racontent l'histoire de leurs vocations.
- comment porter l'Hospitalité dans le milieu du travail : en tant que frère et en tant que salarié.
- film « Saint Jean de Dieu à Grenade ».
- qu'est-ce que Jean de Dieu a à voir avec ma vie ?
- brève introduction de la Charte de l'Hospitalité.
- politique du personnel : compétences des salariés (Section 5.3.3.4, p. 73.) : compétence professionnelle, capacités humaines, connaissance de l'éthique, aspect religieux – travail de groupe.
- valeurs de l'Ordre et province bavaroise.
- questions spécifiques posées aux représentants des Frères de saint Jean de Dieu et à un directeur général de l'établissement.

Le but de la formation est un débat sur l'Hospitalité. L'importance de l'Hospitalité doit être pleinement comprise. Les participants décident comment présenter l'Hospitalité

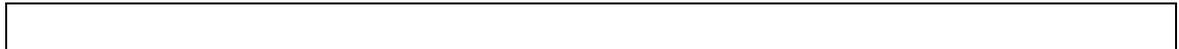
aux salariés des différents établissements. Ils doivent se sentir enthousiasmés par la personnalité de saint Jean de Dieu. Grâce aux échanges de vues et aux avis exprimés par les Frères de saint Jean de Dieu, les participants pourront connaître la philosophie de l'Ordre et seront stimulés à apprendre comment la mettre en œuvre.

Le centre de congrès de Kostenz offre aux participants un environnement idéal, un lieu où ils peuvent apprendre ce que signifie « l'Hospitalité active ».

Contact: Kerstin Laumer, Hospitaller Order of St. John of God
Kostenz 1, 94366 Perasdorf, +49 9965-187123,
kerstin.laumer@barmherzige.de

Mitglied des Netzwerkes Qualität in der Fortund
Weiterbildung der verbandlichen Caritas

Barmherzige Brüder Kostenz,
Fortbildungsreferat



Province du Portugal

Le présent et l'avenir de l'éducation aux valeurs de l'ISJD

Présent :

La philosophie de la mission et de l'organisation – les valeurs de l'éducation hospitalière.

Objectif général :

- promouvoir la divulgation et l'inclusion des valeurs hospitalières dans l'assistance sanitaire.

Objectifs spécifiques :

- identifier l'assistance spécifique fournie par l'œuvre dans le contexte spécifique de l'Institut Saint Jean de Dieu et dans le contexte plus général de l'Ordre.
- comprendre la spécificité de la mission et du charisme de l'Ordre.
- comprendre les valeurs hospitalières (compassion, hospitalité, justice, respect, confiance) dans le contexte des sociétés contemporaines.
- introduire les valeurs spécifiques de l'Ordre dans la pratique de l'assistance quotidienne.

Destinataires :

- tous les salariés des œuvres.

Méthode :

- premier cours – charisme et mission de l'Ordre
- deuxième cours – valeurs hospitalières
- troisième cours - valeurs révélées dans la mission.

Évaluation :

- on procèdera à une évaluation continue de la participation et on remplira une fiche d'évaluation pour chaque étudiant.
- rapport individuel.
- avenir : école de l'Hospitalité – programme de formation en matière de culture et d'identité hospitalière.
- le style de saint Jean de Dieu dans l'assistance et dans les prestations de soins.
- projet d'école d'Hospitalité.

Destinataires :

- cadres supérieurs
- directeurs administratifs
- directeurs sanitaires
- directeurs du personnel infirmier

- responsables des ressources humaines
- autres

Premier thème : la culture, l'héritage et l'identité hospitalière. L'identité, les valeurs et les principes qui sont à la base de la philosophie de l'Ordre.

Deuxième thème : les questions éthiques. Une approche bioéthique des droits et des obligations de la personne assistée et des prestataires de soins.

On prévoit que la diffusion et la multiplication de cette action seront possibles grâce à la méthodologie « en cascade ».

Certification de la qualité :

- attestation des connaissances de tous les salariés en ce qui concerne : la mission, la vision, les valeurs.
- formation des Frères et des cadres – Conseil consultatif.
- séminaire destiné à tous les salariés des œuvres.
- élaboration graphique d'une brochure où figurent ces concepts.

Commission interprovinciale Espagne et Portugal

Formation en éthique et bioéthique dans les provinces de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu en Espagne et au Portugal

Justification

- la bioéthique est une méthode qui régit le pluralisme moral dans les sociétés démocratiques sur des questions relatives à la vie et à la santé.
- la bioéthique est au centre d'activités de formation, d'enseignement et de recherche.
- la bioéthique vise un renouvellement dans le style de l'assistance offerte par l'Ordre.

Les défis de la bioéthique en Europe aujourd'hui

- promouvoir et protéger la vie et respecter l'obligation de préserver sa propre vie sans menacer la vie d'autrui.
- politique éthique de protection et d'assistance des enfants, des personnes âgées et des adultes atteints de handicap physique, mental et psychologique.
- comportement éthique dans les soins palliatifs.
- accueil des immigrants et des SDF.
- engagement éthique vis-à-vis des ressources de la biosphère.

Destinataires et niveaux de formation

- cible : Frères, collaborateurs, bénévoles et autres.
- niveaux : sensibilisation – niveau de base – approfondissement – niveau avancé.

Objectifs

- sensibiliser le personnel de nos œuvres sur l'éthique dans la gestion, la recherche et l'assistance aux malades et aux nécessiteux, en particulier et, plus en général, dans tout ce qui concerne la vie.
- entretenir la réflexion et le débat éthique au sein des comités bioéthiques de l'Ordre dans le contexte de l'assistance et de la recherche.
- promouvoir la formation éthique et bioéthique comme élément de base du programme de formation de l'Ordre.

Contenus

- éthique professionnelle, éthique philosophique, anthropologie, éthique théologique, éthique clinique, éthique sociale et législation
- la Charte de l'Hospitalité
- codes d'éthique institutionnelle.

Instruments

- les comités bioéthiques ou les commissions institutionnelles

- les comités de la recherche éthique

Méthodologie

- programmes de formation spécifique : débutants, niveau de base, approfondissement, niveau avancé.
- intégration des programmes de prestation de services sanitaires, lignes directrices cliniques, recommandations et évaluation de la qualité.
- conférences, cours, recherche, publications.
- institut de bioéthique.

Résultats escomptés

- Les professionnels doivent être sensibles aux droits des usagers et considérer les implications éthiques de leurs actions.
- Il faut respecter les droits fondamentaux des usagers, des professionnels et de l'Ordre, ainsi que la liberté de conscience.
- Il faut respecter la position éthique de l'Ordre selon la Charte de l'Hospitalité et l'éthique chrétienne.

Évaluation

- conseil provincial
- comités directeurs
- usagers
- professionnels

Province de Castille

**Éduquer aux valeurs - Commission provinciale pour la formation -
Fondation « *San Juan de Dios* »**

Objectifs du projet :

- promouvoir la connaissance et la prise de conscience de l'Ordre et de son fondateur chez les nouveaux collaborateurs de l'établissement.
- partager le style de l'assistance selon la déontologie médicale de saint Jean de Dieu.
- comprendre l'essence des valeurs et des critères que l'Ordre souhaite appliquer dans ses œuvres.
- réfléchir sur les caractéristiques du leadership selon les valeurs de l'Ordre.
- stimuler la communication entre les collaborateurs et les Frères.
- promouvoir la divulgation de la philosophie et de la culture de l'Ordre.

Brève description du projet : on prévoit trois cours d'éducation aux valeurs. Chaque cours correspond à un niveau de spécialisation.

« Introduction à la culture institutionnelle ». Contenus :

- histoire et valeurs de l'Ordre
- structure organisationnelle de la province
- présentation des œuvres
- la dimension spirituelle de l'individu au sein de l'Ordre..
- présentation du comité éthique de la province..
- bioéthique : le droit à la protection de la vie privée et à la confidentialité

« Gestion et valeurs dans l'Ordre hospitalier ». Contenus :

- valeurs et leadership dans l'Ordre hospitalier
- gestion et charisme. Caractéristiques de la gestion charismatique
- qualité de l'assistance. Concept, dimensions, exigences, évaluation

« Conférence pour les salariés sur l'organisation de l'assistance sanitaire ». Contenus :

- qualité comme condition de l'Hospitalité
- défis de la bioéthique dans ses rapports avec la foi chrétienne
- aspects éthiques de l'Hospitalité
- Saint Jean de Dieu et ses valeurs
- échange d'expériences entre les salariés et les Frères

Province d'Aragon

Prix pour la meilleure initiative d'Hospitalité

Ordre hospitalier de Saint Jean de Dieu
Province d'Aragon – San Rafael

Objectif : le but du prix pour la meilleure initiative d'Hospitalité est d'encourager la participation de tous les membres de la Famille hospitalière de nos œuvres, dans toute la province, à la conception et au développement de projets de formation et de bien-être social, ainsi que de promouvoir et de divulguer les valeurs et les principes du truisme de l'Hospitalité selon le style de Saint Jean de Dieu. L'Hospitalité, la valeur par excellence de notre Ordre, s'exprime par la qualité et la capacité de réponse de notre service et de notre gestion; le respect pour tous ceux qui font appel à nos services et à nos structures et la spiritualité qui nous aide à guider chaque individu dans sa recherche d'un sens à sa vie.

Description : le prix a été créé par le groupe provincial chargé de la gestion de la connaissance ; sa deuxième édition portera sur les années 2010-2011. Tous les centres de la province peuvent soumettre leurs projets sous forme de rapport écrit. Un jury multidisciplinaire composé de professionnels des divers centres choisira ensuite les 10 meilleures initiatives d'Hospitalité.

La particularité de cette édition est que, pour chaque projet sélectionné, il a été réalisé une vidéo de trois minutes, affichée ensuite sur le portail provincial afin que tous puissent la voir et voter pour la meilleure initiative d'Hospitalité. Il s'agit de brefs éléments audiovisuels qui illustrent le projet sur lequel il faudra voter. Le verdict qui déclarera le projet gagnant sera le résultat du vote populaire (40%) et de la décision du jury (60%).

Le jour de la fête de saint Jean de Dieu les 10 vidéos seront montrées dans toutes les œuvres et le projet gagnant sera proclamé. Les vidéos pourront ensuite être utilisées à des fins de sensibilisation, de soutien, d'information, de collectes de fonds, etc.

Résultats : la présentation de la vidéo contribuera à transmettre l'identité de notre établissement à tous les membres de la Famille hospitalière (bénévoles, collaborateurs, Frères et collaborateurs-bienfaiteurs) et au grand public.

Informations :

Curia 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

Province d'Andalousie

Programme de prise de conscience des valeurs institutionnelles de la province d'Andalousie

Notre identité : rencontres à Grenade

Justification

- l'Hospitalité réclame des personnes qui découvrent en saint Jean de Dieu et dans l'Ordre un style d'assistance susceptible de donner tout son sens à leur pratique professionnelle.
- les collaborateurs de l'Ordre ont la possibilité de s'épanouir, tant sur le plan humain que professionnel, grâce à leur participation à la culture de l'Hospitalité.

Destinataires

- les collaborateurs nouvellement recrutés.

Objectifs

- découvrir saint Jean de Dieu comme modèle dans les parcours de l'Hospitalité.
- accepter et expérimenter les principes et les valeurs de l'Ordre hospitalier de saint Jean de Dieu.
- faire connaître la mission que l'Ordre accomplit dans la province andalouse et dans le reste du monde.
- réfléchir sur les modalités d'intégration des principes et des valeurs de l'Ordre dans les pratiques professionnelles.

Contenus

- la vie de saint Jean de Dieu,
- les principes fondamentaux de l'Ordre,
- la culture de l'Hospitalité.

Moyens

- expériences de vie communautaire et acceptation réciproque entre Frères et collaborateurs.
- expérience du parcours de saint Jean de Dieu à Grenade, visite de la basilique de saint Jean de Dieu et aux archives - Musée de Pisa.
- conférences, groupes de travail et dialogue.

Résultats escomptés

- identification de saint Jean de Dieu comme modèle d'Hospitalité.
- éveil d'un sentiment positif d'appartenance à l'Ordre au-delà de l'œuvre elle-même et du lieu de travail.
- implication personnelle dans les principes, les valeurs et la mission de l'Ordre aujourd'hui.

Évaluation

- enquête sur le degré de satisfaction des participants.
- évaluation du groupe organisateur.

6. Glossaire

CO: Charte de l'Ordre

SG: Statuts Généraux (Glossaire)

FF: Projet de formation des Frères de saint Jean de Dieu (Glossaire)

CDC: Code de Droit Canonique

CADRES INTERMÉDIAIRES

Personnes qui occupent des postes qui servent de lien entre le personnel fonctionnel et la direction d'une entreprise. En général il s'agit de personnes qualifiées, capables d'exercer un leadership et de travailler en équipe. S'ils ne prennent que rarement de grandes décisions, leur rôle n'en est pas moins important dans la mesure où ils sont appelés à évaluer le travail des équipes. Ils sont chargés, entre autres, de:

- veiller à ce que les politiques stratégiques définies par la direction soient mises en œuvre ;
- diriger des **équipes** dans une perspective d'amélioration constante moyennant l'analyse et l'optimisation des procédures, ainsi que la gestion des compétences du personnel du point de vue technique et émotif.

Ils jouent un rôle clé au sein de l'institution. D'où l'importance de leur formation, de leurs capacités de leadership et de leur engagement dans la mission.

CADRES SUPERIEURS ET DIRIGEANTS

Par cadres supérieurs ou dirigeants on entend ceux qui remplissent des fonctions de direction. Les cadres supérieurs sont souvent à la tête d'organes chargés de la gestion. Ils respectent les lignes directrices générales fixées par l'employeur et, à cet effet, ils prennent les décisions qui s'imposent avec une certaine marge d'autonomie.

CAPACITE

Aptitude à bien exercer son métier. Ce concept se rapproche de celui de "compétence" et en est parfois synonyme. Par capacité on entend également la condition requise pour acquérir la compétence.

CHARISME

Don de l'Esprit Saint qui enrichit la personne et la rend capable de rendre un service aux autres. (FF)

En théologie, le charisme est toute forme de présence de l'Esprit qui enrichit le croyant et le rend capable d'accomplir un service pour autrui. (CO)

CHARISME DE L'ORDRE

Don que nous recevons de l'Esprit Saint grâce auquel nous développons des attitudes de bienveillance et de dévouement; ce don nous rend capables de nous configurer au Christ compatissant et miséricordieux de l'Évangile pour annoncer et manifester le Royaume par notre service auprès des pauvres, des malades et des nécessiteux. (FF)

Par la grâce de l'Esprit, le charisme de l'hospitalité s'est incarné en Jean de Dieu et est devenu la semence vivante qui, au cours des temps, a inspiré des hommes et des femmes à l'imiter pour prolonger la présence miséricordieuse de Jésus de Nazareth, en se mettant au service de ceux qui souffrent. (...) Les frères hospitaliers, consacrés dans l'hospitalité, participent directement du charisme de Jean de Dieu; les collaborateurs y participent aussi car ils en sont irradiés. (CO, 1.2)

COLLABORATEURS

Les collaborateurs de l'Ordre ne sont pas considérés comme de simples salariés, mais comme des personnes coresponsables de la mission de l'Ordre. Le niveau de coresponsabilité varie en fonction du poste que chaque collaborateur occupe au sein de l'œuvre.

Le terme de « collaborateurs » est utilisé également dans un sens plus large. Il n'indique pas seulement les employés ou les professionnels qui travaillent dans une œuvre, mais également les bénévoles et les bienfaiteurs. (SG 21)

COMPETENCE

Ensemble de connaissances, aptitudes, attitudes et motivations permettant à une personne de réaliser efficacement une activité donnée.

CULTURE

Ensemble de valeurs, de croyances, de modèles de vie et de coutumes qui donnent aux peuples leur physionomie particulière au cours de l'histoire. C'est la manière dont un groupe de personnes vit, pense, sent, s'organise, partage et célèbre la vie. Toutes les cultures possèdent un système de valeurs, une vision du monde qui s'exprime par le langage, les gestes, les symboles, les rites et les styles de vie. (FF)

CURIE GENERALE ET PROVINCIALE

Curie signifie maison, la demeure, le domicile surtout de la hiérarchie ecclésiastique et religieuse : pape, évêques, supérieurs généraux, supérieurs provinciaux et autres autorités comparables.

Les conseillers et autres assistants qui aident dans l'exercice du gouvernement résident également à la curie.

La curie générale et les curies provinciales sont des lieux de référence stables destinés au gouvernement, à l'animation, aux contacts et à la coordination des entités de l'Ordre. Elles servent de référence pour les personnes à l'intérieur et à l'extérieur de l'Ordre, que celles-ci soient des autorités ou non. Tout changement de lieu de la curie doit être notifié aux personnes concernées. (SG)

ECOLES DE L'HOSPITALITE

Transmettre les valeurs de l'Ordre aux membres de la Famille de saint Jean de Dieu constitue aujourd'hui une des tâches les plus importantes de l'Ordre. L'avenir des œuvres dépend en grande partie de l'identification des collaborateurs avec les idéaux de l'Ordre. Pour promouvoir cette transmission, les provinces ont mis en œuvre des programmes de formation spécifiquement orientés à cet effet. Ces derniers sont habituellement appelés « Écoles de l'Hospitalité ». (SG)

FAMILLE HOSPITALIERE DE SAINT JEAN DE DIEU

Depuis longtemps, une profonde communion s'est instaurée entre l'Ordre, qui est un institut religieux reconnu juridiquement par l'Église, et ses collaborateurs. Cette dimension est particulièrement mise en évidence dans le deuxième chapitre des Statuts généraux. Les personnes et groupes qui s'inspirent de l'idéal de saint Jean de Dieu, constituent la Famille de saint Jean de Dieu. (SG)

FORMATION INSTITUTIONNELLE

Par formation institutionnelle on entend la formation portant sur la culture et les valeurs de l'Ordre. Elle vise essentiellement à faire connaître l'institution, à assimiler et partager son modèle d'assistance.

GESTION CHARISMATIQUE

L'expression « gestion charismatique » semble étrange à première vue, voire impossible. L'adjectif « charismatique » comportant une forte acception spirituelle et religieuse, semble inconciliable avec le substantif « gestion » qui fait appel au langage froid et rationnel de l'économie. Toutefois, avec cette expression, notre Ordre fait référence à une réalité qui doit être pensée et vécue au quotidien dans nos œuvres et services. Il s'agit de conjuguer un style de gestion à l'enseigne de la qualité et de l'efficacité avec les valeurs de l'Ordre, ou autrement dit, avec hospitalité, qualité, respect, responsabilité et spiritualité. La gestion charismatique n'est donc pas un style de gestion que l'on

pourrait choisir parmi tant d'autres dans le monde de l'économie et du commerce, mais le style de gestion spécifique de notre Ordre.

Au concept de gestion efficace, on associe souvent une image négative d'un processus axé sur les bénéfices au détriment de la personne. Une gestion efficace peut, par moment, être mal commode, mais il serait injuste de l'accuser d'indifférence ou d'immoralité si sa finalité est d'offrir un service de meilleure qualité à la personne malade ou démunie. Un autre aspect important concerne nos collaborateurs. Ce n'est que grâce à la gestion charismatique que nos œuvres et nos services conserveront la chaleur d'une entreprise familiale tout en utilisant les structures de gestion les plus modernes. (SG)

HOSPITALITE

La principale caractéristique de **la mission de l'Ordre est l'hospitalité** qui s'inspire de la vie et de l'œuvre de notre fondateur, saint Jean de Dieu. Dans la Charte de l'Ordre Hospitalier on peut lire : « Ses attitudes hospitalières étaient étonnantes, déconcertantes, mais ont fonctionné comme des phares dans la nuit pour indiquer de nouvelles pistes d'assistance et d'humanité. En partant de rien, il a créé un nouveau modèle de citoyen, de chrétien et d'hospitalier. Cette hospitalité prophétique a agi comme un levain dans l'Église pour le renouvellement de l'assistance. Ce modèle a fonctionné également comme conscience critique et guide pour sensibiliser les consciences à de nouvelles attitudes et pratiques dans leur service auprès des pauvres et des marginaux. »

Nous parlons également du charisme de l'hospitalité comme le don que l'Esprit a octroyé à Jean de Dieu pour le rendre capable de consacrer toute sa vie au service du prochain. En vérité, toute la Famille de saint Jean de Dieu partage et vit ce charisme. (SG)

HUMANISATION

Un élément clair de notre mission est l'humanisation. Celle-ci est présente dès nos origines dans le service et les actions de Jean de Dieu. Cette dimension a retrouvé une vigueur nouvelle à partir du document L'humanisation de Frère Pierluigi Marchesi, Supérieur général. Par ce terme l'Ordre entend un style d'assistance empreint de sollicitude, une rééducation et une gestion axée sur la personne. (SG)

IDENTITE

Traits caractéristiques d'une personne ou d'une organisation. L'identité constitue une affirmation de ce que nous sommes et en même temps exprime ce qui nous différencie des autres. (FF)

LAÏC

Par institution divine, il y a dans l'Église, parmi les fidèles, les ministres sacrés qui en droit sont aussi appelés clercs, et les autres qui sont aussi appelés laïcs. (CDC)

LAÏC SECULIER

Personne baptisée qui réalise sa mission chrétienne dans la société au sein de sa famille, dans le monde de la politique ou encore celui des affaires. Ce terme est plus précis que celui de laïc tout court, puisque ce dernier s'applique aussi aux religieux qui ne sont pas ordonnés.¹⁸

MANUEL

Dans ce contexte, on entend par "manuel" un texte ou un document qui fournit des pistes ou des orientations nécessaires pour réaliser une activité.

MENTOR

Personne qui conseille et accompagne une autre personne en vertu de son expérience et de ses connaissances. Un mentor est un expert, un leader capable de communiquer. Il agit comme un maître, un guide, un facilitateur, qui aide son « disciple » à développer et à évaluer ses capacités.

MISSION DE L'ORDRE

« Au service de l'Église dans l'assistance aux malades et aux nécessiteux, avec une préférence marquée pour les plus pauvres ». (CO, 1.3)

« Évangéliser le monde de la douleur et de la souffrance par la promotion des œuvres et des structures sanitaires ou sociales qui offrent une assistance intégrale à la personne ». (CO, 1.3)

PROGRAMME

Élaboration et développement concret et partiel d'un plan. Le programme concrétise les objectifs, fixe les temps d'exécution et les lieux et précise les activités, les moyens et les responsables. (FF)

¹⁸ De Pedro A. Diccionario de términos religiosos y afines. Editorial Verbo Divino. Ediciones Paulinas. Estella (Navarra) 1990.

VALEURS DE L'ORDRE

Hospitalité, valeur centrale qui suppose et requiert les quatre valeurs suivantes : qualité, respect, responsabilité et spiritualité.

Qualité ou excellence professionnelle, attention holistique et intégrale, attention aux nouveaux besoins, entente et coopération avec nos collaborateurs, modèle pour l'assistance dans une œuvre de saint Jean de Dieu qui doit être accueillante et chaleureuse.

Respect ou considération pour autrui, humanisation, dimension humaine, réciprocité sur le plan des responsabilités entre les frères et les collaborateurs, compréhension, vision holistique, promotion de la justice sociale, participation des familles.

Responsabilité ou fidélité aux idéaux de Jean de Dieu et de l'Ordre sur le plan de l'éthique (bioéthique, éthique sociale et éthique de la gestion), respect pour l'environnement, responsabilité sociale, durabilité, justice, répartition équitable de nos ressources.

Spiritualité ou service de pastorale, évangélisation, offre d'assistance spirituelle aux membres d'autres religions, œcuménisme, collaboration avec les paroisses, les diocèses et les autres confessions religieuses. (SG)