

Pubblicità

## Rsa e le Case di riposo: da Fondazione Onda il decalogo per valorizzarne il ruolo nel post pandemia

Pubblicità



SANITÀ PUBBLICA | REDAZIONE  
DOTNET | 14/09/2022 11:53

L'iniziativa ha visto la partecipazione di alcuni gruppi che hanno candidato le proprie strutture al bando Bollini RosaArgento 2023-2024, un riconoscimento che viene attribuito da Fondazione Onda a RSA e Case di riposo attente al benessere e alla qualità di vita dei propri ospiti

### Far conoscere le RSA e le Case di riposo a Istituzioni, comunità

scientifico, popolazione; rivedere la definizione organizzativa e aggiungere innovazione e tecnologia alle strutture; potenziare le competenze di comunicazione all'interno di RSA e Case di riposo con professionalità dedicate; narrare la realtà anche nelle fasi ordinarie; utilizzare nella comunicazione l'esperienza di ospiti, famiglie e operatori come leva di rassicurazione e fiducia e non solo. **Sono queste alcune delle principali raccomandazioni del documento "Rivalorizzare le RSA nel Post-Pandemia: Lavoro di squadra e comunicazione efficace, le strategie su cui puntare"**, ([clicca qui per scaricare il documento completo](#)) prodotto da Fondazione Onda a seguito di un tavolo interregionale con clinici, esperti, responsabili di RSA e Case di riposo, nonché rappresentanti del terzo settore e del Ministero della Salute. L'iniziativa si è posta come obiettivo discutere della **comunicazione in tempi di crisi al fine di aggiornare** e riqualificare l'immagine delle strutture residenziali a carattere sanitario assistenziale dedicate agli anziani. La pandemia da Covid-19, soprattutto nelle sue fasi più critiche, infatti, ha costretto RSA e Case di riposo a rivedere tempestivamente il proprio modello organizzativo per far fronte al contagio, diventando mirino di critiche e di una campagna mediatica denigratoria. A fronte di ciò, Fondazione Onda ha voluto dar voce alle strutture che **sono riuscite ad affrontare la situazione emergenziale in modo efficace**, continuando a garantire l'assistenza anche nei momenti più difficili e drammatici della pandemia. L'iniziativa ha infatti visto la partecipazione di alcuni dei gruppi che hanno candidato le proprie strutture al bando Bollini RosaArgento 2023-2024, ovvero Gruppo Le Residenze, Azienda di Servizi alla persona Golgi-Radaelli, KOS Anni Azzurri, Gruppo Orpea Italia, Punto Service – Silver Age e Korian. I Bollini RosaArgento sono un riconoscimento che

## PIÙ LETTI

**Pronti i nuovi vaccini Covid. Lancet: il 12,7% dei colpiti sperimenterà conseguenze a lungo termine**

**Covid: sintomi neurologici possono durare più di due anni**

**Cavoli e broccoli: le loro sostanze chimiche naturali possano dissolvere gli emboli e trattare i pazienti di ictus**

## ULTIMI VIDEO



Come migliorare la sanità pubblica in Italia secondo CIMO - FESMED

SANITÀ PUBBLICA

viene attribuito con cadenza biennale da **Fondazione Onda a RSA** e Case di riposo attente al benessere e alla qualità di vita dei propri ospiti e delle loro famiglie.

*"I Bollini RosaArgento rappresentano un passo avanti verso la messa in atto di azioni e interventi tempestivi per proteggere i più fragili", afferma **Francesca Merzagora**, Presidente Fondazione Onda. "L'obiettivo è non solo fornire alle famiglie uno strumento di orientamento, ma anche di definire alcune best practice che possano essere seguite da altre strutture, in modo da accrescere il senso di fiducia nei confronti di RSA e Case di riposo. L'anziano in RSA è un ospite che gestisce un rapporto di fiducia con l'Istituzione e questa fiducia è importante per i familiari, le cui esigenze vanno tenute in **considerazione al pari di quelle dell'ospite stesso**".*

È evidentemente necessario far conoscere al mondo esterno la realtà di **Case di riposo** e RSA non solo alla comunità scientifica, ma anche alla popolazione e alle Istituzioni. Attraverso il racconto della quotidianità, infatti, l'interlocutore potrà comprendere il ruolo delle strutture, così come il loro valore aggiunto all'interno dell'offerta dei servizi di assistenza. A tal proposito, è necessario dar luce alle esperienze positive di riorganizzazione interna al fine di **abbattere i pregiudizi e lo stigma che hanno attorniato queste strutture da oltre due anni**. L'esperienza vissuta da RSA e Case di riposo è stata condizionata da diversi fattori, tra i quali le dimensioni delle stesse strutture che, laddove più contenute, hanno favorito una più rapida riorganizzazione interna, che è passata attraverso flessibilità e riconversione dei ruoli. Cruciale è stato il contributo della tecnologia nel garantire i contatti con il mondo **esterno in una dimensione ove la comunicazione arricchisce il valore e la percezione della qualità** del servizio assistenziale offerto all'assistito e alla famiglia. Proprio per questo, gli esperti che hanno partecipato al tavolo tecnico hanno sottolineato la necessità di investire nella tecnologia all'interno di tali strutture, alla luce delle nuove esigenze degli anziani e dei loro cari. A ciò, va sommato il potenziamento delle competenze di comunicazione all'interno e all'esterno delle strutture con professionalità dedicate, il cui scopo sia quello di garantire e promuovere trasparenza e oggettività e, conseguentemente, instaurare relazioni di fiducia. Queste ultime azioni, tuttavia, vanno di pari di passo con la valorizzazione del ruolo ricoperto dal personale delle strutture, in relazione alla complessità clinica e gestionale dei degenti. Infatti, andando a delineare ciascuna specificità nelle relazioni di assistenza e cura, coloro che sono all'esterno, siano essi rappresentanti di Istituzioni o familiari, potranno comprendere meglio ciò che viene implementato nella struttura e attribuire il giusto valore anche agli addetti ai lavori. In questo contesto, infatti, è stato riscontrato come la concretizzazione e la presa di coscienza del loro ruolo all'esterno si riverbera sull'umanizzazione dei servizi in seno alle RSA.

*"Il documento-decalogo mette in luce, agli occhi dei vari stakeholders, come ospite, paziente e famiglia, il ruolo positivo e sussidiario delle RSA", commenta **Giorgio Fiorentini**, Presidente Advisory Board Bollini RosaArgento. "In questo nuovo processo strutturale del circuito Bollini RosaArgento, BRA, oggi composto da 205 realtà, si ribadisce che l'evoluzione dei servizi per gli ospiti non è **una leva di marketing, ma è la manifestazione del prendersi cura attraverso nuove scelte di gestione**. Si contribuisce, per esempio, a facilitare l'accesso fisico-strutturale nonché relazionale fra la persona ricoverata e i suoi parenti, offrendo un valore aggiunto di comfort. La logica è quella di Win per ospiti e famiglia – Win per cittadino cliente – Win per RSA nel network dei BRA, tramite l'alleanza fra ospite-famiglia-RSA sulla base dell'evidence based medicine e dell'assistenza **personalizzata, per incidere sulla soddisfazione dell'ospite che ne percepisce il valore aggiunto**. I Bollini RosaArgento rappresentano un rating utile per la reciproca soddisfazione fra ospite-famiglia-RSA in un sistema sanitario e socioassistenziale che ha pulsioni di cambiamento, per esempio, assistenza a domicilio degli anziani, ma che deve spiegare i livelli di servizio in grado di offrire e la loro appropriatezza rispetto ai bisogni dei ricoverati".*



L'apporto del chirurgo nella scelta della terapia per il paziente affetto da Melanoma Cutaneo

ONCOLOGIA



In che modo l'immunoterapia si presta alla cura dei tumori cutanei

ONCOLOGIA

È la gestione della comunicazione in tempi di crisi uno dei punti focali di questo decalogo. Risulta fondamentale lavorare in ottica preventiva di *issue management* per poterla gestire in modo efficace.

Per **Andrea Camaiora**, esperto in comunicazione e gestione della crisi, Ceo **The Skill**, "*il mondo sociosanitario deve fare ancora molta strada nella prevenzione e gestione delle crisi, ma il Covid ha insegnato molto, specie ai Gruppi e ai lavoratori che operano nelle RSA. Resta il fatto che la trasparenza e una comunicazione improntata alla verità sono il miglior modo per governare fattori scatenanti ed effetti di eventi critici di qualsivoglia natura*".

Dall'incontro è anche emersa la necessità di una rete di supporto a livello istituzionale: nella riorganizzazione territoriale che il PNRR sta disegnando, tuttavia, non sono previsti interventi di potenziamento delle RSA, le quali vengono considerate in contrapposizione ai servizi domiciliari. Si tratta, invece, di misure complementari che rispondono a bisogni assistenziali differenti, ciascuna connotata da una propria specificità e pertanto non sostituibile o sovrapponibile all'altra. È la filiera assistenziale che interviene nel ciclo di vita degli assistiti-clienti quando, per motivi socio-ambientali e/o per la complessità clinica, non possono più essere gestiti al proprio domicilio e dalle loro famiglie.

## I CORRELATI



### Test medicina: da quesiti errati a procedure ambigue

PROFESSIONE | REDAZIONE DOTNET | 14/09/2022 18:09

Il 15 settembre, un altro

importante appuntamento attende gli studenti di tutta Italia, il Test di professioni Sanitarie



### Aifa, via libera al vaccino contro la variante Omicron Ba 4-5

AIFA | REDAZIONE DOTNET | 14/09/2022 18:04

Secondo il parere della CTS, al momento non ci sono elementi per esprimere un giudizio preferenziale nei confronti dei diversi vaccini bivalenti disponibili



### Smi: Medica e chirurga, non è questa la parità di genere a cui puntiamo

SINDACATO | REDAZIONE DOTNET | 14/09/2022 11:59

Onotri: Avere semplicemente il cambio di una vocale che sancisce una declinazione al femminile non ci basta. In medicina e in sanità siamo ancora all'anno zero in tema di pari opportunità



### Vaccini e farmacie, presto il piano Nazionale

FARMACIA | REDAZIONE DOTNET | 13/09/2022 18:27

I chiarimenti sul nuovo Protocollo

firmato a luglio

## TI POTREBBERO INTERESSARE

Link: [https://www.redattoresociale.it/article/notiziario/rsa\\_e\\_case\\_di\\_riposo\\_la\\_fondazione\\_onda\\_detta\\_il\\_decalogo\\_per\\_valorizzarne\\_il\\_ruolo](https://www.redattoresociale.it/article/notiziario/rsa_e_case_di_riposo_la_fondazione_onda_detta_il_decalogo_per_valorizzarne_il_ruolo)

Home / Notiziario / Rsa e case di riposo, la Fondazione...

14 settembre 2022 ore: 13:00

SOCIETÀ

## Rsa e case di riposo, la Fondazione Onda detta il decalogo per valorizzarne il ruolo



Fondazione Onda, insieme a tecnici ed esperti del settore, ha prodotto il documento “Rivalorizzare le RSA nel post-pandemia: lavoro di squadra e comunicazione efficace, le strategie su cui puntare” con lo scopo di migliorare la comunicazione in tempi di crisi e riqualificare l’immagine delle strutture residenziali a carattere sanitario assistenziale dedicate agli anziani



MILANO - Far conoscere le Rsa e le Case di riposo a istituzioni, comunità scientifica, popolazione; rivedere la definizione organizzativa e aggiungere innovazione e tecnologia alle strutture; potenziare le competenze di comunicazione all’interno di Rsa

e Case di riposo con professionalità dedicate; narrare la realtà anche nelle fasi ordinarie; utilizzare nella comunicazione l’esperienza di ospiti, famiglie e operatori come leva di rassicurazione e fiducia e non solo. Sono queste alcune delle principali raccomandazioni del documento **“Rivalorizzare le RSA nel Post-Pandemia: Lavoro di squadra e comunicazione efficace, le strategie su cui puntare”**, prodotto da Fondazione Onda a seguito di un tavolo interregionale con clinici, esperti, responsabili di Rsa e Case di riposo, nonché rappresentanti del terzo settore e del ministero della Salute.

“L’iniziativa si è posta come obiettivo discutere della comunicazione in tempi di crisi al fine di aggiornare e riqualificare l’immagine delle strutture residenziali a carattere sanitario assistenziale dedicate agli anziani – afferma la Fondazione Onda -. La pandemia da Covid-19, soprattutto nelle sue fasi più critiche, infatti, ha costretto Rsa e Case di riposo a rivedere tempestivamente il proprio modello organizzativo per far fronte al contagio, diventando mirino di critiche e di una campagna mediatica denigratoria”.

A fronte di ciò, Fondazione Onda ha voluto dar voce alle strutture che sono riuscite ad affrontare la situazione emergenziale in modo efficace, continuando a garantire l’assistenza anche nei momenti più difficili e drammatici della pandemia. L’iniziativa ha infatti visto la partecipazione di alcuni dei gruppi che hanno candidato le proprie strutture al bando Bollini RosaArgento 2023-2024, ovvero Gruppo Le Residenze, Azienda di Servizi alla persona Golgi-Radaelli, KOS Anni Azzurri, Gruppo Orpea Italia, Punto Service – Silver Age e Korian. I Bollini RosaArgento sono un riconoscimento che viene attribuito con cadenza biennale da Fondazione Onda a Rsa e Case di riposo attente al benessere e alla qualità di vita dei propri ospiti e delle loro famiglie.

### ULTIME NEWS

#### ECONOMIA

EMILIA-ROMAGNA, DA DOMANI AL VIA LE DOMANDE ONLINE PER L'AUTO AGLI AFFITTI

14 settembre 2022 ore: 16:20

#### ECONOMIA

AREE INTERNE, ENEL CUORE E CON IL SUD: SETTE PROGETTI PER LA CRESCITA

14 settembre 2022 ore: 16:20

#### NON PROFIT

CASE DI COMUNITÀ, “SIANO SUPPORTO A PERCORSI DI VITA E NON SOLO LUOGHI DI ASSISTENZA”

**DA 20 ANNI  
L'INFORMAZIONE  
SUL SOCIALE**

**ABBONATI E LEGGI  
TUTTE LE NOTIZIE RS**

### IN CALENDARIO



#### SETTEMBRE 2022

L	M	M	G	V	S	D
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9



“I Bollini RosaArgento rappresentano un passo avanti verso la messa in atto di azioni e interventi tempestivi per proteggere i più fragili -, afferma **Francesca Merzagora**, presidente Fondazione Onda -. L’obiettivo è non solo fornire alle famiglie uno strumento di orientamento, ma anche di definire alcune best practice che possano essere seguite da altre strutture, in modo da accrescere il senso di fiducia nei confronti di Rsa e Case di riposo. L’anziano in Rsa è un ospite che gestisce un rapporto di fiducia con l’Istituzione e questa fiducia è importante per i familiari, le cui esigenze vanno tenute in considerazione al pari di quelle dell’ospite stesso”.

Per Fondazione Onda “è evidentemente necessario far conoscere al mondo esterno la realtà di Case di riposo e Rsa non solo alla comunità scientifica, ma anche alla popolazione e alle istituzioni. Attraverso il racconto della quotidianità, infatti, l’interlocutore potrà comprendere il ruolo delle strutture, così come il loro valore aggiunto all’interno dell’offerta dei servizi di assistenza. A tal proposito, è necessario dar luce alle esperienze positive di riorganizzazione interna al fine di abbattere i pregiudizi e lo stigma che hanno attorniato queste strutture da oltre due anni. L’esperienza vissuta da Rsa e Case di riposo è stata condizionata da diversi fattori, tra i quali le dimensioni delle stesse strutture che, laddove più contenute, hanno favorito una più rapida riorganizzazione interna, che è passata attraverso flessibilità e riconversione dei ruoli. Cruciale è stato il contributo della tecnologia nel garantire i contatti con il mondo esterno in una dimensione ove la comunicazione arricchisce il valore e la percezione della qualità del servizio assistenziale offerto all’assistito e alla famiglia. Proprio per questo – continua la Fondazione -, gli esperti che hanno partecipato al tavolo tecnico hanno sottolineato la necessità di investire nella tecnologia all’interno di tali strutture, alla luce delle nuove esigenze degli anziani e dei loro cari. A ciò, va sommato il potenziamento delle competenze di comunicazione all’interno e all’esterno delle strutture con professionalità dedicate, il cui scopo sia quello di garantire e promuovere trasparenza e oggettività e, conseguentemente, instaurare relazioni di fiducia”.

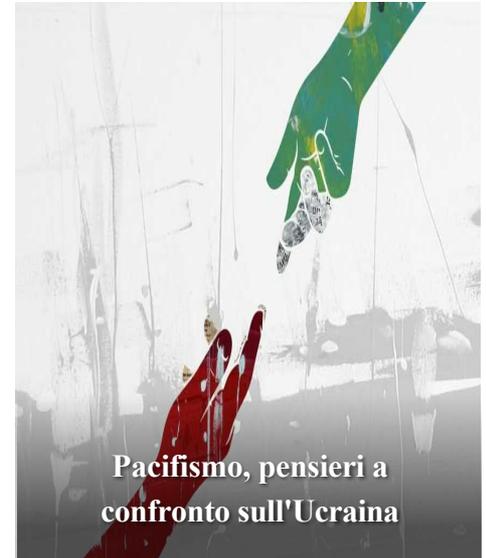
Queste ultime azioni, tuttavia, “vanno di pari di passo con la valorizzazione del ruolo ricoperto dal personale delle strutture – si precisa -, in relazione alla complessità clinica e gestionale dei degenti. Infatti, andando a delineare ciascuna specificità nelle relazioni di assistenza e cura, coloro che sono all’esterno, siano essi rappresentanti di istituzioni o familiari, potranno comprendere meglio ciò che viene implementato nella struttura e attribuire il giusto valore anche agli addetti ai lavori. In questo contesto, infatti, è stato riscontrato come la concretizzazione e la presa di coscienza del loro ruolo all’esterno si riverberino sull’umanizzazione dei servizi in seno alle Rsa”.

“Il documento-decalogo mette in luce, agli occhi dei vari stakeholders, come ospite, paziente e famiglia, il ruolo positivo e sussidiario delle Rsa - commenta **Giorgio Fiorentini**, presidente Advisory Board Bollini RosaArgento -. In questo nuovo processo strutturale del circuito Bollini RosaArgento, BRA, oggi composto da 205 realtà, si ribadisce che l’evoluzione dei servizi per gli ospiti non è una leva di marketing, ma è la manifestazione del prendersi cura attraverso nuove scelte di gestione. Si contribuisce, per esempio, a facilitare l’accesso fisico-strutturale nonché relazionale fra la persona ricoverata e i suoi parenti, offrendo un valore aggiunto di comfort. La logica è quella di Win per ospiti e famiglia – Win per cittadino cliente – Win per Rsa nel network dei BRA, tramite l’alleanza fra ospite-famiglia-Rsa sulla base dell’evidence based medicine e dell’assistenza personalizzata, per incidere sulla soddisfazione dell’ospite che ne percepisce il valore aggiunto. I Bollini RosaArgento rappresentano un rating utile per la reciproca soddisfazione fra ospite-famiglia-Rsa in un sistema sanitario e socioassistenziale che ha pulsioni di cambiamento, per esempio, assistenza a domicilio degli anziani, ma che deve spiegare i livelli di servizio in grado di offrire e la loro



**Le storie**

**FOCUS**



**Pacifismo, pensieri a confronto sull'Ucraina**



**ABBONATI**



**ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER**

appropriatezza rispetto ai bisogni dei ricoverati”.

“È la gestione della comunicazione in tempi di crisi uno dei punti focali del decalogo – sottolinea la Fondazione Onda -. Risulta fondamentale lavorare in ottica preventiva di *issue management* per poterla gestire in modo efficace”.

Per **Andrea Camaiora**, esperto in comunicazione e gestione della crisi, Ceo **The Skill**, “il mondo sociosanitario deve fare ancora molta strada nella prevenzione e gestione delle crisi, ma il Covid ha insegnato molto, specie ai Gruppi e ai lavoratori che operano nelle Rsa. Resta il fatto che la trasparenza e una comunicazione improntata alla verità sono il miglior modo per governare fattori scatenanti ed effetti di eventi critici di qualsivoglia natura”.

Dall’incontro è anche emersa la necessità di una rete di supporto a livello istituzionale: nella riorganizzazione territoriale che il Pnrr sta disegnando, tuttavia, non sono previsti interventi di potenziamento delle RSA, le quali vengono considerate in contrapposizione ai servizi domiciliari. “Si tratta, invece, di misure complementari che rispondono a bisogni assistenziali differenti, ciascuna connotata da una propria specificità e pertanto non sostituibile o sovrapponibile all’altra. È la filiera assistenziale che interviene nel ciclo di vita degli assistiti-clienti quando, per motivi socio-ambientali e/o per la complessità clinica, non possono più essere gestiti al proprio domicilio e dalle loro famiglie”, conclude la Fondazione.

## Il decalogo “Come rivalorizzare le Rsa e le Case di riposo

**Lavorare per far conoscere le RSA e le Case di riposo a Istituzioni, comunità scientifica, popolazione:** come funzionano, a quali bisogni rispondono, qual è il loro ruolo e valore aggiunto all’interno dell’offerta dei servizi di assistenza, raccontare la quotidianità.

**Rivedere la definizione organizzativa e aggiungere innovazione e tecnologia alle Rsa,** alla luce del progressivo invecchiamento della popolazione e della crescente complessità dei bisogni e della fragilità degli anziani che esprimono esigenze di nuovi servizi analogamente ai desiderata dei familiari.

**Potenziare le competenze di comunicazione all’interno delle strutture** con professionalità dedicate.

**Narrare la realtà anche nelle fasi ordinarie, non solo in quelle straordinarie, critiche.** Valorizzare le esperienze positive, dare visibilità ai progetti “di successo”.

**Utilizzare nella comunicazione l’esperienza di ospiti, famiglie e operatori** come leva di rassicurazione e fiducia.

**Promuovere, al proprio interno e all’esterno, una comunicazione trasparente, oggettiva, chiara, “di vicinanza”, veritiera, costante.** Una comunicazione efficace non può prescindere dall’ascolto e deve essere in grado di creare “relazioni” e rapporti di fiducia.

**Valorizzare il ruolo del personale in relazione alla complessità clinica e gestionale nonché alla specificità delle relazioni di assistenza e cura,** ascoltando al tempo stesso i loro bisogni: l’umanizzazione del personale si riverbera sull’umanizzazione dei servizi per gli assistiti.

**Lavorare in maniera preventiva in un’ottica di issue management** per poter gestire la comunicazione di crisi più efficacemente.

**Identificare giornalisti dedicati, “iper-specializzati” sul tema**, che possano contribuire alla messa in atto di un intervento sistematico per spiegare all’opinione pubblica segmentata il valore e le criticità rispetto alle RSA e Case di riposo.

**Gestire la comunicazione con i media in modo diretto**, al fine di canalizzare dalla fonte informazioni corrette e veritiere. La comunicazione più efficace è quella proattiva e costruttiva, non quella difensiva. L’uso progressivo dei social sviluppa maggiore presenza ed efficacia comunicativa utile per l’assetto di base informativo e condiviso.

© Riproduzione riservata

RICEVI LA NEWSLETTER GRATUITA

HOME PAGE

SCEGLI IL TUO ABBONAMENTO

LEGGI LE ULTIME NEWS

## Tag correlati

RSA ANZIANI

0 Commenti

1 Accedi ▾



Inizia la discussione...

ENTRA CON



o REGISTRATI SU DISQUS ?

Nome

Ordina dal più recente ▾



Commenta per primo.

✉ Iscriviti 🔒 Privacy ⚠ Non vendere i miei dati

DISQUS

Link: <https://www.difesapopolo.it/Mosaico/Rsa-e-case-di-riposo-la-Fondazione-Onda-detta-il-decalogo-per-valorizzarne-il-ruolo>



# ladifesa del popolo

SETTIMANALE DELLA DIOCESI DI PADOVA

Cerca

ACCEDI ABBONATI

Mercoledì 14 Settembre 2022

Chi siamo	Dall'Alba al Tramonto	Toniolo Ricerca	Il Santo dei Miracoli	Vangelo della domenica	E-shop	I Blog
Padova capitale	Sagre e Feste					
Diocesi	Sinodo diocesano	Chiesa nel mondo	Idee	Storie	Fatti	In agenda
					<b>Mosaico</b>	Rubriche
						Archivio

## Rsa e case di riposo, la Fondazione Onda detta il decalogo per valorizzarne il ruolo

Fondazione Onda, insieme a tecnici ed esperti del settore, ha prodotto il documento "Rivalorizzare le RSA nel post-pandemia: lavoro di squadra e comunicazione efficace, le strategie su cui puntare" con lo scopo di migliorare la comunicazione in tempi di crisi e riqualificare l'immagine delle strutture residenziali a carattere sanitario assistenziale dedicate agli anziani



14/09/2022

Far conoscere le Rsa e le Case di riposo a istituzioni, comunità scientifica, popolazione; rivedere la definizione organizzativa e aggiungere innovazione e tecnologia alle strutture; potenziare le competenze di comunicazione all'interno di Rsa e Case di riposo con professionalità dedicate; narrare la realtà anche nelle fasi ordinarie; utilizzare nella comunicazione l'esperienza di ospiti, famiglie e operatori come leva di rassicurazione e fiducia e non solo. Sono queste alcune delle principali raccomandazioni del documento "Rivalorizzare le RSA nel Post-Pandemia: Lavoro di squadra e comunicazione efficace, le strategie su cui puntare", prodotto da Fondazione Onda a seguito di un tavolo interregionale con clinici, esperti, responsabili di Rsa e Case di riposo, nonché rappresentanti del terzo settore e del ministero della Salute.

La Difesa del popolo del 18 settembre 2022



### Società archivio notizie

13/09/2022  
**Elezioni, "sì a un ministro per la pace, per una nuova architettura nonviolenta"**

Lettera aperta alle forze politiche che si candidano alle elezioni parlamentari del 25 settembre 2022 da parte dei promotori della Campagna "Ministero della Pace-Una scelta di Governo". "In tempi contemporanei paradossalmente le infrastrutture per la pace sono diventate ancora più imperative"

12/09/2022  
**Italia agli ultimi posti Ocse per competenze legate a letteratura, scrittura e matematica**

I dati emergono dagli ultimi aggiornamenti dell'indagine Piac (Programme for the international assessment of adult competencies), promossa dal ministero del Lavoro e delle Politiche sociali e realizzata dall'Inapp. "Gap importante. Parliamo di competenze fondamentali e strategiche per la vita sociale e per quella lavorativa"

12/09/2022  
**Elezioni. Pace, la Rete disarmo: "L'Italia lavori a un mondo senza blocchi"**

Il documento di proposte in vista delle elezioni. Secondo la Rete, "salvo poche eccezioni, il dibattito sul nostro futuro, su come costruire l'alternativa alle guerre, alle migrazioni forzate, al riscaldamento climatico, al lavoro con sempre meno diritti, al divario crescente tra ricchi e poveri, è schiacciato sulla ricerca del voto per il

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7938

“L’iniziativa si è posta come obiettivo discutere della comunicazione in tempi di crisi al fine di aggiornare e riqualificare l’immagine delle strutture residenziali a carattere sanitario assistenziale dedicate agli anziani – afferma la Fondazione Onda -. La pandemia da Covid-19, soprattutto nelle sue fasi più critiche, infatti, ha costretto Rsa e Case di riposo a rivedere tempestivamente il proprio modello organizzativo per far fronte al contagio, diventando mirino di critiche e di una campagna mediatica denigratoria”.

A fronte di ciò, Fondazione Onda ha voluto dar voce alle strutture che sono riuscite ad affrontare la situazione emergenziale in modo efficace, continuando a garantire l’assistenza anche nei momenti più difficili e drammatici della pandemia. L’iniziativa ha infatti visto la partecipazione di alcuni dei gruppi che hanno candidato le proprie strutture al bando Bollini RosaArgento 2023-2024, ovvero Gruppo Le Residenze, Azienda di Servizi alla persona Golgi-Radaelli, KOS Anni Azzurri, Gruppo Orpea Italia, Punto Service – Silver Age e Korian. I Bollini RosaArgento sono un riconoscimento che viene attribuito con cadenza biennale da Fondazione Onda a Rsa e Case di riposo attente al benessere e alla qualità di vita dei propri ospiti e delle loro famiglie.

“I Bollini RosaArgento rappresentano un passo avanti verso la messa in atto di azioni e interventi tempestivi per proteggere i più fragili -, afferma **Francesca Merzagora**, presidente Fondazione Onda -. L’obiettivo è non solo fornire alle famiglie uno strumento di orientamento, ma anche di definire alcune best practice che possano essere seguite da altre strutture, in modo da accrescere il senso di fiducia nei confronti di Rsa e Case di riposo. L’anziano in Rsa è un ospite che gestisce un rapporto di fiducia con l’Istituzione e questa fiducia è importante per i familiari, le cui esigenze vanno tenute in considerazione al pari di quelle dell’ospite stesso”.

Per Fondazione Onda “è evidentemente necessario far conoscere al mondo esterno la realtà di Case di riposo e Rsa non solo alla comunità scientifica, ma anche alla popolazione e alle istituzioni. Attraverso il racconto della quotidianità, infatti, l’interlocutore potrà comprendere il ruolo delle strutture, così come il loro valore aggiunto all’interno dell’offerta dei servizi di assistenza. A tal proposito, è necessario dar luce alle esperienze positive di riorganizzazione interna al fine di abbattere i pregiudizi e lo stigma che hanno attorniato queste strutture da oltre due anni. L’esperienza vissuta da Rsa e Case di riposo è stata condizionata da diversi fattori, tra i quali le dimensioni delle stesse strutture che, laddove più contenute, hanno favorito una più rapida riorganizzazione interna, che è passata attraverso flessibilità e riconversione dei ruoli. Cruciale è stato il contributo della tecnologia nel garantire i contatti con il mondo esterno in una dimensione ove la comunicazione arricchisce il valore e la percezione della qualità del servizio assistenziale offerto all’assistito e alla famiglia. Proprio per questo – continua la Fondazione -, gli esperti che hanno partecipato al tavolo tecnico hanno sottolineato la necessità di investire nella tecnologia all’interno di tali strutture, alla luce delle nuove esigenze degli anziani e dei loro cari. A ciò, va sommato il potenziamento delle competenze di comunicazione all’interno e all’esterno delle strutture con professionalità dedicate, il cui scopo sia quello di garantire e promuovere trasparenza e oggettività e, conseguentemente, instaurare relazioni di fiducia”. Queste ultime azioni, tuttavia, “vanno di pari di passo con la valorizzazione del ruolo ricoperto dal personale delle strutture – si precisa -, in relazione alla complessità clinica e gestionale dei degenti. Infatti, andando a delineare ciascuna specificità nelle relazioni di assistenza e cura, coloro che sono all’esterno, siano essi rappresentanti di istituzioni o familiari, potranno comprendere meglio ciò che viene implementato nella struttura e attribuire il giusto valore anche agli addetti ai lavori. In questo contesto, infatti, è stato riscontrato come la concretizzazione e la presa di coscienza del loro ruolo all’esterno si riverbera sull’umanizzazione dei servizi in seno alle Rsa”.

“Il documento-decalogo mette in luce, agli occhi dei vari stakeholders, come ospite, paziente e famiglia, il ruolo positivo e sussidiario delle Rsa - commenta **Giorgio Fiorentini**, presidente Advisory Board Bollini RosaArgento -. In questo nuovo processo strutturale del circuito Bollini RosaArgento, BRA, oggi composto da 205 realtà, si ribadisce che l’evoluzione dei servizi per gli ospiti non è una leva di marketing, ma è la manifestazione del prendersi cura attraverso nuove scelte di gestione. Si contribuisce, per esempio, a facilitare l’accesso fisico-strutturale nonché relazionale fra la persona ricoverata e i suoi parenti, offrendo un valore aggiunto di comfort. La logica è quella di Win per ospiti e famiglia – Win per cittadino cliente – Win per Rra nel network dei BRA, tramite l’alleanza fra ospite-famiglia-Rsa sulla base dell’evidence based medicine e dell’assistenza personalizzata, per incidere sulla soddisfazione dell’ospite che ne percepisce il valore aggiunto. I Bollini RosaArgento rappresentano un rating utile per la reciproca soddisfazione fra ospite-famiglia-Rsa in un sistema sanitario e socioassistenziale che ha pulsioni di cambiamento, per esempio, assistenza a domicilio degli anziani, ma che deve spiegare i livelli di servizio in grado di offrire e la loro appropriatezza rispetto ai bisogni dei ricoverati”.

voto e la rincorsa ai sondaggi”

12/09/2022

**La lunga marcia degli italiani oltre confine. Una riflessione a partire dal fenomeno degli Expat**

L’Aire (Anagrafe degli Italiani Residenti all’Estero) ne conta oltre 5 milioni e 650mila. Sono i nuovi migranti che oggi chiamiamo Expat.

**Italia**

il territorio

14/09/2022

**Decreto Aiuti, nessun sostegno al non profit. Sale la protesta e la richiesta di correttivi**

Le reazioni delle realtà del terzo settore dopo l’approvazione da parte del Senato. Pannucchi (Forum): “Nessun ristoro per le attività socio-assistenziali. Un segnale molto negativo”. Vanni (Legacoopsociali): “Senato sordo ai richiami della cooperazione sociale. Chiediamo i necessari correttivi”

14/09/2022

**Minori, Ciai: da inizio anno registrate in Italia 273 adozioni internazionali**

Si registra un lieve aumento sul 2021, ma un forte calo rispetto al periodo pre pandemico. Sono 2.675 le famiglie ancora in attesa. In Ucraina 95 procedure pendenti. “Un quadro preoccupante”

14/09/2022

**Coronavirus Covid-19: in Italia attualmente 450.900 persone positive. +18.854 nuovi casi**

In Italia ci sono attualmente 450.900 positivi per Covid-19, 3.135 in meno rispetto a ieri.

13/09/2022

**Editoria religiosa: a Pordenone l’anteprima di “Ascoltare, leggere, crescere”**

Si svolgerà a Pordenone, dal 23 settembre all’9 ottobre, la sedicesima edizione di “Ascoltare, Leggere, Crescere”. Nell’evento in anteprima per i giornalisti, un dibattito sullo “stato di salute” dell’editoria religiosa e il punto sull’informazione “glocal” dei settimanali cattolici. A partire dai 100 anni de “Il popolo”

**Ultim'ora**

- > Liturgia delle ore. Ogni giorno il popolo di Dio accosta il cuore alla poesia
- > Direttorio per la catechesi. Tra continuità e rinnovamento
- > Papa in Kazakhstan: incontro religioni mondiali, “non giustifichiamo mai la violenza, investiamo nella pace, non negli armamenti”
- > Giornata per l’Ucraina: il 14 settembre, in ogni chiesa d’Europa, si pregherà per invocare la pace
- > Ucraina. S.B. Shevchuk: “Oltre 3milioni di bambini vivono ancora in zone di scontro armato. La guerra è una pazzia”
- > Stato dell’Unione: Von der Leyen, un discorso da tempi di guerra
- > Ai via il VII Congresso leader religiosi. Il presidente Tokayev, “siete i custodi della

*“È la gestione della comunicazione in tempi di crisi uno dei punti focali del decalogo – sottolinea la Fondazione Onda -. Risulta fondamentale lavorare in ottica preventiva di issue management per poterla gestire in modo efficace”.*

Per **Andrea Camaiora**, esperto in comunicazione e gestione della crisi, Ceo **The Skill**. *“il mondo sociosanitario deve fare ancora molta strada nella prevenzione e gestione delle crisi, ma il Covid ha insegnato molto, specie ai Gruppi e ai lavoratori che operano nelle Rsa. Resta il fatto che la trasparenza e una comunicazione improntata alla verità sono il miglior modo per governare fattori scatenanti ed effetti di eventi critici di qualsivoglia natura”.*

Dall'incontro è anche emersa la necessità di una rete di supporto a livello istituzionale: nella riorganizzazione territoriale che il Pnrr sta disegnando, tuttavia, non sono previsti interventi di potenziamento delle RSA, le quali vengono considerate in contrapposizione ai servizi domiciliari. “Si tratta, invece, di misure complementari che rispondono a bisogni assistenziali differenti, ciascuna connotata da una propria specificità e pertanto non sostituibile o sovrapponibile all'altra. È la filiera assistenziale che interviene nel ciclo di vita degli assistiti-clienti quando, per motivi socio-ambientali e/o per la complessità clinica, non possono più essere gestiti al proprio domicilio e dalle loro famiglie”, conclude la Fondazione.

## Il decalogo “Come rivalorizzare le Rsa e le Case di riposo

**Lavorare per far conoscere le RSA e le Case di riposo a Istituzioni, comunità scientifica, popolazione:** come funzionano, a quali bisogni rispondono, qual è il loro ruolo e valore aggiunto all'interno dell'offerta dei servizi di assistenza, raccontare la quotidianità.

**Rivedere la definizione organizzativa e aggiungere innovazione e tecnologia alle Rsa,** alla luce del progressivo invecchiamento della popolazione e della crescente complessità dei bisogni e della fragilità degli anziani che esprimono esigenze di nuovi servizi analogamente ai desiderata dei familiari.

**Potenziare le competenze di comunicazione all'interno delle strutture** con professionalità dedicate.

**Narrare la realtà anche nelle fasi ordinarie, non solo in quelle straordinarie, critiche.** Valorizzare le esperienze positive, dare visibilità ai progetti “di successo”.

**Utilizzare nella comunicazione l'esperienza di ospiti, famiglie e operatori** come leva di rassicurazione e fiducia.

**Promuovere, al proprio interno e all'esterno, una comunicazione trasparente, oggettiva, chiara, “di vicinanza”, veritiera, costante.** Una comunicazione efficace non può prescindere dall'ascolto e deve essere in grado di creare “relazioni” e rapporti di fiducia.

**Valorizzare il ruolo del personale in relazione alla complessità clinica e gestionale nonché alla specificità delle relazioni di assistenza e cura,** ascoltando al tempo stesso i loro bisogni: l'umanizzazione del personale si riverbera sull'umanizzazione dei servizi per gli assistiti.

**Lavorare in maniera preventiva in un'ottica di issue management** per poter gestire la comunicazione di crisi più efficacemente.

**Identificare giornalisti dedicati, “iper-specializzati”** sul tema, che possano contribuire alla messa in atto di un intervento sistematico per spiegare all'opinione pubblica segmentata il valore e le criticità rispetto alle RSA e Case di riposo.

**Gestire la comunicazione con i media in modo diretto,** al fine di canalizzare dalla fonte informazioni corrette e veritiere. La comunicazione più efficace è quella proattiva e costruttiva, non quella difensiva. L'uso progressivo dei social sviluppa maggiore presenza ed efficacia comunicativa utile per l'assetto di base informativo e condiviso.

Copyright Difesa del popolo (Tutti i diritti riservati)

Fonte: Redattore sociale (www.redattoresociale.it)

coscienza dell'umanità”

- > Decreto Aiuti, nessun sostegno al non profit. Sale la protesta e la richiesta di correttivi
- > 140 anni di Cucine Economiche Popolari a Padova (1882-2022)
- > Papa in Kazakhstan: “non abituiamoci alla guerra, Dio è pace”

### Storie per immagini



Presepi 2020/2021

Ci piace dare **buone notizie**  
**Diventa anche tu** nostro sostenitore 

Link: <https://www.superabile.it/cs/superabile/salute-e-ricerca/20220915-case-riposo.html>

Questo sito utilizza cookie tecnici e di terze parti, al fine di migliorare l'esperienza di navigazione. Per saperne di più rispetto ai cookie, consulta la [relativa informativa](#). Chiudendo questo banner o continuando a navigare al sito si acconsente all'uso dei cookie.

[Informazioni](#)

Accetta



Cerca in SuperAbile



Protesi e Ausili

Accessibilità

Sportelli e Associazioni

Normativa e Diritti

In Europa

In Italia

Interventi Inail

Home

Salute e ricerca

Lavoro

Istruzione

Tempo libero

Paralimpiadi

Sport

Home > Salute e ricerca > Rsa e case di riposo, la Fondazione Onda lancia il decalogo per valorizzarne il ruolo

In SALUTE E RICERCA

NOTIZIE

[PRIMO PIANO](#) | [NEWS](#) |

## Rsa e case di riposo, la Fondazione Onda lancia il decalogo per valorizzarne il ruolo

Fondazione Onda, insieme a tecnici ed esperti del settore, ha prodotto il documento "Rivalorizzare le RSA nel post-pandemia: lavoro di squadra e comunicazione efficace, le strategie su cui puntare" con lo scopo di migliorare la comunicazione in tempi di crisi e riqualificare l'immagine delle strutture residenziali a carattere sanitario assistenziale dedicate agli anziani



15 settembre 2022

MILANO - Far conoscere le Rsa e le Case di riposo a istituzioni, comunità scientifica, popolazione; rivedere la definizione organizzativa e aggiungere innovazione e tecnologia alle strutture; potenziare le competenze di comunicazione all'interno di Rsa e Case di riposo con professionalità dedicate; narrare la realtà anche nelle fasi ordinarie; utilizzare nella comunicazione l'esperienza di ospiti, famiglie e operatori come leva di assicurazione e fiducia e

[commenta](#)

non solo. Sono queste alcune delle principali raccomandazioni del documento "Rivalorizzare le RSA nel Post-Pandemia: Lavoro di squadra e comunicazione efficace, le strategie su cui puntare", prodotto da Fondazione Onda a seguito di un tavolo interregionale con clinici, esperti, responsabili di Rsa e Case di riposo, nonché rappresentanti del terzo settore e del ministero della Salute.

"L'iniziativa si è posta come obiettivo discutere della comunicazione in tempi di crisi al fine di aggiornare e riqualificare l'immagine delle strutture residenziali a carattere sanitario assistenziale dedicate agli anziani - afferma la Fondazione Onda -. La pandemia da Covid-19, soprattutto nelle sue fasi più critiche, infatti, ha costretto Rsa e Case di riposo a rivedere tempestivamente il proprio modello organizzativo per far fronte al contagio, diventando mirino di critiche e di una campagna mediatica denigratoria".

A fronte di ciò, Fondazione Onda ha voluto dar voce alle strutture che sono riuscite ad affrontare la situazione emergenziale in modo efficace, continuando a garantire l'assistenza anche nei momenti più difficili e drammatici della pandemia.

L'iniziativa ha infatti visto la partecipazione di alcuni dei gruppi che hanno candidato le proprie strutture al bando Bollini RosaArgento 2023-2024, ovvero Gruppo Le Residenze, Azienda di Servizi alla persona Golgi-Radaelli, KOS Anni Azzurri, Gruppo Orpea Italia, Punto Service - Silver Age e Korian. I Bollini RosaArgento sono un riconoscimento che viene attribuito con cadenza biennale da Fondazione Onda a Rsa e Case di riposo attente al benessere e alla qualità di vita dei propri ospiti e delle loro famiglie.

"I Bollini RosaArgento rappresentano un passo avanti verso la messa in atto di azioni e interventi tempestivi per proteggere i più fragili - , afferma **Francesca**



**Merzagora**, presidente Fondazione Onda -. L'obiettivo è non solo fornire alle famiglie uno strumento di orientamento, ma anche di definire alcune best practice che possano essere seguite da altre strutture, in modo da accrescere il senso di fiducia nei confronti di Rsa e Case di riposo. L'anziano in Rsa è un ospite che gestisce un rapporto di fiducia con l'Istituzione e questa fiducia è importante per i familiari, le cui esigenze vanno tenute in considerazione al pari di quelle dell'ospite stesso".

Per Fondazione Onda "è evidentemente necessario far conoscere al mondo esterno la realtà di Case di riposo e Rsa non solo alla comunità scientifica, ma anche alla popolazione e alle istituzioni. Attraverso il racconto della quotidianità, infatti, l'interlocutore potrà comprendere il ruolo delle strutture, così come il loro valore aggiunto all'interno dell'offerta dei servizi di assistenza. A tal proposito, è necessario dar luce alle esperienze positive di riorganizzazione interna al fine di abbattere i pregiudizi e lo stigma che hanno attorniato queste strutture da oltre due anni. L'esperienza vissuta da Rsa e Case di riposo è stata condizionata da diversi fattori, tra i quali le dimensioni delle stesse strutture che, laddove più contenute, hanno favorito una più rapida riorganizzazione interna, che è passata attraverso flessibilità e riconversione dei ruoli. Cruciale è stato il contributo della tecnologia nel garantire i contatti con il mondo esterno in una dimensione ove la comunicazione arricchisce il valore e la percezione della qualità del servizio assistenziale offerto all'assistito e alla famiglia. Proprio per questo – continua la Fondazione -, gli esperti che hanno partecipato al tavolo tecnico hanno sottolineato la necessità di investire nella tecnologia all'interno di tali strutture, alla luce delle nuove esigenze degli anziani e dei loro cari. A ciò, va sommato il potenziamento delle competenze di comunicazione all'interno e all'esterno delle strutture con professionalità dedicate, il cui scopo sia quello di garantire e promuovere trasparenza e oggettività e, conseguentemente, instaurare relazioni di fiducia".

Queste ultime azioni, tuttavia, "vanno di pari di passo con la valorizzazione del ruolo ricoperto dal personale delle strutture – si precisa -, in relazione alla complessità clinica e gestionale dei degenti. Infatti, andando a delineare ciascuna specificità nelle relazioni di assistenza e cura, coloro che sono all'esterno, siano essi rappresentanti di istituzioni o familiari, potranno comprendere meglio ciò che viene implementato nella struttura e attribuire il giusto valore anche agli addetti ai lavori. In questo contesto, infatti, è stato riscontrato come la concretizzazione e la presa di coscienza del loro ruolo all'esterno si riverbera sull'umanizzazione dei servizi in seno alle Rsa".

"Il documento-decalogo mette in luce, agli occhi dei vari stakeholders, come ospite, paziente e famiglia, il ruolo positivo e sussidiario delle Rsa - commenta **Giorgio Fiorentini**, presidente Advisory Board Bollini RosaArgento -. In questo nuovo processo strutturale del circuito Bollini RosaArgento, BRA, oggi composto da 205 realtà, si ribadisce che l'evoluzione dei servizi per gli ospiti non è una leva di marketing, ma è la manifestazione del prendersi cura attraverso nuove scelte di gestione. Si contribuisce, per esempio, a facilitare l'accesso fisico-strutturale nonché relazionale fra la persona ricoverata e i suoi parenti, offrendo un valore aggiunto di comfort. La logica è quella di Win per ospiti e famiglia – Win per cittadino cliente – Win per Rra nel network dei BRA, tramite l'alleanza fra ospite-famiglia-Rsa sulla base dell'evidencebased medicine e dell'assistenza personalizzata, per incidere sulla soddisfazione dell'ospite che ne percepisce il valore aggiunto. I Bollini RosaArgento rappresentano un rating utile per la reciproca soddisfazione fra ospite-famiglia-Rsa in un sistema sanitario e socioassistenziale che ha pulsioni di cambiamento, per esempio, assistenza a domicilio degli anziani, ma che deve spiegare i livelli di servizio in grado di offrire e la loro appropriatezza rispetto ai bisogni dei ricoverati".

"È la gestione della comunicazione in tempi di crisi uno dei punti focali del decalogo – sottolinea la Fondazione Onda -. Risulta fondamentale lavorare in ottica preventiva di *issue management* per poterla gestire in modo efficace". Per **Andrea Camaiora**, esperto in comunicazione e gestione della crisi, Ceo **The Skill**, "il mondo sociosanitario deve fare ancora molta strada nella prevenzione e gestione delle crisi, ma il Covid ha insegnato molto, specie ai Gruppi e ai lavoratori che operano nelle Rsa. Resta il fatto che la trasparenza e una comunicazione improntata alla verità sono il miglior modo per governare fattori scatenanti ed effetti di eventi critici di qualsivoglia natura".

Dall'incontro è anche emersa la necessità di una rete di supporto a livello istituzionale: nella riorganizzazione territoriale che il Pnrr sta disegnando, tuttavia, non sono previsti interventi di potenziamento delle RSA, le quali vengono considerate in contrapposizione ai servizi domiciliari. "Si tratta, invece, di misure complementari che rispondono a bisogni assistenziali differenti, ciascuna connotata da una propria specificità e pertanto non sostituibile o sovrapponibile all'altra. È la filiera assistenziale che interviene nel ciclo di vita degli assistiti-

clienti quando, per motivi socio-ambientali e/o per la complessità clinica, non possono più essere gestiti al proprio domicilio e dalle loro famiglie”, conclude la Fondazione.

## Il decalogo “Come rivalorizzare leRsa e le Case di riposo

**Lavorare per far conoscere le RSA e le Case di riposo a Istituzioni, comunità scientifica, popolazione:** come funzionano, a quali bisogni rispondono, qual è il loro ruolo e valore aggiunto all’interno dell’offerta dei servizi di assistenza, raccontare la quotidianità.

**Rivedere la definizione organizzativa e aggiungere innovazione e tecnologia alle Rsa,** alla luce del progressivo invecchiamento della popolazione e della crescente complessità dei bisogni e della fragilità degli anziani che esprimono esigenze di nuovi servizi analogamente ai desiderata dei familiari.

**Potenziare le competenze di comunicazione all’interno delle strutture** con professionalità dedicate.

**Narrare la realtà anche nelle fasi ordinarie, non solo in quelle straordinarie, critiche.** Valorizzare le esperienze positive, dare visibilità ai progetti “di successo”.

**Utilizzare nella comunicazione l’esperienza di ospiti, famiglie e operatori** come leva di rassicurazione e fiducia.

**Promuovere, al proprio interno e all’esterno, una comunicazione trasparente, oggettiva, chiara, “di vicinanza”, veritiera, costante.** Una comunicazione efficace non può prescindere dall’ascolto e deve essere in grado di creare “relazioni” e rapporti di fiducia.

**Valorizzare il ruolo del personale in relazione alla complessità clinica e gestionale nonché alla specificità delle relazioni di assistenza e cura,** ascoltando al tempo stesso i loro bisogni: l’umanizzazione del personale si riverbera sull’umanizzazione dei servizi per gli assistiti.

**Lavorare in maniera preventiva in un’ottica di issue management** per poter gestire la comunicazione di crisi più efficacemente.

**Identificare giornalisti dedicati, “iper-specializzati” sul tema,** che possano contribuire alla messa in atto di un intervento sistematico per spiegare all’opinione pubblica segmentata il valore e le criticità rispetto alle RSA e Case di riposo.

**Gestire la comunicazione con i media in modo diretto,** al fine di canalizzare dalla fonte informazioni corrette e veritiere. La comunicazione più efficace è quella proattiva e costruttiva, non quella difensiva. L’uso progressivo dei social sviluppa maggiore presenza ed efficacia comunicativa utile per l’assetto di base informativo e condiviso.

Cosa ne pensi di questo articolo?



 [stampa pagina](#)

 [invia questa pagina](#)

### COMMENTI

[TORNA SU](#) 

LASCIA IL TUO COMMENTO

Stai commentando come

invia