



RIVALORIZZARE IL RUOLO DELLE RSA NEL POST-PANDEMIA

Lavoro di squadra e
comunicazione efficace,
le strategie su cui puntare.



Premesse

Dal 2016 Fondazione Onda promuove i Bollini RosaArgento, un riconoscimento che viene attribuito con ricorrenza biennale a RSA e Case di riposo attente al **benessere e alla qualità di vita** dei propri ospiti e delle loro famiglie.

L'assegnazione dei Bollini RosaArgento (da 0 a 3) avviene sulla base di un processo di valutazione dei servizi offerti e dell'appropriatezza dell'assistenza clinica e non, **con particolare attenzione all'aspetto umano, relazionale e di sollievo**.

Le strutture possono partecipare al Bando con autocandidatura compilando un questionario online.

Obiettivi dell'iniziativa:

- **promuovere il benessere e la buona qualità di vita degli ospiti**, tutelando la loro dignità;
- **migliorare l'accessibilità ai servizi erogati** dalle strutture rivolti alla popolazione anziana autosufficiente e non, affetta da decadimento cognitivo, disabilità e comorbilità;
- **potenziare l'offerta assistenziale** delle strutture, stimolando una concorrenza positiva;
- **offrire uno strumento di orientamento** per le famiglie per supportarle nel percorso di scelta della struttura più idonea alle esigenze del proprio caro;
- **valorizzare la specificità** e il ruolo di queste strutture nell'ambito dell'offerta delle opzioni assistenziali, sanitarie, residenziali, domiciliari, semi residenziali.

Questo documento è stato redatto a seguito del **Tavolo tecnico** organizzato da Fondazione Onda il 13 luglio 2022 in modalità remota intitolato **“La rivalorizzazione del ruolo delle RSA nel post-pandemia”** con l'obiettivo di portare in luce l'esperienza diretta di alcuni Gruppi che hanno candidato le loro strutture al bando Bollini RosaArgento 2023-24 e di discutere, con il supporto di esperti e tecnici di settore, come affrontare la comunicazione in tempi di crisi e **aggiornare e riqualificare l'immagine delle strutture residenziali** a carattere sanitario assistenziale dedicate agli anziani.

All'evento hanno partecipato:

Andrea Costa, *Sottosegretario al Ministero della salute*

Giorgio Fiorentini, *Presidente Advisory Board Bollini RosaArgento di Fondazione Onda, Università Bocconi*

Maria Bassani, *Responsabile delle Residenze al Lago Porto Ceresio e Giardino di Lavena Ponte Tresa, Gruppo Le Residenze*

Angela Campisi, *Responsabile Servizi Sociali, Azienda di Servizi alla Persona Golgi-Redaelli*

Laura Capardoni, *Responsabile Marketing e Comunicazione, KOS Anni Azzurri*

Ilaria Gonzatto, *Medico Geriatra, Direttore medico del Gruppo Orpea Italia*

Stefania Repinto, *AD Emmaus Italia - Punto Service - Silver Age*

Federico Vigato, *Area Manager per Liguria, Valle D'Aosta e Emilia-Romagna, Korian*

Franco Massi, *Presidente UNEBA*

Andrea Camaiora, *Esperto in comunicazione e gestione della crisi, Ceo The Skill*

Nicoletta Orthmann, *Coordinatore medico scientifico di Fondazione Onda*



Il contesto

La pandemia da Covid19 ha duramente colpito il settore sociosanitario, in particolare RSA e Case di riposo che, da un lato, si sono trovate a dover far fronte a una rapida **riorganizzazione dei servizi offerti**, attuando azioni di contrasto per proteggere i propri ospiti e il personale sanitario e dall'altro, sono state investite da un vero e proprio tsunami mediatico che ha alimentato una "campagna di criminalizzazione". Ciò nonostante, molte strutture sono state in grado di affrontare la situazione in modo efficace, continuando a garantire l'assistenza anche nei momenti più difficili e drammatici della pandemia.

L'esperienza vissuta dalle RSA e Case di riposo è stata condizionata da diversi fattori, tra cui le dimensioni delle stesse strutture che, laddove più contenute, hanno favorito una più rapida riorganizzazione interna. **La riorganizzazione è passata attraverso la necessità di essere flessibili e la riconversione dei ruoli.**

Con la pandemia queste strutture si sono trasformate da luoghi di relazione a luoghi di isolamento. 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.

La popolazione italiana continua ad invecchiare con conseguente aumento del segmento delle fasce di età più avanzata connotate da polipatologie croniche e decadimento cognitivo con crescenti bisogni di assistenza sanitaria assistenziale.

Nella riorganizzazione territoriale che il PNRR sta disegnando, non sono previsti interventi di potenziamento delle RSA che 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 "curati" al proprio domicilio e dalle loro famiglie.

UNEBA, insieme ad altre Associazioni di categoria, è fortemente impegnata nel richiamare l'attenzione delle Istituzioni su questo settore e sulla **necessità di attivare interventi di sostegno concreti.**

Come rivalorizzare le RSA e le Case di riposo:

- 1 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.
- 2 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.
- 3 Potenziare le competenze di comunicazione all'interno delle strutture con **professionalità dedicate**.
- 4 Narrare la realtà anche nelle **fasi ordinarie**, non solo in quelle straordinarie, critiche. Valorizzare le **esperienze positive**, dare visibilità ai progetti "di successo".
- 5 Utilizzare nella comunicazione l'**esperienza** di ospiti, famiglie e operatori come leva di rassicurazione e fiducia.
- 6 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**.
- 7 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.
- 8 **Lavorare in maniera preventiva** in un'ottica di **issue management** per poter gestire la comunicazione di crisi più efficacemente.
- 9 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.
- 10 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.



www.bollinirosargento.it

