CURAVIVA

# Collaborazione con i familiari

## Guida: garantire il flusso di comunicazione interno

## Buono a sapersi

Mediante colloqui istituzionalizzati e interprofessionali potete non solo garantire il flusso di comunicazione interno, ma anche contribuire in modo determinante alla qualità delle prestazioni dell'istituto.

In linea generale vale il principio che, fatta eccezione per i contenuti riservati, i colloqui interni devono essere verbalizzati (prestate attenzione al rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati). In questo modo anche i familiari possono farsi un quadro del modo in cui vengono elaborate le loro richieste.

Le persone che fungono da intermediari possono quindi contribuire a una comunicazione interna di buona qualità nei seguenti modi:

– definendo con chiarezza gli obblighi in materia di trasmissione e richiesta delle informazioni;
– gettando le basi per una buona collaborazione interna con l'ausilio di metodi e principi direttivi;
– sfruttando le conoscenze interdisciplinari come arricchimento;
– svolgendo colloqui istituzionalizzati in modo continuativo;
– informando tutti sulle procedure e modalità di comunicazione in situazioni di crisi (la cosa migliore è che sia disponibile un documento concettuale sulla comunicazione in caso di crisi).

## Ecco come fare

### Definite gli obblighi in materia di trasmissione delle informazioni

È utile chiarire gli obblighi concernenti la comunicazione interna. La definizione deve avvenire nel modo più concreto possibile e a piccoli passi. Obiettivo della definizione è che tutti i collaboratori abbiano ben chiaro chi è autorizzato a ottenere determinate informazioni, come e da chi, nonché chi trasmette le informazioni e con quali modalità.
Prestate sempre attenzione alle disposizioni in materia di protezione dei dati e al fatto che i familiari hanno diritto di prendere visione in qualsiasi momento di tutta la documentazione riguardo ai loro parenti residenti.

Associazione di categoria di
ARTISET
Federazione dei fornitori di servizi
per persone con bisogni di assistenza

### Gettate le basi per una buona collaborazione interna

I principi direttivi, come ad esempio il «Kaizen», possono facilitare la collaborazione interpersonale tra i membri del personale. Il «Kaizen» è un concetto della cultura direttiva giapponese e parte dal presupposto che «Muda» (spreco), «Mura» (squilibrio) e «Muri» (sovraccarico) siano correlati e possano creare un circolo vizioso di conflitti.
Per contribuire al successo del lavoro in team, nel lavoro quotidiano vi potete orientare secondo le due seguenti domande:

– C'è qualcuno che è sovraccarico?
– Uno dei membri del mio team presenta al momento uno squilibrio?

Queste domande creano consapevolezza riguardo al fatto che una buona collaborazione all'interno del team si basa sulla capacità di ogni membro di riconoscere se lui/lei stesso/a o un/una suo/a collega stanno bene oppure se hanno bisogno di aiuto. Una volta chiarito questo punto, i dirigenti e i collaboratori possono riunirsi e riflettere insieme su quali cambiamenti siano necessari.

### Sfruttate le conoscenze in tutti i campi

Il coinvolgimento nel giro di colloqui di personale del reparto alberghiero, del bistrò, dei servizi di economia domestica e di altri settori è un vantaggio perché, nel contatto quotidiano e negli scambi di opinioni informali con i familiari, queste persone ottengono molte informazioni su desideri, richieste, lamentele ecc. Nelle questioni più complesse o in caso di problemi perduranti, è utile il «sapere collettivo», cioè tutti i colleghi del team interprofessionale dovrebbero poter contribuire a determinare come affrontare la questione.

### Svolgete colloqui istituzionalizzati continuativamente

Definite, ad esempio, i seguenti colloqui istituzionalizzati e interprofessionali, nonché la loro frequenza e partecipatevi in modo sistematico e prestando la massima attenzione:

– rapporti interdisciplinari/mattutini (quotidianamente)
– discussioni di casi pianificate (frequenza variabile)
– riunioni di reparto (una volta alla settimana)
– rapporti rapidi (più volte al giorno)

I rapporti interdisciplinari/mattutini e i rapporti rapidi sono strumenti di comunicazione ottimali quando si tratta di condividere informazioni velocemente. Le discussioni di casi, invece, sono riunioni pianificate su un problema concreto concernente l'assistenza. La riunione di reparto è un mezzo per scambiarsi con regolarità informazioni rilevanti sui residenti.
Utilizzate tool digitali per annotare il contenuto dei colloqui, affinché tutti i collaboratori abbiano accesso alle informazioni.

## Consigli per la lettura

Fröse, S. (2021). **Was Qualitätsbeauftragte in der Pflege wissen müssen**. Das Nachschlagewerk für jeden Tag (4., aktualisierte Auflage). Hannover: Schlütersche Verlagsgesellschaft.
*Nel capitolo 4.9 potete trovare informazioni approfondite su come garantire la comunicazione scritta e verbale.*

Ott, N. (2021). **Erfolgsstrategien für die Mitarbeiterführung in der Pflege. Vorbehaltsaufgaben zuordnen–Assistenzkräfte einsetzen–Arbeitsbedingungen optimieren**. Hannover: Schlütersche Verlagsgesellschaft
*Nel capitolo 7.6 potete approfondire il tema **Kaizen** e scoprire come vi può aiutare nella collaborazione interpersonale.*