



BONES PRÀCTIQUES

Una de les nostres preocupacions arran de la pandèmia del Covid19 va ser com podíem millorar l'angoixa que les famílies dels nostres usuaris estaven vivint al veure's en una situació tant insòlita com la que ens ha tocat viure. I per això vàrem fer una gran aposta per un pla de comunicació transparent i eficient.

1. Tipus d'actuació:

Oferir una comunicació transparent a les famílies: tant a través de comunicacions diàries del centre com en el treball de l'equip professional per garantir el contacte dels residents amb els seus familiars.

2. Objectius:

Oferir informació veraç a les famílies, per tal que puguin copsar la situació que vàrem viure a cada moment. Si en algun moment ens vàrem veure superats, els hi vàrem dir, el que va desembocar en una dinàmica molt maca de confiança plena en l'equip i en mostres de suports constants per la nostra feina.

3. Accions realitzades:

Per tal de poder desenvolupar aquest Pla de comunicació, vàrem utilitzar les noves tecnologies (TIC): correus electrònics, smartphones, Whatsapp, utilització d'aplicacions com Gerapp o Famileo, així com telèfons normals.

4. Destinataris:

Els destinataris d'aquesta actuació en un primer moment eren les famílies, tot i que una mica més endavant va esdevenir bidireccional amb la incorporació de la app Famileo. Que ens permetia també mantenir als residents informats del dia a dia dels seus familiars.

5. Data d'inici:

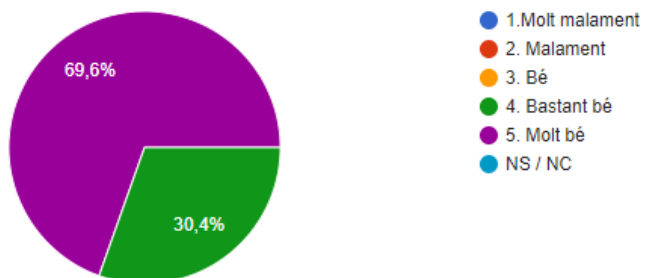
Vàrem començar el pla de comunicació el 10 de març de 2020, i a dia d'avui encara l'estem aplicant tot i que amb menys intensitat ja que en aquest moments en el nostre centre no tenim cap cas actiu, i les famílies poden venir a fer visites.

6. Anàlisi:

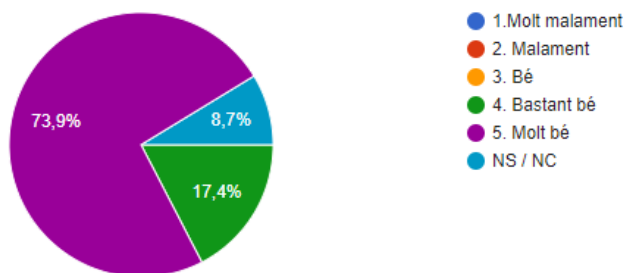
Per tal de poder valorar com van rebre la família el desenvolupament d'aquest Pla, vàrem realitzar una enquesta de satisfacció pel que fa a com s'han sentit les famílies durant els moments més crítics de la pandèmia al nostre centre. A continuació presentem els resultats obtinguts:

Enquesta de satisfacció

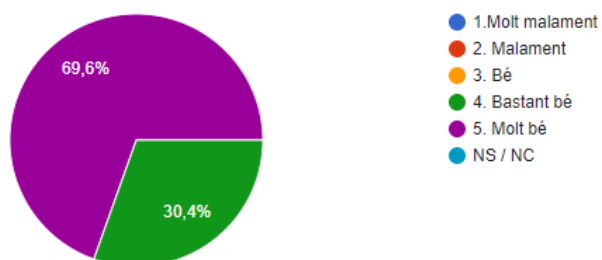
El servei de videotrucades i trucades l'heu valorat:



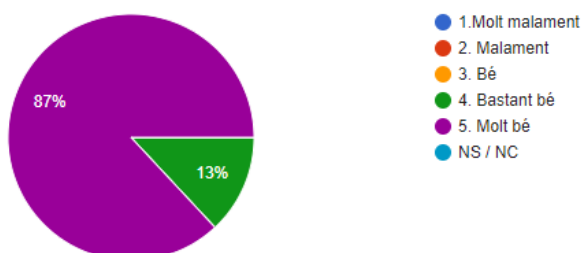
Les comunicacions per Gerapp i per correu electrònic:



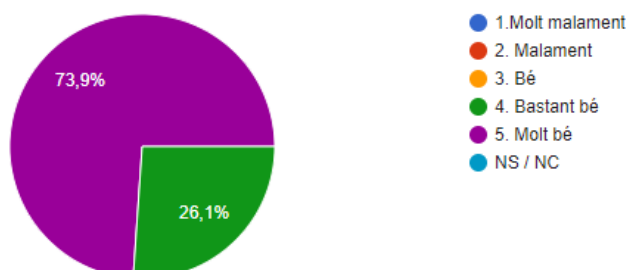
La disponibilitat per comunicar-vos amb el centre i/o equip professional



La informació rebuda sobre la situació del centre:



Valoració global del grau de satisfacció amb la gestió que hem fet de la crisi de la Covid19



Resposta a preguntes de resposta breu:

- Tots els que han participat a l'enquesta creuen que el seu familiar ha estat ben atès tot i que en alguns casos sí que han notat un empitjorament a conseqüència de la situació, però confien en la feina de l'equip.
- Tots els que han participat a l'enquesta ens han indicat que el que més han trobat a faltar és el contacte directe amb el seu familiar.