

Indagine
Bisogni Familiari OIC –
Emergenza Covid 19
sede BOZZOLO



OBIETTIVI

1. Raccogliere i **bisogni emergenti** e più urgenti dei **familiari** in questa fase
2. Valutare la **percezione dei familiari sulla qualità del servizio** ricevuto dai loro congiunti ospiti delle residenze OIC in questo periodo legato all'emergenza Coronavirus e a tutte le strategie messe in atto per affrontarla.
3. Fornire un **momento di ascolto e accoglienza** delle istanze dei familiari attraverso uno strumento neutro e degli intervistatori «terzi» e quindi «super-partes»



Metodologia

Invio lungo messaggio di presentazione ai familiari per permettere loro:

- ❖ di vedere il questionario (riduzione ansia o effetto sorpresa)
 - ❖ di rifiutarsi esplicitamente
 - ❖ di concordare orari risposta
 - ❖ re-invio risposte tramite foto
-
- **Intervistatori super partes:** psicologi laureati in tirocinio post laurea o afferenti al Master di psicologia dell'invecchiamento (UNIPD).
 - **Capacità di raccogliere i bisogni e di mettere a loro agio i familiari**



STRUMENTI

- **Intervista strutturata ispirata al Quality-Via**
- **: 11 domande chiuse + 2 domande aperte**
- Domande chiuse 3 macro fattori:
- **RAPPORTO CON IL PERSONALE**
- **SERVIZI DI CURA**
- **SENSO DI SICUREZZA E AFFIDABILITÀ**
- Ad ogni domanda è possibile risponde usando i termini “per niente” (1), “poco” (2), “abbastanza” (3), “molto” (4).
- **Domande aperte:**
- *Di cosa avrebbe maggiormente bisogno ora?*
- *Cosa apprezza di più di questa Residenza in questo momento ?*



Adesione: 99%

	% ADESIONE	N risposte	N Ospiti al 26/05/2020	N dinieghi (in alcune sedi contattati più familiari per ospite)
BOZZOLO	99%	88	89	28

INIZIO INTERVISTE: 20 agosto 2020

FINE INTERVISTE: 28 agosto 2020

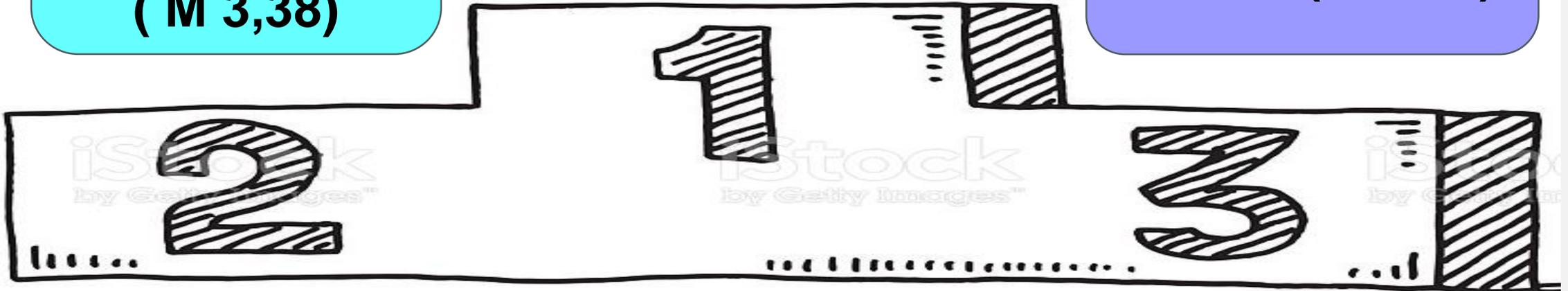


Fattore più apprezzato: senso di sicurezza/affidabilità

**RAPPORTO
CON IL
PERSONALE
(M 3,38)**

**SENSO DI
SICUREZZA
AFFIDABILITÀ
(M 3,49)**

**SERVIZI DI
CURA (M 3,33)**



**Punteggi medi da 1 a 1.99:
risultato negativo**

**Punteggi medi Da 2 a 2.99:
elemento da monitorare**

**Punteggi medi da 3 a 4:
elemento positivo**

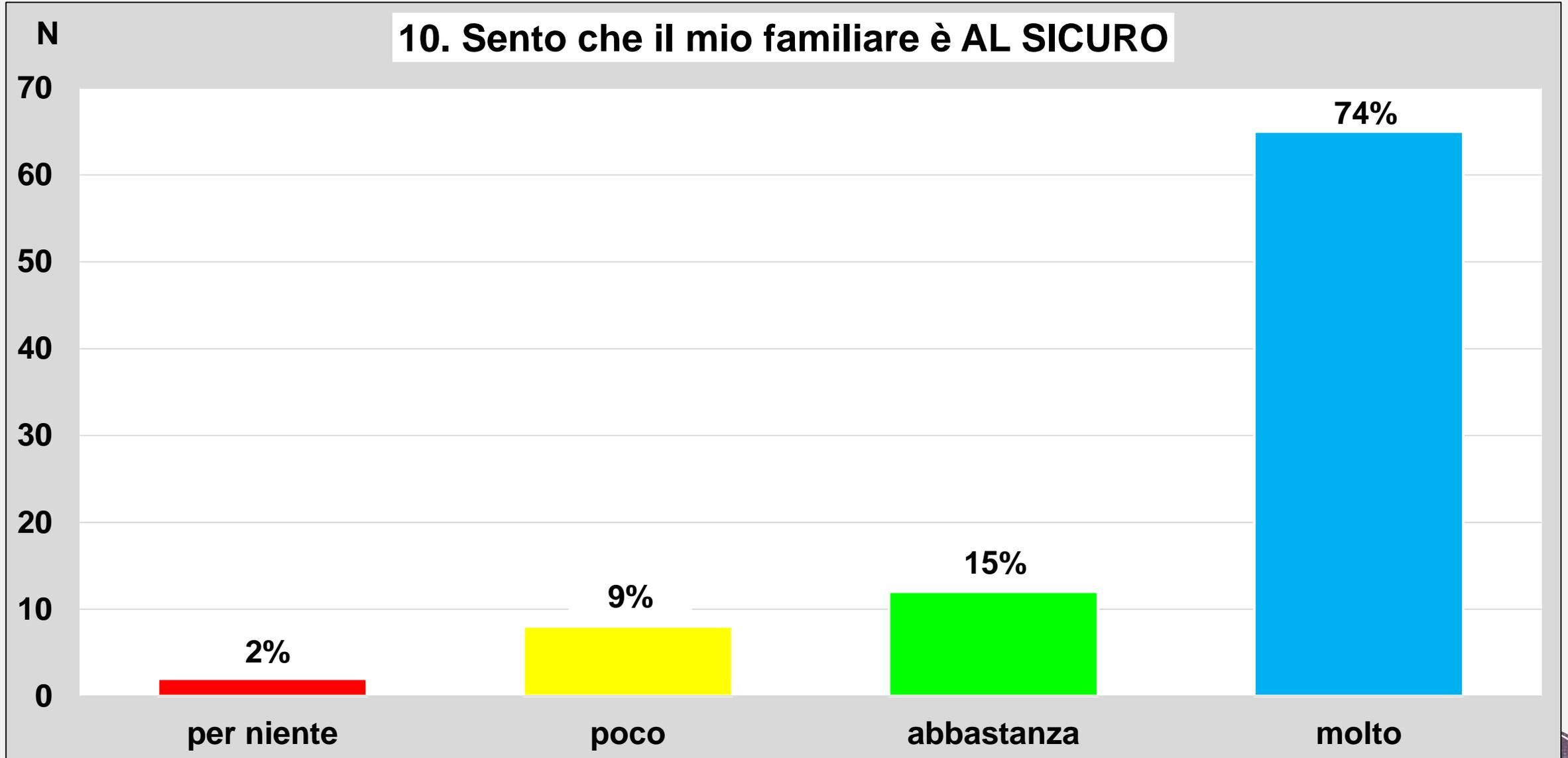


Item con punteggi più alti e più bassi in ogni fattore

RAPPORTO CON IL PERSONALE (M 3,38)	
4. Il personale mi fornisce INFORMAZIONI , aggiornamenti e spiegazioni sui vari INTERVENTI ATTUATI per far fronte all'emergenza	3,51
2. Sono soddisfatto delle INFORMAZIONI che mi vengono fornite sullo STATO EMOTIVO del mio familiare	3,17
SERVIZI DI CURA (M 3,33)	
6. Mi vengono fornite MODALITÀ ALTERNATIVE per mantenere i CONTATTI con il mio familiare (chiamate, videochiamate, lettere..)	3,49
8. So che il mio familiare è occupato in ATTIVITÀ RICREATIVE durante il giorno	3,13
SENSO DI SICUREZZA – AFFIDABILITÀ (M 3,49)	
10. Sento che il mio familiare è al SICURO	3,60
9. Mi sento SOSTENUTO DAL PERSONALE in questa fase di emergenza	3,32

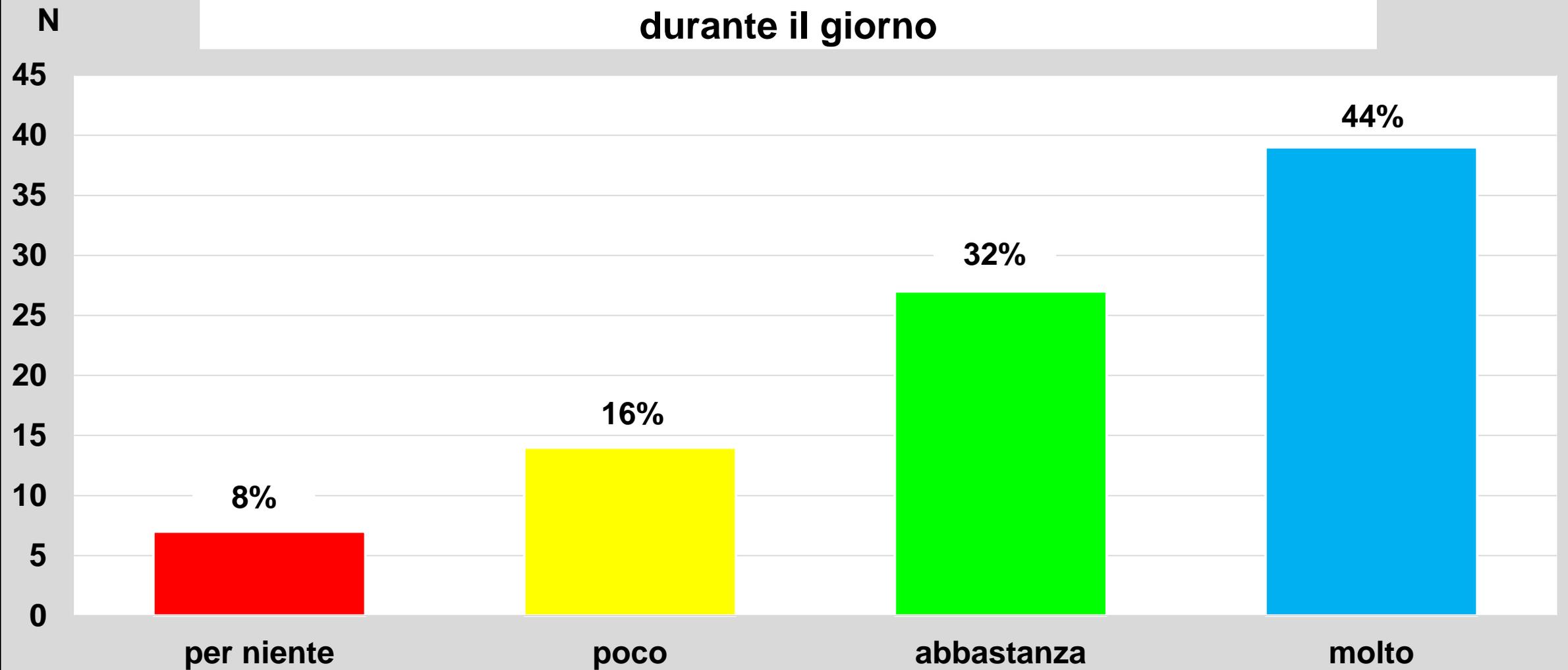


SENSO DI SICUREZZA AL 1° POSTO (3,60)



ATTIVITÀ RICREATIVE ALL'INTERNO (3,13)

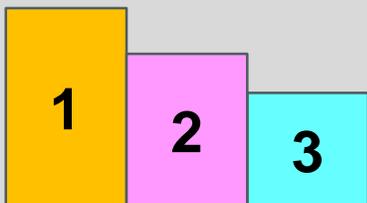
8. So che il mio familiare è OCCUPATO in ATTIVITA' RICREATIVE durante il giorno



Cosa APPREZZA di più di questa Residenza in questo momento ?

	% risposte	sicurezza	attenzione	professionalità	tempestività	efficienza	cura	disponibilità
BOZZOLO (N 88)	100%	42,5	33,3	26,4	21,8	19,5	19,5	14,9

SICUREZZA – ATTENZIONE - PROFESSIONALITÀ



**CLUSTER
SOPRA IL 20%**

**CLUSTER
SOPRA IL 10%**

**NB: La percentuale è ponderata sul numero dei rispondenti delle singole sedi.
Domanda aperta: più scelte possibili.
Somma non uguale a 100%**

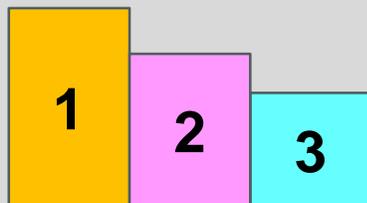
Esempi frasi «cluster apprezzamenti»

SICUREZZA	<p>"Ho messo mia mamma nelle vostre mani e mi avete dato tanta sicurezza. Il fatto di aver messo in sicurezza gli ospiti e anche tutto il personale: avete fatto la scelta corretta per tutelare tutti Tutte le misure adottate mi fanno sentire tranquilla su un ipotetico rischio contagio</p>
PROFESSIONALITÀ	<p>"avete fatto di tutto per tenere botta... siete stati veramente bravi"</p>
TEMPESTIVITÀ	<p>Il fatto che avete avuto la prontezza a rispondere in modo adeguato all'emergenza. Siete stati bravissimi a capire prontamente quali fossero le scelte giuste da prendere</p>
ATTENZIONE	<p>Anche se non posso andare, apprezzo che tengano chiuso, che sono molto attenti. Per la sicurezza degli ospiti. Mi sembra siano molto attenti.</p>

Di cosa avrebbe maggiormente **BISOGNO** ora?

	% risposte	frequenza visite	migliorare qualità servizio	maggiori info	comunicaz. istituzion.	info medico sanitarie
BOZZOLO (N 88)	95%	53,0	12,0	4,8	4,8	4,8

**FREQUENZA VISITE ;
MIGLIORARE LA QUALITÀ COMPLESSIVA DEL SERVIZIO**



**CLUSTER
SOPRA IL 20%**

**CLUSTER
SOPRA IL 10%**

**NB: La percentuale è ponderata sul numero dei rispondenti delle singole sedi.
Domanda aperta: più scelte possibili.
Somma non uguale a 100%**

Esempi frasi «cluster BISOGNI»

FREQUENZA VISITE	<p>Poter fare incontri più frequenti Poter fare visite più frequenti e con maggior contatto Ho bisogno di riprendere a vederla più spesso. Il senso di abbandono è stato molto grande per lei</p>
MIGLIORARE QUALITÀ SERVIZIO	<p>Maggiore attenzione e cura nella vestizione dell'ospite Maggior attenzione nel prendersi cura dell'ospite</p>
MAGGIORI INFORMAZIONI	<p>Vorremo avere delle informazioni più precise anche sulle procedure di controllo sanitario sui lavoratori e sugli ospiti Informazioni su come verrà gestita la situazione nel futuro prossimo.</p>
COMUNICAZIONI ISTITUZIONALI	<p>Notizie in più dalla direzione sulla situazione interna (come video/ comunicati); Più comunicazione da parte della direzione sulla situazione interna alla residenza</p>
INFO MEDICO SANITARIE	<p>Avremmo voluto informazioni migliori dal medico, abbiamo dovuto fare diverse chiamate, e abbiamo ricevuto poi alcune informazioni da parte degli infermieri. Conoscere la situazione sanitaria dell'ospite</p>



*«VI DEVO RINGRAZIARE:
SIETE RIUSCITI A
TENERE IL FILO DEL
NOSTRO AQUILONE IN
MEZZO AL CIELO IN
TEMPESTA»*

Un Familiare

