

# Indagine Bisogni Familiari OIC – Emergenza Covid 19 sede **BOZZOLO**

indagine Gennaio 2022

# 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.



# Metodologia

**Invio lungo messaggio di presentazione ai familiari per permettere loro:**

- ❖ di vedere il questionario (riduzione ansia o effetto sorpresa)
  - ❖ di rifiutarsi esplicitamente
  - ❖ di compilarlo nel momento loro più appropriato
  - ❖ restituzione esiti
- 
- **Questionario on-line:** Per permettere a tutti i familiari di partecipare all'indagine superando le limitazioni dovute al covid.
  - **Capacità di raccogliere i bisogni e di mettere a loro agio i familiari**



# STRUMENTI

Elaborazione dati Antonino Pettina

- **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: 46%

	% ADESIONE	N risposte	N° Ospiti - media gennaio 2022
<b>BOZZOLO</b>	<b>46%</b>	<b>30</b>	<b>65</b>

**INIZIO INTERVISTE: 01 gennaio 2022**

**FINE INTERVISTE: 31 gennaio 2022**

Elaborazione dati Antonino Pettina



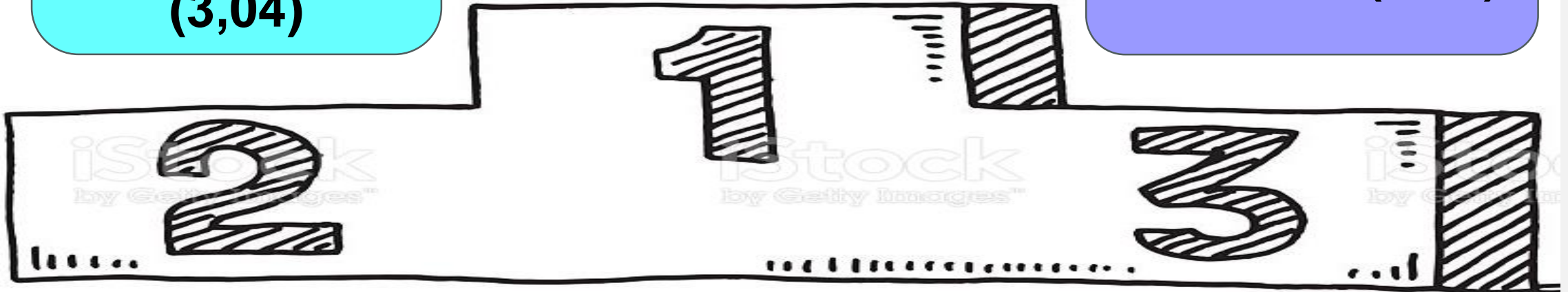
# Fattore più apprezzato: senso di sicurezza/affidabilità

Elaborazione dati Antonino Pettina

**RAPPORTO  
CON IL  
PERSONALE  
(3,04)**

**SENSO DI  
SICUREZZA  
AFFIDABILITÀ  
(3,26)**

- **SERVIZI DI  
CURA (2,81)**



**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

<b>RAPPORTO CON IL PERSONALE ( M 3,04)</b>	
4. Il personale mi fornisce <b>INFORMAZIONI</b> , aggiornamenti e spiegazioni sui vari <b>INTERVENTI ATTUATI</b> per far fronte all'emergenza	<b>3,33</b>
2. Sono soddisfatto delle informazioni che mi vengono fornite sullo stato <b>EMOTIVO</b> del mio familiare	<b>2,63</b>
<b>SERVIZI DI CURA (M 2,81)</b>	
5. Ritengo che le cure che il mio familiare riceve siano adeguate	<b>3,10</b>
7. Vedo o so che il mio familiare è curato nell'aspetto fisico e nel vestiario	<b>2,6</b>
<b>SENSO DI SICUREZZA – AFFIDABILITÀ (M 3,26)</b>	
10. Sento che il mio familiare è al <b>SICURO</b>	<b>3,47</b>
9. Mi sento <b>SOSTENUTO DAL PERSONALE</b> in questa fase di emergenza	<b>3,10</b>

Elaborazione dati Antonino Pettina

Punteggi medi da 1 a 1.99: risultato negativo

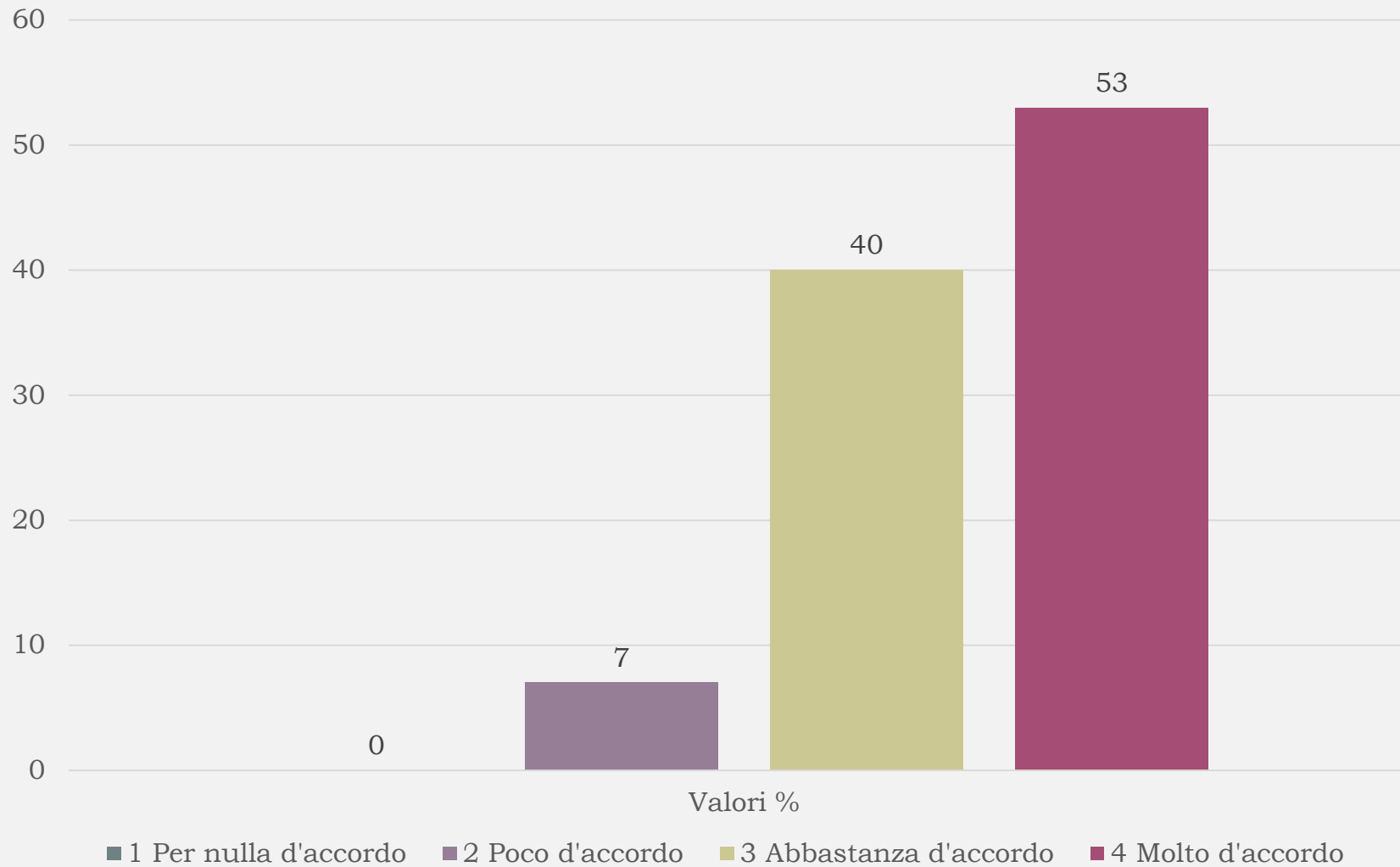
Punteggi medi Da 2 a 2.99: elemento da monitorare

Punteggi medi da 3 a 4: elemento positivo



# SENSO DI SICUREZZA AL 1° POSTO (3,47)

10. Sento che il mio familiare è al sicuro



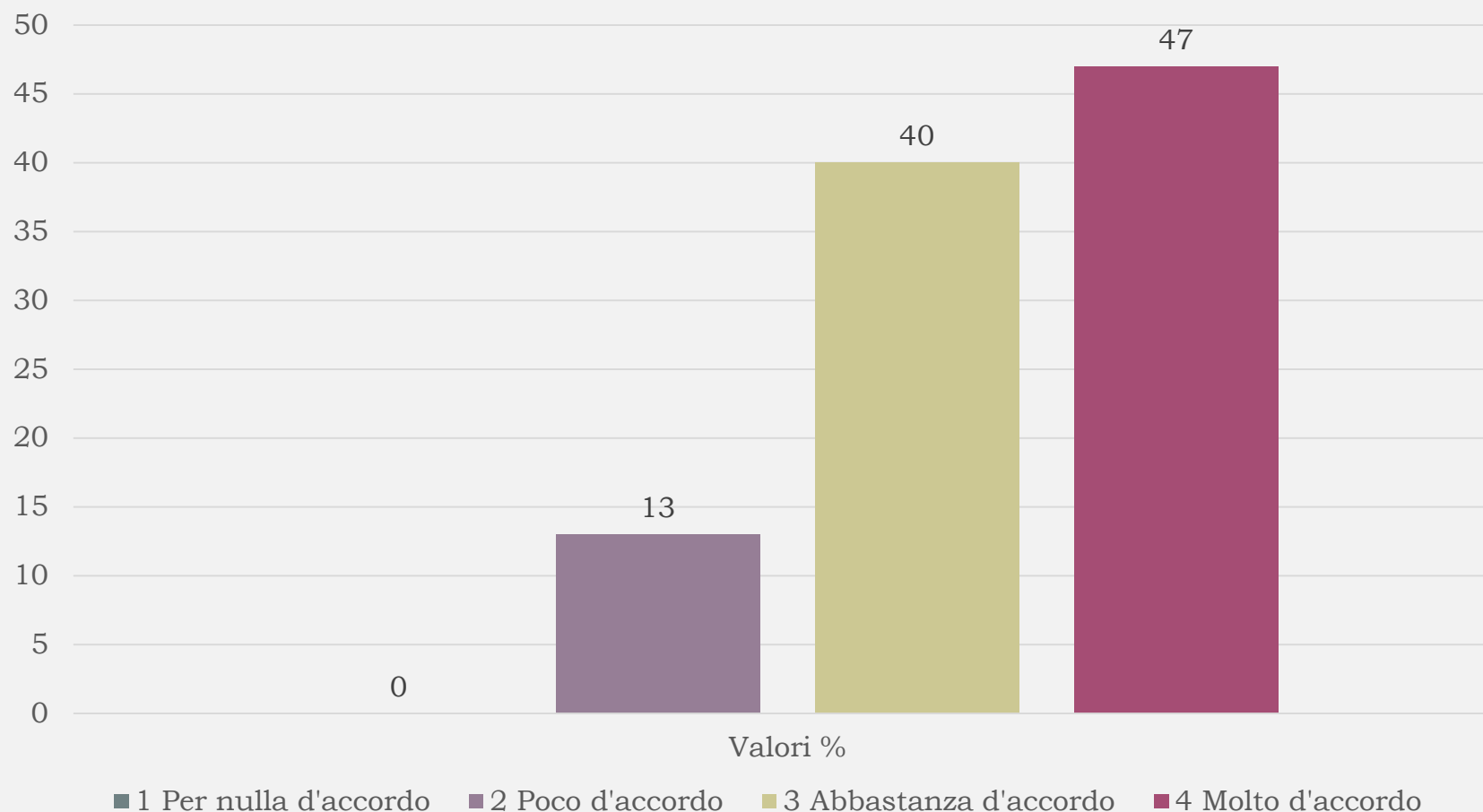
Elaborazione dati Antonino Pettina





## Comunicazione con il personale 2° posto (3,33)

4. Il personale mi fornisce informazioni, aggiornamenti e spiegazioni sui vari interventi attuati per far fronte all'emergenza

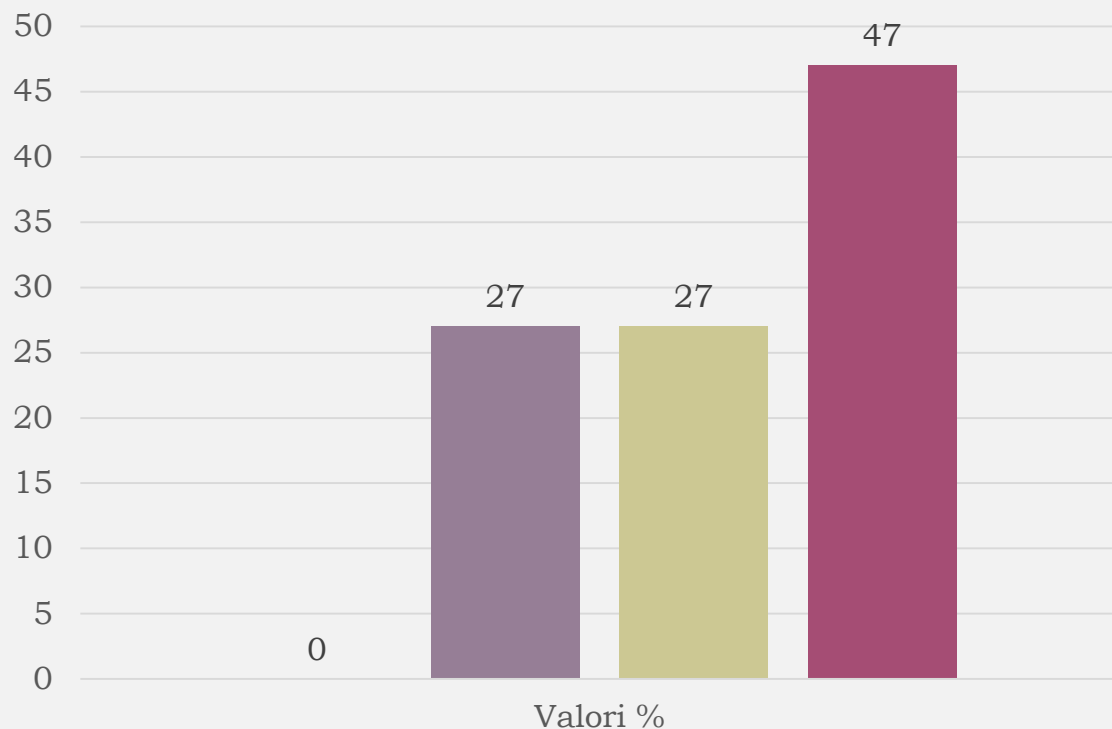


Elaborazione dati Antonino Pettina



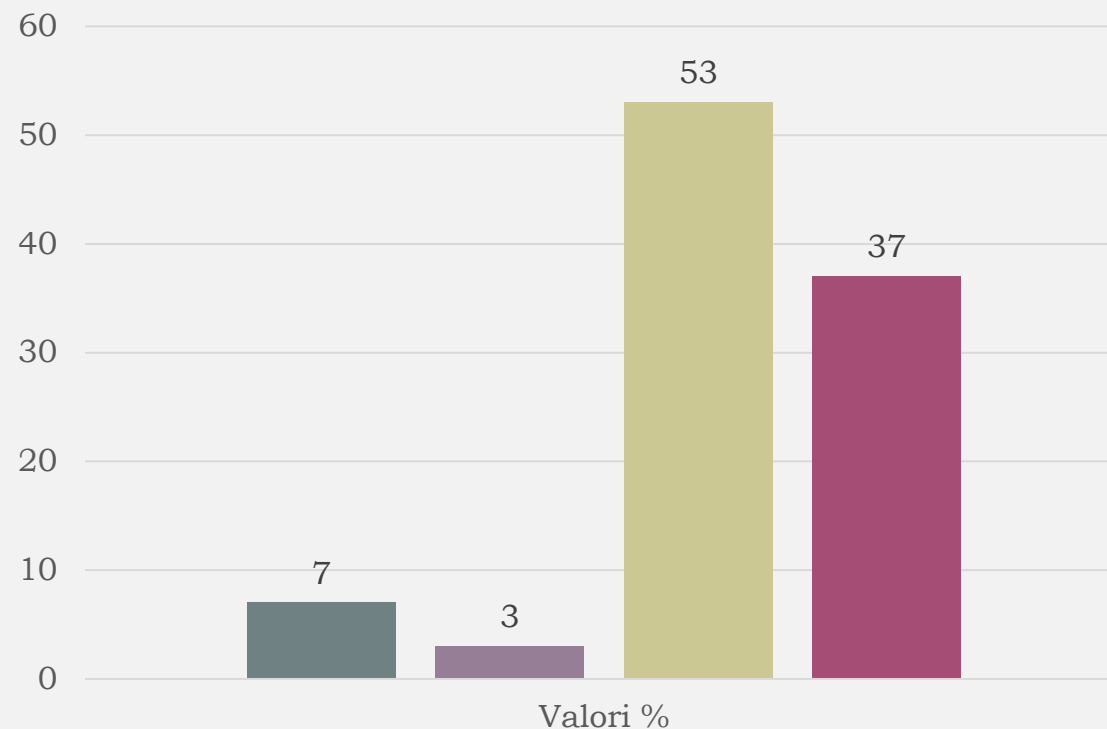
## 3° posto a pari merito (3,2)

3. Il personale risponde in maniera rapida alle mie richieste di informazione sul mio familiare



■ 1 Per nulla d'accordo ■ 2 Poco d'accordo  
■ 3 Abbastanza d'accordo ■ 4 Molto d'accordo

11. Sento di aver fatto la scelta giusta per il mio familiare inserendolo in questa residenza



■ 1 Per nulla d'accordo ■ 2 Poco d'accordo  
■ 3 Abbastanza d'accordo ■ 4 Molto d'accordo

Elaborazione dati Antonino Pettina

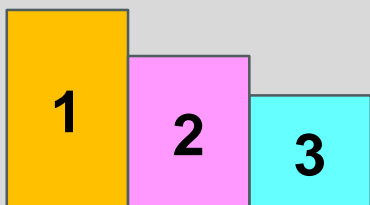


# Cosa APPREZZA di più di questa Residenza in questo momento ?

	% risposte	Qualità del personale	Sicurezza	Gentilezza	Organizzazione	Correttezza	Pulizia	Assistenza
<b>BOZZOLO (N 30)</b>	46%	46,6	23,3	20	10	10	10	10

## QUALITA' DEL PERSONALE-SICUREZZA-GENTILEZZA

Elaborazione dati Antonino Pettina



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»**

Elaborazione dati Antonino Pettina

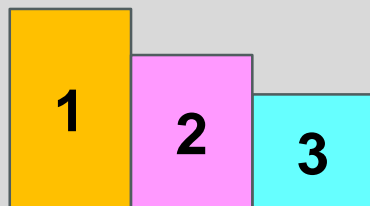
<b>QUALITA' DEL PERSONALE</b>	«Lo sforzo da parte di tutti di cercare la normalità nella situazione attuale»; «Fisioterapia e controllo medico»; «L'organizzazione della Casa, l'assistenza data al mio familiare, la pulizia alla persona, l'ordine e la pulizia dei locali».
<b>SICUREZZA</b>	«Che stanno molto attenti alle linee guida in questo momento di covid x tutelare i nostri cari»; «Il rispetto delle regole anti covid in vigore in questo momento».
<b>GENTILEZZA</b>	«La professionalità, disponibilità ed empatia del nuovo Direttore Sanitario, della Caposala, dell'infermiera Mara nonché dell'educatrice a cui va riconosciuto, inoltre, grande impegno nel creare attività ricreative per gli ospiti nei ritagli di tempo residui rispetto alla gestione delle visite familiari e parenti».
<b>ALTRO</b>	«La serietà con cui stanno affrontando questo triste periodo»; «Di continuare come attualmente»

# Di cosa avrebbe maggiormente **BISOGNO** ora?

	% risposte	Maggior frequenza visite	MAGGIOR COMPAGNIA E COMPrensIONE	Maggior qualità del servizio
<b>BOZZOLO (N 30)</b>	46%	33,6	26,6	10

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

Elaborazione dati Antonino Pettina



**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»

Elaborazione dati Antonino Pettina

<b>Maggior frequenza visite</b>	«Più possibilità di visite anche se capisco che il periodo non lo consente»; «Poterla vedere a piacimento»
<b>MAGGIOR COMPAGNIA E COMPrensIONE</b>	«Più contatti con noi familiari»; «Più informazioni su come mamma passa la giornata»; «Pensare che mio papà vive serenamente Sono soddisfatta della struttura ma questo non riempie il vuoto che sento a casa»; «Svago, relazionare con altre persone»; «in mancanza di un nostro contatto con i nostri cari in struttura un maggior coinvolgimento da parte del personale sia materiale che morale e un maggior numero di attività»
<b>Maggior qualità del servizio</b>	«Premetto che il mio familiare è in struttura da qualche mese. Quindi vista la situazione difficile dovuta al Covid è difficile fare una valutazione serena. I limiti, indispensabili, sono molti. Capisco la necessità di restrizioni per tutelare gli ospiti, ma proprio per questo motivo c'è bisogno, vedendoli poco, di una maggiore disponibilità verso gli ospiti da parte del personale. Capisco anche che infermiere, educatrici e tutti quelli che lavorano all'interno hanno molto lavoro. Quindi diventa per loro difficile seguire ogni persona come vorrebbero (...)».
<b>ALTRO</b>	«Non ho nessuna osservazione da fare»; «Più di così non si può»; «... i bisogni non coincidono con il rispetto della normativa anti Covid»



*«Di continuare come  
attualmente»;  
«Lo sforzo da parte di tutti  
di cercare la normalità  
nella situazione attuale».*

Due Familiari

