

R E P O R T

Analisi questionari di rilevazione dei bisogni informativi



CENTRO DI DOCUMENTAZIONE E FORMAZIONE
EMILIO E ISA RUBBI

Analisi questionari di rilevazione dei bisogni informativi

Nel periodo ottobre 2006 - febbraio 2007, il Centro Rubbi ha distribuito ad operatori del settore socio-sanitario-assistenziale un questionario di rilevazione dei bisogni informativi.

Tale questionario intendeva raccogliere le indicazioni degli operatori sulle tematiche più utili alla formazione e all'aggiornamento, allo scopo di meglio mirare l'azione del Centro sulla promozione della conoscenza di esperienze relative alla gestione dei servizi per anziani.

L'identikit dell'operatore emerso dall'indagine è quello di una donna tra i 40 e i 49 anni, Assistente di Base oppure OSS presso una casa protetta. L'operatrice è soddisfatta delle fonti sulle quali si aggiorna e richiede una frequenza di aggiornamento semestrale. Ritiene di avere maggiore bisogno informativo nell'area comunicativo-relazionale e in quella sanitaria; si mantiene aggiornata principalmente attraverso la partecipazione a corsi di formazione. E' abbonata a riviste specialistiche, soprattutto a quelle relative all'area assistenziale. Utilizza Internet e la posta elettronica, anche più volte alla settimana, anche se l'utilizzo di strumenti informatici non risulta diffuso in modo capillare tra gli operatori.

La necessità informativa in Internet della nostra operatrice-tipo è rivolta alla consultazione di banche dati, forum di discussione e newsgroup; altrettanto alto risulta il suo interesse a frequentare una biblioteca o un centro di documentazione. A quest'ultimo, l'operatrice richiede essenzialmente corsi di formazione e aggiornamenti tematici.

La distribuzione dei questionari è avvenuta in cinque Ipab dell'Emilia Romagna (Opera Pia dei Poveri Vergognosi di Bologna, Rete di Reggio Emilia, Istituto Andreoli di Borgonovo Val Tidone (PC), Istituto Valloni di Rimini, Iram di Faenza (RA) e in occasione di due corsi formativi svoltisi presso il Centro. I questionari sono inoltre stati distribuiti a diversi soci ANSDIPP (Associazione nazionale dei managers del sociale) e ad alcuni visitatori del Centro stesso.

In totale, ai questionari hanno risposto 352 operatori, così suddivisi:

Reggio Emilia Terza Età (Re)	156
Opera Pia dei Poveri Vergognosi - Bologna	60
Partecipanti ai Corsi formativi (due edizioni PAI 1/2 e 6/3)	45
IRAM - Faenza (Ra)	39
Istituto Valloni - Rimini	23
Istituto Andreoli - Borgonovo Val Tidone (Pc)	20
ANSDIPP (Associazione nazionale managers del sociale)	6
Vari	3

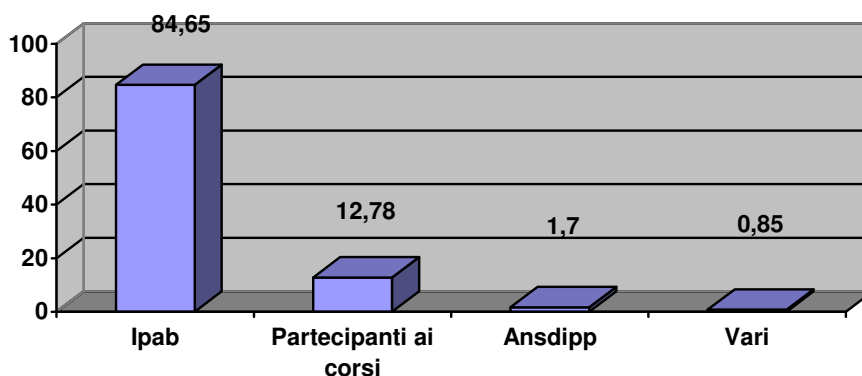


Grafico 1

Il totale degli operatori intervistati è formato per l'88% da donne e per il restante 12% da uomini. La maggior parte ha un'età compresa tra i 40 e 49 anni (43%); il 30% ha un'età compresa tra i 30 e 39 anni; il 16% dai 50 ai 59 anni, mentre solo l'11% ha un'età compresa tra i 20 e i 29 anni.

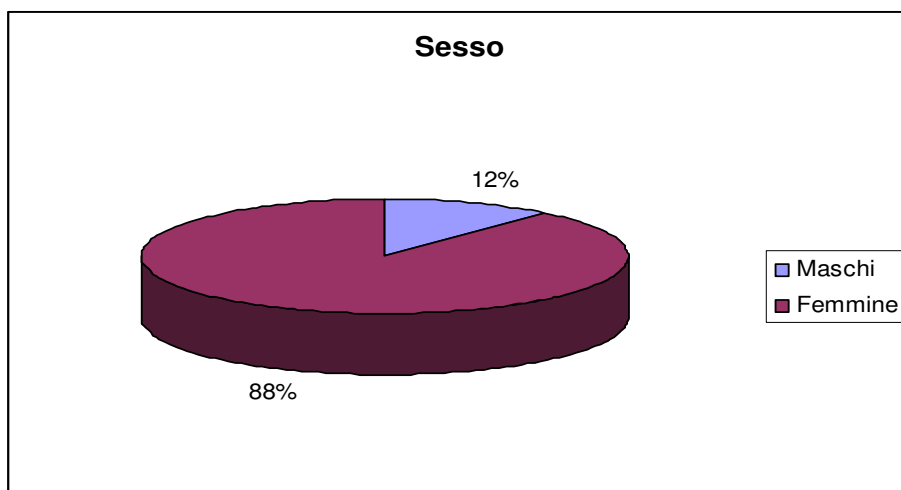


Grafico 2

Il grafico evidenzia l'assoluta preponderanza femminile di coloro che hanno risposto, mentre il successivo grafico 3 mostra che quasi la metà degli intervistati risulta compresa nella fascia di età 40-49 anni.

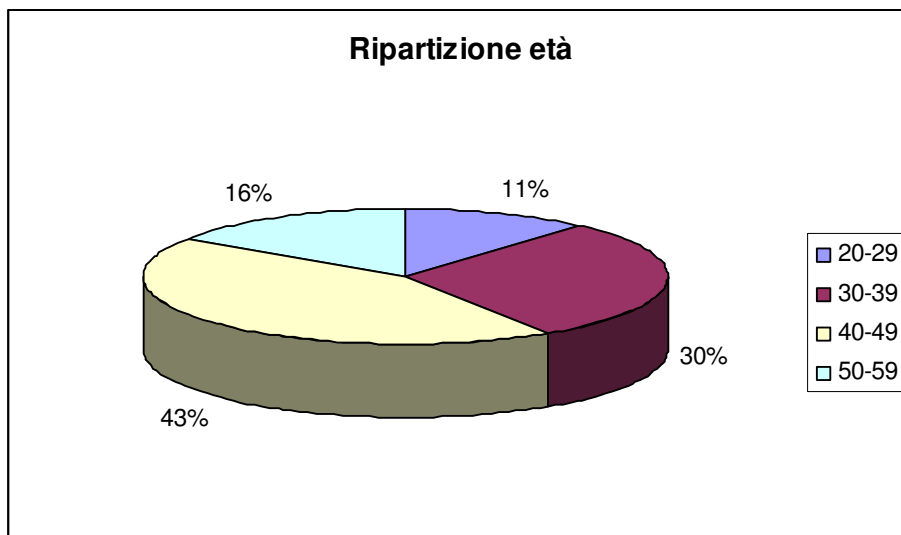


Grafico 3

Il ruolo ricoperto dalla maggioranza degli intervistati (grafico 4) è quello di Assistente di Base / Operatore Socio Sanitario (67%). Il restante 33% è composto da varie figure, così riportate:

- Responsabile di nucleo (37%)
- Direttore / Coordinatore di struttura (23%)
- Infermiere (14%)
- Animatore (12%)
- Terapista della riabilitazione (5%)
- Assistente sociale (5%)
- Psicologo (2%)
- Medico di struttura (1%)
- Progettista (1%)

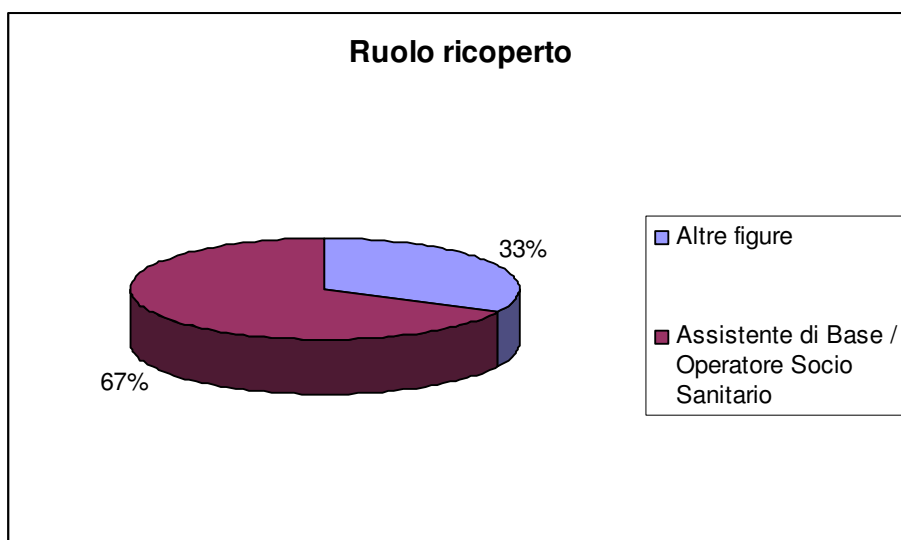


Grafico 4

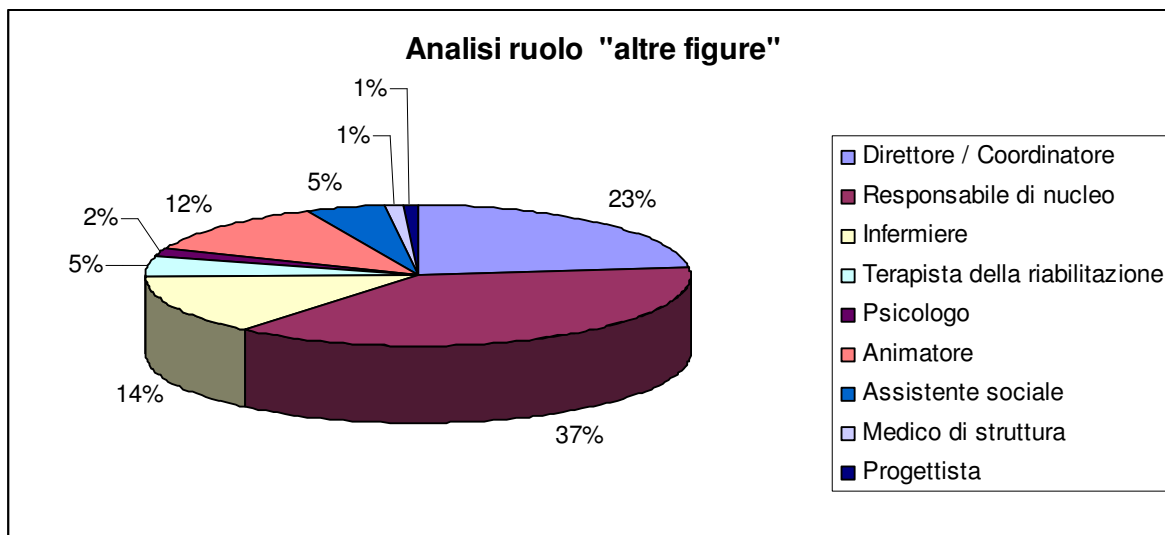


Grafico 5

Gli operatori intervistati lavorano presso i seguenti servizi:

- Casa Protetta
- Centro Diurno
- RSA
- Casa di Riposo
- Appartamenti Protetti

Il grafico seguente evidenzia che la maggioranza degli operatori proviene dalla Casa Protetta.

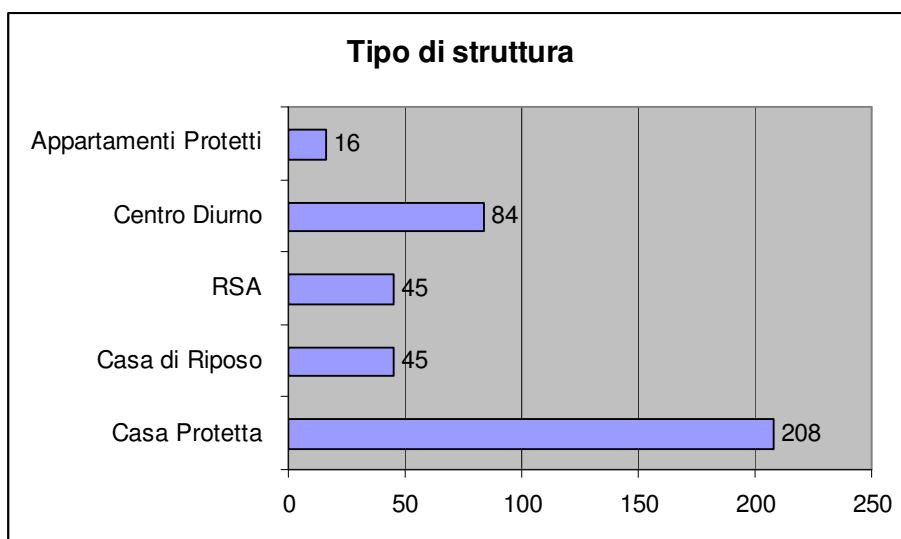


Grafico 6

La prima domanda del questionario riguardava la necessità di aggiornamento espressa dagli operatori. Su un totale di 343 risposte pervenute, la maggioranza (46%) ha richiesto un aggiornamento semestrale, mentre solo il 3% ritiene di avere bisogno di aggiornamento a frequenza settimanale.

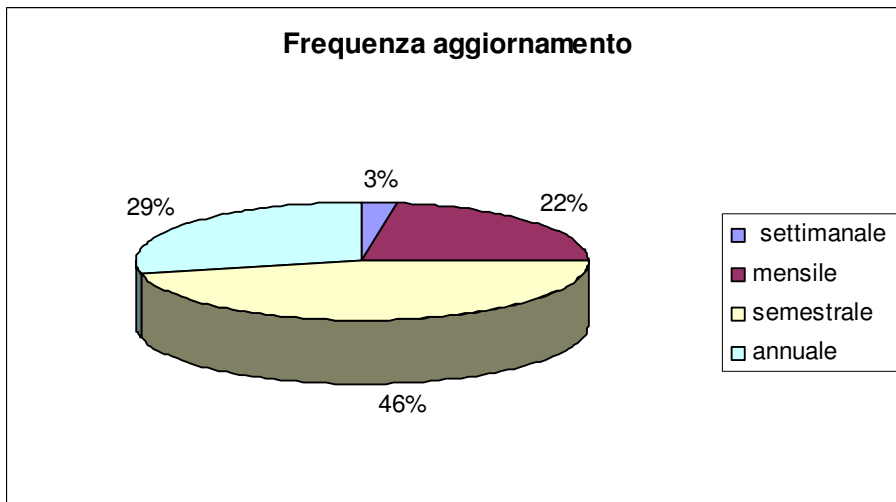


Grafico 7

Alla domanda sul grado di soddisfazione nei confronti delle fonti di informazione, oltre la metà degli operatori si è considerato soddisfatto.

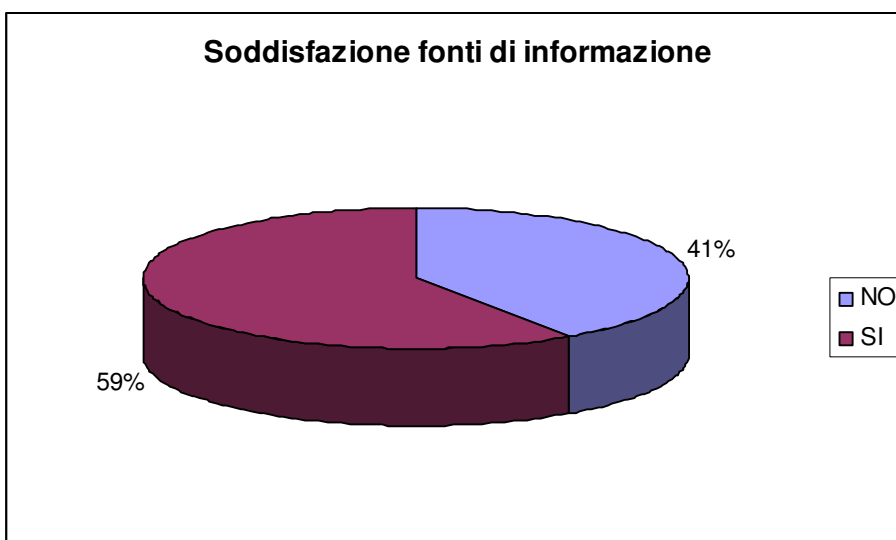


Grafico 8

Coloro che hanno risposto negativamente (105 operatori, ovvero il 41%), hanno così motivato la loro insoddisfazione:

- fonti di informazione scarse e frammentarie (58 persone)
- difficoltà ad accedere alle fonti per motivi riconducibili ai costi elevati, alla mancanza di informazioni e alla mancanza di tempo (33 persone)
- inadeguatezza delle fonti informative (14 persone)

Tra le aree tematiche sulle quali gli operatori ritengono di avere necessità di maggiori informazioni, si denota la prevalenza dell'area “*comunicativa – relazionale*” e di quella “*sanitaria*”.

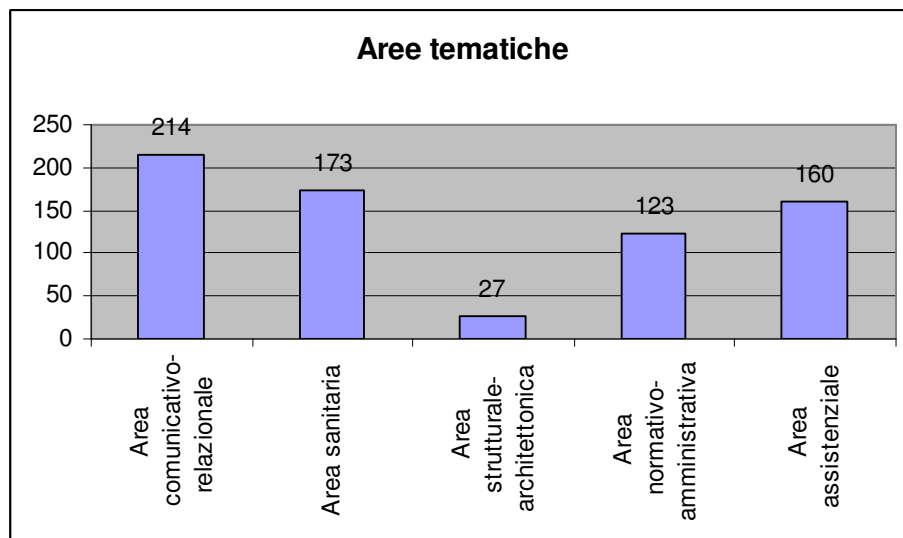


Grafico 9

Più nel dettaglio, si riportano in ordine decrescente i temi sui quali gli operatori richiedono aggiornamento, accompagnati dal numero delle indicazioni ottenute.

Tem	
Lavoro d'équipe	206
Relazione con i familiari	146
Aspetti legati all'integrazione socio-sanitaria	143
Relazione con l'ospite	136
Gestione delle risorse	114
Prevenzione	112
Tecnologie applicate all'assistenza	106
Animazione, attività ludico-ricreative	104
Riabilitazione	102
Metodologie e procedure sanitarie	97
Qualità	95
Percezione dell'ambiente (dimensione sensoriale, benessere, qualità della vita)	92
Linee guida e protocolli	89
Esperienze di formazione	86
Ruolo giuridico degli operatori	85
Sicurezza	81
Modelli assistenziali stranieri	80
Progettazione	72
Modelli gestionali dei servizi	62
Contratti e previdenza	58
Strutture e servizi polifunzionali	52
Formazione on line	51
Figure professionali	50
Rapporti con il volontariato	40
Gestione delle risorse economico-finanziarie	39
Controllo di gestione	39

Temi	
Lavoro notturno	35
Assistenza domiciliare	29
Narrativa e produzione cinematografica	28
Marketing e comunicazione esterna	28

Per quanto attiene ai canali attraverso i quali gli operatori si mantengono aggiornati, su 346 risposte la maggior parte (292) riguarda la partecipazione a corsi di formazione, seguita dai rapporti di scambio con colleghi (232) e dalla partecipazione a convegni (161).

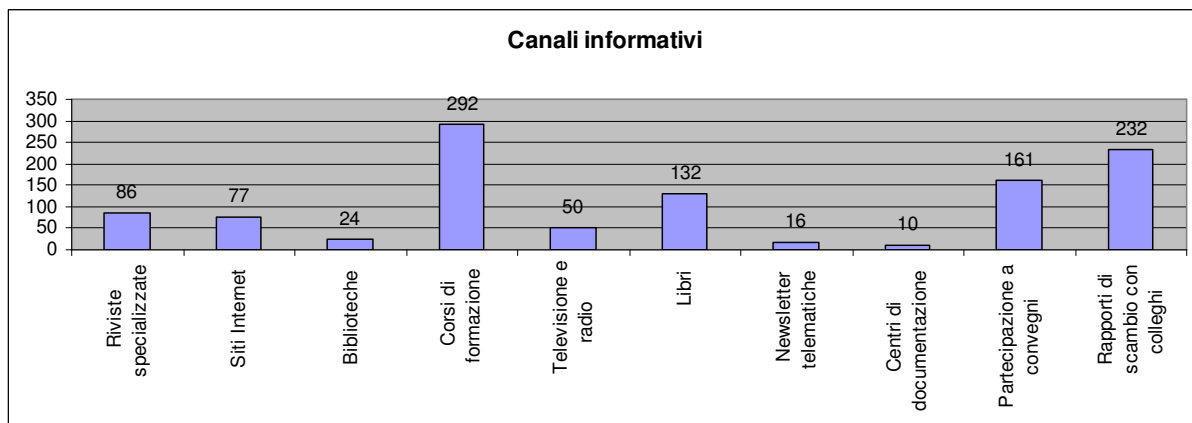


Grafico 10

Per lo svolgimento delle proprie attività professionali, la quasi totalità degli intervistati è abbonata a riviste. In particolare, possiamo classificare le pubblicazioni nelle seguenti aree:

- Area giuridico – amministrativa (5 segnalazioni)
- Area assistenziale (38 segnalazioni)
- Area tecnico specialistica (18 segnalazioni)
- Area riviste non specialistiche di supporto all'attività di riabilitazione/animazione (10 segnalazioni)

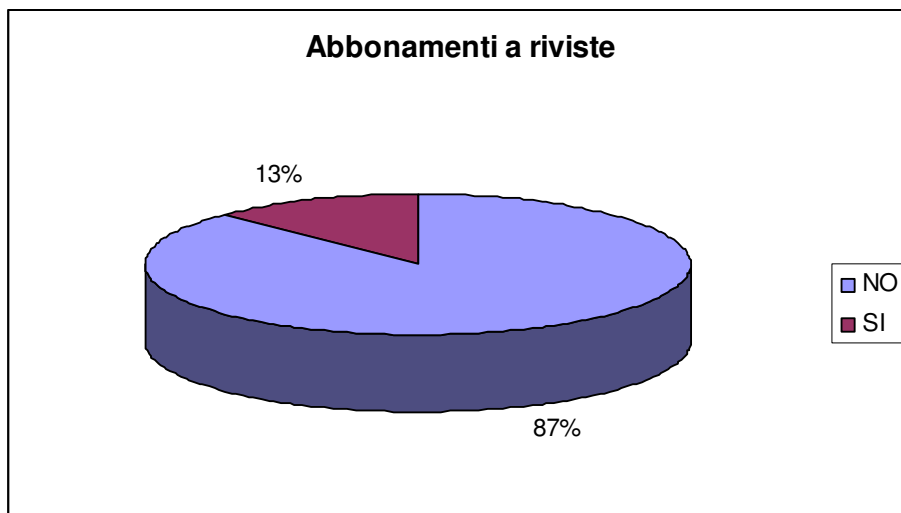


Grafico 11

Per quanto concerne gli strumenti informatici per lo svolgimento del proprio lavoro, il 73% degli intervistati non utilizza Internet, mentre il 27% ha dichiarato di utilizzarlo.

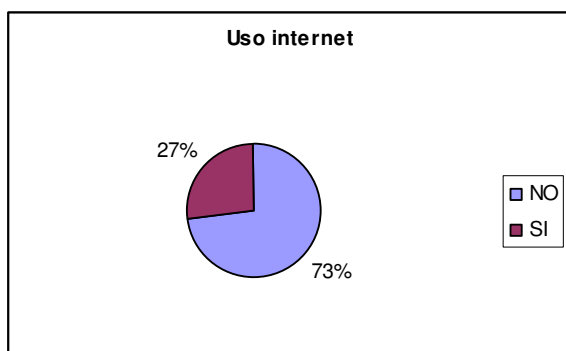


Grafico 12

La maggior parte di coloro che usano Internet si connette tutti i giorni, o comunque più volte alla settimana.

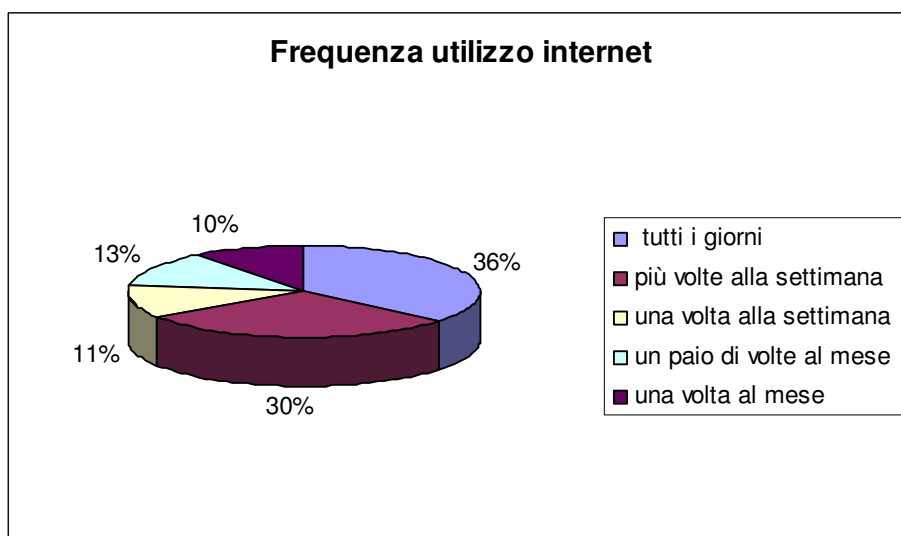


Grafico 13

I servizi Internet maggiormente utilizzati, in base alle 104 risposte pervenute, riguardano in primis l'uso dei motori di ricerca, seguito dall'accesso alle banche dati e alla partecipazione a forum di discussione. Dall'analisi dei motori di ricerca, risulta che "Google" è il più utilizzato, mentre "Libero", "Yahoo" e "Virgilio" hanno avuto preferenze per lo più simili.

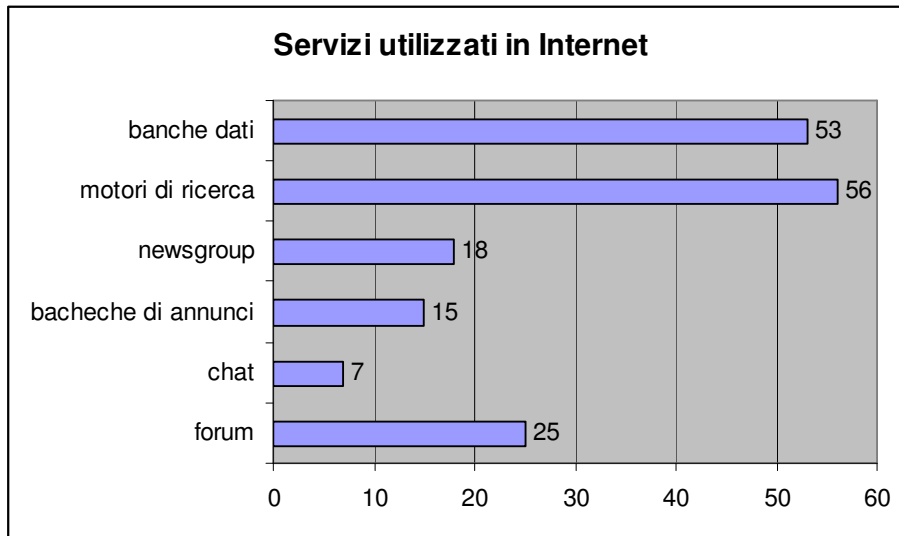


Grafico 14

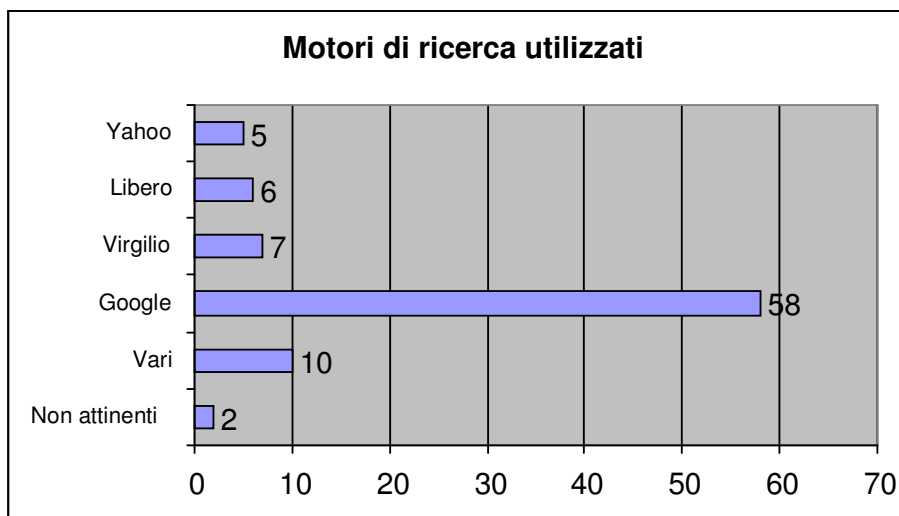


Grafico 15

La voce "Vari" raggruppa tutti i motori di ricerca citati meno di cinque volte.

Per quanto riguarda i siti maggiormente frequentati, su 53 risposte ottenute la maggior parte riguarda siti istituzionali (Ministeri, Regioni, Comuni, Aziende Usl e Università). Scarso ed estremamente frammentario risulta l'accesso a siti del settore con solo 13 risposte, così ripartite:

- 5 segnalazioni "Centro Maderna"
- 3 segnalazioni "Socialinfo – portale sul sociale"
- 1 segnalazione "Geriatrics"
- 1 segnalazione "Neuropsicologia"
- 1 segnalazione "Aifa – Agenzia Italiana del Farmaco"
- 1 segnalazione "Intramed – portale spagnolo di medicina"
- 1 segnalazione "Intrage – portale della terza età"

Riguardo ai 181 operatori che non utilizzano Internet, la causa maggiore è riconducibile alla mancanza di un accesso, seguita dall'incapacità di utilizzo.

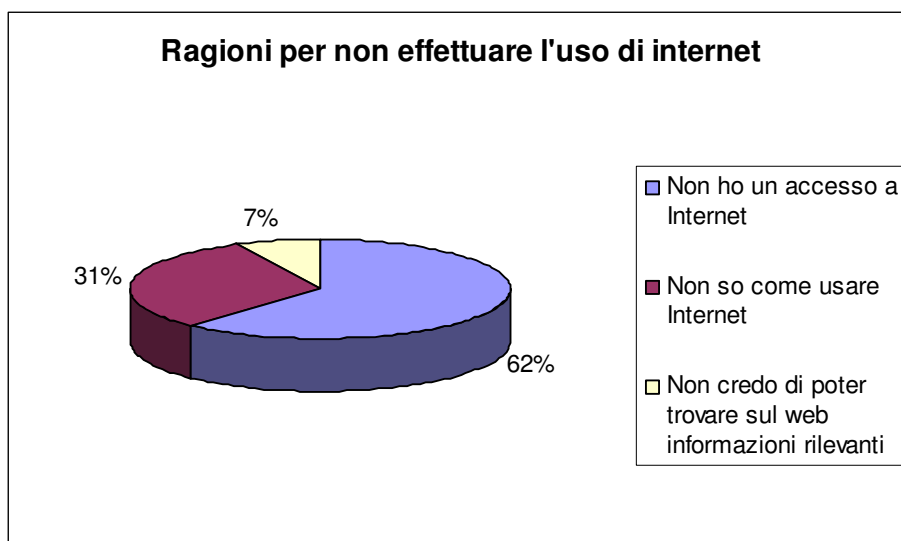


Grafico 16

Sull'uso della posta elettronica, si nota che la maggioranza degli intervistati non ne fa uso (184 contro 111).

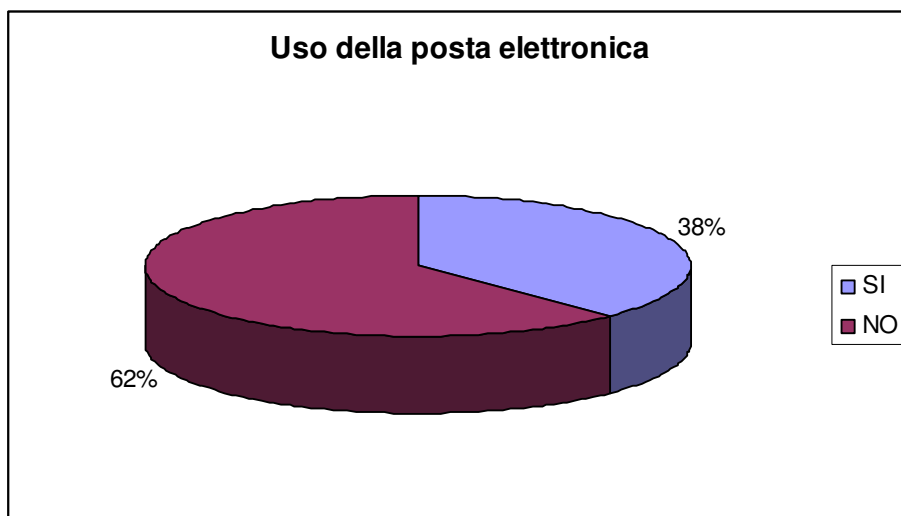


Grafico 17

Chi ha risposto in maniera affermativa, motiva il proprio utilizzo soprattutto per uso personale, seguito dalle comunicazioni di lavoro e per la ricezione di newsletter (vedi successivo grafico 18).

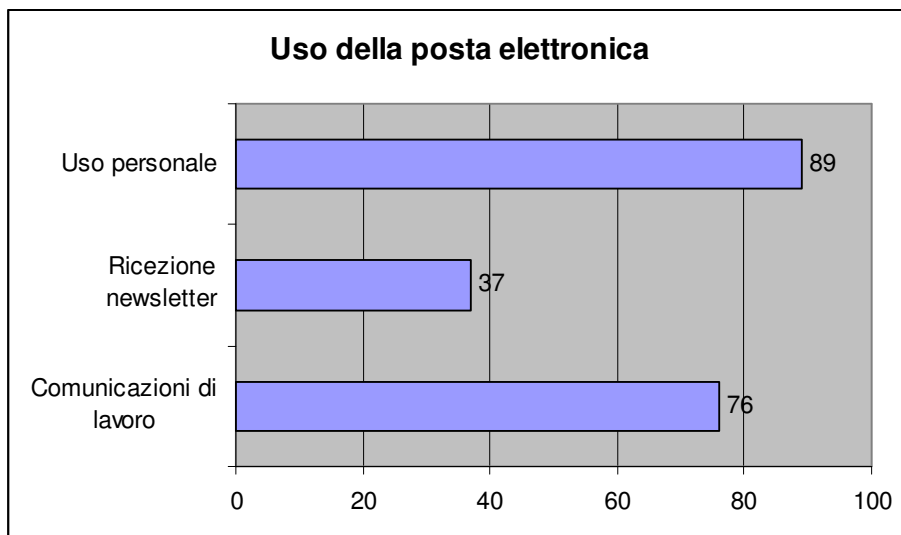


Grafico 18

Chi non usa questo strumento, porta come prima motivazione l'impossibilità di accedere ad una connessione, seguita dal non sapere usare questo mezzo.

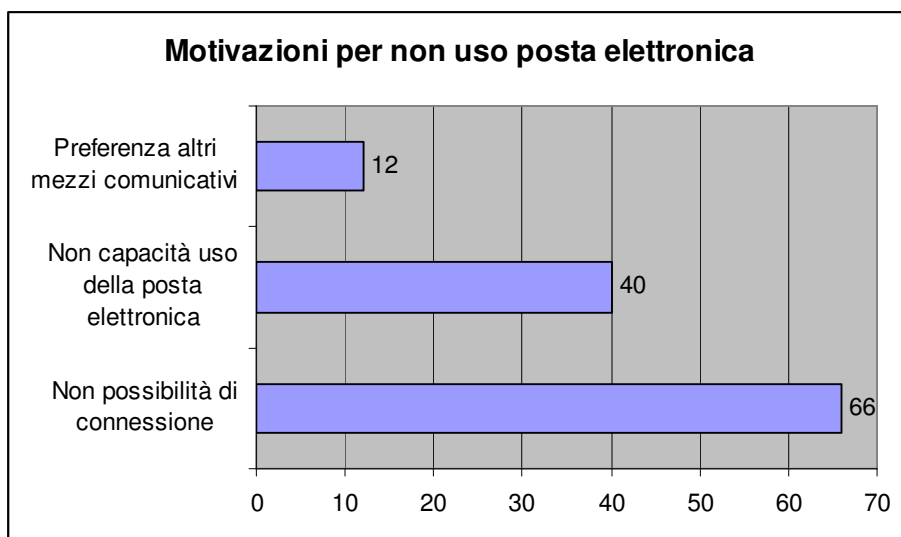


Grafico 19

Tra i servizi che gli operatori vorrebbero trovare su uno specifico sito Internet finalizzato ad informarli sui temi dedicati agli anziani, 167 risposte riguardano la richiesta soprattutto di “banche dati” (98), seguite da “forum” (82), “newsgroup” (51), “bacheche di annunci” (49) e “chat” (17).

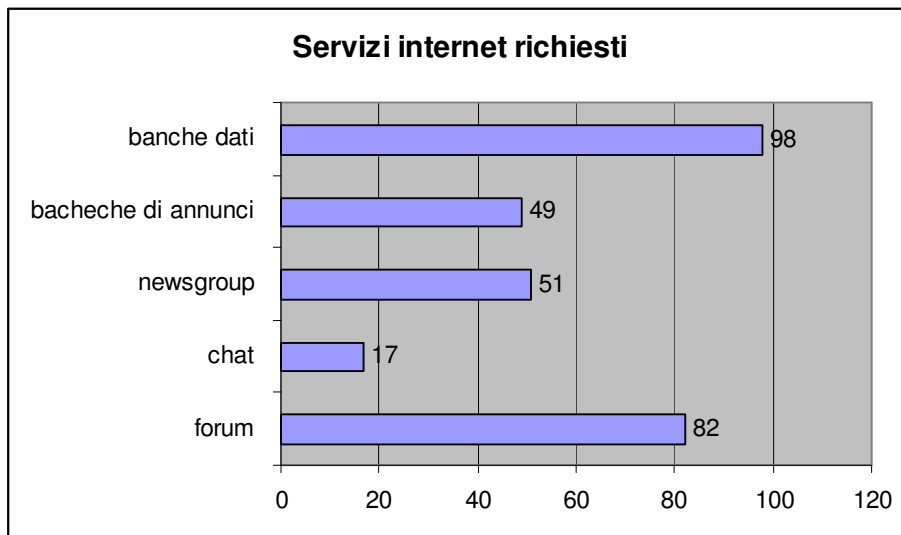


Grafico 20

Riguardo l’interesse degli operatori a frequentare una biblioteca che metta a disposizione documenti (libri, riviste, atti di convegno, ecc.) su tematiche relative alla propria attività professionale, l’85% (279 operatori) ha risposto di essere interessato, mentre il 15% (51 operatori) ha risposto in maniera negativa.

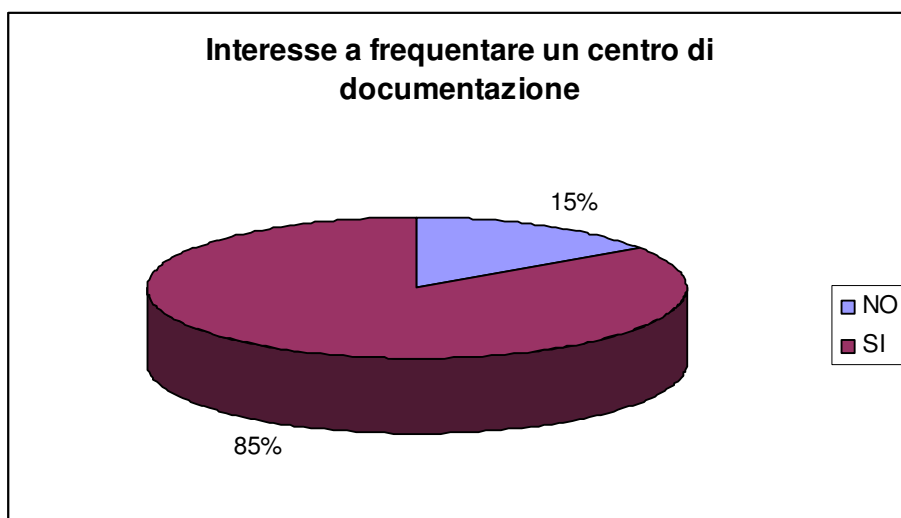


Grafico 21

Per quanto riguarda la domanda sui mezzi di informazione e aggiornamento a disposizione di coloro che operano nel settore, il 59% (193 operatori) ritiene di disporre di adeguati mezzi. Il 41% (134 operatori) ritiene invece che i mezzi di informazione e aggiornamento a sua disposizione non siano adeguati.



Grafico 22

Le motivazioni di coloro che hanno risposto negativamente, possono essere così sintetizzate:

- Scarsità di incontri informativi e di aggiornamento (41 risposte)
- Difficoltà ad avere le informazioni necessarie / mancanza di strumenti (20 risposte)
- Non sempre rispondenti alle esigenze (16 risposte)
- Mancanza di tempo / disponibilità (6 risposte)
- Costi elevati o non sostenuti dalle amministrazioni (5 risposte)

I servizi richiesti dagli operatori ad un Centro di documentazione e formazione, nell'ottica di migliorare il proprio aggiornamento professionale, possono essere così riepilogati (vedi grafico 23):

- Corsi di formazione / Convegni / Aggiornamenti su tematiche del settore (87 segnalazioni)
- Biblioteca / Centro di documentazione / Banche dati / Videoteca (29 segnalazioni)
- Sito Internet / Newsletter (19 segnalazioni)
- Forum / Scambi di esperienze con colleghi (10 segnalazioni)
- Informazioni in merito ad eventi (8 segnalazioni)

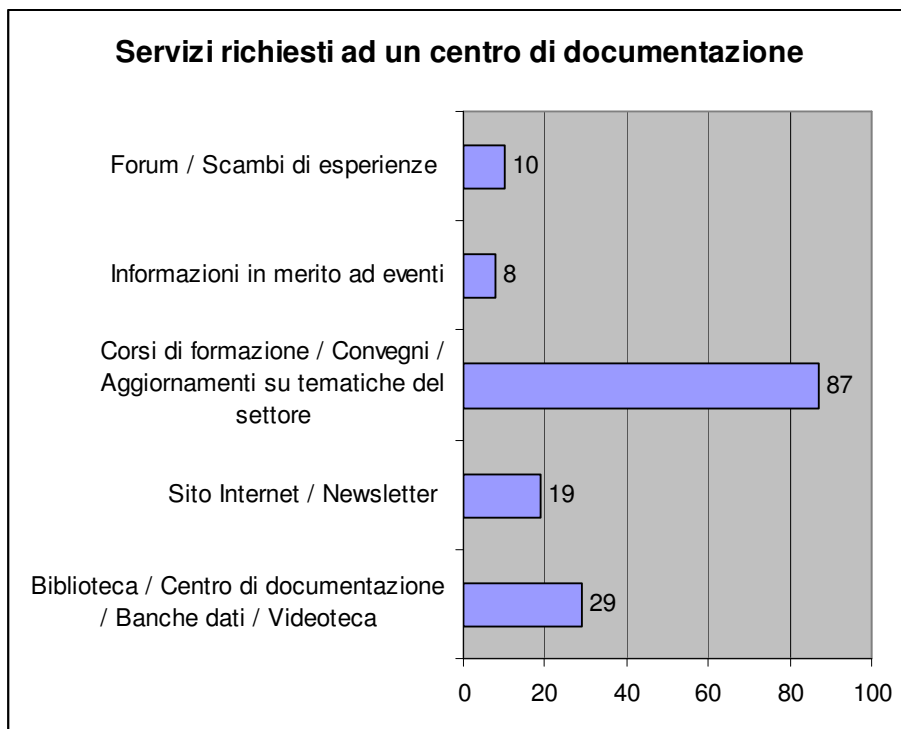


Grafico 23

Bologna, 11 maggio 2007

I referenti del Centro Rubbi
Giuliana Mongardi – Stefano Casanova



CENTRO DI DOCUMENTAZIONE E FORMAZIONE
EMILIO E ISA RUBBI

Centro Rubbi | Bologna per gli anziani S.r.l. | Via Altura n. 9/6-9/7 | 40139 Bologna
Tel. 051 454224 | Fax 051/6278356 | E-mail info@centrorubbi.it | www.centrorubbi.it