

**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT**

**EMBARÀS, PART I PUERPERI**

**RESULTATS 2013**

**Unitat de Qualitat - Gerència d'Atenció Ciutadana - Subdirecció**

# JUSTIFICACIÓ

- La planificació dels estudis dels últims anys sobre qualitat de servei i satisfacció, ha propiciat la realització de l'estudi d'un procés que té implicació en diferents línies de prestació de serveis, i que arriba a la seva segona edició.
- L'estudi d'opinió i satisfacció en el procés té, a més a més dels objectius comuns en l'anàlisi de totes les línies estudiades en el PLAENSA © 2003 - 2013, l'encàrrec de realitzar el seguiment del model d'atenció al part normal que està duent a terme la Direcció General de Planificació i Recerca en Salut del Departament de Salut. En aquest sentit, s'ha considerat oportú revisar i actualitzar els instruments de mesura emprats en l'edició de 2010, assegurant, així, el seguiment de la realitat i la valoració de l'impacte de les intervencions que es duen a terme en el marc del model d'atenció esmentat.
- La qualitat del servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt de variables, en molt casos comunes a altres línies de servei i objectivades en l'etapa qualitativa prèvia, com són: l'accessibilitat als serveis, el tracte dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa de l'entitat prestadora del servei.

# OBJECTIUS

## GENERAL

**Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels assegurats del CatSalut envers el procés EMBARÀS - PART - PUERPERI**

## ESPECÍFICS

- **Mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya.**
- **Comparar el grau de satisfacció de cada unitat mostral (UP) respecte la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, de la satisfacció per regions sanitàries i Catalunya.**
- **Realitzar un seguiment del model d'atenció al part normal dissenyat per la Direcció General de Planificació i Recerca en Salut del Departament de Salut, i identificar els patrons d'accés i ús dels serveis d'atenció a l'embaràs, el part i el puerperi**

# FITXA TÈCNICA

**Nivell de confiança:** 95%

**Grandària de la mostra:** 3384 individus.

**Marge d'error:** error màxim de  $\pm 1,69$  per al global Catalunya

**Proporció esperada:** 0,7.

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona
- **Univers:** dones de 15 anys i més que han tingut un fill/filla l'últim any.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** Extracció de dades del CMBD per cada una de les unitats mostrals de manera aleatòria. Als centres amb pocs casos, s'han recollit dades durant un període de temps més ampli, per tal d'assegurar el nombre mínim d'enquestes per unitat mostral.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 5 al 22 de juny de 2013.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Embaràs Part Puerperi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Catalunya</li><li>• Regió Sanitària</li><li>• UP</li></ul>	43	80	3.384

- **Revisió bibliogràfica**
- **Recerca qualitativa (Grups focals)**
- **Construcció qüestionari**
- **Pre-test**
- **Estudi pilot**
- **Validació pre i post estudi**
- **Supervisió Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya**
- **Treball de Camp**
- **Anàlisi dels resultats**

# CARACTERÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (I)

**36 preguntes**

- 17 preguntes validades
- 12 preguntes d'interès
- 5 preguntes de classificació
- 2 preguntes satisfacció global  
fidelitat
- 2 variables  
edat  
nivells d'estudis

## ■ Estructura:

**Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del circuit embaràs-part-puerperi + preguntes no validades que s'han considerat d'interès**

## ■ Escales de valoració:

- **Categòric ordinal de 5 categories (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)**
- **Algunes dicotòmiques: SI/NO**
- **Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10**

# VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (I)

- **Fiabilitat**, perquè tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut**, perquè per a la seva construcció ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.
- **Validesa de constructe**:
  - **Validesa convergent**: Tots els ítems que componen cada factor tenen una càrrega factorial estadísticament significativa.
  - **Validesa discriminant**: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.



# VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (II)

**Anàlisi factorial: anàlisi realitzat a partir de 3.346 casos\***

Factor	Descripció	Variables incloses
F1	Procés	P20, P19, P18, P21, P7, P27,P5
F2	Confort i tracte	P14, P23, P15, P16, P24, P25
F3	Competència professional	P22A, P22B, P26, P22C

**Variància explicada: 53,24%**

• Els 3.346 casos no coincideixen amb el total de casos de l'estudi (3.384), ja que no s'han inclòs 38 casos relatius a enquestes de repesca per completar 5 centres.

# VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (III)

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component		
	1	2	3
P20	,777	,158	,080
P19	,704	,163	,203
P18	,653	,320	,033
P21	,612	,303	,181
P7	,592	,201	,272
P27	,504	,333	,408
P5	,446	,230	,093
P14	,217	,742	,192
P23	,223	,719	,133
P15	,256	,695	,118
P16	,342	,615	,143
P24	,272	,594	,302
P25	,245	,482	,313
P22A	,138	,090	,780
P22B	,008	,429	,683
P26	,146	,232	,675
P22C	,350	,089	,643

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,561	38,597	38,597	6,561	38,597	38,597	3,281	19,302	19,302
2	1,381	8,126	46,723	1,381	8,126	46,723	3,217	18,922	38,224
3	1,108	6,515	53,238	1,108	6,515	53,238	2,552	15,015	53,238
4	,934	5,494	58,732						
5	,813	4,780	63,512						
6	,672	3,954	67,465						
7	,625	3,675	71,140						
8	,618	3,636	74,776						
9	,575	3,385	78,161						
10	,555	3,267	81,428						
11	,536	3,151	84,579						
12	,497	2,922	87,501						
13	,467	2,745	90,246						
14	,459	2,697	92,943						
15	,432	2,544	95,487						
16	,400	2,352	97,840						
17	,367	2,160	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

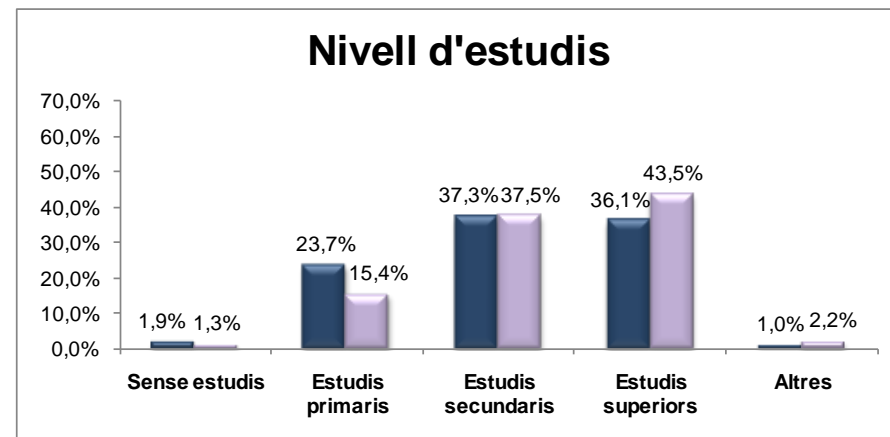
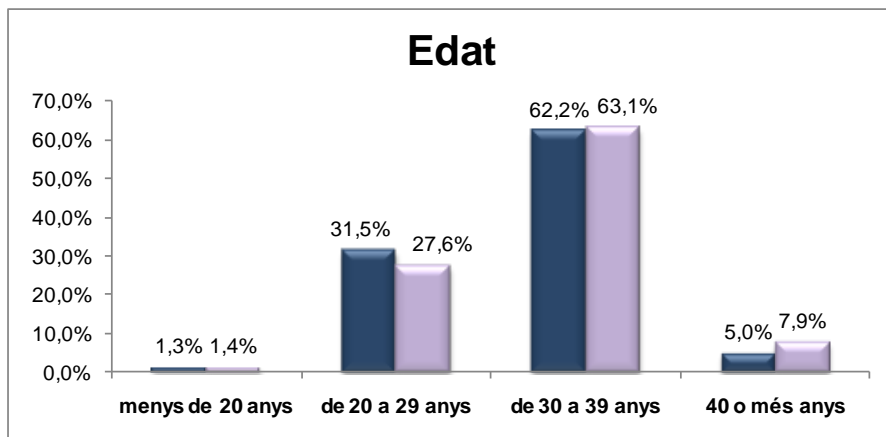
a. Rotation converged in 6 iterations.

# DISTRIBUCIÓ DE LA MOSTRA PER REGIÓ SANITÀRIA

	Nre. enquestes
Alt Pirineu i Aran	199
Lleida	82
Camp de Tarragona	444
Terres de l'Ebre	165
Girona	609
Catalunya Central	319
RSB CSB	340
RSB Nord	682
RSB Sud	544
<b>TOTAL</b>	<b>3.384</b>

# RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

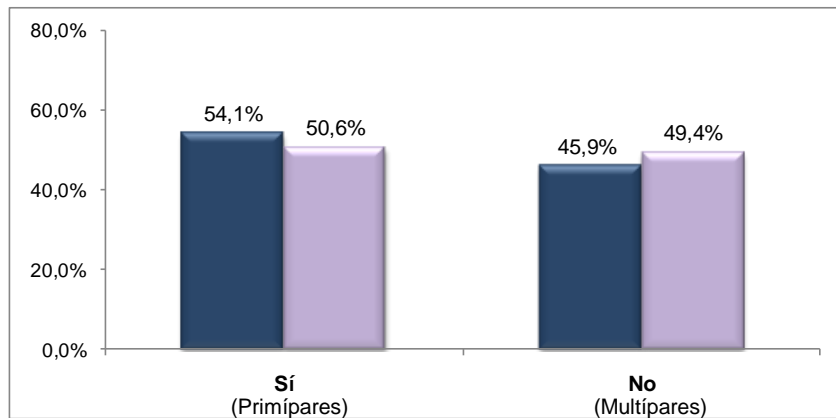
	Nombre d'enquestes
Catalunya 2010	3.312
Catalunya 2013	3.384



# RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)

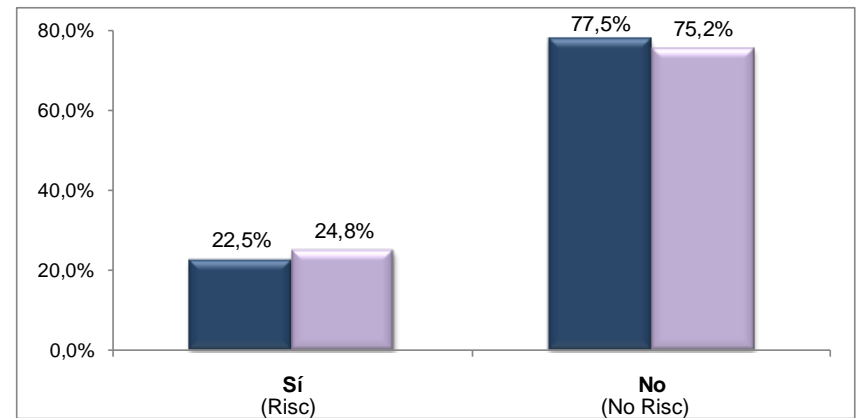
**P1 És la primera vegada que ha parit, ha estat mare?**

N=3383



**P2 L'embaràs va estar considerat de risc?**

N=3377



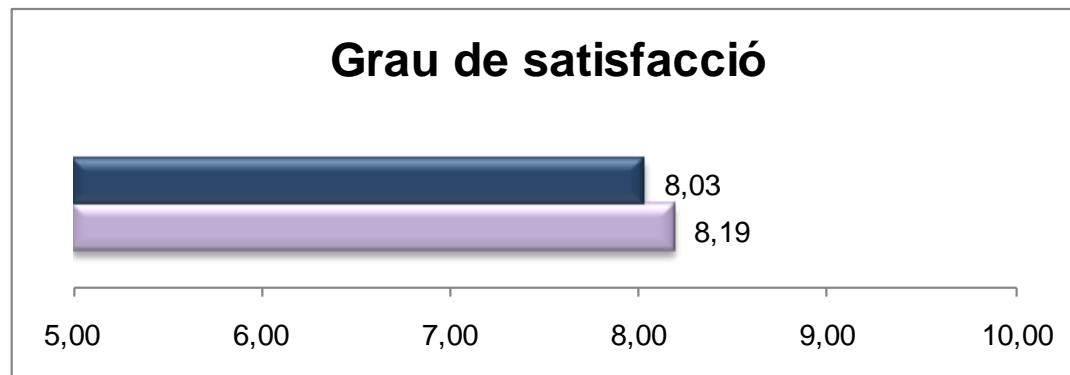
Catalunya 2010

Catalunya 2013

# RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

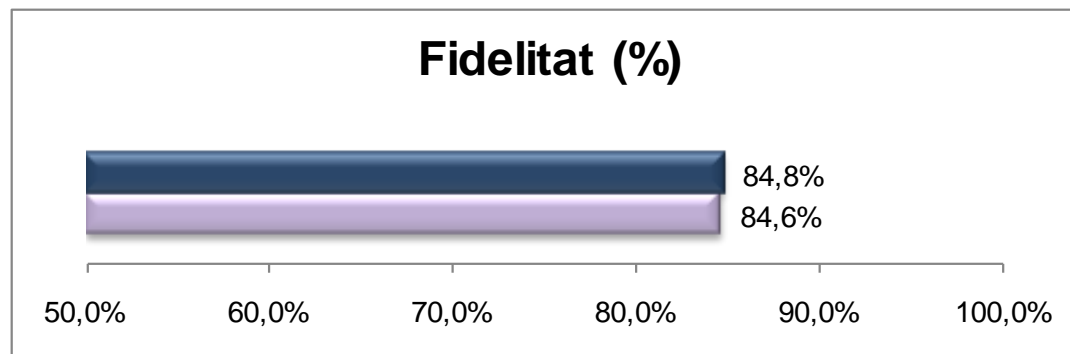
*P101 Valori la seva satisfacció global amb el procés embaràs/part/puerperi*

N=3384



*P102 Si pogués triar, tornaria a aquests mateixos serveis?*




N=3379



Catalunya 2010

Catalunya 2013

# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (I)

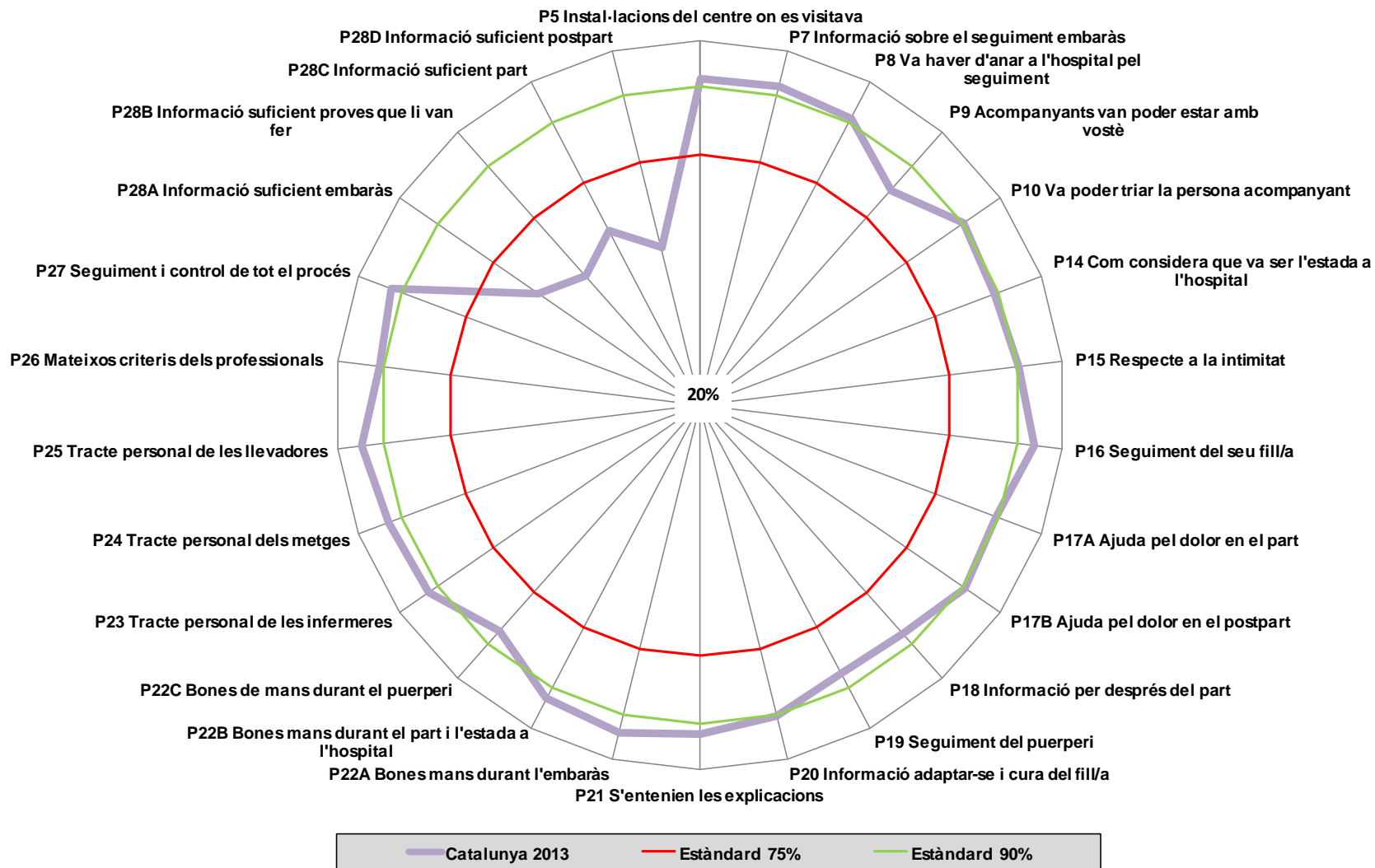
Àrees de classificació	Descripció de cada àrea de classificació de preguntes
 <b>Excel·lència</b>	Preguntes que obtenen més d'un 90% de valoracions positives per part dels enquestats
 <b>Estàndard</b>	Preguntes que obtenen entre un 75 i un 90% de valoracions positives
 <b>Millora</b>	Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives

# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (II)

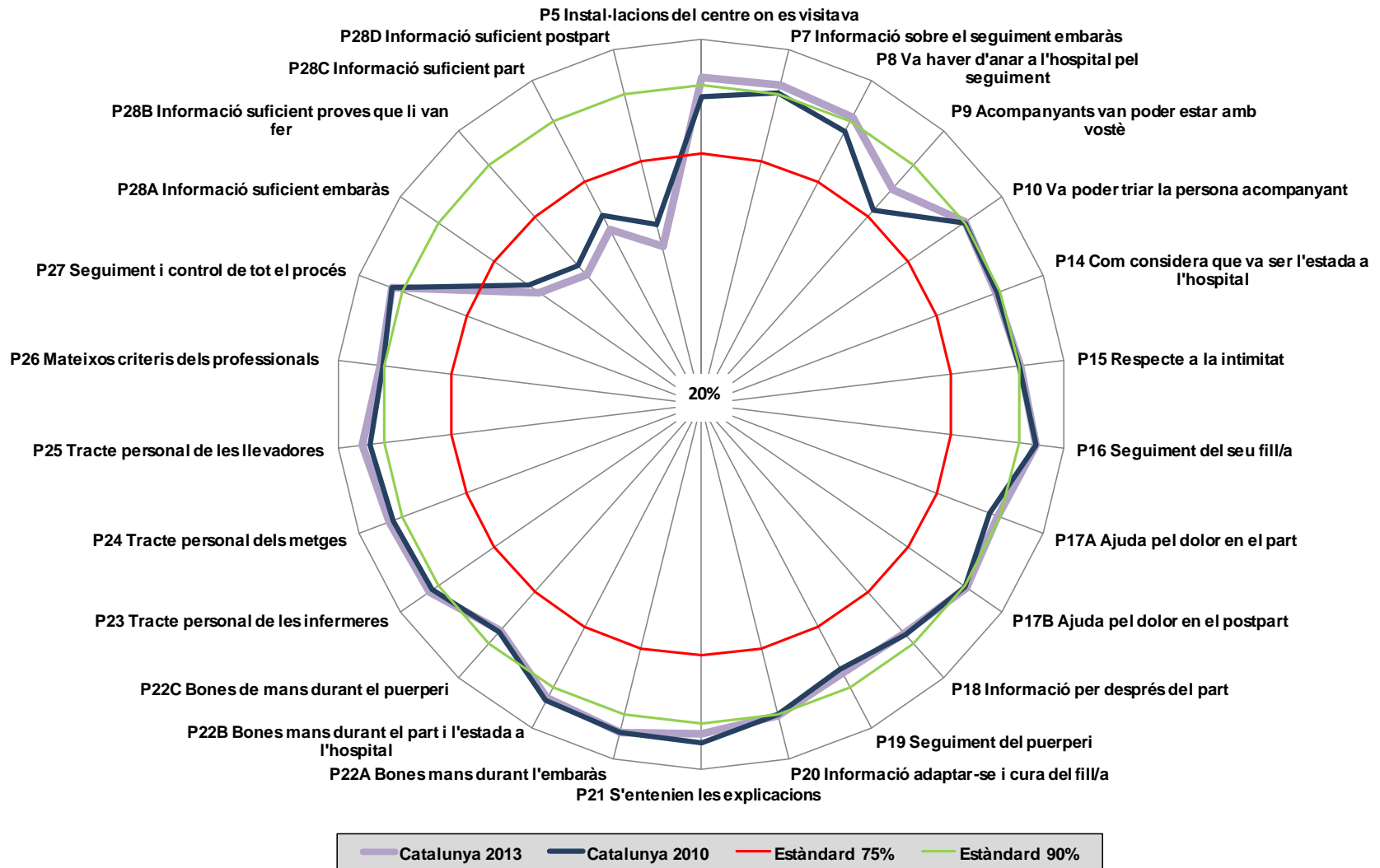
Pregunta resumida	Rtat. 2013	Rtat. 2010
P25 Tracte personal de les llevadores	94,7%	93,0%
P22A Bones mans durant l'embaràs	94,1%	94,0%
P16 Seguiment del seu fill/a	93,8%	93,9%
P24 Tracte personal dels metges	92,9%	92,2%
P22B Bones mans durant el part i l'estada a l'hospital	92,7%	93,3%
P27 Seguiment i control de tot el procés	92,6%	92,4%
P23 Tracte personal de les infermeres	92,2%	91,6%
P21 S'entenen les explicacions	92,2%	94,2%
P7 Informació sobre el seguiment embaràs	92,0%	90,4%
P5 Instal·lacions del centre on es visitava	91,6%	86,7%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment	91,1%	87,7%
P17B Ajuda pel dolor en el postpart	90,7%	90,2%
P26 Mateixos criteris dels professionals	90,6%	90,2%
P15 Respecte a la intimitat	90,3%	90,1%
P10 Va poder triar la persona acompanyant	90,2%	90,1%
P20 Informació adaptar-se i tenir cura d'un fill/a	90,2%	90,0%
P17A Ajuda pel dolor en el part	89,4%	87,6%
P14 Estada a l'hospital	89,1%	89,3%
P18 Informació per després del part	86,8%	87,3%
P19 Seguiment del puerperi	86,6%	85,4%
P22C Bones de mans durant el puerperi	86,4%	86,7%
P9 Acompanyants van poder estar amb vostè	83,0%	76,9%
P28A Informació suficient embaràs	63,2%	66,0%
P28C Informació suficient part	63,2%	66,6%
P28B Informació suficient proves que li van fer	57,9%	60,6%
P28D Informació suficient postpart	55,5%	60,8%



# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (III)



# RESULTATS: CATALUNYA 2013-2010



# RESULTATS: INDICADOR POSITIU 2013-2010

Pregunta resumida	Catalunya 2010	Catalunya 2013
P5 Instal·lacions del centre on es visitava	87,5%	91,6%
P7 Informació sobre el seguiment embaràs	90,4%	92,0%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment	87,7%	91,1%
P9 Acompanyants van poder estar amb vostè	76,9%	83,0%
P10 Va poder triar la persona acompanyant	90,1%	90,2%
P14 Com considera que va ser l'estada a l'hospital	89,3%	89,1%
P15 Respecte a la intimitat	90,1%	90,3%
P16 Seguiment del seu fill/a	93,9%	93,8%
P17A Ajuda pel dolor en el part	87,6%	89,4%
P17B Ajuda pel dolor en el postpart	90,1%	90,6%
P18 Informació per després del part	87,3%	86,8%
P19 Seguiment del puerperi	85,4%	86,6%
P20 Informació adaptar-se i cura del fill/a	90,0%	90,2%
P21 S'entenien les explicacions	94,2%	92,2%
P22A Bones mans durant l'embaràs	94,0%	94,1%
P22B Bones mans durant el part i l'estada a l'hospital	93,3%	92,7%
P22C Bones de mans durant el puerperi	86,7%	86,4%
P23 Tracte personal de les infermeres	91,6%	92,2%
P24 Tracte personal dels metges	92,2%	92,9%
P25 Tracte personal de les llevadores	93,0%	94,7%
P26 Mateixos criteris dels professionals	90,2%	90,7%
P27 Seguiment i control de tot el procés	92,4%	92,6%
P28A Informació suficient embaràs	66,0%	63,2%
P28B Informació suficient proves que li van fer	60,6%	57,9%
P28C Informació suficient part	66,6%	63,2%
P28D Informació suficient postpart	60,8%	55,5%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>8,03</b>	<b>8,19</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>84,8%</b>	<b>84,6%</b>

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de Catalunya 2013 en relació amb Catalunya 2010.

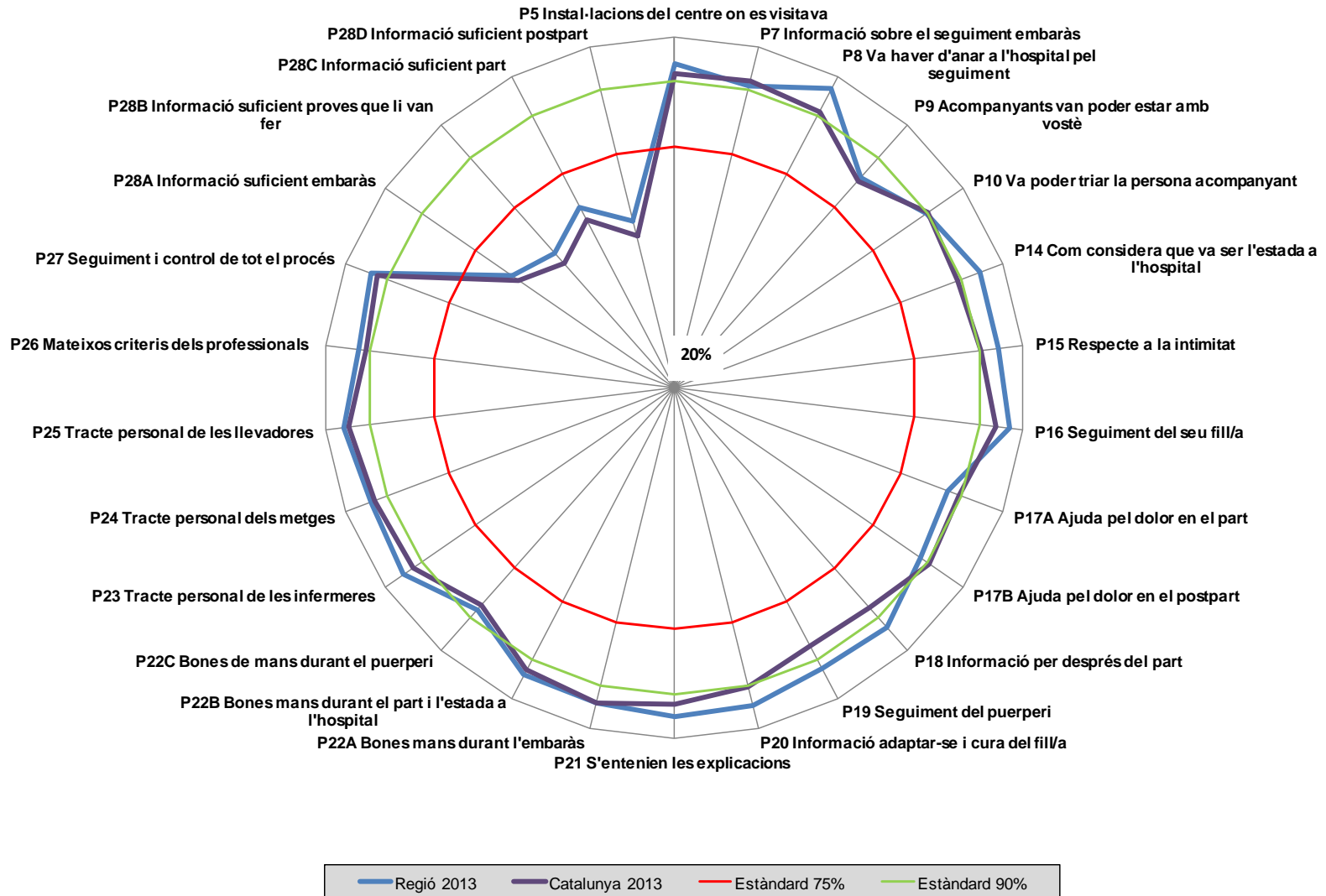
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de Catalunya 2013 en relació amb Catalunya 2010.

# INDICADOR POSITIU DE LES REGIONS

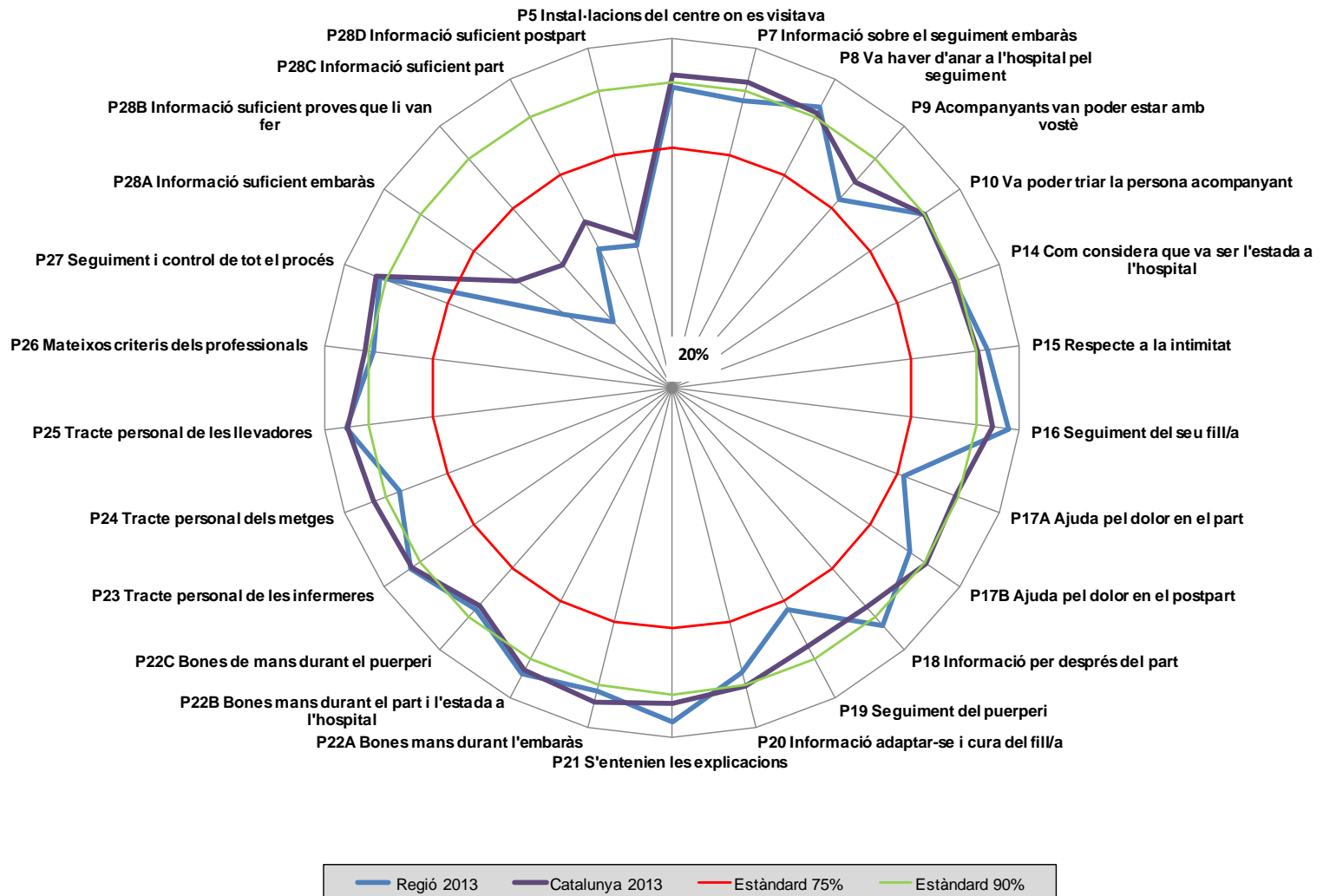
Pregunta resumida	Catalunya	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	Barcelona Nord	Barcelona Sud
P5 Instal·lacions del centre on es visitava	91,6%	93,9%	88,9%	92,3%	85,5%	91,4%	91,5%	92,0%	92,2%	91,7%
P7 Informació sobre el seguiment embaràs	92,1%	90,9%	87,8%	94,1%	93,9%	92,8%	92,7%	90,8%	90,5%	92,2%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment	91,0%	97,0%	92,7%	82,4%	97,0%	94,5%	94,7%	92,0%	86,0%	93,7%
P9 Acompanyants van poder estar amb vostè	82,9%	84,2%	77,8%	83,0%	82,6%	87,0%	82,5%	83,0%	81,0%	81,8%
P10 Va poder triar la persona acompanyant	90,2%	89,9%	90,2%	89,6%	80,0%	90,3%	90,6%	91,7%	90,7%	92,1%
P14 Com considera que va ser l'estada a l'hospital	89,1%	94,5%	89,0%	90,5%	87,9%	91,0%	90,9%	87,9%	84,2%	90,1%
P15 Respecte a la intimitat	90,3%	94,5%	92,7%	90,5%	87,9%	93,6%	92,2%	84,7%	85,5%	93,8%
P16 Seguiment del seu fill/a	93,8%	97,0%	97,6%	95,7%	94,5%	92,9%	93,4%	94,7%	91,0%	94,5%
P17A Ajuda pel dolor en el part	89,5%	86,7%	76,5%	88,5%	90,2%	89,0%	91,8%	90,9%	90,0%	90,1%
P17B Ajuda pel dolor en el postpart	90,7%	88,1%	86,0%	90,4%	84,3%	90,2%	92,9%	93,0%	90,7%	91,4%
P18 Informació per després del part	86,8%	93,1%	92,6%	86,9%	82,5%	88,5%	84,8%	87,2%	83,2%	88,3%
P19 Seguiment del puerperi	86,6%	92,3%	77,0%	88,9%	86,3%	86,8%	85,7%	84,7%	84,9%	87,6%
P20 Informació adaptar-se i cura del fill/a	90,1%	94,6%	86,8%	90,2%	90,6%	91,6%	89,1%	90,0%	87,3%	91,4%
P21 S'entenen les explicacions	92,2%	94,9%	96,3%	91,2%	88,8%	93,7%	94,4%	93,2%	89,1%	92,8%
P22A Bones mans durant l'embaràs	94,1%	93,9%	91,5%	94,3%	93,9%	94,0%	96,9%	92,6%	93,7%	94,3%
P22B Bones mans durant el part i l'estada a l'hospital	92,7%	94,0%	93,9%	92,3%	91,5%	93,4%	95,9%	92,1%	92,6%	90,6%
P22C Bones de mans durant el puerperi	86,3%	87,6%	87,7%	87,0%	84,0%	88,2%	87,5%	85,2%	85,7%	84,8%
P23 Tracte personal de les infermeres	92,2%	95,0%	92,7%	93,0%	87,8%	95,7%	92,8%	91,2%	88,4%	93,2%
P24 Tracte personal dels metges	92,8%	94,0%	86,6%	92,6%	92,1%	93,8%	94,0%	93,8%	92,8%	91,9%
P25 Tracte personal de les llevadores	94,7%	96,0%	95,1%	95,7%	95,8%	96,4%	95,9%	92,6%	92,9%	93,9%
P26 Mateixos criteris dels professionals	90,6%	92,4%	88,9%	92,0%	89,6%	91,9%	92,7%	91,4%	87,0%	91,0%
P27 Seguiment i control de tot el procés	92,5%	94,0%	91,5%	93,2%	89,7%	93,1%	91,8%	93,5%	90,9%	93,9%
P28A Informació suficient embaràs	63,1%	64,8%	50,0%	69,8%	56,4%	65,8%	64,2%	63,2%	58,2%	64,3%
P28B Informació suficient proves que li van fer	57,8%	61,1%	40,2%	63,3%	52,7%	58,8%	57,1%	63,5%	54,7%	56,3%
P28C Informació suficient part	63,1%	66,3%	56,1%	65,5%	51,5%	69,1%	65,3%	60,3%	59,2%	63,5%
P28D Informació suficient postpart	55,7%	59,3%	53,7%	57,1%	49,4%	59,5%	52,5%	55,9%	52,5%	56,0%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>7,8</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>84,6%</b>	<b>87,4%</b>	<b>80,5%</b>	<b>84,7%</b>	<b>80,6%</b>	<b>86,5%</b>	<b>89,7%</b>	<b>85,0%</b>	<b>82,1%</b>	<b>83,4%</b>

Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en **positiu** i **negatiu**

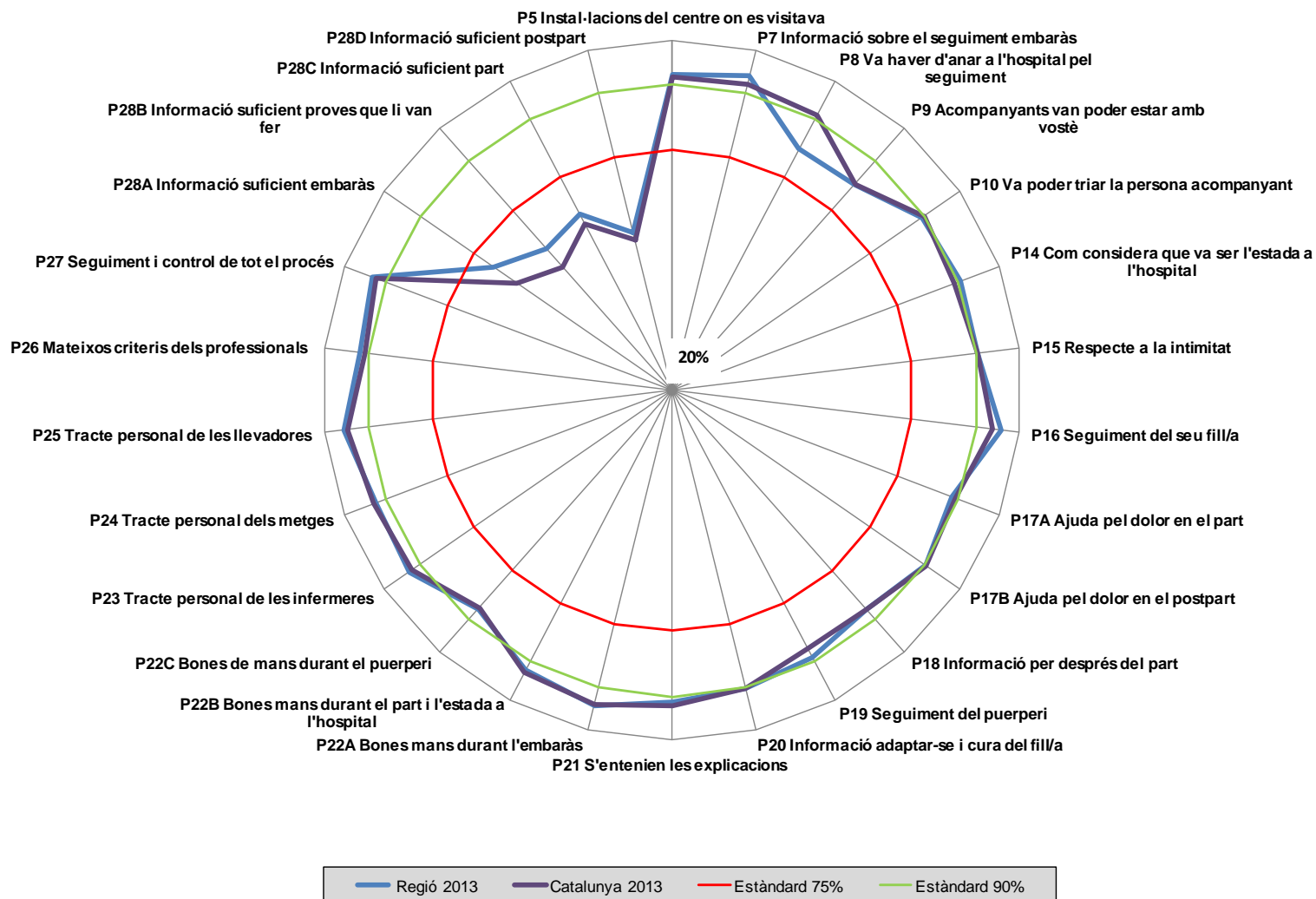
# RS ALT PIRINEU I ARAN



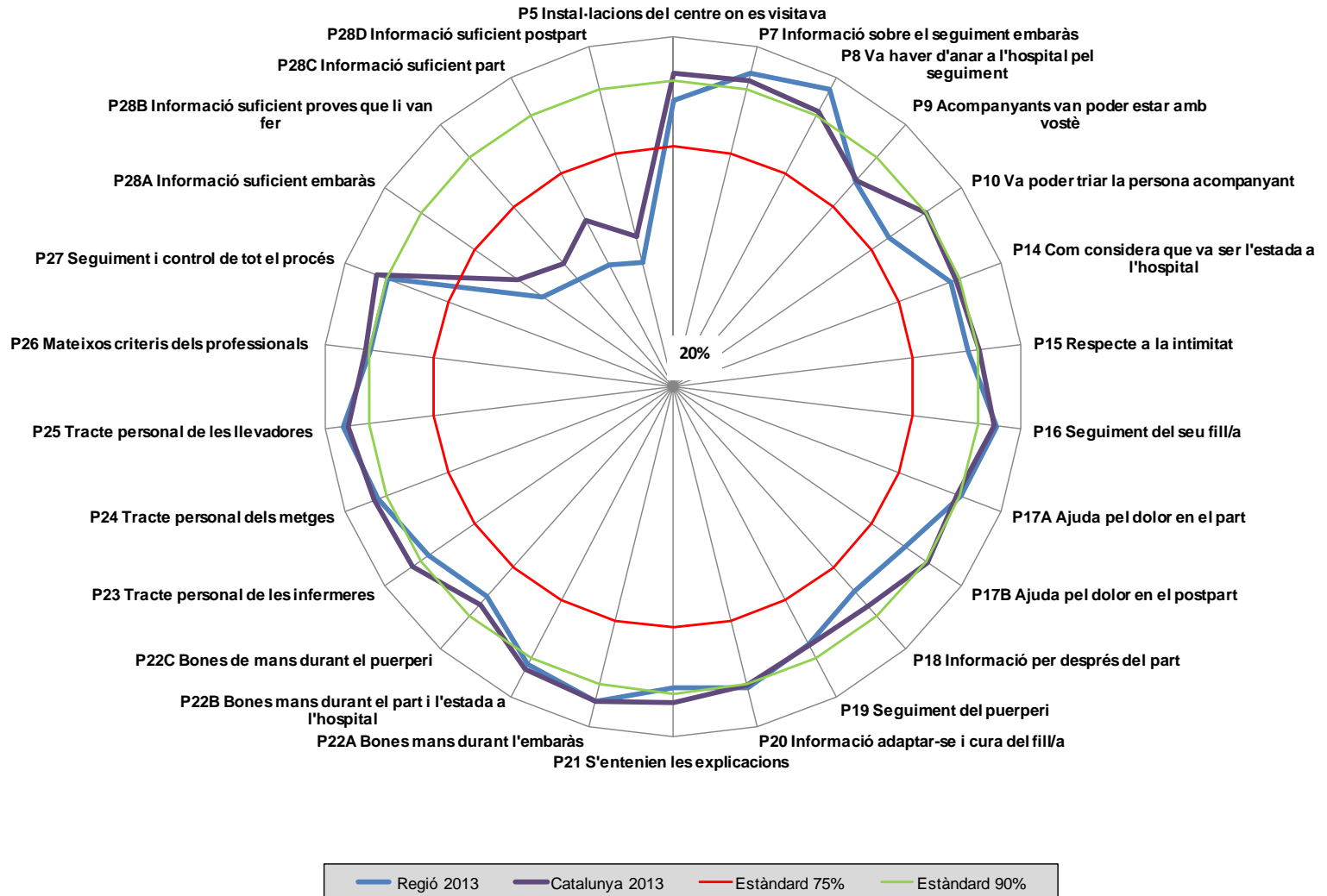
# RS LLEIDA



# RS TARRAGONA

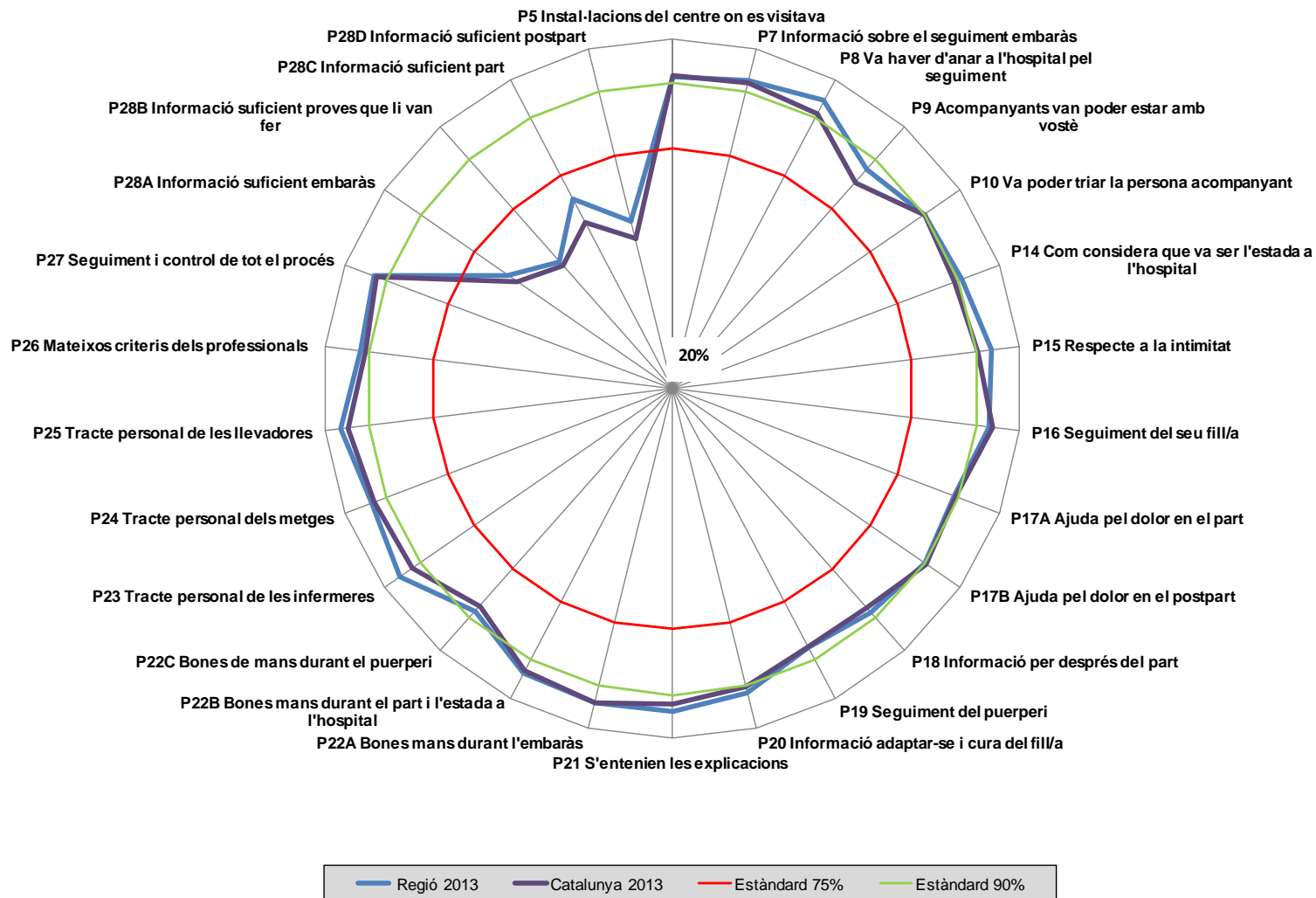


# RS TERRES DE L'EBRE

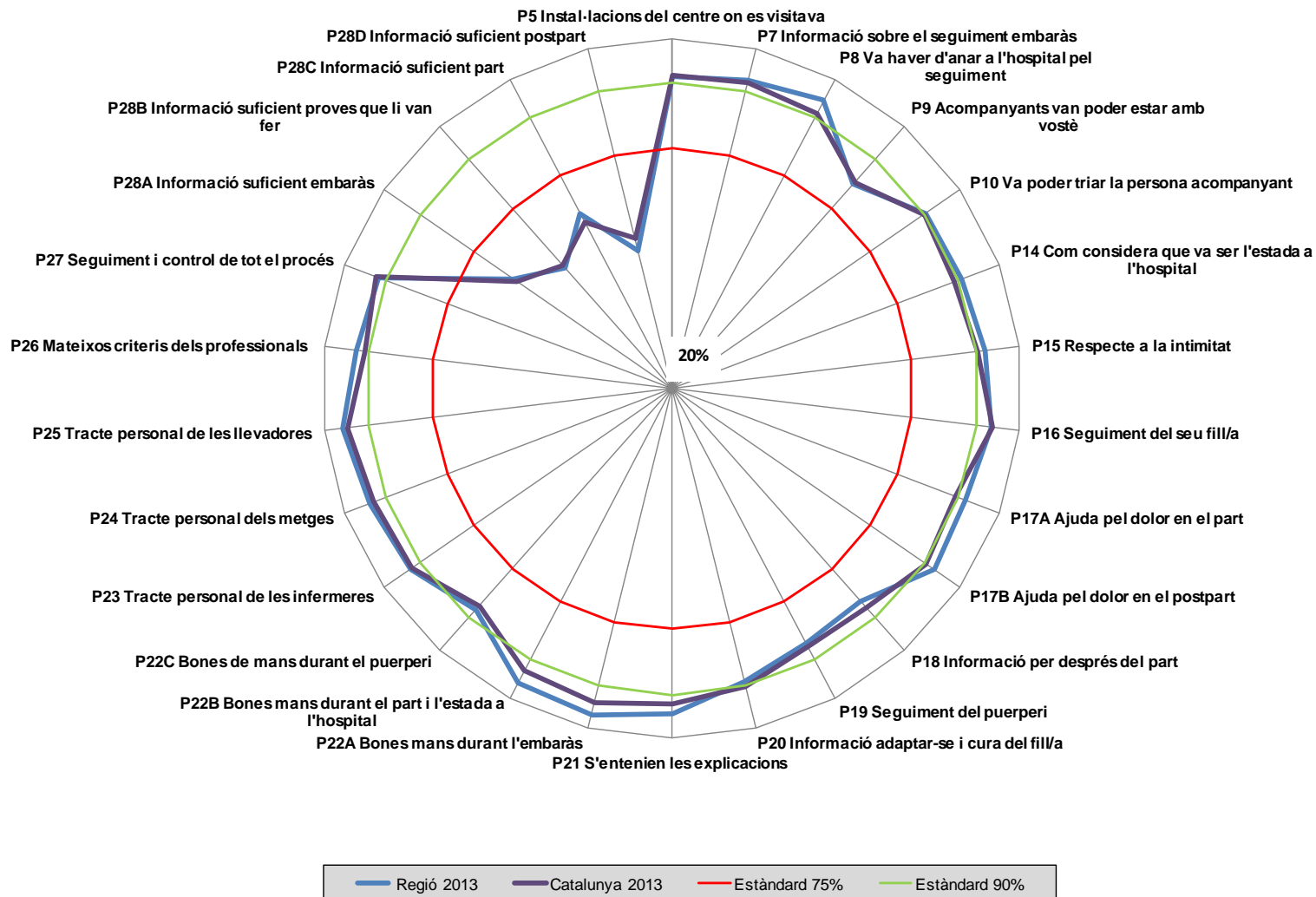




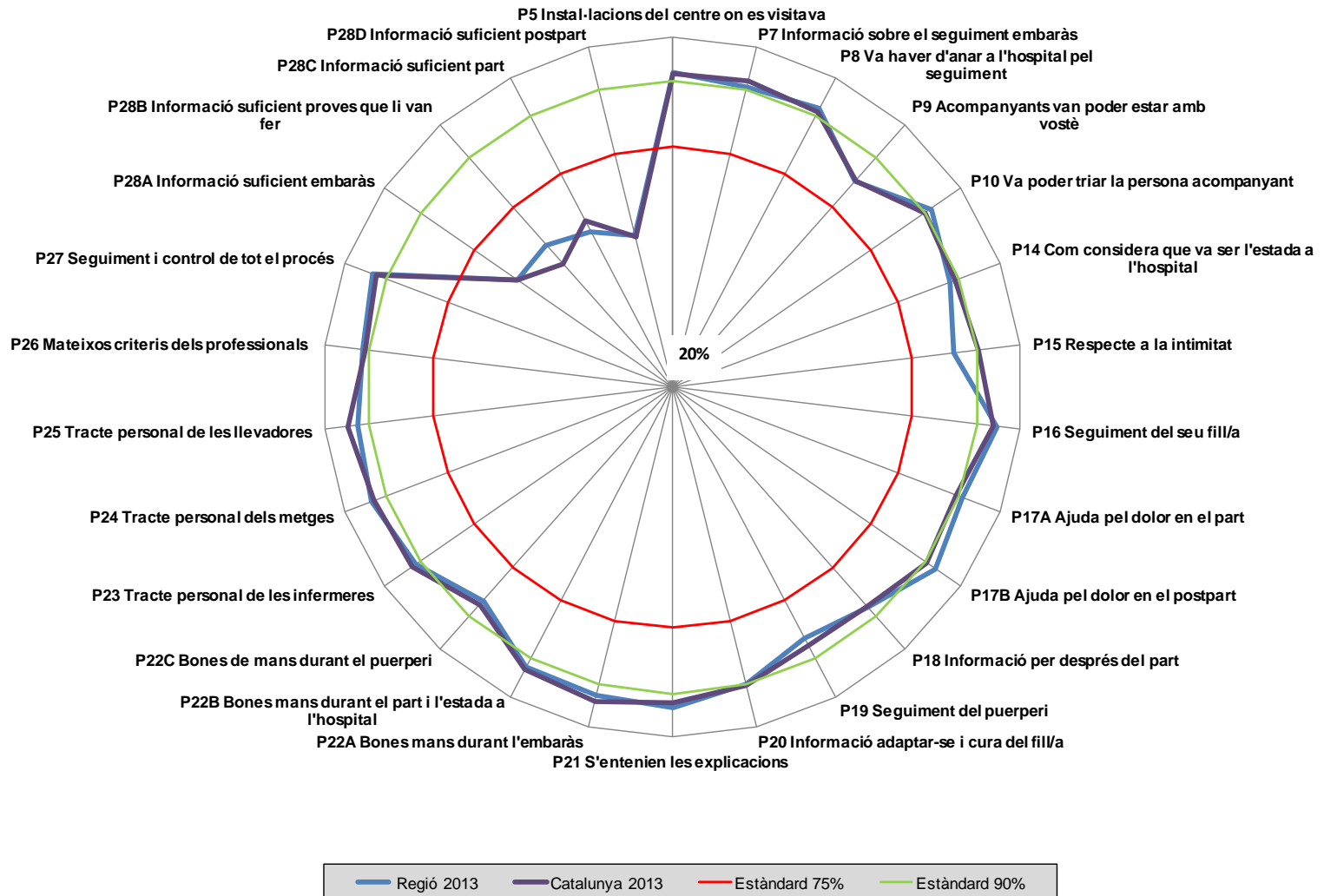
# RS GIRONA



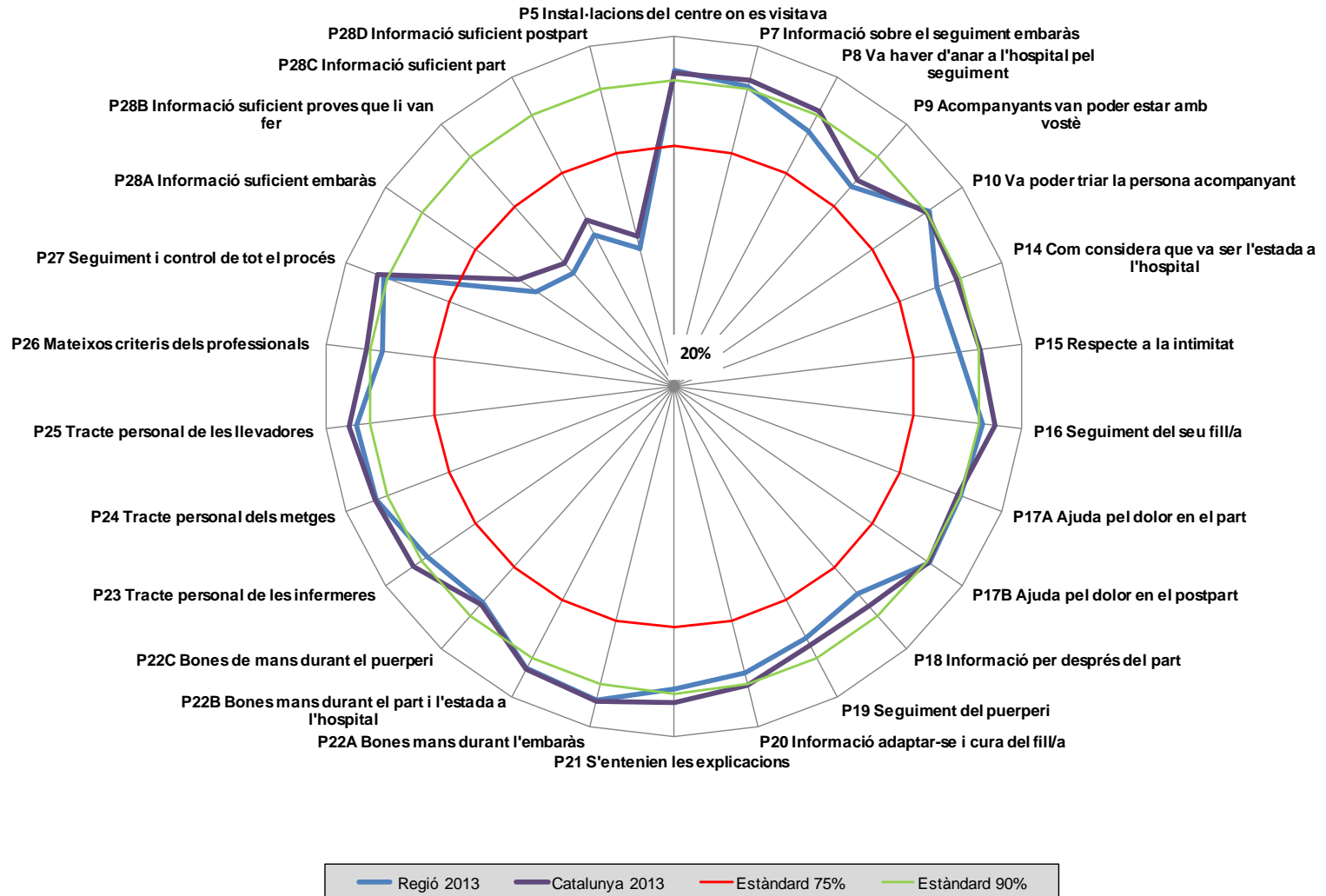
# RS CATALUNYA CENTRAL



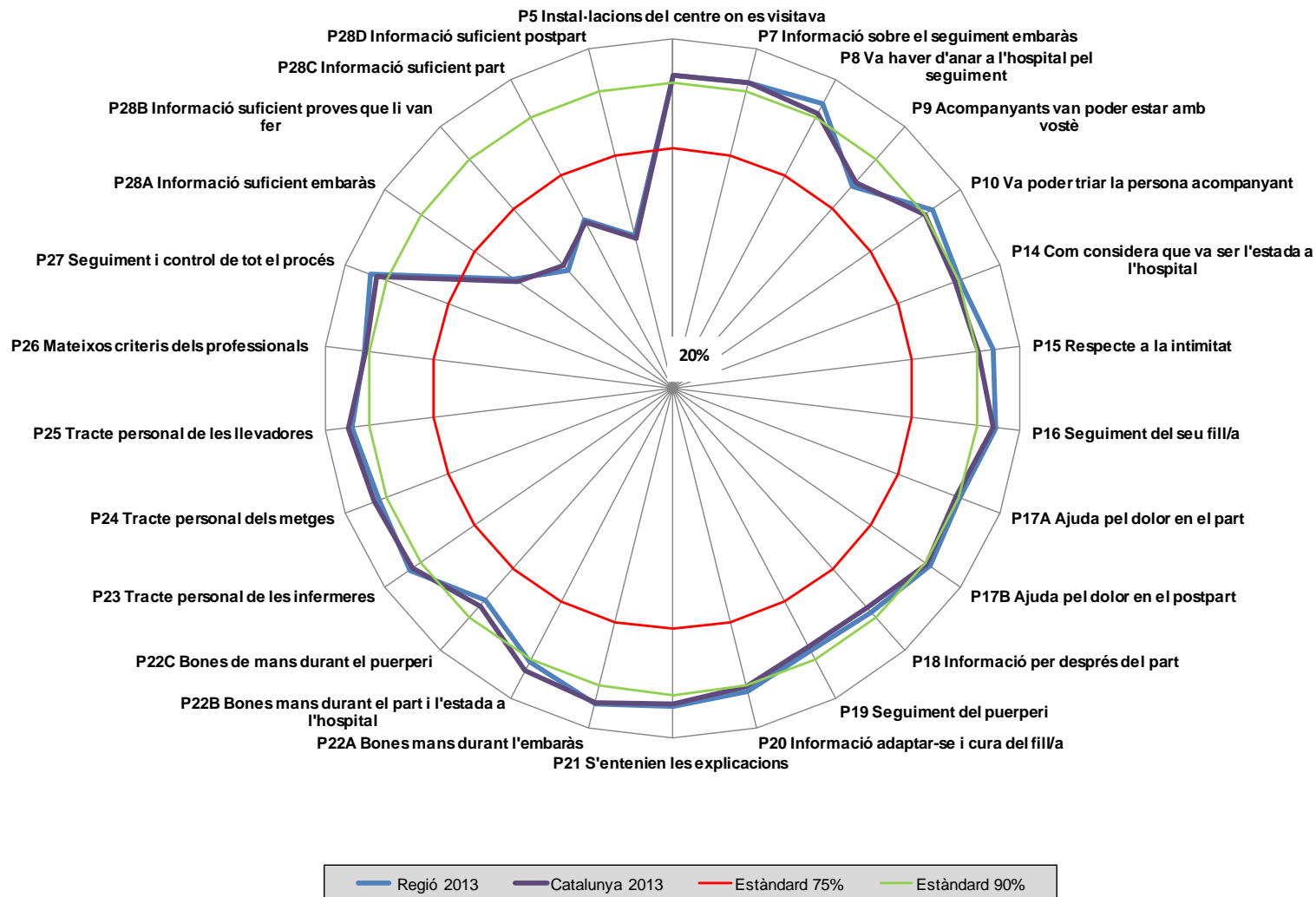
# RS CSB



# RS BARCELONA NORD



# RS BARCELONA SUD



# NOMBRE TOTAL D'ENQUESTES PER UNITAT PROVEÏDORA

CODI UP	DENOMINACIÓ DE LA UP	Nre. ENQUESTES	CODI UP	DENOMINACIÓ DE LA UP	Nre. ENQUESTES
1	HOSPITAL U. ARNAU DE VILANOVA DE LLEIDA	82	746	H. DEL MAR I H. DE L'ESPERANÇA	82
39	HOSPITAL U JOAN XXIII DE TARRAGONA	86	748	HOSPITAL COMARCAL DEL PALLARS	58
86	HOSPITAL VERGE DE LA CINTA DE TORTOSA	83	750	HOSPITAL GENERAL DE GRANOLLERS	90
100	HOSPITAL U DOCTOR JOSEP TRUETA DE GIRONA	88	754	FUNDACIÓ HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL	81
272	H. U. GERMANS TRIAS I PUJOL DE BADALONA	83	757	HOSPITAL COMARCAL DE SANT BERNABÉ	74
634	CENTRE HOSPITALARI (ALTHAIA)	82	759	HOSPITAL COMARCAL SANT JAUME DE CALELLA	88
668	CLÍNICA GIRONA	28	762	HOSPITAL SANT JAUME D'OLOT	82
707	ESPITAU VALL D'ARAN	37	763	HOSPITAL UNIVERSIT. DE SANT JOAN DE REUS	83
718	H. CLÍNIC I PROVINCIAL DE BARCELONA	81	764	HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU ( MARTORELL )	92
723	HOSPITAL DE CAMPDEVÀNOL	72	765	HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU ( ESPLUGUES )	106
724	HOSPITAL DE FIGUERES	85	767	HOSPITAL SANT PAU I SANTA TECLA	86
725	HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET	85	770	HOSPITAL SANTA CATERINA	84
729	HOSPITAL MÚTUA DE TERRASSA	82	772	HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU	86
732	FUNDACIÓ SANT HOSPITAL	56	826	PIUS HOSPITAL DE VALLS	91
734	FUNDACIÓ HOSPITAL DE L'ESPERIT SANT	86	908	FUNDACIÓ PRIVADA HOSPITAL DE MOLLET	84
737	HOSPITAL COMARCAL MÓRA D'EBRE	82	916	HOSPITAL GENERAL D'IGUALADA	81
739	HOSPITAL DE PALAMÓS	82	1012	HOSPITAL COMARCAL DE L'ALT PENEDEès	94
740	HOSPITAL DE PUIGCERDÀ	48	1346	CENTRE MQ REUS	14
741	HOSPITAL DE SABADELL	85	1425	HOSPITAL DE MATARÓ	87
742	HG PARC SANITARI S. JOAN DE DÉU - S. BOI	86	4373	HOSPITAL DEL VENDRELL	84
744	HOSPITAL DE TERRASSA	85	6046	HOSPITAL UNIVERSITARI LA VALL D'HEBRON	91
745	HOSPITAL GENERAL DE VIC	82		<b>Nre. TOTAL DE CENTRES: 43</b>	<b>3.384</b>

# ASPECTES A DESTACAR (I)

- **La puntuació mitjana de satisfacció és de 8,19 sobre 10.**
- **Els resultats són, en general, positius: un total de 16 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives, 6 ítems es situen entre el 75% i el 90% de valoracions positives, per sols 4 per sota de l'estàndard del 75% de valoracions positives.**
- **El tracte personal de les llevadores (94,7%), sentir-se en bones mans durant l'embaràs (94,1%), el seguiment del fill/a (93,8%), el tracte personal dels metges (92,9%), i sentir-se en bones mans durant el part i l'estada a l'hospital (92,7%), són els aspectes que reben valoracions més positives**

# ASPECTES A DESTACAR (II)

- Els 4 ítems relacionats amb la suficiència d'informació al llarg del procés –en l'embaràs, el part, les proves, i el puerperi– reben menys del 75% de valoracions positives, i han obtingut pitjors resultats que a l'anterior edició.
- La satisfacció global presenta millors resultats que en la darrera edició de 2010 (8,19 vs 8,03) mentre que la fidelitat roman estable (84,6% vs 84,8%).
- La majoria de preguntes (16 de 26) milloren els resultats de 2010, amb diferències significatives positives respecte l'anterior edició en les instal·lacions del centre, anar a l'hospital a fer el seguiment, la possibilitat que l'acompanyant pogués estar en el part, i el tracte de les llevadores.
- En canvi, trobem diferències significatives negatives respecte l'anterior edició en si s'entenien les explicacions, en la suficiència d'informació en el part, i en el puerperi.