

ESTUDI DE QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ DE L'EMBARÀS PART PUERPERI

DESEMBRE 2010

Unitat de Qualitat - Divisió d'Atenció al Ciutadà - Àrea de Serveis i Qualitat.

FITXA TÈCNICA

Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 3312 individus.

Marge d'error: error màxim de ± 10 punts percentuals.

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 Sanitat Respon de l'1 al 22 de juny 2010.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre total d'enquestes	Nombre d'enquestes realitzades
Embaràs Part Puerperi	Catalunya	42	80	3360	3312
	Regió				
	UP				

DISTRIBUCIÓ DE LA MOSTRA PER REGIÓ SANITÀRIA

	NRE. ENQUESTES
ALT PIRINEU I ARAN	246
LLEIDA	80
CAMP DE TARRAGONA	397
TERRES DE L'EBRE	162
GIRONA	641
CATALUNYA CENTRAL	321
RSB CSB	322
RSB NORD	657
RSB SUD	486
TOTAL	3312

JUSTIFICACIÓ

- La planificació dels estudis de satisfacció dels últims anys, ha propiciat la realització de l'estudi d'un procés que té implicació en diferents línies de prestació de serveis.
- L'estudi d'opinió i satisfacció en el procés té, com a la resta de línies estudiades del PLAENSA © 2003 -2012, voluntat de continuïtat i ha de servir per consolidar i perfeccionar els instruments i mètodes emprats per a conèixer la percepció de la qualitat dels serveis rebuts pels assegurats del CatSalut
- La satisfacció amb el 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 i mesurar el grau de satisfacció 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 entre les unitats mostrals i la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi son, de la satisfacció per regions sanitàries i Catalunya.**

METODOLOGIA

- **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)

- **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

CARACTERÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (II)

34 preguntes ←

17 preguntes validades

15 preguntes d'interès

2 preguntes satisfacció
global
fidelitat

2 variables
edat
nivells d'estudis

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (I)

- **Fiabilitat**, perquè tots els indicadors 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 del total de la mostra; 3312 casos.

Factor	Descripció	Variabls incloses
F1	Confort i tracte personal	P12, P13, P14, P21, P22, P23
F2	Procés	P5*, P7, P16, P17, P18, P19, P25
F3	Competència professional	P20A, P20B, P20C, P24

Variància explicada: 52,10%

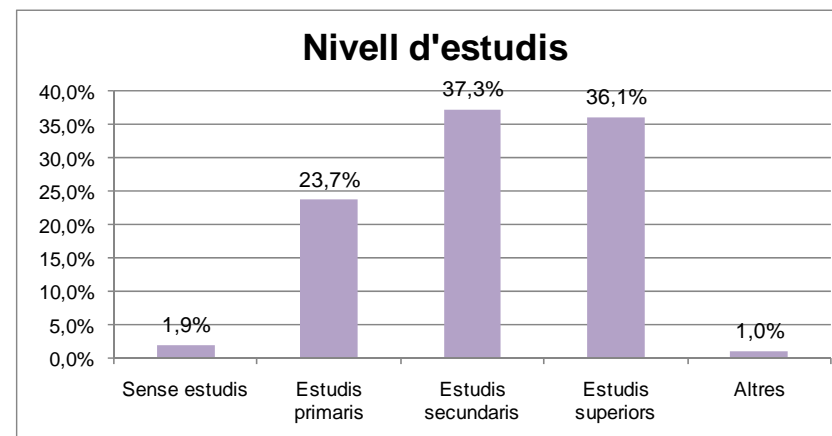
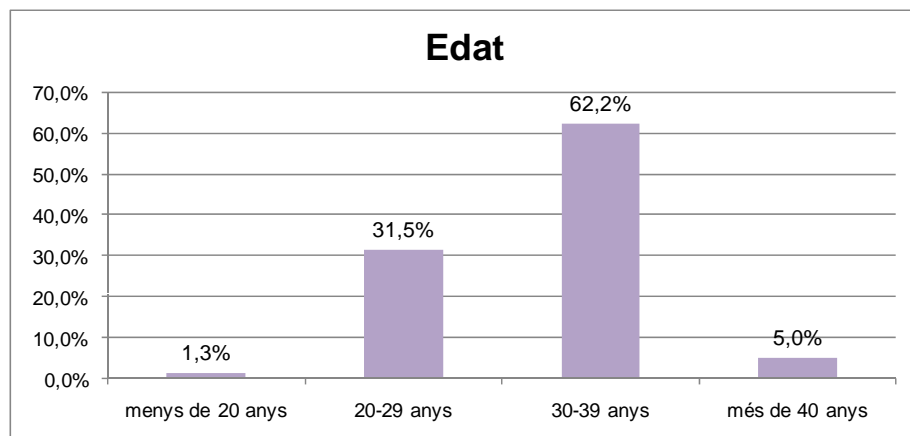
•La Pregunta 5 (*com valora les instal·lacions del centre on es visitava?*) queda agrupada en el factor 2 per bé que la seva descripció no s'hi adequa.

RESULTATS DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

	Enquestes
Catalunya	3312

GRUPS D'EDAT			
menys de 20 anys	20-29 anys	30-39 anys	més de 40 anys
1,3%	31,5%	62,2%	5,0%

NIVELL D'ESTUDIS				
Sense estudis	Estudis primaris	Estudis secundaris	Estudis superiors	Altres
1,9%	23,7%	37,3%	36,1%	1,0%

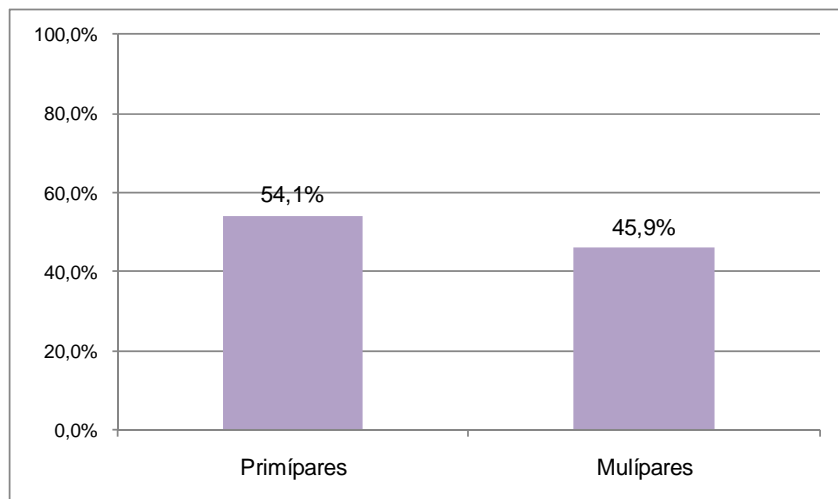


RESULTATS

DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)

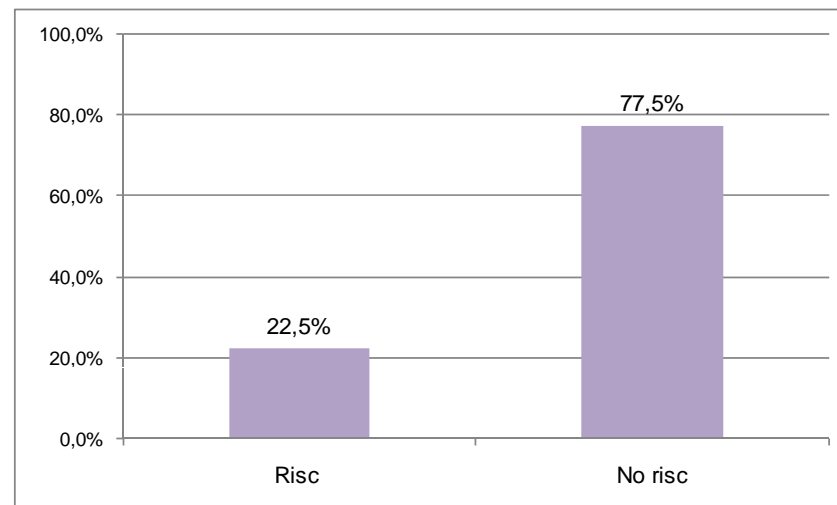
*P1 És la primera vegada que ha parit,
ha estat mare?*
N=3310

Primíparaes	54,1%
Múltipares	45,9%



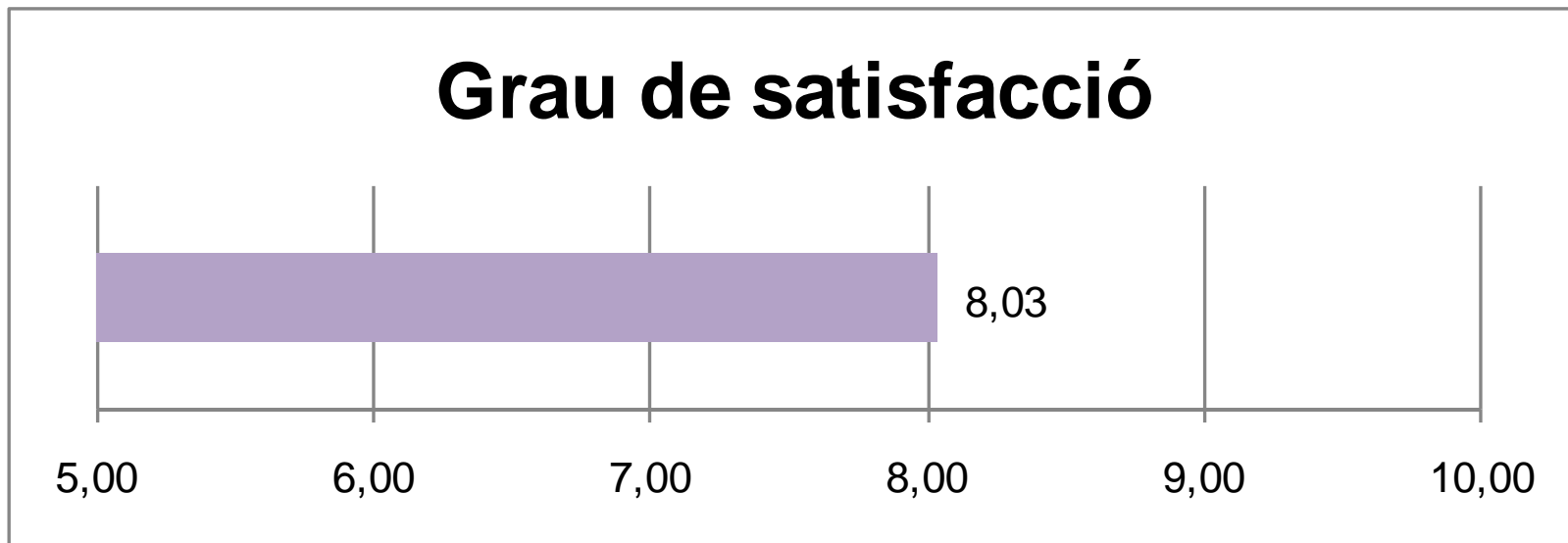
P2 L'embaràs va estar considerat de risc?
N=3291

Risc	22,5%
No risc	77,5%



GRAU DE SATISFACCIÓ GLOBAL

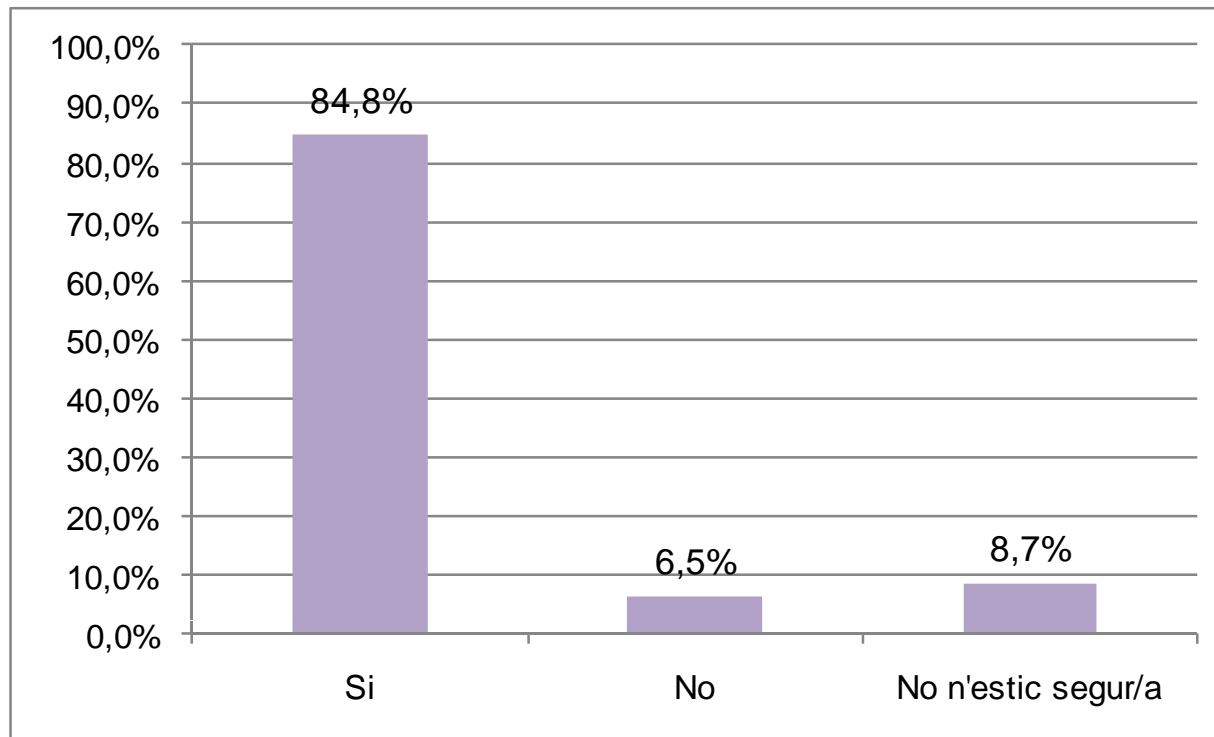
P101 Valori la seva satisfacció global amb el procés embaràs/part/puerperi
N=2893



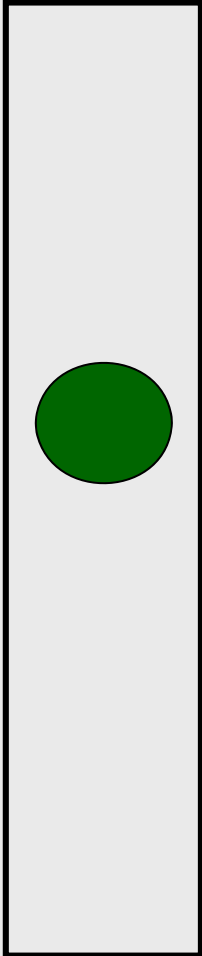
GRAU DE FIDELITAT GLOBAL

P102 Si pogués triar, tornaria a aquests mateixos serveis?

N=3278



RESULTATS GLOBALS CATALUNYA



- P14 Seguiment del fill/a 94%**
- P19 S'entenen les explicacions 94%**
- P20A Bones mans durant l'embaràs 94%**
- P20B Bones mans durant el part i estada 93%**
- P23 Tracte personal llevadores 93%**
- P25 Seguiment i control de tot el procés 92%**
- P21 Tracte personal infermeres 92%**
- P22 Tracte personal metges 92%**
- P9 Va tenir la informació que necessitava per parir 90%**
- P11 Va poder triar la persona acompanyant 90%**
- P15B Ajuda pel dolor en el postpart 90%**
- P7 Informació sobre el seguiment 90%**
- P18 Informació per tenir cura del fill/a 90%**
- P24 Mateixos criteris dels professionals 90%**
- P13 Respecte a la intimitat 90%**

RESULTATS GLOBALS CATALUNYA



P12 Estada a l'hospital 89%

P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment 88%

P15A Ajuda pel dolor en el part 88%

P5 Instal·lacions del centre 87%

P20C Bones mans durant el puerperi 87%

P16 Informació per després del part 87%

P17 Seguiment del puerperi 85%

P10 Acompanyants van poder estar amb vostè 77%

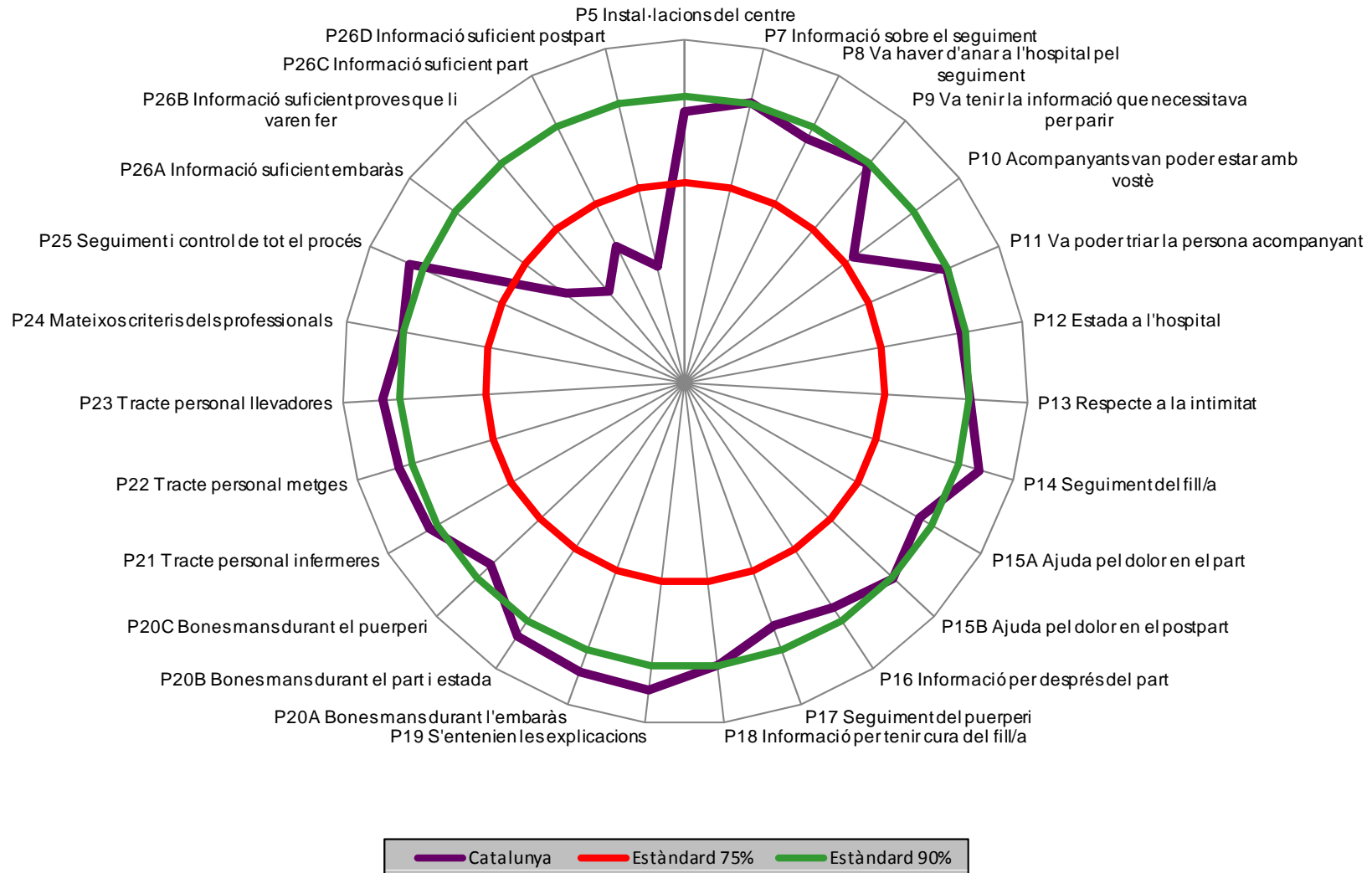
P26C Informació suficient part 67%

P26A Informació suficient embaràs 66%

P26D Informació suficient postpart 61%

P26B Informació suficient proves que li varen fer 61%

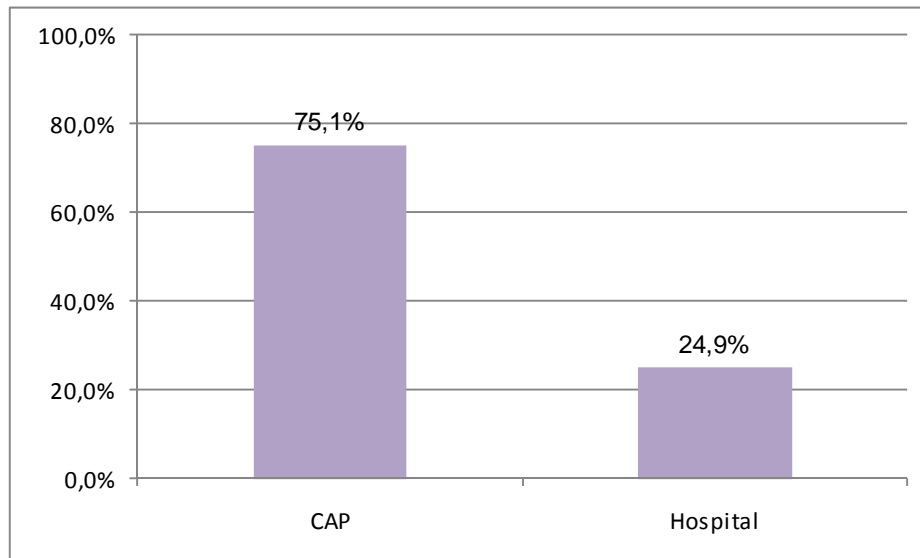
RESULTATS GLOBALS CATALUNYA



ACCESSIBILITAT I SEGUIMENT

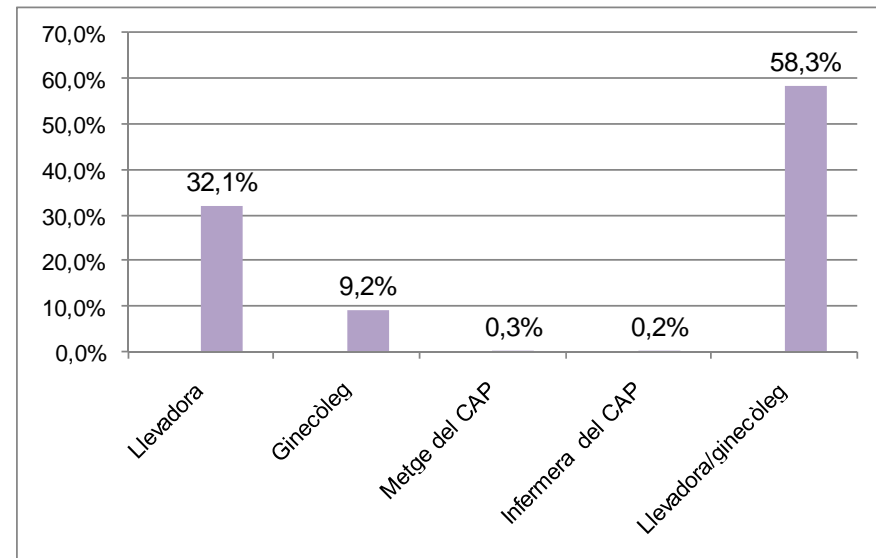
P3 On es va visitar quan va saber que estava embarassada?

N=3056



P4 Qui la va visitar habitualment durant l'embaràs?

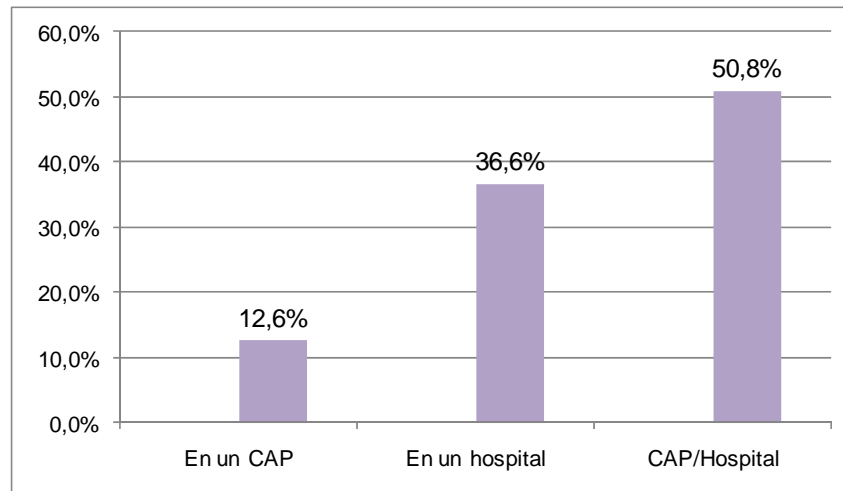
N=3301



ACCESSIBILITAT I SEGUIMENT

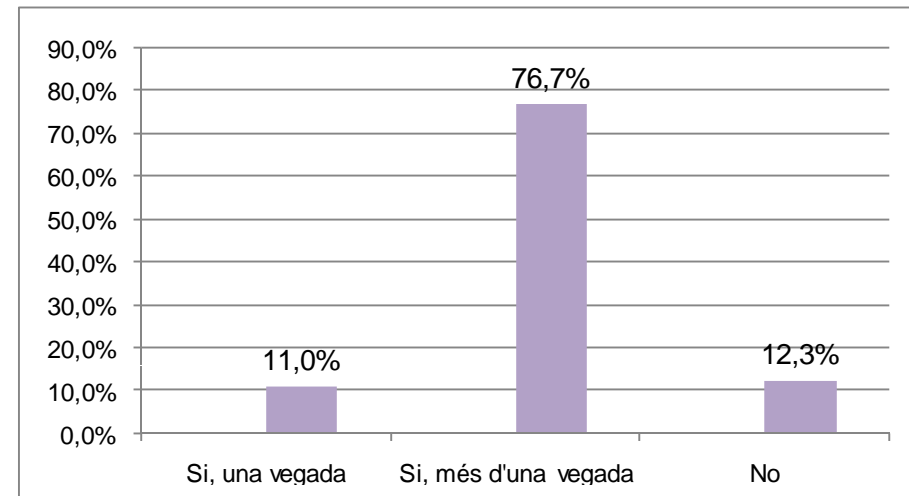
P6 Les proves que li van realitzar durant l'embaràs. A on els hi van fer?

N=3155



P8 Durant l'embaràs va haver d'anar a l'hospital per fer el seguiment?

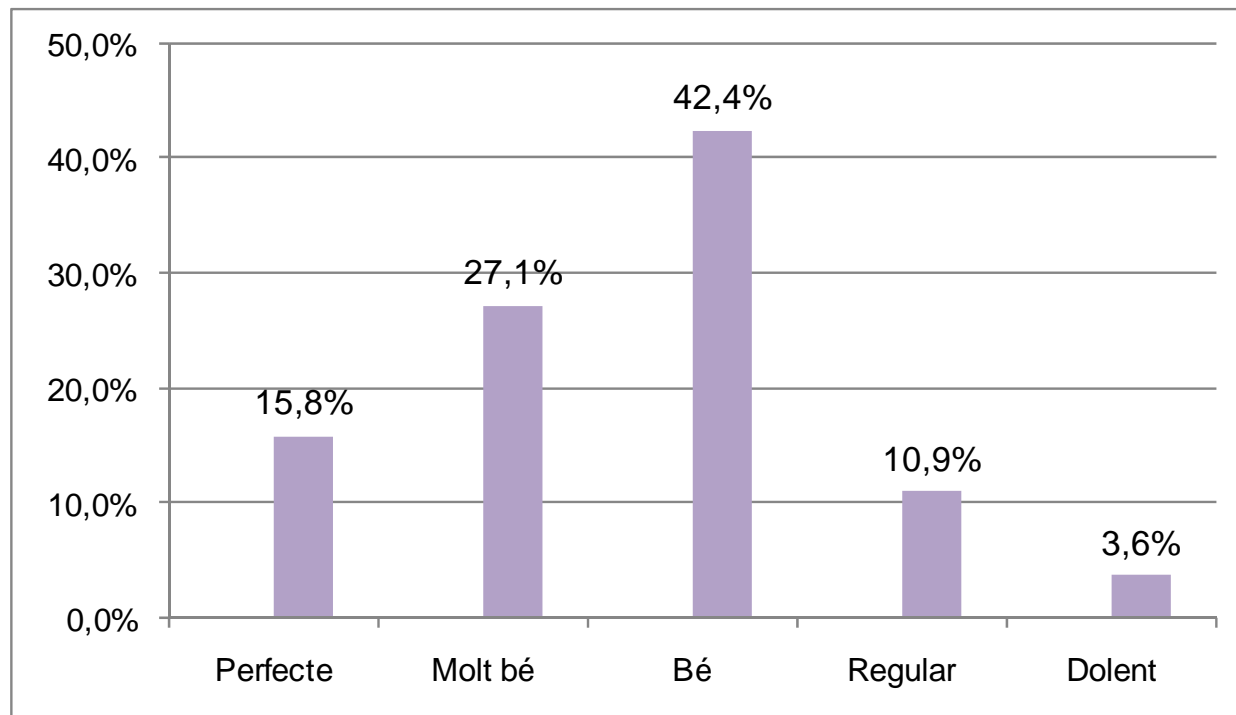
N=3289



ACCESSIBILITAT I SEGUIMENT

P17 Com considera que va ser el seguiment del puerperi?

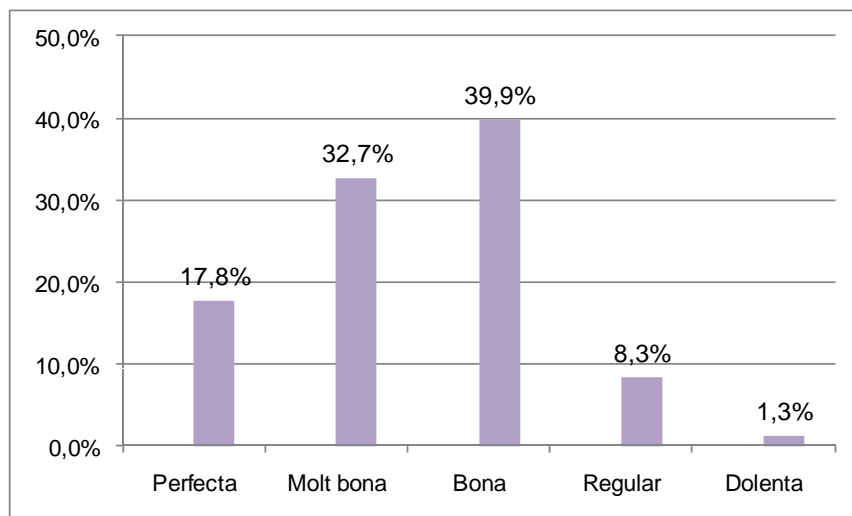
N=2877



INFORMACIÓ

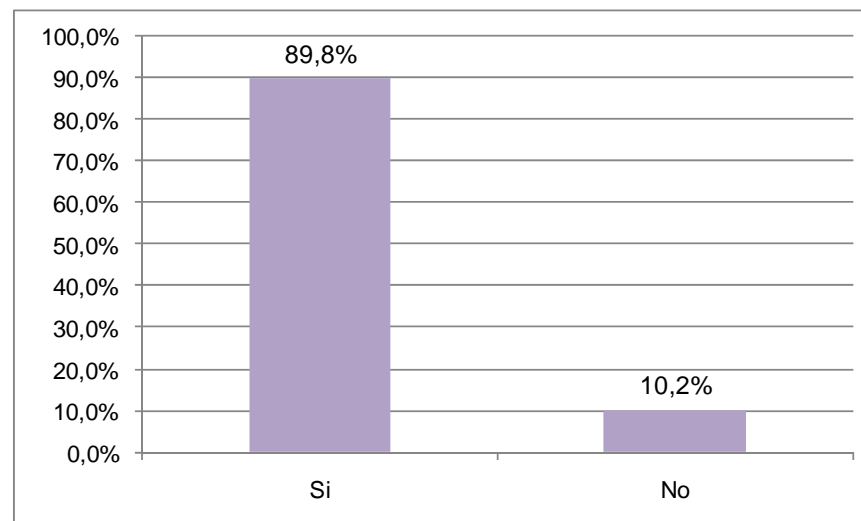
P7 Com considera que va ser la informació que li varen donar sobre el seguiment del seu embaràs?

N=3275



P9 Creu que va tenir la informació que necessitava per anar a parir?

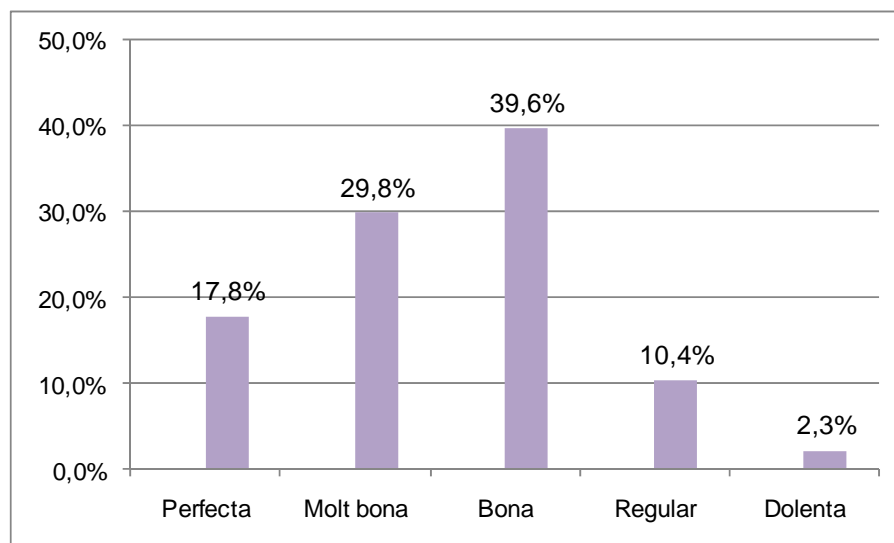
N=3285



INFORMACIÓ

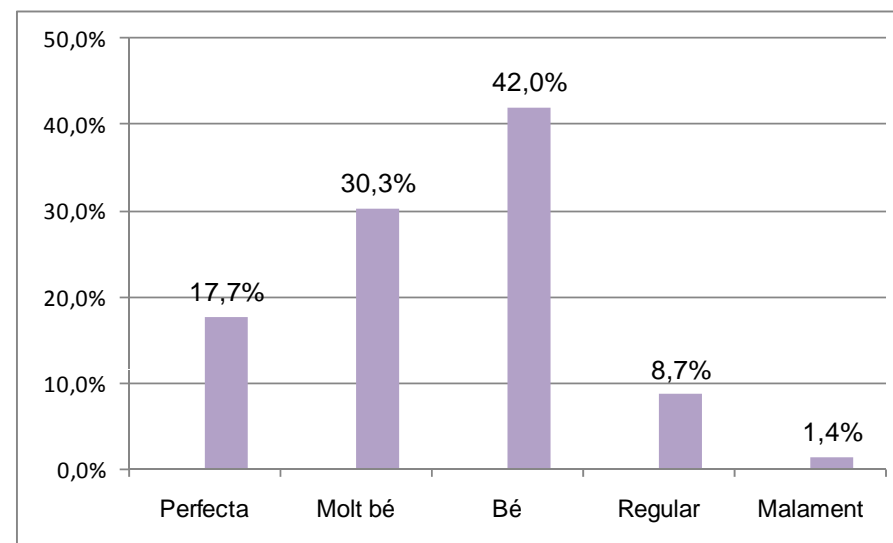
P16 Com considera que va ser la informació que li varen donar a l'hospital per quan anés a casa després del part?

N=3015



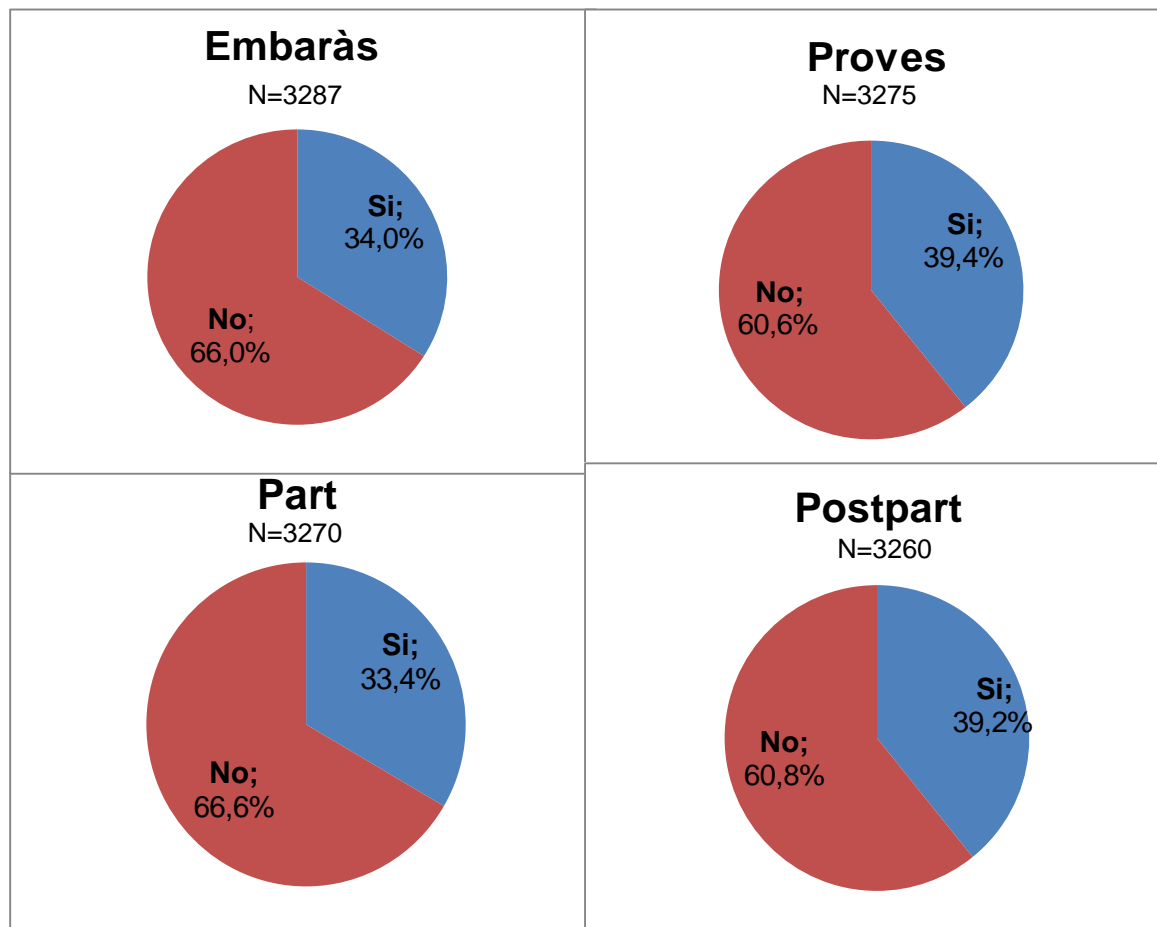
P18 Com valora la informació que va rebre vostè, per adaptar-se i tenir cura del seu fill/a?

N=2942



INFORMACIÓ

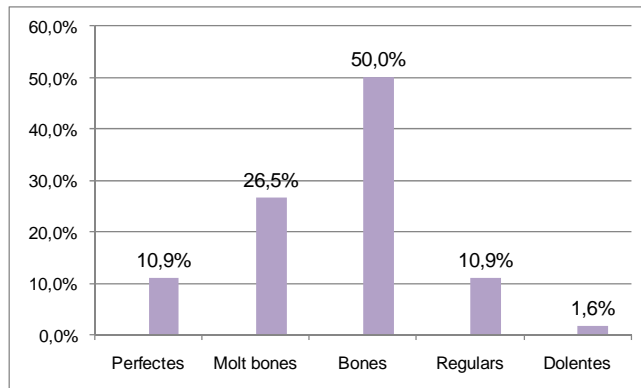
P26 Hagués volgut més informació sobre...



CONFORT

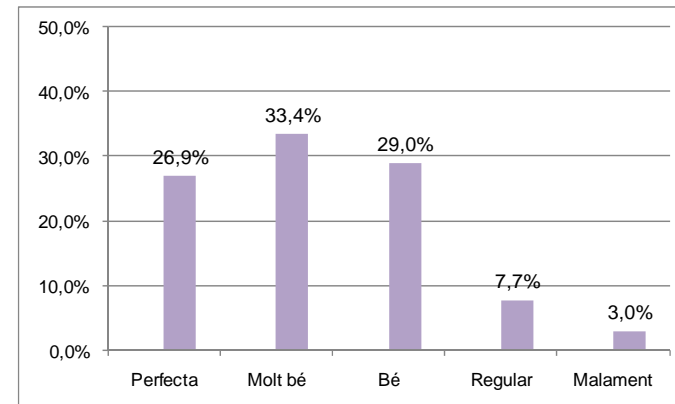
P5 Com valora les instal·lacions del centre on es visitava?

N=3307



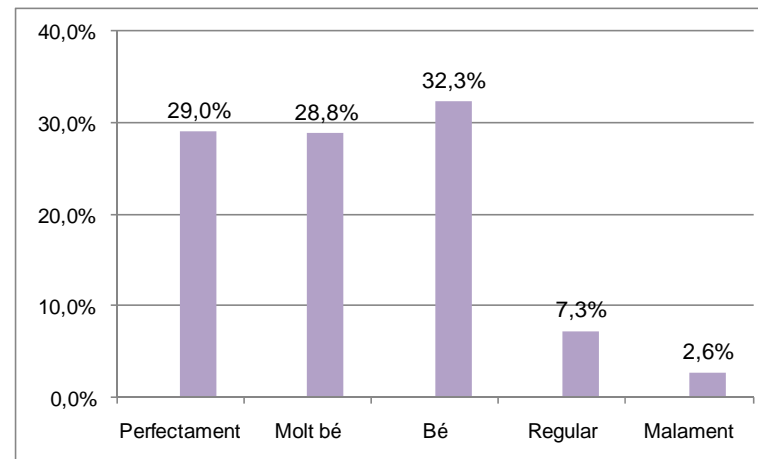
P12 Com considera que va ser l'estada a l'hospital?

N=3304



P13 Com creu que es va respectar la seva intimitat?

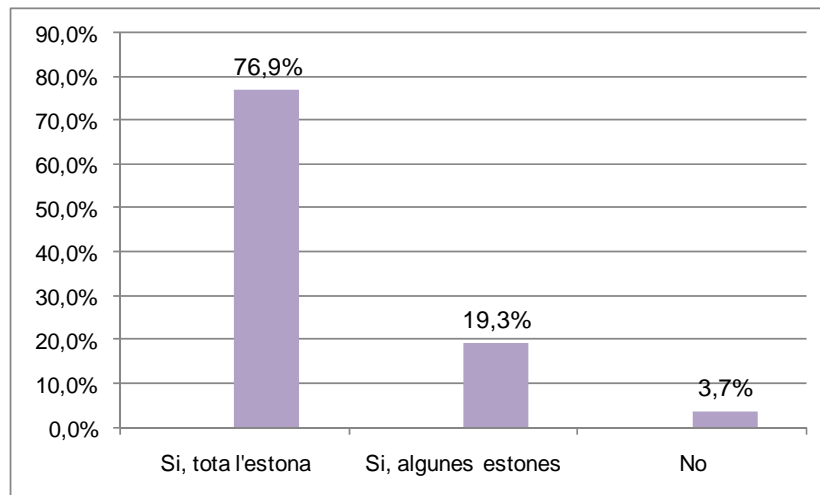
N=3303



CONFORT

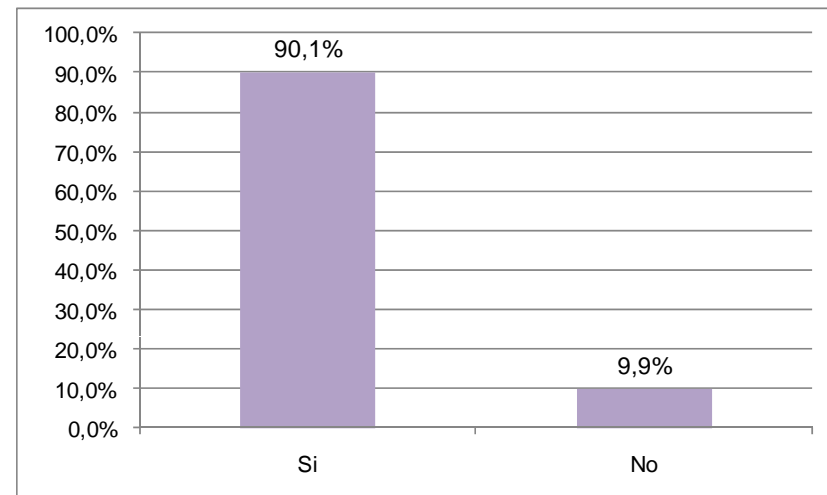
P10 Algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?

N=3258



P11 Va poder triar la persona que volia que l'acompanyés en el part?

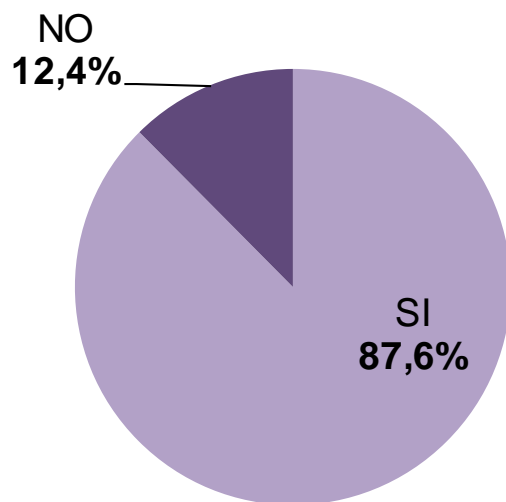
N=3228



COMPETÈNCIA PROFESSIONAL

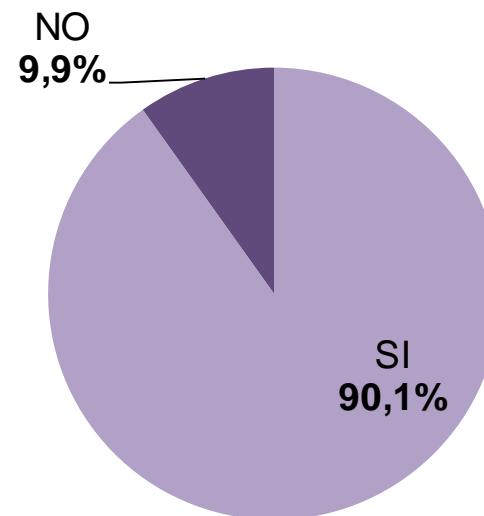
P15A La van ajudar a controlar o disminuir el dolor en el part?

N=2798



P15B La van ajudar a controlar o disminuir el dolor en el postpart?

N=2393



COMPETÈNCIA PROFESSIONAL

P20 Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant...

P20A l'embaràs?

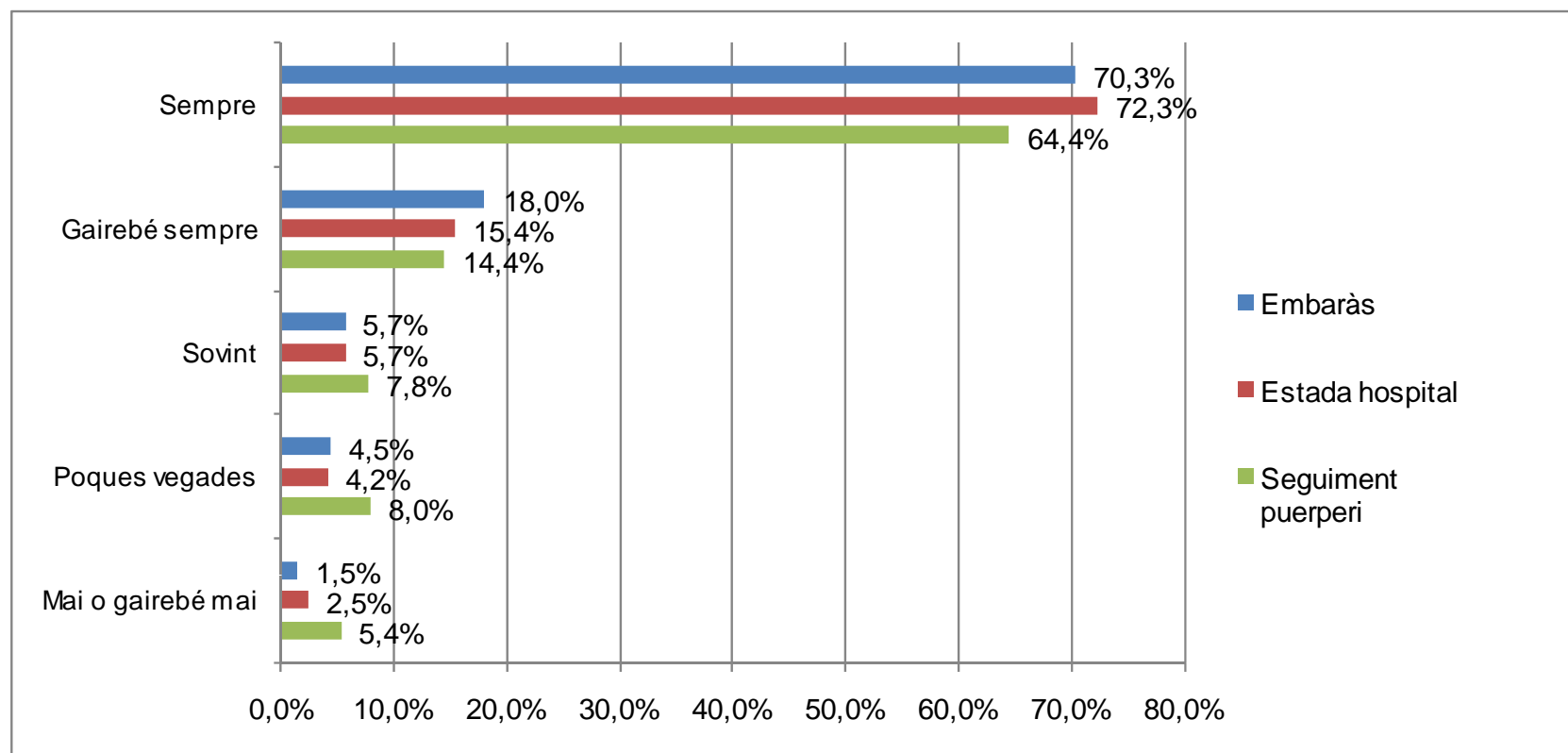
N=3266

P20B el part i l'estada a l'hospital?

N=3255

P20C puerperi?

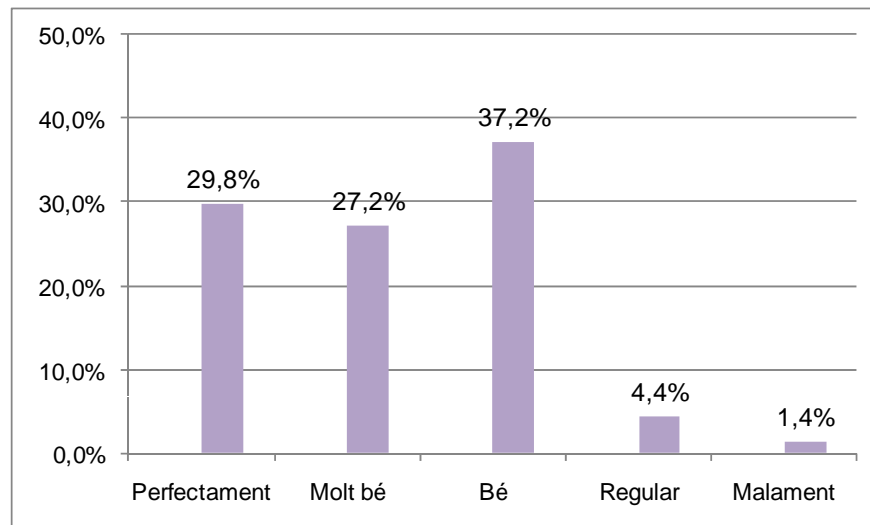
N=3152



COMPETÈNCIA PROFESSIONAL

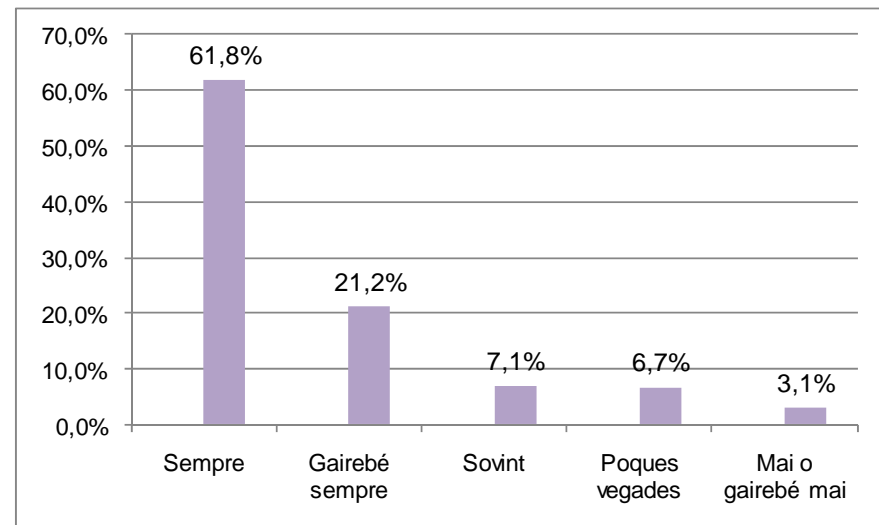
P19 S'entenen les explicacions que li van donar?

N=3245



P24 Considera que els criteris dels professionals varen ser els mateixos durant tot el procés fins després del naixement del seu fill?

N=3234



TRACTE I RELACIÓ PERSONAL

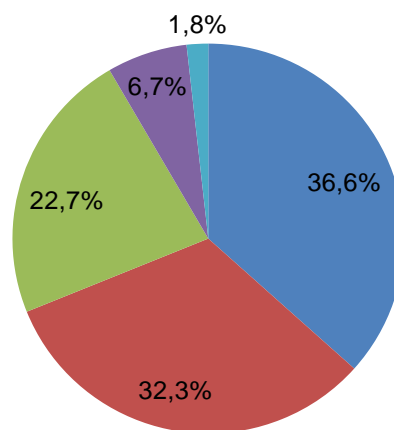
P21 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?

P22 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?

P23 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les llevadores?

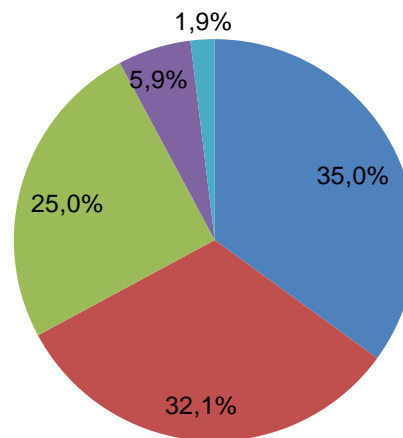
P21 Tracte Infermeres

N=3302



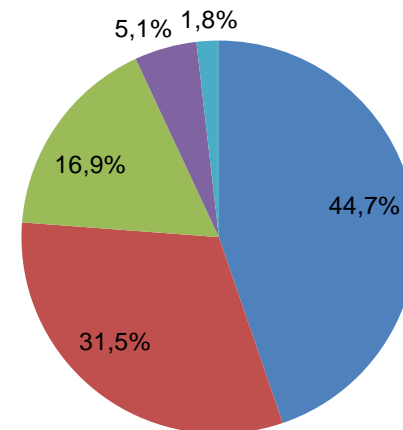
P22 Tracte Metges

N=3283



P23 Tracte Llevadores

N=3280

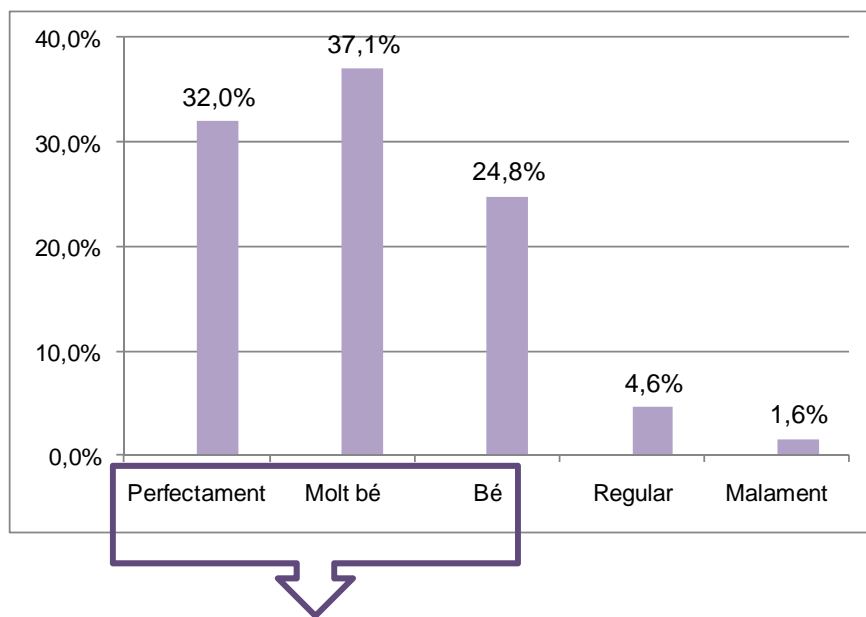


■ Perfecte
■ Molt bé
■ Bé
■ Regular
■ Malament

ATENCIÓ AL NADÓ

P14 Com considera que es va realitzar el seguiment del seu fill/a durant l'estada a l'hospital?

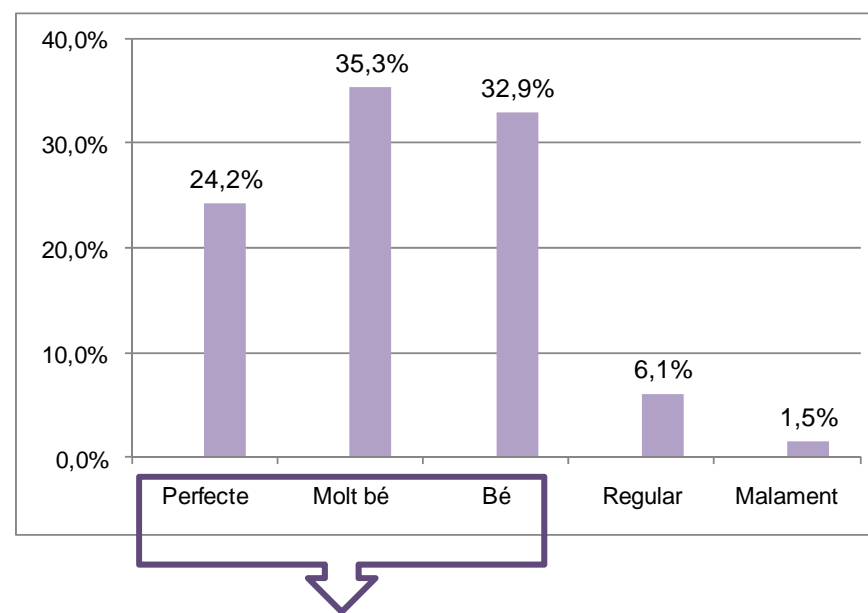
N=3304



Indicador positiu: 94%

P25 Com valora el seguiment i control que li han realitzat durant tot el procés fins després del naixement del seu fill?

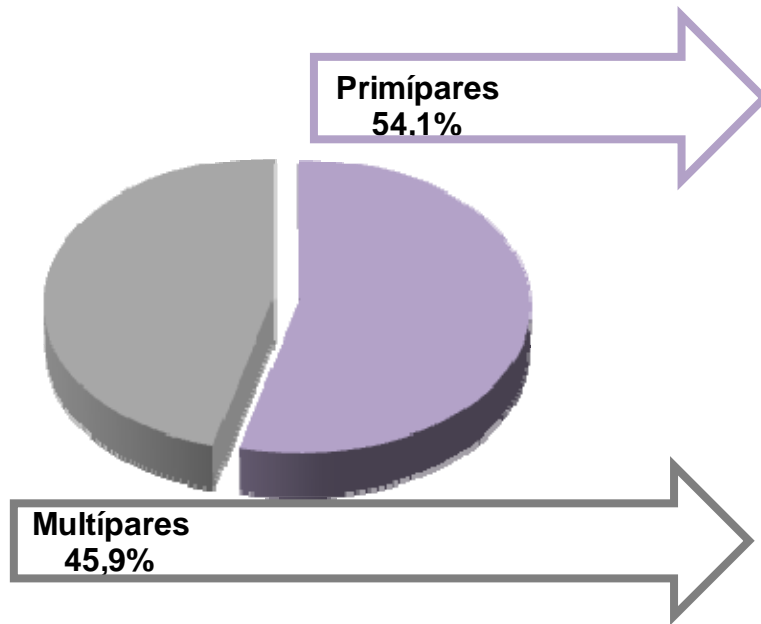
N=3294



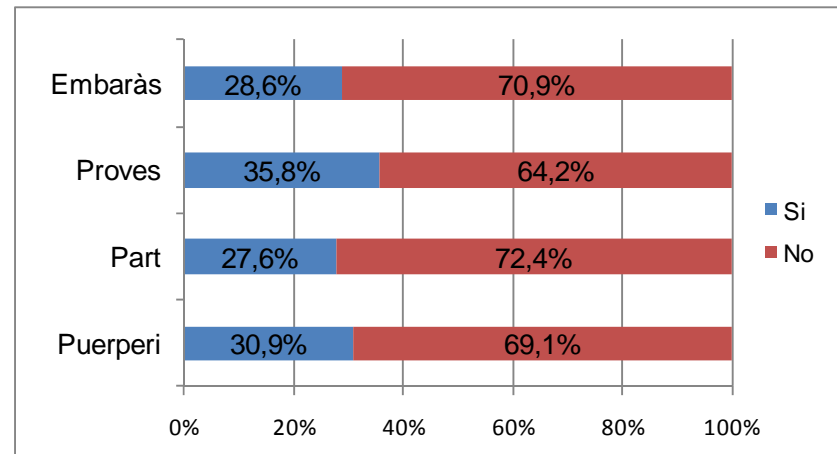
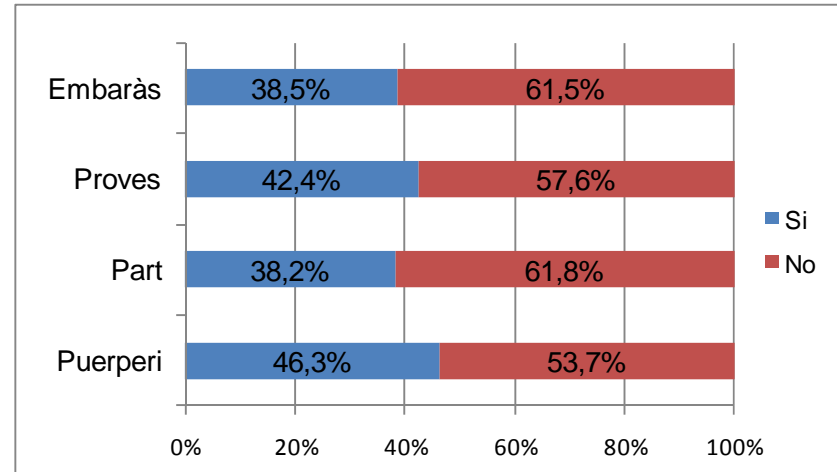
Indicador positiu: 92%

PREGUNTES CREUADES

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

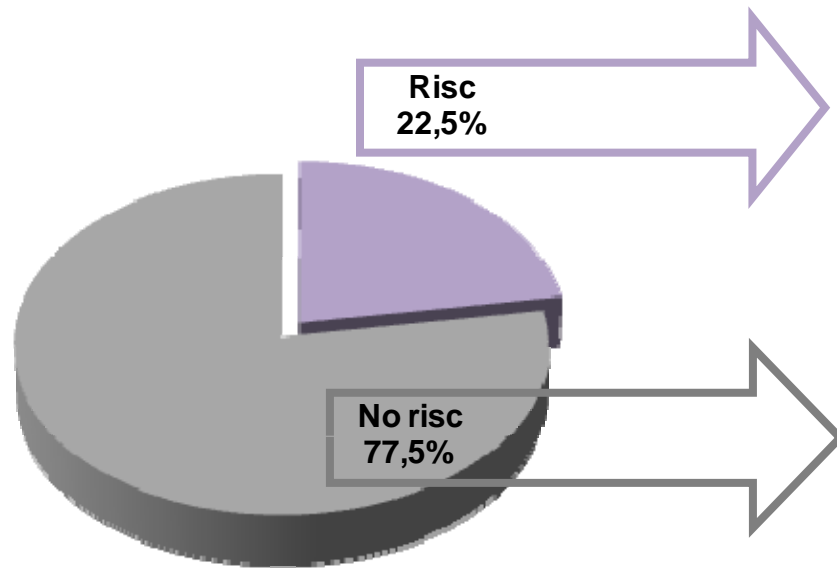


P26 Hagués volgut més informació sobre...



PREGUNTES CREUADES

P2 L'embaràs va ser considerat de risc?



P26 Hagués volgut més informació sobre...

