

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS DEL CATSALUT

EMBARÀS, PART I PUERPERI

RESULTATS 2016



Unitat de Qualitat - Gerència d'Atenció Ciutadana - Subdirecció

- 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 tercera edició.
- L'estudi d'opinió i satisfacció en el procés té, com a objectiu comú, l'anàlisi i la mesura de la qualitat de servei i la satisfacció d'aquest procés. Per fer-ho, s'ha seguit utilitzant el mateix qüestionari que es va emprar en l'estudi realitzat l'any 2013.
- 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.

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.**
- **Comparar els resultats de l'estudi de 2016 amb els obtinguts l'any 2013.**
- **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.**

Nivell de confiança: 95%
Grandària de la mostra: 3.159 individus.
Marge d'error: error màxim de $\pm 1,3$ per al global Catalunya
Proporció esperada: 0,8.

- **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 6 al 15 de juny de 2016.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Embaràs, Part i Puerperi	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Regió Sanitària • UP 	41	80	3.159

- **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**

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**

- **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.

Anàlisi factorial: anàlisi realitzat a partir de 3.159 casos

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

Variància explicada: 53,45%

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (III)

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
P14 Com considera que va ser l'estada a l'hospital?	.739	.258	.156
P23 Com valora el tracte personal de les infermeres	.731	.200	.125
P15 Com creu que es va respectar la seva intimitat	.716	.236	.112
P24 Com valora el tracte personal dels metges	.642	.267	.280
P16 Com considera que es va realitzar el seguiment del seu fill/filla durant l'estada a l'hospital	.601	.376	.140
P25 Com valora el tracte personal de les llevadores?	.573	.199	.288
P20 Com valora la informació que va rebre vostè, per adaptar-se i tenir cura del seu fill/a?	.175	.766	.103
P19 Com considera que va ser el seguiment del puerperi	.140	.719	.218
P18 Com considera que va ser la informació que li varen donar a l'hospital per quan anés a casa després del part	.276	.706	.068
P21 Com s'entenen les explicacions que li van donar	.335	.607	.156
P7 Com considera que va ser la informació que li varen donar sobre el seguiment del seu embaràs?	.244	.514	.270
P27 Com valora el seguiment i control que li han realitzat durant tot el procés	.372	.449	.433
P5 Com valora les instal·lacions del centre on es visitava	.271	.398	.111
P22A Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant l'embaràs	.144	.121	.769
P26 Considera que els criteris dels professionals varen ser els mateixos	.215	.151	.668
P22C Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant el puerperi	.047	.406	.611
P22B Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant el part i l'estada a l'hospital	.485	.043	.600

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Total Variance Explained

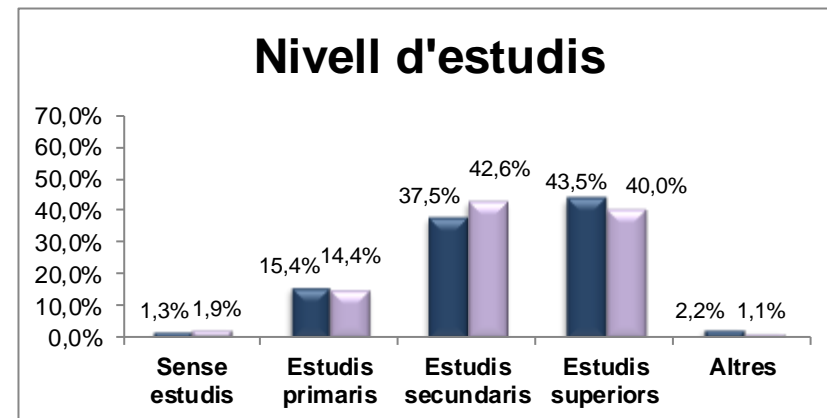
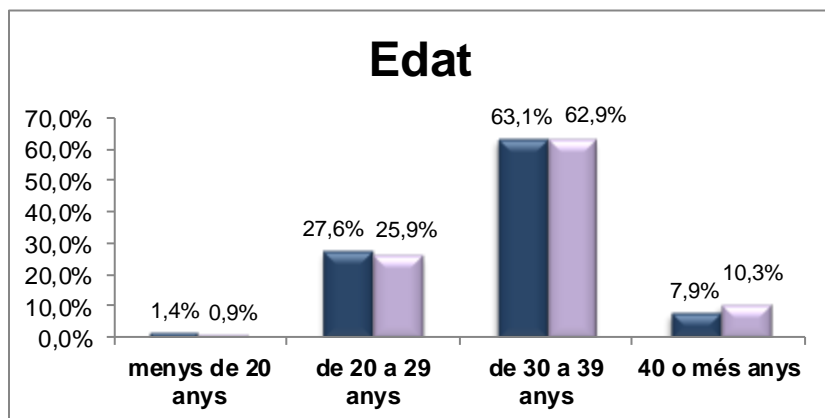
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,672	39,245	39,245	6,672	39,245	39,245	3,510	20,645	20,645
2	1,245	7,322	46,567	1,245	7,322	46,567	3,213	18,899	39,544
3	1,170	6,881	53,448	1,170	6,881	53,448	2,364	13,905	53,448
4	.902	5,307	58,755						
5	.755	4,438	63,194						
6	.724	4,261	67,455						
7	.660	3,881	71,336						
8	.590	3,473	74,809						
9	.585	3,441	78,250						
10	.551	3,240	81,490						
11	.515	3,032	84,522						
12	.492	2,895	87,418						
13	.484	2,846	90,264						
14	.444	2,613	92,877						
15	.430	2,528	95,405						
16	.415	2,444	97,849						
17	.366	2,151	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

	Nre. enquestes
Alt Pirineu i Aran	209
Lleida	80
Camp de Tarragona	401
Terres de l'Ebre	161
Girona	536
Catalunya Central	321
RSB CSB	324
RSB Nord	642
RSB Sud	485
TOTAL	3.159

RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

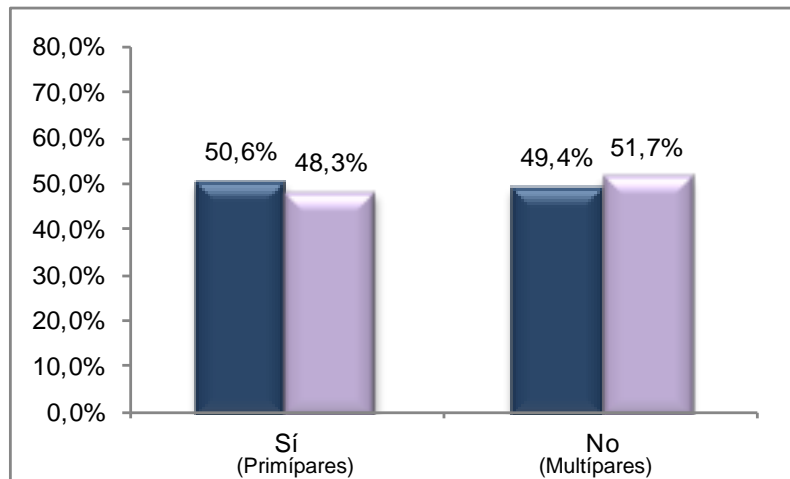
	Nombre d'enquestes
Catalunya 2013	3.384
Catalunya 2016	3.159



RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)

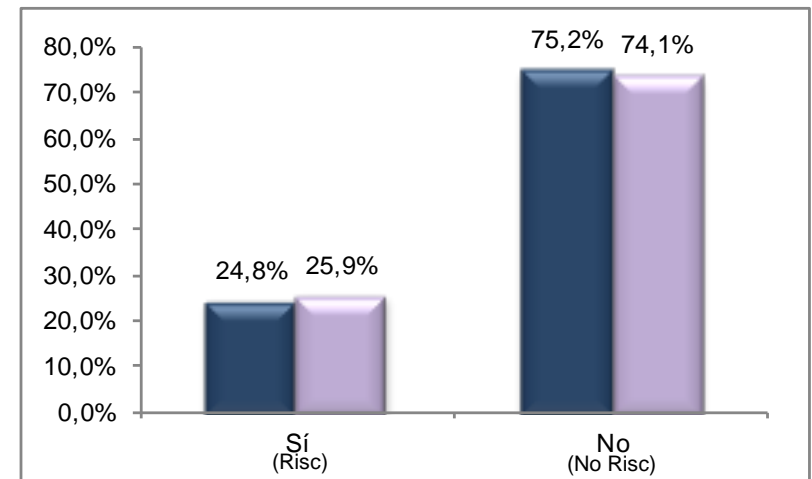
P1 És la primera vegada que ha parit, ha estat mare?

N=3.158



P2 L'embaràs va estar considerat de risc?

N=3.142

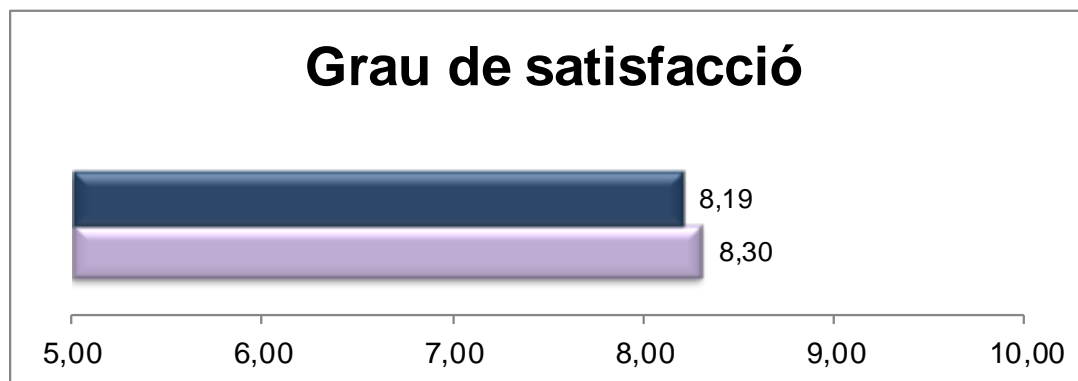


Catalunya 2013

Catalunya 2016

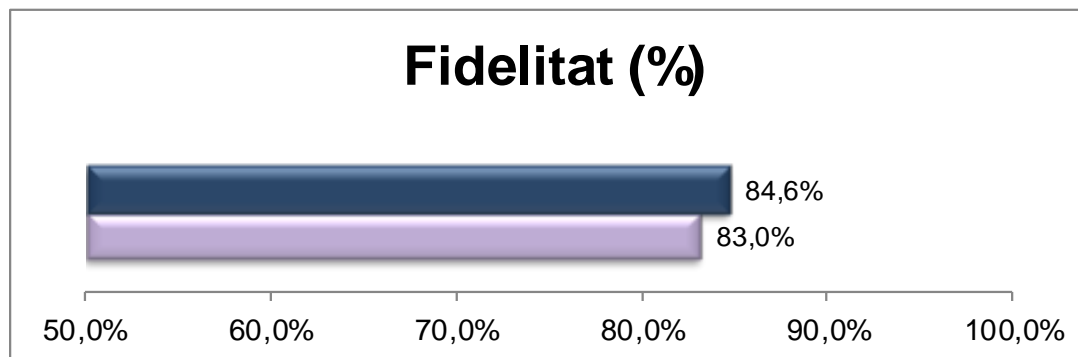
P101 Valori la seva satisfacció global amb el procés embaràs/part/puerperi

N=3.138






P102 Si pogués triar, tornaria a aquests mateixos serveis?

N=3.149



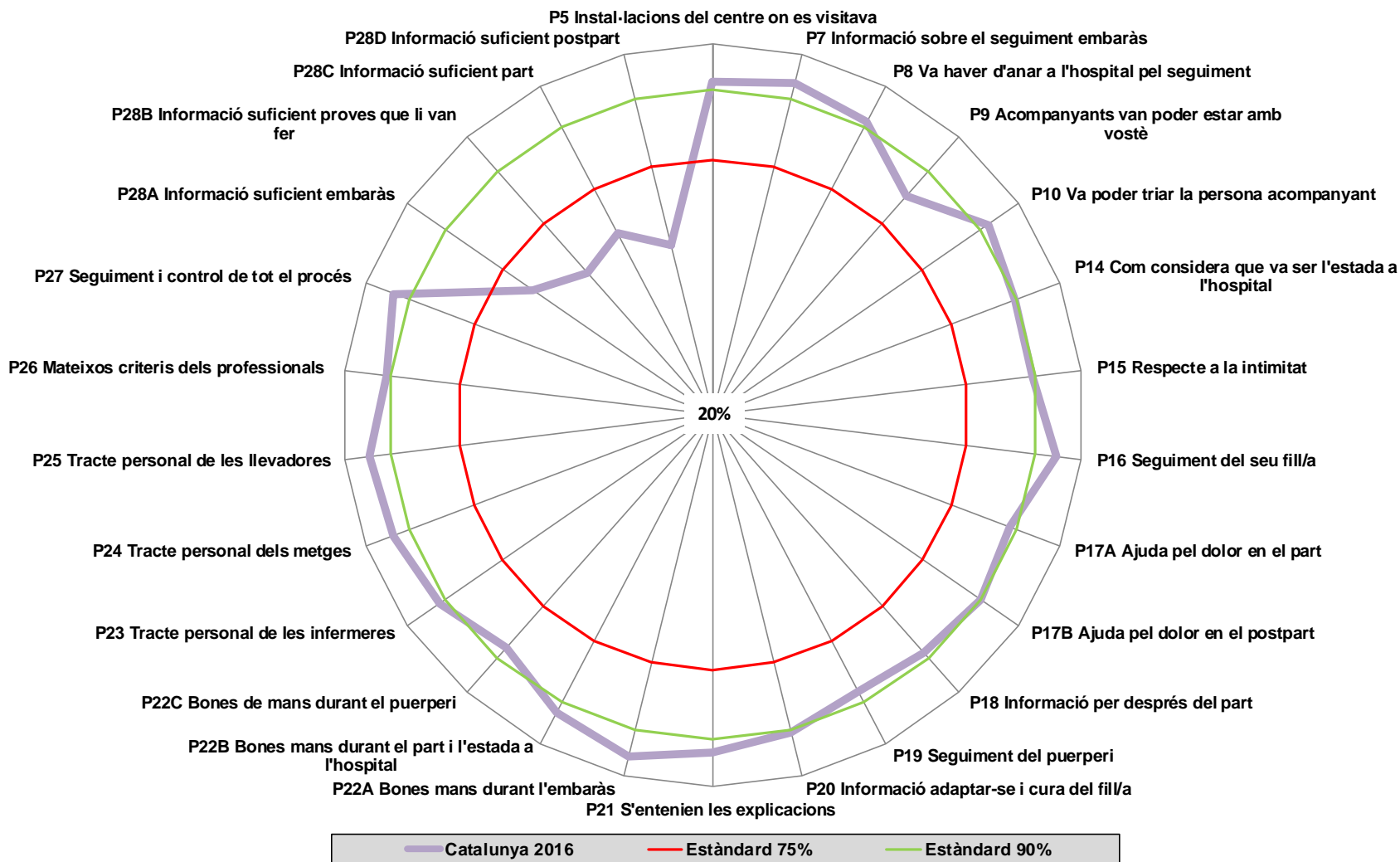
Catalunya 2013

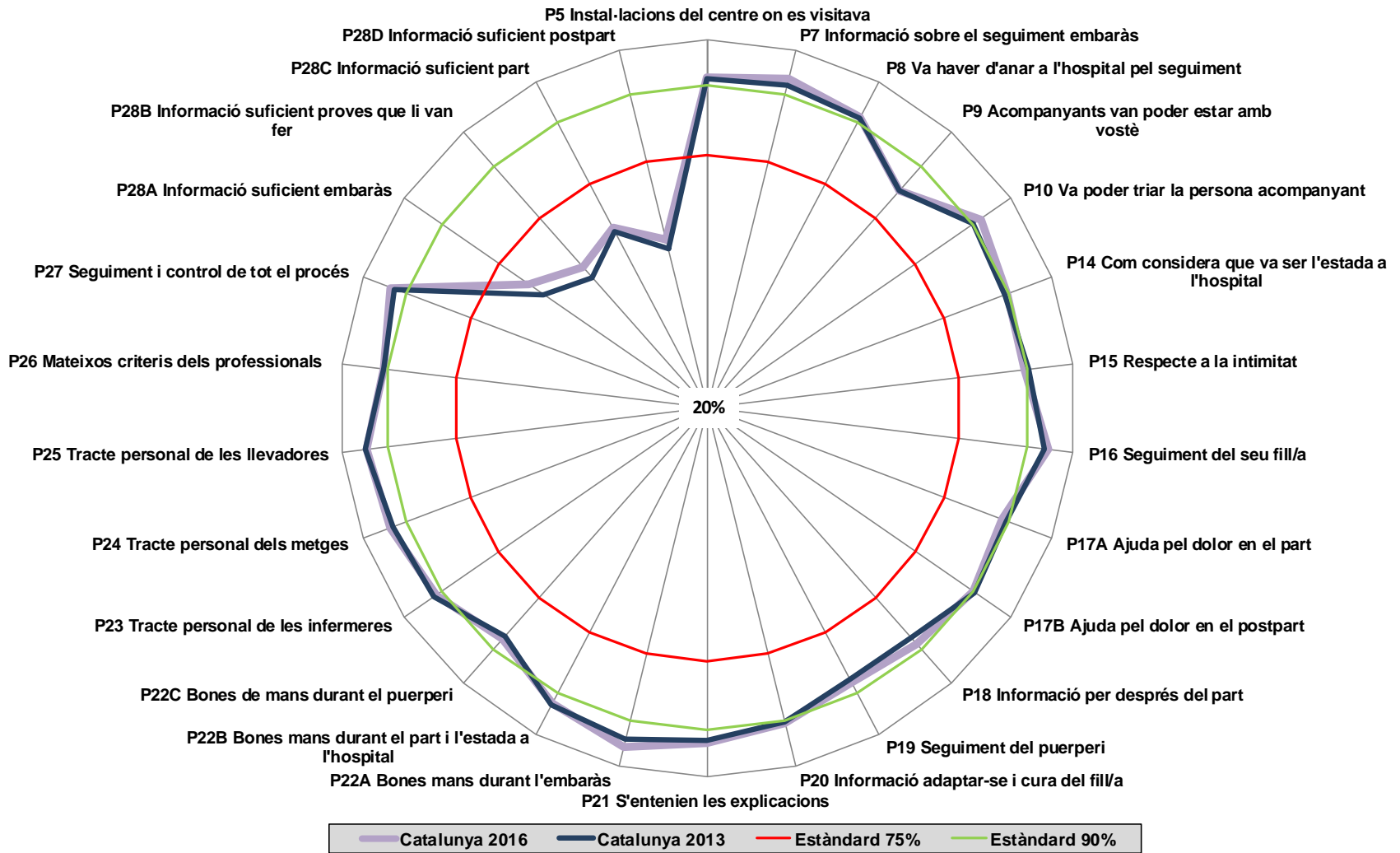
Catalunya 2016

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

RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (II)

Pregunta resumida	Rtat. 2016	Rtat. 2013
P22A Bones mans durant l'embaràs	95,8%	94,1%
P16 Seguiment del seu fill/a	94,5%	93,8%
P25 Tracte personal de les llevadores	94,4%	94,7%
P7 Informació sobre el seguiment embaràs	93,7%	92,0%
P24 Tracte personal dels metges	93,5%	92,9%
P27 Seguiment i control de tot el procés	93,5%	92,6%
P21 S'entenen les explicacions	92,9%	92,2%
P22B Bones mans durant el part i l'estada a l'hospital	92,4%	92,7%
P10 Va poder triar la persona acompanyant	92,1%	90,2%
P5 Instal·lacions del centre on es visitava	91,6%	91,6%
P23 Tracte personal de les infermeres	91,6%	92,2%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment	91,4%	91,1%
P26 Mateixos criteris dels professionals	90,9%	90,7%
P20 Informació adaptar-se i tenir cura d'un fill/a	90,6%	90,2%
P17B Ajuda pel dolor en el postpart	90,3%	90,6%
P14 Estada a l'hospital	89,6%	89,1%
P15 Respecte a la intimitat	89,3%	90,3%
P18 Informació per després del part	88,5%	86,8%
P17A Ajuda pel dolor en el part	88,4%	89,4%
P19 Seguiment del puerperi	87,4%	86,6%
P22C Bones de mans durant el puerperi	87,2%	86,4%
P9 Acompanyants van poder estar amb vostè	82,8%	83,0%
P28A Informació suficient embaràs	67,0%	63,2%
P28C Informació suficient part	64,2%	63,2%
P28B Informació suficient proves que li van fer	60,6%	57,9%
P28D Informació suficient postpart	57,6%	55,5%





Pregunta resumida	Catalunya 2013	Catalunya 2016
P5 Instal·lacions del centre on es visitava	91,6%	91,6%
P7 Informació sobre el seguiment embaràs	92,0%	93,7%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment	91,1%	91,4%
P9 Acompanyants van poder estar amb vostè	83,0%	82,8%
P10 Va poder triar la persona acompanyant	90,2%	92,1%
P14 Com considera que va ser l'estada a l'hospital	89,1%	89,6%
P15 Respecte a la intimitat	90,3%	89,3%
P16 Seguiment del seu fill/a	93,8%	94,5%
P17A Ajuda pel dolor en el part	89,4%	88,4%
P17B Ajuda pel dolor en el postpart	90,6%	90,3%
P18 Informació per després del part	86,8%	88,5%
P19 Seguiment del puerperi	86,6%	87,4%
P20 Informació adaptar-se i cura del fill/a	90,2%	90,6%
P21 S'entenen les explicacions	92,2%	92,9%
P22A Bones mans durant l'embaràs	94,1%	95,8%
P22B Bones mans durant el part i l'estada a l'hospital	92,7%	92,4%
P22C Bones de mans durant el puerperi	86,4%	87,2%
P23 Tracte personal de les infermeres	92,2%	91,6%
P24 Tracte personal dels metges	92,9%	93,5%
P25 Tracte personal de les llevadores	94,7%	94,4%
P26 Mateixos criteris dels professionals	90,7%	90,9%
P27 Seguiment i control de tot el procés	92,6%	93,5%
P28A Informació suficient embaràs	63,2%	67,0%
P28B Informació suficient proves que li van fer	57,9%	60,6%
P28C Informació suficient part	63,2%	64,2%
P28D Informació suficient postpart	55,5%	57,6%
P 101 Valoració global	8,19	8,30
P 102 Fidelitat	84,6%	83,0%

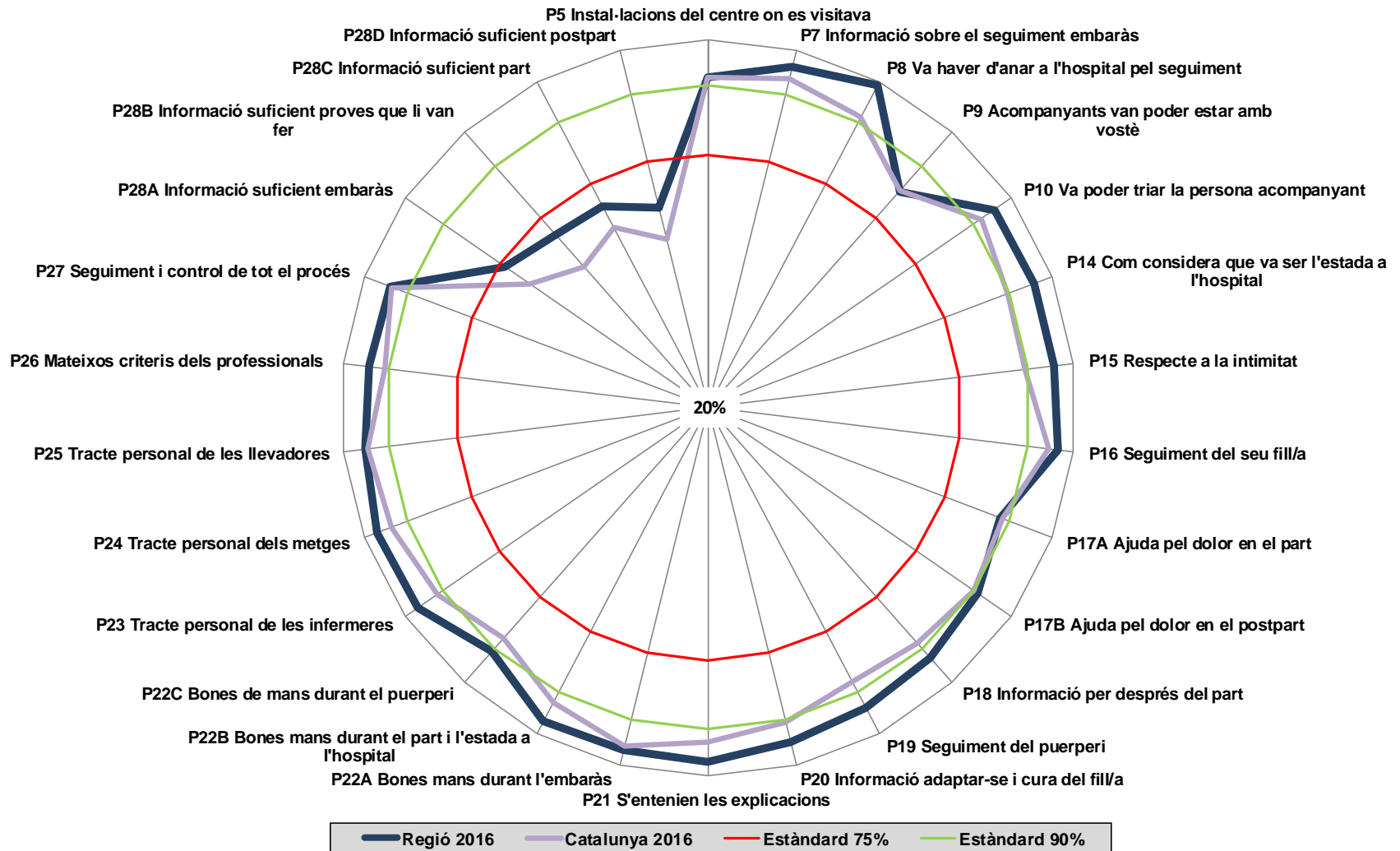
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de Catalunya 2016 en relació amb Catalunya 2013.

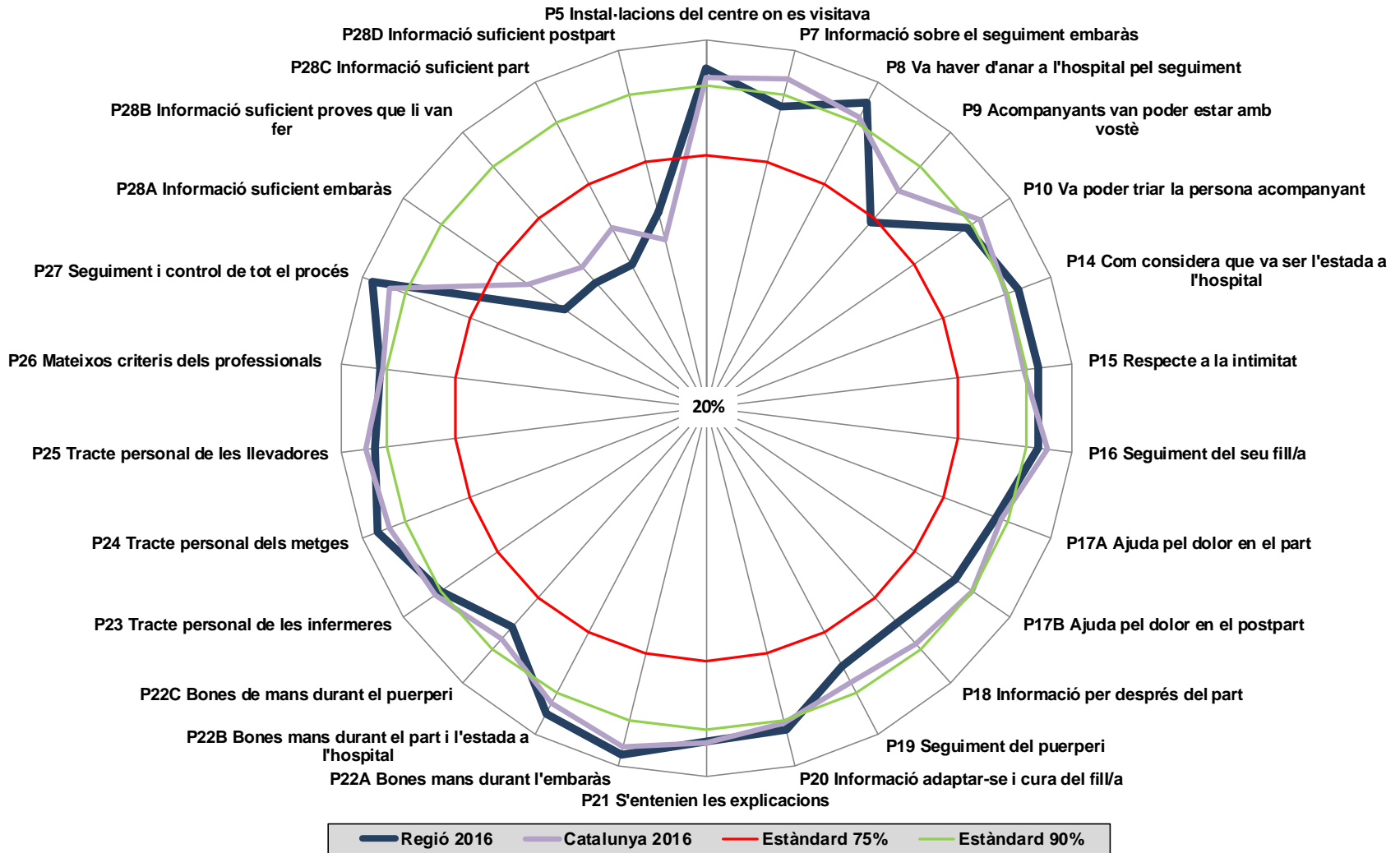
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de Catalunya 2016 en relació amb Catalunya 2013.

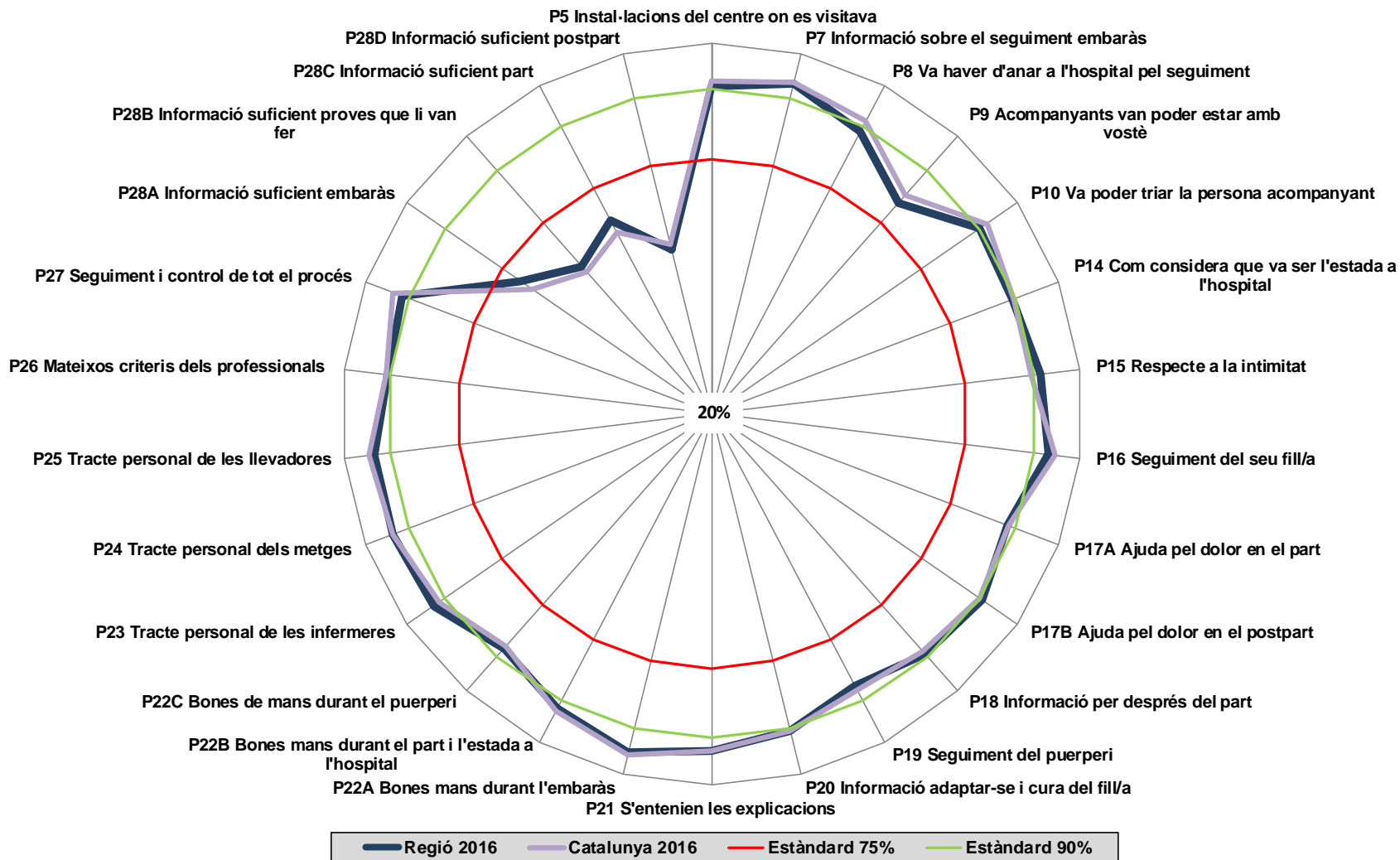
INDICADOR POSITIU DE LES REGIONS

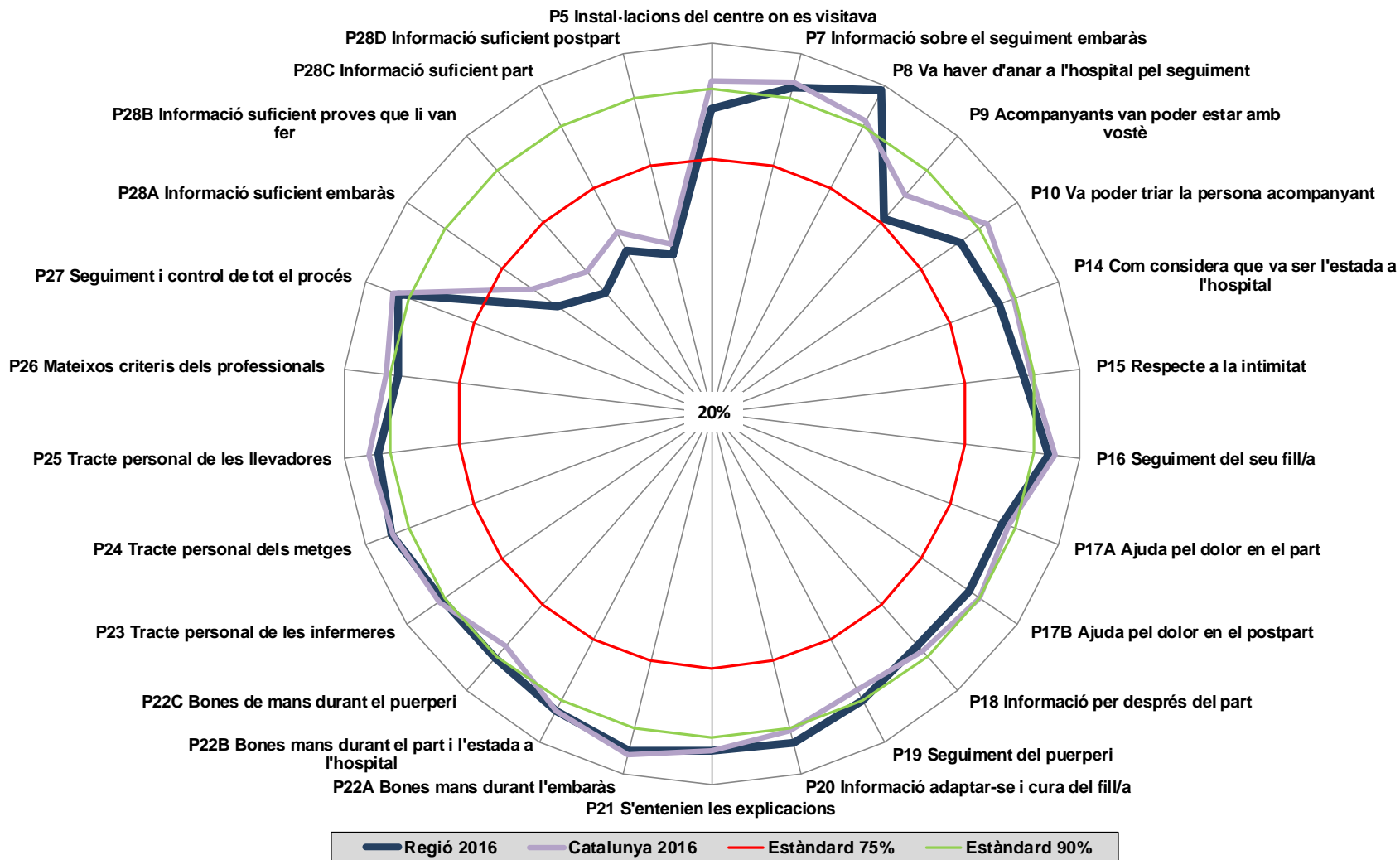
Pregunta resumida	Catalunya 2016	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	Barcelona Nord	Barcelona Sud
P5 Instal·lacions del centre on es visitava	91,6%	91,9%	93,8%	90,5%	85,6%	92,2%	91,9%	89,2%	94,2%	91,5%
P7 Informació sobre el seguiment embaràs	93,7%	96,2%	87,3%	93,5%	92,5%	91,9%	95,3%	93,7%	94,5%	94,2%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment	91,4%	99,0%	95,0%	88,7%	98,8%	94,4%	94,1%	93,2%	80,8%	95,0%
P9 Acompanyants van poder estar amb vostè	82,8%	82,8%	73,7%	80,8%	75,9%	85,6%	83,0%	86,1%	81,8%	84,4%
P10 Va poder triar la persona acompanyant	92,1%	95,7%	88,8%	90,3%	85,1%	91,6%	94,4%	93,8%	91,6%	93,4%
P14 Com considera que va ser l'estada a l'hospital	89,6%	95,7%	92,5%	89,5%	86,3%	89,0%	91,0%	85,2%	89,2%	90,9%
P15 Respecte a la intimitat	89,3%	95,7%	92,5%	91,5%	87,6%	88,8%	88,4%	85,2%	86,8%	92,4%
P16 Seguiment del seu fill/a	94,5%	96,7%	92,5%	93,0%	93,2%	94,6%	94,1%	96,0%	95,3%	93,4%
P17A Ajuda pel dolor en el part	88,4%	88,0%	87,1%	88,0%	86,9%	86,9%	88,3%	89,5%	89,7%	88,8%
P17B Ajuda pel dolor en el postpart	90,3%	91,1%	85,5%	90,8%	87,5%	87,3%	92,0%	92,0%	91,3%	90,7%
P18 Informació per després del part	88,5%	93,0%	82,4%	89,2%	87,0%	89,2%	87,5%	89,9%	87,8%	87,3%
P19 Seguiment del puerperi	87,4%	93,8%	83,3%	86,4%	89,9%	86,9%	90,1%	84,1%	87,1%	86,2%
P20 Informació adaptar-se i cura del fill/a	90,6%	94,9%	91,9%	90,5%	93,3%	90,7%	91,0%	86,7%	90,2%	90,5%
P21 S'entenen les explicacions	92,9%	97,1%	92,5%	92,7%	92,9%	93,9%	92,7%	94,1%	91,8%	91,3%
P22A Bones mans durant l'embaràs	95,8%	96,7%	97,5%	95,3%	95,0%	94,7%	96,9%	95,3%	95,8%	96,9%
P22B Bones mans durant el part i l'estada a l'hospital	92,4%	97,1%	95,0%	91,8%	92,5%	91,2%	94,4%	94,1%	90,0%	92,7%
P22C Bones de mans durant el puerperi	87,2%	90,8%	83,5%	87,6%	90,4%	86,3%	88,3%	84,3%	85,7%	88,7%
P23 Tracte personal de les infermeres	91,6%	96,7%	90,0%	93,0%	90,6%	90,7%	90,7%	89,2%	92,4%	91,3%
P24 Tracte personal dels metges	93,5%	97,1%	96,3%	93,5%	93,8%	92,5%	93,8%	93,8%	93,1%	92,6%
P25 Tracte personal de les llevadores	94,4%	95,2%	92,4%	93,3%	92,5%	95,9%	96,3%	91,9%	94,8%	94,4%
P26 Mateixos criteris dels professionals	90,9%	94,2%	91,3%	90,5%	88,1%	89,8%	92,7%	90,3%	90,9%	90,9%
P27 Seguiment i control de tot el procés	93,5%	93,8%	97,5%	91,5%	92,5%	94,4%	94,4%	94,1%	93,6%	92,4%
P28A Informació suficient embaràs	67,0%	73,7%	57,5%	70,1%	60,6%	61,8%	69,9%	69,9%	67,2%	66,7%
P28B Informació suficient proves que li van fer	60,6%	70,0%	56,3%	62,3%	54,7%	58,5%	59,1%	57,6%	63,7%	59,3%
P28C Informació suficient part	64,2%	69,4%	55,0%	67,0%	59,6%	66,1%	62,5%	62,7%	64,5%	62,6%
P28D Informació suficient postpart	57,6%	64,6%	63,8%	56,4%	55,3%	57,8%	58,8%	50,0%	59,7%	56,8%
P 101 Valoració global	8,30	8,58	8,49	8,28	7,94	8,30	8,21	8,29	8,31	8,30
P 102 Fidelitat	83,0%	88,5%	87,5%	82,5%	77,6%	81,7%	84,3%	80,7%	82,9%	84,7%

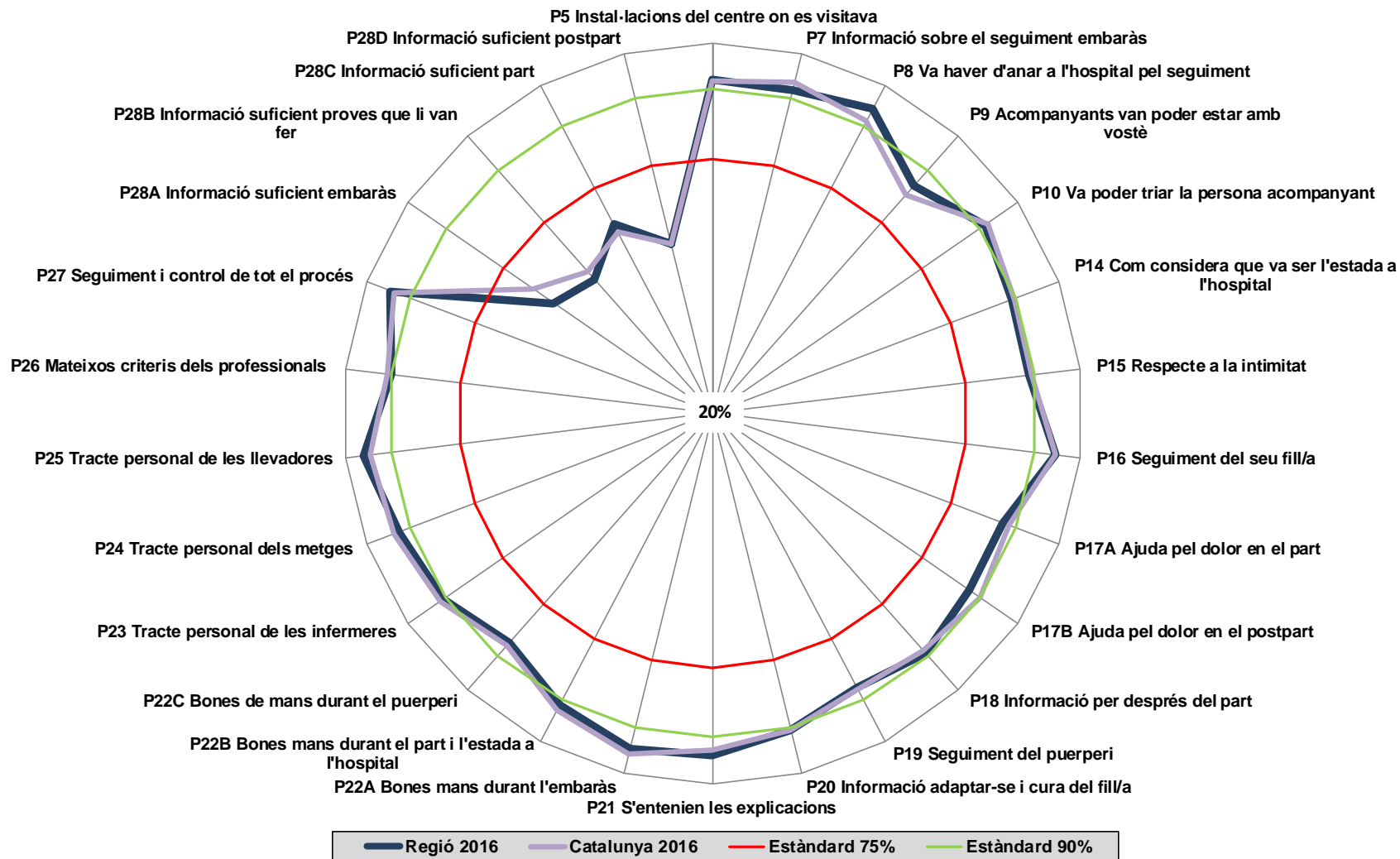
Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en **positiu** i **negatiu**

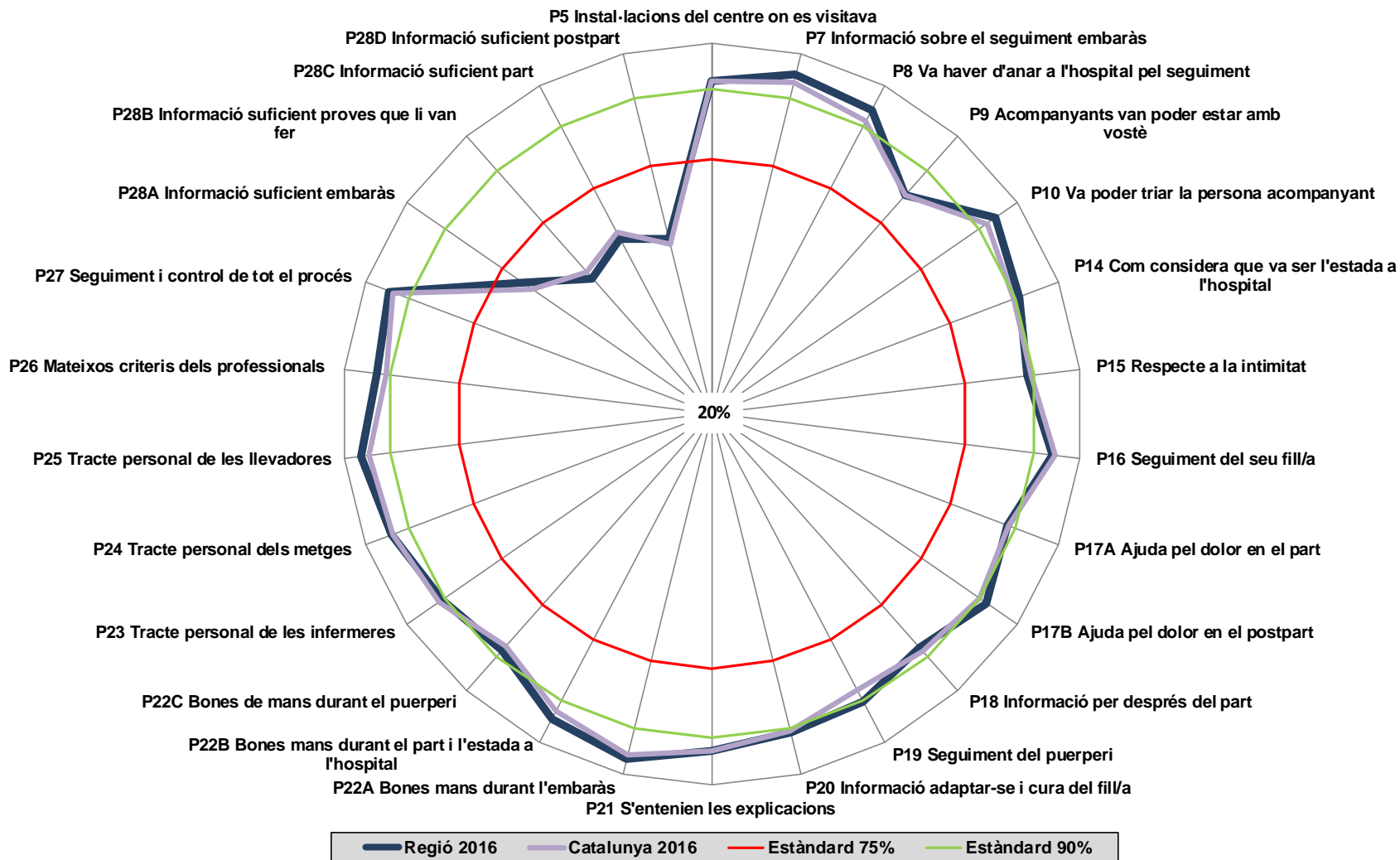


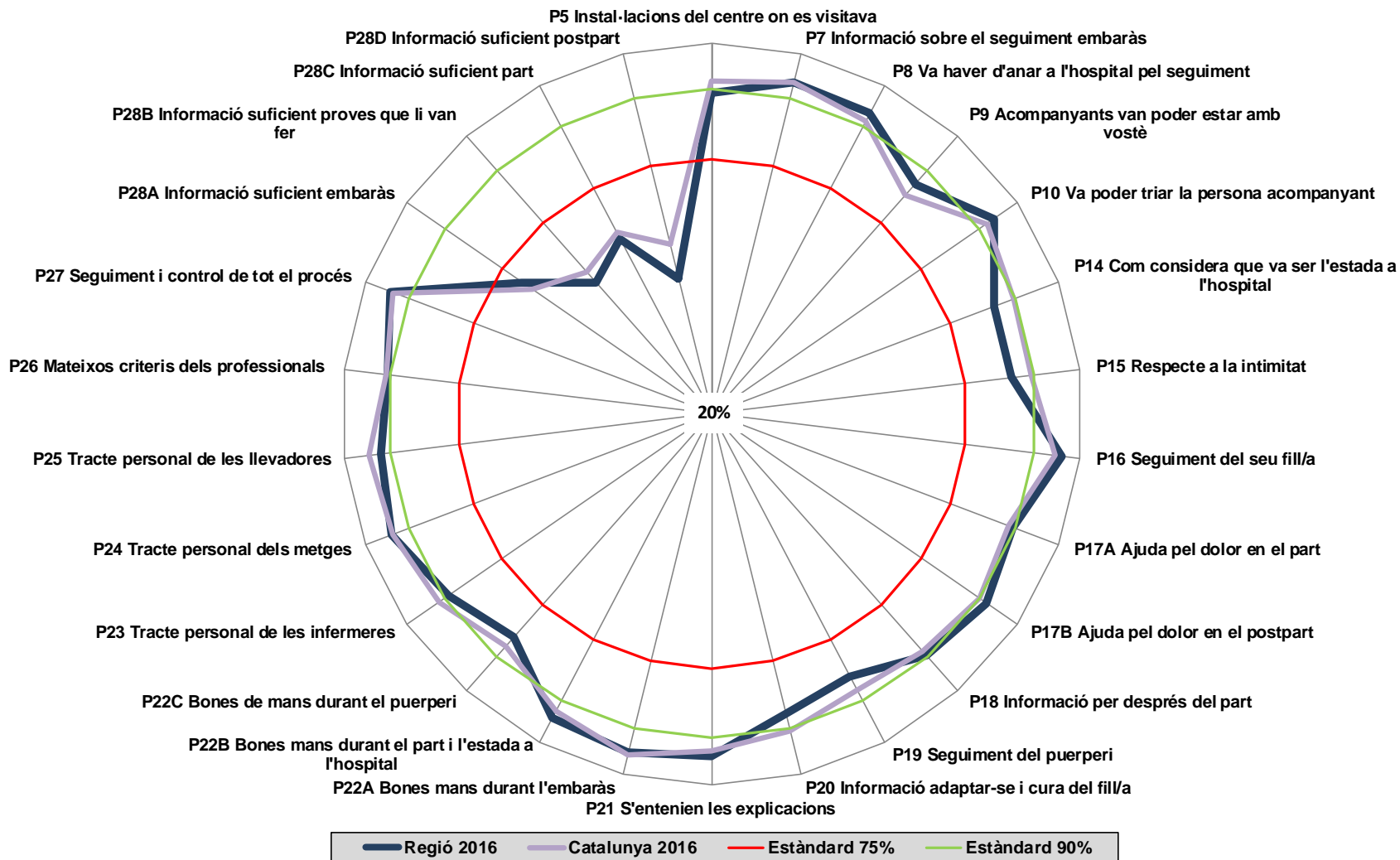


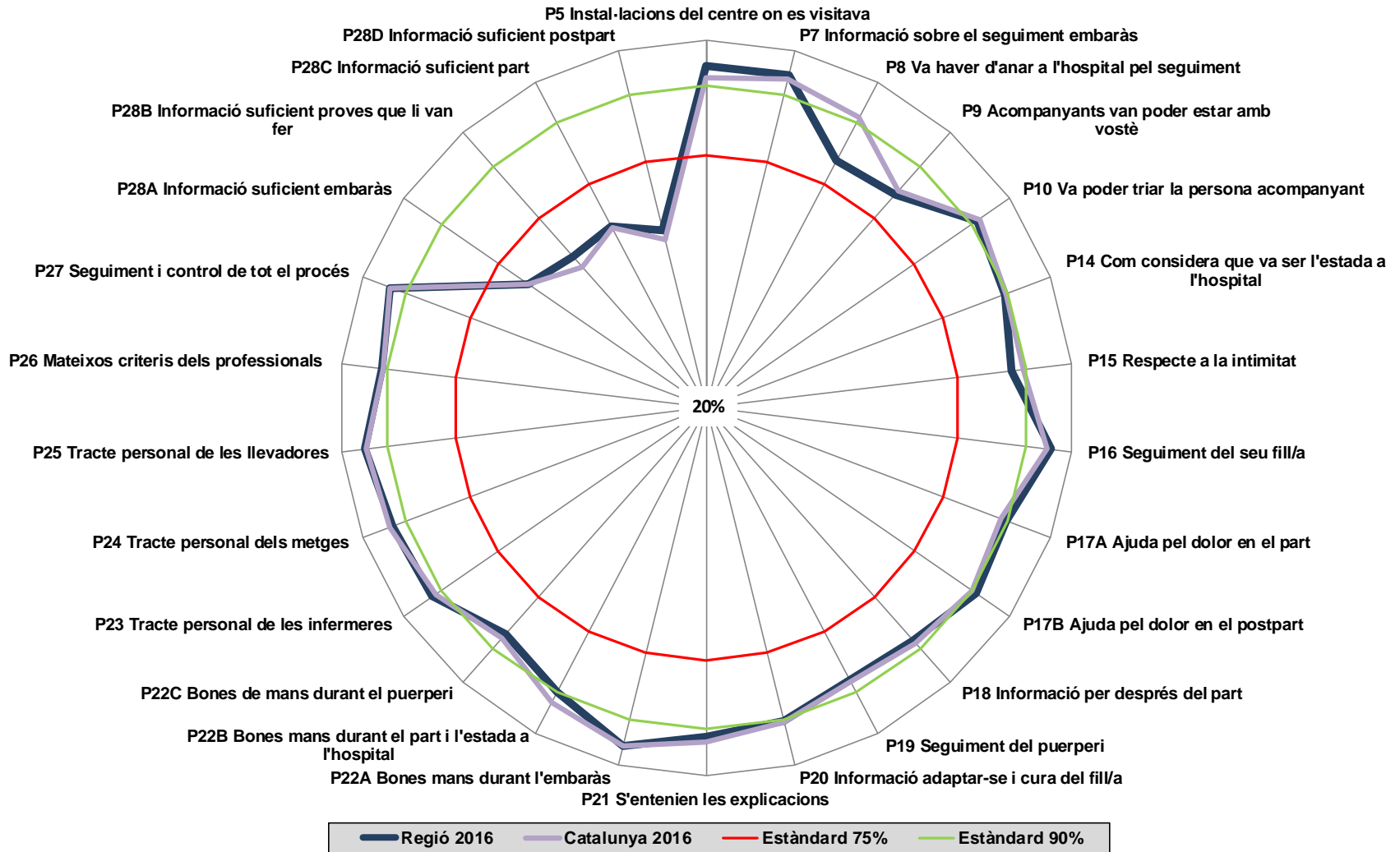


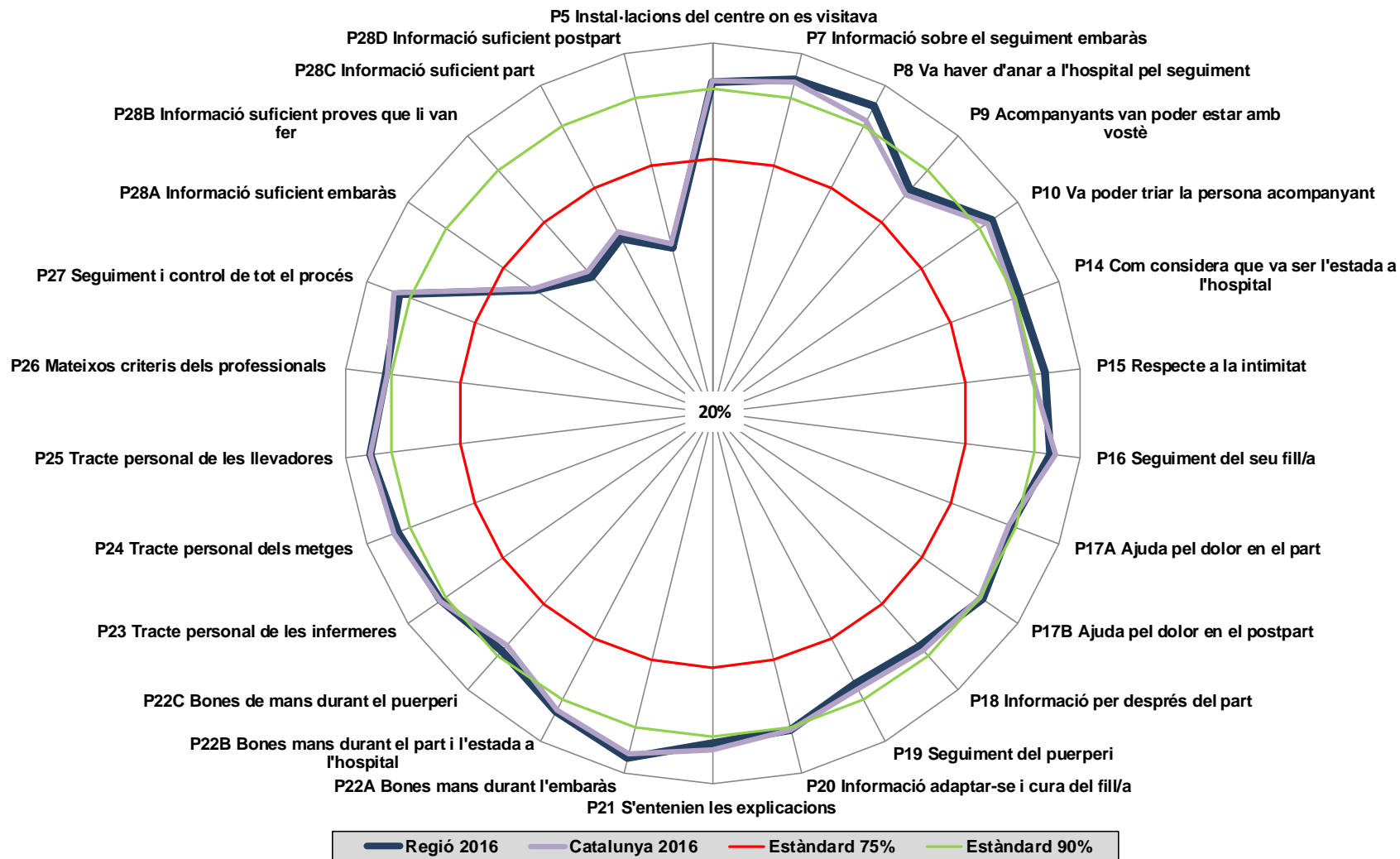












- **La puntuació mitjana de satisfacció és de 8,30 sobre 10 (8,19 al 2013).**
- **Els resultats són, en general, positius: un total de 15 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives, 7 ítems es situen entre el 75% i el 90% de valoracions positives, per sols 4 per sota de l'estàndard del 75% de valoracions positives.**
- **El sentir-se en bones mans durant l'embaràs (95,8%), el seguiment del fill/a (94,5%), tracte personal de les llevadores (94,4%), la informació sobre el seguiment de l'embaràs (93,7%), el tracte personal dels metges (93,5%), el seguiment i control durant tot el procés (93,5%) i les explicacions entenedores (92,9%), són els aspectes que reben valoracions més positives**

- 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, tot i que han obtingut millors resultats que a l'anterior edició.
- La satisfacció global presenta millors resultats que en la darrera edició de 2013 (8,30 vs 8,19) mentre que la fidelitat s'ha reduït (83,0% vs 84,6%).
- La majoria de preguntes (17 de 26) milloren els resultats de 2013, amb diferències significatives positives respecte l'anterior edició en sentir-se en bones mans durant l'embaràs i en disposar d'informació suficient també en l'embaràs.
- A més, no hi ha cap pregunta en la que trobem diferències significatives negatives respecte l'anterior edició.