



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**

REO núm. 639

Data 15 de març de 2011



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

## QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ AMB EL PROCÉS EMBARÀS PART PUERPERI

### RESULTATS CATALUNYA 2010



Generalitat de Catalunya  
**Departament de Salut**

**Desembre 2010**

**Divisió d'Atenció al Ciutadà - CatSalut**  
**Unitat de Qualitat Percebuda**

*amb l'assessorament tècnic d'un equip de recerca dirigit pel*

**Dr. Carles Murillo**

**CRES – UPF**

---

*Treball de camp desenvolupat per*

**Sanitat Respon**

<b>1. INTRODUCCIÓ .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Presentació .....</b>	<b>3</b>
2.1. Justificació .....	3
2.2 Objectius.....	4
2.2.1 Objectius generals .....	4
2.2.2 Objectius específics .....	4
<b>3. Metodologia.....</b>	<b>5</b>
3.1 Estructura del qüestionari .....	5
3.2. L'escala de mesura de les variables .....	6
3.3. Prova pilot.....	7
3.4. Disseny de la mostra .....	7
3.4.1. Població objectiu .....	7
3.4.2. Període de l'estudi.....	8
3.4.3. Grandària de la mostra i selecció de les unitats mostrals .....	8
3.4.4 Treball de camp .....	10
3.5. Validació del qüestionari .....	11
3.5.1. Característiques de la prova pilot .....	12
3.5.2. Anàlisi Factorial Exploràtoria (AFE).....	13
<b>4. Anàlisi dels resultats.....</b>	<b>16</b>
4.1 Anàlisi descriptiva de les característiques personals i de les respostes dels assegurats.....	16
<b>5. RESULTATS GLOBAIS CATALUNYA .....</b>	<b>19</b>
5.1. Descripció de la població enqüestada .....	19
5.1.1. Característiques sociodemogràfiques .....	19
5.1.2. Característiques dels parts.....	21
5.1.3. Característiques del servei en el circuit de l'embaràs, part i puerperi. ....	23
5.1.4. Mesures de satisfacció global. ....	28
5.1.5. Característiques per Regió Sanitària.....	30
5.1.6. Característiques per Unitat Proveïdora.....	33
5.2. Valors de l'indicador positiu .....	35
5.2.1 Les respostes als ítems del qüestionari pel conjunt de Catalunya. ....	35
5.2.2 Resultats de les respostes positives per Regió Sanitària .....	41
5.2.3 Resultats de les respostes positives per Unitat Proveïdora .....	42
5.2.4. Resultats de les respostes positives de cada ítem segons variables socio-demogràfiques .....	47
5.3. Discussió i síntesi dels principals resultats. ....	50
<b>6. REFERÈNCIES .....</b>	<b>59</b>
<b>7. ANNEX 1 .....</b>	<b>62</b>

## 1. INTRODUCCIÓ

El **Pla d'Enquestes als Assegurats (PLAENSA), del Servei Català de la Salut** (CatSalut) ha encetat enguany un nou estudi de satisfacció. Es tracta de l'atenció sanitària que reben les dones al llarg de l'Embaràs, Part i Puerperi. L'estudi, com tots els altres del mateix PLAENSA, està adreçat a conèixer l'opinió que els assegurats manifesten de les seves experiències amb els diferents proveïdors del serveis, en aquest cas per la situació de salut que es dona en l'embaràs, el part i el puerperi.

A diferència d'edicions anteriors del PLAENSA, aquest estudi té la particularitat de tractar tot un procés i no únicament una línia de servei. Durant l'experiència de l'embaràs, el part i el puerperi, les assegurades són ateses per diversos centres i serveis, cada un dels quals té un paper determinat dins del conjunt del procés. Seguint aquest plantejament, el present estudi busca mesurar la satisfacció d'una manera transversal, considerant totes les línies de servei que intervenen en l'atenció de les persones assegurades des del inici de l'embaràs, passant pel part i arribant al final del puerperi dos mesos després del part.

El terme satisfacció implica l'existència de quelcom que dona resposta adequada a les expectatives, necessitats i desitjos. La mesura de la satisfacció implica saber quines són, entre altres aspectes, les expectatives de les persones avaluades. Existeix una component subjectiva que depèn d'altres factors que la determinen: l'estat de salut, variables sociodemogràfiques, sexe i edat i informació prèvia de la persona avaluada. A més, tenint en compte la subjectivitat del terme, la mesura de la satisfacció i els seus resultats s'ha de fer sempre tenint en compte el context a partir del qual es fa l'avaluació.<sup>1</sup>

L'objectiu bàsic de l'estudi consisteix en la posada en pràctica d'un instrument per a mesurar el grau de satisfacció de les assegurades, en aquest cas, que han estat usuàries dels serveis durant l'embaràs, el part i el puerperi. Aquesta mesura permet, a més, l'obtenció d'informació útil per al seguiment i avaluació de l'activitat dels serveis i, en conseqüència, posa a disposició dels responsables de la gestió de les unitats proveïdores la informació necessària per a l'establiment d'actuacions orientades a la millora de la qualitat en la prestació del servei.

---

<sup>1</sup> Williams, B., J. Coyle, D. Healy .The meaning of patient satisfaction: an explanation of high reported levels. Soc Sci Med. 1998; 47 (9) 1351-1359

La satisfacció del servei rebut s'analitza, com en els altres estudis del PLAENSA , a partir dels resultats de l'enquesta de satisfacció a una mostra representativa de totes les usuàries ateses durant tot el procés de l'embaràs, el part i el puerperi. L'enquesta utilitza un suport suficientment validat en els estudis del PLAENSA però que, pel fet d'incorporar algunes petites modificacions i adaptacions al cas específic de l'estudi, ha estat també sotmès a validació estadística.

Una manera de mesurar la satisfacció consisteix, per exemple, en la formulació d'una pregunta directa relativa a quant satisfactòria ha estat una experiència recent amb un servei de salut. L'objectiu del Pla d'Enquestes de la Satisfacció dels Assegurats del CatSalut (PLAENSA) combina aquesta informació general amb el detall de les opinions que tenen els enquestats de les diferents dimensions que, des d'un punt de vista teòric, configuren la satisfacció. La mesura de la satisfacció s'acompanya, en aquest cas, dels valors que prenen un conjunt d'indicadors seleccionats mitjançant un procediment que metodològicament assegura la seva relació amb les dimensions teòriques.

Tenint en compte la multidimensionalitat del terme, el qüestionari abasta aquells àmbits en els quals es vol tenir més informació i on es troben més problemes. En el cas del CatSalut, la mesura de la satisfacció que es vol obtenir en quant al servei de l'atenció en l'embaràs, el part i el puerperi, es basa en els determinants que afecten l'organització i la gestió i la qualitat del servei.

El qüestionari conté un conjunt d'ítems que responen a les dimensions teòriques extretes d'una tasca rigorosa de revisió de la literatura i de les experiències acumulades en els estudis previs del PLAENSA per les altres línies de servei com ara, per exemple, la de l'atenció primària, atenció hospitalària, atenció especialitzada, atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria i atenció d'urgències. Els ítems del qüestionari tenen a veure amb dimensions generals dels serveis de salut com són l'accessibilitat al servei, el tracte rebut dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa dels centres responsables de l'atenció prestada. L'enquesta conserva els aspectes metodològics més importants dels altres estudis del PLAENSA i afegeix les especificitats pròpies del procés de l'embaràs, el part i el puerperi i de les característiques de les usuàries.

**L'informe consta de cinc apartats.** El primer és aquesta **introducció** a la que segueix la **presentació** de l'estudi en la que s'enumeren els seus objectius generals i específics. El tercer apartat està dedicat als **aspectes metodològics** que es

refereixen, entre altres temes, a l'estructura del qüestionari així com a la seva validació, el disseny del treball de camp i les característiques de la mostra. El quart apartat es refereix a l'estratègia seguida per a la presentació dels **resultats** de l'explotació de les dades de l'enquesta. L'apartat següent es dedica a la presentació dels **resultats de l'enquesta de satisfacció pel conjunt de Catalunya**, mentre que a continuació, es fa referència als resultats per regió sanitària i per centres. El darrer apartat conté la síntesi i les principals conclusions de l'estudi.

## 2. PRESENTACIÓ

### 2.1. Justificació

El Servei Català de la Salut, com a asseguradora pública sanitària de la població catalana, analitza des de l'any 2003 el grau de satisfacció dels seus assegurats. És per això que s'ha dissenyat un Pla d'enquestes periòdiques i uns instruments de mesura per tal d'avaluar la percepció dels ciutadans com a subjectes receptors dels serveis proporcionats pels proveïdors contractats pel CatSalut. Aquesta és una forma explícita de respondre a l'objectiu estratègic de "**Millora de la qualitat percebuda dels ciutadans en l'àmbit de la salut**", formulat en el seu dia pel CatSalut.

La mesura dels resultats de la provisió dels serveis de salut constitueix un element força important en els models conceptuals de qualitat reconeguts en el sector, a la vegada que resulta una eina indispensable per a la determinació dels criteris emprats en la compra de serveis i en la seva posterior avaluació. Tenint en compte que la compra de serveis és una de les principals funcions del CatSalut, els resultats de les enquestes de satisfacció proporcionen informació rellevant en el procés de la presa de decisions, tant en l'àmbit de planificació del Departament de Salut com de les entitats proveïdores públiques.

La satisfacció percebuda després de la vivència d'un servei de salut té a veure amb els elements que componen **la qualitat percebuda**. Aquesta experiència viscuda es refereix tant al mateix assegurat com als seus familiars que l'acompanyen en el moment de rebre el servei i/o formulen opinions al voltant del servei rebut. La satisfacció és un sentiment subjectiu alimentat de l'experiència actual i també per les experiències obtingudes en el passat. La mesura de la satisfacció dels usuaris dels serveis de salut proporciona una interessant font d'informació per a la gestió en tant que "permet avaluar l'acceptabilitat dels esforços de planificació i provisió de serveis".

A més, tant en el cas de la qualitat percebuda com de la satisfacció manifestada, l'usuari realitza, sovint de forma inconscient, la comparació entre l'experiència viscuda i les seves preferències (satisfacció) o les expectatives, és a dir, allò que desitjaria que passés (qualitat percebuda).

La utilització d'instruments de mesura unificats i validats per a tots els proveïdors de cada línia de servei afavoreix la comparació en el marc de competència regulada, en el qual el CatSalut desenvolupa les seves funcions de compra de serveis sanitaris. El treball dut a terme enguany en l'atenció a l'Embaràs, part i puerperi segueix l'enfocament metodològic i l'experiència acumulada en els estudis de satisfacció del **Pla d'enquestes d'assegurats del CatSalut 2003-10**. Aquesta, però, és la primera enquesta relativa a l'embaràs, part i puerperi, per la qual cosa els resultats no tenen comparació possible amb dades anteriors pel mateix procés estudiat.

## 2.2 Objectius

El treball a desenvolupar consisteix en la realització d'un estudi empíric que té per objectiu principal la mesura de la satisfacció de les assegurades del CatSalut amb el servei rebut al llarg del procés de l'embaràs, el part i el puerperi. Els objectius generals i específics són, en conseqüència, els següents:

### 2.2.1 Objectius generals

- **Mesurar el grau de satisfacció** de les assegurades del CatSalut amb el procés de l'embaràs, part i puerperi.

### 2.2.2 Objectius específics

- **Mesurar el grau de satisfacció** de les assegurades que han estat usuàries en els centres sanitaris durant l'embaràs, part i puerperi **per al conjunt de Catalunya i les regions sanitàries**.
- **Comparar** el grau de satisfacció de les assegurades que han estat usuàries en els centres sanitaris durant l'embaràs, part i puerperi **entre les unitats mostrals i la totalitat de Catalunya**.
- **Analitzar la distribució** de la satisfacció **per regions** a més de **comparar el resultat** en cadascuna d'aquestes agrupacions **amb el conjunt de Catalunya**.

### 3. METODOLOGIA

Aquest apartat conté els elements metodològics que s'han fet servir per a dissenyar l'estudi així com, en ser la primera vegada que es fa servir el qüestionari, per a fer la seva validació. Els aspectes metodològics es refereixen, en primer lloc, als aspectes generals del disseny de l'estudi que coincideixen, en trets generals, amb els que es fan servir en el conjunt d'estudis del PLAENSA, mentre que tot seguit es presenten els resultats del procés emprat per la construcció i validació del qüestionari, les consideracions que faciliten la determinació de la grandària de la mostra, el procediment seguit per a la selecció de les unitats mostrals i, finalment, els mecanismes de realització i seguiment del treball de camp. Finalment, s'adjunta un breu resum del treball dut a terme per a validar el qüestionari.

#### 3.1 Estructura del qüestionari

El qüestionari utilitzat per recollir les dades de les opinions de les assegurades ateses durant el procés de l'embaràs, part i puerperi té, amb petites adaptacions i modificacions de millora, la mateixa estructura que els que s'han fet servir en els estudis per les altres línies de servei en el PLAENSA.

Metodològicament parlant, aquesta part del treball respon a les orientacions habituals de tota **investigació de tipus qualitatiu**. En aquest sentit, per exemple, la redacció del qüestionari s'alimenta de diferents fonts informatives que constitueixen els arguments del seu contingut i forma d'administrar.

S'ha dut a terme, en primer lloc, una recerca bibliogràfica que recull experiències similars tant pel que té a veure amb el tipus de servei com per les característiques i abast de l'estudi.

La cerca bibliogràfica s'ha completat amb els resultats del treball amb **grups focals**. S'han organitzat fins a quatre grups focals diferents amb pacients usuàries dels serveis sanitaris públics durant les fases de l'embaràs, part i puerperi. La participació dels assegurats en els grups focals permet a l'equip de recerca de l'estudi conèixer els detalls del procés assistencial i, en especial, el que té a veure amb els atributs més destacats de l'atenció rebuda.



El disseny del qüestionari té en compte la globalitat del procés. Això significa que la seva estructura i contingut respecta l'objectiu complementari que consisteix en la possibilitat d'identificar atributs comuns a totes les línies de serveis estudiades en el PLAENSA.



El qüestionari manté, tal i com s'ha dit abans, una estructura i continguts semblants a la resta de qüestionaris de satisfacció de CatSalut. El qüestionari conté preguntes dels tipus següent:

- **Preguntes comunes** a totes les línies de servei analitzades en el PLAENSA.
- **Preguntes específiques** del procés embaràs, part i puerperi.
- **Preguntes relatives a les característiques socio-demogràfiques** de les assegurades.

### 3.2. L'escala de mesura de les variables

L'**escala de mesura** de les variables generades en la part central del qüestionari, és a dir la que es refereix a la concreció de les dimensions teòriques de la satisfacció, **és de tipus categòric ordinal** amb diferents opcions de resposta. La major part de les opcions de resposta estan ordenades de millor a pitjor avaluació de la satisfacció i es presenten en 5 categories, malgrat que en alguna ocasió s'ha fet servir una escala de tant sols 2 ó 3 respostes.

Pel que fa referència a la **valoració global de la satisfacció** s'utilitza, com en el cas de les enquestes de les altres línies de servei, una **escala d'interval** de 0 a 10

posicions i també una **dicotòmica** en la que la pregunta fa referència a la intenció de tornar a fer servir el mateix tipus de proveïdor.

### 3.3. Prova pilot

Abans de dur a terme el treball de camp definitiu s'ha fet una prova pilot. L'interès metodològic de la prova pilot és doble: per una part, serveix per ajustar el redactat definitiu de les preguntes del qüestionari i, si és el cas, modificar-ne l'ordre. En segon lloc, serveix per a comprovar el funcionament de la mecànica de l'administració de l'enquesta, és a dir, la seva durada, la dificultat de comprensió de les preguntes, el punt en el que es produeix el rebuig per part de l'enquestat, etc.

La prova pilot definitiva serveix a la vegada per a proporcionar resultats que serveixen a efecte de la validació del qüestionari. Els resultats obtinguts de la seva explotació es mostren en l'apartat corresponent una mica més endavant en aquest mateix informe.

### 3.4. Disseny de la mostra

La mostra està dissenyada per a facilitar el compliment dels objectius de l'estudi, és a dir per a:

- Saber quin és el grau de satisfacció de les assegurades del CatSalut amb el procés de l'embaràs, part i puerperi a Catalunya.
- Conèixer els resultats per a cada regió sanitària i per unitat mostral.
- Comparar els resultats de cada centre hospitalari amb el global de Catalunya.

La mostra resultant té en compte un conjunt d'elements que, des d'un punt de vista metodològic, justifiquen la seva composició i grandària i, en definitiva, la seva representativitat. Aquests elements són els següents:

#### 3.4.1. Població objectiu

La població d'estudi està formada per dones de 15 anys i més que han tingut un fill/filla l'últim any. Els criteris d'inclusió i exclusió han estat els següents:

### **Criteris d'inclusió**

- Pacient usuàries del serveis sanitaris públics durant el procés de l'embaràs, el part i el puerperi.
- Pacient amb 15 o més anys d'edat.
- Pacient que rep directament el servei.

### **Criteris d'exclusió**

- Resident a altres comunitats autònomes o l'estranger.
- Incapacitat (cognitiva, hipoacúsia severa, etc.) per respondre.
- Èxitus.
- Immigrant amb dificultats amb l'idioma i sense suport per a una correcta interpretació de les preguntes del qüestionari.

#### **3.4.2. Període de l'estudi**

Es va preveure que el període de realització de les trucades estigués concentrat en el temps de manera que la durada màxima del treball de camps no fos superior a un mes.

Per aquells centres en els que el nombre de casos era menor s'han recollit dades durant un període més ampli, per tal d'assegurar el nombre mínim d'enquestes per unitat mostral.

#### **3.4.3. Grandària de la mostra i selecció de les unitats mostrals**

La mostra constitueix una part de la població de les assegurades usuàries del servei durant l'embaràs, part i puerperi. La grandària de la mostra i el procediment de selecció de les unitats mostrals permet assegurar la seva representativitat i fer estimacions fiables dels paràmetres d'interès i fer-ne comparacions estadísticament vàlides.

- **Definició d'unitat mostral**

Al tractar-se d'un nou estudi que contempla l'atenció sanitària com a procés, es va proposar la unitat mostral que més s'adequava a les característiques d'aquest estudi.

En primer terme es va plantejar la realització de l'estudi per ASSIR (Assistència a la Salut Sexual i Reproductiva) que contempla la relació entre els hospitals i els centres d'atenció primària per a cada territori. D'aquesta manera, les dades obtingudes representarien la satisfacció per territori, afavorint la idea de continuïtat assistencial. Aquesta nou plantejament, però, va suposar límits al moment de seleccionar la mostra; Tot i que la identificació dels ASSIR era viable per a cada territori, les dades sobre dones parteres de les que es disposava per cada un d'ells eren insuficients ja que podien pertànyer territorialment a un ASSIR però per raons assistencials, parir en un hospital d'un altre territori (especialment en els embarassos de risc). Motiu pel qual es va decidir extreure la mostra del CMBD (Conjunt Mínim Bàsic de Dades) sota els criteris de dones parteres en els hospitals públics catalans durant el darrer any.

D'altra banda, fent esment a la presentació dels resultats que se'n derivarien, va quedar palès que els ASSIR no responen a una distribució geogràfica determinada. Un argument més que afavoreix a considerar el centre hospitalari com a unitat mostral.

El nombre total de centres hospitalaris amb parts és igual a 42. Constitueix una unitat mostral cada una de les unitats proveïdores que presten els serveis durant el procés de l'embaràs, el part i el puerperi a les assegurades del CatSalut que, en aquest cas, inclou els centres que donen servei a l'atenció hospitalària. Per a cadascuna de les **unitats mostrals** estudiades, s'ha seleccionat, de forma aleatòria, un total de **80 casos**. Aquesta xifra permet analitzar l'activitat de cada unitat proveïdora i, alhora, fer comparacions amb els resultats globals per Catalunya.

La grandària de la mostra es determina seguint els criteris estadístics habituals amb l'objectiu de garantir una determinada precisió en l'estimació dels paràmetres d'interès, és a dir, la proporció dels assegurats que responen favorablement a les preguntes del qüestionari i la puntuació mitjana de la satisfacció global, per línia de servei i per unitat mostral.

Les **exigències i condicions estadístiques** establertes per a la determinació de la grandària de la mostra en cadascuna de les accions dutes a terme en les diferents línies de servei es resumeixen de la forma següent:

- **Nivell de confiança:** s'utilitza un nivell de confiança del 95%.
- **Proporció esperada<sup>2</sup>:** s'assumeix una proporció poblacional de 0,7.
- **Error:** es tracta de l'error màxim en l'estimació per a afrontar una comparació amb una proporció fixada. S'ha pres com a referència un error màxim de  $\pm 10$  punts percentuals.

**Taula 1. Nombre d'enquestes**

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				

D'aquesta manera el nombre mínim d'enquestes per garantir les exigències estadístiques abans esmentades per l'estudi l'embaràs, part i puerperi és de 3360 casos.

### 3.4.4 Treball de camp

Per a l'obtenció dels registres per a dur a terme el treball de camp, l'equip tècnic de la Unitat de Qualitat de la Divisió d'Atenció al Ciutadà del CatSalut ha generat les bases de dades necessàries per a la posterior selecció mostral de casos amb la informació exigible per poder fer les enquestes telefòniques.

#### Selecció de la mostra

**La selecció s'ha de fet de forma aleatòria per garantir la representativitat de la mostra finalment obtinguda. L'existència d'un marc nominal, és a dir d'un conjunt de registres amb les dades identificatives de la població considerada en cada línia de servei, aconsella la selecció aleatòria de les unitats de la mostra. Aquesta opció és la recomanada per assolir de manera senzilla i immediata una mostra probabilística que sigui representativa de la població.**

S'ha pres com a referència el conjunt d'assegurades, de 15 anys o més d'edat, que apareixen al Conjunt Mínim Bàsic de Dades (CMBD) amb el diagnòstic d'embaràs que

<sup>2</sup> Aquesta proporció esperada es pren com a referència d'acord amb les estimacions obtingudes en anteriors estudis en les línies d'atenció hospitalària i atenció primària.

consta de 12.186 registres del gener al desembre del 2009. Una vegada s'han identificat les assegurades que han estat ateses per motius d'embaràs en hospitals s'obtenen del Registre d'Assegurats (RCA) les seves dades personals, i especialment les que es refereixen al telèfon i lloc de residència.

S'ha fet una selecció aleatòria de casos tenint en compte la relació habitual de trucades realitzades i de contactes establerts que és, segons estudis anterior, aproximadament de 1 a 10. Una vegada realitzada la trucada la relació entre el nombre total de contactes efectivament establerts i una enquesta realitzada ha estat de 1 a 3.

#### Formació dels enquestadors

S'ha creat un equip d'avaluadors, integrat per un representant del CRES-UPF i un altre del CatSalut, que han fet el seguiment del bon desenvolupament de les enquestes.

#### Aplicació de les enquestes

L'enquesta es va realitzar definitivament en el període comprès entre els dies 1 i 22 de juny 2010.

#### Confidencialitat de les dades

D'acord amb la Llei de Protecció de Dades (LPD), s'ha preservat la garantia de confidencialitat de les dades dels assegurats. Aquesta consideració ha estat palesa especialment en els intercanvis de les bases de dades, així com en la fase de tractament informàtic de les dades. S'han signat compromisos de confidencialitat entre CRES-UPF i el CatSalut, així com entre l'empresa pública Sanitat Respon, que ha realitzat les enquestes, i el CatSalut. També s'han signat compromisos individuals de confidencialitat entre els tècnics que han tingut accés, o han tingut al seu abast, les bases de dades. Finalment, una vegada s'ha donat per acabat el maneig de les bases de dades originals, aquestes han estat degudament anonimitzades per garantir la confidencialitat de les persones que han col·laborat en l'estudi.

### **3.5. Validació del qüestionari**

En aquest apartat de l'estudi es presenten els resultats de la validació de les preguntes que conformen el qüestionari de mesura de la satisfacció de les pacients en el procés de l'embaràs, part i puerperi (EPP), dut a terme pel CatSalut l'any 2010. En l'exercici s'analitzen les principals propietats psicomètriques, com són fiabilitat i validesa per

mitjà d'un ample conjunt d'indicadors. Les tècniques estadístiques utilitzades per avaluar aquestes propietats són les que tradicionalment es fan servir en els estudis de psicometria i, més en general, en la recerca aplicada en les ciències socials. Per avaluar la fiabilitat<sup>(3)</sup> dels ítems que conformen un instrument s'ha utilitzat l'Alfa de Cronbach (Mostyn et. al, 2000; Mira et. al., 2001; Hendriks, Oort, Vrieling i Smets, 2002; Díaz, 2005, Alonso, Blanco-Ramos i Gayoso, 2005, González et. al, 2005, Rao et. al, 2006 i Riveros y Berné, 2007), a més de l'índex de fiabilitat composta (IFC) i l'estimació de la variància mitjana estreta (VME) (Fornell i Larcker, 1981).

Per altra banda, en relació a la validesa de l'instrument de mesura, i en relació al caràcter multidimensional d'aquesta propietat, es proposa l'ús de mesures que ho tinguin present. Un qüestionari és, per tant, globalment vàlid quan compleix el propòsit per al que es va dissenyar, quan mesura el que pretén mesurar (Sarabia, 1999). En aquest sentit, la naturalesa global del concepte es concreta en les diferents dimensions per analitzar la validesa d'un instrument, com són, seguint a Sarabia (1999):

- validesa de contingut.
- validesa de constructe o concepte (validesa convergent i discriminant).
- validesa predictiva o de criteri.

De la extensa revisió bibliogràfica analitzada abans de la construcció del qüestionari i de l'anàlisi qualitatiu posterior (grups focals, etc.) s'extrau la validesa de contingut de l'instrument inicial. A continuació s'ha realitzat una prova pilot que ha permès disposar de dades per a estimar els paràmetres d'un model factorial en dues fases. S'ha treballat un model basat en la tècnica d'anàlisi factorial exploratòria (AFE) (Mostyn et. al., 2000; Mira et. al., 2001; Verho i Arnetz, 2003; Díaz, 2005; González et. al, 2005, Rao et. al, 2006; Riveros i Berné, 2007).

### 3.5.1. Característiques de la prova pilot

La mostra que s'ha fet servir en la validació pre-estudi del qüestionari està composta per un total de 84 casos. Del total de respostes utilitzades en l'anàlisi, resulta que l'edat mitjana de les dones participants és de 32,06 anys. En relació a les variables de mesura de la satisfacció global, s'observa que la puntuació global (Pregunta 101) és igual a 7,61 (sobre una escala de puntuació del 0 al 10), mentre que el percentatge

<sup>3</sup> La fiabilitat d'un instrument està relacionada amb el grau en que està lliure d'error aleatori, en que és consistent (Sarabia 1999).

d'usuàries que manifesten que tornarien a aquests mateixos serveis (Pregunta 102) és igual al 84,5%. Per altra banda, i en relació amb el nombre de valors perduts (*missing*) trobem que, d'un total de 84 casos vàlids es disposa per a totes les variables de 84 respostes, menys la que fa referència al nivell d'estudis. Posteriorment al treball de camp es va repetir l'anàlisi amb tota la mostra (3312 casos).

L'últim element analitzat, dins de la distribució de les respostes a les preguntes del qüestionari, és la identificació d'aquelles variables que presenten un alt percentatge de respostes del tipus NS/NC o del tipus "no em varen donar informació", "no vaig necessita ajuda" etc. A partir de la prova pilot, s'observa que les preguntes P3 (on es va visitar un cop va saber que estava embarassada?) P15A i P15B (la van ajudar a controlar o a disminuir el dolor en el part/pospart?) són les variables on es presenta un % més elevat de respostes del tipus abans esmentat. Pel que fa a NS/NC totes les variables presenten un nivell molt baix de respostes d'aquest tipus.

### 3.5.2. Anàlisi Factorial Explorària (AFE)

L'anàlisi factorial de tipus exploratori (AFE) serveix per a agrupar els resultats de les respostes dels assegurats. D'una forma més concreta, l'objectiu d'aquesta etapa de l'anàlisi consisteix en estudiar l'existència d'una possible relació subjacent entre les variables inicialment incloses al qüestionari, es a dir, l'estructura de factors que componen el constructe teòric sota estudi, i les dimensions de la qualitat percebuda. En aquest cas, l'AFE utilitza el mètode d'extracció de les components principals que, malgrat que està pensat per tractar variables de tipus quantitatiu i continu, es comporta raonablement bé amb variables ordinals mentre que la mostra sigui de grandària suficientment gran.

L'anàlisi factorial està indicat, segons que es desprèn dels valors dels indicadors habitualment utilitzats amb aquesta finalitat. En efecte, tant la mesura d'adequació mostral KMO, com la prova d'esfericitat de Bartlett i el valor del determinat de la matriu anti-imatge, presenten valors que mostren l'elevada correlació existent entre les variables del qüestionari. Els resultats de l'anàlisi factorial recomanen treballar, en aquest cas, amb la solució fornada per tres factors. El nombre de valors propis (autovalors) superiors a la unitat és igual a tres. Aquesta solució factorial suposa una capacitat explicativa del 52,1% de la variabilitat total o, dit d'un altre forma, que el 52,1% de la variabilitat total està reflectida en els tres factors retinguts.



En relació a les comunalitats obtingudes de l'anàlisi de components principals amb tres factors, s'observa que gairebé totes les variables estan ben representades pels factors subjacents, excepte la pregunta P5 que presenta una comunalitat inferior a 0,30.

Per últim, s'ha d'esmentar que s'ha dut a terme una rotació ortogonal varimax amb la finalitat de maximitzar les càrregues factorials de les variables sobre els components i d'aquesta forma simplificar la interpretació dels factors subjacents. La taula següent presenta la matriu de components rotats per als ítems i les components resultants.

**Taula 2. Matriu de components rotades en la solució de tres factors (a)**

	Component		
	1	2	3
P21. Tracte personal (amabilitat) infermeres?	,747		
P12. Estada a l'hospital	,709		
P22. Tracte personal metges	,647		
P13. Respecte a la intimitat	,644		
P14. Seguiment del fill/a	,579		
P23. Tracte personal llevadores	,564		
P18. Informació per adaptar-se i tenir cura del fill/a		,743	
P17. Seguiment del puerperi		,732	
P16. Informació per després del part		,659	
P19. S'entenien les explicacions		,567	
P7. Informació sobre el seguiment		,561	
P5. Instal·lacions del centre		,491	
P25. Seguiment i control de tot el procés		,480	
P20A. Bones mans durant l'embaràs			,754
P24. Mateixos criteris dels professionals			,694
P20B. Bones mans durant el part i estada			,645
P20C. Bones mans durant el puerperi			,610

Mètode d'extracció: Anàlisi de components principals.

Mètode de rotació: Normalització Varimax pel mètode Kaiser.

**a La rotació convergeix en 4 iteracions.**

S'ha realitzat també una anàlisi factorial amb quatre factors, prenent en compte que la quarta arrel característica de la solució factorial és propera a la unitat. Aquesta solució factorial no és gaire diferent de la trobada amb tres factors, llevat que la pregunta 5 queda associada sola, formant el nou factor.

Combinant els dos resultats, es pot concloure que els tres primers factors (F1, F2 i F3) són estables pel que es refereix a l'existència de relacions entre els factors i les variables i proporcionen interpretacions lògiques que, a més, permeten la validació de la major part de les preguntes del qüestionari. La pregunta P5 presenta un comportament estadísticament feble, la qual cosa apunta a un problema en la seva redacció i, en conseqüència, dóna un senyal d'alerta de cara a la seva validació.

Derivat dels resultats anteriors es presenten ara les descripcions proposades pels factors obtinguts a partir de l'anàlisi del conjunt de variables que conformen el qüestionari. Aquesta descripció es presenta a la taula següent, tenint en compte les càrregues factorials més importants a la vegada que identifica algunes variables que pertorben la descripció del factor (variables excloses del procés interpretatiu).

**Taula 3. Interpretació dels factors**

<b>Factor</b>	<b>Descripció</b>	<b>Variabes incloses</b>
<b>F1</b>	<b>Confort</b>	<b>P12, P13, P14, P21, P22, P23</b>
<b>F2</b>	<b>Procés</b>	<b>P5, P7, P16, P17, P18, P19, P25</b>
<b>F3</b>	<b>Competència professional</b>	<b>P20A, P20B, P20C, P24</b>

## 4. ANÀLISI DELS RESULTATS

Els resultats de l'estudi tenen diferents nivells de presentació amb la finalitat de donar resposta als objectius plantejats tant de manera agregada per tot el procés del servei ofert a les assegurades com per unitat proveïdora.

### 4.1 Anàlisi descriptiva de les característiques personals i de les respostes dels assegurats

El primer nivell d'anàlisi de les dades és una **anàlisi descriptiva de les característiques de les assegurades** que han donat resposta al qüestionari, és a dir, de la mostra efectiva.

En el present estudi cal fer esment a diferències en relació a les variables sociodemogràfiques incloses en altres edicions del PLAENSA. Com a conseqüència del tema central de l'estudi, la població diana contemplada comparteix una característica comuna per a tots els casos; únicament s'inclou el sexe femení com a perfil d'assegurats a partir dels quals s'obtenen les dades. D'aquesta manera, s'avança que per a la presentació dels resultats tot esment al sexe quedarà omès un cop fet aquest aclariment.

Degut també a les característiques de la població que és centre de l'estudi s'han reformulat els intervals amb els que s'ordenava la variable edat. Els criteris en base als quals es feia aquesta divisió han variat fent necessari un reajustament que parteix de la etapa vital en la que la dona és apta per a tenir fills. Aquests nous grups d'edats són els següents: menys de 20, de 20 a 29, 30 a 39, 40 a més.

En la mateixa línia d'ajust a l'objecte d'estudi s'ha replantejat també retirar del qüestionari la variable salut percebuda. El motiu principal recau en el fet que durant l'embaràs, i tot el seu estat previ i posterior, les visites de les assegurades als centres sanitaris no són degut a problemes de salut, sinó que es tracta d'una situació temporal i no pas d'una malaltia.

Cal apuntar també, la consideració de dos ítems com a definitoris de les característiques dels processos de l'embaràs, part i puerperi, entenent que poden ser influents alhora de valorar la satisfacció del servei. Es tracta, d'una banda, tenir en compte si són dones parteres per primera vegada (primíparas), o que ja hagin tingut algun fill (múltiples). D'altra banda, si han tingut un embaràs considerat de risc o no, la qual cosa fa que es disposin de serveis diferents per al seguiment. A partir d'aquests

Ítems es pot fer una separació en funció del perfil de l'embaràs de les dones entrevistades que al creuar-se amb alguns dels resultats obtinguts poden aportar informació amb valor afegit per als gestors.

S'ha calculat la proporció de persones a la mostra, segons edat, i s'han comparat amb la corresponent a la població objecte de l'estudi. El mateix s'ha fet amb la distribució de la mostra resultant pel que fa al nivell d'estudis.

La mesura de la satisfacció global dels assegurats i la intenció de tornar s'ha creuat amb les dades disponibles de les característiques dels enquestats, és a dir, amb edat, i nivell d'estudis.

Els resultats es presenten en forma de taules de freqüències i mitjançant l'ajut interpretatiu de figures que resumeixen les dades més importants. Les taules que s'inclouen en aquesta presentació dels resultats de l'estudi posen de manifest els valors agregats pel conjunt de Catalunya, així com també les distribucions d'aquestes variables entre els enquestats classificats, a la seva vegada, segons edat i nivell d'estudis.

També s'ha realitzat **una anàlisi descriptiva univariant que mostra la distribució de resultats generals per a Catalunya per cada ítem o pregunta** a partir de la seva formulació original que, recordem, utilitza una escala categòrica ordinal.

D'altra banda, per facilitar la lectura dels resultats, **s'han agrupat les valoracions positives de cada ítem** (*perfecte, molt bé, bé*, en alguns casos, i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres) i s'han expressat les freqüències per a cada ítem en forma de taula i en un gràfic de tipus radial.

Aquesta forma de presentació dels resultats permet, a més, la identificació de les preguntes que presenten valors dins d'un rang de variació determinat. En aquest sentit ha semblat adient identificar el **valor de les respostes amb relació al 75% i al 90% de respostes positives**. Els llindars esmentats s'han treballat independent del redactat de la pregunta, és a dir, amb independència de la composició gramatical del seu enunciat.

Així mateix, el qüestionari inclou dues preguntes que tracten de resumir l'opinió dels assegurats en relació amb el servei rebut i que orienten cap a futures conductes, una de forma implícita i l'altra de manera clara i explícita, envers el sistema de salut i els seus proveïdors.

Aquestes dues preguntes es refereixen, respectivament, a:

- **Satisfacció general**
- **Intenció de tornar al centre**

Aquests dos **aspectes generals de satisfacció** s'estudien tant pel conjunt de respostes com per unitat mostral i territorial.

Els resultats es presenten agregats pel conjunt de Catalunya i, més endavant, per regió sanitària, d'acord amb l'estructura següent:

- Descripció de les característiques sociodemogràfiques de les entrevistades.
- Anàlisi dels resultats globals de l'enquesta pel procés del servei a Catalunya
- Anàlisi dels resultats generals per regió sanitària.

Finalment hi ha una taula amb els valors per unitat mostral estudiada

## 5. RESULTATS GLOBALS CATALUNYA

### 5.1. Descripció de la població enquestada

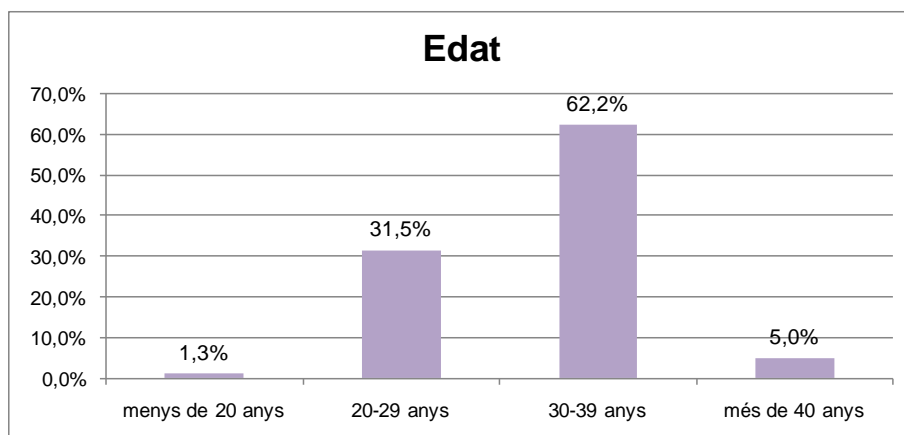
La mostra finalment utilitzada pels càlculs, una vegada depurada dels registres amb errors o amb un volum excessiu de preguntes sense resposta, ha estat de **3312 casos**.

#### 5.1.1. Característiques sociodemogràfiques

En primer lloc es presenten les característiques d'edat i nivell d'estudis de la població enquestada. La mostra utilitzada en l'explotació de les dades, una vegada descomptats els casos amb una presència majoritària de no respostes als ítems del qüestionari, és de **3312 individus**. Per a facilitar la lectura i interpretació de les dades aquestes es presenten tant de forma gràfica com en forma de taula. En els dos casos s'informa de la grandària efectiva de la mostra amb la finalitat de conèixer el nombre de casos amb respostes vàlides.

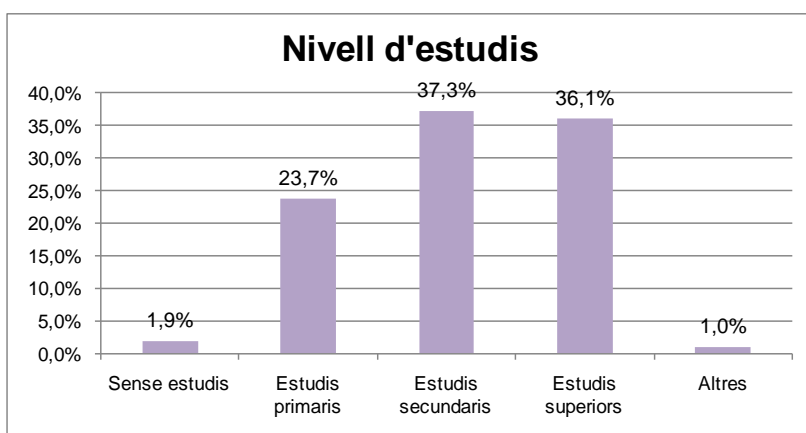
La distribució de les persones que han contestat el qüestionari de la satisfacció amb l'assistència rebuda durant el procés de l'embaràs, part i puerperi segons l'edat ens diu que el **1,3%** tenen una edat de **menys de 20 anys**, mentre que el **31,5%** tenen edats compreses entre **20-29 anys**. El grup dels que tenen **entre 30-39 anys**, és el més nombrós, representant el **62,2%** de la mostra. Finalment, 5,0% restant queda comprés per les dones de **més de 40 anys**. L'edat mitjana de les enquestades és de 31,5 anys.

**Figura 1. Distribució de la mostra segons grup d'edat (n=3312)**



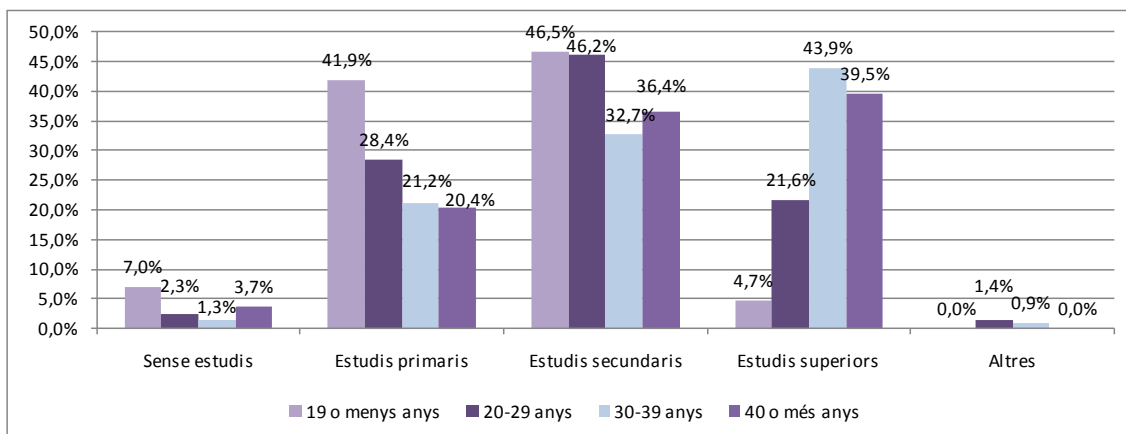
Pel que fa referència a la distribució de les persones enquestades segons el seu nivell d'estudis, trobem que el volum majoritari de respostes es concentra en el grup estudis secundaris amb un valor del 37,3%, amb un percentatge molt proper al grup d'enquestades que declara tenir estudis superiors, un 36,1%. La mostra restant es reparteix entre el grup sense estudis amb un 1,9% i el grup amb estudis primaris que representa un 23,7%. Cal apuntar, doncs, que es tracta d'una mostra població on el nivell d'estudis és elevat.

**Figura 2. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=3312)**



Al distribuir la mostra creuant el nivell d'estudis amb l'edat de les enquestades, s'observa els dos grups de dones més joves (19 anys i menys i entre 20 i 29 anys) tenen més concentració en els estudis primaris (sobretot les més joves) i estudis secundaris (gairebé la meitat dels dos grups d'edat és troben en aquesta categoria d'estudis). D'altra banda, les dones més grans tenen major representació en els estudis superiors, fet que pot vincular-se a tenir una trajectòria de vida més llarga per poder haver realitzat estudis amb més titulació, i a més a l'esment inicial que tractàvem amb una població amb alt nivell d'estudis.

**Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis i grup d'edat**



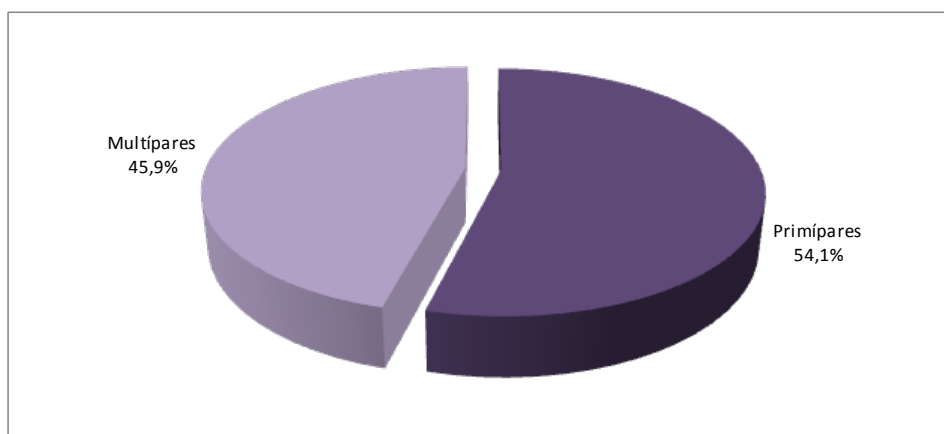
### 5.1.2. Característiques dels parts.

A continuació es mostren, mitjançant també una combinació de figures i taules, el perfil de les enquestades en base a característiques que han definit les etapes de l'embaràs, el part i el puerperi, i la seva distribució en funció de l'edat.

Primerament s'ha considerat la distribució de la mostra en relació a si es tracta del primer embaràs o ja s'ha tingut algun fill prèviament. Els grups es distribueixen de la següent manera; un 54,1% són dones primíparas, mentre que el 45,9% es tracta de múltiples.

**Figura 4. Distribució segons primíparas o múltiples**

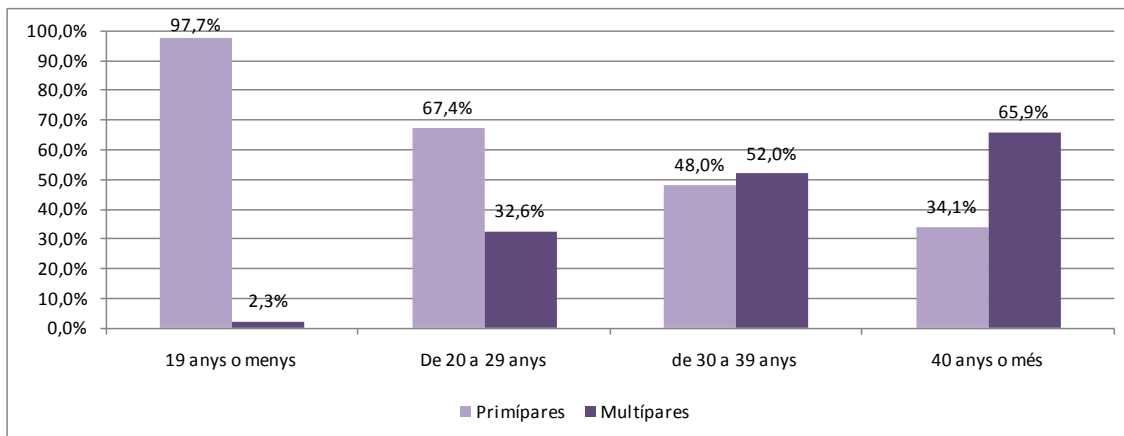
(n=3312)





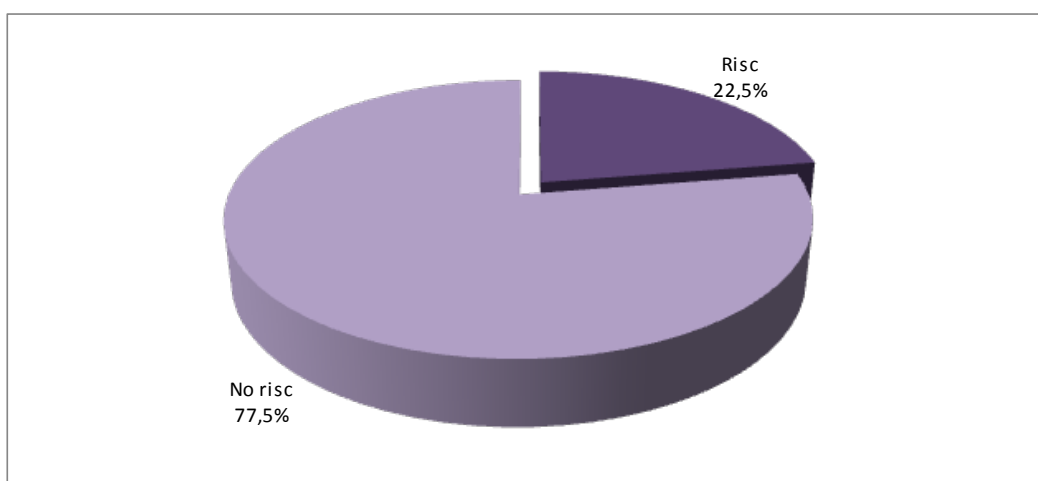
En relacionar aquesta variable amb l'edat s'obtenen els resultats següents. Es denota que l'edat determina la tendència; com queda reflectit en la figura número 5 a més edat més nombres de múltiples.

**Figura 5. Distribució segons primíparas o múltiples per edat**



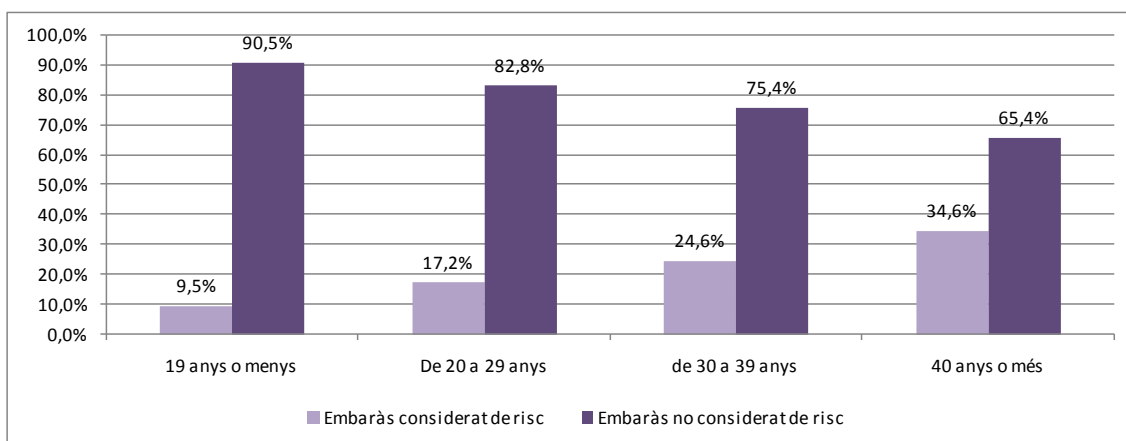
En segon cas, s'ha considerat els casos de les dones que han tingut un embaràs que ha estat considerat de risc o no. La figura 6 mostra que la gran majoria de les dones, gairebé 8 de cada 10, tenen un embaràs que es desenvolupa amb normalitat, mentre que un 22,5% de les enquestes ha tingut un embaràs considerat de risc.

**Figura 6. Distribució segons si l'embaràs ha estat considerat de risc o de no risc (n=3291)**



Al creuar el tipus d'embaràs amb l'edat de la partera es torna a repetir el pes de l'edat com a determinant del vincle. A través del gràfic queda il·lustrada la tendència que a més edat augmenten els embarassos de risc, mentre que en conseqüència disminueixen els no considerats de risc, quedant-se a un diferència de 30%. Es pot afirmar, doncs, que els embarassos de risc és donen amb més freqüència en dones d'edat avançada.

**Figura 7. Distribució segons si l'embaràs ha estat considerat de risc o de no risc per edat**



**5.1.3. Característiques del servei en el circuit de l'embaràs, part i puerperi.**

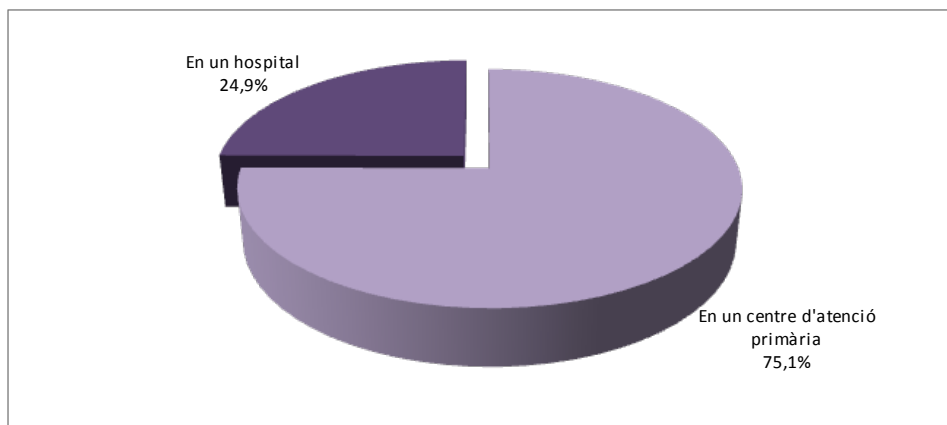
A continuació es presenten els resultats de les respostes a les preguntes del qüestionari que pretenen il·lustrar part del recorregut que realitzen les assegurades dins el circuit establert per l'atenció a l'embaràs, part i puerperi. Les preguntes, doncs, tenen a veure amb els centres on s'han visitat amb més freqüència per les diferents fases del procés, així com els professionals pels quals han estat ateses.

- **Lloc de visita en saber que estava embarassada**

La figura 8 mostra la distribució de la variable que explica el centre on va visitar-se la dona en saber que estava embarassada. En més de la meitat de les ocasions (75,1%), les enquestades manifesten que van assistir a en un centre d'atenció primària. Pel que a les que van acudir a l'hospital, representen el 24,9% dels casos.

**Figura 8. On es va visitar quan va saber que estava embarassada**

(n=3056)



Al considerar el centre al qual van visitar-se al saber que estava embarassada en funció de l'edat, trobem que el comportament és força semblant per als dos grups d'edat que recullen més casos (de 20 a 29 anys i de 30 a 39 anys) que majoritàriament van assistir al CAP (els dos es troben en el 69% dels casos de cada franja). El grup entre 30-39 obté, però, el percentatge més elevat de casos que va anar a la privada (8,8%). Les dones de 40 anys o més tenen un comportament més proper als anteriors dos grups, obtenint, d'altra banda, el percentatge més alt en casos que van anar a l'hospital (28,8%). Per últim, en el grup de dones de 19 anys són que el denota un comportament més diferenciatiu en el que el 90,5% dels casos van anar al CAP en saber que estaven embarassades.

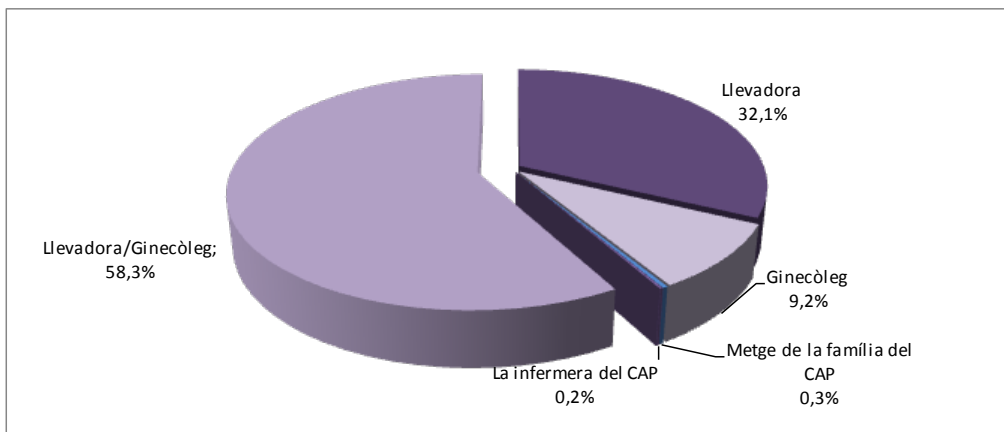
**Taula 4. Descripció de la mostra segons on es va visitar quan va saber que estava embarassada per grups d'edat**

	19 anys o menys	De 20 a 29 anys	de 30 a 39 anys	40 anys o més
En un centre d'atenció primària	90,5%	69,7%	69,3%	66,3%
En un hospital	9,5%	24,9%	21,9%	28,8%
Vaig anar a la privada	0,0%	5,4%	8,8%	4,9%

• **Professional amb el qui es van realitzar més visites durant l'embaràs**

En referència als professionals amb qui van realitzar més freqüència de visites, trobem que en un 58,3% de les enquestades van ser l'equip ginecòleg-llevadora. A continuació se situen la llevadora amb un 32,1% dels casos, i en menys mesura el ginecòleg únicament amb un 9,2%.

**Figura 9. Qui la va visitar habitualment durant l'embaràs?  
(n=3301)**



Tenint en compte l'edat de veiem que el grup majoritari llevadora i ginecòleg, va en augment a mesura que augmenta l'edat de les embarassades; la diferència entre el primer grup d'edat i l'últim es de més d'un 10%. Pel que fa a la llevadora, segona opció amb diferència, també es veu condicionada per l'edat de manera inversa al cas anterior; contra més edat més disminueixen les visites amb la llevadora. En el cas del ginecòleg no hi ha una tendència tan clara pel que fa a l'edat.

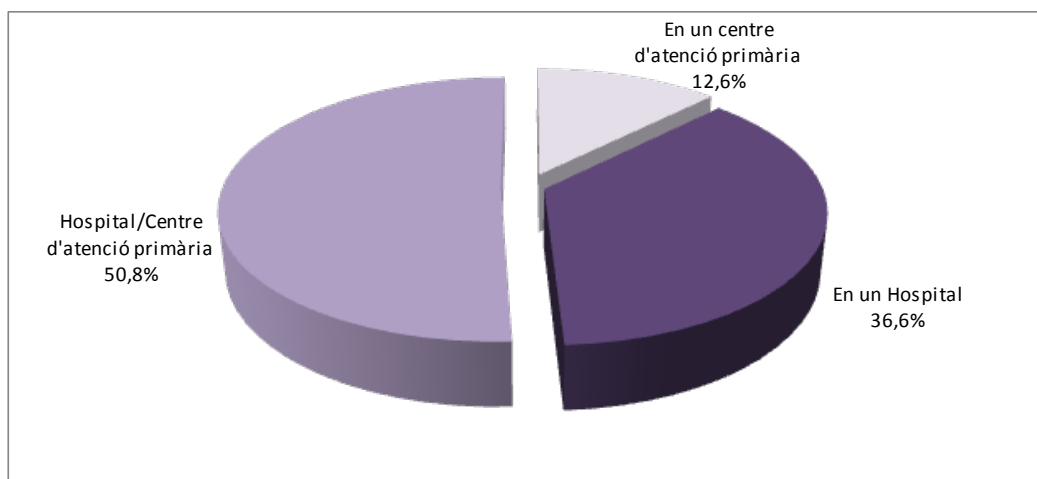
**Taula 5. Distribució de la mostra segons qui la va visitar habitualment duran l'embaràs per grups d'edat**

	19 anys o menys	De 20 a 29 anys	de 30 a 39 anys	40 anys o més
Llevadora	42,9%	36,3%	29,8%	27,0%
Ginecòleg	7,1%	6,6%	10,5%	10,4%
Metge de la família del CAP	0,0%	0,5%	0,2%	0,6%
La infermera del CAP	0,0%	0,3%	0,1%	0,6%
Llevadora/Ginecòleg	50,0%	56,3%	59,4%	61,3%

• **Centre en el que van realitzar-se les proves durant l'embaràs.**

La figura 10, així com la taula 6, ens permeten conèixer la distribució de la variable que representa el lloc on es van realitzar les proves durant l'embaràs. En la meitat dels casos enquestats, un 50,8%, diuen que se les van fer a l'hospital i el centre d'atenció primària indistintament. En segon lloc, un 36,6% determina que només a l'hospital i, tant sols el 12,6% les van realitzar únicament al centre d'atenció primària.

**Figura 10. A on els hi van fer les proves que li van realitzar durant l'embaràs (n=3155)**



Pel que fa a l'edat, cal destacar que el grup de dones de 19 anys i menys té un comportament diferenciat al de la resta de grups, ja que en segon lloc les proves han estat realitzades en el centre d'atenció primària en un 25,6% dels casos (en els altres grups representa trobem valors que van del 10,4% al 14,4%), i en tercer lloc l'hospital amb un 16,3% dels casos (que en els altres grups oscil·la entre el 34,5% al 39,3%).

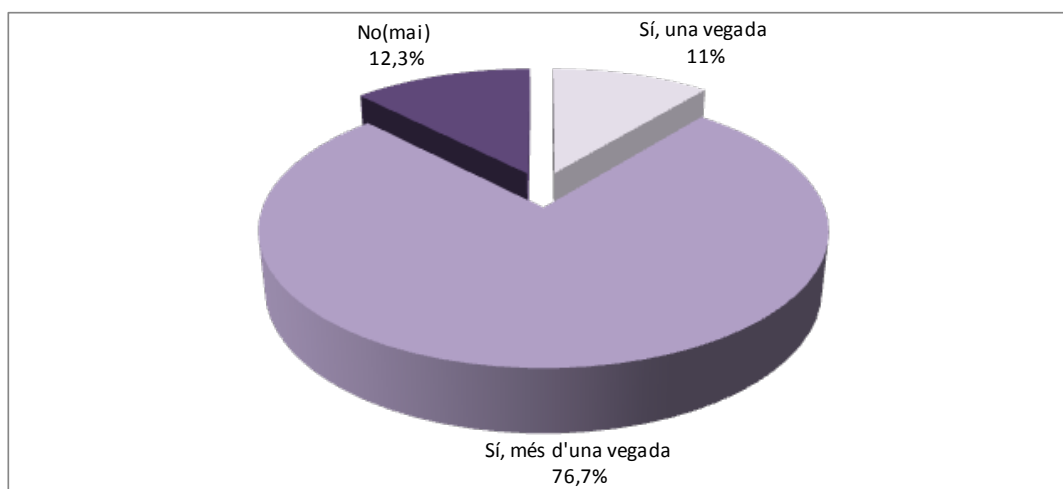
**Taula 6. Distribució de la mostra segons a on li van fer les proves que li van realitzar durant l'embaràs per trams d'edat**

	19 anys o menys	De 20 a 29 anys	de 30 a 39 anys	40 anys o més
En un centre d'atenció primària	25,6%	14,4%	10,4%	10,4%
En un Hospital	16,3%	36,2%	34,5%	39,3%
Hospital/Centre d'atenció primària	53,5%	45,9%	50,1%	46,6%
Vaig anar a la privada	4,7%	3,5%	5,0%	3,7%

• **Constància de seguiment realitzat a l'hospital durant l'embaràs**

La figura 11 mostra els valors en relació si el seguiment de l'embaràs va realitzar-se a l'hospital i el grau de freqüència, determinant que un 76,7% de les enquestades afirma que va fer-se a l'hospital en més d'una ocasió. D'altra banda, un 11% apunta que només hi ha anat una vegada, mentre que el 12,3% expressa que no ha fet cap seguiment a l'hospital.

**Figura 11. Durant l'embaràs va haver d'anar a l'hospital per fer el seguiment? (n=3289)**



En funció de l'edat, sembla que els grups que han freqüentat l'hospital varies ocasions per a fer visites de seguiment han estat les més joves, de 19 anys i menys (83,7%), sent alhora el grup menys nombrós en no haver anat mai a l'hospital a fer el seguiment (7,0%). El grup d'edat més avançada, 40 anys o més, tenen el segon percentatge més elevat en haver anat més d'una vegada a fer el seguiment (79,3%), però alhora, també tenen el més elevat en no haver-hi assistit mai (12,8%).

**Taula 7. Distribució de la mostra segons si durant l'embaràs va haver d'anar a l'hospital per fer el seguiment per grups d'edat**

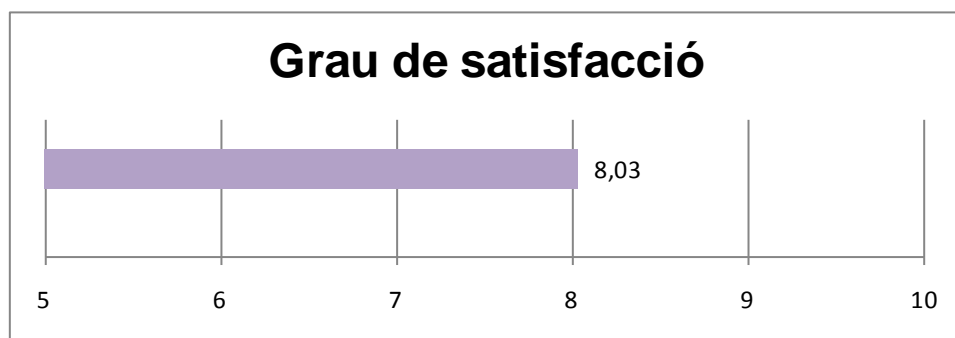
	19 anys o menys	De 20 a 29 anys	de 30 a 39 anys	40 anys o més
Sí, una vegada	9,3%	12,0%	10,6%	7,9%
Sí, més d'una vegada	83,7%	75,1%	77,3%	79,3%
No(mai)	7,0%	12,9%	12,1%	12,8%

#### 5.1.4. Mesures de satisfacció global.

Pel que té a veure amb la satisfacció general pel servei rebut, les enquestades han contestat a dues preguntes diferents. Per una banda responen a la pregunta relativa al grau de satisfacció global (que es fa sobre una escala de 0 a 10 punts) i, en segon lloc, responen la pregunta relativa a la intenció d'utilitzar els mateixos serveis en el cas d'un proper embaràs.

Pel que fa referència al grau de satisfacció global, la puntuació mitjana és de 8,03 punts, amb una desviació estàndard igual a 1,52.

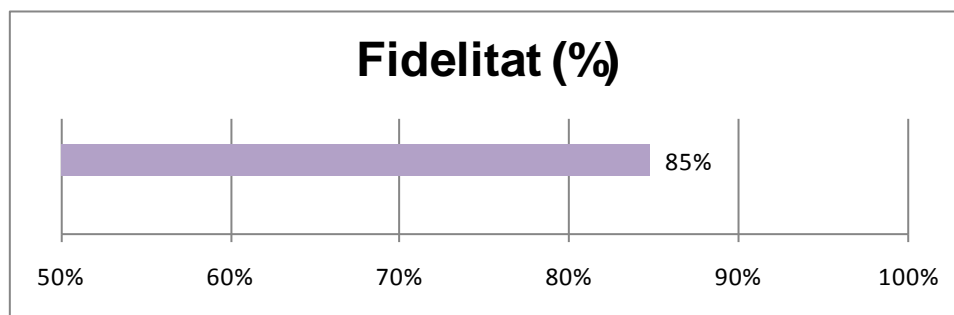
**Figura 12. Grau de satisfacció global**  
(n=2893)



Si comparem aquest resultat amb els obtinguts en els estudis més recents del PLAENSA relatius a altres línies de servei, malgrat que l'aproximació de l'estudi es prou diferent, la puntuació relativa a la satisfacció global està pel damunt de les dades obtingudes en altres línies de servei com ara, per exemple, les d'atenció primària i atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria (7,7 en les enquestes del 2009); 7,5 en l'enquesta als atesos en atenció especialitzada del 2008; 7,3 en la d'urgències de l'any 2008 i en l'atenció psiquiàtrica i de salut mental amb internament del 2007.

Si ens fixem ara en els resultats de la figura següent, que es refereixen a la proporció dels enquestats que manifesten que tornarien a visitar-se en els mateixos centres en els que han estat atesos durant el procés, veiem que la fidelitat amb el servei rebut es tradueix en una resposta majoritària: el 85% de les enquestades (2786 persones de les 3278 que han contestat aquesta pregunta) responen afirmativament i, en definitiva, tornarien a visitar-se als mateixos centres on ho han fet.

**Figura 13. Tornaria a utilitzar els mateixos serveis  
(n=3278)**



Aquesta proporció se situa en la banda alta de les respostes dels enquestats que han fet servir altres línies de servei del CatSalut. Per sobre de la valoració en fidelitat que obté el procés de l'embaràs, part i puerperi, enquestats en altres línies de servei l'any 2009 manifesten, mitjançant aquest tipus de pregunta, una fidelitat superior als casos del transport sanitari no urgent amb un 90,1%, l'atenció hospitalària amb un percentatge de 89,8%, i un 87,4% per l'atenció primària. Amb una valoració inferior podem destacar: un 83,8% línia de servei d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria del 2009; 83,1% en l'enquesta als atesos en atenció especialitzada del 2008 i en la de l'atenció socio-sanitària del 2007; 80,2% en l'estudi dels atesos en els serveis d'urgències del 2008 i, finalment, 63% en la línia de servei de l'atenció psiquiàtrica i de salut mental amb internament del 2007.



### 5.1.5. Característiques per Regió Sanitària

A continuació es presenten en resultats de l'explotació de les dades classificades per regió sanitària. En primer lloc, es mostra el nombre d'enquestes realitzades per a cada una de les regions sanitàries.

**Taula 8. Nombre total d'enquestes 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
<b>TOTAL</b>	<b>3312</b>

La taula 9 posa de manifest la distribució de la mostra per edats i regió sanitària. Les diferències entre les edats de les parteres pel total de Catalunya són mínimes, essent les més joves les Tarragona i Catalunya Central amb una mitjana de 31,0 anys i les d'edat més avançada a la regió de Consorci Sanitari de Barcelona amb una mitjana de 32,5 anys. La taula 10, per la seva part, mostra la distribució de casos per regió sanitària i segons el nivell d'estudis.

**Taula 9. Distribució en % per Regió Sanitària segons edat**

	19 anys o menys	De 20 a 29 anys	de 30 a 39 anys	40 anys o més	Edat Mitjana
Alt Pirineu i Aran	0,8%	27,2%	64,2%	7,7%	32,4
Lleida	2,5%	23,8%	68,8%	5,0%	32,4
Tarragona	2,0%	35,5%	58,6%	3,8%	31,0
Terres de l'Ebre	0,6%	25,9%	68,5%	4,9%	31,8
Girona	1,4%	32,5%	61,2%	4,9%	31,5
Catalunya Central	0,3%	36,1%	60,8%	2,8%	31,0
Consorci Sanitari de Barcelona	2,2%	24,7%	65,9%	7,2%	32,5
Barcelona Nord	0,8%	33,7%	62,0%	3,5%	31,3
Barcelona Sud	1,7%	30,5%	61,2%	6,7%	31,8
<b>Catalunya</b>	<b>1,3%</b>	<b>31,5%</b>	<b>62,2%</b>	<b>5,0%</b>	<b>31,6</b>

**Taula 10. Distribució en % per Regió Sanitària segons nivell d'estudi**

	Sense estudis	Estudis primaris	Estudis secundaris	Estudis superiors	Altres
Alt Pirineu i Aran	1,3%	20,4%	30,0%	47,1%	1,3%
Lleida	2,5%	25,0%	36,3%	35,0%	1,3%
Tarragona	1,6%	24,3%	38,0%	34,4%	1,8%
Terres de l'Ebre	3,2%	31,6%	32,3%	32,3%	0,6%
Girona	2,4%	25,9%	36,2%	34,5%	1,0%
Catalunya Central	2,2%	20,3%	37,7%	38,9%	0,9%
Consorci Sanitari de Barcelona	0,6%	14,8%	37,1%	46,5%	0,9%
Barcelona Nord	1,9%	25,8%	38,9%	32,4%	0,9%
Barcelona Sud	1,7%	24,7%	41,5%	31,7%	0,4%
<b>Catalunya</b>	<b>1,9%</b>	<b>23,7%</b>	<b>37,3%</b>	<b>36,1%</b>	<b>1,0%</b>

## A. Característiques dels parts per Regió Sanitària

**Taula 11. Distribució segons primíparas o múltiples per Regió Sanitària**

							BARCELONA			CATALUNYA
	ALT PIRINEU I ARAN	LLEIDA	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	GIRONA	CATALUNYA CENTRAL	RSB CSB	RSB NORD	RSB SUD	
Primíparas	51,2%	57,5%	55,4%	53,1%	56,3%	55,0%	57,5%	54,9%	47,3%	54,1%
Múltiples	48,8%	42,5%	44,6%	46,9%	43,7%	45,0%	42,5%	45,1%	52,7%	45,9%

**Taula 12. Distribució segons si l'embaràs ha estat considerat de risc o de no risc per Regió Sanitària**

							BARCELONA			CATALUNYA
	ALT PIRINEU I ARAN	LLEIDA	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	GIRONA	CATALUNYA CENTRAL	RSB CSB	RSB NORD	RSB SUD	
Embaràs de risc	16,9%	25,0%	21,8%	26,9%	21,1%	26,6%	27,6%	22,3%	20,0%	22,5%
Embaràs de no risc	83,1%	75,0%	78,2%	73,1%	78,9%	73,4%	72,4%	77,7%	80,0%	77,5%

## B. Característiques del servei en el circuit de l'embaràs, part i puerperi per Regió Sanitària

### 1. Accessibilitat i Seguiment

**Taula 13. Lloc de visita en saber que estava embarassada per Regió Sanitària**

	ALT PIRINEU I ARAN	LLEIDA	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	GIRONA	CATALUNYA CENTRAL	BARCELONA			CATALUNYA
							RSB CSB	RSB NORD	RSB SUD	
CAP	32,3%	89,1%	76,1%	71,6%	69,2%	85,0%	75,2%	84,8%	82,4%	75,1%
Hospital	67,7%	10,9%	23,9%	28,4%	30,8%	15,0%	24,8%	15,2%	17,6%	24,9%

**Taula 14. Professional amb el qui es van realitzar més visites durant l'embaràs per Regió Sanitària**

	ALT PIRINEU I ARAN	LLEIDA	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	GIRONA	CATALUNYA CENTRAL	BARCELONA			CATALUNYA
							RSB CSB	RSB NORD	RSB SUD	
Llevadora	8,5%	16,3%	47,6%	9,3%	21,1%	39,1%	38,6%	26,6%	54,4%	32,1%
Ginecòleg	8,1%	10,0%	7,6%	8,1%	9,3%	4,4%	15,0%	10,1%	9,3%	9,2%
Metge del Cap	0,0%	0,0%	0,3%	0,6%	0,5%	0,3%	0,3%	0,3%	0,2%	0,3%
Infermera del CAP	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,5%	0,0%	0,2%
Llevadora/Ginecòleg	82,5%	73,8%	44,6%	82,0%	69,2%	56,3%	45,8%	62,6%	36,1%	58,3%

**Taula 15. Centre en el que van realitzar-se les proves durant l'embaràs per Regió Sanitària**

	ALT PIRINEU I ARAN	LLEIDA	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	GIRONA	CATALUNYA CENTRAL	BARCELONA			CATALUNYA
							RSB CSB	RSB NORD	RSB SUD	
CAP	6,8%	27,1%	20,4%	7,4%	8,1%	6,6%	12,3%	20,4%	8,0%	12,6%
Hospital	63,1%	15,7%	34,0%	34,2%	52,2%	31,3%	40,3%	23,2%	28,4%	36,6%
CAP/Hospital	30,1%	57,1%	45,6%	58,4%	39,7%	62,2%	47,4%	56,4%	63,7%	50,8%

**Taula 16. Constància de seguiment realitzat a l'hospital durant l'embaràs per Regió Sanitària**

	ALT PIRINEU I ARAN	LLEIDA	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	GIRONA	CATALUNYA CENTRAL	BARCELONA			CATALUNYA
							RSB CSB	RSB NORD	RSB SUD	
Si, una vegada	7,0%	17,7%	12,1%	13,8%	8,8%	9,1%	11,9%	13,6%	9,9%	11,0%
Si, més d'una vegada	82,2%	53,2%	70,5%	80,6%	81,0%	81,9%	75,2%	70,1%	82,2%	76,7%
No	10,7%	29,1%	17,4%	5,6%	10,2%	9,1%	12,9%	16,2%	7,9%	12,3%

## 2. Informació rebuda durant el procés per Regió Sanitària

**Taula 17. Hagués volgut més informació sobre l'embaràs?**

	ALT PIRINEU I ARAN	LLEIDA	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	GIRONA	CATALUNYA CENTRAL	BARCELONA			CATALUNYA
							RSB CSB	RSB NORD	RSB SUD	
Si	28,3%	42,5%	31,1%	42,6%	33,2%	34,2%	36,4%	33,7%	34,6%	34,0%
No	71,7%	57,5%	68,9%	57,4%	66,8%	65,8%	63,6%	66,3%	65,4%	66,0%

**Taula 18. Hagués volgut més informació sobre les proves que li varen fer?**

	ALT PIRINEU I ARAN	LLEIDA	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	GIRONA	CATALUNYA CENTRAL	BARCELONA			CATALUNYA
							RSB CSB	RSB NORD	RSB SUD	
Si	31,8%	54,4%	33,9%	50,0%	39,9%	39,9%	38,6%	39,6%	40,6%	39,4%
No	68,2%	45,6%	66,1%	50,0%	60,1%	60,1%	61,4%	60,4%	59,4%	60,6%

**Taula 19. Hagués volgut més informació sobre el part?**

	ALT PIRINEU I ARAN	LLEIDA	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	GIRONA	CATALUNYA CENTRAL	BARCELONA			CATALUNYA
							RSB CSB	RSB NORD	RSB SUD	
Si	26,2%	42,5%	34,8%	38,1%	32,5%	35,5%	32,9%	32,6%	33,8%	33,4%
No	73,8%	57,5%	65,2%	61,9%	67,5%	64,5%	67,1%	67,4%	66,2%	66,6%

**Taula 20. Hagués volgut més informació sobre el postpart?**

	ALT PIRINEU I ARAN	LLEIDA	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	GIRONA	CATALUNYA CENTRAL	BARCELONA			CATALUNYA
							RSB CSB	RSB NORD	RSB SUD	
Si	30,3%	48,8%	40,5%	41,1%	37,7%	41,6%	40,4%	38,4%	41,5%	39,2%
No	69,7%	51,3%	59,5%	58,9%	62,3%	58,4%	59,6%	61,6%	58,5%	60,8%

### 5.1.6. Característiques per Unitat Proveïdora

A continuació, es preseten l'explotació de les dades per unitat proveïdora. Primerament, es mostra la taula 23. on apareixen el nombre de d'enquestes realitzades per cada centre.

**Taula 21. Nombre total d'enquestes per Unitat Proveïdora**

UP	Centre	Enquestes
1	Hospital Arnau de Vilanova	80
39	Hospital U. De Tarragona Joan XXIII	79
86	Hospital Verge de la Cinta	82
100	Hospital Dr. Josep Trueta	79
272	Hospital U. Germans Trias i Pujol. Can Ruti.	100
634	Fundació Althaia	81
707	Espitau Val d'Aran	56
718	Hospital Clínic i Provincial	80
719	Hospital Comarcal de Blanes	80
723	Hospital de Campdevanòl	80
724	Hospital de Figueres	82
725	Hospital General de l'Hospitalet	82
729	Hospital Mutua de Terrassa	79
732	Hospital de la Seu d'Urgell	45
734	Hospital de l'Esperit Sant	82
737	Hospital Comarcal Mora d'Ebre	80
739	Hospital de Palamos	81
740	Hospital de Puigcerdà	71
741	Hospital de Sabadell	79
742	Hospital de Sant Boi	78
744	Hospital de Terrassa	80
745	Hospital General de Vic	81
746	Hospital del Mar	83
748	Hospital del Pallars	74
750	Hospital General de Granollers	80
754	Hospital Residencia Sant Camil	83
757	Hospital Comarcal Sant Bernabe	79
759	Hospital Sant Jaume de Calella	78
762	Hospital Sant Jaume d'Olot	81
763	Hospital U. Sant Joan de Reus	79
764	Hospital Sant Joan de Deu de Martorell	82
765	Hospital Sant Joan de Deu d'Esplugues	80
767	Hospital Sant Pau i Santa Tecla de Tarragona	79
770	Hospital Santa Caterina	80
772	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	80
826	Pius Hospital de Valls	80
908	Fundació Privada Hospital de Mollet	77
916	Hospital General d'Igualada	80
1012	Hospital Comarcal Alt Penedès	81
1425	Hospital de Mataró	80
4373	Hospital del Vendrell	80
6046	Hospital U. Vall d'Hebron	79
	<b>Total 42 centres</b>	<b>2992</b>

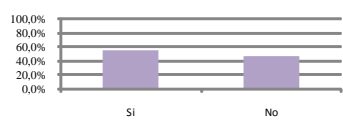
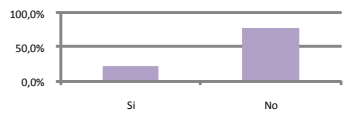
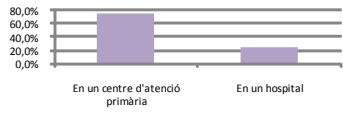
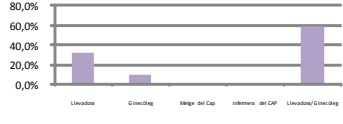

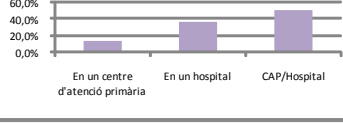
## 5.2. Valors de l'indicador positiu

Tal com s'esmenta en l'explicació de com s'han treballat els resultats obtinguts, es presenten a continuació les freqüències ordinàries corresponents a cada ítem, tant de forma numèrica com gràfica. Aquestes presentacions faciliten l'observació de la magnitud i distribució de les respostes i, en especial, de les que es refereixen a les valoracions positives, és a dir, les que són del tipus *perfecte*, *molt bé*, *bé*, en alguns casos, i *sempre*, *gairebé* i *sovint*, en d'altres.

### 5.2.1 Les respostes als ítems del qüestionari pel conjunt de Catalunya.

La taula 11 mostra, per la seva part, els resultats de l'explotació de les dades corresponents a les variables que configuren la part central del qüestionari i que es refereixen als ítems relacionats amb les dimensions teòriques que es pretenen analitzar, tal com s'exposava en la part metodològica d'aquest mateix informe, a més de les respostes a les preguntes relatives a la satisfacció global (P101 i P102).

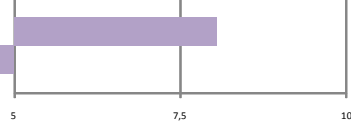
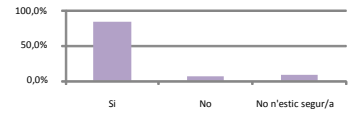
**Taula 22. Distribució de les respostes per a cada pregunta**

Pregunta	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P1 És el primer cop que ha parit, ha estat mare?  N 3310 NS/NC 2	Si	54,1%	
	No	45,9%	
P2 L'embaràs va estar considerat de risc  N 3291 NS/NC 21	Si	22,5%	
	No	77,5%	
P3 On es va visitar un cop va saber que estava embarassada?  N 3056 NS/NC 12 Vaig anar a la privada 244	En un centre d'atenció primària	75,1%	
	En un hospital	24,9%	
P4 Qui la va visitar habitualment durant l'embaràs?  N 3301 NS/NC 11	Llevadora	32,1%	
	Ginecòleg	9,2%	
	Metge del Cap	0,3%	
	Infermera del CAP	0,2%	
	Llevadora/Ginecòleg	58,3%	
P5 Com valora les instal·lacions del centre on es visitava? (sala d'espera, cadires, soroll, quantitat de la gent, etc.)  N 3307 NS/NC 5	Perfectes	10,9%	
	Molt bones	26,5%	
	Bones	50,0%	
	Regulars	10,9%	
	Dolentes	1,6%	
P6 Les proves que li van realitzar durant l'embaràs. A on els hi van fer?  N 3155 NS/NC 10 Vaig anar a la privada 147	En un centre d'atenció primària	12,6%	
	En un hospital	36,6%	
	CAP/Hospital	50,8%	

Pregunta	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P7 Com considera que va ser la informació que li varen donar sobre el seguiment del seu embaràs?  N 3275 NS/NC 13 No me'n van donar 24	Perfecta	17,8%	
	Molt bona	32,7%	
	Bona	39,9%	
	Regular	8,3%	
	Dolenta	1,3%	
P8 Durant l'embaràs va haver d'anar a l'hospital per fer el seguiment?  N 3289 NS/NC 23	Si, una vegada	11,0%	
	Si, més d'una vegada	76,7%	
	No	12,3%	
P9 Creu que va tenir la informació que necessitava per anar a parir?  N 3285 NS/NC 27	Si	89,8%	
	No	10,2%	
P10 Algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?  N 3258 NS/NC 5 No tenia acompanyant: 49	Si, tota l'estona	76,9%	
	Si, algunes estones	19,3%	
	No	3,7%	
P11 Va poder triar la persona que volia que l'acompanyés en el part?  N 3228 NS/NC 84	Si	90,1%	
	No	9,9%	
P12 Com considera que va ser l'estada a l'hospital?  N 3304 NS/NC 8	Perfecta	26,9%	
	Molt bé	33,4%	
	Bé	29,0%	
	Regular	7,7%	
	Malament	3,0%	
P13 Com creu que es va respectar la seva intimitat?  N 3303 NS/NC 9	Perfectament	29,0%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	32,3%	
	Regular	7,3%	
	Malament	2,6%	
P14 Com considera que es va realitzar el seguiment del seu fill/a durant l'estada a l'hospital?  N 3304 NS/NC 8	Perfectament	32,0%	
	Molt bé	37,1%	
	Bé	24,8%	
	Regular	4,6%	
	Malament	1,6%	
P15A La van ajudar a controlar o disminuir el dolor en el part?  N 2798 NS/NC 26 No calia 488	Si	87,6%	
	No	12,4%	
P15B La van ajudar a controlar o disminuir el dolor en el postpart?  N 2393 NS/NC 26 No calia 893	Si	90,1%	
	No	9,9%	
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 NS/NC 23 No me'n van donar 274	Perfecta	17,8%	
	Molt bona	29,8%	
	Bona	39,6%	
	Regular	10,4%	
	Dolenta	2,3%	
P17 Com considera que va ser el seguiment del puerperi?  N 2877 NS/NC 23 No seguiment 412	Perfecte	15,8%	
	Molt bé	27,1%	
	Bé	42,4%	
	Regular	10,9%	
	Dolent	3,6%	
P18 Com valora la informació que va rebre vostè, per adaptar-se i tenir cura del seu fill/a?  N 2942 NS/NC 21 No me'n van donar 349	Perfecta	17,7%	
	Molt bé	30,3%	
	Bé	42,0%	
	Regular	8,7%	
	Malament	1,4%	

Pregunta	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P19 S'entienien les explicacions que li van donar? N 3245 NS/NC 67	Perfectament	29,8%	
	Molt bé	27,2%	
	Bé	37,2%	
	Regular	4,4%	
	Malament	1,4%	
P20A Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant l'embaràs? N 3266 NS/NC 46	Sempre	70,3%	
	Gairebé sempre	18,0%	
	Sovint	5,7%	
	Poques vegades	4,5%	
	Mai o gairebé mai	1,5%	
P20B Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant el part i l'estada a l'hospital? N 3255 NS/NC 57	Sempre	72,3%	
	Gairebé sempre	15,4%	
	Sovint	5,7%	
	Poques vegades	4,2%	
	Mai o gairebé mai	2,5%	
P20C Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant el seguiment puerperi? N 3152 NS/NC 160	Sempre	64,4%	
	Gairebé sempre	14,4%	
	Sovint	7,8%	
	Poques vegades	8,0%	
	Mai o gairebé mai	5,4%	
P21 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres? N 3302 NS/NC 7	Perfecte	36,6%	
	Molt bé	32,3%	
	Bé	22,7%	
	Regular	6,7%	
	Malament	1,8%	
P22 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges? N 3283 NS/NC 25	Perfecte	35,0%	
	Molt bé	32,1%	
	Bé	25,0%	
	Regular	5,9%	
	Malament	1,9%	
P23 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les llevadores? N 3280 NS/NC 27	Perfecte	44,7%	
	Molt bé	31,5%	
	Bé	16,9%	
	Regular	5,1%	
	Malament	1,8%	
P24 Considera que els criteris dels professionals varen ser els mateixos durant tot el procés fins després del naixement del seu fill? N 3234 NS/NC 71	Sempre	61,8%	
	Gairebé sempre	21,2%	
	Sovint	7,1%	
	Poques vegades	6,7%	
	Mai o gairebé mai	3,1%	
P25 Com valora el seguiment i control que li han realitzat durant tot el procés fins després del naixement del seu fill? N 3294 NS/NC 8	Perfecte	24,2%	
	Molt bé	35,3%	
	Bé	32,9%	
	Regular	6,1%	
	Malament	1,5%	
P26A Hagués volgut més informació sobre l'embaràs? N 3287 NS/NC 10	Si	34,0%	
	No	66,0%	
P26B Hagués volgut més informació sobre les proves que li varen fer? N 3275 NS/NC 20	Si	39,4%	
	No	60,6%	
P26C Hagués volgut més informació sobre el part? N 3270 NS/NC 18	Si	33,4%	
	No	66,6%	
P26D Hagués volgut més informació sobre el postpart? N 3260 NS/NC 31	Si	39,2%	
	No	60,8%	



Pregunta	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P101 Valori la seva satisfacció global amb el procés embaràs/part/puerperi.  N 3296 NS/NC 0	Valor		
	Desviació estàndard	1,52	
P102 Si pogués triar, tornaria a aquests mateixos serveis?  N 3278 NS/NC 14	Si	84,8%	
	No	6,5%	
	No n'estic segur/a	8,7%	

Un cop presentada la distribució de les respostes per a cada pregunta pel conjunt de Catalunya, cal comentar de manera específica aquelles valoracions que no queden incloses en la gràfica. Aquestes, es consideren respostes vàlides pel contingut de l'estudi, però els casos que les han contestat queden descartats en la classificació final de la pregunta. Poden anomenar-se opcions "no procedents". Els comentaris referents a aquestes respostes són els següents.

En el cas de la pregunta *15A la van ajudar a controlar o disminuir el dolor durant el part?* es pot remarcar que 488 casos que representen un 14,7% del total, contesten que no va ser necessari. Aquests casos queden descartats de la valoració final que tenen fonament en el cas que tinguessin dolor durant el part. En la mateixa línia la pregunta *15B la van ajudar a controlar o disminuir el dolor en el postpart?* la situació és similar, en la que 893 casos, un 26,9% del total, apunten que no ho van necessitar.

La pregunta *16 com considera que va ser la informació que li varen donar a l'hospital per quan anés a casa després del part?* es detecta que en un 8,2% del total de les entrevistades perceben que no van rebre informació sobre el tema. En relació a la *p17 com considera que va ser el seguiment del puerperi?* un percentatge del 12,4% determina que no va haver aquest seguiment. Finalment, un 10,5% considera que no va rebre informació al preguntar si *p18 Com valora la informació que va rebre vostè, per adaptar-se i tenir cura del seu fill/a?*

A continuació s'han calculat les freqüències de respostes favorables ("positives") per a cada ítem del qüestionari, és a dir, les que són del tipus *perfecte, molt bé, bé*, en alguns casos, i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres. Aquesta construcció, que es presenta a la taula 12, permet avaluar d'una forma ràpida la magnitud de les manifestacions favorables a l'enunciat de l'ítem i, en definitiva, destacar de manera sintètica les àrees d'excel·lència i de millora en els serveis prestats. Recordem, a més, que s'estableix de manera sistemàtica en tots els estudis del PLAENSA realitzats fins

ara, un element comparatiu dels resultats obtinguts, ja sigui en relació a un estàndard del 75% i un altre del 90%, tal com es pot apreciar en el gràfic radial que apareix a la figura 14.

**Taula 23. Valors de l'indicador positiu**

Pregunta resumida	Indicador positiu
P5 Instal·lacions del centre	87%
P7 Informació sobre el seguiment	90%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment	88%
P9 Va tenir la informació que necessitava per parir	90%
P10 Acompanyants van poder estar amb vostè	77%
P11 Va poder triar la persona acompanyant	90%
P12 Estada a l'hospital	89%
P13 Respecte a la intimitat	90%
P14 Seguiment del fill/a	94%
P15A Ajuda pel dolor en el part	88%
P15B Ajuda pel dolor en el postpart	90%
P16 Informació per després del part	87%
P17 Seguiment del puerperi	85%
P18 Informació per adaptar-se i tenir cura del fill/a	90%
P19 S'entenen les explicacions	94%
P20A Bones mans durant l'embaràs	94%
P20B Bones mans durant el part i estada	93%
P20C Bones mans durant el puerperi	87%
P21 Tracte personal infermeres	92%
P22 Tracte personal metges	92%
P23 Tracte personal llevadores	93%
P24 Mateixos criteris dels professionals	90%
P25 Seguiment i control de tot el procés	92%
P26A Informació suficient embaràs	66%
P26B Informació suficient proves que li varen fer	61%
P26C Informació suficient part	67%
P26D Informació suficient postpart	61%

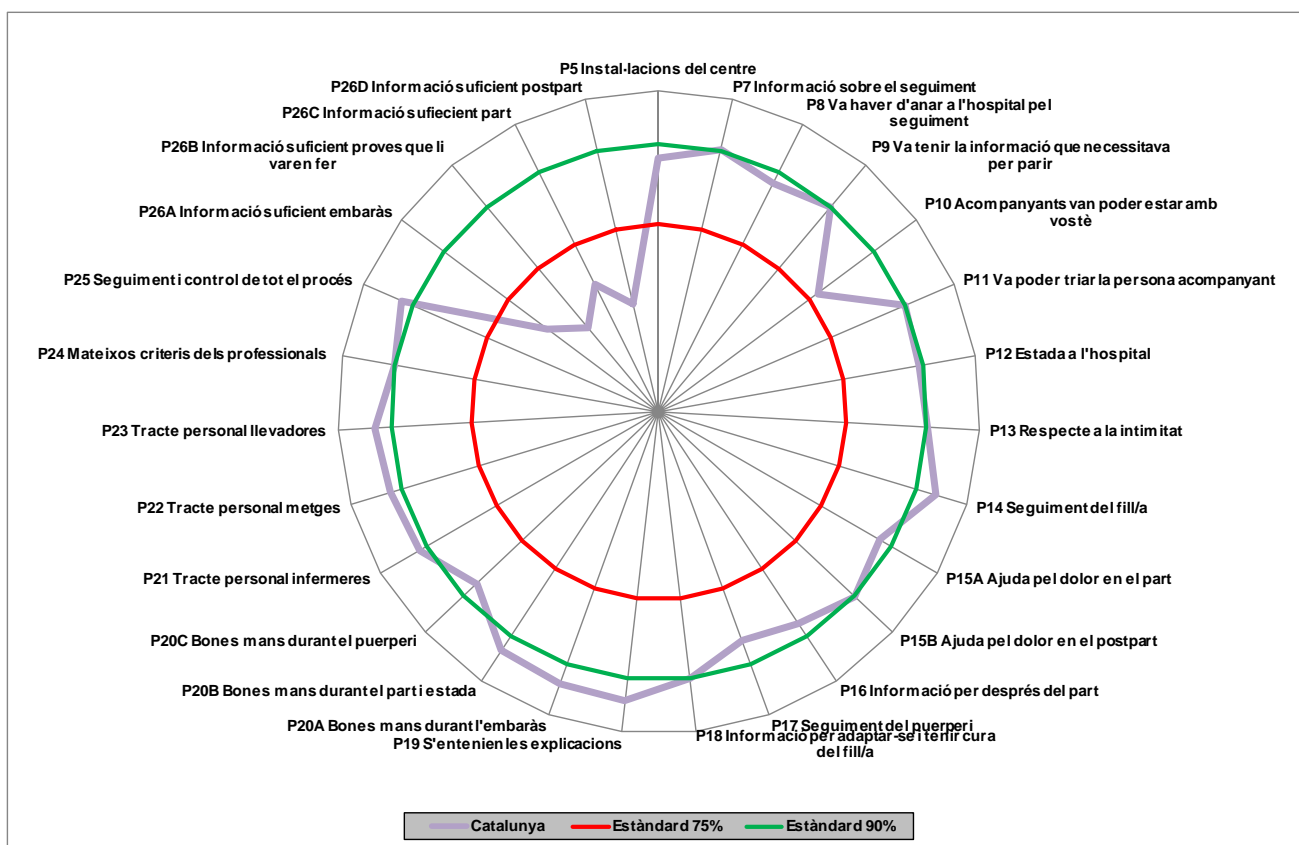
**Els ítems millor avaluats**, pels les enquestades en el procés de l'embaràs, part i puerperi segons els resultats dels càlculs anteriors, **pel damunt del llindar de l'estàndard del 90% corresponen a les preguntes P14**, sobre **seguiment del fill/a** (94%) i **P19**, referida a si **s'entenen les explicacions** (94%), la pregunta **P20A i sentir-se en bones mans durant l'embaràs** (94%) i **P20B sentir-se en bones mans durant el part i l'estada** (93%).

Seguit d'aquestes valoracions, encara en els nivells d'excel·lència, se situen les preguntes relatives al tracte: **P23 Tracte personal llevadores** (93%), **P21 Tracte personal infermeres** (92%) i **P22 Tracte personal metges** (92%).

Finalment, una pregunta que es pot considerar que emmarca tot el procés **P25 Seguiment i control de tot el procés** 92% també es troba en l'àrea d'excel·lència.

Per sota del llindar que estableix l'estàndard del 75% trobem els ítems corresponent a les preguntes **P26C Informació suficient part** (67%), **P26A Informació suficient embaràs** (66%), **P26D Informació suficient postpart** (61%), **P26B Informació suficient proves que li varen fer** (61%), els quals tots ells fan referència al tema de la informació.

**Figura 14. Representació gràfica radial dels resultats del procés embaràs part puerperi a Catalunya**



## 5.2.2 Resultats de les respostes positives per Regió Sanitària

Taula 24. Valors de l'indicador positiu per Regió Sanitària

Pregunta	CAT	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	Barcelona Nord	Barcelona Sud
P5 Instal·lacions del centre	87,5%	91,1%	83,8%	84,6%	84,0%	90,0%	89,7%	87,9%	84,7%	88,5%
P7 Informació sobre el seguiment	90,4%	93,9%	88,3%	91,3%	88,8%	87,1%	90,0%	87,0%	92,6%	92,7%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment	87,7%	89,3%	70,9%	82,6%	94,4%	89,8%	90,9%	87,1%	83,8%	92,1%
P9 Va tenir la informació que necessitava per parir	89,8%	90,6%	86,3%	90,4%	88,1%	89,6%	90,8%	89,7%	89,3%	90,5%
P10 Acompanyants van poder estar amb vostè	76,9%	80,5%	63,3%	80,5%	65,8%	82,3%	82,3%	74,4%	72,2%	75,7%
P11 Va poder triar la persona acompanyant	90,1%	91,2%	83,8%	89,7%	89,5%	90,0%	92,0%	94,6%	88,8%	88,7%
P12 Estada a l'hospital	89,3%	93,4%	91,3%	89,4%	90,1%	89,4%	88,5%	88,5%	87,8%	89,5%
P13 Respecte a la intimitat	90,1%	92,7%	95,0%	91,6%	90,7%	90,3%	89,4%	88,5%	87,9%	90,7%
P14 Seguiment del fill/a	93,9%	95,9%	96,3%	92,7%	92,5%	94,1%	93,1%	96,6%	93,6%	92,6%
P15A Ajuda pel dolor en el part	87,6%	89,2%	80,6%	84,9%	92,6%	82,6%	88,4%	92,6%	88,8%	89,1%
P15B Ajuda pel dolor en el postpart	90,1%	92,7%	83,9%	89,1%	91,4%	88,7%	89,2%	91,1%	91,0%	91,1%
P16 Informació per després del part	87,3%	90,7%	85,5%	90,2%	82,8%	90,1%	83,5%	86,7%	84,6%	87,8%
P17 Seguiment del puerperi	85,4%	88,5%	84,7%	86,5%	80,4%	86,6%	85,4%	84,2%	85,3%	83,9%
P18 Informació per adaptar-se i tenir cura del fill/a	90,0%	92,1%	83,1%	91,1%	88,5%	90,8%	92,3%	86,8%	89,5%	89,7%
P19 S'entenen les explicacions	94,2%	96,7%	94,9%	94,0%	96,9%	92,4%	94,6%	94,6%	93,7%	94,4%
P20A Bones mans durant l'embaràs	94,0%	93,8%	93,8%	95,7%	94,9%	92,6%	96,5%	90,6%	93,5%	95,6%
P20B Bones mans durant el part i estada	93,3%	96,3%	94,9%	91,7%	95,6%	92,2%	92,3%	94,0%	92,9%	94,4%
P20C Bones mans durant el puerperi	86,7%	90,3%	87,3%	87,1%	88,7%	85,5%	85,5%	87,0%	85,8%	87,0%
P21 Tracte personal infermeres	91,6%	94,7%	90,0%	92,7%	88,9%	91,1%	94,7%	88,4%	91,1%	91,3%
P22 Tracte personal metges	92,2%	90,6%	85,0%	91,3%	93,8%	91,5%	89,3%	92,2%	93,7%	95,0%
P23 Tracte personal llevadores	93,0%	95,9%	95,0%	92,9%	93,8%	93,7%	94,0%	92,1%	91,8%	91,9%
P24 Mateixos criteris dels professionals	90,2%	93,4%	89,5%	91,0%	92,9%	87,9%	87,9%	87,3%	91,9%	91,2%
P25 Seguiment i control de tot el procés	92,4%	94,7%	90,9%	92,2%	93,2%	90,6%	95,3%	90,0%	92,4%	93,4%
P26A Informació suficient embaràs	66,0%	71,7%	57,5%	68,9%	57,4%	66,8%	65,8%	63,6%	66,3%	65,4%
P26B Informació suficient proves que li varen fer	60,6%	68,2%	45,6%	66,1%	50,0%	60,1%	60,1%	61,4%	60,4%	59,4%
P26C Informació suficient part	66,6%	73,8%	57,5%	65,2%	61,9%	67,5%	64,5%	67,1%	67,4%	66,2%
P26D Informació suficient postpart	60,8%	69,7%	51,3%	59,5%	58,9%	62,3%	58,4%	59,6%	61,6%	58,5%
P101 Valoració global	8,03	8,2	7,91	8,17	7,91	7,98	7,88	8,1	8,01	8,07
P102 Fidelitat	85,0%	88,0%	84,0%	84,0%	84,0%	84,0%	83,0%	85,0%	84,0%	85,0%

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

### 5.2.3 Resultats de les respostes positives per Unitat Proveïdora

**Taula 25. Valors de l'indicador positiu Alt Pirineu i Aran**

Pregunta resumida	UP	Alt Pirineu i Aran			
		707	732	740	748
P5 Instal·lacions del centre		92,9%	91,1%	84,5%	95,9%
P7 Informació sobre el seguiment		91,1%	93,3%	97,2%	93,2%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment		90,9%	97,7%	82,6%	89,2%
P9 Va tenir la informació que necessitava per parir		91,1%	88,9%	94,3%	87,8%
P10 Acompanyants van poder estar amb vostè		90,7%	77,3%	88,7%	66,7%
P11 Va poder triar la persona acompanyant		92,9%	95,2%	94,3%	84,5%
P12 Estada a l'hospital		94,6%	91,1%	92,9%	94,5%
P13 Respecte a la intimitat		92,9%	95,6%	90,1%	93,2%
P14 Seguiment del fill/a		98,2%	95,5%	97,2%	93,2%
P15A Ajuda pel dolor en el part		91,8%	83,8%	93,4%	85,1%
P15B Ajuda pel dolor en el postpart		88,6%	88,5%	91,7%	98,2%
P16 Informació per després del part		88,2%	92,7%	85,3%	97,0%
P17 Seguiment del puerperi		84,6%	93,0%	87,5%	89,7%
P18 Informació per adaptar-se i tenir cura del fill/a		90,4%	97,6%	94,0%	87,9%
P19 S'entenen les explicacions		94,5%	97,7%	97,2%	97,1%
P20A Bones mans durant l'embaràs		87,5%	95,5%	95,7%	95,8%
P20B Bones mans durant el part i estada		98,2%	95,5%	98,5%	93,2%
P20C Bones mans durant el puerperi		85,5%	95,3%	91,3%	90,0%
P21 Tracte personal infermeres		91,1%	95,6%	95,8%	95,9%
P22 Tracte personal metges		92,7%	88,9%	88,7%	91,9%
P23 Tracte personal llevadores		96,4%	95,6%	97,2%	94,6%
P24 Mateixos criteris dels professionals		92,9%	90,9%	97,1%	91,8%
P25 Seguiment i control de tot el procés		91,1%	93,2%	97,2%	95,9%
P26A Informació suficient embaràs		75,0%	68,9%	69,0%	73,6%
P26B Informació suficient proves que li varen fer		60,7%	65,9%	71,8%	71,6%
P26C Informació suficient part		69,6%	79,1%	74,6%	73,0%
P26D Informació suficient postpart		55,4%	72,7%	73,2%	75,3%
P101 Valoració global		8,32	8,13	8,27	8,09
P102 Fidelitat		82,1%	88,6%	93,0%	88,0%

**Taula 26. Valors de l'indicador positiu Lleida**

Pregunta resumida	UP	Lleida
P5 Instal·lacions del centre		83,8%
P7 Informació sobre el seguiment		88,3%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment		70,9%
P9 Va tenir la informació que necessitava per parir		86,3%
P10 Acompanyants van poder estar amb vostè		63,3%
P11 Va poder triar la persona acompanyant		83,8%
P12 Estada a l'hospital		91,3%
P13 Respecte a la intimitat		95,0%
P14 Seguiment del fill/a		96,3%
P15A Ajuda pel dolor en el part		80,6%
P15B Ajuda pel dolor en el postpart		83,9%
P16 Informació per després del part		85,5%
P17 Seguiment del puerperi		84,7%
P18 Informació per adaptar-se i tenir cura del fill/a		83,1%
P19 S'entenen les explicacions		94,9%
P20A Bones mans durant l'embaràs		93,8%
P20B Bones mans durant el part i estada		94,9%
P20C Bones mans durant el puerperi		87,3%
P21 Tracte personal infermeres		90,0%
P22 Tracte personal metges		85,0%
P23 Tracte personal llevadores		95,0%
P24 Mateixos criteris dels professionals		89,5%
P25 Seguiment i control de tot el procés		90,9%
P26A Informació suficient embaràs		57,5%
P26B Informació suficient proves que li varen fer		45,6%
P26C Informació suficient part		57,5%
P26D Informació suficient postpart		51,3%
P101 Valoració global		7,91
P102 Fidelitat		84,0%

\*Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya  
 \*En el cas de les UP 707(Espitau Val d'Aran) i 732 (Fundació Sant Hospital) de l'Alt Pirineu i Aran, no és possible calcular les diferències estadísticament significatives ja que la mostra és massa petita.

**Taula 27. Valors de l'indicador positiu Camp de Tarragona**

Pregunta resumida	UP	Camp de Tarragona				
		39	763	767	826	4373
P5 Instal·lacions del centre		88,6%	74,7%	88,6%	82,5%	88,8%
P7 Informació sobre el seguiment		85,5%	88,6%	97,4%	90,0%	94,9%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment		82,3%	83,5%	69,2%	87,5%	90,0%
P9 Va tenir la informació que necessitava per parir		88,6%	92,2%	93,7%	87,5%	90,0%
P10 Acompanyants van poder estar amb vostè		65,8%	81,6%	94,9%	74,7%	85,0%
P11 Va poder triar la persona acompanyant		86,7%	85,9%	96,2%	87,3%	92,5%
P12 Estada a l'hospital		87,2%	81,0%	91,1%	92,5%	95,0%
P13 Respecte a la intimitat		88,5%	87,2%	92,4%	93,8%	96,3%
P14 Seguiment del fill/a		96,2%	92,4%	89,9%	90,0%	94,9%
P15A Ajuda pel dolor en el part		76,6%	84,5%	91,3%	83,1%	88,4%
P15B Ajuda pel dolor en el postpart		75,5%	90,6%	94,3%	85,2%	100,0%
P16 Informació per després del part		90,9%	76,5%	94,6%	93,6%	94,4%
P17 Seguiment del puerperi		89,6%	69,6%	88,7%	92,9%	91,5%
P18 Informació per adaptar-se i tenir cura del fill/a		93,2%	82,5%	91,4%	94,5%	92,6%
P19 S'entenen les explicacions		93,5%	85,7%	94,7%	96,1%	100,0%
P20A Bones mans durant l'embaràs		97,4%	93,5%	97,5%	93,8%	96,3%
P20B Bones mans durant el part i estada		89,3%	87,2%	94,9%	89,6%	97,4%
P20C Bones mans durant el puerperi		90,5%	79,2%	88,5%	88,6%	89,0%
P21 Tracte personal infermeres		91,1%	83,5%	96,2%	94,9%	97,5%
P22 Tracte personal metges		88,6%	88,6%	96,1%	89,7%	93,7%
P23 Tracte personal llevadores		93,5%	87,3%	97,4%	87,3%	98,7%
P24 Mateixos criteris dels professionals		88,3%	88,0%	96,2%	91,1%	91,1%
P25 Seguiment i control de tot el procés		89,9%	82,3%	96,2%	94,9%	97,5%
P26A Informació suficient embaràs		60,8%	63,3%	73,1%	64,6%	82,5%
P26B Informació suficient proves que li varen fer		60,3%	58,2%	66,7%	65,4%	79,7%
P26C Informació suficient part		58,2%	55,1%	71,8%	68,4%	72,5%
P26D Informació suficient postpart		57,9%	49,4%	62,0%	57,0%	71,3%
P101 Valoració global		7,89	7,96	8,34	8,04	8,64
P102 Fidelitat		82,0%	80,0%	89,0%	81,0%	90,0%

**Taula 28. Valors de l'indicador positiu Terres de l'Ebre**

Pregunta resumida	UP	Terres de l'Ebre	
		86	737
P5 Instal·lacions del centre		81,7%	86,3%
P7 Informació sobre el seguiment		87,8%	89,9%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment		95,1%	93,7%
P9 Va tenir la informació que necessitava per parir		90,1%	86,1%
P10 Acompanyants van poder estar amb vostè		65,9%	65,8%
P11 Va poder triar la persona acompanyant		91,1%	87,8%
P12 Estada a l'hospital		91,5%	88,8%
P13 Respecte a la intimitat		86,6%	95,0%
P14 Seguiment del fill/a		90,1%	95,0%
P15A Ajuda pel dolor en el part		94,7%	90,0%
P15B Ajuda pel dolor en el postpart		92,5%	90,4%
P16 Informació per després del part		85,3%	80,0%
P17 Seguiment del puerperi		82,1%	78,6%
P18 Informació per adaptar-se i tenir cura del fill/a		87,8%	89,2%
P19 S'entenen les explicacions		100,0%	93,8%
P20A Bones mans durant l'embaràs		93,7%	96,2%
P20B Bones mans durant el part i estada		96,3%	94,7%
P20C Bones mans durant el puerperi		86,1%	91,5%
P21 Tracte personal infermeres		92,7%	85,0%
P22 Tracte personal metges		90,2%	97,5%
P23 Tracte personal llevadores		96,3%	91,3%
P24 Mateixos criteris dels professionals		93,8%	92,0%
P25 Seguiment i control de tot el procés		95,1%	91,3%
P26A Informació suficient embaràs		56,1%	58,8%
P26B Informació suficient proves que li varen fer		47,6%	52,5%
P26C Informació suficient part		61,7%	62,0%
P26D Informació suficient postpart		60,8%	57,0%
P101 Valoració global		7,89	7,93
P102 Fidelitat		79,0%	90,0%

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

**Taula 29. Valors de l'indicador positiu Girona**

Pregunta resumida	UP	Girona							
		100	719	723	724	739	759	762	770
P5 Instal·lacions del centre		83,5%	90,0%	88,8%	92,7%	97,5%	88,2%	91,4%	87,5%
P7 Informació sobre el seguiment		85,9%	89,9%	87,3%	78,0%	86,4%	89,5%	90,0%	90,0%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment		81,0%	91,1%	92,5%	80,5%	88,9%	98,7%	95,1%	91,1%
P9 Va tenir la informació que necessitava per parir		87,3%	93,8%	93,8%	85,4%	93,8%	78,7%	93,7%	89,7%
P10 Acompanyants van poder estar amb vostè		77,9%	75,9%	87,2%	83,8%	87,3%	68,0%	91,3%	86,1%
P11 Va poder triar la persona acompanyant		87,3%	91,0%	94,8%	88,6%	86,1%	83,1%	97,5%	91,0%
P12 Estada a l'hospital		91,0%	86,3%	91,3%	84,1%	88,9%	89,6%	90,1%	93,8%
P13 Respecte a la intimitat		88,6%	83,5%	100,0%	87,8%	91,4%	85,5%	93,8%	91,3%
P14 Seguiment del fill/a		93,7%	95,0%	93,8%	95,1%	96,3%	89,7%	95,0%	93,8%
P15A Ajuda pel dolor en el part		85,1%	80,3%	88,1%	82,4%	86,6%	90,1%	70,6%	77,3%
P15B Ajuda pel dolor en el postpart		84,2%	89,4%	94,8%	91,0%	93,6%	87,5%	83,3%	86,3%
P16 Informació per després del part		90,3%	94,4%	88,9%	86,5%	91,9%	85,1%	88,2%	94,8%
P17 Seguiment del puerperi		86,3%	78,8%	90,1%	89,4%	83,6%	83,3%	90,9%	89,3%
P18 Informació per adaptar-se i tenir cura del fill/a		88,9%	89,6%	91,9%	85,1%	95,9%	89,2%	96,1%	89,5%
P19 S'entenen les explicacions		92,2%	88,5%	94,9%	91,1%	90,1%	89,6%	96,3%	96,2%
P20A Bones mans durant l'embaràs		89,9%	96,3%	94,9%	90,2%	95,0%	86,3%	92,6%	95,0%
P20B Bones mans durant el part i estada		93,6%	88,6%	96,2%	92,4%	92,4%	85,3%	95,1%	93,7%
P20C Bones mans durant el puerperi		84,2%	73,4%	94,8%	85,5%	84,8%	78,4%	92,6%	89,6%
P21 Tracte personal infermeres		87,3%	91,1%	95,0%	90,2%	93,8%	87,2%	92,4%	91,3%
P22 Tracte personal metges		92,4%	93,7%	91,3%	91,4%	92,5%	89,7%	88,9%	92,4%
P23 Tracte personal llevadores		93,6%	91,3%	95,0%	91,3%	95,0%	94,8%	93,8%	94,9%
P24 Mateixos criteris dels professionals		81,0%	85,0%	92,4%	85,2%	88,5%	90,7%	87,2%	93,6%
P25 Seguiment i control de tot el procés		91,1%	88,8%	91,3%	87,8%	88,8%	84,4%	97,5%	95,0%
P26A Informació suficient embaràs		72,2%	73,1%	60,0%	63,4%	62,5%	57,1%	73,8%	72,5%
P26B Informació suficient proves que li varen fer		54,4%	62,0%	57,5%	54,9%	60,0%	63,6%	66,3%	62,0%
P26C Informació suficient part		65,8%	68,4%	65,0%	64,2%	72,5%	56,6%	78,5%	68,4%
P26D Informació suficient postpart		59,5%	58,8%	60,8%	64,2%	66,7%	50,0%	76,9%	61,5%
P101 Valoració global		7,9	7,8	7,96	7,73	8,13	7,88	8,14	8,28
P102 Fidelitat		86,0%	80,0%	88,0%	83,0%	90,0%	78,0%	86,0%	84,0%

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

**Taula 30. Valors de l'indicador positiu Catalunya Central**

Pregunta resumida	UP	Catalunya Central			
		634	745	757	916
P5 Instal·lacions del centre		87,7%	90,1%	88,6%	92,5%
P7 Informació sobre el seguiment		92,6%	88,8%	87,3%	91,3%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment		88,9%	90,1%	97,4%	87,5%
P9 Va tenir la informació que necessitava per parir		90,1%	90,0%	93,6%	89,6%
P10 Acompanyants van poder estar amb vostè		82,7%	86,3%	77,9%	82,1%
P11 Va poder triar la persona acompanyant		92,4%	89,9%	92,1%	93,8%
P12 Estada a l'hospital		84,0%	84,0%	93,7%	92,5%
P13 Respecte a la intimitat		84,0%	88,8%	88,6%	96,3%
P14 Seguiment del fill/a		96,3%	91,4%	88,5%	96,3%
P15A Ajuda pel dolor en el part		91,2%	88,6%	80,9%	92,9%
P15B Ajuda pel dolor en el postpart		86,4%	96,7%	92,1%	81,7%
P16 Informació per després del part		92,0%	78,4%	73,5%	89,2%
P17 Seguiment del puerperi		83,3%	83,6%	88,4%	86,1%
P18 Informació per adaptar-se i tenir cura del fill/a		95,8%	88,0%	90,5%	95,5%
P19 S'entenen les explicacions		98,8%	94,9%	92,1%	92,4%
P20A Bones mans durant l'embaràs		96,3%	96,2%	97,4%	96,2%
P20B Bones mans durant el part i estada		95,0%	89,6%	88,5%	96,2%
P20C Bones mans durant el puerperi		84,2%	83,1%	88,2%	86,7%
P21 Tracte personal infermeres		97,5%	92,6%	96,2%	92,5%
P22 Tracte personal metges		87,3%	92,5%	87,3%	90,0%
P23 Tracte personal llevadores		97,5%	90,1%	94,8%	93,8%
P24 Mateixos criteris dels professionals		92,5%	84,6%	85,9%	88,3%
P25 Seguiment i control de tot el procés		96,3%	91,3%	97,5%	96,3%
P26A Informació suficient embaràs		61,3%	61,3%	75,9%	65,0%
P26B Informació suficient proves que li varen fer		53,1%	50,0%	78,2%	59,5%
P26C Informació suficient part		61,7%	57,0%	73,1%	66,3%
P26D Informació suficient postpart		54,3%	48,7%	67,5%	63,3%
P101 Valoració global		7,94	7,59	7,81	8,19
P102 Fidelitat		88,0%	79,0%	82,0%	85,0%

**Taula 31. Valors de l'indicador positiu Consorci Sanitari Barcelona**

Pregunta resumida	UP	Consorci Sanitari Barcelona			
		718	746	772	6046
P5 Instal·lacions del centre		77,5%	91,6%	96,3%	86,1%
P7 Informació sobre el seguiment		81,6%	85,5%	88,5%	92,3%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment		90,0%	88,0%	83,3%	87,0%
P9 Va tenir la informació que necessitava per parir		92,4%	85,4%	91,3%	89,9%
P10 Acompanyants van poder estar amb vostè		69,6%	65,9%	87,5%	75,0%
P11 Va poder triar la persona acompanyant		93,4%	94,0%	96,3%	94,6%
P12 Estada a l'hospital		85,0%	82,9%	95,0%	91,1%
P13 Respecte a la intimitat		90,0%	88,0%	91,3%	84,8%
P14 Seguiment del fill/a		97,5%	95,2%	98,8%	94,9%
P15A Ajuda pel dolor en el part		86,1%	90,4%	97,1%	97,1%
P15B Ajuda pel dolor en el postpart		93,8%	86,2%	96,6%	88,5%
P16 Informació per després del part		85,3%	84,9%	91,1%	85,1%
P17 Seguiment del puerperi		81,9%	77,4%	85,3%	92,2%
P18 Informació per adaptar-se i tenir cura del fill/a		83,3%	83,8%	88,3%	91,7%
P19 S'entien les explicacions		92,2%	92,8%	96,3%	97,4%
P20A Bones mans durant l'embaràs		81,0%	92,8%	95,0%	93,6%
P20B Bones mans durant el part i estada		91,3%	92,6%	96,3%	96,2%
P20C Bones mans durant el puerperi		85,7%	87,7%	84,6%	90,3%
P21 Tracte personal infermeres		91,3%	81,7%	93,8%	87,2%
P22 Tracte personal metges		87,5%	91,5%	98,8%	90,9%
P23 Tracte personal llevadores		91,3%	91,4%	96,2%	89,6%
P24 Mateixos criteris dels professionals		77,2%	86,1%	91,1%	94,8%
P25 Seguiment i control de tot el procés		83,8%	90,1%	92,5%	93,6%
P26A Informació suficient embaràs		58,2%	57,3%	72,5%	66,7%
P26B Informació suficient proves que li varen fer		53,2%	56,8%	67,1%	68,8%
P26C Informació suficient part		63,8%	70,4%	69,6%	64,5%
P26D Informació suficient postpart		55,0%	61,7%	67,1%	54,5%
P101 Valoració global		8,03	7,89	8,25	8,23
P102 Fidelitat		83,0%	80,0%	95,0%	83,0%

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

**Taula 32. Valors de l'indicador positiu Barcelona Nord**

Pregunta resumida	UP	Barcelona Nord							
		272	729	734	741	744	750	908	1425
P5 Instal·lacions del centre		81,0%	93,6%	84,1%	94,9%	95,0%	86,3%	75,0%	68,8%
P7 Informació sobre el seguiment		91,9%	93,5%	90,2%	94,9%	89,7%	92,3%	94,7%	93,7%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment		73,0%	76,9%	86,4%	87,2%	91,3%	95,0%	88,2%	75,0%
P9 Va tenir la informació que necessitava per parir		85,0%	85,9%	89,0%	97,4%	88,5%	87,5%	90,9%	91,3%
P10 Acompanyants van poder estar amb vostè		71,7%	74,7%	64,6%	81,8%	74,7%	53,8%	70,1%	87,2%
P11 Va poder triar la persona acompanyant		86,0%	92,1%	87,7%	92,2%	88,5%	90,9%	86,5%	87,3%
P12 Estada a l'hospital		89,0%	88,5%	90,2%	79,7%	93,7%	82,5%	93,5%	85,0%
P13 Respecte a la intimitat		89,0%	84,8%	87,7%	78,5%	95,0%	86,3%	94,8%	87,3%
P14 Seguiment del fill/a		89,0%	94,9%	93,9%	92,4%	96,2%	93,8%	96,1%	93,7%
P15A Ajuda pel dolor en el part		84,2%	88,1%	87,3%	87,7%	97,0%	85,7%	89,6%	92,8%
P15B Ajuda pel dolor en el postpart		90,5%	96,2%	84,4%	93,3%	94,7%	91,4%	90,9%	87,7%
P16 Informació per després del part		71,9%	91,4%	90,8%	84,2%	85,7%	78,4%	88,4%	89,3%
P17 Seguiment del puerperi		74,1%	81,2%	89,4%	92,8%	80,3%	93,2%	85,1%	88,7%
P18 Informació per adaptar-se i tenir cura del fill/a		83,7%	89,1%	88,9%	94,1%	87,0%	90,0%	92,8%	92,4%
P19 S'entien les explicacions		91,6%	92,2%	96,3%	92,2%	94,8%	92,3%	98,7%	92,3%
P20A Bones mans durant l'embaràs		86,9%	94,8%	91,4%	97,4%	90,8%	96,2%	98,7%	93,8%
P20B Bones mans durant el part i estada		92,9%	92,2%	92,6%	92,3%	92,3%	93,8%	98,7%	88,8%
P20C Bones mans durant el puerperi		80,9%	82,7%	81,5%	89,3%	90,3%	91,0%	90,8%	81,2%
P21 Tracte personal infermeres		90,9%	91,1%	91,5%	86,1%	93,7%	90,0%	96,1%	90,0%
P22 Tracte personal metges		91,9%	93,6%	91,1%	92,4%	92,3%	96,3%	97,4%	94,9%
P23 Tracte personal llevadores		89,6%	88,3%	86,6%	96,2%	90,7%	95,0%	90,9%	97,5%
P24 Mateixos criteris dels professionals		90,7%	89,6%	92,4%	91,0%	93,2%	92,4%	94,7%	91,3%
P25 Seguiment i control de tot el procés		91,0%	89,9%	90,1%	94,9%	89,7%	92,5%	96,1%	95,0%
P26A Informació suficient embaràs		62,0%	70,5%	59,3%	77,2%	68,8%	65,0%	69,7%	59,5%
P26B Informació suficient proves que li varen fer		58,6%	55,7%	60,0%	70,9%	61,0%	58,8%	58,1%	60,8%
P26C Informació suficient part		61,0%	64,6%	65,4%	78,2%	70,7%	63,8%	68,0%	70,0%
P26D Informació suficient postpart		54,1%	62,3%	58,0%	75,6%	60,0%	60,3%	64,9%	60,0%
P101 Valoració global		7,84	8,04	8,06	8,2	8,04	7,93	8,06	7,95
P102 Fidelitat		86,0%	87,0%	77,0%	78,0%	86,0%	87,0%	92,0%	83,0%



**Taula 33. Valors de l'indicador positiu Barcelona Sud**

Pregunta resumida	UP	Barcelona Sud					
		725	742	754	764	765	1012
P5 Instal·lacions del centre		91,4%	89,7%	92,8%	81,7%	87,5%	87,7%
P7 Informació sobre el seguiment		90,2%	97,4%	96,4%	85,0%	93,6%	93,8%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment		95,1%	83,3%	86,7%	95,1%	97,5%	95,0%
P9 Va tenir la informació que necessitava per parir		91,5%	93,6%	96,4%	76,3%	91,3%	93,8%
P10 Acompanyants van poder estar amb vostè		74,1%	72,7%	88,9%	45,5%	85,0%	86,4%
P11 Va poder triar la persona acompanyant		91,5%	84,2%	85,4%	85,7%	93,7%	91,3%
P12 Estada a l'hospital		91,5%	93,6%	94,0%	74,4%	93,8%	90,1%
P13 Respecte a la intimitat		90,2%	88,5%	95,2%	80,5%	95,0%	95,1%
P14 Seguiment del fill/a		93,9%	92,3%	92,8%	86,6%	93,8%	96,3%
P15A Ajuda pel dolor en el part		91,3%	89,4%	88,1%	79,2%	97,2%	89,6%
P15B Ajuda pel dolor en el postpart		94,8%	94,6%	93,1%	88,9%	86,0%	89,7%
P16 Informació per després del part		97,3%	91,9%	89,3%	77,9%	87,0%	83,6%
P17 Seguiment del puerperi		90,9%	83,3%	81,1%	78,1%	77,8%	92,0%
P18 Informació per adaptar-se i tenir cura del fill/a		94,7%	94,4%	89,0%	81,7%	86,8%	91,0%
P19 S'entien les explicacions		93,9%	94,9%	95,2%	91,5%	96,0%	95,1%
P20A Bones mans durant l'embaràs		92,7%	98,7%	98,8%	88,9%	97,5%	97,5%
P20B Bones mans durant el part i estada		92,7%	96,2%	96,3%	88,9%	95,0%	97,5%
P20C Bones mans durant el puerperi		83,5%	84,2%	90,0%	85,2%	82,9%	96,2%
P21 Tracte personal infermeres		96,3%	93,6%	88,0%	89,0%	91,3%	90,1%
P22 Tracte personal metges		97,6%	96,2%	93,8%	91,4%	97,5%	93,8%
P23 Tracte personal llevadores		96,3%	88,3%	98,8%	78,0%	95,0%	95,1%
P24 Mateixos criteris dels professionals		91,5%	90,7%	95,1%	87,7%	88,6%	93,7%
P25 Seguiment i control de tot el procés		93,9%	97,4%	95,1%	84,1%	92,4%	97,5%
P26A Informació suficient embaràs		57,3%	67,9%	70,7%	65,4%	60,3%	70,4%
P26B Informació suficient proves que li varen fer		52,4%	63,6%	67,9%	51,9%	60,3%	60,5%
P26C Informació suficient part		55,6%	66,7%	76,3%	56,1%	65,4%	77,8%
P26D Informació suficient postpart		56,1%	59,0%	70,0%	50,6%	51,3%	64,2%
P101 Valoració global		7,91	8,39	8,26	7,53	8,01	8,1
P102 Fidelitat		84,0%	88,0%	89,0%	74,0%	87,0%	89,0%

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

### 5.2.4. Resultats de les respostes positives de cada ítem segons variables socio-demogràfiques

Finalment, es presenten els resultats de la distribució de la resposta favorable, o positiva, a cada ítem del qüestionari, segons les característiques socio-demogràfiques dels entrevistats, en el cas del present estudi per edat i nivell d'estudis.

**Taula 34. Resultats de les respostes positives per edat**

Pregunta	Catalunya	Edat			
		19 anys o menys	De 20 a 29 anys	de 30 a 39 anys	40 anys o més
P5 Instal·lacions del centre	87,5%	95,3%	87,3%	87,3%	89,0%
P7 Informació sobre el seguiment	90,4%	95,2%	90,7%	90,0%	92,0%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment	87,7%	93,0%	87,1%	87,9%	87,2%
P9 Va tenir la informació que necessitava per parir	89,8%	83,7%	88,7%	90,4%	90,2%
P10 Acompanyants van poder estar amb vostè	76,9%	78,6%	77,8%	76,3%	80,0%
P11 Va poder triar la persona acompanyant	90,1%	95,3%	90,0%	90,1%	90,2%
P12 Estada a l'hospital	89,3%	93,0%	87,9%	89,9%	90,2%
P13 Respecte a la intimitat	90,1%	90,7%	91,6%	89,2%	90,2%
P14 Seguiment del fill/a	93,9%	90,7%	93,5%	93,9%	97,0%
P15A Ajuda pel dolor en el part	87,6%	86,5%	87,9%	87,6%	87,4%
P15B Ajuda pel dolor en el postpart	90,1%	80,0%	89,2%	91,0%	91,2%
P16 Informació per després del part	87,3%	80,6%	87,8%	86,9%	92,2%
P17 Seguiment del puerperi	85,4%	77,1%	87,0%	84,7%	88,3%
P18 Informació per adaptar-se i tenir cura del fill/a	90,0%	89,5%	91,5%	89,2%	92,0%
P19 S'entenen les explicacions	94,2%	90,7%	93,1%	94,6%	96,3%
P20A Bones mans durant l'embaràs	94,0%	95,3%	92,8%	94,5%	94,4%
P20B Bones mans durant el part i estada	93,3%	86,0%	92,1%	94,0%	94,3%
P20C Bones mans durant el puerperi	86,7%	90,0%	85,5%	87,1%	89,2%
P21 Tracte personal infermeres	91,6%	90,7%	90,1%	92,1%	95,1%
P22 Tracte personal metges	92,2%	86,0%	93,0%	91,8%	93,3%
P23 Tracte personal llevadores	93,0%	93,0%	93,7%	92,6%	96,3%
P24 Mateixos criteris dels professionals	90,2%	95,3%	89,7%	90,1%	93,8%
P25 Seguiment i control de tot el procés	92,4%	95,3%	92,2%	92,4%	93,3%
P26A Informació suficient embaràs	66,0%	67,4%	63,2%	67,0%	72,4%
P26B Informació suficient proves que li varen fer	60,6%	65,1%	58,3%	61,8%	63,6%
P26C Informació suficient part	66,6%	53,7%	64,5%	67,9%	71,8%
P26D Informació suficient postpart	60,8%	62,8%	60,8%	60,4%	67,9%
P101 Valoració global	8,03	8,30	8,11	7,99	8,15
P102 Fidelitat	85,0%	90,7%	82,8%	85,4%	87,7%

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

\*\* En el cas del grup d'edat de 19 anys o menys no es possible calcular les diferències estadísticament significatives ja que la mostra és massa petita.

**Taula 35. Resultats de les respostes positives segons nivell el d'estudis**

Pregunta	Catalunya	Nivell d'estudis				
		Sense estudis	Estudis primaris	Estudis secundaris	Estudis superiors	Altres
P5 Instal·lacions del centre	87,5%	96,7%	88,0%	87,1%	86,9%	90,6%
P7 Informació sobre el seguiment	90,4%	93,0%	90,8%	90,5%	89,7%	90,3%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment	87,7%	78,3%	87,4%	87,3%	89,2%	87,5%
P9 Va tenir la informació que necessitava per parir	89,8%	94,6%	88,6%	89,9%	90,3%	87,1%
P10 Acompanyants van poder estar amb vostè	76,9%	69,2%	75,8%	76,4%	78,2%	90,0%
P11 Va poder triar la persona acompanyant	90,1%	74,1%	88,8%	89,6%	92,1%	93,3%
P12 Estada a l'hospital	89,3%	90,0%	90,1%	90,0%	88,6%	81,3%
P13 Respecte a la intimitat	90,1%	88,1%	91,9%	89,4%	89,5%	90,6%
P14 Seguiment del fill/a	93,9%	98,3%	94,5%	93,7%	93,4%	93,8%
P15A Ajuda pel dolor en el part	87,6%	90,4%	86,8%	88,0%	88,0%	85,2%
P15B Ajuda pel dolor en el postpart	90,1%	89,8%	88,9%	90,6%	90,5%	100,0%
P16 Informació per després del part	87,3%	94,5%	92,0%	88,5%	82,8%	88,5%
P17 Seguiment del puerperi	85,4%	92,5%	88,7%	85,2%	83,7%	92,9%
P18 Informació per adaptar-se i tenir cura del fill/a	90,0%	92,6%	94,1%	90,7%	87,1%	84,6%
P19 S'entenen les explicacions	94,2%	89,8%	93,6%	94,3%	94,8%	90,3%
P20A Bones mans durant l'embaràs	94,0%	89,3%	93,7%	94,5%	94,1%	90,3%
P20B Bones mans durant el part i estada	93,3%	91,1%	93,3%	93,4%	93,4%	87,1%
P20C Bones mans durant el puerperi	86,7%	88,9%	87,6%	86,7%	86,4%	90,0%
P21 Tracte personal infermeres	91,6%	91,7%	92,7%	91,5%	91,2%	96,9%
P22 Tracte personal metges	92,2%	95,0%	93,4%	93,8%	89,8%	90,3%
P23 Tracte personal llevadores	93,0%	95,0%	93,3%	94,3%	92,0%	93,8%
P24 Mateixos criteris dels professionals	90,2%	88,5%	91,1%	90,8%	89,1%	93,3%
P25 Seguiment i control de tot el procés	92,4%	95,0%	93,2%	92,3%	92,2%	87,5%
P26A Informació suficient embaràs	66,0%	53,3%	66,1%	66,2%	67,1%	56,3%
P26B Informació suficient proves que li varen fer	60,6%	47,5%	60,5%	60,1%	62,4%	62,5%
P26C Informació suficient part	66,6%	48,3%	66,1%	67,2%	68,0%	62,5%
P26D Informació suficient postpart	60,8%	50,8%	66,9%	61,7%	56,8%	65,6%
P101 Valoració global	8,03	8,30	8,28	8,04	7,89	7,88
P102 Fidelitat	85,0%	84,5%	85,1%	84,5%	85,1%	84,4%

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

\*\* En el cas dels grups *Sense estudis* i *Altres* no es possible calcular les diferències estadísticament significatives ja que la mostra per a cada grup és massa petita.

**Taula 36. Resultats de les respostes positives segons primípara i multipares**

Pregunta	Catalunya	Es el primer cop que ha parit?	
		Primípara	Multipares
P5 Instal·lacions del centre	87,5%	87,0%	88,1%
P7 Informació sobre el seguiment	90,4%	89,6%	91,3%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment	87,7%	87,5%	87,9%
P9 Va tenir la informació que necessitava per parir	89,8%	87,8%	92,1%
P10 Acompanyants van poder estar amb vostè	76,9%	77,2%	76,5%
P11 Va poder triar la persona acompanyant	90,1%	90,6%	89,5%
P12 Estada a l'hospital	89,3%	88,7%	90,0%
P13 Respecte a la intimitat	90,1%	90,1%	90,0%
P14 Seguiment del fill/a	93,9%	92,8%	95,1%
P15A Ajuda pel dolor en el part	87,6%	89,9%	84,7%
P15B Ajuda pel dolor en el postpart	90,1%	90,1%	90,2%
P16 Informació per després del part	87,3%	84,4%	90,7%
P17 Seguiment del puerperi	85,4%	83,9%	87,2%
P18 Informació per adaptar-se i tenir cura del fill/a	90,0%	88,0%	92,3%
P19 S'entenen les explicacions	94,2%	94,0%	94,3%
P20A Bones mans durant l'embaràs	94,0%	93,6%	94,5%
P20B Bones mans durant el part i estada	93,3%	92,4%	94,4%
P20C Bones mans durant el puerperi	86,7%	84,9%	88,7%
P21 Tracte personal infermeres	91,6%	91,5%	91,6%
P22 Tracte personal metges	92,2%	90,1%	94,6%
P23 Tracte personal llevadores	93,0%	91,5%	94,8%
P24 Mateixos criteris dels professionals	90,2%	88,8%	91,8%
P25 Seguiment i control de tot el procés	92,4%	91,2%	93,7%
P26A Informació suficient embaràs	66,0%	61,5%	71,4%
P26B Informació suficient proves que li varen fer	60,6%	57,6%	64,2%
P26C Informació suficient part	66,6%	61,8%	72,4%
P26D Informació suficient postpart	60,8%	53,7%	69,1%
P101 Valoració global	8,03	7,97	8,11
P102 Fidelitat	85,0%	82,5%	87,4%

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

**Taula 37. Resultats de les respostes positives segons si l'embaràs va estar considerat de risc**

Pregunta	Catalunya	L'embaràs va estar considerat de risc?	
		Si	No
P5 Instal·lacions del centre	87,5%	85,2%	88,1%
P7 Informació sobre el seguiment	90,4%	86,7%	91,6%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment	87,7%	94,7%	85,5%
P9 Va tenir la informació que necessitava per parir	89,8%	88,3%	90,3%
P10 Acompanyants van poder estar amb vostè	76,9%	72,2%	78,3%
P11 Va poder triar la persona acompanyant	90,1%	87,2%	90,9%
P12 Estada a l'hospital	89,3%	88,9%	89,5%
P13 Respecte a la intimitat	90,1%	88,2%	90,8%
P14 Seguiment del fill/a	93,9%	94,0%	93,9%
P15A Ajuda pel dolor en el part	87,6%	89,2%	87,0%
P15B Ajuda pel dolor en el postpart	90,1%	90,9%	90,0%
P16 Informació per després del part	87,3%	88,2%	87,2%
P17 Seguiment del puerperi	85,4%	85,3%	85,6%
P18 Informació per adaptar-se i tenir cura del fill/a	90,0%	89,8%	90,1%
P19 S'entien les explicacions	94,2%	94,2%	94,3%
P20A Bones mans durant l'embaràs	94,0%	92,1%	94,5%
P20B Bones mans durant el part i estada	93,3%	93,0%	93,5%
P20C Bones mans durant el puerperi	86,7%	83,6%	87,7%
P21 Tracte personal infermeres	91,6%	93,5%	91,2%
P22 Tracte personal metges	92,2%	92,7%	92,2%
P23 Tracte personal llevadores	93,0%	92,2%	93,4%
P24 Mateixos criteris dels professionals	90,2%	87,4%	91,1%
P25 Seguiment i control de tot el procés	92,4%	90,2%	93,1%
P26A Informació suficient embaràs	66,0%	61,5%	67,6%
P26B Informació suficient proves que li varen fer	60,6%	58,4%	61,4%
P26C Informació suficient part	66,6%	65,4%	67,1%
P26D Informació suficient postpart	60,8%	59,1%	61,4%
P101 Valoració global	8,03	7,94	8,07
P102 Fidelitat	85,0%	83,3%	85,3%

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

### 5.3. Discussió i síntesi dels principals resultats.

- **Distribució de la mostra segons característiques socio-demogràfiques.**

El nombre de **casos vàlids a efectes de l'explotació de les dades és de 3312**. Seguint els criteris d'inclusió definits per a l'estudi únicament s'ha entrevistats a dones. El grup més nombrós, pel que té a veure amb l'edat, és el que està format per dones d'entre **30 i 39 anys**, que representa el **62,2%** de la mostra. El **31,5%** tenen edats compreses entre **20 i 29 anys**, l' **1,3%** tenen edats de **menys de 20 anys**, mentre que el **5,0%** restant tenen edats de **40 anys i més**. La població d'aquest estudi té una distribució diferent pel que fa a les franges d'edat en relació a altres edicions del PLAENSA. Trobem que es tracta d'una població més jove, ja que el principal criteri de selecció de la mostra actua com a condicionant de sexe i l'edat de l'univers final enquestat.

La distribució de la mostra, atenent al nivell d'estudis declarat és diferent a la observada en altres estudis del PLAENSA. Un 70% de la mostra està repartida entre estudis secundaris (37,3%) i estudis superiors (36,1%). Mentre que un 23,7% declara tenir estudis primaris i només un 1,9% no tenir estudis. En relació amb altres estudis del PLAENSA el nivell d'estudis de la mostra és força elevat.

Pot atribuir-se a estar tractant amb una població que té l'edat mitjana en els 31,5 anys, edat en la que la població és suficient gran per haver finalitzat estudis superiors. I, d'altra banda, no contempla la població de generacions avançades que acostumen a tenir un nivell d'estudis més baix.

- **Característiques dels parts.**

Pel que fa a la distribució de les enquestades per si es tracta del **primer fill/a** o no, un **54,0%** es troba en aquesta situació mentre que un **45,9%** es tracta del **segon fill/a** o més.

En relació als embarassos de **risc** sembla que aquest són minoritaris **22,3%** de les enquestades. Així doncs, majoritàriament (**77,0%**) són embarassos considerats de **no risc**.

Com a dada interessant, al creuar les variables anteriors amb l'edat, es troben tendències molt clares, en les que les múltiples augmenten amb l'edat, així com també ho fan els embarassos de risc. Fets que es desprenen de la variable temporal com a condicionants de tot el procés de l'embaràs, el part i el puerperi.

- **Característiques del servei en el circuit de l'embaràs, part i puerperi.**

- 1. **Accessibilitat i seguiment**

En relació al **centre on fan la primera vista** les dones embarassades es realitza, de manera majoritària als **centres d'atenció primària, 75,1%**. En relació a l'edat sembla que les dones més joves tendeixen a visitar-se en el centre d'atenció primària, mentre que les dones d'edat més avançada acudeixen a l'hospital.

El professional amb el que es visiten amb més freqüència, per tant s'estableix per les enquestades com a **professional de referència, és el binomi ginecòleg-llevadora representa un 58,3%**, prenent avantatge també respecte els altres professionals. Quan es vincula aquest ítem a l'edat cal remarcar que per aquest equip de professionals, augmenta el percentatge de dones que els consideren de referència de manera paral·lela amb l'edat anant del 50,0% pel grup més jove al 61,3% pel grup més gran. Respecte els altres professionals, cal remarcar amb diferència la llevadora per sobre el ginecòleg, sobretot per les dones més joves.

La percepció sobre el **lloc on es realitzen les proves durant l'embaràs sembla que queda repartida per igual en centres d'atenció primària i en hospitals (50,8%), sent aquesta opció l'escollida per la meitat dels casos**. Seguida dels hospitals (36,6%) amb més diferència respecte els centres d'atenció primària (16,6%). En relació a l'edat, cal fer esment que el grup de dones de 19 anys o menys tendeixen a realitzar les proves als centres d'atenció primària (25,6%), mentre que els altres grups consecutius les fan a l'hospital, amb certa tendència creixent conforme augmenta l'edat (36,2%, 34,5%, 39,3% respectivament).

Per acabar amb els ítems relacionats amb el seguiment i l'accessibilitat cal fer referència a la **constància del seguiment realitzat a l'hospital durant l'embaràs en els que de manera clara un 76,7% dels casos afirma haver-hi anat per aquest motiu en més d'una ocasió**. En relació a l'edat sembla que els grups dels extrems són en els que es detecta un percentatge més elevat de seguiment; per les dones de 19 anys i menys un 83,7% i per les 40 anys i més un 79,3%.

## 2. Informació

La següent dimensió a destacar queda relacionada amb la informació. En l'estudi s'ha separat quatre fases (embaràs, proves, part i puerperi) per avaluar l'adequació que perceben les enquestades de la informació que han rebut en cada una d'elles.

A grans trets, de les quatre fases, les enquestes valoren de manera més positiva, de manera satisfactòria, la **informació rebuda** durant **l'embaràs (66,0%) i durant el part (66,6%), mentre que valoren per sota la informació rebuda a les proves (60,6%) i durant el postpart (60,8%).**

De manera més concreta, fixant-nos en les distribucions de la respostes referents a la informació rebuda al llarg del procés, es pot concloure que al preguntar sobre la **P7 informació per el seguiment de l'embaràs, P18 informació que van rebre per adaptar-se i tenir cura del seu fill/a i la p16 com considera la informació rebuda des de l'hospital per anar a casa després del part**, el percentatge majoritari de respostes se situa en la categoria bona, al voltant del 40% en els tres casos. D'altra banda, però, l'indicador positiu de les tres preguntes arriba, o queda força proper al 90%. Podem destacar també, que les dones primíparaes valoren 3 punts per sota de la mitjana la informació rebuda després del part (84,4%) tractant-se d'un diferència estadísticament significativa.

## 3. Confort

La percepció que han tingut les entrevistades sobre el confort inclou aspectes com la la figura del familiar o persona que els va acompanyar i el respecte a la seva intimitat per part dels professionals dels centres, així com la valoració en termes generals de l'estada a l'hospital.

Pel que fa al **respecte a la intimitat, nou de cada 10 dones el valoren positivament**, sent un aspecte determinant en la sensació de comoditat durant tot el procés, que es pot veure relacionat també en la puntuació que reb **l'estada a l'hospital d'un 89,3% en l'indicador positiu.**

Finalment, pel que fa a la **l'acompanyant, un 76,1% determina que si que va poder estar amb ella tota l'estona**, i que en **90,1% dels casos sí que van poder triar la persona que els acompanyava**. Cal remarcar que en el cas de les dones amb embaràs considerat de risc, el percentatge que consideren que el seu acompanyant va poder estar amb elles disminueix fins la 72,2%, tractant-se a més d'una diferència estadísticament significativa.

#### 4. Competència professional

Per mesurar la percepció que tenen les enquestades sobre competència professional s'ha abordat a través de temes **com l'ajuda en la disminució del dolor durant el part (87,6%)**. Es pot destacar que quan es tracta del dolor **durant el part les primíparaes valoren per sobre de la mitjana de Catalunya (89,9%), mentre que les múltipares puntuen per sota d'aquesta (84,7%)**. Al fixar-se en l'ajuda que reben les dones pel **dolor durant el puerperi (90,1%)**, el grup que manifesta una opinió més diferenciada és el **de dones de 19 anys i menys, en el que un 80,0% considera que sí que la van ajudar**.

Un altre ítem per mesurar la competència professional es refereix a la pregunta sentir-se en bones mans. **En el global de Catalunya les enquestades s'han sentit en major mesura en bones mans durant l'embaràs (94,0%), seguit del part i l'estada (93,3%) i per últim el puerperi (86,7%)**.

Com a casos concrets es pot destacar, en termes de diferències en funció de l'edat que, les dones més joves, de 19 anys i menys i el grup de dones més gran de 40 anys i més valoren més positivament el sentir-se en bones mans durant el puerperi que els altres grups (90,0% i 89,2% respectivament). També en el cas de les dones d'entre 20 i 30 anys, valoren de manera més negativa el sentir-se en bones mans durant l'embaràs (92,8%). Si ens fixem en el nivell d'estudis, les dones sense estudis són les que valoren amb més distància per sota de la mitjana puntuant amb un 89,3% sentir-se en bones mans durant l'embaràs i un 91,1% en el part i l'estada a l'hospital. Finalment, fent centre en les característiques dels embarassos, es pot remarcar que el grup de dones múltipares se senten en major mesura en més bones mans que les dones primíparaes pel conjunt del procés.

#### 5. Tracte i relació personal

Al mesurar el **tracte rebut per part dels professionals** durant el procés de l'embaràs, el part i el puerperi, s'obtenen pel global de Catalunya valoracions força elevades. Les enquestades puntuen **el tracte de les llevadores amb un 93,0%, seguit del tracte dels metges (92,2%) i el de les infermes (91,6%)**.

En termes d'edat sembla que les dones de **40 anys i més perceben un tracte més positiu dels professionals** puntuant en els tres casos per sobre de la mitjana de Catalunya. Les dones més joves de 19 anys i menys valoren amb un 86,0% el tracte per part dels metges, sent la puntuació que és diferència més a la baixa de la mitjana.



Al relacionar-ho amb el nivell d'estudis es comprova que les dones sense estudis o amb estudis primaris valoren més positivament el tracte rebut, en relació amb les puntuacions que s'obtenen del grup de dones amb estudis superiors. En el cas de les múltiples també manifesten valoracions més positives en el tracte, sent en el cas del tracte rebut pels metges una diferència estadísticament significativa.

Fent centre en el territori i observant les **dades per Regió Santitària**, les enquestades de **Barcelona Sud i les del Consorci Sanitari de Barcelona mantenen les valoracions més positives així com també la regió Alt Pirineu i Aran**. En base a la relació dels resultats de les preguntes que esdevenen estadísticament significatives i si es tracta de significacions positives o bé negatives. Segueix l'ordre Catalunya Central i continuació Tarragona, Girona i Terres de l'Ebre.

**Les puntuacions otorgades per les enquestades de Lleida als diferents ítems del quèsonari es troben en major mesura per sota de la mitjana de Catalunya.** En els casos en que aquestes diferències resulten significatives de manera negativa és en les preguntes referents a P10 si l'acompanyant va poder estar amb la dona enquestada, si P26B la informació de les proves que li varen fer va ser suficient i la valoració que es fa del P22 tracte personals dels metges.

- **Aspectes a destacar**

De manera concreta, es considera idoni fer un comentari específic entre algunes variables, amb la finalitat d'obtenir resultats amb valor afegit amb una contrastació de les dades obtingudes.

Els temes per aquests anàlisi concret han estat el **creuament de les variables que defineixen les característiques de les parts (P1 dones primíparas o múltiples i P2 dones amb embarassos de risc o de no risc) amb el grup de preguntes referents a la quantitat d'informació rebuda durant el servei (P26A, B, C i D).**

En el primer cas, dones primíparas o múltiples en relació a les quatre preguntes referents a si consideraven que la informació rebuda havia estat suficient. D'entrada, **cal destacar que al creuar les variables i calcular les diferències estadístiques, aquestes esdevenen significatives, tot i la relació no es produeix en el mateix**

**sentit.** Cal destacar que per la pregunta P26 Informació suficient en les proves no presenta diferències estadísticament significatives en cap dels casos.

La relació entre **les dones primíparas i la informació rebuda** obté una significació negativa. **Les valoracions de la informació suficient durant l'embaràs (61,5%), en el part (61,8%) i durant el puerperi (53,7%) sempre tenen unes puntuacions inferiors a la mitjana de Catalunya.** Al creuar la relació entre les dones múltiples i la informació rebuda per les tres parts del procés la significació resultant és positiva i els valors que s'obtenen són superiors a la mitjana de Catalunya. En el cas de l'embaràs un 71,4%, el en part un 72,4% i en durant el puerperi un 69,1%. D'aquesta manera, **les dades reflexen que les dones múltiples perceben que la informació que reben durant el procés és suficient en major mesura que les dones primíparas.** Cal apuntar que en els dos casos on es considera que la informació ha estat suficient és durant el part, mentre que l'aspecte pitjor valorat és el puerperi.

En el segon cas, creuant la **informació rebuda amb la pregunta si l'embaràs ha estat de risc o no, les diferències que existeixen no són estadísticament significatives.** Tot i que sí que es troben lleugeres diferències per aquests dos grups de dones al relacionar-les amb la informació, **les diferències no són tan pronunciades com en el grup anterior.**

En el cas de **les dones amb un embaràs de risc les puntuacions són més baixes que la mitjana de Catalunya per a les quatre preguntes de informació.** Un 65,4% de les dones amb embaràs de risc consideren que la informació va ser suficient durant el part, seguit de l'embaràs (61,5%), en tercer lloc el puerperi (59,1%) mentre que el cas de les proves ho consideren un 58,4%. Per les dones que el seu **embaràs no ha estat de risc, les puntuacions són superiors a la mitjana de Catalunya,** considerant l'embaràs com el punt en el que van tenir més informació en un 67,6% dels casos, seguit del part (67,1%), a continuació el puerperi (61,4%) i finalment, les proves realitzades amb un 61,4%. D'aquesta manera es considera que **les dones amb un embaràs de no risc consideren en major mesura que la informació rebuda durant les fases del procés és suficient respecte les dones amb un embaràs de risc, que opinen que hauria d'haver més informació.**

- **La satisfacció global amb el servei rebut i la fidelitat.**

La puntuació mitjana a la pregunta relativa al **grau de satisfacció global** és igual a **8,03 punts**, amb una desviació estàndard de 1,52.

La **valoració global de la satisfacció se situa pel damunt de les dades obtingudes en altres línies de servei** com ara, per exemple, les d'atenció primària i atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria (7,7 en les enquestes del 2009); 7,5 en l'enquesta als atesos en atenció especialitzada del 2008; 7,3 en la d'urgències de l'any 2008 i en l'atenció psiquiàtrica i de salut mental amb internament del 2007.

**No existeixen diferències significatives en la valoració global de la satisfacció per edat**, les valoracions per cada tram d'edat varien lleument. El grup de dones de 19 anys o menys valora amb una nota més elevada el servei (8,30), seguit del grup de 40 anys o més que puntuen amb un 8,15. En el cas de les dones de 20 a 29 la puntuació mitjana és d'un 8,11. Finalment, el grup que valora amb una nota més baixa és el de les dones majors de 40 anys o més amb un 7,99. Cal afegir que les diferències estadísticament significatives per el grup d'edat de 19 anys o menys no s'han pogut calcular ja que la mostra per aquest grup d'edat no és suficient gran per realitzar el càlcul pertinent.

**No existeixen diferències significatives en la valoració global de la satisfacció per nivell d'estudis**, tot i així les valoracions que se'n desprenen varien en major mesura que en el cas de l'edat. Trobem una relació estable entre el nivell d'estudis i la satisfacció global, en el que aquelles dones que tenen un nivell d'estudis més elevat valoren amb una nota més baixa els serveis rebuts durant l'embaràs, el part i el puerperi. Cal recordar també, que tractem amb una mostra amb alt percentatge de dones amb estudis superiors. D'aquesta manera, les dones sense estudis valoren amb un 8,30, seguit del grup amb estudis primaris amb un 8,28, a continuació les dones amb estudis secundaris que puntuen amb un 8,04 i finalment, les dones amb estudis superiors 7,89. Cal tenir en compte que, de la mateixa manera que en el cas anterior, les diferències estadísticament significatives per als grups Sense estudis i Altres tampoc han estat calculades.

**La puntuació de la satisfacció global és més elevada entre les dones que han tingut més d'un fill**, amb experiència en el procés. En aquest cas la satisfacció per les dones múltiples és de 8,11 mentre que existeix diferència per les que són parteres per primera vegada que puntuen el servei amb un 7,97.

**La distribució de la nota que les enquestades donen en funció de si el seu embaràs ha estat considerat de risc o no també denota algunes variacions.** En aquest cas les dones que no han tingut un embaràs de risc valoren amb una nota més alta, 8,07, que les que han experimentat un embaràs de risc que puntuen amb un 7,94.

Pel que fa a la valoració de la satisfacció global **per Regió Sanitària** les enquestades de les regions de **l'Alt Pirineu i Aran (8,2), Tarragona (8,17), Consorci Sanitari Barcelona (8,1) i Barcelona Sud (8,07)** puntuen la satisfacció per sobre de la mitjana de Catalunya.

En el cas de les valoracions de les enquestades en les regions de **Catalunya Central (7,88), Terres de l'Ebre i Lleida (7,91), Girona (7,98) i Barcelona Nord (8,01)** donen puntuacions relatives a la satisfacció global per sota de la mitjana de Catalunya. Les diferències no són estadísticament significatives en cap dels casos.

La proporció d'enquestades que manifesten que **tornarien a utilitzar els mateixos serveis sanitaris** en el cas que tornessin a tenir un nadó que els que han fet servir en la darrera ocasió és d'un 84,8%.

Aquesta proporció se situa en la banda alta de les respostes dels enquestats que han fet servir altres línies de servei del CatSalut. Per sobre de la valoració en fidelitat que obté el procés de l'embaràs, part i puerperi, enquestats en altres línies de servei l'any 2009 manifesten, mitjançant aquest tipus de pregunta, una fidelitat superior als casos del transport sanitari no urgent amb un 90,1%, l'atenció hospitalària amb un percentatge de 89,8%, i un 87,4% per l'atenció primària. Amb una valoració inferior podem destacar: un 83,8% línia de servei d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria del 2009; 83,1% en l'enquesta als atesos en atenció especialitzada del 2008 i en la de l'atenció socio-sanitària del 2007; 80,2% en l'estudi dels atesos en el servei d'urgències del 2008 i, finalment, 63% en la línia de servei de l'atenció psiquiàtrica i de salut mental amb internament del 2007.

La distribució de respostes a la pregunta **sobre la intenció de tornar a utilitzar el mateix servei no mostra diferències significatives pel que fa a l'edat, tot i que sí que trobem algun aspecte a destacar.** Existeixen dos grups d'edat que es desmarquen més de la valoració mitjana de fidelitat. D'una banda les dones de 19 anys o menys que tornarien als mateixos serveis en un 90,7% dels casos. Mentre

que, contràriament, les dones de 20 a 29 anys obtenen un percentatge inferior a la mitjana, 82,8%.

**Hi ha poques diferències**, en cap cas significatives, en la proporció dels enquestats que diuen que **tornarien a fer servir el mateix servei, segons el nivell d'estudi declarat.**

En el cas de si es tractava de **dones primíparas o múltipares existeix disparitat pel que fa a la fidelitat que demostren pel servei rebut.** En el cas de les dones amb experiència per un altre part, la puntuació se situa per sobre de la mitjana de Catalunya amb un 87,4%, mentre que en el cas de les dones parteres per primera vegada, un percentatge d'un 82,5%, inferior a la mitjana, expressa que tornaria a utilitzar els mateixos serveis.

**Quan es tracta de dones en el que el seu embaràs ha estat de risc o de no risc, també existeix certa variació en la fidelitat** en el servei com en el cas anterior. Les dones que han manifestat tenir un embaràs de risc denoten menys fidelitat (83,3 %), respecte les dones que han tingut un embaràs normalitzat de les que un 85,3% repetirien el ser ateses en els mateixos serveis sanitaris.

En relació als nivells **de fidelitat per les regions sanitàries cal remarcar que hi ha un comportament força homogeni.**

Les enquestades de la regió de l'Alt Pirineu i Aran són les manifesten un nivell de satisfacció més elevat d'un 88%, estan per sobre de la mitjana de Catalunya. Seguidament, se situen les regions de Barcelona Sud i Consorci Sanitari Barcelona que obtenen un valor del 85% que resulta equivalent a la mitjana.

Barcelona Nord, Lleida, Tarragona, Terres de l'Ebre i Girona se situen lleugerament per sota de la mitjana amb la mateixa valoració en la que el 84% de les enquestades tornaria als mateixos serveis sanitaris, seguides de Catalunya Central que obté una fidelitat del 83%.

## 6. REFERÈNCIES

Bramadat IJ, Driedger M. Satisfaction with childbirth: theories and methods of measurement. *Birth* (Berkeley, Calif.). 1993;20:22–9.

Casullo, E y Márquez, M.O. The interview. *Encyclopedia of Psychological Assessment*, London: Sage; 2003.

Canadian Institute for Health Information: Giving Birth in Canada: Providers of Maternity and Infant Care. Ottawa, Ontario, CIHI; 2004.

Christiaens W, Bracke P: Assessment of social psychological determinants of satisfaction with childbirth in a crossnational perspective. *BMC Pregnancy Childbirth* 2007, 7:26.

Declerq ER, Sakala C, Corry MP, Appelbaum S. Listening to Mothers II: Report of the Second National U.S. Survey of Women's Childbearing Experiences. New York, Childbirth Connection; 2006.

Fawcett J, Knauth D. The factor structure of the perception of birth scale. *Nurs Res.* 1996;45:83–6.

Forster DA, McLachlan HL, Rayner J, Yelland J, Gold L, Rayner S: The early postnatal period: exploring women's views, expectations and experiences of care using focus groups in Victoria, Australia. *BMC Pregnancy and Childbirth* 2008, 8:27.

Generalitat de Catalunya, Departament de Salut. Protocol d'assistència al part i al puerperi i d'atenció al recent nascut; Barcelona (Espanya): Direcció General de Salut Pública; 2003.

Generalitat de Catalunya. Departament de Salut. Pla estratègic d'ordenació de Serveis d'Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva; Barcelona (Espanya): Direcció General de Planificació i Avaluació; 2007.

Gil F, Barrasa A, Roda R. Grupos de discusión. En: F Gil y CM Alcover. *Técnicas grupales en contextos organizacionales* (pp. 171-188). Madrid: Pirámide, 2004.

Goodman P, Mackey MC, Tavakoli AS. Factors related to childbirth satisfaction. *J Adv Nurs.* 2004;46:212–9.

Hickson GB, Clayton EW, Entman SS, Miller CS, Githens PB, Whettengoldstein K, et al. Obstetricians prior malpractice experience and patients satisfaction with care. *JAMA.* 1994;272:1583–7.

Kingdon C, Neilson J, Singleton V, Gyte G, Hart A, Gabbay M, et al. Choice and birth method: mixed-method study of caesarean delivery for maternal request. *BJOG.* 2009;116:886–95.

Kitzinger J. Introducing focus groups. *BMJ* 1995; 311:299-302.

Maderuelo JA, Haro AM, Pérez F, Cercas LJ, Valentín AB, Morán E. Satisfacción de las mujeres con el seguimiento del embarazo. Diferencias entre los dispositivos asistenciales. *Gac Sanit.* 2006;20:31-9.

Mira JJ, Rodríguez-Marín J, Peset R, Ybarra J, Pérez-Jover V, Palazón I, Llorca E. Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales y atención primaria. *Revista de Calidad Asistencial* 2002;17:273-83.

Mira JJ, Pérez-Jover V, Lorenzo S, Aranaz J, Vitaller J. investigación cualitativa: una alternativa también válida. *Atención Primaria* 2004; 34(4):161-169.

ML Guest<sup>1</sup>, GE Stamp South Australian rural women's views of their pregnancy, birthing and postnatal care *Rural and Remote Health*. 2009; 9: 1101. [Disponible en <http://www.rrh.org.au>].

Morgan D, Krueger R. (Eds.). *The Focus Group Kit*. London: Sage Publications; 1998.

Murphy DJ, Pope C, Frost J, Liebling RE. Women's views on the impact of operative delivery in the second stage of labour: qualitative interview study. *BMJ*. 2003;327:1132-6.

National Perinatal Epidemiology Unit: Recorded delivery: a national survey of women's experience of maternity care 2006. Oxford, NPEU; 2007.

Peiró R. El grupo de discusión en el entorno sanitario. *Quaderns 8 de Salut Pública i Administració de Serveis de Salut*, 1996.

Pérez-Jover V, Mira JJ, Lorenzo S, Palazón I, Rodríguez-Marín J. De qué debe informarse a las "mujeres que van a dar a luz". *Revista de Psicología de la Salud* 2003;1-2:3-21.

Rijnders M, Baston H, Schonbeck Y, van der Pal K, Prins M, Green J, et al. Perinatal factors related to negative or positive recall of birth experience in women 3 years postpartum in the Netherlands. *Birth (Berkeley, Calif.)*. 2008;35:107-16.

Sarabia, F J. Y Otros. "Metodología para la investigación en marketing y dirección de empresas" *Clección Economía y Empresa*, Ed. Pirámide, Madrid;1999.

Siassakos D, Clark J, Sibanda T, Attilakos G, Jefferys A, Cullen L, Bisson D, Draycott T. A simple tool to measure patient perceptions of operative birth. *BJOG*. 2009; DOI: 10.1111/j.1471-0528.2009.02363.x

Smith LF. Development of a multidimensional labour satisfaction questionnaire: dimensions, validity, and internal reliability. *Qual Health Care*. 2001;10:17-22.

Stewart DW y Shamdasi PN. *Focus Groups. Theory and Practice*. Newbury Park: Sage, 1990

Waldenstrom U, Rudman A, Hildingsson I. Intrapartum and postpartum care in Sweden: women's opinions and risk factors for not being satisfied. *Acta Obstet Gynecol Scand*. 2006;85:551-60.

Watkins L, Weeks A. Providing information to pregnant women: how, what and where? *BJOG*. 2009;116:877-9.

Wiegers TA. The quality of maternity care services as experienced by women in the Netherlands. *BMC Pregnancy and Childbirth*. 2009, 9:18 doi:10.1186/1471-2393-9-18.

Williams, B., J. Coyle, D. Healy .The meaning of patient satisfaction: an explanation of high reported levels. Soc Sci Med. 1998; 47 (9) 1351-1359



## 7. ANNEX 1

Taula. Ordenació d'hospitals

Ordenació	UP	Centre	Regió Sanitària	Satisfacció	Fidelitat	Ítems IP>90%
1	4373	Hospital del Vendrell	Tarragona	8,64	90,0%	17
2	742	Hospital de Sant Boi	Barcelona Sud	8,39	88,0%	14
3	767	Hospital Sant Pau i Santa Tecla de Tarragona	Tarragona	8,34	89,0%	18
4	707	Espitau Val d'Aran	Alt Pirineu i Aran	8,32	82,0%	18
5	770	Parc Hospitalari Martí i Julià	Girona	8,28	84,0%	14
6	740	Hospital de Puigcerdà	Alt Pirineu i Aran	8,27	93,0%	18
7	754	Hospital Residència Sant Camil	Barcelona Sud	8,26	89,0%	14
8	772	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	CSB	8,25	95,0%	17
9	6046	Hospital U. Vall d'Hebron	CSB	8,23	83,0%	14
10	741	Hospital de Sabadell	Barcelona Nord	8,20	78,0%	15
11	916	Hospital General d'Igualada	Catalunya Central	8,19	85,0%	14
12	762	Hospital Sant Jaume d'Olot	Girona	8,14	86,0%	17
13	739	Hospital de Palamos	Girona	8,13	90,0%	13
14	732	Hospital de la Seu d'Urgell	Alt Pirineu i Aran	8,13	88,0%	18
15	1012	Hospital Comarcal Alt Penedès	Barcelona Sud	8,10	89,0%	18
16	748	Hospital del Pallars	Alt Pirineu i Aran	8,09	88,0%	15
17	908	Fundació Privada Hospital de Mollet	Barcelona Nord	8,06	92,0%	17
18	734	Hospital de l'Esperit Sant	Barcelona Nord	8,06	77,0%	11
19	729	Hospital Mutua de Terrassa	Barcelona Nord	8,04	87,0%	11
20	744	Hospital de Terrassa	Barcelona Nord	8,04	86,0%	15
21	826	Pius Hospital de Valls	Tarragona	8,04	81,0%	10
22	718	Hospital Clínic i Provincial	CSB	8,03	83,0%	8
23	765	Hospital Sant Joan de Deu d'Esplugues	Barcelona Sud	8,01	87,0%	15
24	723	Hospital de Campdevanòl	Girona	7,96	88,0%	18
25	763	Hospital U. Sant Joan de Reus	Tarragona	7,96	80,0%	4
26	1425	Hospital de Mataró	Barcelona Nord	7,95	83,0%	11
27	634	Fundació Althaia	Catalunya Central	7,94	88,0%	14
28	737	Hospital Comarcal Mora d'Ebre	Terres de l'Ebre	7,93	90,0%	12
29	750	Hospital General de Granollers	Barcelona Nord	7,93	87,0%	14
30	725	Hospital General de l'Hospitalet	Barcelona Sud	7,91	84,0%	21
31	1	Hospital Arnau de Vilanova	Lleida	7,91	84,0%	8
32	100	Hospital Dr. Josep Trueta	Girona	7,90	86,0%	8
33	39	Hospital U. De Tarragona Joan XXIII	Tarragona	7,89	82,0%	8
34	746	Hospital del Mar	CSB	7,89	80,0%	10
35	86	Hospital Verge de la Cinta	Terres de l'Ebre	7,89	79,0%	15
36	759	Hospital Sant Jaume de Calella	Girona	7,88	78,0%	4
37	272	Hospital U. Germans Trias i Pujol	Barcelona Nord	7,84	86,0%	8
38	757	Hospital Comarcal Sant Bernabe	Catalunya Central	7,81	82,0%	11
39	719	Hospital Comarcal de Blanes	Girona	7,80	80,0%	9
40	724	Hospital de Figueres	Girona	7,73	83,0%	9
41	745	Hospital General de Vic	Catalunya Central	7,59	79,0%	10
42	764	Hospital Sant Joan de Deu de Martorell	Barcelona Sud	7,53	74,0%	3

\*L'Hospital Espitau Val d'Aran té una mostra de 56 enquestes i l'Hospital de la Seu d'Urgell de 45 enquestes.