

La nascita In Emilia-Romagna nel 2015
Bologna, 01.12.2016

Il punto di vista delle donne: la rilevazione regionale della qualità percepita

Maria Augusta Nicoli

Luigi Palestini

Vittoria Sturlese

ASSR Emilia-Romagna



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA

Introduzione

- Ascolto dell'utente come strumento per:
 - ✓ Creare incontro tra offerta dei servizi e richiesta dell'utenza
 - ✓ Creare spazi di dialogo (e non monologo)
 - ✓ Costruire in modo condiviso il miglioramento
- *Linee di indirizzo metodologiche per la rilevazione dell'ascolto nel percorso nascita – Caso 1:*
 - avere una fotografia generale per consentire di migliorare i servizi erogati;
 - valutare su tutto il percorso;
 - la donna vive, sente e sperimenta in modo qualitativamente molto diverso le fasi pre- e post-parto;
 - costruito multidimensionale di qualità percepita.

Obiettivi

1. Rilevare la qualità dal lato utenti dei servizi dei Percorsi Nascita, espressa dalle donne che vivono l'esperienza della gravidanza.
2. Descrivere le caratteristiche socio-demografiche delle donne che fruiscono del percorso.
3. Verificare il grado di moderazione di alcune variabili rispetto al grado di soddisfazione per le prestazioni ricevute.

Strumento

- 2 questionari separati e somministrati in fasi diverse:
 - a) **Questionario 1** à somministrato *negli ambulatori gravidanza a termine*, incentrato su 1^a visita, visite periodiche, servizio ecografie, corso di accompagnamento alla nascita, percezione di essere presa in carico in un percorso, impatto psicologico della gravidanza.
 - b) **Questionario 2** à somministrato online *dopo il parto e il rientro a casa*, incentrato su parto e successiva degenza, puerperio, percorso nel suo complesso, dati socio-demografici.

Partecipanti

- 2269 donne in tutta la RER.
- Effetto dropout nella 2^a rilevazione (590 rispondenti al questionario 2).
- Mamme abbastanza giovani (età media=33.24 anni, ds=4.68), in larghissima parte italiane (93.9%), grado di istruzione elevato (92.5% diploma di scuola superiore o laurea) e lavoratrici (73.1%).

Distribuzione partecipanti per Azienda

Azienda	N	%
AUSL Piacenza	231	10.2
AUSL Parma	103	4.5
AUSL Reggio Emilia	162	7.1
ASMN Reggio Emilia	134	5.9
AUSL Modena	194	8.6
AOU Modena	173	7.6
AUSL Bologna	225	9.9
AOU Bologna	141	6.2
AUSL Imola	150	6.6
AUSL Ferrara	113	5.0
AUSL Romagna	643	28.4

Risultati generali

- Percorso nascita percepito come insieme di servizi di alta qualità.
- Tuttavia emergono alcuni elementi su cui porre maggiore attenzione (almeno 1:10 donne insoddisfatte):
 - § **Aspetti informativi**
 - § **Supporto ricevuto durante la degenza**
 - § **Aspetti strutturali del reparto**

1^a visita

	% soddisfatte	% insoddisfatte
Attesa prenotazione	96.0	4.0
Attesa prestazione	87.2	12.8
Giudizio complessivo	96.2	3.8

Visite periodiche

	% soddisfatte	% insoddisfatte
Chiarezza informazioni ricevute		
<i>Diagnosi prenatale</i>	97.7	2.3
<i>Abitudini e stili di vita</i>	97.1	2.9
<i>Metodi per il controllo del dolore in travaglio</i>	87.4	12.6
<i>Travaglio e parto</i>	88.3	11.7
<i>Punti nascita disponibili</i>	90.3	9.7
<i>Leggi di tutela della gravidanza</i>	79.7	20.3
<i>Allattamento</i>	84.6	15.4
Qualità assistenza		
<i>Prenotazione visite e richiesta esami</i>	96.4	3.6
<i>Gentilezza e disponibilità ad ascoltare le richieste</i>	96.6	3.4
<i>Tempo dedicato</i>	96.3	3.7
Giudizio complessivo	97.5	2.5

Ecografie e corso di accompagnamento alla nascita

Ecografie	% soddisfatte	% insoddisfatte
Tempi di attesa		
<i>Ecografia 1° Trimestre</i>	88.9	11.1
<i>Ecografia 2° Trimestre</i>	83.8	16.2
Personale medico		
<i>Gentilezza e disponibilità</i>	96.0	4.0
<i>Chiarezza delle informazioni sullo svolgimento</i>	94.3	5.7
<i>Tempo dedicato</i>	95.8	4.2
Giudizio complessivo	96.2	3.8
Corso di accompagnamento alla nascita	% soddisfatte	% insoddisfatte
Giudizio complessivo	96.3	3.7

Parto

	% soddisfatte	% insoddisfatte
Pre-parto		
<i>Informazioni fornite sull'organizzazione del reparto</i>	95.4	4.6
Momento del parto		
<i>Tempo tra l'arrivo in reparto e la presa in carico</i>	91.4	8.6
<i>Modalità di controllo del dolore</i>	90.4	9.6
<i>Sostegno ricevuto dall'ostetrica</i>	93.8	6.2
<i>Assistenza ricevuta dal ginecologo</i>	92.6	7.4
<i>Utilità delle informazioni ricevute nel corso di assistenza al parto</i>	91.8	8.2

Degenza (1)

	% soddisfatte	% insoddisfatte
Personale medico		
<i>Gentilezza e disponibilità</i>	92.7	7.3
<i>Chiarezza delle informazioni ricevute</i>	91.7	8.3
<i>Tempo dedicato</i>	89.5	10.5
Personale ostetrico		
<i>Gentilezza e disponibilità ad ascoltare le richieste</i>	91.2	8.8
<i>Chiarezza delle informazioni ricevute</i>	92.6	7.4
<i>Tempo dedicato</i>	90.2	9.8
<i>Aiuto nell'accudire il neonato</i>	87.6	12.4
Personale di supporto		
<i>Aiuto ricevuto per l'igiene personale</i>	82.9	17.1
<i>Attenzione ai bisogni</i>	84.5	15.5

Degenza (2)

	% soddisfatte	% insoddisfatte
Ambienti		
<i>Manutenzione dei locali del reparto</i>	91.3	8.7
<i>Pulizia dei locali</i>	92.0	8.0
<i>Tranquillità nel reparto</i>	79.9	20.1
<i>Disponibilità di spazio nelle camere</i>	77.1	22.9
<i>Facilità nel ricevere visite da parenti e amici</i>	79.6	20.4
Servizi alberghieri		
<i>Qualità del cibo</i>	79.4	20.6
<i>Possibilità di scelta del menù</i>	81.6	18.4
<i>Orari dei pasti</i>	85.2	14.8

Degenza (3)

	% soddisfatte	% insoddisfatte
Chiarezza informazioni ricevute		
<i>Allattamento al seno</i>	79.9	20.1
<i>Cura del suo bambino</i>	87.7	12.3
<i>Servizi presenti sul territorio</i>	81.8	18.2
Giudizio complessivo	92.9	7.1

Puerperio e percorso complessivo

Puerperio	% soddisfatte	% insoddisfatte
Supporto per l'allattamento al seno	85.8	14.2
Chiarezza delle informazioni per la cura del bambino	93.8	6.2
Chiarezza delle informazioni sui servizi presenti sul territorio	91.2	8.8
Supporto psicologico	90.1	9.9
Assistenza ostetrica domiciliare	98.6	1.4
Giudizio complessivo servizi puerperio	93.9	6.1
Percorso complessivo	% soddisfatte	% insoddisfatte
Giudizio complessivo percorso nascita	94.3	5.7

Confronto tra pubblico e privato

Percorso pubblico
Donne < 30 anni
Non occupate

Maggiore probabilità di:

- Conoscere i servizi di sostegno alla maternità
- Scegliere la prima visita su consiglio del medico o di amici/parenti
- Difficoltà a prenotare villo e/o amniocentesi

Più soddisfatte per:

- Informazioni sull'allattamento
- Assistenza nel prenotare esami/visite

Percorso privato
Donne > 36 anni
Lavoratrici

Maggiore probabilità di:

- Scegliere la prima visita per garanzia di avere sempre lo stesso professionista
- Più sala d'attesa nelle visite periodiche
- Accertamenti ulteriori (minori difficoltà nella prenotazione)

Più soddisfatte per:

- Tempi di attesa della prima visita
- Informazioni sulla diagnosi prenatale
- Visite periodiche in generale
- Servizio ecografie

Impatto psicologico della gravidanza e qualità percepita



Nessuna interazione tra...

- Tipo di percorso e livello di impatto della gravidanza
- Tipo di percorso e fascia di età
- Tipo di percorso e status occupazionale
- Livello di impatto della gravidanza e fascia di età

Contatti

Luigi Palestini

luigi.palestini@regione.emilia-romagna.it

Vittoria Sturlese

vittoria.sturlese@regione.emilia-romagna.it

La pubblicazione completa è scaricabile all'indirizzo:

<http://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/rilevazione-qualita-percepita-percorso-nascita>