## 2015

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEDICATI ALLA NASCITA

Inchiesta promossa dalla Regione Emilia-Romagna (Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale) a realizzazione del progetto sopratitolato, volta ad acquisire, attraverso lo strumento del questionario il parere della gravida rispetto ad alcune caratteristiche dei servizi dedicati alla nascita, allo scopo di migliorare l'attività assistenziale fornita.

#### **Premessa**

Nel dicembre del 2014 il Servizio Salute Donna dell'Azienda Usl di Parma, ha aderito al Progetto regionale per valutare la qualità dei servizi dedicati alla Nascita. Lo scopo dell'inchiesta è stato quello di scoprire il parere delle donne rispetto ad alcune caratteristiche dei servizi frequentati dalle stesse che vivono l'esperienza della gravidanza e del parto, con l'unico intento quello di fornire un servizio migliore. Si tratta di un progetto nato e condotto in collaborazione con l'Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale della Regione Emilia-Romagna.

Il progetto è segmentato in due ampie fasi. La prima in cui la donna che si reca nell'Ambulatorio "Gravidanza a Termine" viene individuata e, se decide di aderire alla ricerca, le viene consegnato un questionario (per convenzione lo chiameremo questionario 1) nel quale vengono poste alcune semplici domande riferite ai servizi dedicati alla gravidanza. Questa prima parte della ricerca utilizza come strumento un questionario auto-compilato.

La seconda parte al contrario, viene compilata entro tre mesi dal ritorno a casa della donna dopo il parto, e indaga attraverso i vissuti della stessa, l'esperienza di ricovero in occasione del parto e i servizi fruiti dalla gravida durante il primo mese di vita del bambino (per convenzione etichettiamo questo strumento: questionario 2).

L'opzione scelta per questa seconda parte della ricerca prevede una modalità di compilazione del questionario 2, in versione *online*grazie ad un link inviato alla signora da parte della ASSR (nello specifico afferente all'Area Comunità, Equità e Partecipazione), al suo indirizzo di posta elettronica, previamente segnalato dalla gravida al momento di compilazione del consenso informato.

Da qualche anno a questo parte l'Ufficio Promozione Qualità e Accreditamento, che si occupa di effettuare per conto dei servizi che ne fanno richiesta, il campionamento nonché l'elaborazione statistica dei dati con annesso relativo report di sintesi, ha adottato per l'interpretazione dei dati valori soglia specifici (cut-off) mutuati da letteratura specifica, necessari a fornire ai professionisti indicazioni operative interessanti per il miglioramento della qualità dei servizi. Secondo il nostro punto di vista, questo rappresenta nell'ottica del miglioramento continuo, un modo per allineare quanto più possibile il Servizio offerto alle esigenze degli utenti.

Evidenziamo a chi legge che i dati verranno interpretati in base alla seguente classificazione:

- %insoddisfatti < 3%= non sono necessarie azioni di miglioramento
- %insoddisfatti dal 3 al 5%= monitoraggio (% fisiologiche)
- %insoddisfatti dal > 5%= sono necessarie azioni di miglioramento

Dalla lettura dei risultati i professionisti potranno ipotizzare progetti di miglioramento a partire dalle criticità individuate all'interno dei fattori di qualità verificati nel corso dell'indagine.

Ufficio Promozione Qualità e Accreditamento – Via Spalato, 4 - Parma

# Valutazione della qualità dei servizi dedicati alla 2015 nascita

#### Gli strumenti di rilevazione

#### **Questionario 1**

Lo strumento è formato da 50 items misurati su scala ancorata a 6 punti, compresa tra: per niente d'accordo e totalmente d'accordo. Sono presenti per taluni items l'opzione "non so". La batteria degli items per sua strutturazione è stata realizzata con l'intento di monitorare quattro ampi fattori:

- 1. FATTORE 1. La prima visita (riferite al periodo della gravidanza)
- 2. FATTORE 2. Le visite di controllo
- 3. FATTORE 3. Le ecografie in gravidanza
- 4. FATTORE 4. Il corso di accompagnamento alla nascita
- 5. FATTORE 5. Il percorso assistenziale

Lo strumento si completa di una scala formata da 9 items utile a valutare la qualità della vita della gravida e i suoi sentimenti/stati d'animo. L'intento è quello di valutare se e come eventuali variabili umorali incidono sulla rilevazione del grado di soddisfazione del percorso.

#### **Questionario 2**

Dedicato ad indagare il periodo del parto e del puerperio, così come viene vissuto e percepito dalla donna. La compilazione del secondo questionario avverrà da casa secondo modalità ondine attraverso un link di accesso inviato dall'ASSR alle donne che hanno aderito all'iniziativa dopo avere compilato il modulo di consenso informato opportunamente predisposto dalla ASSR stessa.

Oggetto del presente report i risultati evinti in seguito all'elaborazione delle risposte fornite dalle gravide nel primo questionario.

#### Metodologia

L'indagine è stata condotta sulla base di questionari auto-compilati somministrati ad un campione di 103 unità. La numerosità del campione scelto ci è stata fornita dalla ASSR, e risulta essere rappresentativo per provincia e proporzionato in base alla percentuale di nascite nelle singole Aziende. Stesso andamento per quanto attiene la scala utilizzata per la valutazione, che è quella proposta dalla Regione Emilia-Romagna per il monitoraggio della qualità percepita presso i Servizi dedicati alla nascita. L'iter metodologico ha previsto che alle donne in attesa della visita presso l'Ambulatorio Gravidanza a Termine venga descritta l'iniziativa della ricerca ed i suoi scopi, in quella stessa occasione alle gravide è stata consegnata una lettera di presentazione dell'indagine e l'informativa per il trattamento dei dati personali, in cui sono stati introdotti i motivi, gli obiettivi e i soggetti promotori della ricerca; nell'informativa stessa è stato anche richiesta la firma delle signore per il consenso ad essere ricontattate tramite posta elettronica per la continuazione della ricerca.

#### **Tempi**

L'indagine è stata realizzata tra dicembre 2014 e marzo 2015.

#### Analisi statistica

I dati sono stati analizzati sia in forma globale che in termini di confronti percentuali tra *cluster* di soggetti, quando necessario ai fini statistici sono stati applicati test non parametrici allo scopo di rispondere a specifici quesiti di inferenza statistica.

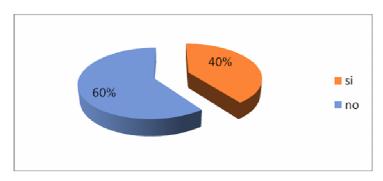
#### Risultati dell'indagine

Il campione nella sua totalità è formato da 103 unità. 91.3% i questionari compilati presso l'Ambulatorio "Gravidanza a Termine" dell'Ospedale di Fidenza e 8.7% quelli provenienti dall'Ospedale "Santa Maria" di Borgo Val di Taro.

#### **FATTORE 1. PRIMA VISITA**

#### 1. Prima della gravidanza era a conoscenza dei servizi di sostegno alla maternità?

**Grafico 1.** Percentuale di risposte riferite alla conoscenza dei servizi. n= 103

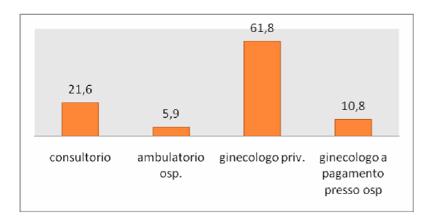


Da questi dati si comprende come:

- Solo per una minoranza di rispondenti i servizi a sostegno della maternità sono conosciuti (40%)
- La quota decisamente "più incidente" è fra coloro che ignorano tali servizi (60%).

#### 2. Dove ha effettuato la prima visita per la gravidanza?

Grafico 2. Percentuale di risposte sulla scelta elettiva del luogo in cui effettuare la prima visita.n= 103



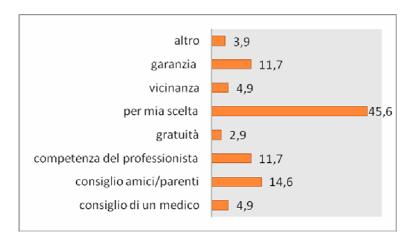
<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

#### Da notare:

- La tendenza delle donne a scegliere il ginecologo privato o comunque a pagamento presso l'ospedale (72.6%)
- La forte riduzione per la scelta del consultorio (21.6%) e dell'ambulatorio privato.

#### 3. Qual è il motivo prevalente per cui ha fatto questa scelta?

Grafico 3. Percentuale di risposte riferite al motivo principale della scelta. n= 103

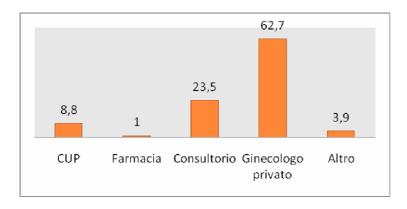


#### \*I dati sono espressi in percentuale

L'analisi sulla tendenza dei motivi alla base della scelta del luogo in cui fare la prima visita evidenziano il forte coinvolgimento emotivo della donna e lo sviluppo in germe di una nuova identità quella della genitorialità. Attorno a questa nuova identità prevale il desiderio di cura, di attenzione e di protezione per la creatura che la donna porta in grembo, questi alcuni dei principali fattori che si ipotizza possano far privilegiare la scelta personale della donna, intesa come preponderante e fortemente autocentrata (45.6%).

### 4. Dove ha prenotato la prima visita di gravidanza?

Grafico 4. Percentuale di risposte riferite a dove è stata prenotata la prima visita. n= 103

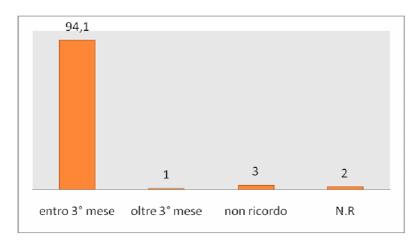


<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

Questa scelta è ovviamente correlata con l'item precedente, infatti è preponderante tra le donne il contatto diretto con il ginecologo privato per fissare la data della visita (62.7%).

#### 5. Quando ha prenotato la prima visita, dopo quanto tempo le hanno fissato l'appuntamento?

Grafico 5. Percentuale di risposte riferite al tempo intercorso tra la prenotazione e l'appuntamento. n= 103



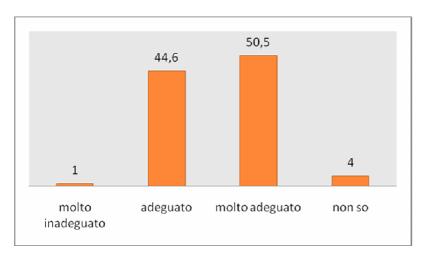
<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

Entro il terzo mese è il periodo temporale in cui si concentra la maggior presenza di risposte (94.1%). Qualche sporadico riscontro si presenta fra coloro che dichiarano il proprio appuntamento fissato oltre il terzo mese (1%), per finire, coloro che dicono di non ricordare (3%).

Indagando sul motivo che ha spinto alcune delle gravide ad effettuare la prima visita dopo il terzo mese, si evince che nella maggioranza dei casi si tratta di una determinante non dovuta ad una loro scelta ma bensì dovuta dalle circostanze, in altre parole alla disponibilità dei servizi.

#### 7. Come valuta il tempo di attesa per ottenere la prima visita?

Grafico 6. Percentuale di risposte riferite al tempo intercorso tra la prenotazione e l'appuntamento. n= 103

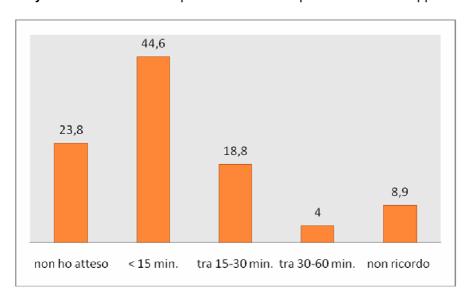


<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

Tra le rispondenti, la percentuale di coloro che dichiarano adeguata la percezione temporale tra la prenotazione e la data fissata per l'appuntamento, è risultata essere molto incidente (95.1%)

#### 8. Quanto tempo è trascorso tra l'orario dell'appuntamento e l'ora effettiva della prima visita

Grafico 7. Percentuale di risposte riferite al tempo intercorso tra l'appuntamento e la visita. n= 103



<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

Le dichiarazioni sul tempo intercorso tra l'appuntamento e la visita si riferiscono a fasce temporali che possono andare da nessun tempo di attesa ad una fascia che contempla tra i 30-60 minuti, comprendendo le fasce temporali intermedie.

Se si escludono le fasce temporali estreme la maggior incidenza nelle risposte delle signore, è compresa tra coloro che dichiarano di avere atteso un tempo inferiore a 15 minuti (44.6%) ed il 18.8% che riporta un valore compreso tra 15 e 30 minuti.

Tabella 1. Percentuale di risposte riferite al tempo intercorso tra l'appuntamento e la visita, segmentate per professionista/luogo in cui è stata effettuata la prima visita. n= 103

	No	on ho atteso %	<15 min.%		Tra 15-30 min	1%	Tra 30-60 min	%	Non ricordo%	
Consultorio		22.7	36.4	ļ	18.2		9.1		13.6	
Ambulatorio ospedale		33.3	50		16.7					
Ginecologo privato		26.2	44.4	ļ	14.3		3.3		9.8	
Ginecologo pagamento presso ospedalo	a e	9.1	45.5	;	45.5					

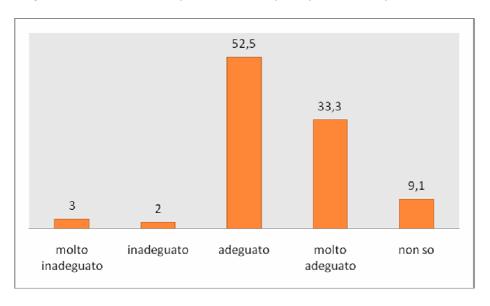
I risultati offrono questo scenario:

La maggior parte delle gravide, a prescindere dalla scelta su dove effettuare la prima visita, riferisce un tempo di attesa modesto.

- Tra coloro che dichiarano di non avere atteso si evidenzia quanto segue: è elevata la quota di donne il cui orario di visita viene prontamente rispettato presso l'ambulatorio dell'ospedale. Al contrario, cresce sensibilmente il numero di donne che dichiara, tempi di attesa importanti (tra 15 e 30 minuti), in seguito ad appuntamento con il ginecologo a pagamento presso l'ospedale.
- L'attenzione posta sulle eventuali differenze, tra visita in convenzione oppure a pagamento, riporta valori tra loro tendenzialmente in linea.

#### 9. Come valuta questo tempo di attesa?

Grafico 8. Percentuale di risposte riferite al percepito del tempo di attesa. n= 103



<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

**Tabella 2**. Percentuale di risposte riferite alla percezione del tempo di attesa, segmentate per professionista/luogo in cui è stata effettuata la prima visita. n= 103

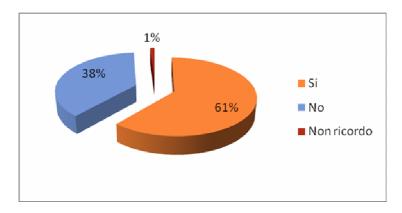
	Molto %	inadeguato	Inadeguato.%	Adeguato%	Molto adeguato%	Non so%
Consultorio		4.5		40.9	31.8	22.7
Ambulatorio ospedale				50	50	
Ginecologo privato		3.4	3.4	54.2	32.2	6.8
Ginecologo pagamento presso ospedale	a			63.6	36.4	

Anche in questo caso i dati della rilevazione sulla percezione del tempo di attesa confermano la valutazione generale sopra rappresentata, in cui si afferma che:

 Una quota significativa di utenti riporta un livello di percepito soddisfacente, più dell'80% delle gravide colloca la propria opzione di risposta tra l'adeguato ed il molto adeguato sulla scala di valutazione; Affiora qualche differenza in relazione alle donne che hanno effettuato la visita presso il consultorio (in cui si riporta il 4.5% delle insoddisfatte) e coloro che si sono rivolte ad un ginecologo privato (6.8% delle insoddisfatte).

# 10. Ha avuto bisogno di fare accertamenti per escludere eventuali patologie del bambino durante la gravidanza?

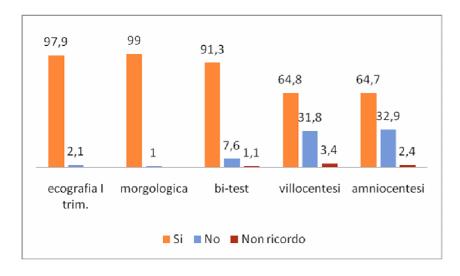
Grafico 9. Percentuale di risposte riferite al bisogno di effettuare accertamenti. n= 103



È diffusa tra le rispondenti la richiesta per fare accertamenti al fine di escludere eventuali patologie del bambino durante la gravidanza. Il 61%, infatti, risponde affermativamente all'item in oggetto.

#### 11. Ha ricevuto informazioni sui seguenti accertamenti?

Grafico 10. Percentuale di risposte riferite all'informativa data su determinati accertamenti. n= 103



<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

L'informazione sui vari accertamenti è pratica diffusa tra i professionisti.

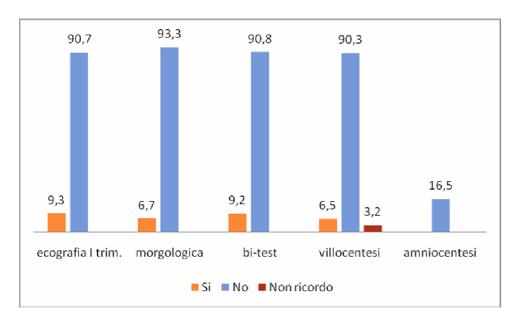
Peraltro, il campione dell'indagine, mostra che il livello di informativa sui singoli accertamenti tende a rispecchiare una configurazione specifica sulla base di determinate variabili; nel senso che la penetrazione totale delle rispondenti è distribuita tra i diversi accertamenti proposti in base al tipo di diagnosi prenatale, che va da un livello di base necessario ad individuare le prime importanti informazioni sul bambino, ad un livello via, via più sofisticato.

L'ecografia del I trimestre e la morfologica tendenzialmente rappresentano gli esami di base e specifici per un primo importante accertamento diagnostico, potremmo definirlo una sorta di *baseline* che fornisce da un punto di vista medico importanti indicazioni sulla gravidanza e dal punto di vista della donna rappresenta sicuramente il momento più emozionante. Per questa tipologia di esami esiste un tipo di informazione molto diffuso e indifferenziato tra i vari servizi e professionisti.

A livello di accertamenti diagnostici più sofisticati e particolareggiati, si osserva ancora un peso importante di informazione sugli stessi (le utenti informate superano il 60%), tuttavia aumenta il numero di risposte delle donne che dichiara a tal proposito di non avere ricevuto informazione. Si potrebbe ipotizzare che questo tipo di informativa a differenza della precedente, venga prevalentemente indirizzata soltanto ad un determinato Target di utenti.

#### 12. Se ha effettuato uno o più dei precedenti accertamenti, ha avuto difficoltà nella prenotazione?

*Grafico* 11. Percentuale di risposte riferite all'eventuale difficoltà di prenotazione verso taluni accertamenti. n= 103



<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

A livello di difficoltà nella prenotazione di taluni accertamenti, più del 90% delle gravide riferisce di non aver avuto alcuna difficoltà.

Nel grafico sopra rappresentato si riporta per quanto attiene l'esame dell'amniocentesi, che l'83.5% delle donne non ha risposto all'item in oggetto.

Tabella 3. Percentuale di risposte riferite alle informazioni ricevute sui possibili accertamenti diagnostici, segmentate per professionista/luogo in cui è stata effettuata la prima visita. n= 103

	Si %	No.%	Non ricordo%	N.R%
Consultorio	Eco I trim. 100			
	Morfol. 100			
	Bi-test 90.9	Bi-test 4.5	Bi-test 4.5	
	Villoc. 38.1	Villoc. 57.1	Villoc. 4.8	
	Amnio. 42.9	Amnio. 52.4	Amnio. 4.8	
Ambulatorio ospedale	Eco I trim. 100			
	Morfol. 100			
	Bi-test 100			
	Villoc. 80		Villoc. 20	
	Amnio. 75	Amnio. 25		
	Eco I trim. 96.4	Eco I trim. 3.6		
Ginecologo privato	Morfol. 98.3	Morfol. 1.7		
	Bi-test 88.7	Bi-test 11.3		
	Villoc. 76	Villoc. 22	Villoc. 2	
	Amnio. 73.5	Amnio. 24.5	Amnio. 2	
Ginecologo a	Eco I trim. 100			
pagamento presso	Morfol. 100			
ospedale	Bi-test 100			
	Villoc. 54.5	Villoc. 45.5		
	Amnio 63.6	Amnio. 36.4		

Dall'analisi del profilo informativo offerto dalle varie realtà,notiamo che i risultati tendono a sovrapporsi alle risposte delle utenti riferite alla scelta del luogo/professionista verso cui viene effettuata la prima visita.

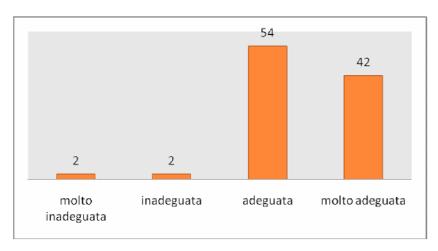
Dalle risposte emerge che l'opzione di scelta delle donne, riferita agli accertamenti diagnostici più sofisticati, tende prevalentemente a concentrarsi verso le strutture ospedaliere e verso l'opzione riferita ai ginecologi privati e/o a pagamento, rispettivamente 80% e 76%.

**Tabella 4**. Percentuale di risposte riferite alle alla eventuale difficoltà nell'effettuare un determinato accertamento diagnostico, segmentate per professionista/luogo in cui è stata effettuata la prima visita. n= 103

	Si %	No.%	Non ricordo%	N.R%
Consultorio	Morfol. 4.5	Eco I trim. 100 Morfol. 81.8 Villoc. 27.3 Amnio. 18.2		Villoc. 72.7 Amnio. 81.8
Ambulatorio ospedale		Eco I trim. 100 Morfol. 100 Bi-test 100 Villoc. 50	Villoc. 50	
Ginecologo privato	Eco I trim. 14 Morfol. 9.4 Bi-test 11.6 Villoc. 5.3	Eco I trim. 86 Morfol. 90.6 Bi-test 88.4 Villoc. 94.7 Amnio 100		
Ginecologo a pagamento presso ospedale	Eco I trim. 11.1 Morfol. 10 Bi-test 11.1 Villoc. 33.3	Eco I trim. 88.9 Morfol. 90 Bi-test 88.9 Villoc. 66.7 Amnio. 100		

#### 13. Complessivamente, qual è il suo giudizio sulla Sua prima visita?

Grafico 12. Percentuale di risposte riferite alla valutazione complessiva della prima visita. n= 103



<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

Nel complesso la valutazione delle donne sulla prima visita riporta valori ampiamente soddisfacenti.

**Tabella 5**. Percentuale di risposte riferite alla valutazione complessiva sulla prima visita, segmentate per professionista/luogo in cui è stata effettuata la prima visita. n= 103

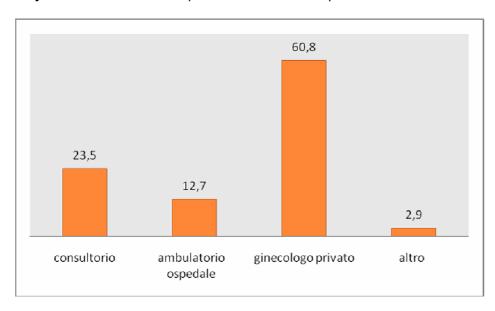
	Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%
Consultorio	4.5	9.1	54.5	31.8
Ambulatorio ospedale			33.3	66.7
Ginecologo privato	1.6		55.7	42.6
Ginecologo a pagamento presso ospedale			60	40

Nel valutare i dati in base ai *cut-off* mutuati da lettura specifica in tema di qualità percepita, notiamo che il 13.6% delle utenti che hanno afferito come prima visita al Consultorio, tende ad esprimere un certo livello di insoddisfazione, il dato è sicuramente un elemento degno di essere attenzionato e soprattutto potrebbe essere oggetto di opportune azioni di miglioramento.

#### **FATTORE 2: ECOGRAFIE IN GRAVIDANZA**

#### 14. Dove ha effettuato le seguenti ecografie?

Grafico 13. Percentuale di risposte riferite alle visite periodiche. n= 103

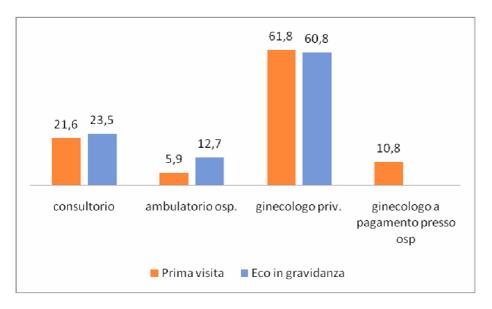


<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

L'insieme dei dati rilevati sul luogo in cui sono state effettuate le visite periodiche, ha consentito di rilevare tra le rispondenti un trend di risposta molto simile a quello riferito alla scelta su dove effettuare la prima visita. In altre parole le gravide sono risultate coerenti con la scelta iniziale.

I risultati in seguito a comparazione, presentano il seguente andamento:

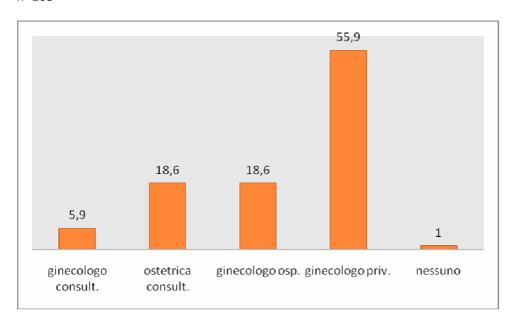
*Grafico 14. Comparazione tra* Percentuale di risposte riferite a dove è stata effettuata la prima visita e dove sono state effettuate le visite periodiche successive. n=103



<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

#### 15. Quale figura professionale l'ha seguita principalmente durante questa gravidanza?

**Grafico 15.** Percentuale di risposte riferite alla figura professionale principale che ha seguito la gravidanza. n=103



<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

### 16. Chiarezza informativa ricevuta dal principale professionista che ha assistito la gravida

**Tabella 6.** Percentuale di risposte riferite alla chiarezza informativa offerta dalla figura professionale principale che ha seguito la gravida. n=103

	Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non so%	Non ho ricevuto info.%
Diagnosi pre- natale	1	1	48.5	44.4	2	3
Abitudini e stili vita	2	4	47.5	44.4	1	1
Metodi controllo dol.	3.1	5.2	47.9	22.9	5.2	15.6
Travaglio e parto	3.1	7.2	44.3	26.8	6.2	12.4
Punti nascita	1	4.1	54.1	22.4	6.1	12.2
Leggi di tutela grav.	3.1	11.2	44.9	20.4	4.1	16.3
Allattamento	2.1	7.2	46.4	23.7	4.1	16.5

Pur in presenza di un andamento soddisfacente tra un elemento informativo ed un altro, si segnalano criticità, in particolare:

- Nell'ambito delle informazioni impartite sulle abitudini e gli stili di vita (es. alimentazione, fumo, farmaci, ecc.) si riporta il 6% di utenti insoddisfatte;
- sui metodi per il controllo del dolore in travaglio e parto, in cui la quota delle donne insoddisfatte è pari all'8.3%;
- Nel dettaglio si nota che le stime di utenti insoddisfatte sull'informativa data nei vari temi indagati riporta il seguente andamento:
- travaglio e parto (10.3%);
- punti nascita disponibili (5.1%),
- informativa riguardante le leggi di tutela della gravidanza (14.3%)
- allattamento (9.3%).
- Ciò nonostante, il *vero* dato importante riguarda il fatto che nei fattori sopra indicati più del 13% delle gravide dichiara di non avere ricevuto alcun tipo di informazione.

Tabella 7. Percentuale di risposte riferite alla chiarezza informativa offerta figura professionale principale che ha seguito la gravidanza, segmentate per luogo in cui sono state effettuate le visite periodiche. n=103

	Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non so%	Non ho ricevuto info.%
Diagnosi pre-natale			58.3	33.3	4.2	4.2
Abitudini e stili vita			50	41.7	4.2	4.2
Metodi controllo dol.		8.7	43.5	17.4	13	
Travaglio e parto		4.2	54.2	20.8	8.3	
Punti nascita			58.3	12.5	8.3	20.8
Leggi di tutela grav.		16.7	37.5	25	8.3	
Allattamento			52.2	30.4		17.4
	Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non so%	Non ho ricevuto info.%
Diagnosi pre-natale		7.7	46.2	46.2		
Abitudini e stili vita		7.7	46.2	46.2		
Metodi controllo dol.			46.2	38.5	7.7	
Travaglio e parto		7.7	53.8	30.8	7.7	
Punti nascita			61.5	23.1	7.7	
Leggi di tutela grav.		15.4	46.2	23.1	7.7	7.7
Allattamento		15.4	53.8	15.4	7.7	
		GIN	NECOLOGO PRIVATO			
	Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non so%	Non ho ricevuto info.%
Diagnosi pre- natale	1.7		44.1	49.2	1.7	3.4
Abitudini e stili vita	3.4	5.1	44.1	47.5		
Metodi controllo dol.	5.3	5.3	49.1	22.8	1.8	15.8
Travaglio e parto	.3	8.8	38.6	29.8	3.5	14
Punti nascita	1.7	6.9	51.7	27.6	3.4	8.6
Leggi di tutela grav.	5.2	8.6	46.6	19	1.7	
Allattamento	3.4	8.6	43.1	24.1	3.4	17.2

#### 17. Giudizio sulla qualità dell'assistenza offerta dal professionista

Tabella 8. Percentuale di risposte riferite alla qualità dell'assistenza offerta dalla figura professionale principale che ha seguito la gravida. n=103

	Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non so%
Prenotazione (visite e richieste esami lab. E strum)	2	1	47.5	48.5	1
Gentilezza e disponibilità		3	43.6	52.5	1
Tempo dedicato		6	48	46	

Gli indicatori sulla valutazione della qualità dell'assistenza sono di segno positivo. La valutazione sul tempo dedicato dal professionista ha portato a recuperare alcune criticità, nello specifico si segnala il 6% delle rispondenti insoddisfatte. Il dato è interessante e degno si essere attenzionato dagli operatori dei Servizi in oggetto, allo scopo di generare possibili azioni preventive per il miglioramento.

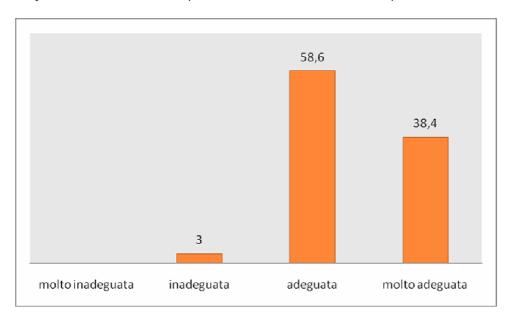
Tabella 9. Percentuale di risposte riferite alla qualità dell'assistenza offerta dalla figura professionale principale che ha seguito la gravida, segmentate per luogo in cui sono state effettuate le visite periodiche. n=103

	Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non so%
Prenotazione (visite e			30.4	69.6	
richieste esami lab. E					
strum)					
Gentilezza e		8.7	30.4	56.5	4.3
disponibilità					
Tempo dedicato		8.7	34.8	56.5	
	Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non so%
Prenotazione (visite e			69.2	30.8	
richieste esami lab. E					
strum)					
Gentilezza e			30.8	69.2	
disponibilità					
Tempo dedicato			38.5	61.5	
	Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non so%
Prenotazione (visite e	3.2	1.6	48.4	46.8	
richieste esami lab. E					
strum)					
Gentilezza e		1.6	50	48.4	
disponibilità					
Tempo dedicato		6.6	54.1	39.3	

Nella tabella 9 sopra riportata vengono quantificate le risposte sulla base della percentuale di donne soddisfatte/insoddisfatte. In termini di utenti insoddisfatte sui vari elementi che misurano la qualità dell'assistenza, siamo in grado di fornire la percentuale di gravide che supera lo soglia di criticità. Gentilezza/disponibilità e tempo dedicato dal professionista rappresentano i principali punti di debolezza rilevati dalle signore presso il Consultorio; mentre è il tempo dedicato dal professionista l'anello debole evidenziato dalle donne per quanto attiene il ginecologo privato.

#### 18. Giudizio complessivo sulle visite periodiche effettuate

Grafico 16. Percentuale di risposte riferite alla valutazione complessiva delle visite effettuate. n=103



<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

Prevale in modo netto la frequenza di donne che risulta soddisfatta delle visite periodiche effettuate.

**Tabella 10.** Percentuale di risposte riferite alla valutazione complessiva delle visite effettuate, segmentate per luogo in cui sono state effettuate le visite periodiche. n=103

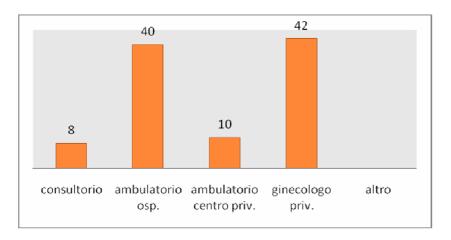
	Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non so%
Valutazione globale Qualità assistenza		8.7	52.2	39.1	
	Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non so%
Valutazione globale Qualità assistenza			66.7	33.3	
		GINECOLOGO	PRIVATO		
	Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non so%
Valutazione globale Qualità assistenza		1.6	57.4	41	

I dati della tabella sopra riportata, riportano il raggiungimento di un buon livello di soddisfazione, tuttavia una quota di utenti che ha fruito dei servizi offerti dal Consultorio raggiunge e supera la soglia di criticità per quanto attiene la valutazione globale.

#### **FATTORE 3: LE ECOGRAFIE IN GRAVIDANZA**

#### 19. Dove ha effettuato le ecografie del primo trimestre

**Grafico 17.** Percentuale di risposte riferite dove sono state effettuate le ecografie del primo trimestre. n=103



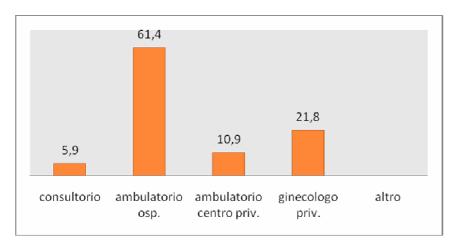
<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

I dati riportati indicano che:

- La scelta su dove effettuare le ecografie del primo trimestre ha prevalentemente riguardato i ginecologi privati, scelti dal 42% delle gravide, subito seguita dagli ambulatori dell'ospedale 40%.
- Solo il 10% del campione dichiara di avere scelto ambulatori privati
- 8% la quota delle gravide che opziona come risposta il Consultorio.

#### 20. Dove ha effettuato le ecografie del secondo trimestre (morfologica)

*Grafico 18.* Percentuale di risposte riferite dove è stata effettuata la morfologica. n=103

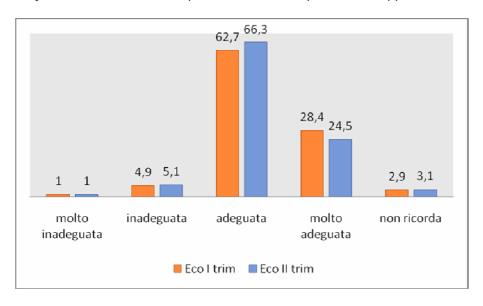


<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

L'ecografia morfologica è un esame di secondo livello, finalizzato alla diagnosi delle malformazioni fetali, si tratta di un esame importante per la gravida. Probabilmente questo il motivo per cui per più della metà del campione (61.4%) la scelta elettiva è risultata essere quella dell'ambulatorio ospedaliero.

#### 21. Tempo di attesa trascorso tra orario dell'appuntamento e l'ora effettiva della prestazione

Grafico 19. Percentuale di risposte riferite al tempo di attesa appuntamento Vs prestazione. n=103



<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

Risultano non essere particolarmente distintivi e differenziali i tempi di attesa tra i due momenti ecografici.

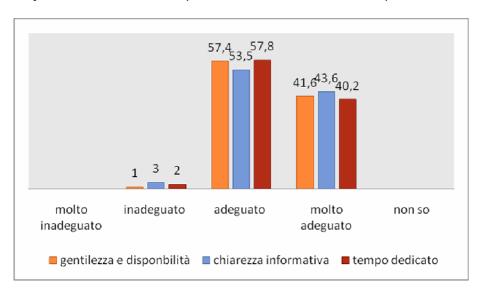
**Tabella 11.** Percentuale di risposte riferite alla valutazione del tempo di attesa, segmentate per luogo in cui sono state effettuate le visite periodiche. n=103

	Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non ricordo%
ECO I trim			50	50	
ECO II trim			71.4	28.6	
		OSPED	ALE		
	Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non ricordo%
ECO I trim	2.5	2.5	70	20	5
ECO II trim		2.5	72.5	22.5	2.5
		CENTRO P	RIVATO		
ECO I Ttrim		10	60	20	10
ECO II trim			60	20	20
	Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non ricordo%
ECO I trim		7.1	57.1	35.7	
ECO II trim	2.5	10	60	27.5	

In seguito al raffronto tra i due momenti ecografici (I e II trimestre), emerge in spontanea per l'ecografia del primo trimestre un malcontento generalizzato riferito al tempo di attesa, che vede implicati sia i Centri privati che i ginecologi privati, rispettivamente 10% e 7.1% la quota delle donne insoddisfatte.

#### 22. Come valuta il personale medico durante la prestazione?

Grafico 20. Percentuale di risposte riferite alla valutazione del personale medico. n=103



#### \*I dati sono espressi in percentuale

I punteggi rispetto al personale medico indicano la percezione di un buon livello di soddisfazione. All'interno della categoria delle donne che riportano risposte di soddisfazione e, tra la categorie di utenti che riferisce estrema soddisfazione, lo scarto tra i punteggi riferito ai tre elementi considerati, risulta non essere molto elevato. In generale i punti di debolezza dei tre elementi non sono tali da richiedere azioni correttive o preventive.

**Tabella 12.** Percentuale di risposte riferite alla valutazione del personale medico, segmentate per luogo in cui sono state effettuate le visite periodiche. n=103

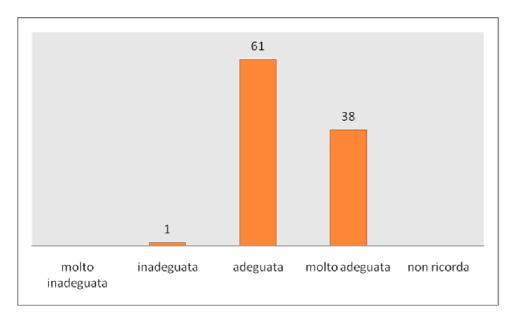
Molto inadeguata%   Inadeguata.%   Adeguata%   Molto adeguata%   Non ricordo%										
Chiarezza informativa   50   50   50			Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non ricordo%			
Chiarezza informativa   50   50   50   Tempo dedicato   50   50   50   50   50   50   50   5										
Tempo dedicato		е			50	50				
Molto inadeguata%   Inadeguata.%   Adeguata%   Molto adeguata%   Non ricordo%	Chiarezza informa	tiva			50	50				
Gentilezza         e         2.5         62.5         35           Chiarezza informativa         7.5         52.5         40           CENTRO PRIVATO           Gentilezza         e         60         40           disponibilità           Chiarezza         50         50           informativa           Tempo dedicato         60         40           GINECOLOGO PRIVATO           Centilezza         Molto inadeguata%         Inadeguata.%         Adeguata%         Molto adeguata%         Non ricordo%           Gentilezza         e         51.2         48.8         Chiarezza         Chiarezza         53.7         46.3         Chiarezza         Chiarezza         53.7         46.3         Chiarezza         Chiarezza         Chiarezza         53.7         46.3         Chiarezza         Chiarezza         Chiarezza         Chiarezza         53.7         46.3         Chiarezza	Tempo dedicato				50	50				
Gentilezza         e         2.5         62.5         35           Chiarezza informativa         7.5         52.5         40           CENTRO PRIVATO           Gentilezza         e         60         40           disponibilità           Chiarezza         50         50           informativa           Tempo dedicato         60         40           GINECOLOGO PRIVATO           Centilezza         Molto inadeguata%         Inadeguata.%         Adeguata%         Molto adeguata%         Non ricordo%           Gentilezza         e         51.2         48.8         Chiarezza         Chiarezza         53.7         46.3         Chiarezza         Chiarezza         53.7         46.3         Chiarezza         Chiarezza         Chiarezza         53.7         46.3         Chiarezza         Chiarezza         Chiarezza         Chiarezza         53.7         46.3         Chiarezza										
disponibilità   Chiarezza informativa 7.5 52.5 40   Tempo dedicato 5 55 40   CENTRO PRIVATO   Gentilezza e disponibilità   Chiarezza informativa 50 50   Tempo dedicato 60 40   CINECOLOGO PRIVATO   GINECOLOGO PRIVATO   Gentilezza e disponibilità Molto inadeguata% Inadeguata.% Adeguata% Molto adeguata% Non ricordo%   Gentilezza e disponibilità   Chiarezza   53.7 46.3   Informativa			Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non ricordo%			
Tempo dedicato		е		2.5	62.5	35				
Gentilezza e 60 40 disponibilità  Chiarezza 50 50 50 informativa  Tempo dedicato  Molto inadeguata% Inadeguata.% Adeguata% Molto adeguata% Non ricordo%  Gentilezza e 51.2 48.8 disponbilità  Chiarezza   53.7 46.3 Informativa	Chiarezza informa	tiva		7.5	52.5	40				
Gentilezza disponibilità         60         40           Chiarezza informativa         50         50           Tempo dedicato         60         40           GINECOLOGO PRIVATO           Gentilezza disponbilità         Molto inadeguata%         Inadeguata%         Adeguata%         Molto adeguata%         Non ricordo%           Gentilezza disponbilità         51.2         48.8         46.3	Tempo dedicato			5	55	40				
disponibilità  Chiarezza   50   50   Informativa  Tempo dedicato   60   40    CHIARCOLOGO PRIVATO  Molto inadeguata%   Inadeguata%   Adeguata%   Molto adeguata%   Non ricordo%    Gentilezza   6   51.2   48.8   disponbilità  Chiarezza   53.7   46.3   Informativa				CENTRO PI	RIVATO					
informativa  Tempo dedicato  GINECOLOGO PRIVATO  Molto inadeguata% Inadeguata.% Adeguata% Molto adeguata% Non ricordo%  Gentilezza e 51.2 48.8 disponbilità  Chiarezza   53.7 46.3 Informativa		е			60	40				
GINECOLOGO PRIVATO  Molto inadeguata% Inadeguata.% Adeguata% Molto adeguata% Non ricordo%  Gentilezza e 51.2 48.8 disponbilità  Chiarezza 53.7 46.3 Informativa					50	50				
Molto inadeguata% Inadeguata.% Adeguata% Molto adeguata% Non ricordo%  Gentilezza e 51.2 48.8 disponbilità  Chiarezza 53.7 46.3 Informativa	Tempo dedicato				60	40				
Gentilezza e 51.2 48.8 disponbilità Chiarezza 53.7 46.3 Informativa				GINECOLOGO	PRIVATO					
disponbilità Chiarezza 53.7 46.3 Informativa			Molto inadeguata%	Inadeguata.%	Adeguata%	Molto adeguata%	Non ricordo%			
Informativa		е			51.2	48.8				
Tempo dedicato 59.5 40.5					53.7	46.3				
	Tempo dedicato				59.5	40.5				

Il tema sulla valutazione del personale medico è stato approfondito nella tabella 12, in base alla segmentazione dei dati, questi i punti emersi:

- In primo luogo si conferma il buon livello raggiunto nella valutazione del personale medico.
- Qualche punto nevralgico si rileva nell'area dell'Ambulatorio Ospedaliero in cui i fattori della gentilezza e disponibilità superano la soglia critica, si suggeriscono a tal riguardo azioni preventive/correttive.

# 23. Come valuta complessivamente il servizio di ecografia ricevuto?

Grafico 21. Percentuale di risposte riferite alla valutazione complessiva del servizio di ecografia. n=103



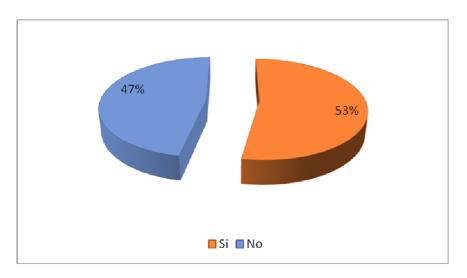
<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

Il valore globale sul servizio di ecografia ricevuto conferma i positivi risultati ottenuti all'interno di ogni singolo *item*. Molto buona la propensione verso il fattore in oggetto.

#### **FATTORE 4: CORSO ACCOMPAGNAMENTO ALLA NASCITA**

#### 24. Ha partecipato ad un corso di accompagnamento alla nascita?

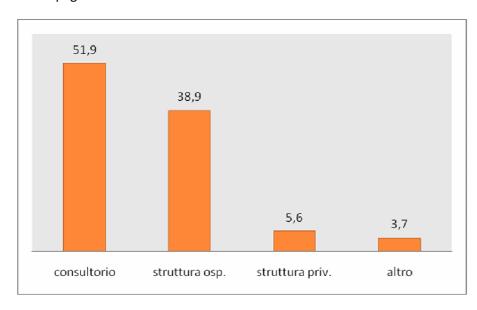
Grafico 22. Percentuale di risposte riferite alla frequentazione o meno ad un corso di accompagnamento alla nascita. n=103



L'analisi sulla tendenza del campione alla partecipazione o meno ad un corso di accompagnamento alla nascita frammenta il Target in due parti quasi coincidenti. 53% le gravide che rispondono affermativamente.

#### 25. Dove ha frequentato il corso di accompagnamento alla nascita?

Grafico 23. Percentuale di risposte riferite al luogo scelto per la frequentazione o meno ad un corso di accompagnamento alla nascita. n=103

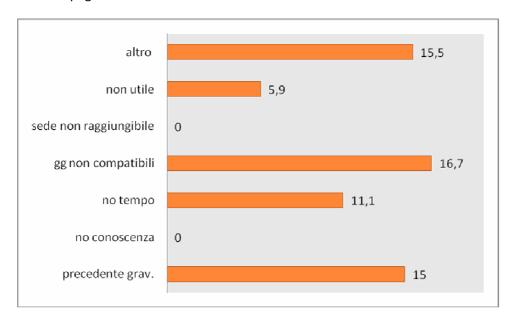


<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

L'analisi delle tendenze di utilizzo dei punti specifici in cui effettuare il corso di accompagnamento alla nascita si concentrano prevalentemente verso il Consultorio (51.9%) e le Strutture Ospedaliere (38.9%).

Di seguito in ordine di risposta si riportano le principali motivazione che hanno spinto la gravida a non partecipare ad un corso di accompagnamento alla nascita.

*Grafico 24.* Percentuale di risposte riferite al motivo che ha spinto la donna a non partecipare ad un corso di accompagnamento alla nascita. n=103



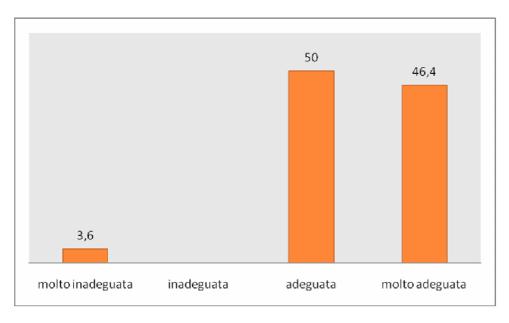
<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

Dai dati riferiti alla mancata partecipazione al corso, emerge che:

- Per le gravide sono risultati non compatibili con le giornata pianificate (16.7%)
- in seguito a precedente gravidanza (15%)
- una quota del campione lo motiva con altri fattori non ben specificati (15.5%)
- l'11.1% del campione dichiara la propria mancanza di tempo
- il 5.9% lo considera al contrario, di scarsa utilità.

#### 26. Giudizio complessivo sul corso di accompagnamento?

Grafico 25. Percentuale di risposte riferite alla valutazione complessiva del corso di accompagnamento alla nascita. n=56\*



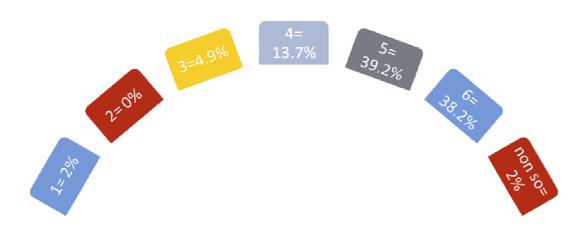
<sup>\*</sup>I dati sono espressi in percentuale

Le percentuali di gradimento presentano un buon livello di soddisfazione, più del 96% delle rispondenti valuta adeguato o addirittura molto adeguato il corso nel suo complesso.

#### **FATTORE 5: PERCORSO ASSISTENZIALE**

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? (1= per niente d'accordo e 6= totalmente d'accordo)

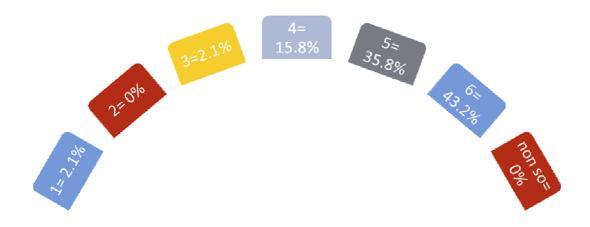
Gli operatori che ho incontrato lavorano insieme in modo coordinato



<sup>\*\*</sup>il dato è stato calcolato soltanto tra le donne che hanno partecipato al corso

Nella scala a 6 punti notiamo che è crescente e diffuso tra le gravide, concentrare il proprio livello di soddisfazione nella parte positiva della scala. Questo l'andamento delle risposte: punteggi 4, 5 e 6, rispettivamente 13.7%, 39.2% e 38.2%.

Mi sento accompagnato passo a passo nel mio percorso dagli operatori e dai servizi a cui mi sono rivolta



L'indagine sulla valutazione dell'operato svolto dai professionisti delinea la situazione sopra riportata. È alto il livello di gradimento delle donne intervistate. Oltre il 79% delle stesse concentra il proprio livello di gradimento nel versante positivo della scala ancorata a 6 punti.

L'ultima parte dell'indagine esplorativa era dedicata a rilevare, attraverso una scala sull'impatto psicologico, l'effetto dello stato d'animo più o meno negativo sulla percezione dei servizi offerti dal percorso nascita, al fine di evidenziarne se presenti le possibili variazioni in funzione dei 6 fattori indagati.

La scala psicometrica utilizzata è stata analizzata con il metodo delle componenti principali, ed i 9 items della scala sono stati sintetizzati in due fattori che accorpano rispettivamente la "componente emotiva/qualità della vita" e la dimensione "dell'ottimismo irrealistico". La prima esprime un atteggiamento di preoccupazione soprattutto per quanto riguarda la propria autonomia e i cambiamenti che l'evento porterà nello stile di vita, la seconda un atteggiamento di ottimismo (il soggetto è sereno, pensa di riuscire a risolvere la situazione, ha fiducia di poter affrontare al meglio questo evento).

#### COME SI IDENTIFICA NELLE SEGUENTI AFFERMAZIONI..

Tabella 13. "quanto si identifica nelle seguenti affermazioni" (scala da 1 a 10). n=103

Item	Media	Deviazione Standard	Punteggio da 1 a 5 F%	Punteggio da 6 a 10 F%
COMPONENTE EMOTIVA/QUALI	ITA' DELLA VITA			
Mi sento nervosa	3.48	2.70	68.8	31.2
Ho paura	3.77	3.02	59.5	40.5
Mi sento giù di morale	1.67	2.32	78.3	21.7
Sono demoralizzata per le energie che mi saranno ancora richieste nei prossimi mesi	2.64	2.61	79.7	20.3
Sono preoccupata per i cambiamenti del mio stile di vita	3.54	3.04	53.5	46.5
Ho paura che questo evento possa modificare la mia autonomia	2.56	2.67	76.1	23.9
OTTIMISMO IRREALISTICO	C 00	2.22	22.7	75.0
Mi sento serena	6.89	2.39	23.7	76.3
Penso che riuscirò a risolvere i problemi che si potrebbero presentare	7.12	2.12	19	81
Ho fiducia di poter affrontare al meglio tale evento	7.62	2.08	13.7	86.3

In primo piano il profilo delle rispondenti. Allo stato attuale il profilo emotivo delle donne rileva un fattore basso nell'asse che misura la componente emotiva/qualità della vita, al contrario del fattore dell'ottimismo irrealistico che riporta altresì valori elevati. In altre parole le utenti vivono il momento della gravidanza con un atteggiamento di grande positività e consapevolezza di potercela fare.

Il test statistico non parametrico per K campioni indipendenti (Kruskal Wallis Test) scelto per evidenziare, se presenti, eventuali differenze fra i 5 gruppi di utenti segmentati in base al Servizio scelto: consultorio; ambulatorio ospedale; ginecologo privato; ginecologo a pagamento presso ospedale e altro, non presenta differenze statisticamente significative.