

## INDAGINE NAZIONALE AOGOI



## “Soddisfazione delle donne in sala parto”: al via l’indagine delle nostre società scientifiche

**Dare sempre più ascolto alle neomamme italiane per migliorare la qualità e l’accoglienza dei percorsi assistenziali**

**GLI OBIETTIVI E LA METODOLOGIA DELL’INDAGINE PROSPETTICA** per valutare il grado di soddisfazione delle donne in sala parto sono stati presentati ai Segretari regionali Aogoi e ad alcuni cattedratici dai Direttivi di Aogoi, Sigo e Agite riuniti a Roma il 10 febbraio scorso.

“La qualità percepita – hanno sottolineato la presidente Aogoi **Elsa Viora** e il segretario nazionale **Antonio Chiantera** – è uno degli argomenti attualmente in discussione ed è di non facile valutazione”. La finalità dell’indagine promossa da Aogoi è di avere un quadro il più possibile reale del grado di soddisfazione delle donne che partoriscono negli ospedali italiani. “Ed è quindi indispensabile la più ampia collaborazione di tutti noi in modo da comprendere nello studio le varie realtà, geografiche (Nord, Sud, Isole) e di diverse dimensioni (dagli ospedali piccoli a quelli grandi). Solo così potremo raccogliere un campione che possa riflettere ciò che veramente succede, o meglio che le donne percepiscono succede, nelle nostre Sale parto”.

**Particolare attenzione è stata posta sul questionario**, strumento principe per la raccolta dei dati che, previa autorizzazione delle Aziende ospedaliere universitarie, verrà somministrato alle donne che partoriscono negli ospedali e reparti uni-

versitari per un periodo di 2/3 mesi. “Un aspetto importante – hanno sottolineato – è quello di utilizzare un medesimo questionario nelle differenti Sale Parto, pur nel rispetto dell’autonomia di ogni punto nascita e Azienda Ospedaliera. Questo ci permetterebbe di confrontare i risultati ottenuti nei differenti Punti Nascita e offrire una quadro articolato della soddisfazione della donna nella esperienza di Sala Parto nelle varie aree geografiche italiane. La vasta numerosità inoltre offrirebbe senza dubbio un quadro, seppur non formalmente, rappresentativo della realtà dei Punti Nascita italiani”. Ai fini dell’indagine, rivestiranno un ruolo di primo piano i **Segretari regionali Aogoi**, che si faranno parte attiva per valutare con tutti gli iscritti come essere operativi.

Inoltre, la **Segreteria Nazionale Aogoi**, in accordo con le singole Aziende Ospedaliere, potrà offrire a titolo gratuito l’opportunità di analisi dei questionari raccolti producendo per ogni singolo Punto Nascita un report dettagliato delle risposte al questionario entro due mesi dalla conclusione della raccolta dati nel rispetto della privacy di ciascuna donna.

**Alle pagine seguenti il rationale dell’indagine e il questionario che verrà proposto nei Punti nascita italiani.**



**La capacità di accoglienza di un Punto Nascita e del personale sanitario è, insieme alla sicurezza medica, una componente fondamentale dell’assistenza ostetrica. Ma ad oggi non disponiamo di una fotografia reale sul grado di soddisfazione delle neo mamme italiane rispetto a questi aspetti.**

Le campagne denigratorie e di disinformazione di cui spesso sono oggetto i ginecologi, le ostetriche e tutto il personale sanitario di sala parto sono basate su indagini che hanno utilizzato questionari non verificabili, numericamente molto limitate e in cui il ridotto campione di donne è stato intervistato molti anni dopo il parto.

Ecco perchè è importante avviare un’indagine nazionale condotta con rigore scientifico, di cui le società scientifiche di ginecologia si faranno garanti.

I dati raccolti ci consentiranno di individuare quali azioni correttive e migliorative mettere in campo, soprattutto laddove è più necessario, affinché la donna abbia – in un quadro di sicurezza assistenziale – un’esperienza, la più positiva possibile, della sua permanenza nelle nostre sale parto. Nel contempo l’indagine sarà utile anche per accendere i riflettori sulla qualità dell’assistenza e dell’impegno h24 dei ginecologi, delle ostetriche e di tutto il personale sanitario di sala parto, spesso poco riconosciuta dai media. E questa è anche la migliore risposta che possiamo dare per contrastare gli effetti deleteri di una cattiva informazione in ambito sanitario”.



**ANTONIO CHIANTERA**  
Segretario nazionale Aogoi

**L’INTERVISTA ►**

## INDAGINE NAZIONALE SULLA SODDISFAZIONE DELLE DONNE IN SALA PARTO

# Razionale e obiettivi dell'indagine

**IL MOMENTO DEL PARTO RAPPRESENTA** una esperienza emozionale unica nella vita della donna.

Accanto alla sicurezza medica, una componente fondamentale dell'assistenza ostetrica è senza dubbio la capacità di accoglienza del Punto Nascita e del personale sanitario.

Le opinioni delle donne sono importanti per valutare tale aspetto. La soddisfazione è un elemento complesso da misurare perché condizionata dalle attese personali, con forte soggettività. Le indagini di soddisfazione in Ostetricia sono ancora più difficili perché la fisiologia e la naturalezza dell'evento nascita possono improvvisamente variare a condizioni patologiche.

Tutto il personale sanitario di sala parto è quotidianamente impegnato affinché la donna abbia, in un quadro di sicurezza assistenziale, una esperienza positiva della sua permanenza in sala parto.

I risultati di tale impegno, dove misurati con rigorosa metodologia hanno generalmente mostrato una buona valutazione da parte della donna. Ad esempio, per quanto riguarda la qualità percepita nei questionari di gradimento distribuiti, dove la partoriente poteva esprimere il proprio gradimento secondo una scala da 1 a 7 in una grande maternità come quella dell'Ospedale Papa Giovanni XXIII di Bergamo, la soddisfazione media per i ricoveri ostetrici è stata pari a 6,5. ([http://www.asstpg23.it/section/263/Ostetricia\\_e\\_ginecologia](http://www.asstpg23.it/section/263/Ostetricia_e_ginecologia) - accesso 15 dicembre 2017)

Tale qualità dell'assistenza è stata spesso poco riconosciuta dai "media" ed il lavoro dei ginecologi, delle ostetriche e di tutto il personale sanitario di sala parto è stato oggetto di campagne denigratorie e di disinformazione basate su indagini che hanno utilizza-

to questionari non verificabili, numericamente molto limitate ed in cui il ridotto campione di donne è stato intervistato molti anni dopo il parto.

In questa prospettiva è utile che tutti i Punti Nascita utilizzino routinariamente metodiche di valutazione di soddisfazione della donna, al fine di avere un quadro aggiornato della qualità percepita dell'assistenza sia, soprattutto, per poter quindi capire quali solo le eventuali criticità in modo da migliorare questo aspetto dell'assistenza, non solo medica sia poter controbattere con dati numericamente validi eventuali notizie denigratorie di stampa.

In questa prospettiva viene proposto l'utilizzo di un questionario comune a tutti i Punti Nascita che vorranno aderire all'iniziativa al fine di ottenere un quadro nazionale della soddisfazione della donna in Sala Parto.

## Il Questionario di valutazione proposto

Nell'ambito della autonomia di ogni punto nascita Azienda Ospedaliera, un aspetto di interesse è quello di utilizzare in differenti Sale Parto un medesimo questionario.

Tale approccio permetterebbe di confrontare i risultati ottenuti nei differenti Punti Nascita ed offrire una quadro articolato della soddisfazione della donna nella esperienza di Sala Parto nelle varie aree geografiche italiane. La vasta numerosità inoltre offrirebbe senza dubbio un quadro, seppur non formalmente, rappresentativo della realtà dei Punti Nascita italiani. La Regione Emilia-Romagna ha nel corso degli ultimi anni sviluppato una riflessione metodologica sulla valutazione dei servizi dedicati alla nascita producendo un questionario molto detta-



Viene proposto l'utilizzo di un questionario comune a tutti i Punti Nascita che vorranno aderire all'iniziativa al fine di ottenere un quadro nazionale della soddisfazione della donna in Sala Parto

gliato che è stato utilizzato in una indagine condotta a gennaio 2015 per un periodo di 3 mesi nelle varie Aziende della Regione e che ha coinvolto 2269 donne. (Bisagni M., Nicoli M.A. e Sturlese V. Benvenuti al mondo! Ascolto e narrazione dei "Percorsi Nascita" @Format Edizioni Bologna 2017)

Dalla mole di informazioni derivate da tale studio prospettico emerge come il 90-93,8% delle donne (vi erano diverse domande e non vi era una che richiedesse un giudizio complessivo) si è dichiarata soddisfatta per il momento del parto (*Agenzia Regionale Emilia Romagna - La rilevazione della qualità percepita nei servizi del percorso nascita, a cura di Sturlese V. e Palestini L.*).

In considerazione della vasta esperienza disponibile con questo strumento si propone a tutti i Punti Nascita di utilizzare il medesimo questionario per la parte relativa ai servizi dedicati alla nascita.

Il questionario sempre nella autonomia di ogni Azienda Ospedaliera andrà somministrato a tutte le donne che partoriscono in un determinato Punto Nascita in periodi selezionati (es. un trimestre nel corso dell'anno) - salvo restando la possibilità di raccogliere le informazioni tra tutte le donne che partoriscono presso il Punto Nascita.

## Aspetti etici

L'attività proposta si configura come una attività routinaria di valutazione della soddisfazione delle utenti. Di conseguenza non richiede una autorizzazione specifica da parte dei Comitati Etici. Ovviamente tale iniziativa va discussa con la Direzione Sanitaria e con le strutture Aziendali coinvolte nella valutazione dei Servizi offerti anche al fine di tutela dei dati sensibili in essa contenuti.

## Aspetti di analisi

La Segreteria Nazionale Aogoi, in accordo con le singole Aziende Ospedaliere, può offrire a titolo gratuito l'opportunità di analisi dei questionari raccolti producendo per ogni singolo Punto Nascita un report dettagliato delle risposte al questionario entro due mesi dalla conclusione della raccolta dati nel rispetto della privacy di ciascuna donna.

## IL QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

Gentile Signora,

Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere le Sue opinioni sulle qualità dei servizi dedicati alla nascita in questo ospedale per migliorare l'assistenza. Le ricordiamo che non ci sono risposte giuste o sbagliate, ma siamo interessati unicamente al Suo punto di vista. Le garantiamo la riservatezza e l'anonimato delle Sue risposte: saranno elaborate in modo che nessuno potrà collegarle a Lei o che le ha fornite.

RISPONDA ALLE SEGUENTI DOMANDE FACENDO RIFERIMENTO ALL'OSPEDALE IN CUI HA PARTORITO:

Se ha frequentato un corso di preparazione al parto, come valuta le informazioni che La sono state fornite circa l'organizzazione del reparto di Ostetricia di questo Ospedale?

Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so	Non ha seguito il corso di preparazione al parto in questo ospedale
1	2	3	4		

Come è avvenuto il suo ricovero? (una sola risposta)  
 In modo programmato con una data (predefinita) (ad es. per parto cesareo);  
 In modo non programmato (ad es. per inizio del travaglio, per complicanza...);  
 Altro (specificare): \_\_\_\_\_

Se è stata ricoverata in modo non programmato, come valuta il tempo trascorso tra l'arrivo in reparto e il momento in cui il medico/ostetrica ha iniziato a prendersi cura di Lei?

Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so
1	2	3	4	

Che tipo di travaglio ha avuto?  
 Spontaneo  Indotto (aiutato con farmaci)

Che tipo di parto ha avuto?  
 Parto vaginale semplice  Parto con ventosa o forcipe  
 Parto cesareo programmato  Parto cesareo urgente

Se ha partorito per via vaginale è stato sottoposto ad epiduralina?  
 Sì  No

Se ha partorito per via vaginale le sono state diagnosticate delle lacerazioni vaginali?  
 Sì  No

Durante il travaglio di parto ha utilizzato a una o più modalità per il controllo del dolore?  
 Può dare più di una risposta:  
 Nessuna  Epidurale o spinale  Fiume con farmaci  
 Vasca o doccia  Posizionarsi  Massaggi  
 Altro (specificare) es. assistenza distesa

Come valuta la modalità di controllo del dolore utilizzata?

Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so
1	2	3	4	

Come valuta il sostegno ricevuto dall'ostetrica durante il parto?

Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so
1	2	3	4	

Durante il parto è stata assistita anche dal ginecologo?  
 Sì  No  non ricordo

Se ha risposto "Sì", come valuta l'assistenza ricevuta dal ginecologo durante il parto?

Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so
1	2	3	4	

Come valuta l'utilità durante il travaglio e il parto delle informazioni ricevute sulle procedure effettuate? (es. visita, epifiorina, taglio cesareo d'urgenza, ventosa, ...)

Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so
1	2	3	4	

RISPONDA ALLE SEGUENTI DOMANDE FACENDO RIFERIMENTO AL PERIODO IN OSPEDALE SUCCESSIVO AL PARTO

Come valuta il PERSONALE MEDICO per ciascuno degli aspetti sotto elencati? Da una risposta per ciascun aspetto

	Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so
Gratuità ed opportunità di accedere ai servizi	1	2	3	4	5
Chiarezza delle informazioni ricevute solo dopo il parto sul suo ricovero	1	2	3	4	5
Il tempo che le ha dedicato	1	2	3	4	5

Come valuta il PERSONALE OSTETRICO per ciascuno degli aspetti sotto elencati? Da una risposta per ciascun aspetto

	Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so
Gratuità ed opportunità di accedere ai servizi	1	2	3	4	5
Chiarezza delle informazioni ricevute solo dopo il parto sul suo ricovero	1	2	3	4	5
Il tempo che le ha dedicato	1	2	3	4	5
Gratuità ed opportunità di accedere ai servizi	1	2	3	4	5

Comprensivamente, come valuta la qualità dei servizi che ha ricevuto nel reparto di Ostetricia?

Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato
1	2	3	4

Consiglierebbe ad una sua conoscente di partorire presso la nostra struttura?

Absolutamente no	No	Ne so niente	Sì	Absolutamente sì
1	2	3	4	5

La ringraziamo delle Sue preziose collaborazioni

# ANTONIO CHIANTERA

L'INTERVISTA



## Punti nascita: uno sguardo mirato all'Accoglienza per aumentare soddisfazione e benessere



**Professor Chiantera, l'Aogoi ha spesso richiamato l'attenzione sugli effetti devastanti che le campagne denigratorie nei confronti del personale di sala parto, e in particolare degli ostetrici ginecologi, producono nell'opinione pubblica. È anche per questo che avete deciso di avviare un'indagine nazionale?**

Interrompere il circolo vizioso della disinformazione in un ambito così delicato è senz'altro un punto importante. Non possiamo rischiare che una donna possa perdere fiducia nel proprio ginecologo, nell'ostetrico in un momento così unico e speciale della sua vita. E i risultati dell'indagine ci restituiranno un quadro più realistico del grado di soddisfazione della donna per quanto concerne la sua esperienza in Sala Parto, la sua valutazione del personale medico di ostetricia e ginecologia e del personale ostetrico e dei servizi dedicati alla nascita nel loro complesso.

Noi sappiamo, perché lo sperimentiamo ogni giorno 'sul campo', che le donne italiane hanno fiducia negli operatori sanitari, nei medici ginecologi/ostetrici, nelle ostetriche e nei medici neonatologi che le assistono, ma non per questo possiamo sottovalutare l'impatto che ha sull'opinione pubblica quella marea di informazioni errate, distorte, pseudoscientifiche che vengono veicolate dai diversi mezzi di comunicazione di massa e che a volte si configurano come vere e proprie campagne mediatiche strumentali. Il sensazionalismo dei media amplifica e distorce informazioni e notizie, promuovendo concezioni e comportamenti deleteri che arrivano perfino a creare un allarme sociale.

**L'aspetto dell'accoglienza dei Punti nascita è un punto particolarmente delicato. Assistiamo a un crescente bisogno di 'naturalità' e 'umanizzazione' dell'evento nascita a cui spesso le strutture ospedaliere faticano a dar risposta. Anche le nuove guida Oms sull'assistenza alla nascita sottolineano questo aspetto a fronte di un'eccessiva medicalizzazione nei parti e uno scarso coinvolgimento delle donne.**

L'espressione 'umanizzazione della medicina' chiama in causa una serie articolata di questioni, che non sempre vengono trattate in maniera adeguata e anzi sono spesso oggetto di fraintendimenti. Il richiamo stesso a questo bisogno lasce-

rebbe presupporre una qualche 'disumanità' delle pratiche mediche mentre la medicina, di per sé, ha una vocazione 'umana'.

Premesso ciò, l'esigenza di 'umanizzare' i percorsi assistenziali va coniugata con la richiesta di cure efficaci, abbinata alla 'sicurezza'. Sicurezza che a sua volta può tradursi in un'eccessiva 'medicalizzazione'. La cosiddetta 'umanizzazione' dei percorsi assistenziali è certamente, soprattutto per i grandi ospedali, una sfida aperta che però si può e si deve vincere.

L'aspetto importante da sottolineare è che ora l'umanizzazione non è più considerata una semplice 'variabile', legata al grado di sensibilità o gentilezza degli operatori, ma è diventata un preciso 'indicatore' della loro professionalità e della qualità dei servizi. Il tema è ancor più complesso perché è importante valutare non solo la qualità dei servizi ma anche la qualità percepita. Il che non è semplice.

L'odierna esigenza di 'umanizzazione della medicina' è legata senza dubbio ai grandi progressi tecnici delle scienze biomediche che concorrono a un approccio sempre più attento alla patologia e/o alla 'sicurezza' più che alla persona. Una sempre maggiore specializzazione della professione medica rende sempre più complesso l'approccio olistico. Il progresso della medicina inoltre ha ridotto gli 'spazi', anche mentali, che il medico un tempo non troppo lontano poteva dedicare al rapporto umano. E la stessa formazione e il continuo aggiornamento, così indispensabili, sottraggono 'tempo'. Di pari passo l'organizzazione sanitaria si è sempre più burocratizzata, acuendo l'aspetto impersonale dei servizi sanitari e degli ospedali. Con il risultato che la persona in attesa di cura spesso si sente solo un numero. E questo è un problema. **L'antidoto ovviamente non è un ritorno al 'buon' passato o a consuetudini pre-scientifiche come a volte grossolanamente viene invocato.**

Certamente no, anche se questo è il messaggio, più o meno esplicito, che purtroppo a volte viene veicolato dai media e da alcuni movimenti di opinione. Le conseguenze di questo approccio anti-scientifico, come sappiamo, sono disastrose anche perché fa più presa sulle persone che vivono una condizione di malattia o di fragilità.



L'indagine sarà utile anche ad accendere i riflettori sulla qualità dell'assistenza e dell'impegno h24 dei ginecologi, delle ostetriche e di tutto il personale sanitario di sala parto, spesso poco riconosciuta dai media

La gravidanza e il parto sono momenti tra i più delicati nella vita della donna e della coppia: le loro scelte, i loro stili di vita influiscono sulla vita del loro bambino. Per questo la comunicazione sanitaria, scientificamente validata, è importante: è un presidio per orientare i cittadini, per trasmettere loro un'informazione corretta, smascherando falsi miti e luoghi comuni.

La nostra non è una battaglia contro i media ma a favore di una buona e corretta comunicazione e informazione scientifica. La sentiamo come un dovere, un imperativo etico, perciò l'Aogoi ha sempre investito moltissimo in questo ambito. Il Master, che recentemente abbiamo promosso in collaborazione con la Iulm di Milano, la prima iniziativa in Italia di questo genere, è centrato sulla comunicazione medico-paziente: il tema-base di quasi tutti i progetti di umanizzazione.

**La riflessione che si impone alle professioni mediche è la necessità di mettere al centro dell'atto medico la persona nella sua integralità temperando l'approccio 'riduzionista', dettato dai progressi della tecnica. E la comunicazione è una delle chiavi di volta.**

Nella nostra professione questo tema è sempre stato riconosciuto come una priorità e tuttavia questa riflessione è doverosa anche per noi ostetrici ginecologi. La medicalizzazione della gravidanza, per esempio, è un tema reale, con il quale dobbiamo confrontarci. La gravidanza non è una malattia e non deve essere vissuta con ansia, ma è pur vero che il ginecologo ha il dovere di informare al meglio la donna e la coppia su tutte le possibilità diagnostiche legate alla salute del feto. E non sono poche. L'arrivo di una nuova generazione di test prenatali non invasivi che analizzano il Dna fetale è solo l'ultima di queste...e come si può ben capire la questione è delicata, sotto molti punti di vista.

Per quanto riguarda poi la medicalizzazione del parto, vorrei sottolineare due aspetti che emergono dalle nuove raccomandazioni dell'Oms che indicano gli standard di assistenza globale per le donne in buona salute con l'obiettivo di ridurre interventi medici non necessari. Il primo è che ribadiscono l'importanza di partorire in un ambiente sicuro con ostetrici esperti in strutture ben attrezzate, evidenziando come anche le donne che vogliono un parto naturale riconoscono che la nascita può essere un evento imprevedibile e rischioso. Il secondo è l'importanza di venire incontro all'esigenza della partoriente di mantenere un senso di controllo personale, partecipando al processo decisionale anche quando gli interventi sono necessari o voluti. E così ritorniamo al nocciolo della questione: la sfida di coniugare sicurezza e umanizzazione, che in estrema sintesi si può riassumere in capacità di Ascolto, Condivisione del percorso e Accoglienza. Senza questi ingredienti anche la Qualità può essere percepita come mediocrità.

L'indagine promossa dalle nostre società scientifiche, forte di una data base importante, sarà uno strumento utile per migliorare, nel loro complesso, i servizi dedicati alla nascita. Con l'obiettivo di rispondere, in modo più mirato, ai bisogni e alle aspettative delle donne in un quadro di sicurezza assistenziale. E chissà che non possa anche contribuire a demolire artificiose e mistificanti ricostruzioni della realtà, come quelle della 'violenza ostetrica'.