



Fitxa tècnica **per estudis d'opinió**

☐ **Provisional** per a l'emissió de vistiplau

☒ **Definitiva** per a la incorporació al REO

Títol de l'estudi d'opinió:	Enquesta de satisfacció del client extern de l'hospital de dia del Consorci sanitari Integral (CSI)
Motivacions / objectius:	Estimar el grau de satisfacció dels usuaris del Hospital de dia del CSI en les diferents àrees assistencials i en les seves diferents dimensions. Incorporar l'opinió del client extern en la planificació estratègica mitjançant enquestes d'opinió del àrea esmentada. Identificar accions de millores derivades de l'opinió del client extern L'atenció de qualitat no només exigeix la competència dels professionals i les organitzacions, la qualitat tècnica dels procediments emprats o l'adequació i efectivitat diagnòstica i terapèutica. És necessària també la satisfacció del client, que no sempre està relacionada amb la qualitat tècnica, i que es produeix a partir de l'experiència viscuda en rebre el servei. Aquesta dimensió que tradueix la satisfacció de l'usuari és la que anomenem qualitat percebuda. Donat que el grau de satisfacció es troba determinat pel judici personal fruit d'una experiència individual i ve conformat per les expectatives prèvies sobre el servei, considerem que la nostra font d'informació rellevant és l'usuari del servei, per tan la seva opinió ha de ser coneguda e incorporada a la planificació estratègica com una font imprescindible en la mateixa.

Pla anual:	No
-------------------	----

A) Dades tècniques: Les característiques metodològiques són les següents:

A.1) Enquestes quantitatives:

☐ Personal ☐ Telefònica CATI ☐ Internet / on-line

Escolliu opció:

Observacions:

A.1.1) Durada del qüestionari:				
A.1.2) Grandària mostra:		n=	Ponderació	Error = ± %

A.1.3) Àmbit geogràfic:		
A.1.4) Univers a entrevistar:		
A.1.5) Tipus de mostreig		

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

☐ Reunions de grups

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>
A.2.1) Núm. grups		
A.2.2) Àmbit geogràfic:		
A.2.2) Univers a entrevistar:		

A.3) Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors

☒ Especifiqueu: autoadministrada (proporcional, aleatori simple, univers: Tota la població usuària en el anomenat servei en la data de fer el treball de camp)

B) Dades administratives:

B.1) Promotor de l'estudi:

Unitat/Direcció:	Direcció d'Atenció al Client del CSI i la Direcció del Hospital Sociosanitari.
Departament/Altres:	Consorci sanitari Integral

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		Direcció d'Atenció al Client del CSI i la Direcció del Hospital Sociosanitari.
Anàlisis i informe de resultats addicional		Direcció d'Atenció al Client del CSI i la Direcció del Hospital Sociosanitari.
Altres (especifiqueu):		

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		2.500 € (IVA no inclòs)
Anàlisis i informe de resultats addicional		1.500 € (IVA no inclòs)
Altres (especifiqueu):		

C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>	<i>calendari final d'execució:</i>
Treball de camp:		Octubre 2011 Octubre 2011
Lliurament de resultats:		Desembre 2011
Presentació resultats:		Gener 2012
Observacions:		

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	Informe de resultats

ⁱ Tenen la condició d'estudis d'opinió segons l'article 2 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió (LCEO): a) les enquestes electorals que pregunten sobre la intenció de vot o sobre la valoració dels líders i dels partits polítics, i també els estudis postelectorals. (Són exclusives del CEO segons l'art 3 b) LCEO) i b) Els treballs que tenen per objecte l'anàlisi de les actituds i les opinions de la societat de Catalunya, l'avaluació i el seguiment de polítiques o serveis de la Generalitat, i altres treballs que siguin rellevants per a l'acció del Govern.

ⁱⁱ **Enquestes quantitatives:** Són aquelles en les que l'opinió de les persones enquestades es recull mitjançant un qüestionari estructurat a una mostra representativa del total de la població que es vol estudia (art. 12 a) del Decret 14/2010, de 9 de febrer, d'organització i funcionament del Centre d'Estudis d'Opinió i del Registre d'Estudis d'Opinió (RCEO)).

ⁱⁱⁱ **Enquestes qualitatives:** Són aquelles en les que l'opinió de les persones enquestades es recull mitjançant converses amb un moderador o moderadora a una selecció de persones que no ha de ser necessàriament representativa del conjunt de la població (art. 12 b) RCEO).