



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 atès a la Unitat de Diagnòstic Ràpid Oncològic (UDR) de l'Hospital Transversal (hospital d'aguts) del Consorci Sanitari Integral (CSI).
Motivacions / objectius:	OBJECTIUS: ➤ Estimar el grau de satisfacció dels clients externs en les seves diferents dimensions. ➤ Incorporar l'opinió del client extern en la planificació estratègica mitjançant l'enquesta d'opinió. ➤ Identificar accions de millora derivades de l'opinió del client extern. MOTIVACIONS: 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 i incorporada a la planificació estratègica com una font imprescindible en

	la mateixa. Per a elaborar la enquesta de satisfacció dels pacients oncològics atesos per la Unitat de Diagnòstic Ràpid Oncològic (UDR) dels hospitals d'aguts del CSI, es va formar un grup professionals assistencials i de la Unitat d'Atenció al Ciutadà que van crear un model d'enquesta únic per aquest perfil de pacient, atès per les diferents patologies, amb l'objectiu de conèixer la seva satisfacció amb el servei i establir un estàndard d'excel·lència per identificar les àrees de millores. Actualment el CSI treballa conjuntament amb la Unitat de Qualitat del CatSalut per homogeneïtzar els models d'enquesta, així com la metodologia de treball i planificar els estudis anuals de manera conjunta. Per aquest motiu s'ha treballat en el redissenys d'aquest qüestionari, revisant les preguntes i adaptant el tipus d'escala de resposta.  Generalitat de Catalunya
--	--

Pla anual:	Sí
-------------------	----

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

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

Amb enquestador: Sí		Auto administrada:	
☐ Personal	☒ Telefònica CATI	☐ Internet / on-line	☐ en paper

Escolliu opció:

Observacions:

A.1.1) Durada del qüestionari:	de 11 a 15 minuts			
A.1.2) Grandària mostra:	Fins a 500 entrevistes	n= 80	Ponderació No aplica	Error= $\pm 11\%$
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Altres. Especifiqueu:	Població de referència de l'Hospital Transversal del CSI		
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiqueu:	Pacients atesos per la UDR d'Oncologia l'any 2016		
A.1.5) Tipus de mostreig	Altres.	Mostreig aleatori simple		

	Especifiqueu:	
--	---------------	--

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

☐ Reunions de grups ☐ Grups de discussió ☐ Altres: _____

Escolliu opció:

Observacions:

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: _____

B) Dades administratives:

B.1) Promotor de l'estudi:

Unitat/Direcció:	Direcció d'Atenció al Ciutadà i Comunicació del CSI
Departament/Altres:	Unitat d'Epidemiologia Clínica del CSI

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:	El disseny del qüestionari es va portar a terme, tal com s'especifica en l'apartat de motivacions.	El disseny del qüestionari es va portar a terme, tal com s'especifica en l'apartat de motivacions.
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:		
Telefònic:	Mitjans propis	Mitjans propis
Internet / on-line:		
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats addicional		
Altres (especifiqueu):		

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:	600 € (IVA no inclòs)	600 € (IVA no inclòs)
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Telefònic:	387,5 € (IVA no inclòs)	387,5 € (IVA no inclòs)
Internet / on-line:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Reunions de grups:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Altres metodologies	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Anàlisis i informe de resultats addicional	2600 € (IVA no inclòs)	2600 € (IVA no inclòs)
Altres (especifiqueu):	100 € (IVA no inclòs) Material audiovisual	100 € (IVA no inclòs) Material audiovisual

C) Calendari:

previsió d'execució dels treballs:			calendari final d'execució:	
Treball de camp:	17/05/2016	31/05/2016	26/05/2016	07/06/2016
Lliurament de resultats:	30/06/2016		28/06/2016	
Presentació resultats:	30/06/2016		28/06/2016	
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	

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 estudiar (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).