



REO núm: 950
Data: 13/11/2019



Fitxa tècnica

Enquesta de satisfacció hospital de dia polivalent. 2019

Organisme promotor: Consorci Sanitari Integral



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

Fitxa tècnica per estudis d'opinió

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

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

1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	Enquesta satisfacció Hospital de Dia Polivalent.
Resum de l'objecte:	Enquesta de satisfacció del client extern atès a l'Hospital de Dia Polivalent dels hospitals d'aguts del Consorci Sanitari Integral (CSI): Hospital Transversal (HTRANS) i Hospital Dos de Maig (HDM).
Motivacions / objectius:	OBJECTIUS: 1. Estimar el grau de satisfacció dels clients externs en les seves diferents dimensions. 2. Incorporar l'opinió del client extern en la planificació estratègica mitjançant l'enquesta d'opinió. 3. 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. L'enquesta de satisfacció dels pacients atesos a l'Hospital de Dia Polivalent dels hospitals d'aguts del CSI, va ser dissenyada per la Unitat d'Atenció al Ciutadà juntament amb els gestors del procés d'Hospital de Dia dels hospitals d'aguts, amb l'objectiu de conèixer la seva satisfacció amb el servei i establir un estàndard d'excel·lència per identificar les àrees de millora. Des del 2015 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 el 2016 ja es va treballar en el redisseny d'aquest qüestionari, revisant les preguntes i

	adaptant el tipus d'escala de resposta.
--	---

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

2. Altres paràmetres tècnics

2.1 Fitxa tècnica

Enquestes quantitativesⁱⁱⁱ:

☐ Personal (Lot1) x Telefònica (Lot 2) ☐ Internet / en línia (Lot 3)

☐ Altres: _____

Durada del qüestionari:	10-15 minuts.	
Grandària de la mostra:	n= 80 Hospital Transversal n= 80 Hospital Dos de Maig	Error=±11
Univers:	Pacients atesos pels Hospitals de Dia Polivalents l'any 2019.	
Mostreig:	Mostreig aleatori simple.	
Quotes addicionals:	No.	
Àmbit geogràfic:	Població de referència de l'Hospital Transversal del CSI i de l'Hospital Dos de Maig del CSI.	
Afixació territorial:	No.	
Lloc de realització de l'entrevista:	Hospital General de l'Hospitalet: Av/ Josep Molins 29-41 (08906 L'Hospitalet de Llobregat).	
Marc mostral:	Fitxers de pacients del CSI.	

Enquestes qualitatives^{iv}:

☐ Reunions de grups (Lot 4) ☐ Grups de discussió

☐ Altres: _____

A.2.1) Núm. grups	
A.2.2) Àmbit geogràfic:	
A.2.2) Univers a entrevistar:	

Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors

☐ Marcs mostrals per a enquestes per internet (Lot 5)

☐ Especifiqueu: _____

2.2 Qüestionari:

☐ Brifing o primer esborrany

x Adjunta qüestionari / guió de l'entrevista definitiu

☐ Especifiqueu: _____

3. Altres dades de l'estudi

3.1) Promotor de l'estudi:

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

3.2) Executor de l'estudi:

	Dades provisionals	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:		
Internet / on-line:		
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisi i informe de resultats addicional		
Altres (especifiqueu):		

3.3) Cost de l'estudi:

	Dades provisionals	Dades definitives
Direcció i disseny:	600 €	600 €
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: 300 € Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies	300 €	300 €
Anàlisi i informe de resultats addicional	2600 €	2600 €
Altres (especifiqueu):	100 € Material audiovisual	100 € Material audiovisual

(IVA no inclòs)

4. Calendari d'execució de les prestacions

	previsió d'execució dels treballs:		calendari final d'execució:	
Treball de camp:	01/07/2019	31/07/2019	01/07/2019	18/07/2019
Lliurament de resultats:	30/09/2019		10/09/2019	
Presentació resultats:	30/09/2019		10/09/2019	
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

x Qüestionari / Guió de l'entrevista 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 L'article 19.2 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió preveu que cada departament, d'acord amb les funcions que li són pròpies, pot elaborar un pla de treball anual amb relació als estudis a què fa referència l'apartat 1, que inclogui les propostes dels organismes i les entitats que en depenen o hi estan vinculats a què fa referència l'article 3.c. El dit pla ha de contenir la identificació dels estudis, la forma d'adjudicació i el nivell de difusió. Se n'ha de donar compte al Consell Rector

ⁱⁱⁱ 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)).

^{iv} 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).

^v Empreses homologades: El Centre d'Estudis d'Opinió és l'òrgan competent per homologar les empreses que poden realitzar estudis d'opinió d'interès de la Generalitat, d'acord amb la normativa aplicable en matèria de contractació pública. Aquesta homologació és vinculant per als departaments i els organismes de la Generalitat, tal com preveu l'article 19.3 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió. L'homologació es vehicula a través de l'Acord marc de serveis per a la realització d'estudis d'opinió d'interès de la Generalitat de Catalunya. El vigent en aquests moments correspon a l'expedient de contractació amb el núm. CAM-01/2016