



REO núm: 1130  
Data: 08/09/2025

## Sistema monitor. 2024

## Fitxa tècnica



Generalitat de Catalunya  
**Departament  
de Salut**

## FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

☒ Definitiva per entrar el REO

### 1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

|                             |                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Títol de l'estudi d'opinió: | Sistema monitor                                                                                                                                                            |
| Resum de l'objecte:         | Eina que proporciona una mesura global de l'experiència i satisfacció de pacient del sistema de                                                                            |
| Necessitats a satisfer:     | Disposar d'una mesura global que permeti incorporar l'experiència dels ciutadans de forma sistemàtica en els processos de presa de decisions dels equips directius del SCS |

Està inclòs al Pla anual:

### 2. Altres paràmetres tècnics

#### 2.1 Fitxa tècnica

##### Metodologia quantitativa:

☐ Lot 1. Enquestes presencials

☐ Lot 2. Enquestes telefòniques

☒ Lot 3. Enquestes per Internet/en línia amb marc mostral

|                        | Seleccionar:                  | Observacions:                                                                                                                                                                          | n     |
|------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. Durada qüestionari: | Fins 5'                       |                                                                                                                                                                                        | 12634 |
| 2. Grandària mostra:   | >5000                         |                                                                                                                                                                                        |       |
| 3. Univers:            | Usuaris d'un servei           | Usuaris de 16 anys o més que han estat usuàries del servei d'atenció ambulatoria especialitzada, atenció primària, atenció urgent hospitalària o atenció hospitalària amb internament. |       |
| 4. Mostreig:           | Per quotes (no probabilístic) |                                                                                                                                                                                        |       |
| 5. Nombre de quotes:   | 3 quotes                      |                                                                                                                                                                                        |       |
| 6. Àmbit:              | Catalunya                     |                                                                                                                                                                                        |       |
| 7. Marc mostral:       | Llistat d'univers + quota     |                                                                                                                                                                                        |       |
| 8. Recordatoris:       | 1 o 2 recordatoris            |                                                                                                                                                                                        |       |
| 9. Retrucades:         | Cap                           |                                                                                                                                                                                        |       |

a) El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de:

0,87 €

b) Preu unitari previst pel promotor: **0,87 €**

*En cas que el preu sigui diferent al previst a l'Acord marc (b ≠ a), cal justificar el motiu.*

☐ **Lot 4. Enquestes per Internet/en línia amb panells d'accés  
(Access panels)**

Metodologia qualitativa:

☐ **Reunions de grup**

Altres metodologies:

☐ Metodologies no incloses en els apartats anteriors  
*especifiqueu:*

## 2.2 Qüestionari i/o guió de les entrevistes

- ☐ Brifing o primer esborrany  
☒ Definitiu  
☐ Altres (*especifiqueu*):

## **3. Altres dades de l'estudi**

*especificar (unitat/DG i Departament):*

### 3.1 Promotor de l'estudi:

Unitat d'avaluació i experiència del pacient.  
Gerència de Gestió Ciutadana. Àrea de  
Ciutadania, Innovació i Usuari. Servei Català de la  
Salut

### 3.2 Executor de l'estudi

Direcció i disseny

*Especificar:*

Unitat d'avaluació i experiència del pacient.  
Gerència de Gestió Ciutadana. Àrea de  
Ciutadania, Innovació i Usuari. Servei Català de la  
Salut

| Treball de camp i informe descriptiu de resultats |                 | observacions   |
|---------------------------------------------------|-----------------|----------------|
| Presencial                                        | Empreses Lot 1: |                |
| Telefònic                                         | Empreses Lot 2: |                |
| Internet amb marc mostral                         | Empreses Lot 3: | Mitjans propis |
| Internet amb panel                                | Empreses Lot 4: |                |
| Reunions de grup                                  | Empreses Lot 5: |                |
| Altres metodologies                               | Especificar:    |                |
| Anàlisi i informes addicionals                    | Especificar:    |                |
| Altres                                            | Especificar:    |                |

### 3. Cost de l'estudi

|                                                   | Cost màxim segons<br>Acord marc<br>€ (IVA no inclòs) | Cost unitat promotora<br>€ (IVA no inclòs) |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Direcció i disseny                                | - €                                                  | - €                                        |
| Treball de camp i informe descriptiu de resultats |                                                      |                                            |
| Lot 1: Presencial                                 | - €                                                  | - €                                        |
| Lot 2: Telefònic                                  | - €                                                  | - €                                        |
| Lot 3: Internet amb marc mostral                  | - €                                                  | - €                                        |
| Lot 4: Internet amb panel                         | - €                                                  | - €                                        |
| Lot 5: Reunions de grup                           | - €                                                  | - €                                        |
| Altres metodologies                               | - €                                                  | - €                                        |
| Anàlisi i informes addicionals                    | - €                                                  | - €                                        |
| Altres                                            | - €                                                  | - €                                        |
| <b>Total</b>                                      | <b>- €</b>                                           | <b>- €</b>                                 |

### 4. Calendari d'execució del contracte

|                                                                 |                                                |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
|                                                                 | <i>Especifiqueu les dates (dia o mes, any)</i> |
| Treball de camp:                                                | abril, maig i juny 2024.                       |
| Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista: | des-24                                         |
| Presentació dels resultats per part del promotor:               | des-24                                         |

### Documentació que s'adjunta a aquesta fitxa tècnica

*Fitxers definitius per entrada al REO*

- ☒ Qüestionari
- ☒ Guió de les reunions
- ☒ Taules estadístiques
- ☒ Informe de resultats
- ☒ Microdades de l'estudi
- ☐ Altres (especificar):