



REO núm: 880
Data: 17/04/2018



Fitxa tècnica

Enquesta de satisfacció del client extern atès a les residències de gent gran del Consorci Sanitari Integral (CSI): Satisfacció amb les activitats de lleure dels usuaris i familiars dels usuaris de residència. 2014

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

Títol de l'estudi d'opinió:	Enquesta de satisfacció del client extern atès a les residències de gent gran del Consorci Sanitari Integral (CSI): Satisfacció amb les Activitats de Lleure dels usuaris i familiars dels usuaris de les residències
Motivacions / objectius:	<p>OBJECTIUS:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Estimar el grau de satisfacció dels clients externs que participen en les diferents activitats de lleure que s'organitzen a les residències del CSI➤ Incorporar l'opinió del client extern en la planificació estratègica mitjançant les enquestes d'opinió.➤ Identificar accions de millora derivades de l'opinió del client extern. <p>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</p>

	<p>la mateixa.</p> <p>L'enquesta de satisfacció de les activitats de lleure ha estat dissenyada per un grup de professionals format pels Responsables de les residències del CSI i personal de la Unitat d'Atenció al Ciutadà, amb l'objectiu de conèixer la seva satisfacció amb les activitats i establir un estàndard d'excel·lència per identificar les àrees de millores.</p> <p> Generalitat de Catalunya</p>
--	---

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

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

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

Amb enquestador: Sí		Auto administrada:	
<input type="checkbox"/> Personal	<input type="checkbox"/> Telefònica CATI	<input type="checkbox"/> Internet / on-line	<input checked="" type="checkbox"/> en paper

Escolliu opció:

Observacions:

A.1.1) Durada del qüestionari:	Fins a 5 minuts		
A.1.2) Grandària mostra:	Fins a 500 entrevistes	n= usuaris o familiars d'usuaris que participen en l'activitat de lleure Collblanc =9 Padilla =15	Ponderació Error = ± %
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Altres. Especifiqueu:	Població de referència de les residències del CSI	
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiqueu:	Usuaris i familiars d'usuaris atesos a les residències del CSI	
A.1.5) Tipus de mostreig	Altres. Especifiqueu:	Autoselecció dels usuaris i familiars	

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 s'ha portat a terme, tal com s'especifica en l'apartat de motivacions,	El disseny del qüestionari s'ha portat a terme, tal com s'especifica en l'apartat de motivacions,
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal: Altres: especifiqueu Telefònic: Altres: especifiqueu Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		Altres: especifiqueu Altres: especifiqueu
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: 153€ (IVA no inclòs) Telefònic: -- € (IVA no inclòs) Internet / on-line: -- € (IVA no inclòs) Reunions de grups: -- € (IVA no inclòs) Altres metodologies -- € (IVA no inclòs)		153€ (IVA no inclòs) -- € (IVA no inclòs) -- € (IVA no inclòs) -- € (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 fungible	100 € (IVA no inclòs) Material fungible

C) Calendari:

	previsió d'execució dels treballs:	calendari final d'execució:
Treball de camp:		
Lliurament de resultats:		
Presentació resultats:		
Observacions:	<i>Un estudi per cadascuna de les activitats que s'organitzen al llarg de l'any en tots dos centres i que vulguin ser valorades per la Direcció.</i>	

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).