



REO núm: 893  
Data: 08/06/2018



Fitxa tècnica

## **Opinió i satisfacció dels usuaris servei d'assistència sanitària telefònica 061-CatSalut Respon. 2018**

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**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

<b>Títol de l'estudi d'opinió:</b>	Opinió i satisfacció dels usuaris servei d'assistència sanitària telefònica 061-CatSalut Respon
<b>Motivacions / objectius:</b>	La finalitat del projecte és obtenir una mesura del grau de satisfacció dels usuaris del servei 061 CatSalut Respon, concretament de les usuàries de les usuàries del servei d'assistència sanitària telefònica durant l'any 2017

<b>Pla anual:</b>	Sí
-------------------	----

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

**A.1) Enquestes quantitatives<sup>ii</sup>:**

Personal     Telefònica CATI     Internet / on-line

*Escolliu opció:*

*Observacions:*

A.1.1) <b>Durada del qüestionari:</b>	de 6 a 10 minuts			
A.1.2) <b>Grandària mostra:</b>	De 2000 a 2500	n= 2000	Ponderació	Error= $\pm$ 1.6%
A.1.3) <b>Àmbit geogràfic:</b>	Catalunya			
A.1.4) <b>Univers a entrevistar:</b>	Altres. Especifiqueu:	persones amb 15 anys i més i que hagin estat usuàries del durant l'any 2017		
A.1.5) <b>Tipus de mostreig</b>	Altres. Especifiqueu:	Edat i Gènere		

**A.2) Enquestes qualitatives<sup>iii</sup>:**

Reunions de grups

*Escolliu opció:*

*Observacions:*

A.2.1) <b>Núm. grups</b>				
A.2.2) <b>Àmbit geogràfic:</b>				
A.2.2) <b>Univers a entrevistar:</b>				

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

Especifiqueu:

**B) Dades administratives:**

**B.1) Promotor de l'estudi:**

<b>Unitat/Direcció:</b>	CatSalut
<b>Departament/Altres:</b>	Unitat de Qualitat. Gerència d'Atenció Ciutadana. Subdirecció

**B.2) Executor de l'estudi:**

	<b>B.2.1) Dades provisionals</b>	<b>B.2.2) Dades definitives</b>
<b>Direcció i disseny:</b>	CatSalut	CatSalut
<b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b>		
<b>Personal:</b> <b>Telefònic:</b> Altres: especifiqueu <b>Internet / on-line:</b> <b>Reunions de grups:</b> <b>Altres metodologies</b>	Altres: especifiqueu	Altres: especifiqueu
<b>Anàlisi i informe de resultats adicional</b>	CatSalut	CatSalut
<b>Altres (especifiqueu):</b>		

**B.3) Cost de l'estudi:** Inclòs en el conveni marc

	<b>B.3.1) Dades provisionals</b>	<b>B.3.2) Dades definitives</b>
<b>Direcció i disseny:</b>	-, -- € (IVA no inclòs)	-, -- € (IVA no inclòs)
<b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b>		
<b>Personal:</b> <b>Telefònic:</b> <b>Internet / on-line:</b> <b>Reunions de grups:</b> <b>Altres metodologies</b>	-,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) -,-. € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs)	-,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) -,-. € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs)
<b>Anàlisi i informe de resultats adicional</b>	-,- € (IVA no inclòs)	-,- € (IVA no inclòs)
<b>Altres (especifiqueu):</b>	-,- € (IVA no inclòs)	-,- € (IVA no inclòs)

### C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>		<i>calendari final d'execució:</i>	
<b>Treball de camp:</b>	2017		01/02/2018	06/02/2018
<b>Liurament de resultats:</b>	Desembre 2017			
<b>Presentació resultats:</b>	Desembre 2017			
<b>Observacions:</b>				

### D) Documentació que s'adjunta:

<b>Qüestionari:</b>	Definitiu
<b>Altres (especifiqueu):</b>	

<sup>i</sup> 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.*

<sup>ii</sup> **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)).

<sup>iii</sup> **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).