



REO núm: 1025  
Data: 23/05/2022

## **Estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del servei d'atenció telefònica 061 – Salut respon durant l'any 2021**

**Fitxa tècnica**



## 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>	Estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del servei d'atenció telefònica 061 – Salut respon durant l'any 2021.
<b>Motivacions / objectius:</b>	La finalitat del projecte és obtenir una mesura del grau de satisfacció dels usuaris del 061 – Salut Respon, concretament dels usuaris dels serveis d'assistència sanitària telefònica, amb l'objectiu de poder obtenir una imatge de la percepció, experiència i satisfacció envers el servei per part del global d'usuaris del servei a Catalunya. També ha de permetre, quan sigui possible, comparar els resultats obtinguts amb les edicions de 2021 i el 2018.

<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

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>		
A.1.1) <b>Durada del qüestionari:</b>	Fins a 5 minuts			
A.1.2) <b>Grandària mostra:</b>	De 1501 a 2500 entrevistes	n= 2.004	Ponderació	Error=±1,8%
A.1.3) <b>Àmbit geogràfic:</b>	Catalunya			
A.1.4) <b>Univers a entrevistar:</b>	Altres. Especifiqueu:	Persones de 15 anys i més usuaris del servei d'atenció telefònica 061-CatSalut respon, concretament amb el servei d'assistència sanitària telefònica durant els darrers 12 mesos.		
A.1.5) <b>Tipus de mostreig</b>	Altres. Especifiqueu:	Aleatori simple		

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

- Reunions de grups

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>
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>	Servei Català de la Salut
<b>Departament/Altres:</b>	Unitat d'Experiència. Gerència de Gestió Ciutadana. Direcció de Ciutadania, Innovació i Usuaris.

### 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>	Servei Català de la Salut	Servei Català de la Salut
<b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b>		
<b>Personal:</b>		UTE GABINET CERES, SL - FIELDWORK, SL
<b>Telefònic:</b>		
<b>Internet / on-line:</b>		
<b>Reunions de grups:</b>		
<b>Altres metodologies</b>		
<b>Anàlisi i informe de resultats adicional</b>	Servei Català de la Salut	Servei Català de la Salut
<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>	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
<b>Telefònic:</b>	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
<b>Internet / on-line:</b>	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
<b>Reunions de grups:</b>	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
<b>Altres metodologies</b>	-,-- € (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>	2021	2021	22 de novembre de 2021	24 de novembre de 2021
<b>Lliurament de resultats:</b>	2021		Abril de 2022	
<b>Presentació resultats:</b>	2021		Abril de 2022	
<b>Observacions:</b>				

### D) Documentació que s'adjunta:

<b>Qüestionari:</b>	Definitiu
<b>Altres (especifiqueu):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultats de l'estudi</li> <li>- Base de dades</li> </ul>

<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).