

FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS QUANTITATIUS

a) Proposta de títol de l'estudi:

**ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT EXTERN DEL SERVEI DE
MENJAR A DOMICILI DEL CONSORCI SANITARI INTEGRAL (CSI)**

Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

b) Tema objecte d'estudi:

Satisfacció dels clients del servei de menjar a domicili , gestionats pel CSI

c) Motivacions / Objectius:

OBJECTIUS:

- Estimar el grau de satisfacció dels residents de les residències del CSI en les diferents àrees assistencials i en les seves diferents dimensions.
- Incorporar l'opinió del client extern en la planificació estratègica mitjançant enquestes d'opinió de les àrees esmentades.
- Identificar accions de millores 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 e incorporada a la planificació estratègica com una font imprescindible en la mateixa.

d) Unitat promotora: Direcció d'Atenció al Client del CSI i les direccions de les dues residències

e) **Entitat/empresa executora:** Direcció d'Atenció al Client del CSI i les direccions de les dues residències

f) **Condicions de contractació:**

Concurs obert
Concurs restringit
Conveni de col·laboració
Subvenció

Procediment negociat
Contracte menor
Elaboració pròpia

g) **Partida pressupostària:**

Derivada del pressupost ordinari de personal de la institució.

Cost:

Enquesta

Preu: 2500 euros

Informe

Preu: 1500 euros

Total de 4000 euros

Dades tècniques

(a omplir preferentment pel responsable del projecte o per l'empresa executora)

Àmbit geogràfic:

Usuaris de menjars a domicili

Univers:

Tota la població usuària en els anomenats menjadors en la data de fer el treball de camp

Mostra:

Es distribueix a tots als interns que reuneixin criteris d' inclusió.

Error mostral: 5%

Quotes

- Gènere
 Edat
 Grandària d'hàbitat

- Província
 Altres (especificar) no es
defineixen quotes
 Pendent de decidir

Afixació

- Proporcional
 A proporcional

- Pendent de decidir

Procediment de mostreig

- Aleatori simple
 Polietàpic estratificat

- Altres (especificar)
 Pendent de decidir

Metodologia: tècnica de recollida de la informació

Autoadministrada al propi resident

Quantitativa

- Telefònic paper
 Telefònic CATI (ordinador)
 Internet

- Presencial al carrer
 Presencial domiciliària
 Postal
 Altres: autoadministrada
 Pendent de decidir

Calendari del projecte

Disseny de la mostra i del qüestionari: Maig – Juny 2009

Treball de camp: novembre 2009

Lliurament de resultats: desembre 2009

Calendari de difusió: gener 2010

Text del qüestionari

<input type="checkbox"/>	Brífling (descripció d'objectius)
<input type="checkbox"/>	Esborrany
<input checked="" type="checkbox"/>	Definitiu