

**a) Proposta de títol de l'estudi:**

**ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT EXTERN DE LES RESIDENCIES  
DE GENT GRAN DEL CONSORCI SANITARI INTEGRAL (CSI)**

**Dades administratives**

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

**b) Tema objecte d'estudi:**

Satisfacció dels familiars de residents de les residències del gent gran del CSI  
(Francisco Padilla i Collblanc Companys socials)

**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:**

<input type="checkbox"/>	Concurs obert	<input type="checkbox"/>	Procediment negociat
<input type="checkbox"/>	Concurs restringit	<input type="checkbox"/>	Contracte menor
<input type="checkbox"/>	Conveni de col·laboració	<input type="checkbox"/>	<b>Elaboració pròpia</b>
<input type="checkbox"/>	Subvenció		

**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:**

Residents ingressats en la data de realització del treball de camp

**Univers:**

Un familiar de referència de cada usuari ingressat en la data de fer el treball de camp

**Mostra:**

Es distribueix a tots als interns que reuneixin criteris de inclusió

Error mostral:

Quotes

- Gènere
- Edat
- Grandària d'hàbitat

- Província
- Altres (especificar)
- 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

- Brífling (descripció d'objectius)
- Esborrany
- Definitiu**