



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 de llarga estada sociosanitari del Consorci sanitari Integral (CSI)
Motivacions / objectius:	<p>Estimar el grau de satisfacció dels usuaris de Llargada estada del CSI en les diferents àrees assistencials i en les seves diferents dimensions.</p> <p>Incorporar l'opinió del client extern en la planificació estratègica mitjançant enquestes d'opinió del àrea esmentada.</p> <p>Identificar accions de millores derivades de l'opinió del client extern.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

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

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

A.1) Enquestes quantitatives¹:

- Personal Telefònica CATI Internet / on-line

Escolliu opció:

Observacions:

A.1.1) Durada del qüestionari:				
A.1.2) Grandària mostra:		n=	Ponderació	Error = ± %

A.1.3) Àmbit geogràfic:		
A.1.4) Univers a entrevistar:		
A.1.5) Tipus de mostreig		

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

Reunions de grups

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: autoadministrada (proporcional, aleatori simple, univers: Tota la població usuària en el anomenat servei en la data de fer el treball de camp)

B) Dades administratives:

B.1) Promotor de l'estudi:

Unitat/Direcció:	Direcció d'Atenció al Client del CSI i la Direcció del Hospital Sociosanitari.
Departament/Altres:	Consorci sanitari Integral

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		Direcció d'Atenció al Client del CSI i la Direcció del Hospital Sociosanitari.
Anàlisi i informe de resultats addicional		Direcció d'Atenció al Client del CSI i la Direcció del Hospital Sociosanitari.
Altres (especifiqueu):		

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		2.500 € (IVA no inclòs)
Anàlisi i informe de resultats addicional		1.500 € (IVA no inclòs)
Altres (especifiqueu):		

C) Calendari:

previsió d'execució dels treballs:

calendari final d'execució:

Treball de camp:			Octubre 2011	Octubre 2011
Lliurament de resultats:			Desembre 2011	
Presentació resultats:			Gener 2012	
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	Informe de resultats

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).