

FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS QUANTITATIUS

a) Proposta de títol de l'estudi:

**ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT EXTERN DELS SERVEI
D'ATENCIÓ DOMICILIARIA (Auxiliar de la llar)**

Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

b) Tema objecte d'estudi:: Satisfacció dels clients externs del Servei d'atenció domiciliaria del CSI.

c) Motivacions / Objectius:

OBJECTIUS:

- Estimar el grau de satisfacció dels clients externs 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.

e) **Entitat/empresa executora:** Direcció d'Atenció al Client del CSI i Servei d'atenció Domiciliària

f)

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:

Informe

Preu:

Total de 14000 euros

Dades tècniques

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

Àmbit geogràfic: Clients

Univers: Persones ateses durant l'any anterior a les diferents àrees del SAD. Persones ateses durant l'any en curs. Criteris d'exclusió: clients que no tenen telèfon, pacients amb dificultats greus de audició i compressió i èxits.

Mostra: Per estimar una proporció esperada del 50% amb un nivell de confiança del 95 % i una precisió del 7% el mínim de subjectes estudiats és de **196** en cada àrea.

Error mostral:

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

- | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Aleatori simple | <input type="checkbox"/> | Altres (especificar) |
| <input type="checkbox"/> | Polietàpic estratificat | <input type="checkbox"/> | Pendent de decidir |

Metodologia: tècnica de recollida de la informació

- c) Les enquestes s'administren telefònicament per la mateixa entrevistadora, que segueix sempre el mateix ordre en les preguntes i utilitza sempre les mateixes formulacions. Si una persona seleccionada no respon a la trucada, es torna a intentar fins a tres vegades en horaris diferents, abans de substituir-la per una altra. Les respostes estan expressades en escales Likker i dicotòmiques. A més, cada àrea rep una puntuació global de 0 a 10.

Autoadministrada al propi resident

Quantitativa

- | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Telefònic paper | <input type="checkbox"/> | Presencial al carrer |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Telefònic CATI (ordinador) | <input type="checkbox"/> | Presencial domiciliària |
| <input type="checkbox"/> | Internet | <input type="checkbox"/> | Postal |
| | | <input type="checkbox"/> | Altres: autoadministrada |
| | | <input type="checkbox"/> | Pendent de decidir |

Per a cada pregunta, es presenta el percentatge de respostes positives i el corresponent interval de confiança al 95% d'aquest percentatge. Es defineix com a positiva aquella resposta que correspon a les categories molt bo o bo, per cadascuna de les preguntes considerades.

–cadascun dels resultats obtinguts en cada pregunta realitzada es compara a un resultat òptim de referència definit prèviament:

- ☺ indica que el resultat obtingut és significativament millor que el nivell de referència
- ☹ indica que el resultat és inferior de forma estadísticament significativa al nivell de referència.
- Si el resultat no és estadísticament diferent del nivell d'excel·lència, la casella de valoració d'aquell ítem queda en blanc.

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