



REO núm: 878
Data: 17/04/2018



Fitxa tècnica

Enquesta de satisfacció del client extern atès a la Unitat d'Hospitalització a Domicili (HADO) dels hospitals d'aguts del Consorci Sanitari Integral (CSI). 2015

Organisme promotor: Consorci Sanitari Integral



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**



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 atès a la Unitat de d'Hospitalització a Domicili (HADO) dels hospitals d'aguts del Consorci Sanitari Integral (CSI).
Motivacions / objectius:	<p>OBJECTIUS:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Estimar el grau de satisfacció dels clients externs en les seves diferents dimensions.➤ Incorporar l'opinió del client extern en la planificació estratègica mitjançant l'enquesta d'opinió.➤ Identificar accions de millora derivades de l'opinió del client extern. <p>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 i incorporada a la planificació estratègica com una font imprescindible en la mateixa.</p>

	<p>Per a elaborar la enquesta de satisfacció dels pacients atesos per les Unitats d'Hospitalització a Domicili (HADO) dels hospitals d'aguts del CSI, s'ha format un grup professionals mèdics i d'infermeria d'aquest servei i de la Unitat d'Atenció al Ciutadà per tal de dissenyar un model d'enquesta únic per tots els centres del CSI, amb l'objectiu de conèixer la seva satisfacció amb el servei i establir un estàndard d'excel·lència per identificar les àrees de millores.</p>
--	--

Pla anual:	Sí
-------------------	----

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

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

Amb enquestador: Sí		Auto administrada:	
<input type="checkbox"/> Personal	<input checked="" type="checkbox"/> Telefònica CATI	<input type="checkbox"/> Internet / on-line	<input type="checkbox"/> en paper

Escolliu opció:

Observacions:

A.1.1) Durada del qüestionari:	de 11 a 15 minuts			
A.1.2) Grandària mostra:	Fins a 500 entrevistes	n= 184)	Ponderació No aplica	Error=±10%
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Altres. Especifiqueu:	Població de referència dels hospitals d'aguts del CSI		
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiqueu:	Persones ateses el primer semestre de 2013 per l'equip d'Hospitalització a Domicili (HADO) de l'Hospital Transversal, essent els criteris d'exclusió : pacients atesos per Psiquiatria i èxitus.		
A.1.5) Tipus de mostreig	Altres. Especifiqueu:	Aleatori simple		

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

Reunions de grups Grups de discussió Altres: _____

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: _____

B) Dades administratives:

B.1) Promotor de l'estudi:

Unitat/Direcció:	Direcció d'Atenció al Ciutadà i Comunicació del CSI
Departament/Altres:	Unitat d'Epidemiologia Clínica del CSI

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:	El disseny del qüestionari es va portar a terme, tal com s'especifica en l'apartat de motivacions,	El disseny del qüestionari es va portar a terme, tal com s'especifica en l'apartat de motivacions,
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:	Altres: especifiqueu	Altres: especifiqueu
Telefònic:	Altres: especifiqueu	Altres: especifiqueu
Internet / on-line:		
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats addicional		
Altres (especifiqueu):		

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:	600 € (IVA no inclòs)	600 € (IVA no inclòs)
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Telefònic:	300 € (IVA no inclòs)	300 € (IVA no inclòs)
Internet / on-line:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Reunions de grups:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Altres metodologies	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Anàlisis i informe de resultats addicional	2600 € (IVA no inclòs)	2600 € (IVA no inclòs)
Altres (especifiqueu):	100 € (IVA no inclòs) Material audiovisual	100 € (IVA no inclòs) Material audiovisual

C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>		<i>calendari final d'execució:</i>	
Treball de camp:	03/02/2015	30/09/2015	03/02/2015	30/09/2015
Lliurament de resultats:				
Presentació resultats:	28/11/2015		28/11/2015	
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	

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).