



FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS QUANTITATIUS

Proposta de títol de l'estudi: ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT EXTERN DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (Treballadora familiar)

Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

Tema objecte d'estudi:

(Temàtica de l'estudi) Satisfacció dels clients externs del Servei d'atenció domiciliària del CSI.

Motivacions / Objectius:

(Descripció dels objectius principals de l'estudi)

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.

Unitat promotora: Direcció d'Atenció al Client del CSI

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

Enquesta:

Informe:

Condicions de contractació:

(Marcar amb una creu la casella corresponent)

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Concurs obert

Concurs restringit

Conveni de col·laboració

Subvenció

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>

Procediment negociat

Contracte menor

Elaboració pròpia

Partida pressupostària:

(Codi de la partida pressupostària d'on es trauran els diners per pagar l'enquesta)

derivada del pressupost ordinari de personal de la institució

Cost: 14.000 euros

Enquesta

Preu:

IVA:

Informe

Preu:

IVA:

Dades tècniques

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

Àmbit geogràfic: **Clients del**

Univers: Persones ateses durant l'any anterior a les diferents àrees del SAD

Mostra:

(Especificar les característiques de la mostra)

Grandària de la 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:

Persones ateses durant l'any en curs.

Criteris d'exclusió: clients que no tenen telefono, pacients amb dificultats greus de audició i compressió i èxitus.

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

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

- Telefònic paper
 Telefònic CATI (ordinador)

- Presencial al carrer
 Presencial domiciliària

Quantitativa

Internet

Postal
 Altres (especificar):

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 |