



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 als hospitals del Consorci Sanitari Integral (CSI), respecte al Servei de Cuina.
Motivacions / objectius:	<p>OBJECTIUS:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Estimar el grau de satisfacció dels clients externs dels CSI en el seu conjunt, en els diferents àmbits assistencials (hospitalització aguts i sociosanitari) i en els diferents centres, en relació a diversos aspectes dels àpats que se'ls ofereixen.➤ 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 que seran implementades per l'empresa proveïdora d'acord amb els Responsables de Serveis Hotelers del CSI. <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</p>

	<p>incorporada a la planificació estratègica com una font imprescindible en la mateixa.</p> <p>L'enquesta de satisfacció del menjar servit als hospitals del CSI ha estat elaborada per la Unitat d'Atenció al Ciutadà, d'acord amb els Responsables dels Serveis Hotelers i l'empresa proveïdora el Servei de Cuina, 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:	No
-------------------	----

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

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

Amb enquestador: Sí	
<input type="checkbox"/> Personal	<input type="checkbox"/> Telefònica CATI

Auto administrada:	
<input type="checkbox"/> Internet / on-line	<input checked="" 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=840 usuaris que en el moment de fer l'estudi no reuneixin cap dels criteris d'exclusió Onada març: 308 onada juliol: 226 onada novembre: 306	Ponderació	Error = ± %
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Altres. Especifiqueu:	Població de referència dels hospitals del CSI		
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiqueu:	Pacients a qui es serveixen àpats (usuaris hospitalitzats/usuaris hospitals de dia)		
A.1.5) Tipus de mostreig	Altres.	Autoselecció de les persones		



	Especifiqueu:	
--	---------------	--

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 s'ha portat a terme, tal com s'especifica en l'apartat de motivacions,	
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies	Mitjans propis	
Anàlisis i informe de resultats addicional	Mitjans propis	
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: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies	765 € (IVA no inclòs)	765 € (IVA no inclòs)
Anàlisis i informe de resultats addicional	2600 € (IVA no inclòs)	2600 € (IVA no inclòs)
Altres (especifiqueu):	100 € (IVA no inclòs) Material fungible	100 € (IVA no inclòs) Material fungible

C) Calendari:

	previsió d'execució dels treballs:		calendari final d'execució:	
Treball de camp:	16/03/2015	16/03/2015	16/03/2015	16/03/2015
Lliurament de resultats:			27/04/2015	
Presentació resultats:			27/04/2015	
Observacions:	<i>Tres talls anuals: març, juliol, novembre, en un dia concret, en tots els centres i presentació de resultats en el termini màxim de 30 dies posteriors.</i>			

	previsió d'execució dels treballs:		calendari final d'execució:	
Treball de camp:	13/07/2015	13/07/2015	13/07/2015	13/07/2015
Lliurament de resultats:			03/09/2015	
Presentació resultats:			03/09/2015	
Observacions:	<i>Tres talls anuals: març, juliol, novembre, en un dia concret, en tots els centres i presentació de resultats en el termini màxim de 30 dies posteriors.</i>			

	previsió d'execució dels treballs:		calendari final d'execució:	
Treball de camp:	16/11/2015	16/11/2015	16/11/2015	16/11/2015
Lliurament de resultats:			04/12/2015	
Presentació resultats:			04/12/2015	
Observacions:	<i>Tres talls anuals: març, juliol, novembre, en un dia concret, en tots els centres i presentació de resultats en el termini màxim de 30 dies posteriors.</i>			

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	Hi ha dos models de qüestionari, en funció de pacient agut o sociosanitari, només canvia una pregunta

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).