



## Fitxa tècnica per estudis d'opinió

- Provisional** per a l'emissió de vistiplau  
 **Definitiva** per a la incorporació al REO

<b>Títol de l'estudi d'opinió:</b>	Enquesta de satisfacció del client extern de pal·liatius sociosanitari del Consorci sanitari Integral (CSI)
<b>Motivacions / objectius:</b>	<p>Estimar el grau de satisfacció dels usuaris de Pal.liatius 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>

<b>Pla anual:</b>	No
-------------------	----

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

**A.1) Enquestes quantitatives<sup>ii</sup>:**

- Personal     Telefònica CATI     Internet / on-line

*Escolliu opció:*

*Observacions:*

A.1.1) <b>Durada del qüestionari:</b>			
A.1.2) <b>Grandària mostra:</b>		n=	Ponderació    Error = ± %
A.1.3) <b>Àmbit geogràfic:</b>			

A.1.4) <b>Univers a entrevistar:</b>		
A.1.5) <b>Tipus de mostreig</b>		

**A.2) Enquestes qualitatives<sup>iii</sup>:**

Reunions de grups

*Escolliu opció:*

*Observacions:*

A.2.1) <b>Núm. grups</b>		
A.2.2) <b>Àmbit geogràfic:</b>		
A.2.2) <b>Univers a entrevistar:</b>		

**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:

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

### B.2) Executor de l'estudi:

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

### B.3) Cost de l'estudi:

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

### C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>	<i>calendari final d'execució:</i>
<b>Treball de camp:</b>		Octubre 2011   Octubre 2011
<b>Lliurament de resultats:</b>		Desembre 2011
<b>Presentació resultats:</b>		Gener 2012
<b>Observacions:</b>		

### D) Documentació que s'adjunta:

<b>Qüestionari:</b>	Definitiu
<b>Altres (especifiqueu):</b>	Informe de resultats

<sup>i</sup> 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.*

<sup>ii</sup> **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)).

<sup>iii</sup> **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).