



REO núm: 915  
Data: 29/03/2019



Fitxa tècnica

## Enquesta satisfacció usuaris residència. 2018

Organisme promotor: Consorci Sanitari Integral (CSI)



**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

### 1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

<b>Títol de l'estudi d'opinió:</b>	Enquesta satisfacció Usuaris Residència.
<b>Resum de l'objecte:</b>	Enquesta de satisfacció del client extern atès a les residències de gent gran del Consorci Sanitari Integral (CSI).
<b>Motivacions / objectius:</b>	<p><b>OBJECTIUS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Estimar el grau de satisfacció dels clients externs en les seves diferents dimensions.</li><li>2. Incorporar l'opinió del client extern en la planificació estratègica mitjançant les enquestes d'opinió.</li><li>3. Identificar accions de millora derivades de l'opinió del client extern.</li></ol> <p><b>MOTIVACIONS:</b> 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>L'enquesta de satisfacció dels usuaris de Residència ha estat dissenyada per un grup de professionals format pels Responsables de les residències del CSI i personal de la Unitat d'Atenció al Ciutadà, 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>

<b>Pla anual:</b>	Sí
-------------------	----

### 2. Altres paràmetres tècnics

## 2.1 Fitxa tècnica

### Enquestes quantitatives<sup>iii</sup>:

Personal (Lot 1)     Telefònica (Lot 2)     Internet / en línia (Lot 3)

Altres: Autoadministrada

<b>Durada del qüestionari:</b>	10-15 minuts.	
<b>Grandària de la mostra:</b>	n= usuaris que en el moment de fer l'estudi no reuneixin cap dels criteris d'exclusió. Padilla: 26 Collblanc: 7	Error = $\pm$
<b>Univers:</b>	Usuaris atesos a les residències del CSI l'any 2018.	
<b>Mostreig:</b>	Selecció de persones que no reuneixin els criteris d'exclusió, segons valoració professional.	
<b>Quotes addicionals:</b>	No.	
<b>Àmbit geogràfic:</b>	Població de referència de les residències del CSI.	
<b>Afixació territorial:</b>	No.	
<b>Lloc de realització de l'entrevista:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Residència Francisco Padilla: Av/ Electricitat 25-43 (08906 L'Hospitalet de Llobregat)</li> <li>▪ Residència Collblanc Companys Socials: C/Riera Blanca 18-20 (08903 L'Hospitalet de Llobregat)</li> </ul>	
<b>Marc mostral:</b>	Cens de residents.	

### Enquestes qualitatives<sup>iv</sup>:

Reunions de grups (Lot 4)     Grups de discussió

Altres: \_\_\_\_\_

A.2.1) Núm. grups	
A.2.2) Àmbit geogràfic:	
A.2.2) Univers a entrevistar:	

### Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors

Marcs mostrals per a enquestes per internet (Lot 5)

Especifiqueu: \_\_\_\_\_

## 2.2 Qüestionari:

Brifing o primer esborrany

Adjunta qüestionari / guió de l'entrevista definitiu

Especifiqueu: \_\_\_\_\_

### 3. Altres dades de l'estudi

#### 3.1) Promotor de l'estudi:

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

#### 3.2) Executor de l'estudi:

	Dades provisionals	Dades definitives
Direcció i disseny:	El disseny del qüestionari s'ha portat a terme, tal com s'especifica en l'apartat de motivacions.	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		
Anàlisi i informe de resultats addicional		
Altres (especifiqueu):		

#### 3.3) Cost de l'estudi:

	Dades provisionals	Dades definitives
Direcció i disseny:	600 €	600 €
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies	765 €	765 €
Anàlisi i informe de resultats addicional	2600 €	2600 €
Altres (especifiqueu):	100 € Material fungible	100 € Material fungible

(IVA no inclòs)

### 4. Calendari d'execució de les prestacions

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>		<i>calendari final d'execució:</i>	
<b>Treball de camp:</b>	05/11/2018	21/12/2018	05/11/2018	10/12/2018
<b>Lliurament de resultats:</b>	28/02/2019		26/02/2019	
<b>Presentació resultats:</b>	28/02/2019		12/03/2019	

Observacions:	
---------------	--

## D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari / Guió de l'entrevista definitiu

Altres (especifiqueu) \_\_\_\_\_

<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> L'article 19.2 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió preveu que cada departament, d'acord amb les funcions que li són pròpies, pot elaborar un pla de treball anual amb relació als estudis a què fa referència l'apartat 1, que inclogui les propostes dels organismes i les entitats que en depenen o hi estan vinculats a què fa referència l'article 3.c. El dit pla ha de contenir la identificació dels estudis, la forma d'adjudicació i el nivell de difusió. Se n'ha de donar compte al Consell Rector

<sup>iii</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>iv</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).

<sup>v</sup> **Empreses homologades:** El Centre d'Estudis d'Opinió és l'òrgan competent per homologar les empreses que poden realitzar estudis d'opinió d'interès de la Generalitat, d'acord amb la normativa aplicable en matèria de contractació pública. Aquesta homologació és vinculant per als departaments i els organismes de la Generalitat, tal com preveu l'article 19.3 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió. L'homologació es vehicula a través de l'Acord marc de serveis per a la realització d'estudis d'opinió d'interès de la Generalitat de Catalunya. El vigent en aquests moments correspon a l'expedient de contractació amb el núm. CAM-01/2016