



FITXA TÈCNICA

Proposta de títol de l'estudi: ESTUDI DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS QUE HAN REBUT ASSISTÈNCIA A URGÈNCIES DE L'HOSPITAL SANT JOAN DE REUS DURANT EL MES DE FEBRER DEL 2008.

Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

Tema objecte d'estudi: LA QUALITAT PERCEBUDA I LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS QUE HAN REBUT ASSISTÈNCIA A URGÈNCIES DE L'HOSPITAL SANT JOAN DE REUS.

(Temàtica de l'estudi)

Motivacions / Objectius: CONÈIXER LA SATISFACCIÓ DELS PACIENTS VISITATS A URGÈNCIES I VALORAR EL IMPACTE DE DIVERSES MILLORES IMPLEMENTADES.

(Descripció dels objectius principals de l'estudi)

Unitat promotora: UNITAT DE QUALITAT DEL GRUP SAGESSA- HOSPITAL SANT JOAN DE REUS

**Entitat/empresa executora:
GRUPO ASTEL**

Condicions de contractació:

(Marcar amb una creu la casella corresponent)

Concurs obert
Concurs restringit
Conveni de col·laboració
Subvenció

Procediment negociat
Contracte menor
Elaboració pròpia

Cost: 2.047,5 IVA 16% NO INCLOS

Enquesta Preu: 1984,5 euros IVA 16% NO INCLOS

Informe Preu: 90 EUROS- IVA: 16% NO INCLÒS



Dades tècniques

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

Àmbit geogràfic:

Univers: POBLACIÓ = PACIENTS VISITATS AL SERVEI D'URGÈNCIES DE L'HOSPITAL SANT

Mostra:

(Especificar les característiques de la mostra)

Grandària de la mostra: **n= 294** N=6356 AMB ELS CRITERIS D'EXCLUSIÓ: CRÍTICS, MENORS DE 18 ANYS, ESTRANGERS, RESIDENTS A ALTRES COMUNITATS AUTÒNOMES, DETERMINATS SERVEI (ONCO, PED., GINEC., OBST.), FUGUES, SENSE CONTACTE TELEFÒNIC, ALTES A ALTRES CENTRES, DIAGNÒSTIC RELACIONAT AMB POSSIBLE MALTRACTAMENT, IMMIGRANTS, N= 3182

S'ha posposat per assolir un temps finestra per evitar que el factor tems pugui influir en les opinions.

Error mostral: $p < 0,005$ AMB LA MATEIXA PROPORCIÓ D'INGRÉS POSTERIOR HOSPITALARI I DE DESTÍ A L'ALTA DE DOMICILI.

Quotesx

- 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

Quantitativa

- | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Telefònic paper | <input type="checkbox"/> | Presencial al carrer |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Telefònic CATI (ordinador) | <input type="checkbox"/> | Presencial domiciliària |
| <input type="checkbox"/> | Internet | <input type="checkbox"/> | Postal |
| | | <input type="checkbox"/> | Altres (<i>especificar</i>): |
| | | <input type="checkbox"/> | Pendent de decidir |

Qualitativa

- | | | | |
|--------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Entrevista en profunditat | <input type="checkbox"/> | Altres (<i>especificar</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Reunions de grup | <input type="checkbox"/> | Pendent de decidir |

Calendari del projecte

Disseny de la mostra i del qüestionari:

La mostra contempla els criteris d'exclusió anteriorment citats i s'escull els pacients que componen la base de dades de forma aleatòria.

El qüestionari utilitzat serà el utilitzat pel CATSALUT per valorar la satisfacció dels usuaris d'urgències. (Annex document)

Treball de camp: Març-abril 2008

Lliurament de resultats: Informe al director del centre, a la gerència operativa, a la direcció de qualitat i a la direcció del servei, i posteriorment s'establirà Pla de millores. Es vol valorar periòdicament la influència en la satisfacció dels usuaris de les millores que es van implementant.

Text del qüestionari

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Brífung (descripció d'objectius) |
| <input type="checkbox"/> | Esborrany |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Definitiu |