

## INFORME DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT 2021

### 1. Enquesta enviada

Al **Biobanc IDIBGI** sempre hem considerat que la qualitat del serveis oferts és molt important pels nostres clients. Per això, per tal de donar continuïtat a l'adaptació al nostre Sistema de Gestió de la Qualitat ISO 9001:2015, amb l'objectiu de desenvolupar un procés de millora intern que optimitzi els nostres serveis, anualment realitzem una enquesta de satisfacció als clients.

		Excel·lent	Molt bo	Acceptable	Deficient	Molt deficient
<b>P1</b>	<b>Nivell de satisfacció del servei de cessió de mostres del fons Biobanc:</b>					
P1.1	Procediment de sol·licitud de mostres					
P1.2	Mostres ofertades al catàleg					
P1.3	Formulari de sol·licitud					
P1.4	Tràmits amb el CEIm					
P1.5	Terminis compromesos					
P1.6	Nivell de satisfacció del servei					
<b>P2</b>	<b>Nivell de satisfacció del servei de processament de mostres:</b>					
P2.1	Circuit de programació de donants					
P2.2	Circuit d'enviament de mostres					
P2.3	Processaments ofertats al catàleg					
P2.4	Nivell de satisfacció del servei					
<b>P3</b>	<b>Nivell de satisfacció del servei de suport tècnic:</b>					
P3.1	Nivell de satisfacció del servei					
<b>P4</b>	<b>Nivell de satisfacció general:</b>					
P4.1	Facilitat a l'hora de contactar amb el Biobanc					
P4.2	Tracte per part del personal					
P4.3	Assessorament					
P4.4	Serveis prestats					
P4.5	Valoració global del Biobanc					
<b>Té alguna observació?</b>						
<b>Té alguna suggerència de millora?</b>						
<b>Nom i cognoms (opcional)</b>						

## 2. Resultats

L'enquesta realitzada correspon al període d'activitat 2021. Aquesta va ser enviada als clients el 15/12/2021 amb la possibilitat de respondre fins al 21/12/2021, i no es va poder realitzar un recordatori per tal d'ampliar el nombre de respostes rebudes.

L'enquesta va ser contestada per un 37,89% dels clients amb una valoració global mitjana de 8,15. La resposta era anònima a no ser que l'enquestat especifiques voluntàriament el seu nom.

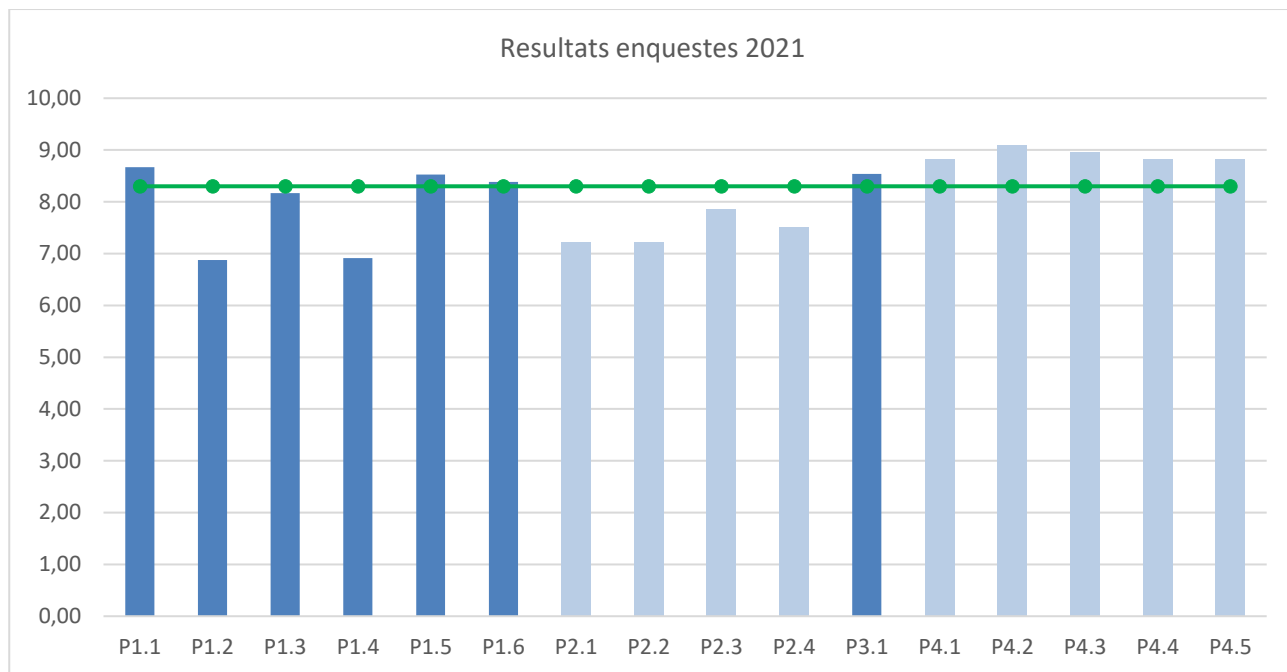
Aquest any, des del departament de qualitat es va proposar modificar les preguntes, la qual cosa no ens permetrà comparar els resultats amb els anys anteriors però si que servirà per conèixer molt millor la satisfacció dels clients en els procediments que ens semblen més claus. Es va passar de fer 6 preguntes generals a 16 de més concretes.

Globalment, es va obtenir una bona puntuació en totes les preguntes:

- En 9 de 16 preguntes es va igualar o superar el valor objectiu (8,3), amb una puntuació de 8,38 a 9,10.
  - P1.6 Nivell de satisfacció del servei
  - P1.5 Terminis compromesos
  - P3.1 Nivell de satisfacció del servei
  - P1.1 Procediment de sol·licitud de mostres
  - P4.1 Facilitat a l'hora de contactar amb el Biobanc
  - P4.4 Serveis prestats
  - P4.5 Valoració global del Biobanc
  - P4.3 Assessorament
  - P4.2 Tracte per part del personal
- En 5 de 16 preguntes es va obtenir una puntuació notable quasi arribant a l'objectiu (8,3), anant de 7,22 a 8,17.
  - P2.1 Circuit de programació de donants
  - P2.2 Circuit d'enviament de mostres
  - P2.4 Nivell de satisfacció del servei
  - P2.3 Processaments ofertats al catàleg
  - P1.3 Formulari de sol·licitud
- En 2 de 16 preguntes es va obtenir una puntuació llunyana a l'objectiu (8,3), anant de 6,88 a 6,92.
  - P1.2 Mostres ofertades al catàleg
  - P1.4 Tràmits amb el CEIm

Precisament, les dues preguntes on es va obtenir una puntuació més baixa també són les que els enquestats van respondre més la opció "No Aplica" i, els pocs que les van contestar, les van qualificar com a "Acceptables" i en un cas com a "Molt deficient", referint-se a la pregunta que feia sobre el CEIm. Analitzant els comentaris que també feien referència al CEIm, creiem que no es va respondre tant pel servei Biobanc-CEIm sinó del CEIm en la seva totalitat. Per aquest motiu, en la propera enquesta que s'envii aquestes dues preguntes es reformularan.

Per acabar, respecte l'any anterior s'ha augmentat lleugerament el número de respostes rebudes, de 31,94% (2020) a 37,89% (2021), però s'ha empitjorat lleugerament la puntuació mitjana obtinguda, de 8,30 (2020) a 8,15 (2021). Tot i així, valorem satisfactòriament aquests resultats.



	Excel·lent	Molt bo	Acceptable	Deficient	Molt deficient
Valoració	10	7,5	5	2,5	0