

INFORME DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT 2024

1. Enquesta enviada

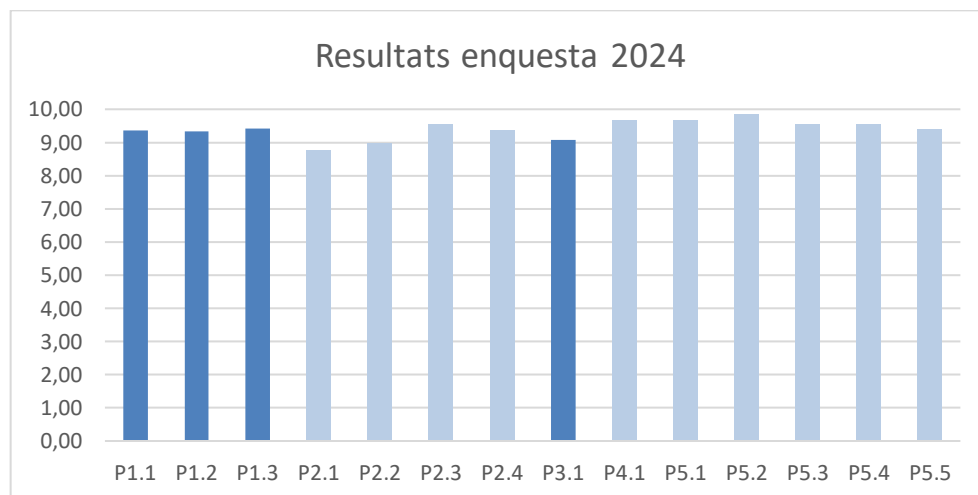
Al **Biobanc IDIBGI** sempre hem considerat que la qualitat del serveis oferts és molt important pels nostres clients. Per això, per tal de donar continuïtat a l'adaptació al nostre Sistema de Gestió de la Qualitat ISO 9001:2015, amb l'objectiu de desenvolupar un procés de millora intern que optimitzi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

		Excel·lent	Molt bo	Acceptable	Deficient	Molt deficient
P1	Nivell de satisfacció amb el servei de cessió de mostres del fons Biobanc:					
P1.1	Procediment de sol·licitud de mostres					
P1.2	Terminis compromesos					
P1.3	Nivell de satisfacció del servei					
P2	Nivell de satisfacció amb el servei de processament de mostres:					
P2.1	Circuit de programació de donants					
P2.2	Circuit d'enviament de mostres					
P2.3	Processaments i serveis ofertats					
P2.4	Nivell de satisfacció del servei					
P3	Nivell de satisfacció amb el servei de criopreservació (tanc de nitrogen):					
P3.1	Nivell de satisfacció del servei					
P4	Nivell de satisfacció amb el servei de suport tècnic:					
P4.1	Nivell de satisfacció del servei					
P5	Nivell de satisfacció general:					
P5.1	Facilitat a l'hora de contactar amb el Biobanc					
P5.2	Tracte per part del personal					
P5.3	Assessorament					
P5.4	Serveis prestats					
P5.5	Valoració global del Biobanc					
T'agradaria que oferíssim algun nou servei? Quin?						
Tens algun comentari o suggeriment de millora?						
Nom i cognoms (opcional)						

2. Resultats

Qüestionaris enviats	72
Criteri d'enviament	Enviament per mail. Enquesta realitzada a través de Google Drive.
Data d'enviament	Enviament: 02/12/2024 Recordatori: 16/12/2024
Qüestionaris rebuts	29
% Rebuts	40,28%
Valoració global mitjana	9,39 / 10

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



L'objectiu de l'enquesta és avaluar el nivell de satisfacció dels usuaris amb els serveis prestats pel Biobanc, en base als resultats obtinguts, durant el període d'activitat 2024.

Aquesta va ser enviada als usuaris el 02/12/2024 amb la possibilitat de respondre fins el 20/12/2024, i es va fer un recordatori el 16/12/2024 per tal d'ampliar el nombre de respostes rebudes.

Es va mantenir el mateix format i tipus de preguntes que l'any anterior, la qual cosa ha permès comparar els resultats obtinguts. Encara que es va afegir una nova pregunta sobre el servei de criopreservació (tanc de nitrogen), el qual es va consolidar durant l'any en qüestió.

La resposta a l'enquesta era anònima a no ser que l'usuari especifiqués voluntàriament el seu nom.

Respecte l'any anterior s'ha mantingut el número de respostes rebudes, del 40% (2023) a 40,28% (2024), i s'ha millorat lleugerament la puntuació mitjana obtinguda, de 9,10 (2023) a 9,39 (2024).

Globalment, s'ha obtingut una molt bona valoració en totes les preguntes, amb unes puntuacions mitjanes des de 8,75 fins a 9,83.

Si s'analitzen els resultats per tipus de servei:

- **Servei de cessió de mostres de fons Biobanc:** els resultats obtinguts en aquesta àrea mostren un alt nivell de satisfacció i una gran acceptació del procés, amb una puntuació destacada en la rapidesa i eficiència del servei.
- **Servei de processament de mostres:** els usuaris també valoren positivament els diferents aspectes consultats d'aquesta àrea, tot i que els circuits de programació de donants i d'enviament de mostres han obtingut unes puntuacions una mica més baixes (8,75 i 8,97, respectivament). Tot i que són bones valoracions, i estan per sobre de l'objectiu marcat, revisarem aquests processos per intentar millorar l'eficiència i experiència global del usuari.
- **Servei de criopreservació:** aquest servei es va iniciar a finals de l'any passat, s'ha consolidat durant el 2024 i ha comportat realitzar grans canvis de funcionament respecte com s'estava efectuant fins al moment. El servei de criopreservació ha obtingut una valoració excel·lent, demostrant la qualitat del servei i la satisfacció dels usuaris.
- **Servei tècnic:** els resultats el destaquen com un dels serveis millor valorats.
- **Valoració global:** la satisfacció general dels usuaris amb el Biobanc és molt alta, destacant-se per la qualitat en la comunicació i el tracte personalitzat que ofereix.

Els resultats obtinguts mostren un alt nivell de satisfacció dels usuaris en totes les àrees avaluades. Els punts més destacats són el tracte personal, la qualitat dels serveis tècnics prestats, i la resposta i assistència en el suport tècnic proporcionat.

Alguns enquestats han fet constar cometaris que ens ajudaran a millorar el servei tenint en compte les seves urgències i/o necessitats.

En general, el Biobanc gaudeix d'una excel·lent valoració per part dels usuaris, amb una puntuació global de **9,39**, la qual cosa reflecteix un alt grau de satisfacció i confiança en els seus serveis.

Valorem molt satisfactòriament aquests resultats i seguirem treballant per oferir un servei de qualitat als nostres usuaris.