


Direcció de Màrqueting  
UNITAT ATENCIÓ AL CLIENT  
Comunicacions 2007

---



En el present document es mostren els resultats de les comunicacions rebudes al llarg de l'any 2007 en la Unitat d'Atenció al Client:

- **Resultats globals** de totes les comunicacions rebudes, exposició de les dades i valoració de les mateixes.
  - **Comparatives dels resultats** dels dos anys actius de la Unitat d'Atenció al Client. La comparativa ens permet avaluar la incidència de les mesures endegades, així com l'evolució i tendències pel que fa a les principals àrees d'interès dels clients.
  - **Conclusions i accions de millora** que s'ha dut a terme al llarg del 2007 com a resultat de la valoració dels resultats extrets de les comunicacions rebudes l'any 2006.
- 

## 0. Introducció

### 0.A) Canvis introduïts el 2007: El full de suggeriments.

S'ha realitzat la darrera modificació del format del full de suggeriment, que **representa el 12 %** de les comunicacions que es reben dels donants de sang. Aquestes modificacions tenen com a objectiu no deixar a criteri subjectiu els motius pels quals els donants contacten amb el BST.

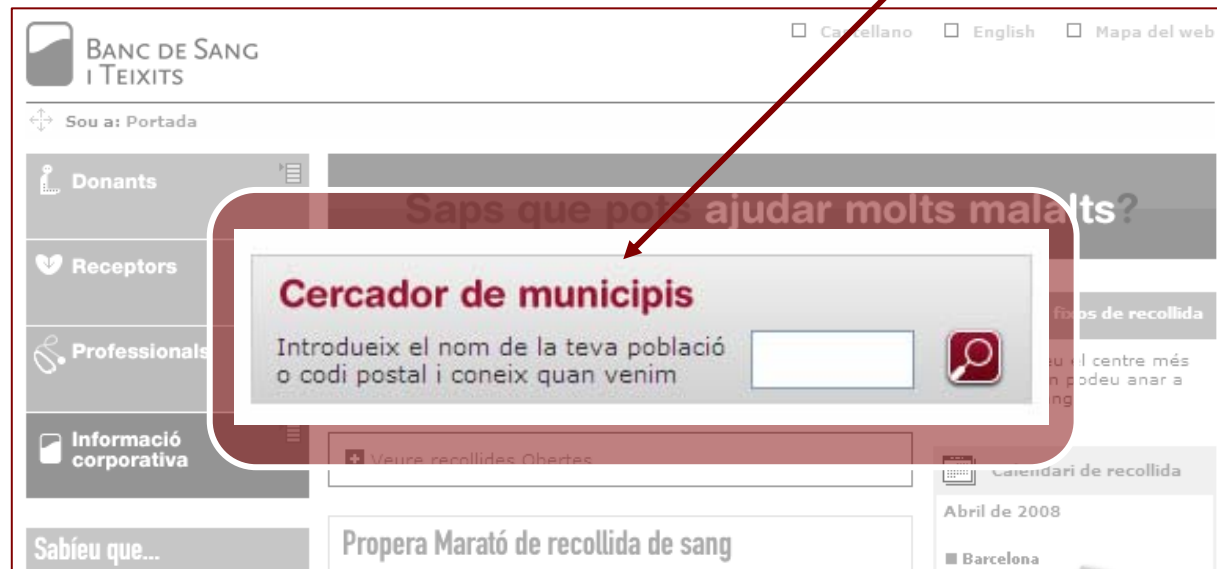
Per tant, és el propi donant qui estableix si el seu comentari es queixa o suggeriment, o bé si vol o no rebre resposta a la seva comunicació.

The image shows a form titled "BANC DE SANG I TEIXITS" with the heading "Envia'ns els teus comentaris". The form includes a header with contact information (Nom, Cognoms, D.N.I. o passaport, Número de donant, Adreça, Codi Postal, Població, Telèfon, Mòbil, Correu electrònic). Below this, there are fields for "On tu donat?" (Data, Loc) and a large text area for "Els teus comentaris o suggeriments". At the bottom right, there are checkboxes for "Queixa" and "Suggeriment", and "Vull resposta" with "SI" and "NO" options. Two callout boxes are present: one on the left with "Queixa" and "Suggeriment" and checkboxes, and one at the bottom with "Vol resposta?" and "SÍ" and "NO" checkboxes. Arrows point from these callouts to the corresponding checkboxes on the form.

## 0. Introducció

### 0.B) Canvis introduïts el 2007: Pàgina web www.bancsang.net

Arrel del suggeriment d'una donant de sang, l'any 2007 s'ha incorporat a la pàgina web la possibilitat de consultar les campanyes de donació per codi postal o introduint el nom de la població on anar a donar sang:

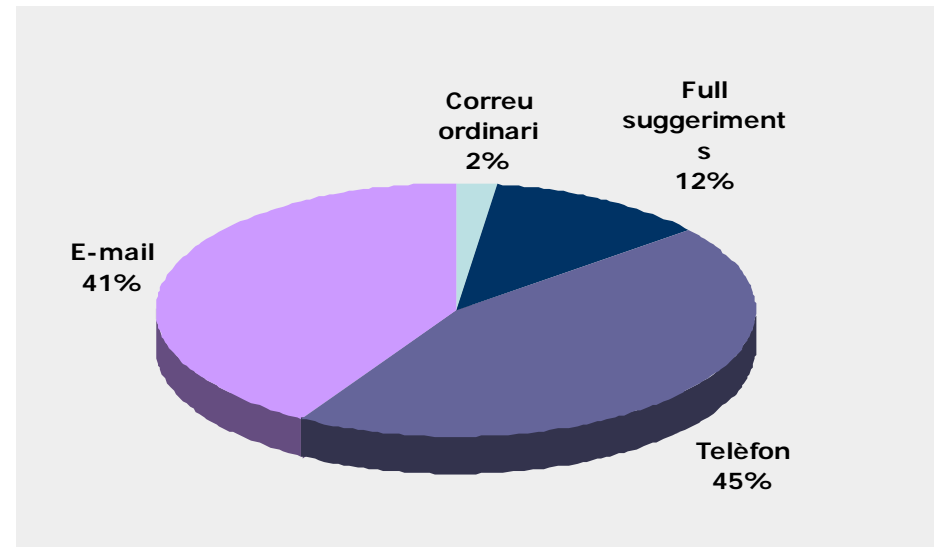


## 1. Resultats globals comunicacions dels donants

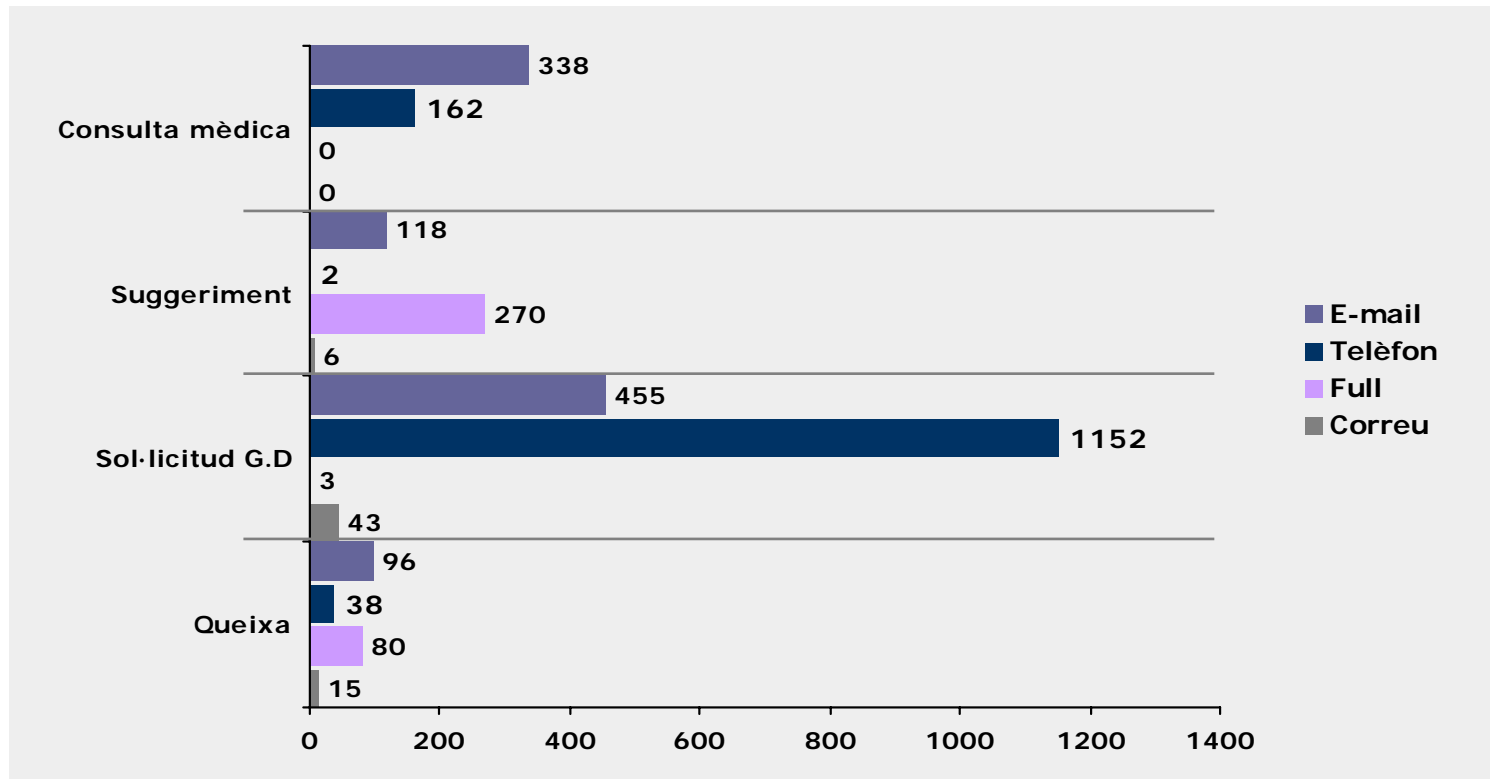
### 1.A) Vies d'entrada

El Banc de Sang i Teixits ha posat a disposició dels donants diferents vies de comunicació, per tal de facilitar als donants el contacte amb la nostra empresa:

- Correu ordinari
- Full de suggeriments
- Pàgina web *"Envian's els teus comentaris"* i *"Consulta el metge"*.
- Visita presencial (*no és significatiu, aproximadament un 1 % del total*)
- Telèfon



El **telèfon** és, sens dubte, la principal via emprada pels donants de sang. L'any 2007 s'han comptabilitzat, des del mes de juny 2007, **1.367 trucades** -suposa el 45% del total de comunicacions rebudes-.



## VIES DE COMUNICACIÓ:

- **SOL·LICITUDS DERIVADES A GESTIÓ DE DONANTS:** la via d'entrada més utilitzada és la trucada de telèfon, que suposa el 69,3% del total de sol·licituds rebudes. El correu electrònic és la segona via utilitzada per realitzar aquestes peticions, suposant el 27,3% del total.
- **CONSULTES MÈDIQUES:** els donants utilitzen l'e-mail en primera instància, amb 338 consultes realitzades.
- **QUEIXES, SUGGERIMENTS:** el full de suggeriments es converteix en la via principal, amb 80 i 270 comentaris respectivament

## 1. Resultats globals comunicacions dels donants

---

### 1.B) Criteris de classificació

Aquest any s'han ampliat els criteris de classificació, per tal de fer una millor descripció de la informació obtinguda. El criteri "COMENTARIS", on l'any 2006 s'hi incloïa totes les comunicacions que no eren ni agraïment ni consulta mèdica, ara ha quedat dividit en tres criteris que es comptabilitzen i analitzen per separat.

Així doncs, els criteris de classificació emprats aquest any en la recollida de les comunicacions són els següents:

#### 1. SOL·LICITUD GESTIÓ DE DONANTS

Fa referència a aquelles comunicacions que suposen tramitació i/o actualització de la base de dades dels donants: historial de donacions, canvis de domicili, duplicats d'analítiques, ...

A partir del novembre del 2007 es va crear l'**Oficina del Carnet** per tal de donar resposta a les nombroses reclamacions dels donants. A partir d'aquesta data, es van registrar **368 peticions**.

#### 2. QUEIXA.

Fa referència a aquelles comunicacions on els donants manifesten la seva insatisfacció en relació als diferents elements que constitueixen el procés de donació.

### 3. SUGGERIMENT

Fa referència a aquelles comunicacions on els donants ens recomanen accions que poden ajudar a millorar el nostre servei.

### 4. AGRAÏMENT

Fa referència a les felicitacions que ens comuniquen els donants referents al nostre servei.

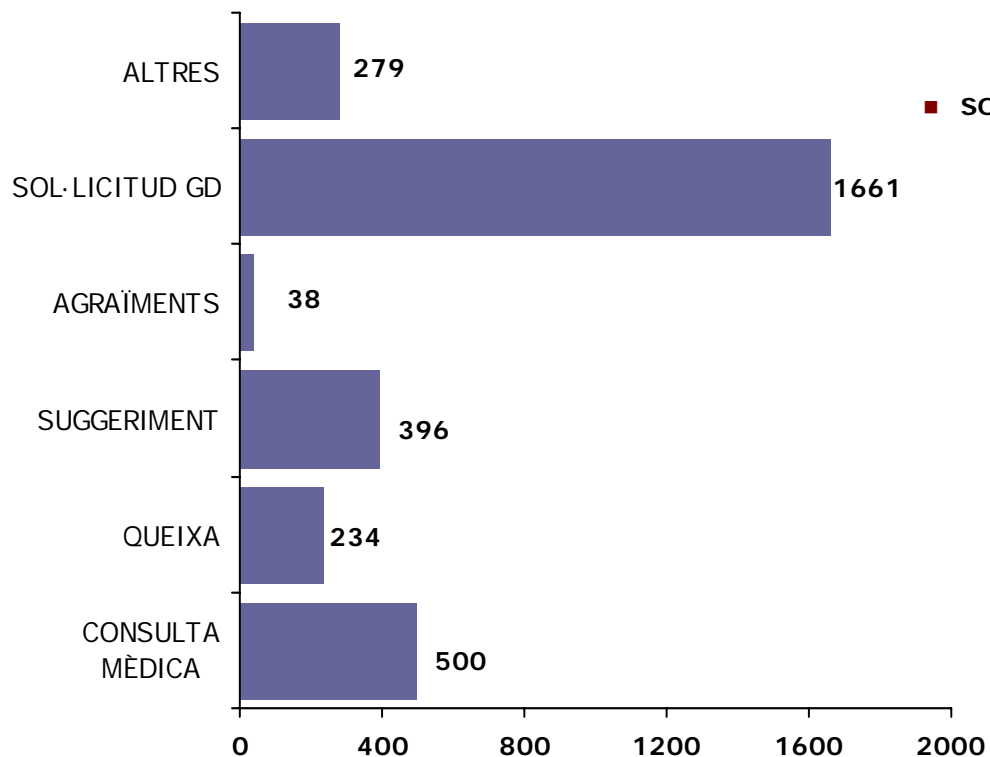
### 5. CONSULTA MÈDICA

Fa referència a les preguntes i dubtes dels donants en relació al procés de la donació de sang.

### 6. ALTRES

Fa referència a aquelles comunicacions de clients "no donants". Aquestes poden ser invitacions a congressos i jornades diverses, publicitat d'altres empreses vinculades, cursos de formació, notícies del l'àmbit sanitari, currículum vitae per treballar en la nostra empresa, entre d'altres. La majoria d'aquestes comunicacions són derivades a altres departament del BST (RR.HH, Secretaria de Gerència, ...).

L'any 2007 s'ha recollit un total de **3.111 comunicacions** de donants de sang, amb la següent distribució:



■ SOL·LICITUD GESTIÓ DE DONANTS: **53%**

■ CONSULTES MÈDIQUES: **16%**

■ SUGGERIMENTS: **12'7%**

■ ALTRES: **9%**


■ QUEIXES: **7'52%**

■ AGRAÏMENTS: **1'22%**

**100%**

Vull resposta

SI  NO



Formulari de contacte:

Nom: \_\_\_\_\_

Cognoms: \_\_\_\_\_

D. N.º: \_\_\_\_\_

Número de donant: \_\_\_\_\_

Adreça: \_\_\_\_\_

Codi Postal: \_\_\_\_\_

Població: \_\_\_\_\_

Telèfon: \_\_\_\_\_ Mòbil: \_\_\_\_\_

Codi de contacte: \_\_\_\_\_

**“Envia'ns els teus comentaris”**

■ SOL·LICITUD GESTIÓ DE DONANTS: **53%**

■ CONSULTES MÈDIQUES: **16%**

■ SUGGERIMENTS: **12'7%**



■ ALTRES: **9%**

■ QUEIXES: **7'52%**

■ AGRAÏMENTS: **1'22%**

**100%**

Vull resposta  SI  NO

En altres centres....



**HOSPITAL VALL HEBRON**

**TOTAL COMUNICACIONS REBUDES: 3.583**

**RECLAMACIONS: 2.335**

**QUEIXES: 762**

**AGRAÏMENTS: 225**

**SUGGERIMENTS: 261**



**CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ**

**TOTAL COMUNICACIONS REBUDES: 2.732**

**RECLAMACIONS: 2.639**

**AGRAÏMENTS: 43**

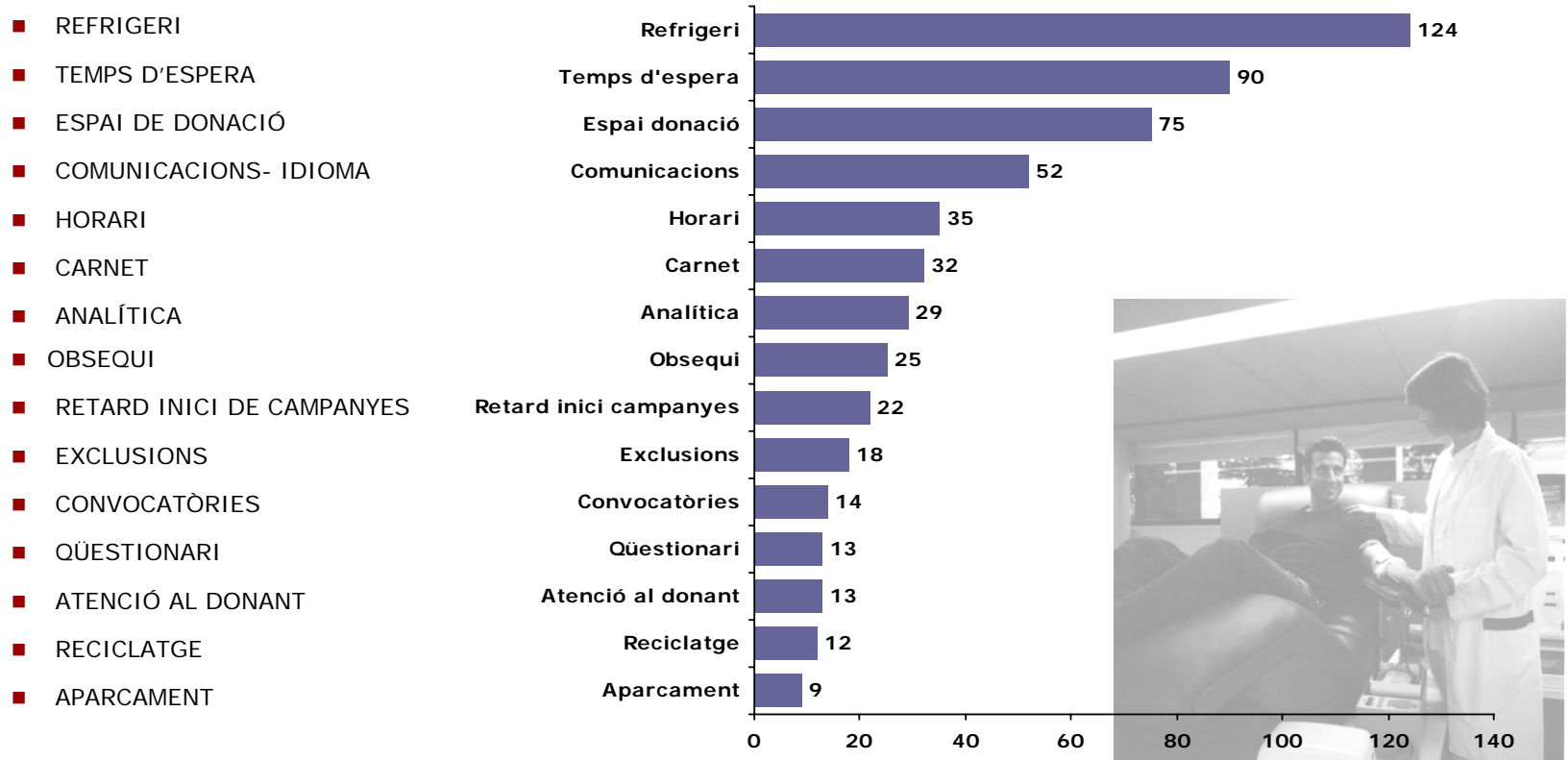
**SUGGERIMENTS: 7**

**ALTRES: 43**

## 1. Resultats globals comunicacions dels donants

### 1.C) Resultats en funció de les principals àrees d'interès

Del total dels resultats obtinguts, s'ha realitzat una anàlisi quantitativa i qualitativa de les comunicacions referides a queixes i suggeriments (**630 comunicacions**). Per tal de poder establir comparatives en relació als resultats obtinguts l'any anterior, s'ha mantingut els ítems identificats com a àrees d'interès:



## 2. Accions de millora

### ATENCIÓ AL DONANT

Durant tot l'any 2007, i com a resultat dels workshops en els que van participar els propis treballadors del BST, es van realitzar cursos de formació dirigits a cuidar el tracte amb el donant en funció de les necessitats de cada estament professional i el seu rol dins l'empresa, i els diferents perfils de donants.

### CARNET DE DONANT

El 14 de juny, dia del donant de sang, es va presentar el nou carnet de donant de sang, i les millores que presenta a nivell d'utilitat i format. El mes d'octubre d'aquest mateix any, es va obrir ***l'Oficina del Carnet***, per tal de donar resposta a les comunicacions i incidències relacionades amb l'edició del nou carnet.

### CONVOCATÒRIA

Encara que les incidències de correu encara persisteixen en algunes poblacions, les comunicacions al respecte s'han reduït considerablement degut al suport telefònic que es va posar en marxa a partir del 2006, i que s'ha modificat i millorat durant el 2007.

## ESPAI DE DONACIÓ

S'ha canviat la ubicació d'alguns punts d'extracció que no es consideraven adients, i s'ha organitzat més campanyes de donació de sang, per tal d'adaptar-nos a les demandes dels donants en aquest aspecte, i aconseguir que la donació de sang sigui una acte còmode i senzill per ells.

## REFRIGERI

Com a resposta a les demandes dels propis donants, des del mes de novembre de 2007 s'ofereix un refrigeri d'aliments ecològics, 100% naturals.