



Satisfacció dels donants 2024



**TOCA DONAR
TOCA REBRE
VIDA**

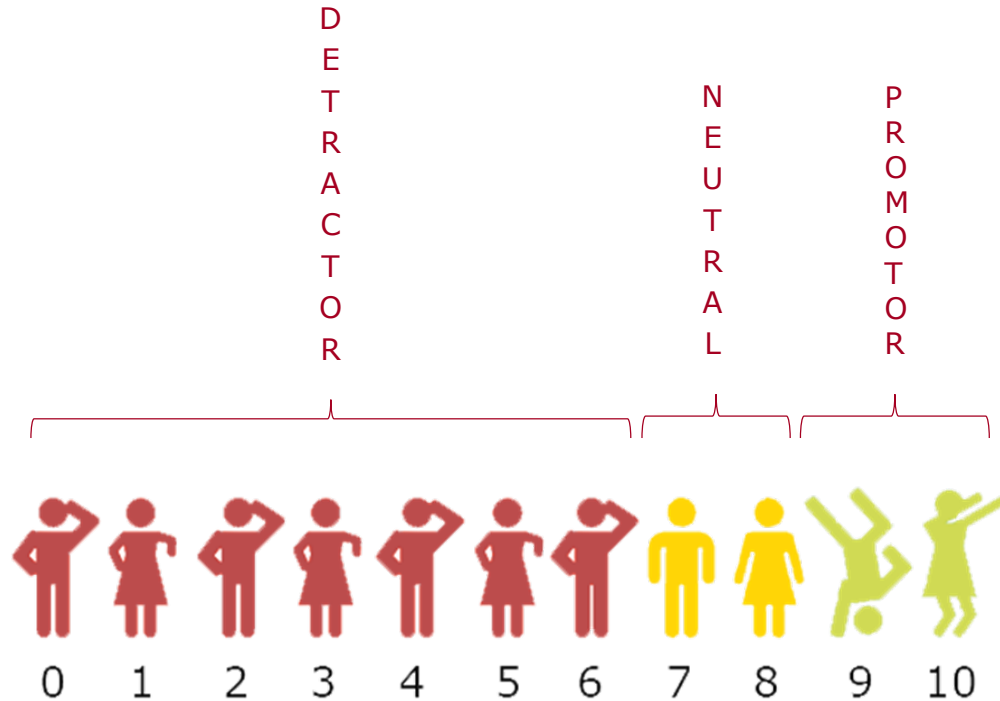


Evolució de l'índex NPS

Satisfacció global

Què és el *net promoter score* (NPS) o puntuació neta del promotor?

$$\text{NPS} = \text{P} - \text{D}$$



Aquesta eina permet mesurar la fidelitat i satisfacció dels donants respecte al fet de donar. Es basa en la probabilitat que un donant promoció la donació entre els seus amics i familiars.

Han de fer una valoració del 0 al 10. Se separen els donants en tres categories:
Promotors: 10 o 9
Neutrals: 8 o 7
Detractors: 6 o menys

Si restem el percentatge de detractors al dels promotors, obtenim l'NPS.

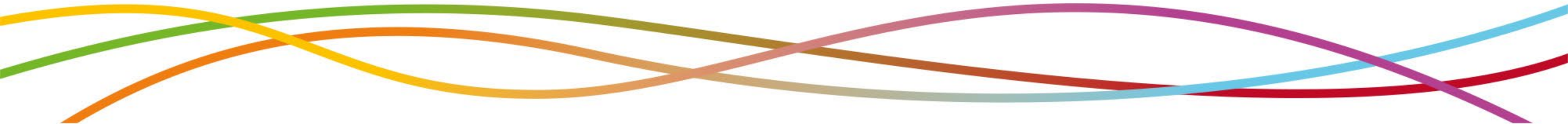
Índex NPS

L'índex de resposta a les enquestes ha disminuït lleugerament, i ha passat del 16 % el 2023 al 14,8 % el 2024.

Cal destacar que el **nivell de satisfacció és molt elevat en comparació amb altres organitzacions**. Habitualment, aquest indicador es considera satisfactori quan se situa al voltant del 50 per mil; per tant, en el cas de la nostra organització, aquest índex es troba **dins dels estàndards d'excel·lència**.

2024	84,16 NPS Sang Primera Vegada	85,88 NPS S Habitual	84,71 NPS Plasma	85,87 NPS Plaquetes	57,79 NPS Oferiment
2023	84,33 NPS Sang Primera Vegada	86,72 NPS S Habitual	84,58 NPS Plasma	86,96 NPS Plaquetes	56,95 NPS Oferiment

L'any 2024 es va registrar un **descens lleuger pel que fa a la satisfacció** dels donants que donaven per primera vegada, els habituals i els de plaquetes, mentre que la **satisfacció amb els oferiments** —és a dir, les persones que acudeixen a donar, però que finalment no poden completar la donació— ha augmentat.



Resum global

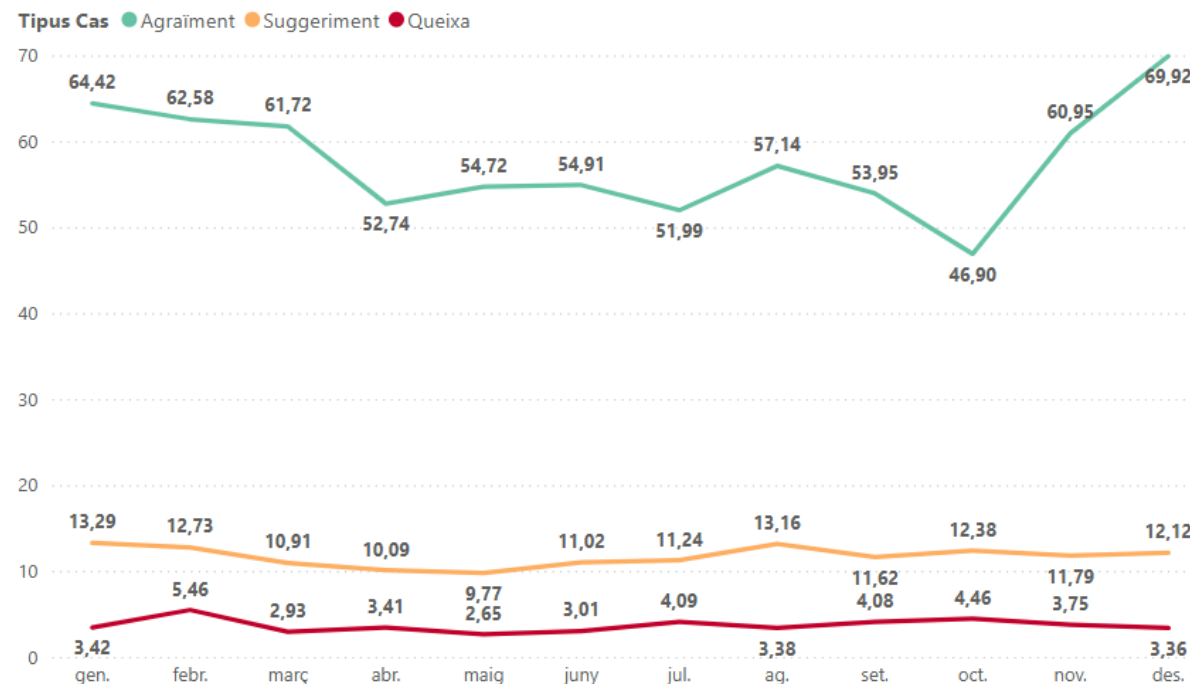
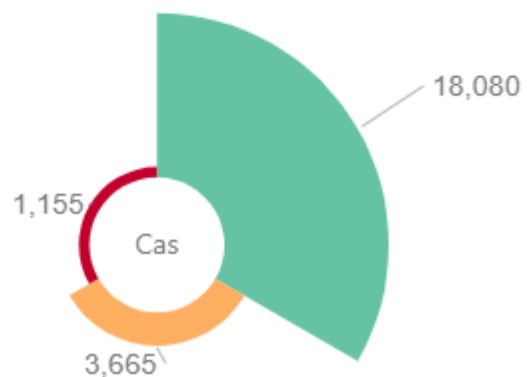
Tipus Cas	nº Actual	nº Actual x1000	nº Anterior	nº Anterior x1000
Donants atesos S,P,F,Of	313.791		312.202	
Agraïment	18.080	57,62	20.831	66,72
Suggeriment	3.665	11,68	4.041	12,94
Queixa	1.155	3,68	1.148	3,68

L'any 2024 es van atendre aproximadament 1.500 donants més que l'any anterior.
El percentatge de queixes s'ha mantingut estable en relació amb el 2023, mentre que els suggeriments i els agraïments han disminuït.

Aquí podem veure l'evolució al llarg de l'any:

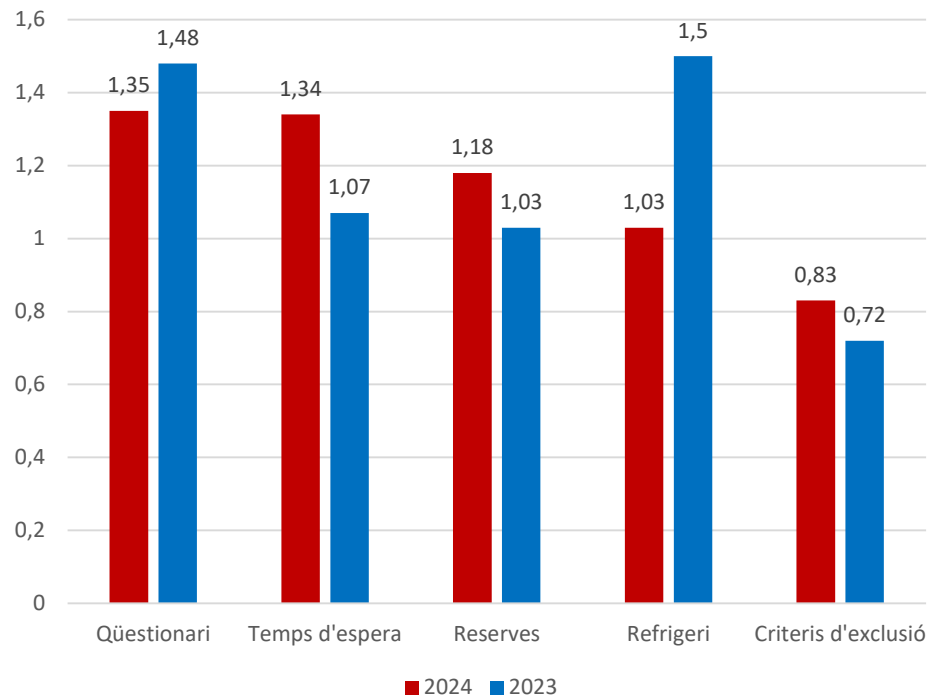
nº id A.Act per Cas

● Agraïment ● Suggeriment ● Queixa

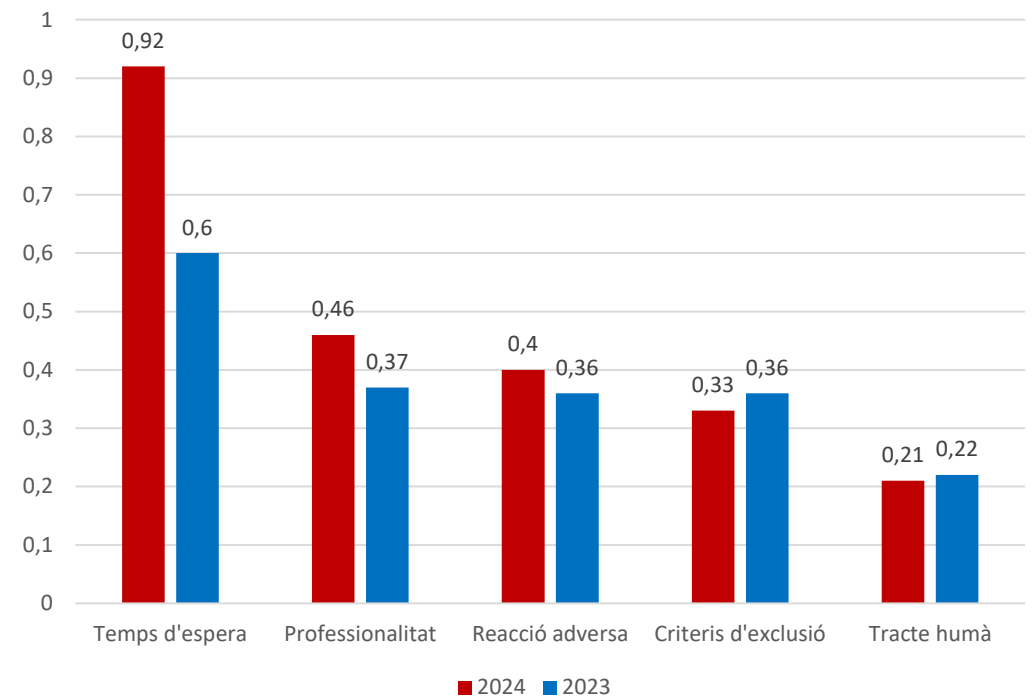


Evolució dels comentaris dels donants

Pel que fa als **suggeriments**, els cinc temes més recurrents són:



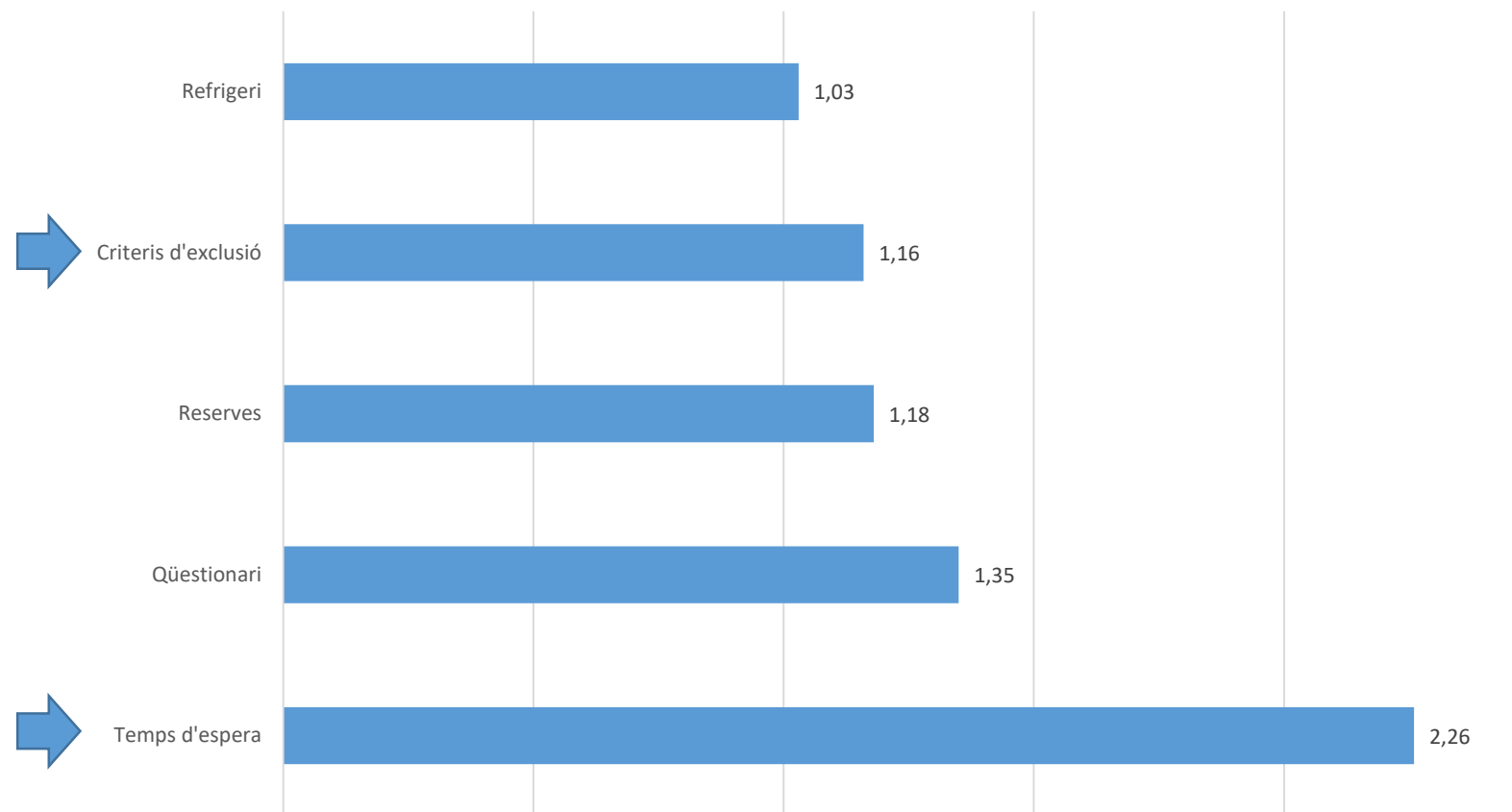
Pel que fa a les **queixes**, els cinc temes més crítics són:



Els principals temes d'interès dels donants

En sumar els cinc ítems més freqüents entre queixes i suggeriments, s'observa que dos es repeteixen: el **temps d'espera** i els **criteris d'exclusió**. Aquests dos aspectes, per tant, es confirmen com a factors rellevants per als donants i per a la seva satisfacció en el moment de fer la donació.

Per ordre d'incidència, els temes més comuns són:



Contingut dels suggeriments i queixes

Després de presentar les dades, a continuació, es fa una anàlisi breu de contingut amb l'objectiu de millorar l'experiència dels donants.



Tant en els suggeriments com en les queixes, el **temps d'espera** és un aspecte altament valorat pels donants de sang. Els comentaris rebuts indiquen que es tracta d'un àmbit de millora que pot esdevenir crític, ja que alguns donants decideixen abandonar la donació davant d'un temps d'espera prolongat.



Fer més àgil el **qüestionari previ a la donació** continua sent un dels suggeriments més recurrents, especialment entre els donants habituals. D'una banda, demanen **no haver-lo d'omplir en cada ocasió** i, de l'altra, **digitalitzar-lo** com a mesura més pràctica i sostenible. Finalment, és habitual que els donants proposin **fer analítiques més completes**, ja que consideren que, aprofitant l'extracció i l'esforç que comporta la donació, aquesta opció representaria un **valor afegit** al procés.



Pel que fa al **procés de reserva i la seva gestió** durant les campanyes de donació, els donants han expressat que, per **evitar cues i esperes llargues**, seria convenient **recuperar franges horàries més concretes**. Actualment, en limitar-se les opcions a matí o tarda, es produeix una concentració de persones en moments puntuals, cosa que genera aglomeracions. També es proposa identificar clarament els donants amb reserva i els que no en tenen, per tal de poder oferir una **atenció diferenciada i més eficient**.

REJECTED

Pel que fa als **criteris d'exclusió**, aquest és un tema recurrent que genera tant **queixes com suggeriments** entre els donants. El principal motiu és la frustració que provoca no poder donar sang en el moment previst. En altres casos, aquesta situació s'origina per una manca de comprensió dels motius d'exclusió, sovint a causa d'una explicació insuficient. De manera ocasional, també s'han detectat **incoherències en la informació proporcionada** dins del Banc de Sang: alguns donants manifesten que, després d'haver rebut la confirmació (presencialment o per telèfon) que podien donar, finalment han estat exclosos en el moment de la donació.



Finalment, el **moment del refrigeri** és un espai especialment propici perquè els donants facin suggeriments relacionats amb l'experiència posterior a la donació. Principalment, demanen **més varietat dels aliments que s'ofereixen**, que **s'adaptin a les diferents intoleràncies alimentàries** i que hi hagi opcions tant dolces com salades. A més, els donants valoren que l'espai estigui **adequadament preparat per a la separació de residus**, com a mostra de respecte pel medi ambient. En aquest sentit, molts proposen reduir l'ús d'ampolles d'aigua i fomentar l'ús de fonts o dispensadors d'aigua com a alternativa més sostenible.



bancsang.net