

# 献血者不同人群结构满意度调查与分析

吕燕, 王夕钢, 刘晓云, 崔英 (山东省潍坊市红十字中心血站 261043)

**【摘要】** 目的 建立科学合理的献血者满意度调查评价机制,使高满意度人群由当前客户变成高价值客户,低满意度人群由潜在客户成为当前客户。方法 对潍坊市 2007~2010 年 4 年间无偿献血满意度调查人群结构进行分类识别,分成两组并在观察组中实行差别化管理。结果 观察组比对照组在组成无偿献血长效机制建设中的重要指标有明显改善,其中,献血主体结构发生明显变化且高满意度比例明显上升;不满意的因素发生结构性变化;固定献血(献血 2 次以上)比例显著提高;机采献血队伍结构呈现多元化趋势。结论 建立健全一套无偿献血满意度调查评价机制,对巩固和优化献血者队伍、探索和改进献血招募方式起着不可替代的作用。

**【关键词】** 人群结构; 高满意度; 低满意度; 评价

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2012.14.058 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2012)14-1782-03

当前,各地采供血机构在建立无偿献血长效机制方面采取了诸多措施,并取得了一定的效果,然而在这些措施中,硬件建设和宣传往往是主要内容,重点考虑是机构发展的客观需要和法律法规的要求,相反地对献血者的实际需求,特别是不同类型的献血者的差别需求,缺乏评价依据,或者实施改进后评价效果不佳,遇到了献血招募发展的瓶颈和导致献血队伍结构不稳定、季节性缺血等现象。作者带着这些问题,从无偿献血满意度调查人群结构分析入手,有针对性地采取措施,为无偿献血长效机制的建设,探索出一条切实可行的路子;为不断改进献血服务,让献血者满意,使无偿献血工作持续有效地发展提供了重要依据,现报道如下。

## 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 潍坊市 2007~2010 年 4 年间无偿献血者满意度调查 7 596 人次,回收 7 111 人次(回收率 93.63%)。按献血人群结构划分为公务事业人员、在校学生、现役军人、农民和其他 5 类,按采取措施前后划分为 2007~2008 年 2 年间的对照组(3 225 人次)和 2009~2010 年 2 年间的观察组(3 886 人次)。

**1.2 资料收集** 街头采血车按每车每月 30 人随机发放调查问卷,由被调查人在献血结束仔细阅读问卷并填写后投入意见箱中,每月由血源管理部门收集汇总,月底交质管部门进行满意度评价和满意率计算。

**1.3 调查内容** 指标评价体系包含献血服务态度、环境、技术水平、献血告知、献血纪念品和综合满意度 6 个部分。满意度标度方法采用“里克特量表”分为非常满意、满意、比较满意、不满意、非常不满意 5 个档<sup>[2-3]</sup>。同时设计了相对开放的对献血工作的评价和建议。

**1.4 满意率计算** 将非常满意、满意和比较满意的作为满意人数统计,不满意和非常不满意的作为不满意人数统计。每种调查方式的单项满意率=单项满意份数/单项调查回复总份数×100%,综合满意率=(所有单项满意份数/单项调查回复总份数×5)×100%<sup>[4]</sup>。

**1.5 统计学方法** 采用 SPSS17.0 统计软件进行数据统计与分析, $\chi^2$  及  $P < 0.05$  为差异有统计学意义。

## 2 分析与改进

在调查中对发现的问题分析出原因后,除在宣传、献血服务中制定相应的改进措施外,这里着重强调和介绍的是由质管部门根据满意度调查人群结构特点所做的电话回访。

**2.1 电话回访要时间适宜,过程有效。**针对公务事业人员和在校学生尽量选择周末休息时间进行回访。在征询公务事业人员开放性意见和建议时,要清楚本类人群影响献血的主要障碍是什么,包括时间、顾虑、健康和政策透明度等,真正了解他们的献血取向和献血期望。回访过程控制在 2~3 min 内,步骤和节奏要合理有序。

**2.2 要重视高满意度人群的回访。**将“非常满意”当做高满意度,一方面,所谓高满意度只是相对的,他们所表达的意见或建议是对不满意因素的补充,在制定改进措施时应作为重要依据利用,另一方面,往往是那些高满意度的献血者才是有价值的客户,即固定献血者队伍的主要组成部分,他们的建议具有前瞻性,他们的抱怨具有通性。如果因对他们服务不周到或需求模糊造成人员流失,那么这个错误将是致命的或者难以弥补。

**2.3 科学合理分析低满意度人群的不满意因素。**将“非常不满意”当做低满意度,尽管在调查中不满意比例很低,非常不满意的更是少之又少,但事实上在实际工作中也往往将这些“极少数”忽略掉。如果某些不满意因素比例过高或者分散,说明这需要改进的空间还很大,也可以从另一个角度印证临床工作还存在着某些薄弱环节,这也正是临床工作改进的契机和着力点。

**2.4 加大对特殊调查对象的回访力度。**对所有献血不良反应者和血费返还者进行电话回访,这两部分人群是无偿献血过程两端的“弱势群体”,前者由于献血前各种顾虑和担心造成献血时的压力,出现献血不良反应,当然也有少数是由于生理原因造成的,献血后对他们提供生理上咨询和心理上的疏导就显得尤为重要<sup>[5-6]</sup>,这种举手之劳极有可能使“危险客户”变成“永久客户”;同样后者,在血费返还过程中有时也会遇上困难或障碍,本文通过及时的政策宣导和追踪回访,使当事者或关联的人成为高价值客户或潜在客户。

**2.5 加大机采献血者的回访比例。**随着机采成分用量的不断增长,建立固定的、低危机采献血者队伍是当前急需解决的迫切问题,也是各地血站工作的重点和难点。在电话回访中,本文按回访总人数的 1/3 比例对机采献血者进行回访,并且考虑到机采的特点,如采集时间、间隔期限、过程感受等内容进行有针对性询问。

## 3 结果

结果见表 1~7。

表 1 不同人群结构满意度调查结果比较[n(%)]

人群结构		非常满意	满意	比较满意	不满意	非常不满意	合计
对照组	公务员事业	50(1.55)	44(1.36)	19(0.59)	3(0.09)	2(0.06)	118(3.66)
	在校学生	326(10.11)	277(8.59)	118(3.66)	4(0.12)	3(0.09)	728(22.57)
	现役军人	38(1.18)	32(0.99)	18(0.56)	2(0.06)	—	90(2.79)
	农民	350(10.85)	298(9.24)	165(5.12)	4(0.12)	10(0.31)	827(25.64)
	其他	600(18.60)	555(17.21)	272(8.43)	25(0.78)	10(0.31)	1462(45.33)
	合计	1 364(42.29)	1 206(37.39)	592(18.36)	38(1.18)	25(0.78)	3 225(100)
观察组	公务员事业	86(2.21)	64(1.65)	25(0.64)	3(0.08)	1(0.03)	179(4.61)
	在校学生	450(11.58)	286(7.36)	91(2.34)	6(0.15)	2(0.05)	835(21.49)
	现役军人	50(1.29)	42(1.08)	18(0.46)	1(0.03)	1(0.03)	112(2.88)
	农民	481(12.38)	366(9.42)	216(5.56)	11(0.28)	4(0.10)	1 078(27.74)
	其他	642(16.52)	695(17.88)	316(8.13)	20(0.51)	9(0.23)	1 682(43.28)
	合计	1 709(43.98)	1 453(37.39)	666(17.14)	41(1.06)	17(0.44)	3 886(100)

注：—表示无数据。

表 2 两组不同人群结构满意度调查结果差异性[χ<sup>2</sup>(P)]

人群结构	非常满意	满意	比较满意	不满意	非常不满意	合计
公务员事业	4.13(<0.05)	0.94(>0.05)	0.08(>0.05)	0.03(>0.05)	0.03(>0.05)	3.95(<0.05)
在校学生	3.93(<0.05)	3.65(>0.05)	10.72(<0.01)	0.00(>0.05)	0.04(>0.05)	1.21(>0.05)
现役军人	0.17(>0.05)	0.13(>0.05)	0.32(>0.05)	0.03(>0.05)	—	0.05(>0.05)
农民	3.97(<0.05)	0.97(>0.05)	0.68(>0.05)	2.12(>0.05)	3.85(<0.05)	3.95(<0.05)
其他	3.72(>0.05)	0.39(>0.05)	0.18(>0.05)	1.88(>0.05)	3.38(>0.05)	3.00(>0.05)
合计	2.04(>0.05)	0.00(>0.05)	1.80(>0.05)	0.24(>0.05)	3.42(>0.05)	55(<0.01)

注：—表示无数据。

表 3 综合满意率统计结果比较[n(%)]

组别	公务员事业	在校学生	现役军人	农民	其他	合计
对照组	118(95.77)	728(99.04)	90(97.78)	827(98.31)	1 462(97.61)	3 225(98.05)
观察组	179(97.76)	835(99.04)	112(98.21)	1 078(98.61)	1 682(98.28)	3 886(98.51)
χ <sup>2</sup> (P)	0.01(>0.05)	0.00(>0.05)	0.00(>0.05)	0.00(>0.05)	0.02(>0.05)	0.02(>0.05)

表 4 高满意度人群不满意因素比较[n(%)]

组别	服务态度	环境	技术水平	献血告知	纪念品	合计
对照组	78(13.73)	139(24.47)	89(15.67)	168(29.58)	94(16.55)	568(100)
观察组	25(7.23)	125(33.24)	36(9.57)	158(42.02)	32(8.51)	376(100)
χ <sup>2</sup> (P)	16.68(<0.01)	8.64(<0.01)	7.31(<0.01)	15.50(<0.01)	12.64(<0.01)	44.07(<0.01)

表 5 低满意度人群不满意因素比较 n(%)]

组别	服务态度	环境	技术水平	献血告知	纪念品	合计
对照组	28(28)	25(25)	7(7)	23(23)	17(17)	100(100)
观察组	8(11.11)	16(23.22)	16(22.22)	20(27.78)	12(16.67)	72(100)
χ <sup>2</sup> (P)	7.21(<0.01)	0.18(>0.05)	8.37(<0.01)	0.51(>0.05)	0.00(>0.05)	13.5(<0.05)

表 6 固定献血者比例比较[n(%)]

组别	公务员事业	在校学生	现役军人	农民	其他	合计
对照组	38(32.20)	276(37.91)	33(36.67)	308(37.04)	560(38.30)	1215(37.67)
观察组	78(43.58)	305(36.53)	41(36.61)	457(42.39)	680(40.43)	1561(40.17)
χ <sup>2</sup> (P)	3.86(<0.05)	0.32(>0.05)	0.00(>0.05)	5.17(<0.05)	1.48(>0.05)	4.61(<0.05)

表 7 机采献血者比例比较<sup>[n]</sup>

组别	公务事业	在校学生	现役军人	农民	其他	合计
对照组	5	42	5	30	86	168
观察组	9	78	8	35	140	270
$\chi^2(P)$	0.10(>0.05)	7.00(<0.01)	0.21(>0.05)	0.21(>0.05)	6.99(<0.01)	9.22(<0.01)

#### 4 讨 论

本文通过满意度调查人群结构分析,作为建立无偿献血长效机制的突破口,从实质上了解献血人群的复杂性和不确定性,识别和掌握不同人群结构特点,有的放矢的进行特色服务,既测试了献血者当前感受,又了解了献血者对未来的需求。

主要表现在以下几个方面:第一,献血人群结构发生明显变化,其中公务事业人员和农民的献血比例明显增加(表 1);第二,单纯从综合满意率中很难反映出献血者的真实需求,从表 3 中可以看出,两组同样为较高水平的满意率,差异无统计学意义,但总体满意度等次(差异有统计学意义)和不同人群在同一满意度档次上表现是不一样的,从表 1、表 2 中看出,公务事业人员、在校学生和农民高满意度比例明显上升,农民低满意度比例明显下降;第三,不论是高满意度人群还是低满意度人群,在对服务态度上都有较大改观,不满意因素均趋于集中,涉及面逐渐减少,且更加理性(表 4、表 5)。观察组中高满意度人群不满意因素主要是环境不佳<sup>[4]</sup>和献血告知不到位,说明这部分人群对献血舒适度和知情权较为关注,相反低满意度人群对献血技术较为看重,这也恰恰说明了不同人群的需求是有差别的;第四,从表 6 固定献血比例来看,公务事业人员和农民明显增加,这与献血人群结构的变化是一致的,这两部分人群相对固定,对无偿献血长效机制的建设意义重大<sup>[7]</sup>;第五,机采献血人群结构的多元化是改善机采献血招募健康稳定发展的有效途径,表 7 说明,在校学生机采献血比例有明显增加,另外“其他”人群的增加预示着机采献血队伍结构呈现多元化发展

趋势。

总之,建立科学、有效的献血者满意度调查评价机制,区分出不同结构、不同满意程度的献血者需求特征,解决影响献血者满意度的关键因素,疏导献血取向、改变献血行为,从以前的档案管理转变为客户价值管理,减少献血者抱怨和流失。

#### 参考文献

- [1] 布拉德利·T·盖尔. 客户价值管理[M]. 北京:中国人民大学出版社,2006,88-89.
- [2] 吴月琴,刘颖,王建利,等. 某血站献血者满意度调查分析[J]. 中国卫生质量管理,2008,15(5):59-60.
- [3] 朱美玲,黎淦平,王秀兰. 无偿献血者工作中献血者满意度调查[J]. 临床输血与检验杂志,2006,8(3):208-209.
- [4] 徐雪梅,何晓华,赵依萍,等. 献血者满意度调查方式的对比分析[J]. 中国输血杂志,2008,21(12):965.
- [5] 杨正,胡远华. 对建设固定自愿无偿献血队伍的分析与对策[J]. 中国输血杂志,2005,18(6):506-510.
- [6] 陈莉,赵莉华,王玉珍,等. 心理学知识在无偿献血工作中的应用[J]. 中国输血杂志,2003,16(2):138-139
- [7] 周立. 2005~2007 年眉山市无偿献血状况调查分析[J]. 内蒙古中医药,2008,29(10):42-43.

(收稿日期:2011-12-09)

## 无偿献血者检出 RhD 抗原变异体 1 例

舒群峰<sup>1</sup>, 刘 冬<sup>2</sup>, 崔 萍<sup>1</sup>(湖北省十堰市中心血站:1. 质管科;2. 检验科 442000)

**【摘要】** 目的 确认 1 例初筛为 Rh 阴性的无偿献血者。方法 采用抗人球蛋白试验、吸收放散试验等血型血清学方法进行 Rh 阴性确认。结果 该献血者 Rh 血型不同于正常 Rh 阴性或 Rh 阳性结果,经检测是一例 RhD 抗原变异体。结论 Rh 阴性确认试验使用的试剂尽可能多选择几个不同厂家、不同细胞株试剂,包括人源血清、单克隆 IgG 和单克隆 IgM/IgG 混合性质血清,避免 RhD 抗原变异体误定为 Rh 阴性。

**【关键词】** 无偿献血者; RhD 血型; 抗原变异体; 抗人球蛋白试验

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2012.14.059 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2012)14-1784-03

有关中国人 Rh 血型变异体的报道多数是 D 抗原变异体,主要包括部分 D 型、弱 D 型以及 DEL 型,中国人弱 D 表现型(包括部分 D 型和弱 D 型)约占总体人群的 0.01%~0.015%。Rh 弱 D 型的发现一般是由于盐水法检测为阴性、而耐受抗人球蛋白试验(IAT)检测为阳性,这也是判断是否弱 D 型的界限;大多数部分 D 型同弱 D 型一样,表现为盐水阴性、IAT 阳性(某些部分 D 型在高效价血清盐水介质中反应为阳性,形成漏检)<sup>[1]</sup>。在对无偿献血者进行 Rh 阴性确认试验时发现一例 RhD 抗原变异体,现将检测结果报告如下。

#### 1 材 料 和 方 法

**1.1 献血者基本情况** 男,1977 年,汉族,已婚,健康,血袋号 0180711009780。1999 年和 2001 年 2 次参与无偿献血,Rh 血型均定为阳性,2011 年再次献血,初筛为阴性,遂进行确认。

**1.2 试剂** 不同批号抗-D 试剂编号:单克隆 IgM-D1(德国 Biotest 批号:1011170),单克隆 IgM-D2、人源 IgG-D3、单克隆 IgG-D4(上海血液生物医药有限公司,批号分别是:20090602 clone:RUM-1、20101026、20101022 clone:MS-26),单克隆 IgG-D5(法国 DIAGAST,批号:422000,clone:HMI16)、单克隆