



Valoración del grado de satisfacción del donante en nuestro Banco de Sangre

Valoración de la encuesta y elaboración del trabajo:

D. Julián Alfonso García
D^a M^a José Alcantara Iglesias

Colaboración:

D^a Maxi Benéitez
(administrativo Hermandad de Donantes)

Realización de la encuesta: **personal de enfermería del Banco de Sangre.**



INTRODUCCIÓN

La idea de pasar una encuesta a los donantes de sangre surgió por una doble motivación:

1º.- Comprobar cómo era percibida por ellos la atención de enfermería que se les daba a lo largo de todo el proceso de donación.

2º.- Saber cómo eran valoradas las instalaciones en las que se desarrollaba la donación, tanto en lo referente al aspecto físico como mobiliario, luz etc.

Este doble enfoque nos pareció muy interesante porque en lo referente a la atención de enfermería sabíamos que se estaba haciendo correctamente, pero ignorábamos si nuestros esfuerzos en ese sentido eran así percibidos por el donante.

En relación a la valoración de las instalaciones, era el momento oportuno de saber lo que echan en falta nuestros donantes y aprovechar la información que nos brindan para tenerla en cuenta, en lo posible, en la ubicación que tendrá la sala de extracciones tras las obras de ampliación del hospital.

MATERIAL Y MÉTODO

A todos los donantes en el periodo de reposo, después de haber terminado su donación, se les entregaba una encuesta anónima con preguntas cerradas (validada por el departamento de investigación de nuestro Hospital) y un último apartado de observaciones en el que se les advertía de la posibilidad de incluir en él cualquier tipo de sugerencia o queja (ver modelo adjunto.)

Se habilitó una urna en la que fue depositada por el propio donante, asegurando así, su confidencialidad

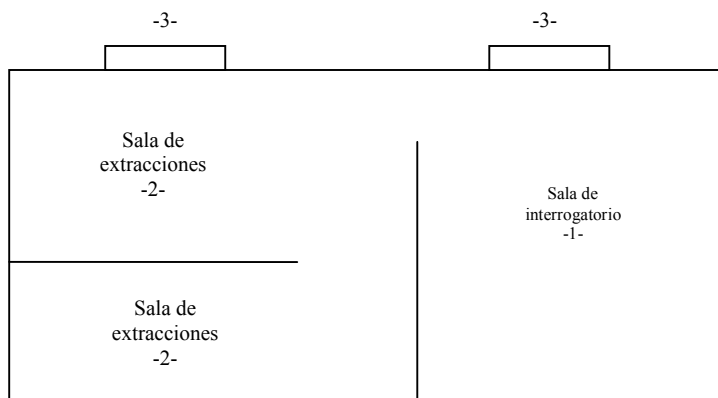
La encuesta se pasó en dos periodos distintos :

Un primer periodo: del 16 de octubre al 17 de noviembre del 2000
del 2 al 31 de enero del 2.001,
Ambos en el emplazamiento habitual del área de donación

Un segundo periodo: del 3 al 29 de septiembre de. 2.001

En este segundo periodo, en el nuevo espacio de donación habilitado por necesidades de las obras de remodelación del Hospital, siendo un espacio de distribución y orientación completamente distinto al anterior.

El primer periodo de encuesta se realizó en el emplazamiento habitual de la sala de extracciones y atención al donante, que estaba distribuido de la siguiente forma:



* PLANO NO A ESCALA



-La Hermandad de Donantes y la sala de espera se encontraban separados de la sala de extracciones, estando ambos en una amplia habitación independiente.

-La zona de atención al donante se dividía en tres espacios intercomunicados con independencia entre ellos:

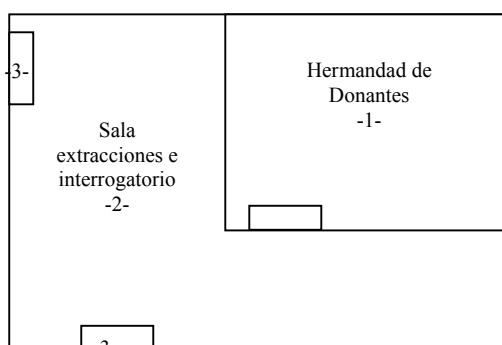
1.- Sala de interrogatorio y exploración

2.- Dos sillones de extracción, cada uno de ellos separado del otro por una mampara, lo que facilitaba la intimidad en la donación.

3.- Dos ventanas con luz directa de la calle.

Durante este periodo el acceso al área de donación se vio modificado debido al cierre de la puerta principal del Hospital, con motivo de las obras de ampliación. Ésta pasó a estar en la cara opuesta del edificio, lo que obligó a señalar el acceso mediante carteles, para evitar en lo posible cualquier error o confusión.

En el nuevo espacio de donación, que coincidió con el 2º periodo de encuestas, la distribución del área de donación paso a ser la siguiente:



* PLANO NO A ESCALA

1. La Hermandad de Donantes pasó a ocupar una mínima parte del espacio que anteriormente tenía asignado.
2. La sala de extracciones, interrogatorio y exploración paso a ocupar el resto del espacio que antes ocupaba la Hermandad.
3. Dos ventanas que dan a un patio exterior del Hospital

La Sala de Espera pasó a situarse en un espacio de la antigua Sala de Extracciones.

Durante este periodo el acceso al área de donación volvió a ser directo desde la puerta principal del Hospital debido a su reapertura.



RESULTADOS

Los resultados obtenidos durante los dos periodos de encuesta fueron los que se pueden ver en paginas posteriores.

Con la observación de los mismos se puede constatar que:

- La dificultad para llegar al Banco de Sangre pasó del 10,69% durante el primer periodo (puerta principal cerrada) al 2,24% durante el segundo (puerta principal abierta)
- El tiempo que se tardó en atender a los donantes fue muy satisfactorio en ambos periodos (menos de 5 minutos en el 74,87% y 84,30%) y solamente se tardó en atenderlos más de 15 minutos un 1,34%.
- La valoración de la comodidad de la Sala de Extracciones fue buena en cuanto a la luz (91,71% y 97,76%) y limpieza (96,54% y 97,76%). Sin embargo esta valoración resultó más negativa en cuanto al espacio (21,66% y 27,35%) y el mobiliario (20,32% y 22,98%). Aspectos ambos que recibieron el mayor número de quejas en el apartado de observaciones en ambos periodos.
- La información recibida en todo el proceso de donación es considerada por el donante como satisfactoria (98,93% y 98,65%).
- La atención recibida es satisfactoria (99,46% y 100%)
- Algún paso de la donación podría ser mejorado para alguno de los donantes (19,52% y 18,83%). Ante este hecho nos encontramos con distintas situaciones: encuestas en las que se mejoraría algo y no se hacía ninguna observación, otras que sí modificarían algo en la donación y sí hacen observaciones al respecto y encuestas que han contestado que no en este apartado y han sugerido alguna observación.
- En el apartado de observaciones nos encontramos con varias encuestas que presentan más de una, motivo por el cual no coincide el número de encuestas con el de observaciones. Durante el primer periodo este apartado fue cumplimentado por el 19,79% y durante el 2º por el 22,42% de los donantes. Las observaciones realizadas fueron las siguientes:
 - o Durante el primer periodo de encuestas se pedía una mejora del espacio físico y del equipamiento de la sala de extracciones en el 43,02% de las observaciones. Durante el 2º periodo el 48,27% hacía referencia al espacio reducido en la sala de extracciones y el 8,62% pedían un cambio en equipamiento de la misma. No olvidemos que en este periodo se había producido ya el traslado del área de donación a su nueva ubicación.
 - o Durante el primer periodo se citó en el 11,62% de los casos la mala ubicación del Banco de Sangre coincidiendo con el cierre de la puerta principal del Hospital.
 - o En ambos periodos se hizo mención en este apartado de la satisfacción por la buena atención por el personal de enfermería en un 16,27% y en un 20,69% respectivamente.
 - o En los dos periodos y con porcentajes similares (alrededor del 2-3%) se mencionan como elementos molestos o mejorables para el donante el exceso de ruidos (en ambos periodos las obras se desarrollaban cerca del área de donación), la ampliación del horario de donación y un mayor número de avisos en los medios de comunicación para acudir a donar sangre.
 - o Una menor incidencia de aproximadamente del 1-2% tuvieron las observaciones sobre el carné de donante y el boletín de donación.



CONCLUSIONES

Con los resultados de la encuesta en la mano hemos podido comprobar que en la atención al donante todo el personal de enfermería estamos trabajando en la dirección correcta y que es así percibido, tanto por elementos objetivos y mensurables (el tiempo de espera para atenderlos) como con otros subjetivos y que nos marcan criterios de calidad percibida por el donante como es la satisfacción por la atención que se le ha prestado. Por tanto los resultados no pueden ser calificados mas que como óptimos en cuanto al primer objetivo de la encuesta.

En cuanto a la valoración del espacio físico y de la instalaciones nos encontramos con que las críticas se centran sobre todo en dos aspectos: el espacio y mobiliario de la sala de extracciones.

Nuestro objetivo en la atención al donante es contribuir a la fidelización del mismo, que esa primera experiencia de la donación de sangre sea lo suficientemente grata para continuarla en el tiempo.

Para conseguir esta fidelización estarían implicados dos factores: el personal de enfermería sería uno de ellos, dándole al donante seguridad y confianza en que está siendo bien atendido y en que está en buenas manos. El otro factor sería el relacionado con todo lo que le rodea cuando está donando (instalaciones, equipamiento, intimidad, luz etc).

Pero resolver este último no está en nuestras manos. Tal vez sería la ocasión de tenerlo en cuenta ante el próximo traslado del área de atención al donante tras las obras de reforma del Hospital.



ENCUESTA

ANTES DE COMENZAR A RESPONDER EL CUESTIONARIO, LE SUGERIMOS LEA ATENTAMENTE LO SIGUIENTE:

1. Seleccione solamente una respuesta.
2. Marque con una cruz la opción seleccionada.
3. Recuerde no escribir su nombre en ningún lugar del cuestionario, ya que éste es completamente anónimo.
4. Utilice el espacio de sugerencias/observaciones para completar las preguntas en las que considere que sea necesario ampliar o puntualizar una respuesta.

LE QUEDAMOS MUY AGRADECIDOS POR SU COLABORACIÓN Y EL TIEMPO QUE NOS HA DEDICADO.

NO SI

¿Ha tenido dificultad para llegar al Banco de Sangre?		
¿Cuánto tiempo se tardó en atenderle?		
Menos de 5 minutos		
Entre 5 y 15 minutos		
Más de 15 minutos		
¿Le resulta cómoda la sala de extracciones?		
Luz		
Espacio		
Mobiliario		
Limpieza		
¿Considera que la información que se le ha dado ante, durante y después de la donación es satisfactoria?		
¿Está satisfecho de la atención recibida?.		
Según su criterio, ¿algún paso de la donación puede ser mejorado?.		

SUGERENCIAS/OBSERVACIONES :

HOSPITAL "VIRGEN DE LA CONCHA"
SERVICIO HEMATOLOGÍA-HEMOTERAPIA
BANCO DE SANGRE

ENCUESTA A DONANTES DE SANGRE

Periodo de realización: De 16 de octubre a 17 de noviembre de 2.000 y de 2 al 31 de Enero de 2.001

Donantes atendidos: 441

Encuestas realizadas: 374

	SI	%	NO	%	NS/NC	%
¿Ha tenido dificultad para llegar al Banco de Sangre?	40	10,69%	314	83,96%	20	5,35%
¿Cuánto tiempo se tardó en atenderle?						
Menos de 5 minutos	280	74,87%				
Entre 5 y 15 minutos	89	23,80%				
Más de 15 minutos	5	1,34%				
¿Le resulta cómoda la sala de extracciones?						
Luz	343	91,71%	26	6,95%	5	1,34%
Espacio	286	76,47%	81	21,66%	7	1,87%
Mobiliario	290	77,54%	76	20,32%	8	2,14%
Limpieza	361	96,52%	5	1,34%	8	2,14%
¿Considera que la información que se le ha dado ante, durante y después de la donación es satisfactoria?	370	98,93%	2	0,53%	2	0,53%
¿Está satisfecho de la atención recibida?	374	99,46%	1	0,27%	1	0,27%
Según su criterio, ¿algún paso de la donación puede ser mejorado?	73*	19,52%	267	71,39%	34	9,09%

*De estas 73 personas : - 32 han hecho alguna observación sobre la posible mejora
41 no hacen observación alguna

VALORACIÓN DE OBSERVACIONES

Total de encuestas: 374
Encuestas sin observaciones: 300
Encuestas con observaciones: 74

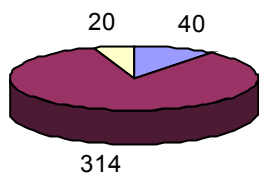
<u>OBSERVACIONES</u>	<u>Nº TOTAL</u>	<u>%</u>
Mejora del espacio físico y equipamiento de la Sala de Extracciones	37	43,02%
Satisfacción por la buena atención del Personal Sanitario	14	16,27%
Mayor promoción de la donación	11	12,79%
Mala ubicación del Banco de Sangre	10	11,62%
Más avisos para acudir a donar sangre	3	3,48%
Más propaganda e información escrita	2	2,32%
Exceso de ruidos	2	2,32%
Ampliación de horario de donación	2	2,32%
Cambio de formato en el carné de donante	2	2,32%
Mejora en el formato del Boletín de Donación	1	1,16%
Menor tiempo de espera	1	1,16%
Mayor número de sillones de extracción	1	1,16%
Disminución del calibre de la aguja de extracción	1	1,16%

*Alguna de las encuestas tiene más de una observación



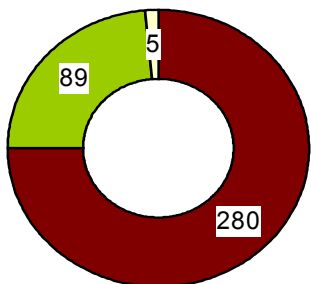
GRÁFICOS DE RESULTADOS

DIFICULTAD DE ACCESO AL BANCO DE SANGRE



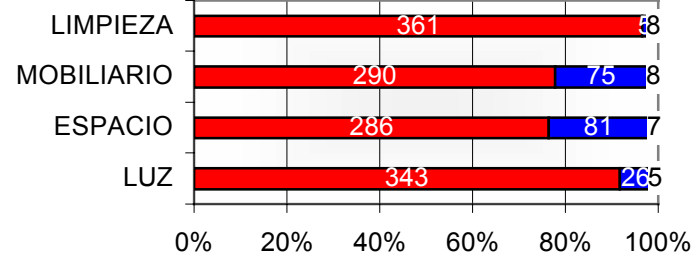
■ SI ■ NO ■ NS/NC

TIEMPO DE ESPERA



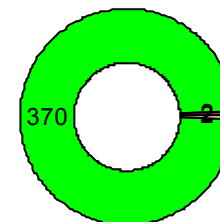
■ <5' ■ 5-15' ■ >15'

SALA DE EXTRACCIONES



■ SI ■ NO ■ NS/NC

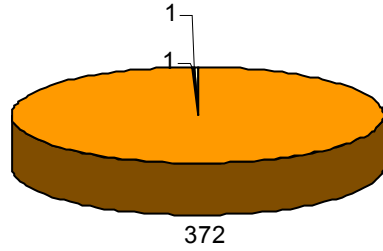
INFORMACIÓN SOBRE LA DONACIÓN



■ SI ■ NO ■ NS/NC



SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN



MEJORA DE ALGÚN PASO DE LA DONACIÓN

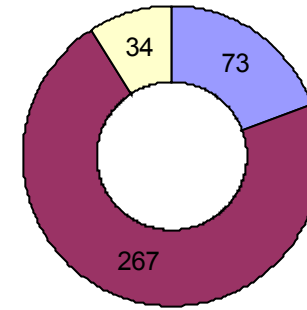
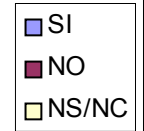
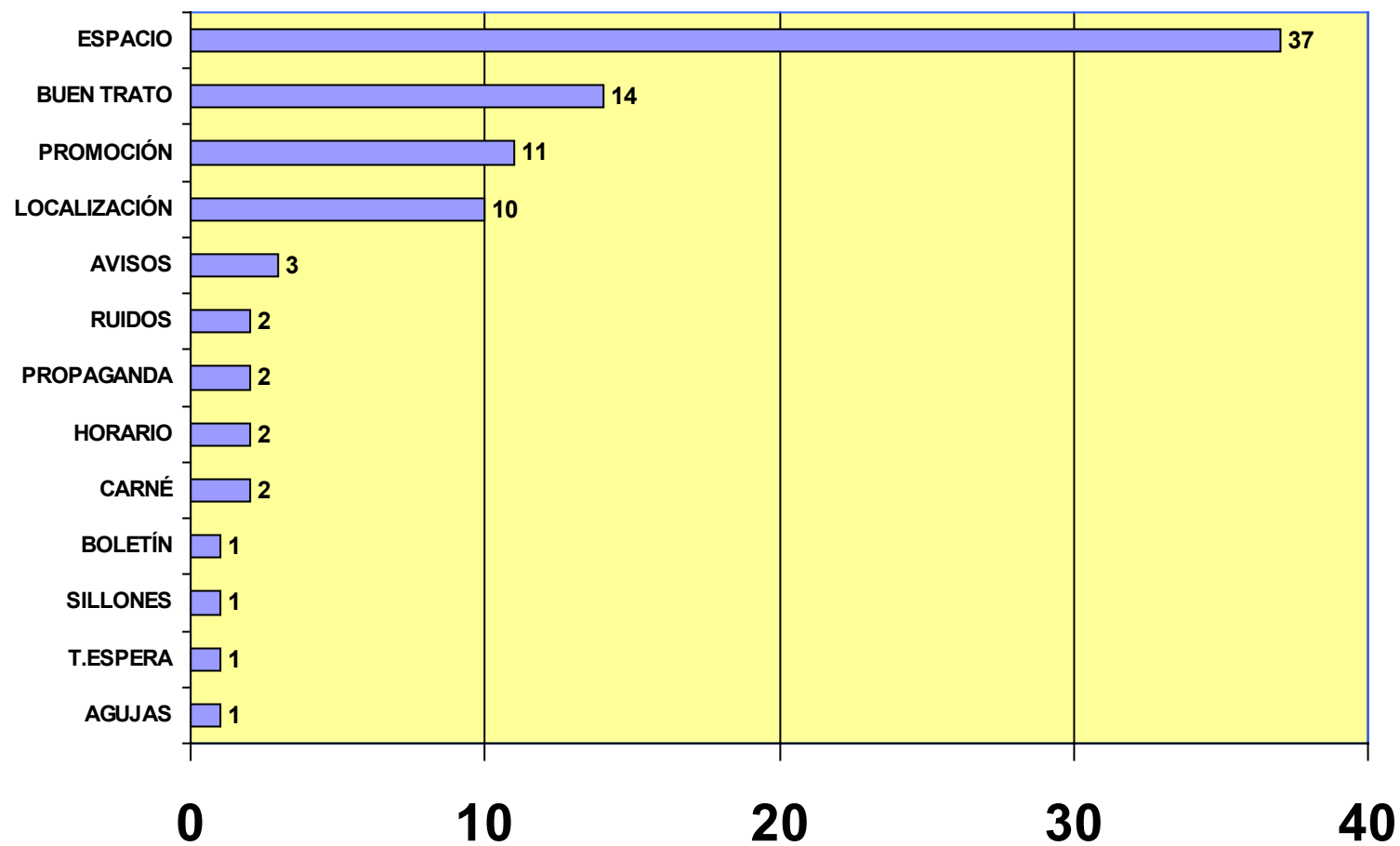


GRÁFICO DE OBSERVACIONES



OSPITAL "VIRGEN DE LA CONCHA"
SERVICIO HEMATOLOGÍA-HEMOTERAPIA
BANCO DE SANGRE

ENCUESTA A DONANTES DE SANGRE

Periodo de realización: De 03.09.01 a 29.09.01

Donantes atendidos: 265
Encuestas realizadas: 223

NS/NC %

	SI	%	NO	%		
¿Ha tenido dificultad para llegar al Banco de Sangre?	5	2.24%	218	97.75%	-	
¿Cuánto tiempo se tardó en atenderle?						
Menos de 5 minutos	188	84.30%				
Entre 5 y 15 minutos	35	15.69%				
Más de 15 minutos	-	-				
¿Le resulta cómoda la sala de extracciones?						
Luz	218	97.76%	5	2.24%	-	-
Espacio	162	72.64%	61	27.35%	-	-
Mobiliario	172	77.13%	51	22.87%	-	-
Limpieza	218	97.76%	5	2.24%	-	-
¿Considera que la información que se le ha dado ante, durante y después de la donación es satisfactoria?	220	98.65%	3	1.34%	-	-
¿Está satisfecho de la atención recibida?	223	100%	-	-	-	-
Según su criterio, ¿algún paso de la donación puede ser mejorado?	42	18.83%	181	81.16%		

VALORACIÓN DE OBSERVACIONES

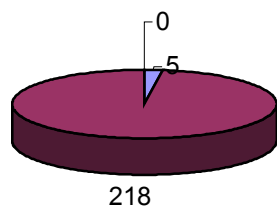
Total de encuestas: **223**
Encuestas sin observaciones: **173**
Encuestas con observaciones: **50**

<u>OBSERVACIONES</u>	<u>Nº TOTAL</u>	<u>%</u>
Espacio reducido en zona de extracción	28	48.27%
Cambio de equipamiento en Sala de Extracciones	5	8.62%
Satisfacción por la buena atención del Personal Sanitario	12	20.69%
Mayor promoción de la donación	2	3.49%
Mala ubicación del Banco de Sangre-Independencia área de donación de área hospitalaria	2	3.49%
Más avisos para acudir a donar sangre a través de medios de comunicación	2	3.49%
Exceso de ruidos	3	5.17%
Ampliación de horario de donación	1	1.72%
Mejora en el formato del Boletín de Donación	2	3.49%
Aumentar nº de donaciones al año por donante	1	

*Alguna de las encuestas tiene más de una observación

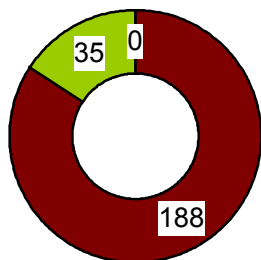
GRÁFICOS DE RESULTADOS

DIFICULTAD DE ACCESO AL BANCO DE SANGRE



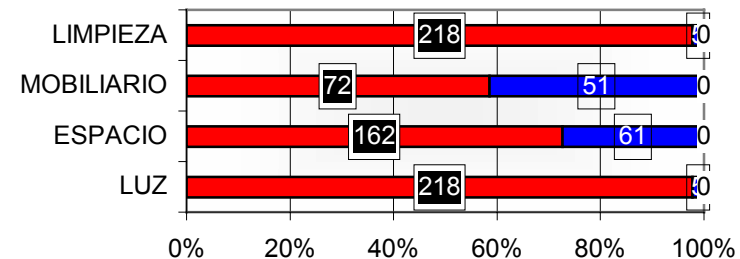
■ SI ■ NO ■ NS/NC

TIEMPO DE ESPERA



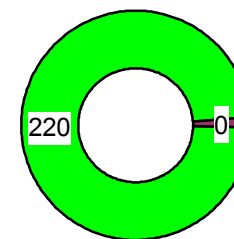
■ <5' ■ 5-15' ■ >15'

SALA DE EXTRACCIONES



■ SI ■ NO ■ NS/NC

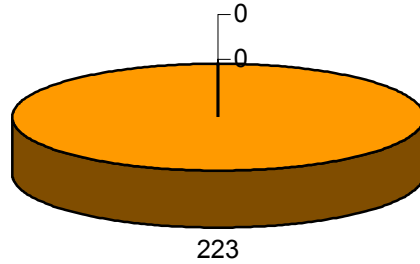
INFORMACIÓN SOBRE LA DONACIÓN



■ SI ■ NO ■ NS/NC



SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN



MEJORA DE ALGÚNPASO DE LA DONACIÓN

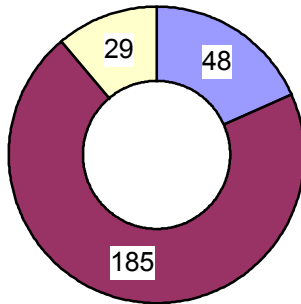
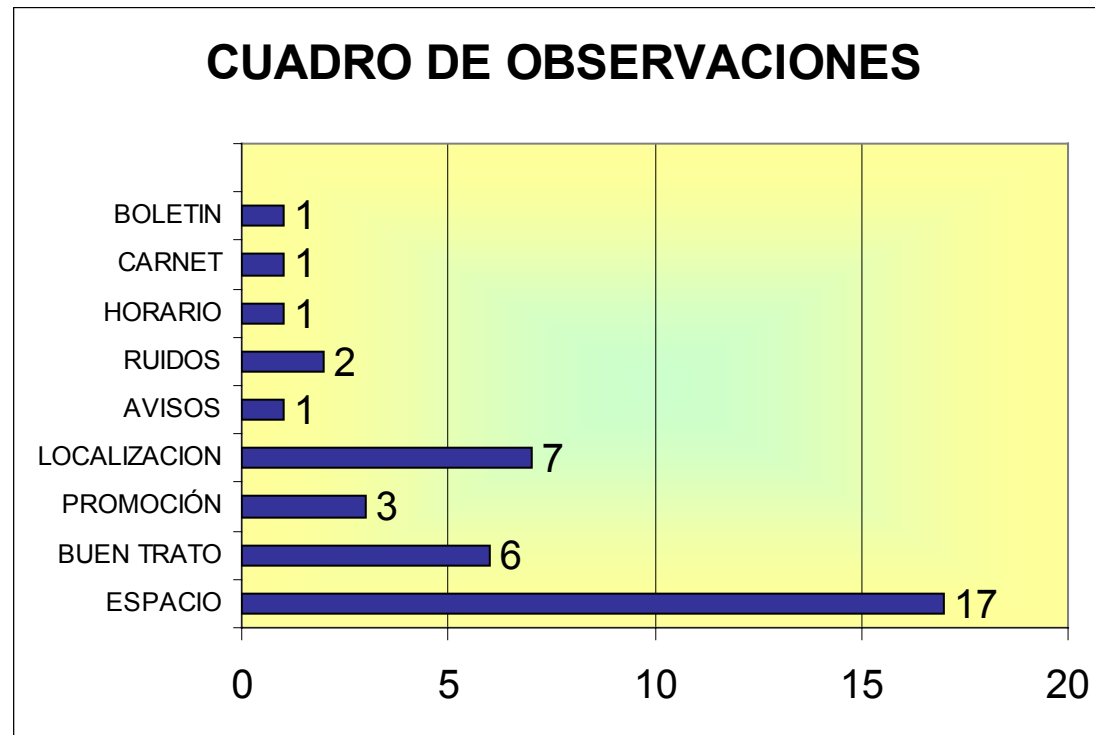




GRÁFICO DE OBSERVACIONES





NuevoHospital y la Unidad de Calidad agradece al personal de enfermería del Banco de Sangre del Hospital Virgen de la Concha el esfuerzo realizado en la realización de este trabajo y quiere estimular a las distintas unidades a evaluar la satisfacción de sus clientes y proveedores para mejorar continuamente los servicios que presta el hospital

