

# **DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI PRO DÁRCE KRVE A PLAZMY**

## **výsledky**

V říjnu 2015 byl na Transfuzním oddělení (TO) Thomayerovy nemocnice proveden průzkum spokojenosti dárců krve a plazmy.

Průzkumu se účastnili dárce, kteří naše Transfuzní oddělení již někdy v minulosti navštívili.

Dotazník obsahoval celkem 7 otázek týkajících se provozu a spokojenosti s prací personálu TO.

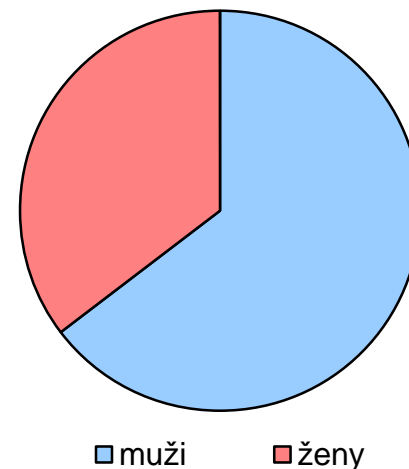
Účastník měl možnost vybrat jednu z nabízených odpovědí a také ke každé otázce připsat slovní komentář.

Dotazník byl anonymní.

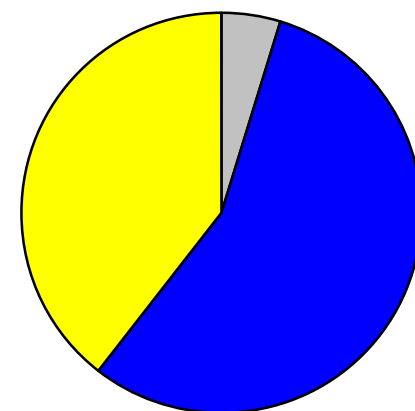
Otázky zodpovědělo 148 dárců, z toho 95 mužů a 52 žen (1 neurčeno).

Cca polovina (56%) dárců byla ve věku 25 až 40 let, 39% starších 40 let a 5 % do 25 let.

Pohlaví



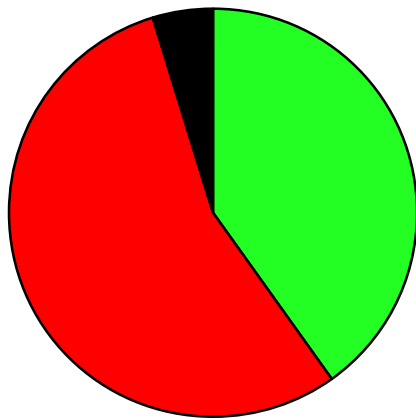
Věk



do 25 let 25 až 40 let nad 40 let

# 1. Vyhledáváte aktuální informace před odběrem na webových stránkách nemocnice / Transfuzního oddělení?

	<i>ano</i>	<i>ne</i>	<i>nevím, že máte webové stránky</i>
<b>procenta</b>	<b>40,1</b>	<b>55,1</b>	<b>4,8</b>
<b>počet osob</b>	<b>59</b>	<b>81</b>	<b>7</b>



■ ano   
 ■ ne   
 ■ nevím, že máte web

THOMAYEROVA NEMOCNICE

Informační (úřední) deska · Rezidenční místa · Kontakt · Mapa serveru

Úvodní stránka · **Pacientům a veřejnosti** · O nás · Vzdělávání · Klinický výzkum a EK · Sponzoři a dárci · Kariéra · Veř. zakázky

vyhledání ordinace - kliniky

Oddělení a kliniky    Transfuzní oddělení

Proč TN  
**Oddělení a kliniky**  
 Lékařna  
 Lékařská pohotovostní služba  
 Ošetrovatelská poliklinika, semináře pro veřejnost  
 Individuální program péče a pracovní lékařské služby  
 Rady pacientům  
 Čekací doba na operace  
 Sezónní poradna  
 Nadstandardní služby  
 Práva pacientů  
 Domácí (vnitřní) řád  
 Podávání stížností  
 Portál kvality a bezpečí MZ ČR

**Transfuzní oddělení**

**Profil oddělení**  
 Transfuzní oddělení vyrábí transfuzní přípravky a plazmu pro další zpracování, zajišťuje transfuzní přípravky pro nemocnici a provádí imunohematologická a další laboratorní vyšetření spojená jak s výrobou transfuzních přípravků, tak s diagnostikou různých chorob, zajištěním krevní transfuze a prevencí hemolytické choroby novorozenců.

Odebíráme krev dobrovolných dárců krve a zpracováváme ji na jednotlivé transfuzní přípravky ev. plazmu pro průmyslové zpracování. Zajišťujeme krev pro autotransfuzi, kdy odebereme pacientovi jeho vlastní krev a připravíme z ní transfuzní přípravky před plánovanou operací (odběr indikuje ošetřující lékař).

**Primář:**  
 MUDr. Petr Turek, CSc.  
 petr.turek@ftn.cz  
 tel.: 261 083 285

*Komentář: webové stránky Transfuzního oddělení najdete na stránkách nemocnice [www.ftn.cz](http://www.ftn.cz) :*

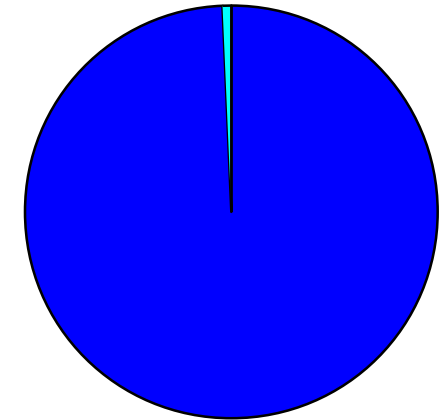
*vyhledání ordinace – kliniky / Transfuzní oddělení nebo přímo na adrese*

*<http://www.ftn.cz/pacientum-a-verejnosti/oddeleni-a-kliniky/transfuzni-oddeleni/>*

*Jsou zde uvedeny informace pro dárce jako jsou podmínky darování, pokyny před odběrem, kontraindikace dárce, dotazník a poučení pro dárce krve a také zde zveřejňujeme aktuální informace týkající se provozu.*

## 2. Vyhovuje vám provozní doba Transfuzního oddělení?

	<i>ano</i>	<i>ne</i>
<b>procenta</b>	<b>99,3</b>	<b>0,7</b>
<b>počet osob</b>	<b>146</b>	<b>1</b>

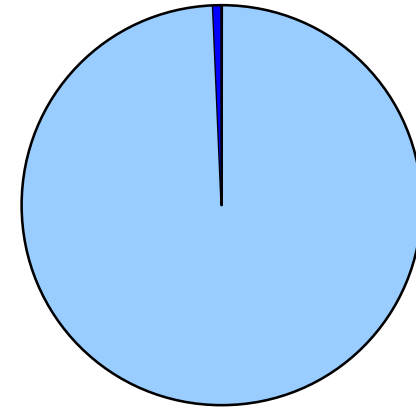


- 1 dárce by chtěl otevírat dříve
- 1 dárce prodloužit otevírací hodiny

*Komentář: krev po odběru je třeba zpracovat na jednotlivé složky – koncentrát červených krvinek (erytrocyty), koncentrát krevních destiček (trombocyty) a plazmu, která se pak ještě následně mrazí. Tento proces trvá několik hodin.*

### 3. Jsou informace o průběhu odběru dostačující?

	<i>ano</i>	<i>ne</i>
<b>procenta</b>	<b>99,3</b>	<b>0,7</b>
<b>počet osob</b>	<b>146</b>	<b>1</b>



■ dostačující ■ nedostačující

*Vaše připomínky:*

- schéma postupu dárce
- na internetu bylo, že odběr trvá pár minut, ale že tu budu celkově cca 2 hodiny, tam nebylo nic!

*Komentář:*

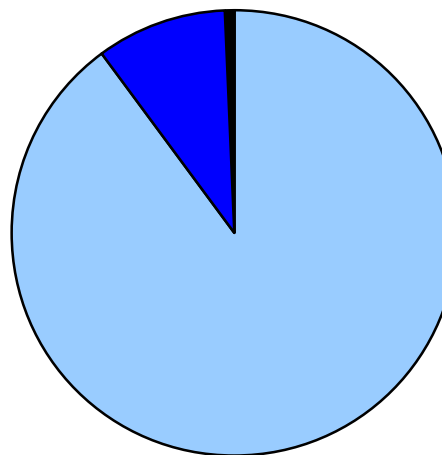
- *schéma postupu dárce připravujeme*
- *informace o délce trvání odběru se týká vlastního odběru 450 ml krve, který trvá 5 – 10 minut. Celková doba, kterou dárce stráví na Transfuzním oddělení je pochopitelně delší. Nejvíce dárců chodí, a tedy doba čekání je nejdelší, v pátek a před svátky, naopak v první polovině týdne bývá volněji.*

## 4. Jak jste spokojen(a) s prací / přístupem personálu?

	<i>naprosto spokojen(a)</i>	<i>spokojen(a)</i>	<i>občasné výhrady</i>	<i>nespokojen(a)</i>
<b>procenta</b>	<b>89,9</b>	<b>9,5</b>	<b>0,7</b>	<b>0,0</b>
<b>počet osob</b>	<b>133</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>0,0</b>

*Vaše připomínky:*

- 16x pochvala pro personál



□ naprosto spokojen

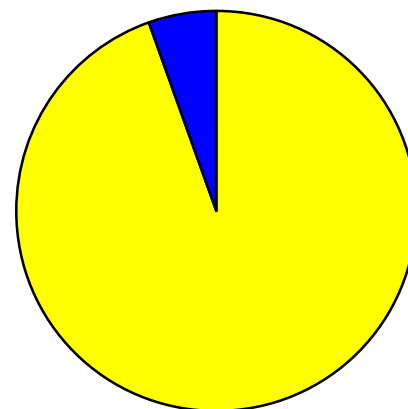
■ spokojen

■ částečně spokojen

■ nespokojen

## 5. Vyhovuje vám občerstvení?

	<i>ano</i>	<i>ne</i>
<b>procenta</b>	<b>94,5</b>	<b>5,5</b>
<b>počet osob</b>	<b>138</b>	<b>8</b>



■ vyhovuje    ■ nevyhovuje

*Z vašich připomínek:*

- nejím párky - vhodný by byl výběr ze 2 jídel
- oschlý chléb, párky nejsou po 10. hod.
- mohlo by být zdravější (ovoce, zelenina, džus místo párků s hořčicí, sušenek a kávy)
- mohla by být dijonská hořčice a dlouhé párky; rybičky byly lepší
- uvítal bych ovoce / zeleninu (ale párky mám rád); chybí zeleninový salát
- přál bych si větší výběr bezmasého občerstvení a zelený nebo černý čaj
- chybí neslazený čaj (2x); více tekutin před odběrem (2x)
- preferuji hořkou čokoládu



## *Komentář:*

- *hlavním účelem občerstvení po odběru je „přimět dárce krve / plazmy ke krátkému posezení v klidu a pod dohledem“ – sníží se riziko nežádoucích reakcí. Poskytování stravenek místo občerstvení proto není vhodné.*
- *i když se snažíme, nemůžeme se trefit do chuti každému. Občerstvení nabízíme v několika variantách (párky, tavený sýr, jogurt nebo ovocnou přesnídávku ... ). Nabídka je vyvěšena u výdeje.*
- *neslazené nápoje (stolní voda) ve větším objemu jsou k dispozici na vyžádání*

## 6. Jak byste celkově hodnotil(a) kvalitu péče na našem Transfuzním oddělení?

	<i>spokojen(a)</i>	<i>částečně spokojen(a)</i>	<i>nespokojen(a)</i>
<b>procenta</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
počet osob	147	0	0

## 7. Domníváte se, že během posledního roku došlo na našem Transfuzním oddělení k podstatnějším změnám?

	<i>zlepšení</i>	<i>nezměnilo se</i>	<i>zhoršení</i>	<i>nevím</i>
<b>procenta</b>	<b>15,8</b>	<b>61</b>	<b>0,0</b>	<b>23,3</b>
počet osob	23	89	0	34

## Na závěr mohli dárce uvést další podněty či připomínky:

- připomenutí možnosti odběru emailem  
*Komentář: dobrý nápad (probereme s autory našeho informačního systému)*
- proplácet lístky MHD  
*Komentář: administrativně velmi náročné*
- informovanost ohledně dopadu dárcovství na zdraví dárce, údajně zvyšuje riziko leukemie a proto sami doktoři krev nedarují. Je to pravda?  
*Komentář: ve světě byla provedena řada studií a žádná taková souvislost nebyla prokázána. Při dodržování intervalů mezi odběry je dárcovství krve bezpečné.*

- Kde je paní šatnářka? Doufám, že je v pořádku.  
*Komentář: paní šatnářka si užívá zaslouženého důchodu.*
- Toto je má třetí transfuzní stanice a je nejlepší! Nikdy jsem nebyla odmítnuta pro nadbytek krve, což se mi stávalo. Občerstvení je bohaté a chutné. Milý přístup personálu, trpělivost, ochota.
- Vytknul bych snad jen jednu věc - delší čekání na pohovor s paní doktorkou. Možná, kdyby tu byly dvě?  
*Komentář: dvě lékařky máme, v době ankety byla jedna z nich na dlouhodobé stáži ...*

Děkujeme všem dárcům, kteří se průzkumu zúčastnili.