

献血者电话回访在采供血管理中的应用

陈雪梅 朱建荣 蒋樟勇

为提升血站献血服务,监督改进工作人员的服务质量,不断保留壮大固定无偿献血者队伍,我站自2015年1月起正式开通对献血者的电话回访工作。通过回访可以掌握献血者献血中感受及献血后心理生理情况;掌握献血者对血站服务、技术、环境等的满意度评价;收集对血站工作的意见建议,以此不断改进献血服务工作。因此,献血后的电话回访起到了及时关心献血者,发现解决献血者献血后问题的重要作用,对于保留献血者,确保血液的充足供应具有重要价值。我站开展的献血者电话回访工作取得了良好的效果,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 调查对象 选择2015~2023年期间在义乌市中心血站成功参加献血的无偿献血者,包括全血和成分献血者。

1.2 方法

1.2.1 成立回访办 血站专门成立回访办,选拔拥有良好的沟通及服务技能,并有奉献意识的献血服务志愿者,经过献血专业知识、沟通技巧、保密等培训,并经考核评估合格后,承担献血电话回访工作。回访办隶属献血服务部门管理,回访办主任由献血服务科室负责人担任。

1.2.2 建立献血者电话回访操作规程 建立回访相关的质量体系文件,内容包括:回访目的、回访范围、回访职责、回访内容、回访注意事项、回访特殊要求以及回访后资料数据的利用等。

1.2.3 献血者数据的提供 由体检医生负责每天从血站血液信息系统中导出前一天的献血者名单,将献血者姓名、性别、电话号码等基本回访信息制成《献血者电话回访登记表》,把表格的电子和纸质版提供给回访志愿者。

1.2.4 电话回访 回访志愿者收到回访名单后,一般在24 h内,最晚在48 h内完成电话回访。选择合适回访时间段,错开献血者休息时间,避免引起献血者不适。对极少数未成功电话回访的,借助短信或微信等方式发送回访内容,避免重复致电引起献血者的不满或不安。电话回访工作内容包括:志愿者向献血者表示感谢和关爱;了解献血后的状况;给予献血后指导;献血服务全过程的满意度调查评价,包括非常满意、满意、较满意、一般、不满意等5个评价;记录献血者提出的意见建议,将回访结果填入《献血者电话回访登记表》中。针对献血者有特殊的献血反应、投诉及发现差错等即刻告知当班医生,做下一步跟进处置及记录。

1.2.5 电话回访数据整理利用 由回访办每月汇总回访数据,包括满意度计算,献血反应、意见建议收集等。每月将情况反馈至站部。遇有特殊情况献血者,及时跟进处理,必要时进行上门沟通慰问和处置。对被献血者投诉的工作人员进行调查、分析、批评教育,并纳入绩效管理。针对意见建议,逐条进行分析讨论,制定具体举措整改到位。

1.3 评价指标 ①统计电话回访成功率及满意度情况。满意度分为很满意、满意、较满意、一般和不满意。满意率=(很满意+满意+较满意)/总人数 \times 100%。②收集献血者反馈意见。③统计电话回访成功的献血者的不良反应发生情况。

1.4 统计学方法 采用统计学Python 3.0进行统计分析。计数资料用例(%)描述,组间进行 χ^2 检验。设 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 电话回访成功率及满意度情况 2015~2023年期间,除去2020年2月至5月因新冠疫情暂停了回访,我站共计电话回访了141 234人次,回访成功率92.29%(130 346/141 234)。献血者满意率99.66%

(129 900/130 346)。2015~2023年献血者电话回访成功率及满意率比较见表1。

表1 2015~2023年献血者电话回访成功率及满意率情况比较

年份	献血人数/ 人次	成功回访 人数/人次	回访成 功率/%	服务满意度/人次					满意率/%
				很满意	满意	较满意	一般	不满意	
2015年	12218	11264	92.19	2576	8581	30	62	15	99.32
2016年	13165	12407	94.24	2610	9700	23	63	11	99.40
2017年	13753	12961	94.24	3627	9239	33	57	5	99.52
2018年	15382	14054	91.37	3443	10552	11	39	9	99.66
2019年	15988	15018	93.93	3625	11334	8	43	8	99.66
2020年	12096	11315	93.54	2716	8551	7	34	7	99.64
2021年	19258	17337	90.02	3490	13794	11	33	9	99.76
2022年	20253	18509	91.39	2970	15497	12	24	6	99.84
2023年	19121	17481	91.42	2286	15171	3	17	4	99.88
合计	141234	130346	92.29	27343	102419	138	372	74	99.66

由表1可见,2015~2023年献血者满意率比较,差异有统计学意义($\chi^2=1858.83, P<0.05$),并呈逐年提高趋势(趋势检验 $\chi^2=122.09, P<0.05$)。

2.2 献血者电话回访反馈意见情况 2015~2023年献血者总提意见率为0.37%(478/130 346),意见建议主要集中在工作人员服务态度、语言沟通、穿刺技术、工作效率、纪念品品类多样性、献血环境、网络信号及停车便利性等方面。

2.3 献血后身体反应 2015~2023年献血者献血后总反应率为2.74%(3 566/130 346),献血反应主要集中在献血后乏力、困倦、头晕、手臂酸痛、针眼淤青、口渴等为主,少数有感冒及恶心呕吐等情况,极少数有出现月经提前情况,也出现几例手臂麻木的神经损伤的案例。神经损伤的献血者经过及时干预治疗均康复。

3 讨论

电话回访在采供血管理满意度调查中发挥效用明显,具体表现在以下几个方面:①回访全面可靠:在献血后第二天实施电话回访,不仅可以完成满意度测评,还可以全面掌握献血者在献血中的服务感受及献血后的心理身体状况,成为一个献血全过程、全链条的调查。并且电话回访提供了坦诚交流机会,受访者更容易畅所欲言,说出真实的感受,收集的意见建议更加可靠^[1],与蔡雁等^[2]研究结果一致。②回访成功率高:本次研究结果显示,献血者电话回访成功率达到了92.29%,这与我站原先实施的纸质问卷调查率仅为个位数形成了鲜明的对比。2015年之前我站纸质问卷调查每季度发放调查表为60份,每年240人次接受问卷调查,覆盖率为

2%左右,收集意见数目为个位数,调查收效甚微。

③回访利于保留:电话回访充分给予了献血者一份关爱、尊重和感谢^[3],尽可能保留其献血热情,提升对血站工作的认同度。电话回访也是“亡羊补牢”^[4],让有意见的献血者有了一个宣泄的途径,有利于其不良情绪的释放,让献血者感受到被重视。献血者出现献血后反应的,志愿者可以及时予以指导处置,使献血者能够正确的自我护理,避免引起献血者不必要的担忧,因此献血后的生理咨询和心理疏导尤为重要^[5],可能使“危险客户”变成“永久客户”。个别献血者出现身体特殊情况的,可以采取上门服务、陪同就医等方式及时处理,有效确保献血者健康。

本次研究通过电话回访工作征集了献血者对血站工作人员在征询体检、血液初筛、采血技术^[6],以及环境等方面的意见建议,为血站工作提供了真实可靠的改进依据。因此,献血者满意率也从99.32%上升到了99.88%($P<0.05$)。针对收集到的意见建议,血站积极采取纠正措施,不断强化内部服务管理和体系建设,主要有:①服务能力方面:强调规范服务,组织全员学习《采供血机构工作人员文明服务手册》,邀请礼仪培训专家来血站授课,提高个人文明素养,加强情感交流和规范职业用语,以积极、良好的精神状态及亲切、主动的态度服务献血者,减少献血者献血反应的发生。②穿刺技巧方面:积极组织员工参加全省采供血岗位技能竞赛,提升操作能力。经验丰富的老员工耐心教导新员工,强化岗前培训和考核上岗。推广穿刺采用无痛注射法,进针时绷紧皮肤,快速刺入^[6],尽可能确

保一针见血。需要第二次穿刺的,在征得献血者同意后方可第二次穿刺。采血结束后增加弹性绷带的使用,延长按压时间,减少穿刺后带来的针眼淤青,提升献血感受。③献血效率方面:团体献血提前与组织方沟通,倡导分批分时段参加^[7]。血站摸清团体献血人数,合理安排工作人员提升献血效率。通过血站血液信息化建设,不断优化服务流程。献血等候时,安排舒适的环境空间给献血者休息,提供饮用水和点心,志愿者服务引导,以免献血者产生焦躁情绪。④纪念品方面:充分利用义乌小商品市场优势,定期去市场采购遴选,增加纪念品品类,强调实用性及纪念性。积极争取政策支持,提高纪念品采购预算,提升纪念品品质。⑤环境方面:通过新站搬迁,极大改善了献血环境设施,改善网络信号服务及增加停车位等,为献血者提供温馨便利的硬件环境^[8],使得献血过程更加轻松愉快。

综上所述,献血者电话回访是采供血服务过程的重要环节,是最具温度的调查方式,对保留献血者有重要意义,也是血站管理者改进服务质量的重

要抓手,有效促进献血工作的健康可持续发展。

参考文献

- 1 刘玉馥,陈健,张庆玲.应用电话调查出院病人满意度的做法与效果分析[J].护理管理杂志,2005,5(2):12-14.
- 2 蔡雁,韩璐,张颖.献血者满意度3种调查方式的评价[J].中国输血杂志,2011,24(1):56-57.
- 3 仆大哲,葛月丽,金虎.献血者跟踪及回访服务探讨[J].当代医学,2012,18(29):161.
- 4 陈凌,李玉琪,张婷.电话回访献血者满意度调查在采供血机构管理中的应用[J].江苏卫生事业管理,2019,30(6):792-794.
- 5 杜利树,刘晓丽,李天君.献血者保留和再招募策略[J].临床输血与检验杂志,2010,12(3):257-258.
- 6 金志鑫,方放,李素娥,等.献血者电话回访系统的构建与应用[J].中国输血杂志,2013,26(9):818-819.
- 7 胡宇,陈宝奎.无偿献血者献血不良反应的原因及分析[J].中国输血杂志,2003,16(6):418.
- 8 陈素珍,陈芬,张业.1125例献血不良反应监测数据分析[J].中国当代医药,2023,30(3):136-144.

(收稿日期 2024-11-27)

(本文编辑 葛芳君)

(上接第78页)

研究结果显示,2021~2023年成分献血者月度采集人次和工作日采集人次逐年提升(P 均 <0.05);节假日采集人次略有下降,但差异无统计学意义($P>0.05$),表明通过预约献血的有效引导,成分献血者增长点主要落在工作日,节假日和工作日间差距得以缩减,有效破解了成分采集不均衡的痛点。

综上所述,本中心自2021年实施成分献血线上预约模式以来,献血者预约率和赴约率明显提升,献血者等待时间减少且合格率更高,成分采集部门工作效率提升,血小板临床供应充足且均衡,由此献血者、血站和医院三端形成了良性循环。然而,现有预约管理尚局限在经验操作阶段,距离精准化、智能化、系统化管理有很大差距,譬如每日和各预约时段号源的智能动态管理、献血者预约行为相关的多模态分析等,因此后续还需要进一步整理和分析相关数据,并利用机器学习、数据挖掘等驱动预约管理决策,从而促进成分献血预约系统管理更智能、更精细和更高效。

参考文献

- 1 张静,韩俊虎,侯亚平,等.成分献血管理模式的探讨及体会[C]//中国输血协会第四届输血大会.2024-06-15.
- 2 陈晓文,刘宇健,李晓帆,等.广州地区成分献血模式转型效果的对比研究[J].中国输血杂志,2022,35(8):840-843.
- 3 王韵,汪峰,孙泉,等.生活事件与单采血小板献血者流失的相关性分析[J].中国输血杂志,2022,35(5):579-582.
- 4 步立强,李明辉,王夕钢,等.供需不确定下单采血小板预约和库存管理机制运行效果分析[J].中国卫生产业,2024,21(8):205-207.
- 5 张湾湾,胡军路.宁波地区机采血小板预约新模式的成效讨论[J].中国保健营养,2019,29(16):291.
- 6 林丽,李建道,张陈伟,等.“机采预约”微信号推广在机采血小板献血者招募工作中的应用[J].中国乡村医药,2022,29(10):74-75.
- 7 张玲玲,尹文,肖凤静,等.单采血小板捐献者献血前血液筛查不合格因素分析[J].细胞与分子免疫学杂志,2020,36(2):164-168.
- 8 胡军路,张湾湾.基于单采血小板5d有效期的临床需求预测研究[J].全科医学临床与教育,2024,22(9):847-849.

(收稿日期 2024-12-02)

(本文编辑 高金莲)