

【调查研究】

# 绍兴市街头献血人群献血认知和服务需求调查分析

方 放, 朱飞燕, 桑列勇, 李素娥

(绍兴市中心血站, 浙江 绍兴 312000)

**[摘要]** 目的 了解绍兴市街头无偿献血人群献血认知及服务需求, 为固定无偿献血队伍的建立及持续改进献血工作提供依据。方法 采用邮寄问卷的方法对 2005 年 1-10 月绍兴市街头无偿献血者进行问卷调查。结果 街头无偿献血人群中无偿献血知识知晓率为 78.5%, 献血者对血站服务满意率 96.9%, 重复献血率为 49.2%; 愿意加入固定献血队伍和下次愿意献血 400 ml 的分别为 85.0%和 78.8%; 当前服务需求依次为微笑和鼓励、熟练的操作技术、讲解献血小常识等; 潜在服务需求依次为提供一些卫生保健指导及服务措施、献血后能尽快知道化验结果等。结论 献血者的满意度、献血动机和对无偿献血知晓程度直接影响到血站固定无偿献血队伍的建立和发展, 有必要采取多种措施, 提高服务质量, 满足献血者当前及潜在的服务需求, 促使无偿献血工作模式从街头自愿献血向固定献血队伍模式发展。

**[关键词]** 绍兴市; 无偿献血; 认知; 服务需求

[中图分类号] R195 [文献标识码] A [文章编号] 1008-9969(2006)07-0022-03

## Survey of Cognition and Service Demand of Blood Donors on the Street of Shaoxing

Fang Fang, Zhu Fei-yan, Shang Lie-yong, Li Shu-e

(Shaoxing Municipal Blood Station, ShaoXing 312000, China)

**Abstract:** Objective To investigate the cognition and service demand of the gratuitous donors on the street of Shaoxing city and give references to the construction of a fixed group of blood donation and the continuous improvement of blood donating. Methods The gratuitous donors on Shaoxing streets from January 2005 to October 2005 were investigated with questionnaires which were mailed to donors. Results The knowledge rate of gratuitous donation was 78.5%, the satisfaction rate of the service of the donation work was 96.9%, repeated donation rate was 49.2%, those who wanted to be fixed volunteers is 85.0%, those who willingly donated 400 ml blood next time was 78.8%. The current demand of service included: smiles and encouragement, skillful technique, general explanation of blood donation and so on; and potential service demand included: health guidance, hoping to know the results of examination as soon as possible and so on. Conclusion The satisfaction of donors, the motive, and the cognition of blood donation produce direct influences on the construction and development of a fixed gratuitous blood donating group. It is necessary for the blood station to take measures to improve the service quality, meet the existing and potential demands of donors and promote the mode changing from the voluntary donation on the street to a fixed donation group.

**Key words:** Shaoxing city; blood donation; cognition; service demand

自《献血法》实施以来, 随着献血宣传、服务工作等方面的加强, 无偿献血呈现出可持续发展的良好态势, 逐步建立了以街头自愿献血为主的献血模式<sup>[1]</sup>。为了进一步向固定献血队伍模式发展, 笔者在绍兴市街头无偿献血人群中进行了献血认知及服务需求调查, 为固定无偿献血志愿者的动员、招募、保留和持续改进献血工作提供参考, 现报道如下。

## 1 调查对象

2005 年 1-10 月绍兴市街头无偿献血者中根据随机数表抽取每日街头献血总人数的 10%, 共抽取 1 500 人。

## 2 方法

**2.1 问卷设计** 根据满意度理论模型结构<sup>[2]</sup>, 参照周银素等<sup>[3]</sup>设计内容, 结合我市街头献血现状自行设计问卷, 内容包括献血者对服务的满意度、献血知识知晓率、献血动机、参加固定献血队伍态度、一次献血 400 ml 的认同情况、重复献血率、服务需求及建议等方面。测量方法采用量表法<sup>[4]</sup>, 为每项问题提供多个选择, 由献血者根据实际情况如实填写。服务满意度分为满意、较满意、一般、不满意 4 级, 以满意、较满意记作“满意”, 一般、不满意记作“不满意”。

**2.2 调查方法** 将问卷设计成免贴邮票的折叠式信封样式, 采用邮寄问卷<sup>[4]</sup>的方法将问卷寄给调查对象, 并在问卷中注明按规定的要求填写后免贴邮票寄回血站。

[收稿日期] 2006-05-11

[作者简介] 方放(1972-), 女, 浙江绍兴人, 本科学历, 主管护师, 血源科科长。

2.3 统计学处理方法 使用 SPSS 11.5 社会科学统计软件进行数据分析, 采用卡方检验。

3 结果

3.1 一般情况 本次调查共收回有效调查表 780 份, 回收率 52.0%。调查对象年龄 18~55 岁; 男 487 名, 女 293 名; 其中首次献血的 396 人占 50.8%, 重复献血的 384 人占 49.2%; 最近 1 次献血量为 400 ml 的 685 人占 87.8%。

3.2 服务质量评价 献血者对血站各方面服务满意率为 96.9%。对象对献血服务全过程的总体印象满意率很高, 达 97.7%; 对献血后服务满意率最低, 只有 91.8%, 见表 1。

表 1 绍兴市 780 名被调查的无偿献血者对血站服务满意度分析

项目	满意		较满意		一般		不满意	
	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
总体印象	612	78.5	150	19.2	18	2.3	0	0
献血车环境	575	73.7	176	22.6	29	3.7	0	0
体检岗位	639	81.9	128	16.4	13	1.7	0	0
化验岗位	637	81.7	128	16.4	15	1.9	0	0
采血岗位	641	82.2	128	16.4	11	1.4	0	0
发证岗位	629	80.6	130	16.7	21	2.7	0	0
献血后服务	565	72.4	151	19.4	64	8.2	0	0
总评	614	78.7	142	18.2	24	3.1	0	0

3.3 无偿献血知识了解情况 首次和重复献血者对献血前后注意事项了解情况比较, 差异有统计学意义,  $P < 0.01$  或  $< 0.05$ , 见表 2; 调查发现有 24.1% 的献血者认为献血可能会感染疾病, 12.9% 的献血者不清楚献血是否会感染疾病, 见表 3。

表 2 绍兴市首次献血者与重复献血者对献血前后注意事项的知晓情况

注意事项	首次献血者(n=396)		重复献血者(n=384)		$\chi^2$	P
	知晓(人)	知晓率(%)	知晓(人)	知晓率(%)		
献血前 1 d 要保证睡眠	287	72.5	334	87.0	25.27	<0.01
献血前不吃药、不喝酒	302	76.3	337	87.8	17.40	<0.01
献血前餐应吃清淡素食	258	65.2	310	80.7	23.90	<0.01
献血后不做剧烈运动	318	80.3	344	89.6	13.07	<0.01
献血后 1~2 d 内针眼不擦洗	272	68.7	295	76.8	6.50	<0.05

表 3 绍兴市首次献血者与重复献血者对献血是否会感染疾病的认知情况

类别	n	认知情况			$\chi^2$	P
		不会感染疾病	可能会感染疾病	不清楚		
首次献血者	396	208	116	72	39.89	<0.01
重复献血者	384	283	72	29		
合计		491	188	101		

3.4 无偿献血动机和态度 以多选题的形式进行调查, 调查对象愿意加入固定献血队伍的 663 人占 85.0%, 下次愿意献血 400 ml 的 615 人占 78.8%。其动机分析见表 4。

表 4 绍兴市 780 名被调查的街头献血者无偿献血动机分析

动机	人数	百分率(%)
帮助别人、挽救生命	742	95.1
自己和家人以后可免费用血	289	37.1
能知道自己的血型和健康状况	304	39.0
完成单位应急献血任务	30	3.8
退还互助金	11	1.4
其他	23	2.9

3.5 献血者的服务需求 当前服务需求指在献血过程中即时需提供的最基本服务, 如无法满足极易导致献血者产生不满情绪; 潜在服务需求指血站当前未能提供但献血者期望得到的服务, 如无法满足不会直接导致献血者产生不满但会影响其忠诚度。分当前及潜在服务需求, 以多选题形式进行调查, 见表 5。

表 5 绍兴市 780 名无偿献血者对献血服务的需求

服务需求	人数	百分率(%)
当前服务需求		
微笑和鼓励	551	70.6
熟练的操作技术	518	66.4
讲解献血小常识	474	60.8
提供饮料、点心及纪念品	221	28.3
潜在服务需求		
提供一些卫生保健指导及服务措施	478	61.3
献血后能尽快知道化验结果	381	48.8
定期开展联谊活动	305	39.1
经常邮寄献血宣传资料	285	36.5
其他	27	3.5

3.6 对献血工作建议 (1) 加强无偿献血宣传力度, 尤其对农民、学生这两个群体; (2) 加强献血后服务, 如及时告知献血后检测结果、为多次献血者提供一些免费体检服务, 开展一些献血者联谊活动等; (3) 严格操作规程, 保证献血者的安全。

4 讨论

4.1 无偿献血者的满意度分析 献血者忠诚度直

接影响其下次的献血行为及潜在献血者的招募,而献血者满意度是献血者忠诚度的先行条件<sup>[5]</sup>。结果显示:绍兴市街头无偿献血人群对血站的整体服务满意度较高,献血过程感觉良好,血站工作得到了献血者的认可,但“献血后服务”是个薄弱环节。通过电话回访对该项评价为“一般”的献血者,了解到主要由于献血后血站与献血者的沟通联系不足,这将影响献血者的成功保留和召回。结合献血者提出的建议及潜在的服务需求,血站应制订有效措施在重视献血过程服务的同时加强献血后服务,确保其献血经历是安全、愉快的,使献血者感到被社会重视和需要,进而对自己的行为充满自豪感,并转化为再次献血的动力。

4.2 献血动机与固定志愿者招募的关系 献血动机是献血的内在驱动力,从无偿献血的动机和态度调查情况分析,不带或极少带有功利性动机的主动型献血者<sup>[6]</sup>占主导地位。这种类型的献血者更能正确理解无偿献血的目的和意义,能很好地配合工作人员顺利完成献血过程,对一次献血 400 ml 的宣传容易理解和接受,并且愿意在血液紧缺时参加应急献血,是固定无偿献血志愿者动员和招募的主要对象。故血站工作人员在接待献血者时要根据不同的献血者类型,有侧重地做好无偿献血宣传工作,对一些被动型献血者着重宣传献血的利他主义,引导动机。

4.3 献血知识知晓率对献血行为的影响 本组结果显示:街头无偿献血者对献血前后注意事项比较了解,但对“献血前餐应吃清淡素食”及“献血后 1~2 d 内针眼不要擦洗”的知晓度相对较低,对前者不了解是导致血液脂浊报废率居高不下的原因之一<sup>[7-9]</sup>,

对后者的知晓度不高暴露出采血人员在献血过程中解释不到位。另发现调查者对“献血是否会感染疾病”的正确知晓率不高,在周围城市的献血者中也存在类似情况<sup>[9]</sup>。以上结果反映出对献血注意事项及献血安全性方面的宣传不足,需引起重视。但重复献血者对献血知识的知晓度明显高于首次献血者,说明在献血过程中血站工作人员与献血者面对面交流非常重要,可以明显提高献血者对献血知识的知晓度。只有明确献血无损健康,献血者才有可能继续自己的献血行为,所以血站要通过各种途径加强无偿献血知识宣传,尤其要强化对工作人员沟通技巧和业务知识培训,使每一位工作人员在接待献血者的过程中自觉、专业地宣传献血知识。

#### [参 考 文 献]

- [1] 马进国,陈小莉,徐庆,等. 栖霞市街头献血现状分析及发展对策[J]. 青岛医药卫生,2005,37(3): 208-209.
- [2] 刘宇. 顾客满意度测评[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2003: 38-40.
- [3] 周银素,陆典瑞,卢岑,等. 江门市大中专学生对无偿献血认知、态度及行为的调查分析[J]. 中国输血杂志,2005,18(5): 411-412.
- [4] 郭强. 问卷设计手册[M]. 北京: 中国时代经济出版社, 2004.
- [5] 德里克·艾伦. 满意度的价值[M]. 大连: 东北财经大学出版社,2005: 13-18.
- [6] 周梅,陆典瑞. 动机理论在无偿献血工作中的应用[J]. 临床输血与检验,2005,7(2): 137-138.
- [7] 刘忠,刘玉振,陈红进,等. 献血者餐后脂肪血调查[J]. 中国误诊学杂志,2003,3(6): 956-957.
- [8] 王纪成,范晓娟,孙艳,等. 无偿献血者血液报废原因分析[J]. 职业与健康,2003,19(12): 105-106.
- [9] 陈素贞,蒋华君. 金华市 296 例公民无偿献血认知行为的调查分析[J]. 护理学报,2006,13(4): 20-21.

[本文编辑: 方玉桂 简若姗]



#### 【短篇报道】

## 帮君畅与维生素 B<sub>6</sub> 存在配伍禁忌

庄秀琴, 崔桂顺

(吉林延边大学医院 血液肿瘤科, 吉林 延吉 133002)

[关键词] 帮君畅; 维生素 B<sub>6</sub>; 配伍禁忌

帮君畅(复方甘草酸单铵 S 氯化钠注射液)为无色透明液体,用于急慢性迁延性肝炎引起的肝功能异常,对中毒性肝炎、外伤性肝炎及癌症有一定的辅助治疗作用。笔者在临床输液中发现该药与维生素 B<sub>6</sub> 注射液同时应用时出现白色浑浊现象,现报道如下。

### 1 材料

注射用维生素 B<sub>6</sub> 100 mg/支、帮君畅。

### 2 方法

取帮君畅 5 ml、维生素 B<sub>6</sub> 100 mg 1 支,分别加入 0.9% 氯化钠注射液 5 ml 中,结果混合液即刻出现白色混浊,1 h 后药液出现白色沉淀,24 h 后仍为白色沉淀。

### 3 讨论

经临床应用及实验结果显示,帮君畅与维生素 B<sub>6</sub> 注射液配伍时可出现白色浑浊现象。建议临床输液中应在两组液体之间换输其他液体,以便将输液管内原药物冲净后再输下一组液体。