

## Průzkum spokojenosti dárců krve – anketa

Mertová J., Lerlová A., Gašová Z., Böhmová M., Żeliszewska K.

Ústav hematologie a krevní transfuze, aferetické oddělení

### Souhrn

Dárcovství krve má stále nepostradatelnou roli i v dnešní moderní době. Sestavili jsme anonymní dotazník pro dárcce krve, jehož obsah jsme rozdělili do čtyř tematických okruhů. První část se týkala základních údajů o dárci, druhá část se zabývala vlastním dárcovstvím krve, třetí část se týkala provozu našeho transfuzního oddělení a ve čtvrté části mohl dárcce vyjádřit své připomínky a názory. Dárce jsme rozdělili podle typu odběru: na dárcce plné krve a na dárcce pro plazmaferézu a trombocytaferézu. Na základě dotazníku jsme získali více informací o našich dárcích a o jejich motivaci k darování krve, názory na provoz našeho transfuzního oddělení. Dále z ankety vyplynulo, že dárcovství krve je stále třeba propagovat zejména mezi mladou generací, že přístrojové odběry nejsou v populaci příliš známé a proto je třeba o nich více hovořit. Anonymní anketa nám umožnila blíže poznat dárcce krve a ukázala nám směry, kterými by se naše snaha o zlepšení práce měla ubírat.

**Klíčová slova:** dárcovství krve, dárci plné krve, plazmy, trombocytů, trombocytaferéza, plazmaferéza

### Summary

Mertová J., Lertová A., Gašová Z., Böhmová M., Żeliszewska K.: Blood donors satisfaction survey – public injury

Blood donation is still of essential role in modern times. We performed anonymous blood donor questionnaire which content was divided into four thematic parts. First part dealt with basic characteristics of blood donors, second with proper blood donation, third with our transfusion department operations, and donor's comments and ideas were discussed in the fourth part. We divided blood donors according to the type of blood collection into groups of whole blood donation and both plasmapheresis as well as thrombocytopheresis. On the basis of questionnaire, we found more information on our blood donors, their motivation to donate blood, as well as their opinions of our transfusion department operation. The questionnaire contributed to the fact, that it is necessary to promote blood donation mostly among young generation. Further, people are not very familiar with blood donation using automated devices, therefore it is necessary to discuss this issue. Anonymous inquiry revealed some information on blood donors and showed which trends we should follow to improve our work.

**Key words:** blood donation, blood donors, plasma donors, thrombocyte donors, thrombocytopheresis, plasmapheresis

*Trans. Hemat. dnes, 11, 2005, No. 3, p. 122–124.*

## Úvod

Dárcovství krve má nepostradatelnou roli i v dnešní moderní době. Přes velké pokroky v medicíně zůstává krev stále nenahraditelnou tekutinou, bez které se současná medicína neobejde. Jedinou možností, jak krev získat, je dárcovství krve. Proto je získávání nových dárců a péče o stávající dárcovský registr stále aktuální. Právě tato skutečnost nás vedla k vypracování dotazníku, ve kterém nás zajímalo, co dárcce k dárcovství krve přivedlo, co je motivuje v pokračování, jaká je všeobecná informovanost mezi lidmi a v neposlední řadě jak jsou spokojeni s naším transfuzním oddělením.

Podobná anketa proběhla v Ústavu hematologie a krevní transfuze již v letech 1998 (1) a 1999 a podobnou anketu publikovali nedávno i bratislavští autoři (2). Závěry minulých průzkumů nás inspiroval k vytvoření dotazníku, který jsme rozšířili a upravili podle aktuální potřeby.

## Materiál a metody

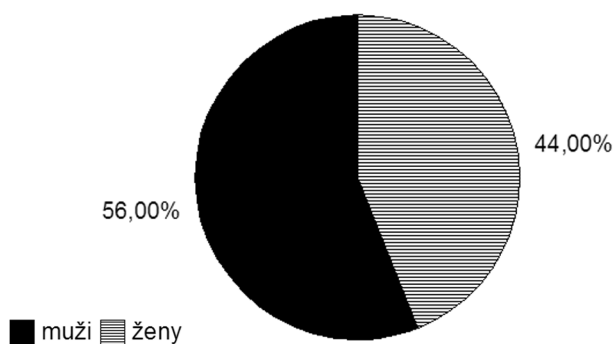
Průzkum probíhal v listopadu a prosinci 2004 formou anonymního dotazníku. Zúčastnili se ho všichni dárci, kteří v tomto období přišli na naše transfuzní oddělení, tj. dárci plné krve, dárci plazmy a trombocytů (odběr probíhá technikou hemaferézy, dále aferézy). Náplň dotazníků jsme rozdělili do čtyř tematických okruhů.

První část dotazů se týkala všeobecných údajů o dárci – věk, pohlaví, vzdělání.

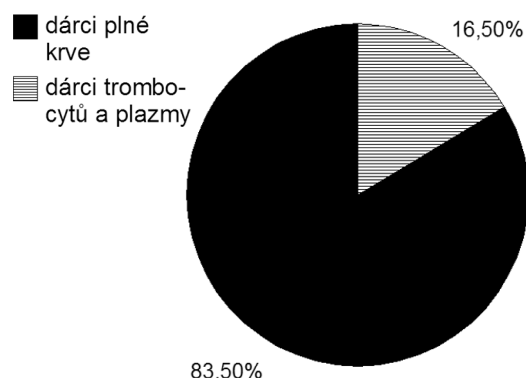
Druhá část se zabývala vlastním dárcovstvím – jak se dárcce k dárcovství dostal, jaké má důvody, jak často chodí.

Třetí část se týkala provozu našeho transfuzního oddělení – spokojenost dárců s pracovníky TO, s občerstvením v bufetu, s dobou strávenou na transfuzním oddělení a s dobou odběrů.

V poslední části dotazníku jsme dali prostor dárcům vyjádřit své názory a připomínky.



Graf 1a. Dárci v ÚHK.



Graf 1b. Typy odběrů v ÚHK.

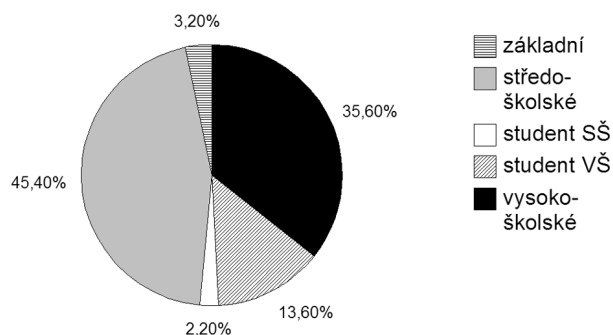
## Výsledky a diskuse

Ankety se zúčastnilo 509 dárců, z toho bylo 285 mužů a 224 žen, plnou krev darovalo 425 dárců, trombocyty a plazmu 84 dárců (graf 1a a 1b).

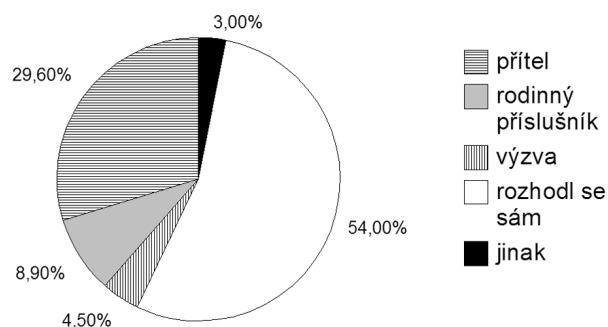
Průměrný věk našich dárců byl 32,4 let, nejmladšímu dárci bylo 18 let (což je minimální věk pro darování krve), nejstaršímu bylo 64 let. Průměrný věk prvodárců byl 24,5 let.

Procentuální zastoupení mužů je o něco vyšší než žen, 56 % mužů a 44 % žen.

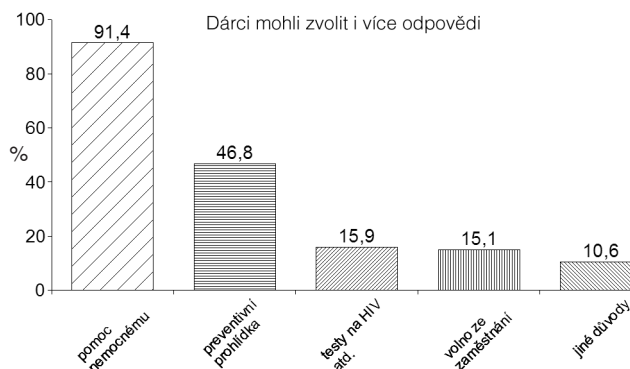
Nejpočetnější skupinu tvoří dárci se středoškolským vzděláním (45,4 %), s vysokoškolským (35,6 %) a studenty VŠ (13,6 %). Dárců se základním vzděláním je pouze 3,2 %. Je to dáno tím, že většina lidí v populaci má vzdělání vyšší než základní. SŠ studentů je 2,2 %, což souvisí s výše uvedenou věkovou hranicí, většina středoškoláků ještě není plnoletá. Můžeme tedy říci, že většina našich dárců má SŠ



Graf 2. Vzdělávání dárců v ÚHK.



Graf 3. Vliv na rozhodnutí dárce darovat krev nebo jiné komponenty.



Graf 4. Motivace dárců k darování krve a její priority.

nebo VŠ vzdělání, tyto skupiny jsou zastoupeny zhruba ve stejném poměru (graf 2).

V další části našeho dotazníku byly otázky týkající se dárcovství krve. Na otázku „Kdo mě získal pro dárcovství“ odpovědělo 54 % dotázaných, že se rozhodli sami, 29,6 % získal k darování přítel či známý, v 8,9 % to byla rodina (graf 3).

Na základě výzvy v médiích, internetu či letáku se rozhodlo 4,5 %. Je to poměrně nízké číslo, ale dá se předpokládat, že někteří dárci zaregistrovali výzvu, ale rozhodli se s odstupem času sami. V době našeho průzkumu neprobíhala ve veřejných sdělovacích prostředcích žádná osvětová akce podporující darování krve. Přesto hrají veřejné sdělovací prostředky významnou roli v popularizaci a informovanosti dárcovství krve. Dárce destiček (technika aferézy) je třeba hledat a více oslovovat, neboť problematika přístrojových odběrů není mezi populací tolik známá jako dárcovství plné krve. Zde právě mají prostor média.

Dále jsme se zaměřili na důvod darování krve (dárce mohl zvolit i více odpovědí). Výsledky jsou shrnuty v grafu 4. Jako jiné důvody byly nejčastěji uvedeny: úleva na daních, dobrý pocit, předchozí transfuze v rodině, možnost potřeby transfuze v budoucnu, příjemné prostředí na transfuzním oddělení, příjemné fyzické pocity po darování, zjištění krevní skupiny, „co to se mnou udělá“.

Důležité pro nás je zjištění, že velká většina lidí chce skutečně pomoci nemocným a ostatní důvody nejsou hlavním motivem dárcovství. 98,6 % dárců bude v darování pokračovat (1,4 % dárců tuto otázku nezodpovědělo).

Další otázka se týkala termínu odběrů. Většina dárců plné krve je zvána (poštou, SMS, e-mailem). 10,9 % dárců plné krve chodí darovat nepravidelně (nedbá

výzvy nebo se nenechává zvát), 12,8 % chodí pravidelně hned po pozvání TO a 66,7 % chodí pravidelně, ale podle vlastního rozhodnutí (pravidelně tedy chodí téměř 80 % dárců). Prvodárců bylo v našem souboru 9,6 %. Dárci, kteří chodí na aferetické odběry plazmy nebo destiček, jsou zváni většinou telefonicky. Vzhledem k pětidenní expirační době trombocytového transfuzního přípravku je nutná větší spolupráce mezi dárcem a pracovníky transfuzního oddělení. 98 % dárců chodí pravidelně, z toho 72,1 % chodí na pozvání transfuzního oddělení a 25,9 % podle vlastního uvážení, ale vždy po předchozí dohodě s pracovníkem transfuzního oddělení (dárce si sám vybere termín, který se mu hodí). 2 % dárců chodí nepravidelně. Trombocytové transfuzní přípravky z aferézy připravujeme podle požadavků klinického oddělení, každý má již předem vybraného příjemce.

Třetí část dotazníku se týkala vlastního provozu našeho transfuzního oddělení. S prací sester, lékařů a administrativních pracovníků byla spokojena většina dárců (přes 95 %). Nejvíce výhrad měli dárce k čekání v evidenci a u lékaře, k neefektivní organizaci práce v evidenci, někdy i k příliš rutinnímu přístupu lékařů. Čekací doby jsou částečně způsobeny uspořádáním vnitřních prostor (transfuzní oddělení sídlí v historické budově), někdy přijde více dárců najednou. O něco hůře dopadlo hodnocení občerstvení a provozu v bufetu. Spokojeno bylo 90,7 % dárců. Zcela nespokojeno bylo 3,7 %. Nejčastějším důvodem byl omezený, málo pestrý, nekvalitní výběr jídla, příliš horký čaj, nápoje v plastových kelímcích, výhrady byly i k prostředí transfuzního oddělení. Nejpriznivěji byly hodnoceny sestry na odběrovém sále.

Doba čekání byla nejdelší u lékaře a v evidenci, nejméně čekali dárce u odběru krve na sále.

Průměrná doba strávená na transfuzním oddělení byla u dárců plné krve 84 min, u separátorových dárců 113 min. Tento rozdíl je dán povahou odběru, odběr na separátoru je časově náročnější, trvá průměrně 1 hodinu, odběr plné krve trvá 5 až 10 minut.

Doba strávená na našem transfuzním oddělení připadala 89 % dárců přiměřená, příliš dlouhá se zdála v 11 %. Dárci pro účely aferézy jsou všeobecně spokojenější. Je to dáno tím, že je jich méně, tudíž čekají kratší dobu u lékaře, po dobu odběru jsou v delším kontaktu s pracovníky oddělení a celkový přístup personálu k dárům je tak více osobní než u dárců plné krve.

Odběrové hodiny vyhovují 95,7 % dárců, nevyhovují 4,3 %. Nespokojení by nejčastěji chtěli prodloužit odběrové hodiny. Odpolední odběr by uvítalo 23 % dárců. Výsledky této části ankety chceme použít ke zlepšení kvality práce na našem transfuzním oddělení.

Čtvrtá část dotazníku se zabývala spokojeností dárců s informacemi o dárcovství. Dárci zde mohli vyjádřit i své připomínky a názory.

S informacemi bylo spokojeno 91,1 % dárců, nespokojených bylo 1,6 %, více by o dárcovství chtělo vědět 7,3 % dárců. Nejčastější otázky se týkaly zpracování krve, možnosti darování dalších složek krve a kostní dřeně, skladování krve, náhrady od zdravotních pojišťoven, vlivu dárcovství na zdraví, využití nespotřebované krve, dále by chtěli více vědět o jednotlivých složkách krve, limitech krevního obrazu, plaketách Jánského, procentuálním zastoupení krevních skupin.

Na základě těchto připomínek se chceme vyjádřit k výše zmíněným tématům a odpovědět tak našim zvědavým dárům formou nástěnky. Za úvahu stojí, zda by některé otázky nezajímaly i širokou veřejnost, protože, jak je vidět, některé údaje o krvi i dárcovství nejsou mezi lidmi až tak známé, jak by se mohlo zdát.

## Závěr

Z našeho dotazníku jasně vidíme, že dárce potřebuje více informací, doba „daruj krev, zachráníš život“ je již za námi a právě zde se otevírá prostor pro sdělovací prostředky, neboť popularizace dárcovství krve je stále aktuální. Našlo by se jistě mnoho zajímavých témat jako jsou přístrojové odběry (plazmaferéza, trombocytaferéza, erytrocytaferéza), technika zpracování plné krve, další využití jednotlivých produktů k léčbě nejrůznějších onemocnění a mnoho dalších.

Na základě výsledků anonymní ankety jsme získali více informací o našich dárkách, udělali jsme si obrázek, jak takový „průměrný“ dárce vypadá. Další část údajů chceme využít ke zlepšení kvality naší práce, jednotlivých pracovníků i celého transfuzního oddělení. Chceme vytvořit příjemné prostředí, aby se k nám dárce rádi vraceli. Dalším naším cílem je již výše zmíněná propagace dárcovství a transfuziologie s pomocí sdělovacích prostředků. Již jsme podnikli první kroky.

## Literatura

1. **Böhmová M, Kučerová I, Ludvíková Z, Gašová Z.** Anketa. *Transfuzze dnes* 1998; 24: 3.
2. **Svíteková K, Martinka J.** Názorová sonda darcov krvi – výsledky anonymnej ankety, *Trans. Hemat.* Dnes 10/2004, str. 114–117

MUDr. J. Mertová  
Ústav hematologie a krevní transfuze Praha  
Aferetické oddělení  
U nemocnice 1  
120 28 Praha 2  
e-mail: jolana.mertova@uhkt.cz

Došlo do redakce: 28. 6. 2005  
Přijato: 14. 7. 2005