

ZADOVOLJSTVO DAVALACA KRVI – ZNAČAJAN FAKTOR U ZADRŽAVANJU DAVALACA

Nataša Vavić, Antonella Pagliariccio¹, Milica Bulajić², Maria Marinozzi³, Glorija Blagojević, Anka Vlatković
Institut za transfuziju krvi Srbije, Beograd

¹Department of Transfusion Medicine, Azienda Ospedaliero-Universitaria Ospedale Riuniti Ancona, Italy

²Fakultet organizacionih nauka, Beograd

³Independent practitioner in Psychotherapy, Ancona, Italy

SAŽETAK

Regrutovanje i zadržavanje davalaca krvi (DK) je osnovni zadatak transfuziološke službe. Zadovoljstvo davalaca je bitan preduslov da se oni vrate i postanu redovni DK. Naročito je važno da mladi steknu pozitivno iskustvo pri prvom davanju krvi, jer su strah i predrasude najčešći razlozi zašto se krv ne daje.

Cilj rada jeste da prikaže različite elemente koji mogu uticati na zadovoljstvo DK kako bi se prepoznale i unapredile slabe karike u proceduri davanja krvi.

Anketa je obuhvatila više od 600 DK, od kojih su jednu trećinu činili novi, a dve trećine ostali DK. Pitanja su se odnosila na demografske podatke, kako su se osećali pre, tokom, i posle davanja krvi; kako su procenili odnos i profesionalizam osoblja, kao i odluku da li će ponovo doći. Više od 90% svih DK je bilo zadovoljno profesionalnim odnosom osoblja, osećali su se prijatno i udobno pre davanja krvi i 95% njih su izjavili da su bili sasvim dobro posle davanja krvi. Mlađi davaoci su bili stroži u proceni ponašanja osoblja koje je zaduženo za period posle davanja krvi. Novi davaoci su bili uplašeniji, pokazali su izvesnu anksioznost i manje su bili sigurni da će krv dati ponovo, nego što je to bio slučaj sa ponovnim davaocima.

Regrutovanje i zadržavanje davalaca krvi (DK) je osnovni zadatak transfuziološke službe i od suštinskog je značaja za realizovanje programa adekvatnog snabdevanja krvlju i produktima od krvi.

Postoji pozitivna korelacija između zadovoljstva davalaca i njihove namere da ponovo daju krv (1,2). Imperativ u radu sa davaocima je prijatan doček, ljubaznost osoblja, stručan i profesionalan odnos. Da li će se DK vratiti zavisi u velikoj meri od toga da li nosi prijatno iskustvo ili ne. Kada se davalac vrati nekoliko puta, imajući pozitivno iskustvo, od njega se može očekivati da će motivisati i povesti sa sobom i druge potencijalne davaoce krvi.

Poznati su razlozi na koje se ne može uticati u postizanju većeg broja DK (strogi kriterijumi selekcije i testiranja davalaca, starenje populacije, nizak natalitet i dr.). Međutim, izuzetno je važno

da se ustanovi koji elementi u radu sa davaocima se mogu unaprediti kako bi se povećalo njihovo zadovoljstvo, a samim tim i njihova želja da ponovo dođu, što bi vodilo većem broju redovnih DK.

Nedovoljna informisanost, predrasude, strahovi i eventualno doživljena neželjena reakcija tokom davanja krvi, najčešće vazovagalne reakcije (VVR), odvrćaju davaoce od ponovnog dolaska, posebno mlade koji daju krv prvi put (3, 4, 5, 6, 7).

Formiranje pozitivnog ili negativnog stava davaoca prema davanju krvi zavisi u velikoj meri od profesionalnog i stručnog odnosa zaposlenih, njihove veštine u radu i komunikaciji (1, 8). Manuelna spretnost osobe koja obavlja venepunkciju, kao i njena sposobnost da uspostavi srdačne interpersonalne odnose, doprinose smanjenju učestalosti pojave neželjenih reakcija davalaca (8). S druge strane, loš tretman davalaca, nezadovoljstvo

profesionalnom stručnošću zaposlenih ili jednostavno "loše iskustvo", navode se kao razlozi davalaca za odluku da više ne daju krv (9).

Cilj istraživanja je da se kroz sprovedenu anketu zadovoljstva davalaca krvi otkrije na koje elemente treba uticati kako bi se prevazišle i unapredile slabe karike u svim segmentima koji se odnose na rad sa davaocima.

Ispitanici i metod rada

U istraživanju je primenjen upitnik za procenu zadovoljstva DK koji je obuhvatao:

1. osnovne demografske podatke (pol, starost, mesto stanovanja, stepen obrazovanja),
2. osećanja vezana za davanje krvi (pre i posle davanja, kao i za vreme venepunkcije),
3. ponašanje i odnos zaposlenih prema davaocima tokom procesa davanja krvi (pri dolasku, za vreme i posle),
4. percepciju stručnosti i ophođenja osoblja (lekarški pregled, zadovoljstvo radom ostalih zaposlenih, komunikacijom i ophođenjem);
5. procenu anksioznosti i
6. nameru da ponovo daju krv.

Davaoci su anonimno popunjavali upitnik, posle davanja krvi, neposredno pre odlaska.

Rezultati ankete su izraženi kao numerički podaci, apsolutne i relativne učestalosti (broj slučajeva i procenat). DK su podeljeni u grupe prema starosnoj dobi (mlađi i stariji od 20 godina) i broju davanja (novi davaoci □ NDK i ponovni-višestruki davaoci □ VDK). Za statističku obradu podataka je korišćen SPSS softver, primenjen Hi kvadrat test, pri čemu je p vrednost jednaka ili manja od 0,05 smatrana signifikantnom.

Rezultati sa diskusijom

Ispitana su 202 davaoca krvi mlađa od 20 godina i 437 DK starijih od 20 godina. Prema broju davanja, ispitanici su podeljeni na 226 novih davalaca krvi (NDK) i 413 višestrukih davalaca krvi (VDK).

Demografske karakteristike davalaca su prikazane u Tabeli 1. Većina davalaca (93,42%) je izjavila da su se osećali prijatno, opušteno, smireno pre davanja krvi, dok je samo 6,66% priznalo da su osetili izvesnu anksioznost. Gotovo svi davaoci (98,27%) su smatrali da venepunkcija nije bila bolna, već sasvim podnošljiva. Posle davanja krvi se sasvim dobro osećalo 95,5%, a izvesnu nelagodnost je prijavilo 4,22% ispitanika. Nije ustanovljena statistički značajna razlika ($p > 0,05$) u proceni osećanja koje izaziva davanje krvi među grupama različite starosne dobi (mlađi i stariji od 20 godina). Osoblje koje dočekuje, pozdravlja davaoce i obavlja venepunkciju dobilo je najviše ocene (98,9% i 98%). Davaoci svih uzrasta su pozitivno

ocenili lekarški pregled (96,87%), komunikaciju i ponašanje zaposlenih (95,83%). Uočena je signifikantna razlika između starijih i mlađih davalaca ($p < 0,01$) u percepciji ophođenja zaposlenih prema davaocima. Najmlađi davaoci su se žalili da nisu dobili dovoljno pažnje neposredno posle davanja krvi jer, kako navode, "tehničar sa mnom uopšte nije razgovarao i dozvolio mi je da odmah ustanem sa kreveta". Takođe je postojala razlika u percepciji vremena provedenom u čekanju na davanje krvi i odluke o tome da li žele ponovo da dođu. Najmlađi davaoci su smatrali da je vreme između dolaska i davanja krvi bilo "predugo" i "umereno dugo" ($p < 0,01$), a stariji davaoci su bili uverljiviji da će postati redovni davaoci ($p < 0,01$). Osećaj dugog čekanja može se negativno odraziti na zadovoljstvo davalaca (10, 11). Davaoci mlađi od 20 godina (NDK i VDK) su smatrali da je vreme čekanja dugo. To je jedan od znakova anksioznosti čije prisustvo, u vidu straha, je priznalo svega nekoliko davalaca. NDK, posebno oni najmlađi, nisu bili sigurni da li bi u budućnosti ponovo dali krv.

Razmatranjem odgovora novih i višestrukih davalaca uočeno je [Tabela 2] više NDK ($p < 0,01$) koji su se plašili davanja krvi (11,94%), koji su smatrali da je vreme čekanja predugo (33,63%) i koji nisu bili sigurni da će ponovo dati krv (20,97%). Osim toga, čak 11,06% NDK nije dalo odgovor na pitanje o mogućnosti ponovnog dolaska.

Tabela 1. Demografski podaci davalaca krvi

Demografski podaci		Svi davaoci	
Pitanja	Odgovori	Broj	%
Pol	Ženski	151	23,63
	Muški	461	72,14
	Bez odgovora	27	4,22
Starosna dob (godine)	18 to 20	202	31,61
	21 to 30	149	23,31
	31 to 50	204	31,92
	51 to 65	57	8,9
	Bez odgovora	27	4,22
Mesto stanovanja	Selo	125	19,56
	Grad	487	76,21
	Bez odgovora	27	4,22
Stepen obrazovanja	Osnovna škola	16	2,5
	Zanat	22	3,44
	Srednja škola	394	61,65
	Viša škola	64	10,01
	Fakultet	115	17,99
	Bez odgovora	28	4,38

Vazovagalnu reakciju je ispoljilo 11% NDK, a 3% VDK, ($p < 0,01$). Pomaganje davaocima da prevladaju strahove vezane za prvo davanje, smanjuje broj i intenzitet vazovagalnih reakcija i povećava broj redovnih davalaca (12).

Neki autori navode da je zadržavanje davalaca, možda čak više nego regrutovanje novih, najbolja strategija za eliminisanje deficita krvi. Pri tome se svi slažu da je teško zadržati nove davaoce (12, 13, 14). Iako je većina učesnika u anketi bila zadovoljna i dala visoku ocenu celokupnom utisku davanja krvi, dobijeni rezultati su pokazali da postoji potreba za poboljšanjem komunikacije zaposlenih sa davaocima krvi.

Uočene su statistički signifikantne razlike među grupama u odnosu na starosnu dob i prvo davanje. Gotovo svi davaoci su bili potpuno smireni pre davanja krvi, a samo 6,66% je priznalo da se plaši. Ovaj procenat pada na 3,62% kod VDK i povećava se na 11,94% kod NDK ($p < 0,01$), s obzirom da prvo davanje predstavlja novo iskustvo koje može probuditi ranije usađene i prisutne strahove i kod davaoca stvoriti osećaj nesigurnosti i nelagodnosti. Kako strah doprinosi pojavi VVR (12, 15), važno je prepoznati davaoce kod kojih je prisutan veći strah i posvetiti im više pažnje kako bi se ili umanjio ili uklonio stres pre davanja krvi. Uočeno je da kroz prisniji odnos sa davaocima, lekar može razumeti emotivno stanje davaoca i pomoći mu da smanji anksioznost. Time se davalac koji prevazilazi svoj strah oseća dobro i zadovoljno, što pozitivno utiče na odluku o ponovnom dolasku (2). Davaoci krvi su zadovoljni izvođenjem venepunkcije, tako da, u stvari, strah od igle nije u vezi sa bolom, već je povezan sa nelagodom koju su oni osetili prilikom ranijih negativnih iskustava, kada su dobili injekciju ili im je vađena krv. Sa druge strane, ekstremno bolna venepunkcija može izazvati strah i čak prouzrokovati VVR. Iako je osoblje koje dočekuje davaoce i punkтира dobilo najbolje ocene, najmlađi NDK očekuju više pažnje od zaposlenih posle davanja krvi. Za neke davaoce, strah proizilazi iz pomisli na to kako će se osećati na kraju davanja krvi, tako da su davaoci zahvalni na neposrednom prisustvu nekog od zaposlenih, naročito tokom poslednje faze davanja krvi, kao i za vreme posluženja zahvalnim obrokom. Najkritičniji momenat je, posebno kod davalaca koji imaju izražen strah od igle, kada gledaju pripremanje pribora za uzimanje krvi i pripremne radnje koje prethode punkciji. Uočeno je da tehničar koji obavlja punkciju, a koji ima sposobnost da osluškuje i pravovremeno reaguje, može indirektno umanjiti reakciju davaoca, tako što uspostavlja sa davaocem prijateljski interaktivni odnos, odvrćajući mu pažnju od procesa davanja krvi i/ili stvarajući utisak stručne kompetentnosti koja uliva poverenje (8).

Može se zaključiti da su gotovo svi davaoci potpuno zadovoljni dobrodošlicom, profesionalnom stručnošću i ophođenjem zaposlenih. Ti elementi u velikoj meri utiču na nameru davalaca da postanu

Tabela 2. Novi davaoci krvi (NDK) i višestruki davaoci krvi (VDK)

Pitanja	Odgovori	NDK Broj 226		VDK Broj 413	
		№	%	№	%
Pre davanja krvi osećao/la sam se **	a) Prijatno/opušteno	161	71,24	338	81,84
	b) Ugodno	38	16,81	60	14,53
	c) Nelagodno	5	2,21	7	1,69
	d) Uplašeno	21	9,29	6	1,45
	e) Bez odgovora	1	0,44	2	0,48
Čekanje pre davanja krvi je bilo **	a) Suviše dugo	7	3,10	5	1,21
	b) Umereno dugo	67	29,65	50	12,11
	c) Kratko/bez čekanja	150	66,37	354	85,71
	d) Bez odgovora	2	0,88	4	0,97
Posle davanja krvi osećao/la sam se	a) Sasvim dobro	214	94,69	397	96,13
	b) Nelagodno	10	4,42	14	3,39
	c) Vrlo loše	1	0,44	1	0,24
	d) Bez odgovora	1	0,44	1	0,24
Davaću krv i u buduće **	a) Sigurno	154	68,15	384	92,98
	b) Možda	45	19,91	29	7,02
	c) Ne	2	0,88	0	0,00
	d) Bez odgovora	25	11,06	0	0,00

$P < 0,01$ **

redovni, naročito kod VDK (92,98%, Tabela 2), dok kod NDK oko 30% njih nije sigurno da li će ponovo dati krv. Davaoci mogu biti zadovoljni zaposlenima iako su iskusili uznemirujuće emocije tokom davanja krvi. Među NDK više je onih koji priznaju da se plaše procesa davanja krvi (11,94%), dok je 32,75% indirektno pokazalo svoje strahove smatrajući da je vreme čekanja pre davanja dugo (anticipirana anksioznost). Da bi se prevazišli strahovi povezani sa prvim davanjem krvi, važno je primeniti specifičan pristup, naročito prema onima koji pokazuju veći strah kako u informisanju davalaca pre davanja krvi tako i kasnije. Osoblje koje je uz davaoce posle davanja krvi treba dodatno edukovati o značaju njihovih uloga u posvećivanju veće pažnje davaocima, uz obavezno upućivanje zahvalnosti. Poznavanje određenih psiholoških principa pomoglo bi lekarima i medicinskim tehničarima da lakše prepoznaju davaoce koji se plaše i kojima treba pomoći, kao i način kako da im se pomogne (2). Sagledavanje realnosti iz perspektive davalaca omogućava zaposlenima da shvate koji su njihovi najvažniji zahtevi i očekivanja.

Cilj ovog pristupa jeste da se čin davanja krvi preinači iz potencijalno stresnog iskustva u iskustvo koje izaziva pozitivna osećanja koja bi pomogla u donošenju odluke da osoba postane redovan davalac krvi.

Summary

BLOOD DONORS' SATISFACTION – SIGNIFICANT FACTOR FOR RETAINING BLOOD DONORS

Blood donors (BDs) recruitment and retaining is a basic task of blood transfusion establishments. Donors' satisfaction is a significant precondition of their intention to become regular BDs. It is particularly important that the youngest BDs acquire positive experience during the first blood donation, since fear and prejudices are the most frequent reasons for not donating blood.

Aim of this presentation is to point to various elements that might affect satisfaction of BDs in order to recognise and improve weak points in the process of blood donation. Questionnaire was distributed to over 600 BDs, one third of them consisting of the first and two thirds of the other blood donors. Questions referred to demographic data, how they felt before, during and after blood donation, how they assessed relation and professional attitude of the staff, and to state the decision to come again. Over 90% of all BDs were satisfied with the professional attitude of the staff, they reported that they felt fine and comfortable before blood donation and 95% reported that they were quite well after blood donation. Younger BDs were more rigorous in the assessment of the behaviour of staff in charge of postdonation tasks. The first time BDs were more scared, they demonstrated certain anxiety and were less certain that they would donate blood again when compared with multiple blood donors.

Literatura

1. Nguyen DD, Devita DA, Hirschler NV, Murphy EL. Blood donor satisfaction and intention of future donation. *Transfusion* 2008; 48(4): 742-748.
2. Pagliariccio A, Marinozzi M. Donor satisfaction and desire to donate: the effect of a psychological interview *Vox Sang* 2010; 99(Suppl.1): 172.
3. Newman BH, Newman DT, Ahmad R & Roth AJ. The effect of whole-blood donor adverse events on donor return rates. *Transfusion*, 2006; 46(8): 1374-79.
4. France CR, Rader A, Carlson B. Donors who react may not come back: analysis of repeat donation as a function of phlebotomist ratings of vasovagal reactions. *Transfus Apher Sci* 2005; 33: 99-106.
5. France CR, France JL, Roussos M, Ditto B. Mild reactions to blood donation predict a decreased likelihood of donor return. *Transfus Apher Sci* 2004; 30: 17-22.
6. Benjamin R.J. Donor hemovigilance: safety as the first priority of blood donor management. *Vox Sanguinis ISBT Science series* 2010; 5: 206-11.
7. Newman BH. Vasovagal reactions in high school students: findings relative to race, risk factor synergism, female sex, and non-high school participants. *Transfusion*, 2002; 42: 1557-566.
8. Stewart KR, France CR, Rader AW, Stewart JC. Phlebotomist interpersonal skill predicts a reduction in reactions among volunteer blood donors. *Transfusion* 2006; 46: 1394-401.
9. Schreiber GB, Glynn SA, Damesyn MA, Wright DJ, Tu Y, Dodd RY, Murphy EL. Retrovirus Epidemiology Donor Study. Lapsed donors: an untapped resource. *Transfusion*. 2003; 43: 17-24.
10. McKeever T, Sweeney MR, Staines A. An investigation of the impact of prolonged waiting times on blood donors in Ireland. *Vox Sanguinis* 2006; 90: 113-8.
11. Katz LM, Cumming PD, Wallace EL. Computer-based blood donor screening: a status report. *Transfus Med Rev.* 2007; 21: 13-25.
12. Pagliariccio A, Marinozzi M. Randomized clinical trial to improve donor retention avoiding vaso-vagal reactions in first time blood donors through a psychological approach *Transfusion Today* March 2008.
13. Ownby HE, Kong F, Watanabe K, Tu Y, Nass CC. Analysis of donor return behaviour. *Transfusion* 1999; 39: 1128-35 *Transfusion* 2001; 41: 360-4.
14. Schreiber GB, Sharma UK, Wright DJ, Glynn SA, Ownby HE. First year donation patterns predict long term commitment for first-time donors. *Vox Sang* 2005; 88: 114-21.
15. Devine D, Goldman M, Engelfriet CP, Reesink HW, Hetherington C, Hall S, Steed A, Harding S, Westman P, Gogarty G, Katz LM, Bryant M. Donor recruitment research. *Vox Sang* 2007; 93: 250-9.