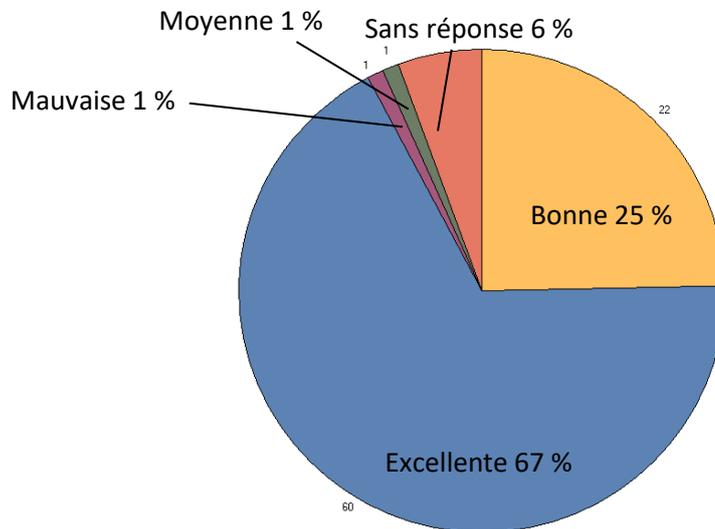


Bilan - Enquête de satisfaction auprès des donateurs de sang Moutier – 11 août 2021

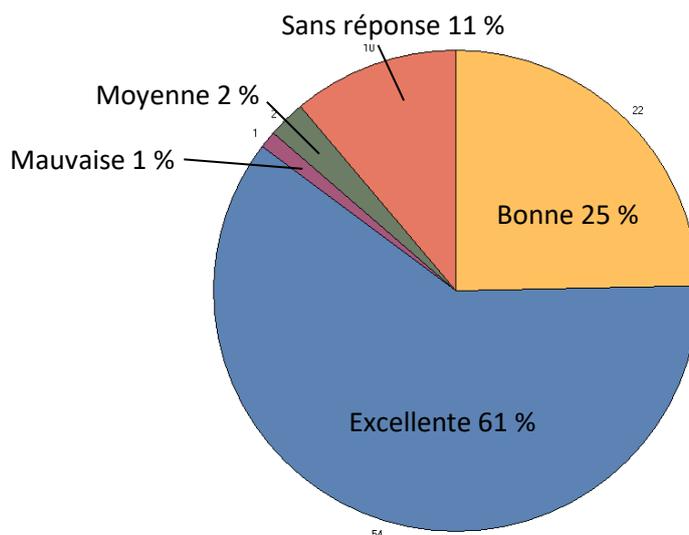
89 documents ont été remplis par 76 donateurs de sang réguliers, 7 nouveaux donateurs et 6 personnes qui n'ont pas indiqué la raison de leur venue.

La convocation est jugée :



Un donneur a jugé la convocation "mauvaise" (1%) et a fait part de la remarque suivante : une convocation automatique après 3 mois serait la bienvenue (cela semble possible, mais je n'en ai pas reçue). Voir explications dans les remarques ci-après. Un donneur a jugé la convocation "moyenne" (1%), mais il s'agissait de l'inscription en ligne pour laquelle il n'a pas réussi à s'inscrire à deux reprises. Il a été informé qu'il peut téléphoner pour fixer un rendez-vous.

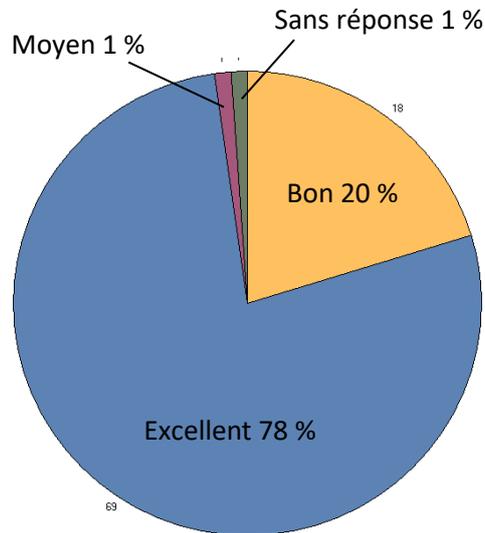
L'inscription sur le site internet



Deux donateurs ont jugé l'inscription en ligne "moyenne". Un donneur l'a jugée "mauvaise", mais il a mal compris la question (il n'a pas Internet).

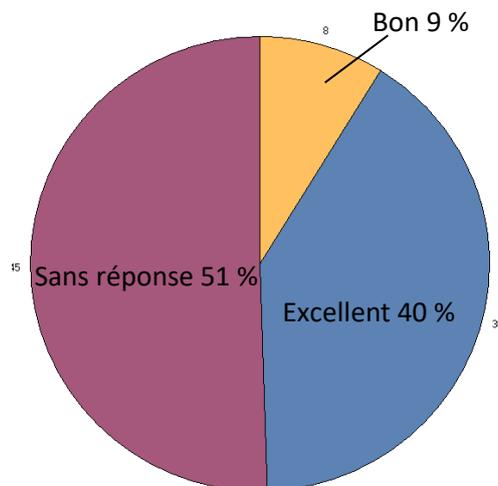
Bilan - Enquête de satisfaction auprès des donateurs de sang Moutier – 11 août 2021

L'accueil à la réception est jugé :



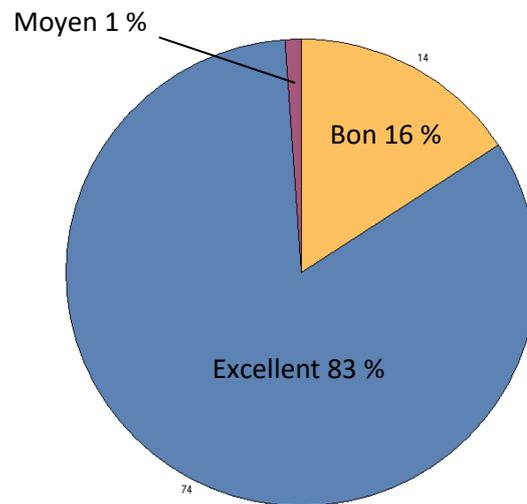
Un donneur a signalé l'accueil à la réception "moyen" (1%) et a fait la remarque suivante : améliorer la prise d'informations initiale (long).

L'entretien avec le médecin (s'il a eu lieu) est jugé :



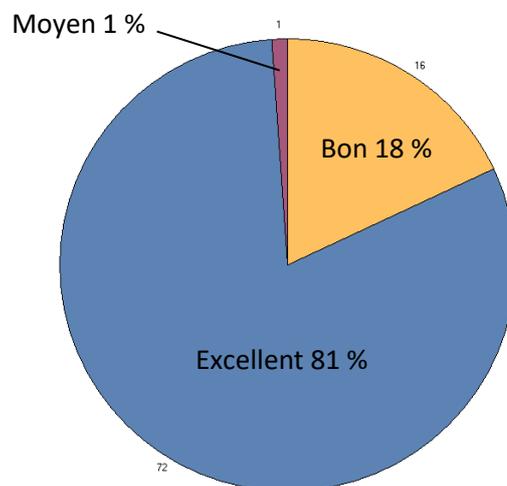
Bilan - Enquête de satisfaction auprès des donateurs de sang Moutier – 11 août 2021

L'entretien pré-don est jugé :



Un donneur a jugé l'entretien pré-don "moyen" (1 %), mais n'a pas fait de remarque particulière.

L'accueil en salle de prélèvements est jugé :

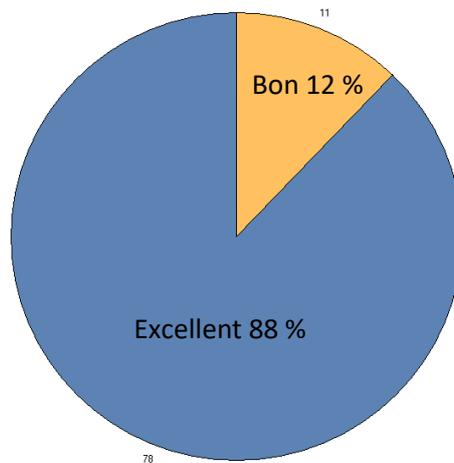


Un donneur a jugé l'accueil en salle de prélèvement "moyen" (1%). Il a dû attendre un moment avant qu'une infirmière vienne s'occuper de lui et a eu l'impression que d'autres personnes arrivées après lui ont été prises en charge avant.

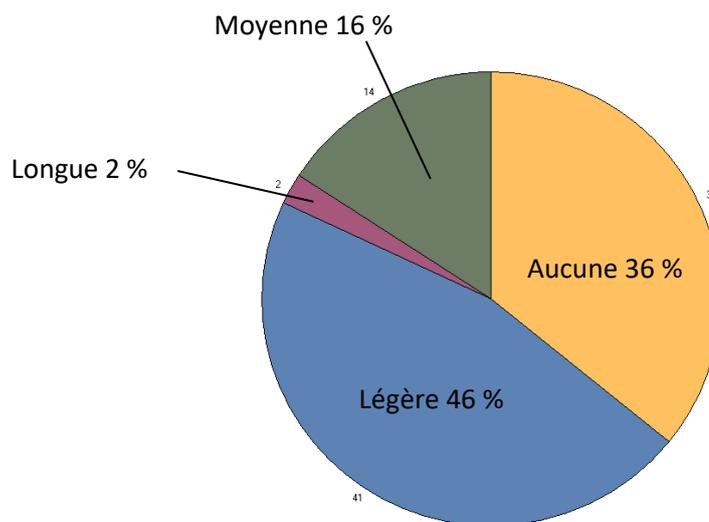
- ⇒ Dans les collectes mobiles, chaque infirmière se voit attribuer 2 lits et chacune s'occupe des donateurs se présentant à leurs lits. En cas de problèmes ou de malaises, il est possible qu'elle quitte son poste pour aider ses collègues, ce qui peut expliquer un temps d'attente plus élevé pour certains donateurs.

Bilan - Enquête de satisfaction auprès des donateurs de sang Moutier – 11 août 2021

L'accueil à la cafétéria est jugé :



L'attente est jugée :



L'attente a été jugée "moyenne" par 14 donateurs (16%) et "longue" par 2 donateurs (2%). Cela provient probablement du fait que beaucoup de personnes sont arrivées en même temps en début de séance de prélèvements. Des courriers leur ont été adressés pour nous excuser de l'attente occasionnée.

Les horaires conviennent à 98 %. Les 2 % restants ont émis le souhait de commencer à 13h et d'offrir la possibilité de donner du sang entre 12h et 13h.

⇒ Un courrier a été adressé aux personnes qui ont suggéré des adaptations pour les informer que nous ne prévoyons pas d'entreprendre de modifications pour l'instant, étant entendu que la situation sera réexaminée en fonction de la demande.

Bilan - Enquête de satisfaction auprès des donateurs de sang **Moutier – 11 août 2021**

Remarques formulées (en bleu, les réponses fournies par le centre de transfusion) :

- Continuer avec le même processus, après la pandémie... (rendez-vous en ligne).
Les inscriptions en ligne seront maintenues sur le long terme.
- Pour les personnes qui sont difficiles à piquer, prévoir quelque chose pour chauffer le bras.
Des chaufferettes sont à disposition. Il est également conseillé de boire un thé chaud juste avant le prélèvement et de bien s'hydrater durant la journée; boire environ un litre (eau ou thé de préférence), surtout le matin.
- Une convocation automatique après 3 mois serait la bienvenue (cela semble possible, mais je n'en ai pas reçue).
Nous envoyons les convocations par courrier ou par e-mail (selon le souhait du/de la donneur/se). Un homme peut donner 4 fois par année et une femme 3 fois, avec un délai minimum de 3 mois entre chaque don. Cependant, le nombre de dons est calculé sur 365 jours. Par conséquent, si une dame a donné 3 fois en l'espace de 9 mois (par exemple les 01.01.2021, 01.04.2021 et 01.07.2021), elle sera à nouveau convocable à partir du 01.01.2022. Elle ne recevra donc pas de convocations tous les 3 mois, cela dépend de l'aptitude.
D'autres facteurs influencent également la convocation, déterminée par l'aptitude du/de la donneur/se (contre-indications pour raison médicale, voyages, groupe sanguin, ...).
- Il serait bien d'envoyer un mail de confirmation d'inscription.
Lorsqu'on s'inscrit en ligne, la fenêtre suivante s'ouvre, en confirmant la date et l'heure du rendez-vous :

Moutier

Mercredi 11 août 2021 / 16:30

Merci pour votre inscription.

En cas d'empêchement ultérieur, merci de bien vouloir avertir le secrétariat au 032 967 20 31.

Il n'est donc pas prévu d'envoyer en plus un mail de confirmation.

- J'apprécie particulièrement le patch qui remplace le pansement, après le don du sang.
- Des personnes bienveillantes, ça fait plaisir car nous essayons tous d'aider.
- Je trouve très bien le fait de s'inscrire, moins d'attente et meilleure répartition :)
- Merci beaucoup !
- Merci pour ce que vous accomplissez.

Bilan - Enquête de satisfaction auprès des donneurs de sang
Moutier – 11 août 2021

- Merci à toute l'équipe, l'ambiance est agréable et vous êtes de vrais pros !
- Non rien à dire, merci pour votre travail !!
- Personnel toujours au top, agréable et souriant.
- Personnel très gentil, merci pour votre travail.
- Tout était excellent, sauf qu'on doit beaucoup attendre.