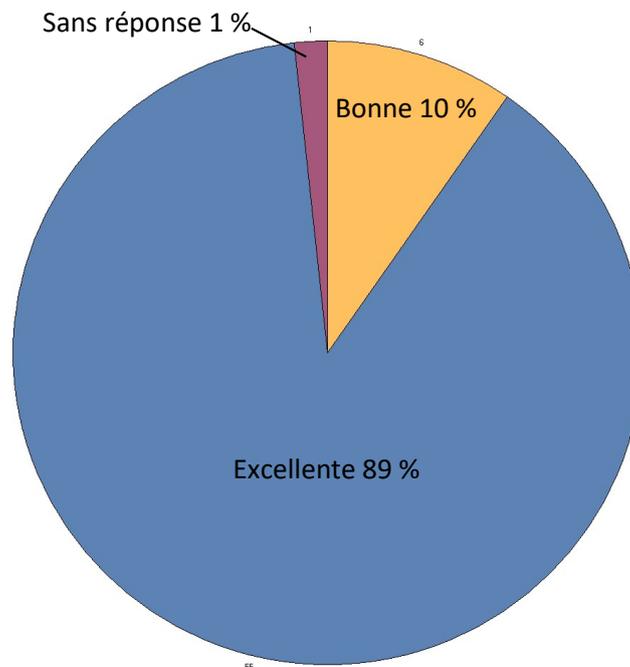


Bilan

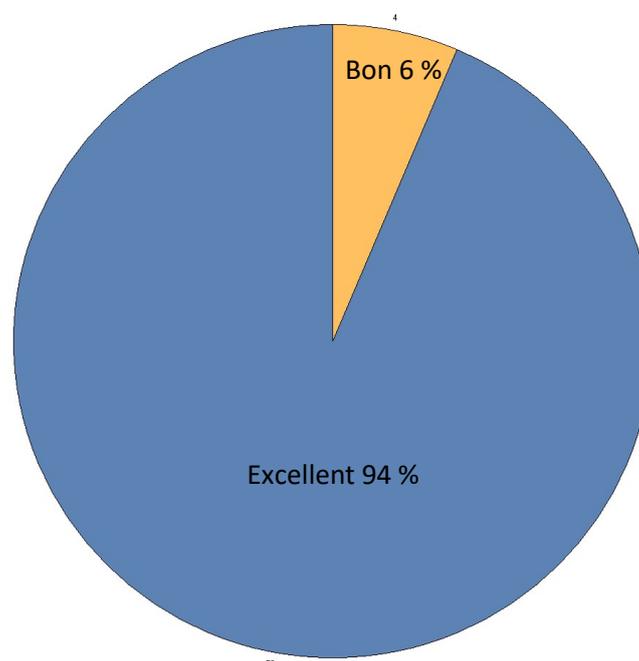
Enquête de satisfaction auprès des donneurs de sang / Neuchâtel – 26 au 30 octobre 2020

62 documents ont été remplis par 46 donneurs de sang réguliers, 5 nouveaux donneurs, 4 patients (actes thérapeutiques), 4 donneurs de plaquettes/plasma et 3 personnes qui n'ont pas indiqué la raison de leur venue.

La convocation est jugée :



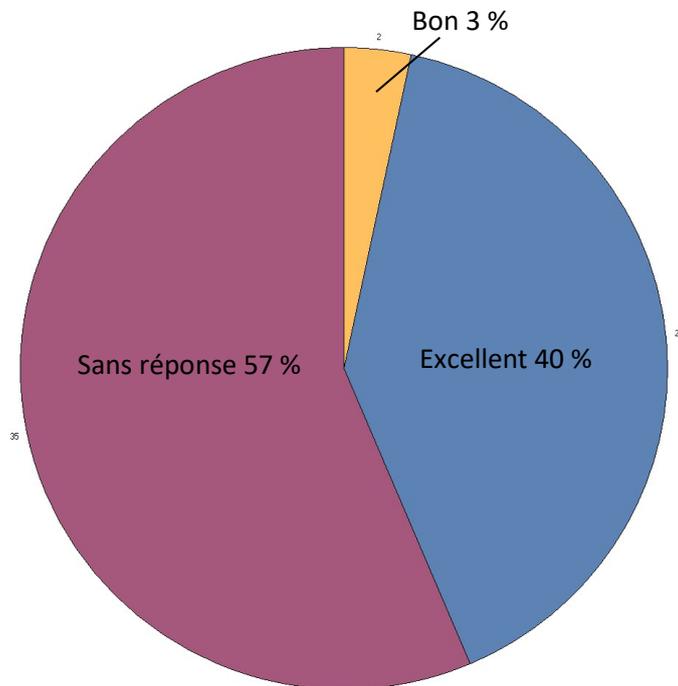
L'accueil à la réception est jugé :



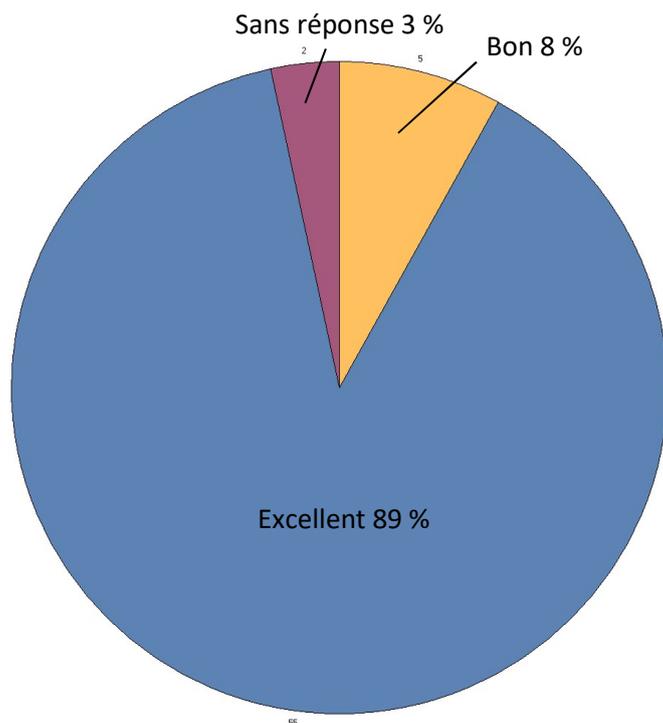
Bilan

Enquête de satisfaction auprès des donneurs de sang / Neuchâtel – 26 au 30 octobre 2020

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



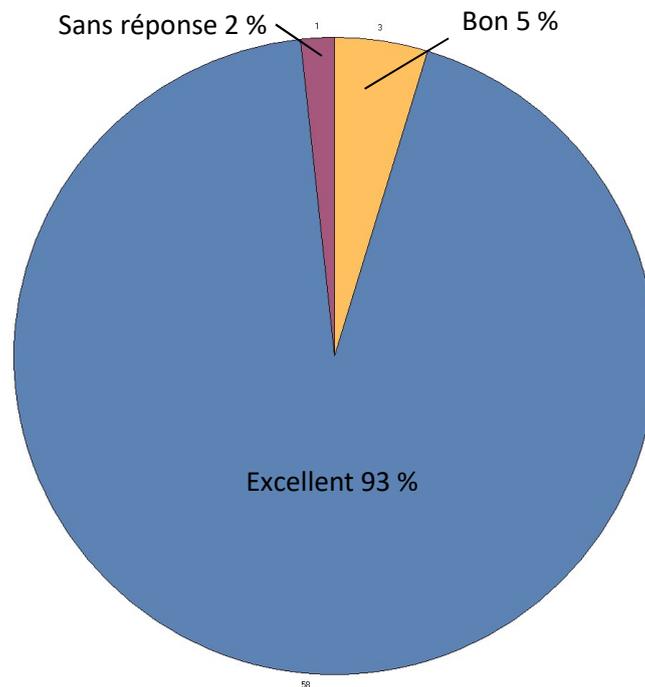
L'entretien pré-don est jugé :



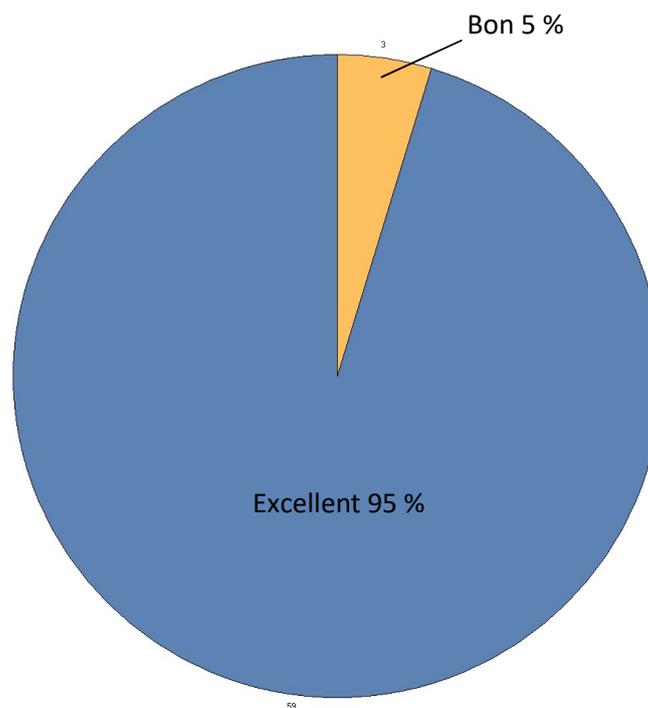
Bilan

Enquête de satisfaction auprès des donneurs de sang / Neuchâtel – 26 au 30 octobre 2020

L'accueil en salle de prélèvements est jugé :



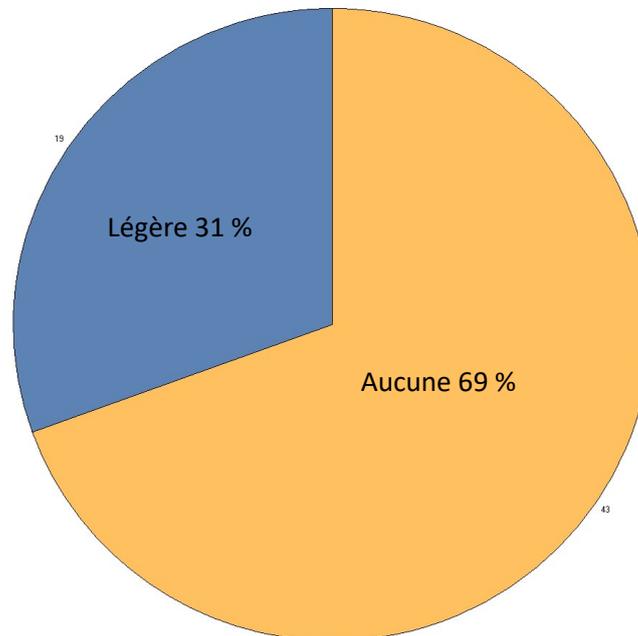
L'accueil à la cafétéria est jugé :



Bilan

Enquête de satisfaction auprès des donneurs de sang / Neuchâtel – 26 au 30 octobre 2020

L'attente est jugée :



Les horaires conviennent à 95 % des personnes interrogées. Les 5 % restants ont émis le souhait d'avoir plus de soirées (2 donneurs) et de commencer plus tôt (1 patient anonyme).

Un courrier a été adressé aux personnes ayant émis le souhait d'avoir plus de soirées pour leur indiquer que nous ne prévoyons pas d'entreprendre de modifications pour l'instant, vu la faible demande. En fonction de celle-ci, la situation pourra être réexaminée.

Les remarques ci-dessous ont également été formulées (en couleur, la réponse apportée par le SRNJTS) :

- Je suis extrêmement satisfait depuis plus de 30 années de dons réguliers.
- Je souhaite remercier toute l'équipe !
- Merci à vous, lors des petits malaises...
- Toujours très bien accueilli, ambiance sympathique, merci !
- Toute l'équipe est très agréable.
- Merci à tout le personnel pour sa gentillesse et son travail impeccable ! Bon vent pour tous !
- Plus de petit Porto post-don... 3x dommage ;)
- Tout le monde est très gentil, continuez comme ça :)
- Super team, super accueil. On se sent à l'aise !
- Venue pour une perfusion de fer. Super surveillance, très grand soin, merci pour votre gentillesse.
- Personnel aimable et accueillant.

Bilan

Enquête de satisfaction auprès des donneurs de sang / Neuchâtel – 26 au 30 octobre 2020

- Tout le personnel est très aimable, attentionné et doté d'un bon humour ! Vous êtes tous admirables. Un tout grand MERCI pour votre travail ! Prenez soin de vous comme vous prenez soin de nous, les donneurs.
- Prendre connaissance du dossier avant intervention, car cela m'éviterait de dire que ce n'est pas ma première saignée (+ de 30). Anonyme
- Des sandwiches tomates-mozzarella ou un partenariat avec FridA, qui est juste à côté.
La suggestion est intéressante, mais malheureusement, les prix chez FridA sont trop élevés par rapport à notre fournisseur actuel.
- Offrir la possibilité de faire des analyses complètes pour vérifier l'état de santé général.
Ce genre d'analyses relate davantage de la compétence du médecin traitant plutôt que des centres de transfusion. D'autre part, nous estimons que nous n'avons pas le droit de nous substituer aux médecins de famille.
- SMS de rappel: mentionner l'heure du rdv.
Malheureusement, il est impossible de mentionner l'heure de rdv, car il s'agit d'envois en masse, indiquant uniquement la date du rendez-vous. En cas de doutes, les donneurs ont la possibilité de contacter le secrétariat.
- Ajouter la possibilité de prendre rendez-vous via le site internet et envoyer un e-mail lorsque la personne n'a pas pu être jointe au téléphone.
Cette proposition est intéressante. En effet, nous avons d'ores et déjà mis en place ce système pour les collectes mobiles. Nous pourrions donc éventuellement étudier cette suggestion pour les sites fixes, qui demanderait cependant une certaine organisation (coordination de l'agenda, gestion des groupes sanguins selon la demande de la banque de sang...).
Une indication est ajoutée dans le dossier de la personne pour la contacter par mail si elle n'est pas joignable par téléphone.
- J'aurais aimé plus d'informations sur ce que change le fait que mon père soit africain lors du contrôle pré-don.
Si l'origine du père n'est pas demandée dans le questionnaire, c'est le cas pour celle de la mère. En effet, les mères ayant vécu en Afrique du sud dans des régions où sévit la maladie de Chagas pourraient l'avoir transmise à leurs enfants. Pour cette raison, nous effectuons un test chez les donneurs pour les anticorps Chagas. L'ethnie et l'origine des donneurs (et de leurs parents) peuvent influencer certains groupes sanguins rares. Nous avons l'habitude de rechercher ces phénotypes chez des personnes d'origine africaine, afin de mieux répondre aux besoins des patients avec des groupes rares.