

助于提升其专业承诺。高职院校在教学方法上,可通过多元化的教学手段如角色扮演、情景演练,建立第二课堂<sup>[13]</sup>以及参加服务性学习项目<sup>[14]</sup>等实践育人方式,让护生更深层次地理解护患关系的内涵。在教学内容中,可通过加强对男护生人文素养<sup>[15]</sup>、共情能力<sup>[16]</sup>的培养,提高男护生构建和谐护患关系的能力。结果表明,就业意向也是高职男护生专业承诺的主要影响因素。在校学习阶段即表明愿意从事临床护理工作的男护生,专业承诺度也较高。多数男护生对护理专业的价值认同度较高,对护理专业持肯定态度,而这些既抱有积极态度又愿意选择从事护理工作的护生,认为在护理岗位上可以实现自我发展,内在认同感高,则他们的专业承诺较高。专业承诺是一个动态变化的过程,这也给专业承诺的提升提供了极大的空间。因此,高职院校也应重视护生职业生涯驻留意愿,在课堂上让护生充分了解到护理的发展前景与就业优势,帮助引导护生树立正确的就业观。

职业教育法提出,职业教育是培养高素质技术技能人才,使受教育者具备从事某种职业或者实现职业发展所需要的职业综合素质<sup>[17]</sup>。护生专业承诺水平对于学生在专业学习中的精力投入、思想稳定有重要意义,这关乎护生整体职业素养的培养。本研究对高职院校男护生的专业承诺现状进行了分析,可为护理职业教育提供教学指导依据,意义重大。但本研究仅选取福建省一所高职院校男护生为研究对象,因此结果可能存在偏倚。后续会再扩大样本量及选取的地域范围,并对本研究中的男护生开展持续的纵向跟踪调查,掌握专业承诺的动态变化趋势。

#### 参考文献

- [1] 刘春梓,于燕波,刘慧娟,等.北京地区定点收治2019新型冠状病毒病市级医院护士灾害准备度及影响因素分析[J].解放军医学院学报,2020,41(3):237-241,253.
- [2] 福建省卫生健康委员会.福建省“十四五”护理事业发展规划[EB/OL].(2022-10-14).[https://wjw.fujian.gov.cn/xxgk/fgwj/zxwj/202210/t20221018\\_6018812.htm](https://wjw.fujian.gov.cn/xxgk/fgwj/zxwj/202210/t20221018_6018812.htm).
- [3] 李杉,王宏秋,许丽杰.新冠肺炎疫情下护生职业认同感现状及影响因素的探究[J].卫生职业教育,2022,40(12):118-120.
- [4] 谭初花.护理本科生专业承诺及影响因素研究[D].太原:山西医科大学,2009.
- [5] 唐秀珍,余红,刘常青.中国大陆地区护士离职意愿与组织承诺相关性研究的Meta分析[J].护理实践与研究,2016,13(3):1-5.
- [6] 吕桂云,邱香兰.护生专业承诺之研究[J].护理研究,1998,6(2):109-120.
- [7] Lu K Y, Chang L C, Wu H L. Relationships between professional commitment, job satisfaction, and work stress in public healthnurses in Taiwan [J]. J Prof Nurs, 2007, 23 (2): 110-116.
- [8] 张温温.本科护生人文素质与专业承诺现状及其相关性的研究[D].山东:青岛大学,2014.
- [9] 姚娟,吴丽荣,张春梅,等.卫生类高职院校护生专业承诺现状调查及影响因素分析[J].卫生职业教育,2020,38(20):119-121.
- [10] 尚思远,邢唯杰,邓寒羽,等.我国抗击新冠肺炎疫情期间新闻媒体关于护士报道的内容分析[J].中国护理管理,2021,21(7):997-1001.
- [11] 潘孟昭.护理学导论[M].北京:人民卫生出版社,2000:8.
- [12] 马绍壮,荀莉,曾卫龙.基于护士视角的护患关系量表开发与信效度检验[J].护理学杂志,2020,35(10):55-58.
- [13] 吴月凤,祝盈,李琳琳,等.某军医大学护理学员护患关系沟通技能评价[J].解放军医院管理杂志,2019,26(12):1182-1185.
- [14] 徐志芳.养老机构服务性学习在高职护理教学中的德育价值探索[J].卫生职业教育,2022,40(19):52-54.
- [15] 卢春萍,李竞赛.护理人员礼仪素质培训对临床护理质量、护患关系及满意度的影响[J].循证护理,2021,7(10):69-72.
- [16] 刘倩雯,钟丽婷,敖静,等.共情能力培养对改善年轻护士职业倦怠及护患关系的作用[J].护理实践与研究,2019,16(14):144-145.
- [17] 新华社.中华人民共和国职业教育法[EB/OL].(2022-4-22).<https://edu.sina.com.cn/l/2022-04-21/doc-imcwpii5565467.shtml>.

#### • 调查报告 •

## 2018—2021 年福州地区献血者满意度调查分析与改进对策

福建省血液中心(福州 350004) 周晓舒 林 婕 张 爱 褚晓凌<sup>1</sup>

**【摘要】目的** 分析2018—2021年福州地区献血人群的满意度调查结果,探索改进献血服务工作的对策,为制定无偿献血者队伍的发展策略提供参考。**方法** 从本中心血液管理信息系统满意度调查短信平台收集2018—2021年福州地区无偿献血者数据,对回复不满意献血者进行电话回访,分析研究影响献血者满意度因素,并采取对策改进献血服务工作。**结果** 4年间献血者满意率平均99.61%(90 006/90 357),呈逐年上升趋势;但献血者回复率却逐年下降,仅平均26.51%(90 357/340 836);献血者不满意原因主要有10项;重复献血者不满意率高于初次献血者;不满意献血者再次献血意愿明显低于满意者。**结论** 献血者满意率虽然达到了本中心质量目标要求(≥98%),但仍需提高回复率,并根据献血者不满意原因

1 通信作者,Email: 502232935@qq.com

及不同献血人群的需求采取针对性措施不断改进献血服务工作。同时,加强满意献血者的招募和保留,以扩大固定献血者队伍,推动无偿献血事业健康可持续发展。

【关键词】献血者;满意度调查;献血服务;改进对策

【中图分类号】R19 【文献标识码】B 【文章编号】1002-2600(2023)04-0129-03

根据《福建省“十四五”卫生健康发展专项规划》和《福建省血站服务体系发展建设发展规划(2021—2025年)》的总体部署和要求,新形势下献供血工作面临着机遇和挑战,如何建立一支强大、稳定的固定献血者队伍显得尤为重要。献血者满意度作为采供血机构的重要质量目标之一,与献血者再次献血意愿息息相关,是直接影响其是否成为固定献血者的重要因素之一<sup>[1]</sup>。本文对2018—2021年福州地区献血人群满意度调查结果进行分析,旨在为制定无偿献血者队伍的发展策略提供参考。现报告如下。

## 1 对象与方法

**1.1 对象:**2018—2021年在本中心参加无偿献血且血液检测结果合格的献血者。接受满意度调查时第1次在本中心捐献血液者定义为初次献血者,第2次及以上献血者定义为重复献血者。献血者资料来源于本中心血液管理信息系统。

**1.2 方法:**通过本中心血液管理信息系统满意度调查短信平台,向献血者发送献血服务质量满意度调查短信,评价结果为满意或不满意。2018—2021年在本中心参加无偿献血且血液检测结果合格的献血者共计340 836人次,其中有效回复满意度调查短信90 357人次。对评价不满意的献血者进行电话回访,收集汇总献血者的诉求、意见建议及再次献血意愿情况。比较初次献血者与重复献血者满意率、满意献血者与不满意献血者再次献血意愿率等。

**1.3 统计学分析:**使用Excel表格建立献血者满意度调查数据库,回复率=回复总人次/发出调查短信总人次 $\times 100\%$ ;满意率=回复满意有效人次/回复总人次 $\times 100\%$ ;不满意率=回复不满意有效人次/回复总人次 $\times 100\%$ 。使用统计学软件SPSS 26.0对构成比进行 $\chi^2$ 检验, $P<0.05$ 表

示差异有统计学意义。

## 2 结果

**2.1 满意度调查情况:**2018—2021年福州地区无偿献血者满意度调查回复率26.51%(90 357/340 836);献血者满意率99.61%(90 006/90 357),见表1。4年间献血者回复率比较,差异有统计学意义( $\chi^2=4\,094.529$ , $P<0.001$ ),并呈逐年下降趋势(趋势检验 $\chi^2=4013.635$ , $P<0.001$ ),各年度回复率进一步进行两两比较,差异均有统计学意义( $P<0.001$ )。4年间献血者满意率比较,差异有统计学意义( $\chi^2=22.155$ , $P<0.001$ ),并呈逐年上升趋势(趋势检验 $\chi^2=21.116$ , $P<0.001$ ),各年度满意率进一步进行两两比较,除了2019—2020年满意率比较差异无统计学意义外( $\chi^2=0.327$ , $P=0.568$ ),其余各年度间比较差异均有统计学意义( $P<0.05$ )。

表1 2018—2021年献血者满意度调查情况[人次(%)]

时间	发送调查短信	回复短信	不满意	满意
2018年	85 967	27 640 (32.15)	142 (0.53)	27 498 (99.47)
2019年	88 899	26 083 (29.34)	100 (0.39)	25 983 (99.61)
2020年	78 802	19 678 (24.97)	69 (0.36)	19 609 (99.64)
2021年	87 168	16 956 (19.45)	40 (0.24)	16 916 (99.76)
合计	340 836	90 357 (26.51)	351 (0.39)	90 006 (99.61)

**2.2 献血者不满意原因:**献血者不满意原因主要有10项,见表2。

表2 2018—2021年献血者不满意原因分类[人次(%)]

原因	2018年	2019年	2020年	2021年	合计
对献血服务不满意	37 (26.06)	22 (22.00)	29 (42.03)	16 (40.00)	104 (29.63)
献血等待时间过长	26 (18.31)	17 (17.00)	7 (10.14)	3 (7.50)	53 (15.10)
献血后扎针部位青紫淤血	21 (14.79)	14 (14.00)	9 (13.04)	4 (10.00)	48 (13.68)
对献血宣传动员方式不满意	13 (9.15)	11 (11.00)	8 (11.59)	2 (5.00)	34 (9.69)
对扎针技术不满意	9 (6.34)	10 (10.00)	5 (7.25)	6 (15.00)	30 (8.55)
献血量没有遵循献血者意愿	14 (9.86)	9 (9.00)	2 (2.90)	1 (2.50)	26 (7.41)
对献血宣传品不满意	7 (4.93)	7 (7.00)	3 (4.35)	5 (12.5)	22 (6.27)
献血后其他反应	6 (4.23)	6 (6.00)	4 (5.80)	2 (5.00)	18 (5.13)
献血信息录入错误	3 (2.11)	1 (1.00)	0 (0.00)	1 (2.5)	5 (1.42)
其他原因	6 (4.23)	3 (3.00)	2 (2.90)	0 (0.00)	11 (3.13)
合计	142	100	69	40	351

**2.3 初次与重复献血者的满意度情况:**回复短信的90 357名献血者中,重复献血者39 758名,初次献血者50 599名。重复献血者中有290人次对献血服务质量评价不满意,不满意率0.73%;初次献血者中只有61人次评价不满意,不满

意率0.12%,重复献血者不满意率高于初次献血者( $\chi^2=213.29$ , $P<0.05$ ),差异有统计学意义。

**2.4 对献血服务质量评价满意与不满意献血者的再次献血意愿情况:**从90 006名对献血服务质量评价满意的献血者

中随机抽取 351 名,通过电话回访调查其再次献血意愿,其中 316 名献血者有再次献血意愿,占 90.03%;而 351 名评价不满意的献血者有再次献血意愿的只有 266 人,占 75.78%,不满意献血者的再次献血意愿明显低于满意者( $\chi^2=25.13, P<0.05$ ),差异有统计学意义。

### 3 讨论

血液是稀缺性资源,依赖于献血者的无偿捐献,而献血者的满意度直接关系着无偿献血队伍的招募、保留及扩大。调查显示:本中心 2018—2021 年献血者满意率呈逐年增高趋势,4 年平均满意率为 99.61%,与多地的研究报道一致,但献血者的回复率却逐年下降,仅平均 26.51%,低于国内有关文献报道<sup>[2-4]</sup>。究其原因,一部分可能是随着通信技术和互联网的发展,人们因经常接收到过多的骚扰电话和垃圾短信而不愿回复调查短信;另一部分原因是本中心除了满意度调查短信平台,还设立多种渠道畅通献血者诉求,从而造成短信回复率较低。但不可忽略的一点是部分献血者有可能是对献血的体验或献血过程的服务不满意而不愿回复短信,从而成为“静默献血者”。他们不抱怨不投诉,但有可能影响其下次献血积极性,从而造成潜在献血者流失。在没有回复短信的献血者中,如果此类“静默献血者”较多,献血服务的真实满意度就会大大降低,鉴于此,2022 年我中心加入全国血站满意度调查平台,依托国家医疗服务数据中心国家卫生健康委满意度调查平台统一实施献血者满意度调查。调查期间要求每日随机填写有效问卷的献血者不少于献血人数的 20%,调查人数达标后将逐步取代自行组织的满意度工作。同时,满意度调查工作组织情况和调查结果将作为评价血站工作情况,评选表现突出采血班组的重要依据。

调查显示,献血者不满意原因主要有 10 个方面,分析造成献血者不满意的原因及采取的对策主要有以下几个方面:1)对献血服务不满意率 4 年来一直占比最高。近年来随着我中心采供血事业的发展,无偿献血人次和采血量逐年增加,但城区大部分固定献血点只配备 1 名工作人员,一线工作人员人力配备尚有不足;繁忙时段,尤其是团体献血时,献血现场拥挤,存在服务不到位、与献血者沟通不足、导致献血者献血体验不好等问题。提示我们要发展精细化献血服务,进一步提升献血服务水平,增强员工的服务意识和公益意识。2)对献血等待时间过长不满意率 4 年来呈下降趋势,这与我中心开展优化团体献血流程,开发预约叫号系统,达到了献血者分流、缩短等候时间的成效有关。3)献血后扎针部位青紫淤血也常常是献血者投诉、抱怨的原因之一。针对此问题,献血服务部门排班时优化人员配置,采取新老员工搭配及时补救穿刺问题;规范开展献血不良反应调

查、处置和随访制度,增进献血者理解,减少抱怨。近年因此类问题抱怨的数量明显减少,2021 年仅 4 例。4)对扎针技术及献血宣传品不满意虽然总体占比不高,但 4 年来不满意率却未下降。我中心已针对此采取开展常态化专业技术操作培训、岗位技能竞赛;上线“爱心积分”商城服务,实现线上兑换 600 余种品类宣传品等改进对策。其他不满意因素例数不多,但仍可提示中心今后工作改进的方向。

调查显示,重复献血者不满意率高于初次献血者。分析二者不满意原因,初次献血者不满意主要体现“献血健康征询”“献血前须知”“献血安全性”等方面,初次献血者没有献血经历,缺乏对献血过程和献血知识的了解,对献血的安全性及对健康的影响有疑虑;相反,重复献血者对无偿献血已经有一定的了解,他们不满意主要体现在“服务态度”、“过程关怀”两个方面,说明他们更需要的是工作人员热情的服务及献血过程中被关怀、被尊重的愉悦体验。“马斯洛需求层次论”提出低层次需求在得到了满足后就会有更高层次的需求,血站应针对不同献血人群的心理需求采取个性化、差异化、精细化的献血服务<sup>[5]</sup>。

此外,对献血服务质量评价不满意献血者再次献血意愿明显低于评价满意者。可见献血者对每次献血过程的体验和服务满意度直接影响其下次的献血行为及潜在献血者的招募<sup>[6]</sup>。同时,提示要加强满意献血者的招募和保留,以扩大固定献血者队伍。

当前,血液供需矛盾日益突出,通过开展献血者满意度调查,探讨可能影响献血者满意度的因素,积极探索改进献血服务工作的方法与对策,有利于招募、保留和扩大固定献血者队伍,保障血液来源,从而推动献供血事业高质量发展超越。

### 参考文献

- [1] 卢智勇,江雪娟.对献血者满意度 2 种调查方式的评价[J].中国输血杂志,2016,29(2):197-198.
- [2] 戚海,李雅静,王凤红,等.2014 至 2017 年石家庄地区献血者满意度调查分析[J].河北医药,2018,40(20):3171-3177.
- [3] 杨丽,陈健,周定红.宜昌地区献血者满意度调查分析与对策[J].中国输血杂志,2018,31(6):655-657.
- [4] 宫本兰,高勇,于森,等.献血者服务满意度调查分析[J].中国输血杂志,2015,28(11):1399-1400.
- [5] 钟焜辉,吴严峻,李丽颜,等.献血者献血心理需求分析及干预对策[J].现代检验医学杂志,2014,29(6):161-164.
- [6] 贝孟辉,李丽颜,曾雅静,等.献血者满意度调查对采供血工作影响[J].中国输血杂志,2017,30(6):631-632.