خون
فصلنامه پژوهشی
دوره ۳ شماره ۵ زمستان ۸۵ ویژه‌نامه (۴۱۱-۴۰۵)

رضایتمندی اهداکنندگان خون از سازمان انتقال خون ایران و عوامل مرتبط با آن در سال ۱۳۸۲

دکتر محمد کاخکی[۱]، حسن امامی[۲]، آرزو اودی[۳]، دکتر فاطمه رجب‌پور نیکنام[۴]، دکتر امیر مجدالدین جوانبخت[۵]

چکیده

سابقه و هدف

تامین خون کافی و سالم برای نیازمندان به خون و فرآورده‌های خونی وظیفه اصلی سازمان انتقال خون ایران می‌باشد، لذا بررسی میزان رضایتمندی اهداکنندگان از شرایط اهدا، نحوه ارتباط پزشک و پرسنل خون‌گیری با اهداکننده و سهولت دسترسی به مراکز خون‌گیری در جلب اهداکنندگان سالم و مستمر و افزایش تعداد آن‌ها و نهایتاً تامین خون سالم و کافی اهمیت به سزایی دارد. تحقیق حاضر به منظور آگاهی علمی و منطقی از میزان رضایتمندی اهداکنندگان جهت استفاده برنامه‌ریزان و مسؤولان واحدهای فنی و آموزش، جذب و حفظ اهداکنندگان سازمان انتقال خون انجام شده است.

مواد وروش‌ها

مطالعه انجام شده از نوع توصیفی ـ تحلیلی بود. نمونه‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای، فرمول‌های آماری و تعیین شاخص رضایتمندی مشخص شدند. جامعه مورد مطالعه شامل حجم کل اهداکنندگان(۲۵۰۸ نفر) بود و پرسش‌نامه‌ها از طریق مراجعه مستقیم پرسشگران به هر یک از اعضای جامعه مورد مطالعه تکمیل شد. یافته‌ها توسط آزمون‌های آماری کای دو(Chi-square) و t(T-test) با نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها

بین نحوه مواجهه، ارتباط پزشک و پرسنل خونگیری در طی مدت مشاوره و خونگیری و هم چنین مراقبت‌های پس از اهدای خون با میزان رضایتمندی ارتباط مستقیم وجود داشت. بین شرایط فیزیکی محل خونگیری و خدمات ارایه شده پس از اهدای خون، با میزان رضایتمندی ارتباط مستقیم وجود داشت. بین تحصیلات و شاخص کلی رضایت، اختلاف معنی‌داری وجود داشت به این معنی که هر چقدر تحصیلات بالاتر رود، میزان رضایت پایین می‌آید(p< ۰/۰۵). بین جنس مذکر و مؤنث، اختلاف معنی‌داری مشاهده نگردید. میزان رضایت از مراکز سیار به شکل معنی‌داری بیشتر از مراکز ثابت بود(p=۰/۰۰۶). در مورد دفعات مراجعه برای اهدای خون، رضایت گروه مراجعه کنندگان مجدد(دو بار بیشتر) بیشتر از گروهی بود که یک بار مراجعه کرده بودند(p=۰/۰۴).

نتیجه گیری

بیشترین سطح رضایت اهداکنندگان از نحوه مواجهه و ارتباط پرسنل بخش خونگیری طی مدت خونگیری با اهداکنندگان می‌باشد و کمترین سطح رضایت اهداکنندگان از فواصل مکانی پایگاه‌های اهدای خون و سهولت دسترسی به پایگاه‌های انتقال خون است و سطح رضایت بالاتر از میزان ۵۰٪ می‌باشد.

کلمات کلیدی: **اهداکنندگان، رضایتمندی، انتقال خون، ایران**

تاریخ دریافت : ۸۵/ ۱/۱۹
تاریخ پذیرش : ۸۵/ ۹/۲۰

۱- مؤلف مسؤول: دکترای علوم آزمایشگاهی ـ مرکز تحقیقات سازمان انتقال خون ایران ـ صندوق پستی ۱۱۵۷-۱۴۶۶۵
۲- کارشناس ارشد مدیریت ـ دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی
۳- کارشناس ارشد هماتولوژی ـ مرکز تحقیقات سازمان انتقال خون ایران
۴- متخصص پزشکی اجتماعی ـ مرکز تحقیقات سازمان انتقال خون ایران
۵- پزشک عمومی ـ دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-19]

مقدمه

توجه به اصل مشارکت در مدیریت و بهبود مستمر فرآیندها با تکیه بر اصول مدیریت جامع کیفیت شامل مشتری محوری، کیفیت محوری و اجرای امور به صورت تیمی از اصول مورد توجه سازمان‌های موفق و پویا می‌باشد(۱). آنچه مسلم است، سازمان‌هایی که بدون داشتن آگاهی کافی از میزان برآورده شدن انتظارات مشتریان خود برنامه‌ریزی و عمل می‌کنند، از پاسخگویی به نیازهای در حال تغییر و رو به رشد مشتریان خود عاجز بوده و در نهایت دچار رکود و شکست می‌گردند(۲). در این بین، احراز بازخوردی منطقی و علمی از نیازها و انتظارات مشتریان یک سازمان نه تنها می‌تواند به عنوان ابزاری نظارتی و کنترلی در سازمان‌ها مورد استفاده قرار گیرد، بلکه در نگاهی جامع‌تر می‌تواند یکی از پیش‌نیازهای اصلی در روند برنامه‌ریزی‌های سازمانی باشد(۳).

تامین خون کافی و سالم برای نیازمندان وظیفه اصلی سازمان انتقال خون ایران می‌باشد، لذا مشتری نهایی این سازمان بیماران نیازمند به خون و تهیه‌کنندگان اولیه آن نیز اهداکنندگان خون هستند(۴). هم‌چنین در زنجیره جمع‌آوری تا تهیه و توزیع فرآورده‌های خونی، مشتریان و تهیه‌کنندگان بینابینی زیادی نقش دارند که هر کدام به نحوی در تامین و تضمین سلامت خون و فرآورده‌های آن دخالت داشته و به صورت مشتریان واسط، تاثیر گذار می‌باشند. بدون تردید بروز هر گونه خلل و گسستگی در هر یک از حلقه‌های این زنجیره به نحوی پاسخگویی به مشتریان نهایی را که همان نیازمندان به خون و فرآورده‌ها می‌باشند، با مشکل روبرو می‌سازد. لذا داشتن آگاهی مداوم و پیوسته از میزان رضایتمندی هر یک از مشتریان نهایی یا واسط، در بهبود و ارتقای مستمر کیفیت فرآیند تامین و تضمین فرآورده‌های خونی اهمیت به‌سزایی دارد. داشتن آگاهی مداوم و پیوسته از میزان رضایتمندی اهداکنندگان از شرایط محیط خونگیری، نحوه ارتباط و مواجهه پزشک و پرسنل خون‌گیری با اهداکننده، نحوه اطلاع‌رسانی (تصویری، پوستر و ...) مراکز خونگیری در خصوص شرایط اهدا، بیماری‌های عفونی و ویروسی قابل انتقال از راه خون و مبحث خود حذفی، زمان صرف شده در مرکز خون‌گیری جهت اهدای خون و سهولت دسترسی به مراکز خونگیری از نظر فواصل مکانی جهت اهدای خون در جلب اهداکنندگان سالم و مستمر و افزایش تعداد آن‌ها و نهایتاً تامین خون سالم و کافی اهمیت به سزایی دارد.

اما تاکنون میزان رضایتمندی اهداکنندگان سازمان انتقال خون ایران مورد بررسی قرار نگرفته است. تحقیق حاضر به منظور آگاهی علمی و منطقی از میزان رضایتمندی اهداکنندگان انجام شده و نتایج آن می‌تواند مورد استفاده برنامه ریزان و مسؤولان واحدهای فنی و آموزش، جذب و حفظ اهداکنندگان سازمان انتقال خون ایران قرار گیرد.

مواد و روش‌ها

مطالعه انجام شده از نوع توصیفی ـ تحلیلی بود.

نمونه‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند.

حجم نمونه شامل ۲۵۰۸ اهداکننده بود و پرسش‌نامه‌ها از طریق مراجعه مستقیم پرسشگران به هر یک از اهداکنندگان تکمیل شد. نتایج تحقیق توسط آزمون‌های آماری کای دو و t با نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل شدند.

یافته ها

تعداد کل پرسش‌نامه‌های تکمیل شده ۲۵۰۸ بود که از این مجموع، ۳۸/۴٪ ۲۰ تا ۲۹ ساله و ۲۶/۷٪ در چهارمین دهه عمر به سر می‌برند، ۹/۳٪ در گروه سنی بالای ۵۰ سال قرار داشتند. ۸۵/۱٪ اهداکنندگان مورد مطالعه مذکر و ۱۴/۹٪ مؤنث، ۶۴/۲٪ اهداکنندگان مورد مطالعه متأهل و ۳۵/۸٪ مجرد بودند، اکثر اهداکنندگان مورد مطالعه(۴۲/۳٪) دارای مدرک دیپلم، ۱۶/۷٪ افراد تحصیلات در سطح راهنمایی، ۱۵/۲٪ لیسانس و ۳/۵٪ بی‌سواد بودند. ۸۸/۴٪ اهداکنندگان مورد مطالعه در مراکز ثابت و ۱۱/۶٪ در مراکز سیار خونگیری شده بودند.

در پاسخ به سؤال رضایت از محل خونگیری از لحاظ فضای مطلوب، نور، تهویه و سر و صدا، از مجموع ۲۴۸۶ نفر پاسخ دهنده، ۷۱/۴٪ رضایت زیاد و خیلی زیاد، ۲۱/۱٪ رضایت متوسط و ۷/۵٪ به هیچ وجه و تا اندازه‌ای رضایت داشتند. در پاسخ به سؤال بهداشت و نظافت محیط

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-19]

خونگیری(اعم از تخت، ملحفه، سرویس‌های بهداشتی، وسایل خونگیری و ...) از مجموع ۲۴۵۱ نفر پاسخ دهنده، ۷۸/۹٪ رضایت زیاد و خیلی زیاد، ۱۷٪ رضایت متوسط و ۴/۱٪ به هیچ وجه و تا اندازه‌ای رضایت داشتند.

در پاسخ به این سؤال که خدمات ارایه شده پس از اهدای خون(از جمله پذیرایی و یا ارسال کارت تقدیر و تشکر برای اهداکنندگان مستمر، کارت گروه خون، نتایج آزمایش‌ها و ...) تا چه حد موجبات رضایت شما را فراهم کرده است، از مجموع ۲۳۹۴ نفر پاسخ‌دهنده،۷۶/۷٪ رضایت زیاد و خیلی زیاد، ۱۷/۴٪ رضایت متوسط و ۵/۹٪ به هیچ وجه و تا اندازه‌ای رضایت داشتند.

در پاسخ به سؤال نحوه ارتباط و مشاوره پزشک، از مجموع ۲۳۴۲ نفر پاسخ دهنده، ۸۱/۸٪ میزان رضایت خود را زیاد و خیلی زیاد، ۱۳/۷٪ متوسط، ۴/۵٪ تا اندازه‌ای و به هیچ وجه اعلام کردند.

در پاسخ به سؤال گویا و قابل پذیرش بودن مشاوره پزشک در هنگام معاینه، از مجموع ۲۳۲۷ نفر پاسخ دهنده، ۸۱/۲٪ میزان رضایت خود را زیاد و خیلی زیاد، ۱۳/۴٪ متوسط، ۵/۴٪ تا اندازه‌ای و به هیچ وجه اعلام کردند.

در پاسخ به سؤال گویا بودن توضیحات پزشک در مورد بیماری‌های عفونی منتقله از راه خون، از مجموع ۲۲۶۶ نفر پاسخ‌دهنده، ۶۸/۶٪ میزان رضایت خود را زیاد و خیلی زیاد، ۱۵/۶٪ متوسط، ۱۵/۸٪ تا اندازه‌ای و به هیچ وجه اعلام کردند.

در پاسخ به سؤال رضایت از مواجهه و ارتباط پرسنل خونگیری در طی مدت خونگیری از مجموع ۲۳۳۰ نفر پاسخ دهنده، ۸۶/۲٪ رضایت زیاد و خیلی زیاد، ۱۰٪ رضایت متوسط و ۳/۸٪ به هیچ وجه و تا اندازه‌ای رضایت داشتند.

در پاسخ به این سؤال که در طی مدت خونگیری، تا چه میزان در رابطه با مراقبت‌های پس از اهدای خون و فواصل اهدای خون به شما آگاهی داده شده است، از مجموع ۲۲۹۴ نفر پاسخ‌دهنده، ۶۹/۱٪ زیاد و خیلی زیاد، ۱۶/۲٪ متوسط و ۱۴/۶٪ تا اندازه‌ای و به هیچ وجه را مشخص کردند.

در پاسخ به نزدیکی و در دسترس بودن مراکز خونگیری سازمان انتقال خون از مجموع ۲۳۰۸ نفر پاسخ دهنده، ۴۵/۶٪ از این فاصله رضایت زیاد و خیلی زیاد دارند، ۲۶٪ رضایت متوسط و ۲۸/۵٪ به هیچ وجه و تا اندازه‌ای رضایت دارند.

در پاسخ به سؤال کل مدت زمان صرف شده برای اهدای خون(از زمان مراجعه به مرکز خونگیری تا مرخص شدن از آن‌جا)، از مجموع ۲۳۲۱ نفر پاسخ‌دهنده، ۶۵/۷٪ کمتر از ۳۰ دقیقه و ۲۸/۹٪، ۳۰ تا ۶۰ دقیقه را اعلام کردند.

در پاسخ به سؤال نحوه اطلاع رسانی تصویری(از طریق پوستر، پمفلت، فیلم ویدیویی و ...) در مورد بیماری‌های عفونی منتقله از راه خون از مجموع ۲۱۷۸ نفر پاسخ‌دهنده، ۵۵/۱٪ اطلاع‌رسانی را به نحو مطلوب ارزیابی کردند. به نظر ۱۹/۸٪ هیچ اطلاع رسانی در این زمینه نشده و به نظر ۱۳/۵٪ گویا نبوده، به نظر ۱۱/۶٪ در مکان مناسب و در معرض دید نصب نشده است.

در پاسخ به سؤال محرک شما برای اهدای خون، از مجموع ۲۳۸۸ نفر پاسخ‌دهنده، ۶۴٪ میل و رغبت شخصی، ۱۱/۷٪ توصیه خانواده یا دوستان و ۱۱/۱٪ پاسخگویی به استمداد سازمان درخصوص نیاز به گروه خونی خاص را اعلام کردند.

در پاسخ به سؤال انگیزه از اهدای خون، از ۲۴۳۱ نفر پاسخ دهنده، ۴۳٪ تامین سلامت خودم، از ۲۴۴۸ نفر ۶۹/۳٪ کمک به هم نوع، از ۲۴۱۹ نفر ۷/۹٪ اهدای خون جایگزین و از ۲۳۹۶ نفر ۵/۶٪ اهدای خون مستقیم برای بستگان را اعلام کردند.

در پاسخ به این سؤال که هنگام اهدای خون چه احساسی داشتید؟ از ۲۴۱۸ نفر پاسخ دهنده، ۸/۵٪ ترس و اضطراب، از ۲۴۲۹ نفر ۷۴/۷٪ رضایت و آرامش، از ۲۳۴۹ نفر ۲۱/۹٪ غرور و ایثار را اعلام کردند.

در پاسخ به سؤال سالی چند بار اقدام به اهدای خون می‌کنید؟ از ۲۲۹۹ نفر پاسخ‌دهنده، ۳۰/۹٪ دو بار، ۲۸٪ یک‌بار و ۱۷/۵٪ نامشخص اعلام کردند.

بین شرایط فیزیکی محل خونگیری از لحاظ فضای مطلوب، نور، تهویه، سر و صدا، بهداشت و نظافت محیط خونگیری(اعم از تخت، ملحفه، سرویس‌های بهداشتی) و خدمات ارایه شده پس از اهدای خون از جمله پذیرایی و

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-19]

یا ارسال کارت تقدیر، با میزان رضایتمندی ارتباط مستقیم وجود داشت.

بین تحصیلات و شاخص کلی رضایت اختلاف معنی‌داری وجود داشت، بدین معنی که هر چقدر تحصیلات بالاتر رود میزان رضایت پایین می‌آید(p=۰). بین جنس مذکر و مؤنث اختلاف معنی‌داری مشاهده نگردید. شاخص کلی رضایتمندی در مورد مجردین و متاهلین هم مورد آزمون قرار گرفت که اختلاف معنی‌داری را نشان نداد. میزان رضایتمندی مراکز ثابت و سیار خونگیری اختلاف معنی‌داری داشت و نشان داد که میزان رضایت از مراکز سیار بیشتر از مراکز ثابت می‌باشد(p=۰/۰۰۶). بین دفعات مراجعه برای اهدای خون و میزان رضایت، اختلاف معنی‌داری وجود داشت و نشان داد که رضایت گروه مراجعه کنندگان مجدد(دو بار بیشتر) بیشتر از گروهی است که یک بار مراجعه کرده‌اند(p=۰/۰۴).

بحث

آگاهی مداوم و پیوسته از میزان رضایتمندی اهداکنندگان از شرایط محیط خونگیری، نحوه ارتباط و مواجهه پزشک با اهداکننده، ارتباط و مواجهه پرسنل خونگیری با اهداکننده، نحوه اطلاع رسانی(تصویری، پوستر و ...) مراکز خونگیری درخصوص شرایط اهدا، بیماری‌های عفونی و ویروسی منتقله از راه خون و مبحث خود حذفی، زمان صرف شده در مرکز خونگیری جهت اهدای خون، سهولت دسترسی به مراکز خونگیری از نظر فواصل مکانی جهت اهدای خون در جلب اهداکنندگان سالم و مستمر و افزایش تعداد آن‌ها و نهایتاً تامین خون سالم و کافی اهمیت به سزایی دارد(۴).

جهاد دانشگاهی استان کرمان میزان شناخت و رضایت شهروندان کرمانی از سازمان انتقال خون کرمان را در سال ۸۱ مورد بررسی قرار داد، جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش ۴۰۰۰ نفر از شهروندان کرمانی بودند. از کل افراد جامعه آماری، ۵۴ درصد اهداکننده خون بودند و ۴۵ درصد خون اهدا نکرده بودند که در واقع مشتری سازمان انتقال خون نبوده و از نزدیک با خدمات سازمان آشنا نیستند، به طوری که طبق نتایج این پژوهش، ۶۰ درصد از شهروندان از خدمات سازمان انتقال خون استفاده نکرده بودند. ۶۰ درصد از شهروندان اظهار کردند که بررسی خود فرد از نظر سلامتی جهت اهدای خون، انگیزه بسیار زیادی برای افراد جهت اهدای خون ایجاد کرده است که تحقیق حاضر چنین نتیجه‌ای را در بر نداشت. ۸۰ درصد از شهروندان از روز اهدای خون در کشور اطلاع نداشتند. ۸۳ درصد از شهروندان از فهرست اهداکنندگان مستمر و ضرورت‌های اهدای خون اطلاع نداشتند. ۴۰ درصد از شهروندان به فرآورده‌های خونی اعتماد نداشتند. ۴۵ درصد از شهروندان اظهار کردند که حذف سیستم جایگزین خون به میزان زیادی انگیزه اهدای خون را در بین مردم افزایش داده است. ۵۲ درصد از شهروندان اظهار کردند که حذف سیستم جایگزین خون به میزان بسیار زیادی به کیفیت و سلامت خون کمک کرده است و در مجموع ۵۴/۸ درصد از شهروندان عملکرد سازمان انتقال خون را عالی ارزیابی نمودند که قابل مقایسه با رضایتمندی بیشتر از ۵۰٪ اهداکنندگان در تحقیق حاضر می‌باشد(۵). ولی نه تنها نتایج این بررسی قابل تعمیم به کل کشور نیست، بلکه درخصوص عوامل مختلف مؤثر بر رضایتمندی اهداکننده نیز اطلاعاتی ارایه نشده است. در تحقیق حاضر نمونه‌گیری از کلیه استان‌های کشور انجام شد و عوامل رضایتمندی نیز جداگانه بررسی شدند. البته مطالعات متعدد بر روی هر یک از عوامل رضایتمندی اهداکننده به طور جداگانه بررسی شده است.

استوارت و همکاران در سال ۲۰۰۶، تاثیر مواجهه و ارتباط مناسب خون‌گیر را بر واکنش‌های زمان اهدای خون و میزان مراجعه مجدد اهداکنندگان داوطلب بررسی نمودند و نشان دادند که مهارت در برقراری ارتباط با اهداکننده موجب کاهش واکنش‌های پس از اهدا می‌شود و رضایتمندی اهداکننده و احتمال مراجعه مجدد وی را افزایش می‌دهد(۶). این در حالی است که در تحقیق حاضر بیشترین سطح رضایت اهداکنندگان از نحوه مواجهه و ارتباط پرسنل بخش خونگیری در طی مدت خونگیری با اهداکنندگان می باشد که این امر تاثیر به سزایی در جذب اهداکنندگان مستمر دارد.

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-19]

مک کیورت و همکارانش در سال ۲۰۰۶، تاثیر مدت زمان انتظار اهداکنندگان برای اهدا را بر میزان رضایتمندی ۸۵ اهداکننده بررسی کردند و نشان دادند که افزایش زمان انتظار برای اهدای خون تاثیر منفی بر رضایتمندی اهداکنندگان دارد. تنها ۱۵٪ اهداکنندگان به دلیل صف طولانی انتظار، قصد مراجعه مجدد برای اهدای خون را نداشتند پس افزایش زمان انتظار علیرغم کاهش رضایتمندی اهداکننده تاثیری بر احتمال مراجعه مجدد آن‌ها ندارد(۷). در تحقیق حاضر میانگین زمان صرف شده در مرکز خونگیری جهت اهدای خون ۳۳ دقیقه برآورد شده است که می‌تواند تاثیر مثبتی بر رضایتمندی اهداکنندگان داشته باشد.

فرانس و همکارانش در سال ۲۰۰۴، تاثیر واکنش‌های خفیف اهدای خون از قبیل سرگیجه و احساس ضعف را بر احتمال مراجعه مجدد ۱۰۵۲ اهداکننده بررسی کردند و نشان دادند که افزایش بروز این واکنش‌ها احتمال مراجعه مجدد را کاهش می‌دهد(۸).

نیلسون و سوکا در سال ۲۰۰۳ اثرات روانی و اجتماعی اهدای خون را روی ۶۰۰ اهداکننده بررسی نمودند که از این تعداد ۲۹٪ تاثیر مثبت مثل احساس رضایتمندی از شاداب بودن و احساس بهتر از قبل بودن را بیان داشتند، ۱۹٪ اثرات مثبت مذکور را با اثرات منفی مثل سرگیجه و ضعف همراه دانستند و ۴۶٪ بیان داشتند اهدای خون هیچ تاثیری بر آن‌ها نداشته است(۹).

در تحقیق حاضر درخصوص احساس ۲۴۲۹ نفر از اهداکنندگان پس از اهدای خون، ۸/۵٪ ترس و اضطراب، ۷۴/۷٪ رضایت و آرامش، از ۲۳۴۹ نفر ۲۱/۹٪ غرور و ایثار را اعلام کردند و نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق تحلیل عاملی بین نحوه مواجهه و ارتباط پزشک اعم از مشاوره، معاینه و توضیحات پزشک در مورد بیماری‌های عفونی منتقله از راه خون و نحوه مواجهه و ارتباط پرسنل خونگیری در طی مدت خونگیری و هم‌چنین مراقبت‌های پس از اهدای خون با میزان رضایتمندی ارتباط مستقیم نشان داد.

نتیجه‌گیری

بیشترین سطح رضایت اهداکنندگان از نحوه مواجهه و ارتباط پرسنل بخش خونگیری در طی مدت خونگیری با اهداکنندگان و کمترین سطح رضایت اهداکنندگان از فواصل مکانی پایگاه‌های اهدای خون و سهولت دسترسی به پایگاه‌های انتقال خون بود. در نهایت فرض پیش‌بینی در هنگام بررسی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که بالاتر بودن سطح رضایت از ۵۰٪ را نشان داد.

تشکر و قدردانی

این تحقیق با بودجه مرکز تحقیقات انتقال خون ایران انجام شده است. به این وسیله نویسندگان مقاله از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی که کار توزیع، نظارت بر تکمیل و جمع‌آوری پرسشنامه در ۲۸ پایگاه انتقال خون استانی را بر عهده داشتند، مدیران محترم پایگاه‌های انتقال خون و خانم‌ها نسرین امانی، زهره حجازی نسب، خدیجه اسماعیلی زاویه تشکر می‌نمایند.

هم‌چنین از گروه مشاورین آماری که در امر مشاوره و تجزیه، تحلیل آماری این طرح همکاری داشتند قدردانی می‌گردد.

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-19]

رضایت شهروندان کرمانی از سازمان انتقال خون کرمان.

6- Stewart KR, France CR, Rader AW, Stewart JC. Phlebotomist interpersonal skill predicts a reduction in reactions among volunteer blood donors. Transfusion 2006; 46(8): 1394-401.

7- Mckeever T, Sweeney MR, Staines A. An investigation of the impact of prolonged waiting times on blood donors in Ireland. Vox Sang 2006; 90(2):113-8.

8- 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(1): 17-22.

9- Nilsson Sojka B, Sojka P. The blood-donation experience: perceived physical, psychological and social impact of blood donation on the donor. Vox Sanguinis 2003; 84: 120.

References :

۱- میر سپاسی ناصر ـ ۱۳۸۱ ـ مدیریت منابع انسانی و رفتار کار ـ انتشارات نقش جهان.

۲- هرسی پاول، بلانچارد، ترجمه دکتر علی علاقه‌بند ـ ۱۳۷۹ ـ مدیریت رفتار سازمانی ـ انتشارات امیر کبیر.

۳- آصف‌زاده سعید ـ ۱۳۷۸ ـ مساله‌یابی در سیستم‌های بهداشتی ـ درمانی قزوین ـ انتشارات دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین.

۴- گروه مترجمین مهدی عطار ـ دکتر ناهید مرآت ـ دکتر محمدطاهر یاوری زیر نظر دکتر هایده جوادزاده شهشهانی ـ ۱۳۸۴ ـ تحولی نوین در جذب اهداکنندگان داوطلب، تهیه و تدوین در انتشارات و مرکز تحقیقات سازمان انتقال خون ایران.

۵- جهاد دانشگاهی استان کرمان ـ ۱۳۸۱ ـ بررسی میزان شناخت و

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-19]

Satisfaction evaluation of blood donors of Iranian Blood Transfusion Organization in 2003

Kakhki M.[1](DMT), Emami H.[2](MSc), Oodi A.[1](MSc), Rajabpoor Niknam F.[1](MD), Javanbakht A.M.[2](MD)

[1]Iranian Blood Transfusion Organization-Research Center
[2]Shahid Beheshti University of Medical Sciences

Abstract

Background and Objectives

Satisfaction of blood donors plays a critical role in providing safe and adequate blood supply for patients. This study aimed to evaluate the level of satisfaction of blood donors in Iranian Blood Transfusion Organization (IBTO).

Materials and Methods

This was a cross-sectional study with the involvement of 2508 blood donors selected in proportion to the average distribution of blood donors in different provinces of Iran. The random sampling method was used. Questionnaires were directly handed over to blood donors.

Results

There was a positive relationship between behavior of physicians or other care staff with satisfaction level of blood donors. Physical conditions of donation sites play an important role in satisfaction level of blood donors. There was a negative correlation between education level and satisfaction of blood donors; the higher the education level, the less the rate of satisfaction. There was not any significant difference in satisfaction of blood donors in terms of sex. Satisfaction rate of blood donors was higher among those referring to blood drives than those to blood centers. Satisfaction rate among repeat blood donors was more than twice that among first-time blood donors (PV=0.04).

Conclusions

The highest satisfaction value is attributed to the behavior of the personnel involved in phlebotomy and physicians. The lowest satisfaction value pertained to accessibility of blood donor centers. Overall satisfaction rate was more than 50% showing a figure, higher than our previous estimation.

Key words: Blood donors, Satisfaction, Blood Transfusion, Iran
SJIBTO 2007; 3(5):405-411

Received: 8 Apr 2006
Accepted: 11 Dec 2006

*Correspondence:*Kakhki M., DMT. IBTO – Research Center.
P.O. Box: 14665-1157, Tehran, Iran. Tel: (+9821) 88601579; Fax: (+9821) 88601589
E-mail: *Mkakhki@gmail.com*

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-19]