

DESENVOLVIMENTO E APLICAÇÃO DE UM QUESTIONÁRIO PARA AVALIAR A SATISFAÇÃO DO DOADOR DE SANGUE

EZ Martinez^a, RA Tamaribuchi^b, ML Zucoloto^a,
ACGB Trovão^c

^a Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, SP, Brasil

^b Consultor Independente, Brasil

^c Centro Universitário Municipal de Franca (Unifac), Franca, SP, Brasil

Objetivos: Descrever o desenvolvimento de um questionário autoaplicável, o Blood Donor Satisfaction Questionnaire (BDSQ), para avaliar a satisfação dos doadores de um banco de sangue com o serviço oferecido. É também apresentada uma proposta para sua aplicação e interpretação. **Material e métodos:** O BDSQ foi desenvolvido em três etapas: 1) uma versão preliminar do instrumento foi proposta, baseada na revisão de um questionário prévio e nas percepções dos doadores obtidas em grupos focais; 2) uma validação do conteúdo avaliou a relevância dos itens, clareza, estrutura do domínio e abrangência da medida de satisfação, e; 3) um pré-teste do instrumento utilizou uma amostra de doadores de sangue. Posteriormente, uma amostra de 1019 doadores respondeu a versão final do BDSQ. Uma análise “top-box” avaliou as associações entre as variáveis que caracterizam os perfis dos doadores e sua satisfação geral com o serviço prestado pelo banco de sangue. Propusemos o uso de um gráfico de desempenho-importância (PIP) para a interpretação dos 25 itens do BDSQ. Todas as etapas da pesquisa foram realizadas no Centro Regional de Hemoterapia em Franca, SP. **Resultados:** A partir dos atributos destacados pelos participantes dos grupos focais e no questionário prévio, foi desenvolvido um novo questionário de 25 itens com escalas de cinco pontos, incluindo uma resposta neutra. Foi também incluído um item de satisfação geral com o serviço. Um grupo de 12 juízes avaliou o questionário, o que levou à revisão de alguns itens. Uma amostra de 114 doadores participou do pré-teste do BDSQ, sendo observado que alguns doadores confundiam a direção da escala, de “mais satisfeito” a “menos insatisfeito”. Isso motivou o acréscimo de emoticons na versão final do BDSQ. Suas questões incluem as dimensões de acessibilidade, conveniência, aspectos técnicos e aspectos interpessoais. Ao aplicarmos a versão final em uma nova amostra de 1019 para testar seu desempenho e buscar métodos de análises e interpretação, notamos que o PIP foi eficiente classificar os itens do BDSQ em oportunidades de melhoria a longo e curto prazo, assim como em fatores motivacionais e higiênicos. Os fatores motivacionais (atributos que promovem satisfação geral quando presentes) tendem a ser associados ao tratamento oferecido pelos funcionários do banco de sangue. Os doadores parecem dar mais importância aos aspectos interpessoais do que à estrutura física do serviço e a outros aspectos de conveniência. **Discussão:** Uma potencial limitação do BDSQ é a possibilidade de um efeito halo: uma percepção positiva de algum aspecto tornaria todos os atributos igualmente satisfatórios, mesmo que haja má conformidade. Um efeito “horn” também pode estar presente: quando um doador experimenta um evento desagradável em uma fase inicial do processo de doação, ele pode classificar como negativos os demais atributos. Apesar



disso, o BDSQ mostrou-se eficiente para avaliar a satisfação dos doadores. O presente estudo utilizou questionários impressos, sendo que estudos futuros podem considerar questionários eletrônicos (em tablets), que agilizariam o processo de construção de bancos de dados e permitiriam análises em prazos mais curtos. **Conclusão:** O BDSQ é uma ferramenta útil para gerar informações dos aspectos específicos dos serviços dos bancos de sangue que precisam ser melhorados, monitorados ou mantidos. A análise “top-box” e o PIP não requerem conhecimentos específicos, e são eficientes para a interpretação do BDSQ.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.620>

EVALUATION OF BLOOD HEMOLYSIS IN ERYTHROCYTES CONCENTRATE: OUR EXPERIENCE-INSTITUTE OF ONCOLOGY COIMBRA (IPOC)

R Nunes, G Correia, C Soares, C Vaz, A Pereira,
P Henriques, A Grazina, V Mykhayliv,
C Spencer

Instituto Portugues de Oncologia Coimbra (IPO),
Coimbra, Portugal



Introduction: Hemolysis is the breakdown of red blood cells. It has a major impact on patient safety as the need for a replacement specimen increases the risk of injury and infection. Your detection and reporting can facilitate the generation of benchmark data used to develop quality practices to monitor and reduce this leading cause in blood transfusion. The Medicine Transfusional Service-MTS IPOC have current methods of hemolysis detection according to European Council Guidelines. We consider very important for the maintenance our quality in transfusion, like a Certification ISO9001. **Goals:** This work show our procedures and results to evaluation of blood hemolysis in erythrocytes concentrates (CEs) around 1 year. **Material and methods:** Our CE are provided of Institute Portuguese of Blood and Transplantation (IPST). European Council consider that 0.8% the maximum value for stored CE at last expire data. We determine hemolysis twice time in 4 CE stored/month, 2 CE with ± 10 days and 2 CEs ± 30 days in our quality control. Free hemoglobin is measure with Hemocue and The value of Hb (g/dL) and Htc (%) are performed by hematology accounty. When de values are checked is calculated the percentage (%) of hemolysis. We used statistic t test 95% IC (0.005–2.0) to see the differences between Htc, Hb and hemolysis at harvest and stay on bank CEs time. **Results and conclusion:** Our CE stay on bank 11 days ± 9.2 the total variance of Hb total is 18.05 ± 2.01 and Htc is 59.17 ± 6.02 , and have a difference in the hemolysis 0.46 (t test 95% IC) when observed the stay on time in our bank and have 0.05 (t test 95% IC) when observed shorted stay (1 day) versus long stay (above 20 days). This difference in these CEs, probably, have relation with harvest time and manipulation, but never passed 0.8% and we haven't transfusion reactions in the last year. We believe that hemovigilance procedures keep good CEs until your expire data.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.621>