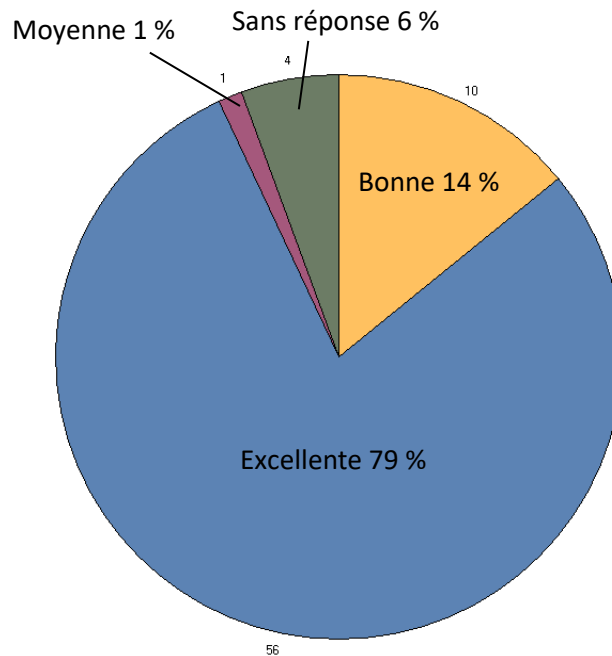


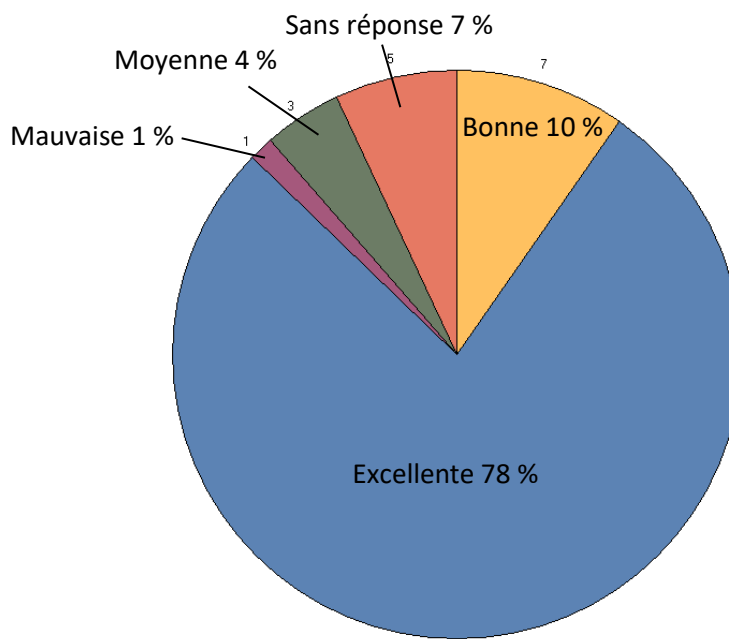
Bilan - Enquête de satisfaction auprès des donneurs de sang Couvet – 7 décembre 2021

71 documents ont été remplis par 61 donneurs de sang réguliers, 7 nouveaux donneurs et 3 personnes qui n'ont pas indiqué la raison de leur venue.

La convocation est jugée :



L'inscription sur le site internet



Trois donneurs ont jugé l'inscription en ligne "moyenne", car ils ont difficilement trouvé où s'inscrire sur le site. Ils ont été informés que le lien est mentionné sur la convocation reçue par courrier ou par mail :

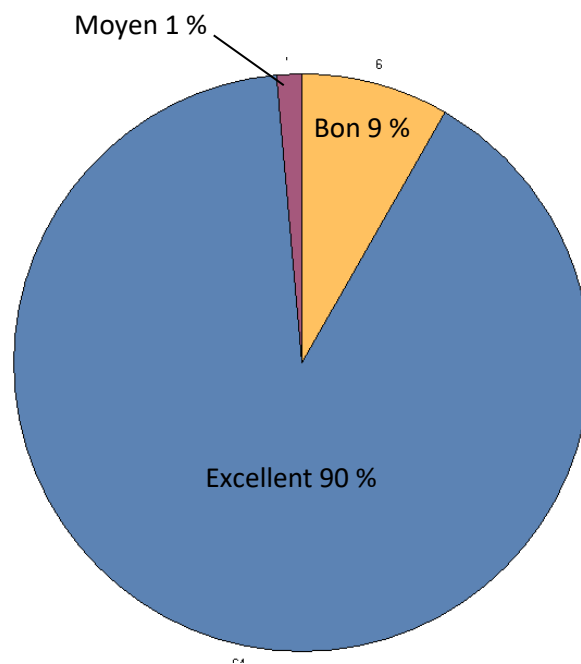
Par conséquent, pour votre prochain don de sang, vous voudrez bien vous inscrire sur notre site (<https://www.srnjts.ch/donner/collectes-mobiles>, renseignez la localité du lieu de collecte, puis sélectionnez "s'inscrire"). Possibilité de s'inscrire également par téléphone au 032/967.20.31. En cas d'empêchement après inscription, merci de nous informer.

Bilan - Enquête de satisfaction auprès des donateurs de sang Couvet – 7 décembre 2021

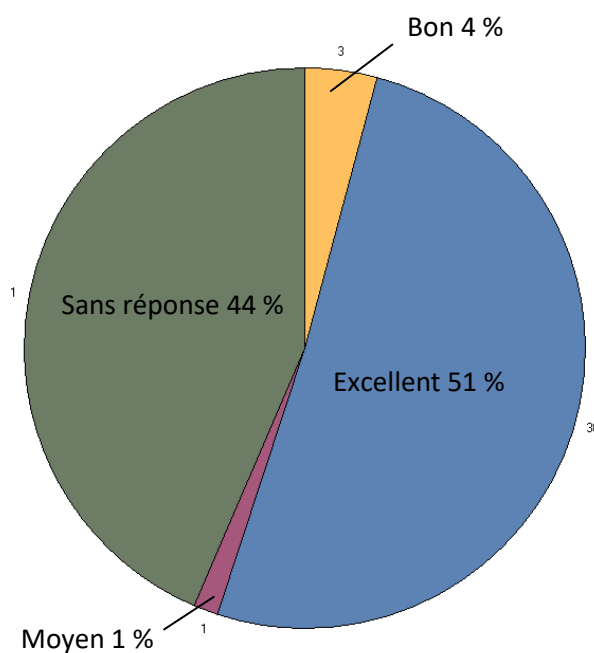
Nous allons voir s'il y a la possibilité de mettre un bouton "raccourci" sur la page d'accueil du site Internet.

Un donneur l'a jugée "mauvaise", car il n'arrivait pas à indiquer sa date de naissance (effectué sur un mobile Samsung). L'inscription est effectivement plus fastidieuse sur smartphone, mais faisable. Nous avons écrit pour lui indiquer la marche à suivre (mentionnée à la fin du bilan, dans les remarques). Etudier la possibilité de simplifier la démarche sur smartphone.

L'accueil à la réception est jugé :

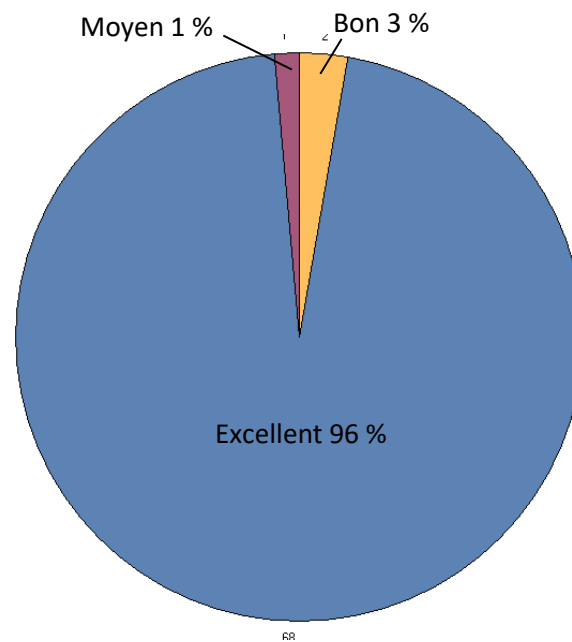


L'entretien avec le médecin (s'il a eu lieu) est jugé :

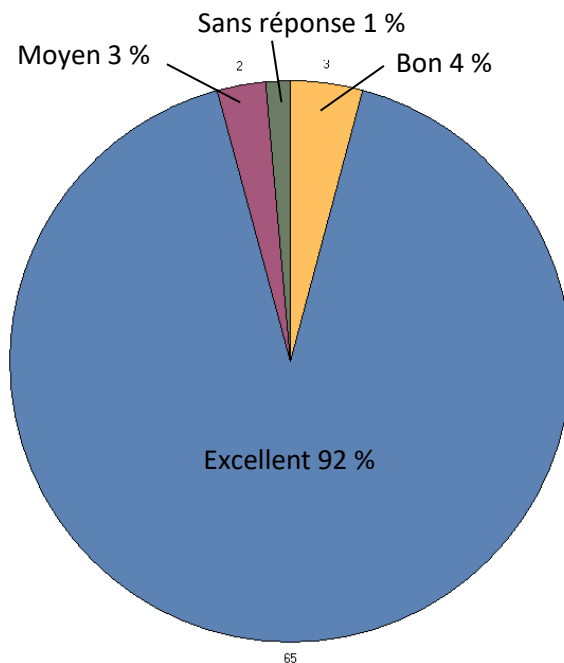


Bilan - Enquête de satisfaction auprès des donateurs de sang
Couvet – 7 décembre 2021

L'entretien pré-don est jugé :

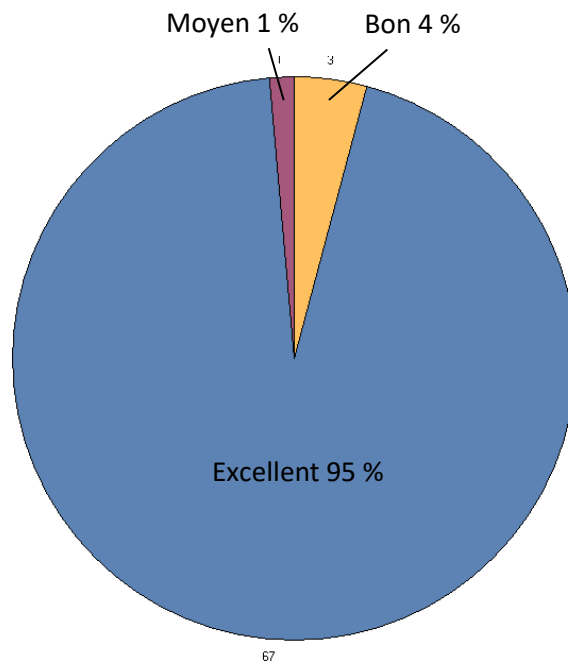


L'accueil en salle de prélèvements est jugé :

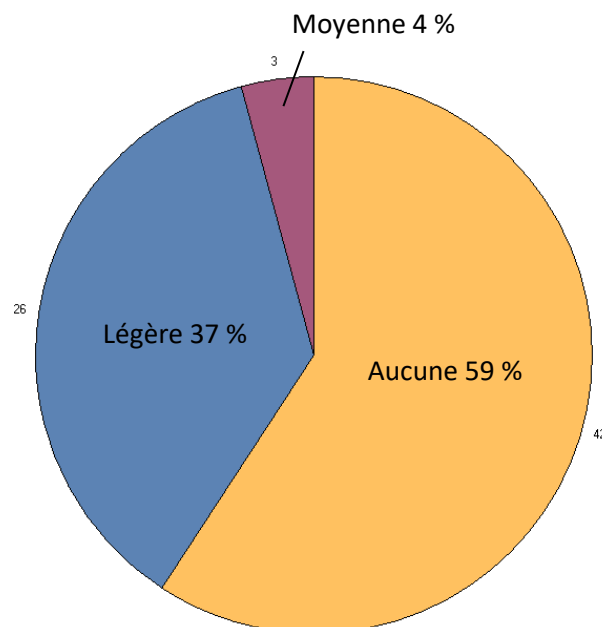


Bilan - Enquête de satisfaction auprès des donateurs de sang Couvet – 7 décembre 2021

L'accueil à la cafétéria est jugé :



L'attente est jugée :



L'attente a été jugée "moyenne" par 3 donateurs (4%) dont un anonyme. Des courriers leur ont été adressés pour nous excuser de l'attente occasionnée.

Les horaires conviennent à 97% des personnes interrogées. 2 propositions ont été émises :

- Jusqu'à 19h30
- Tôt le matin ou entre 12h-14h

Bilan - Enquête de satisfaction auprès des donateurs de sang Couvet – 7 décembre 2021

⇒ Un courrier a été adressé à ces personnes 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.

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

- Faire plus de 2x par année... 3 ou 4x dans le Val-de-Travers. Merci d'avance.
Ecrit au donneur pour l'informer qu'il peut donner trois fois par année dans le Val-de-Travers (1x à Fleurier et 2x à Couvet). Si besoin, il y a également la possibilité de se rendre dans un centre fixe (Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds). Nous ne prévoyons pas, pour l'instant, d'augmenter les collectes mobiles.
- Le fait de s'inscrire à une heure qui nous convient, c'est vraiment bien, ça réduit énormément l'attente. A garder même après le Covid.
- Même après le Covid, garder le système des réservations. Cela évite les longues queues.
Ecrit aux deux donateurs ci-dessus pour les informer que nous avons prévu ce système bien avant la pandémie, mais celle-ci a accéléré sa mise en place. L'inscription en ligne sera effectivement maintenue sur le long terme.
- Lors de l'inscription sur le site, je n'arrive pas à entrer ma date de naissance... je suis obligé de revenir manuellement en arrière (bcp de clic). Erreur informatique ? (Anonyme).
Pour l'inscription de la date de naissance sur smartphone, suivre les étapes suivantes :
 - Aller sur le site <https://www.srnjts.ch/donner/collectes-mobiles>, renseignez la localité du lieu de collecte, puis sélectionnez "s'inscrire"
 - Sélectionner un créneau horaire en cliquant sur "s'inscrire"
 - Cliquer sur "Date de naissance", une fenêtre grise et noire s'ouvre
 - Cliquer sur l'année tout en haut à gauche de la fenêtre puis sélectionner l'année voulue dans la liste déroulante
 - Sélectionner ensuite le mois et le jour voulu sur le calendrier affiché
 - Cliquer sur "Définir".

Sur ordinateur, il suffit d'écrire la date de naissance dans le champ correspondant (par ex : 06.10.1982).

- Des infirmières et des bénévoles au top, ne changez rien...
- Toujours des gens chaleureux et motivés. Merci.
- Merci pour toute cette organisation et cette disponibilité.
- S'inscrire est une bonne solution... moins d'attente !
- Tout est parfait, bravo.