

# AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS DADORES DO INSTITUTO PORTUGUÊS DO SANGUE-CENTRO REGIONAL DE SANGUE DO PORTO

D E Cardoso<sup>1</sup>, M M Sousa<sup>2</sup>, S M Mota<sup>3</sup> & J Condeço<sup>4</sup>

<sup>1, 2, 3, 4</sup>Área Científica de Análises Clínicas e Saúde Pública, Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto,

Vila Nova de Gaia, PORTUGAL

<sup>2, 3, 4</sup>Centro de Investigação em Saúde e Ambiente, Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto, Vila Nova de Gaia, PORTUGAL

<sup>4</sup>Centro Regional de Sangue do Porto, Instituto Português do Sangue, IP, Porto, PORTUGAL

<sup>1</sup>dianaevc@gmail.com, <sup>2</sup>mms@eu.ipp.pt, <sup>3</sup>smm@estsp.ipp.pt, <sup>4</sup>jmc@estsp.ipp.pt

## RESUMO

No contexto da qualidade o grau de satisfação do dador é um indicador importante, permitindo melhorar os serviços e promover o seu retorno. Com o objectivo de avaliar o grau de satisfação dos dadores do IPS-Centro Regional de Sangue do Porto realizou-se estudo descritivo transversal, numa amostra de 512 dadores. Verificou-se que os dadores encontram-se *Satisfeitos* e *Muito Satisfeitos* com a instituição e que existe associação entre o grau de satisfação e 5 variáveis independentes.

Conclui-se que os recursos humanos IPS-CRSP desempenham a sua função adequadamente, ficando identificada como área para melhoria o alargamento do horário de atendimento.

**Palavras-chave:** validação de um instrumento; satisfação; dadores de sangue.

## ABSTRACT

In the context of the quality the degree of donor's satisfaction is an important indicator, thereby improving services and promoting their return. In order to evaluate the degree of donor's satisfaction from IPS-Centro Regional de Sangue do Porto we held a cross-sectional survey with a sample of 512 donors. It was found that donors are *Satisfied* or *Very Satisfied* with the institution and an association exists between the degree of satisfaction and five independent variables.

It is concluded that the human resources from IPS-CRSP perform their functions properly.

**Key Words:** instrument validation; satisfaction; blood donor

## 1. INTRODUÇÃO

As inovações e avanços da Medicina nos procedimentos em doentes cirúrgicos, oncológicos ou transplantados (IPS, 2007) têm levado ao aumento das necessidades em sangue e componentes sanguíneos. Sendo o sangue um tecido essencial à vida humana obtido através da dádiva benévola e regular por parte da população (Alves et al., 2006) o envelhecimento progressivo desta têm vindo a aumentar as necessidades relativas à dádiva de sangue (Iynn et al., 2003; Marantidou et al., 2007; Mathew et al., 2007; Misje et al., 2008; Moog et al., 2007; Nguyen et al., 2008). O modo voluntário e altruísta com que o dador se dirige aos bancos de sangue permite maior segurança nas unidades de sangue colhidas. Por outro lado, torna o dador sincero e exigente quanto à qualidade do serviço, o que faz dele um indicador sensível quanto à avaliação da qualidade (Nguyen, et al., 2008; Santos et al., 2002).

Em Portugal o Instituto Português do Sangue, IP, é a entidade responsável pela regulação da actividade da Medicina Transfusional, garantindo a disponibilidade e acessibilidade de sangue e componentes sanguíneos de qualidade. O Decreto-Lei n.º 267/2007, de 24 de Julho, estabelece o regime jurídico da qualidade e

segurança do sangue humano e dos componentes sanguíneos, definindo que “(...) a qualidade é da responsabilidade de todas as pessoas envolvidas nos processos dos serviços de sangue, devendo a gestão assegurar uma abordagem sistemática da qualidade (Ministério da Saúde, 2007). Assim este diploma legal, torna mandatórias as actividades, que até então tinham sido desenvolvidas no contexto do natural desenvolvimento das organizações.

A qualidade em saúde é entendida como a prestação de cuidados de forma efectiva e eficiente, de acordo com o estado da arte a nível técnico-científico e indo ao encontro das necessidades e expectativas dos utentes (Portal do Governo - Prémio Qualidade 2004 da José de mello Saúde, 2005). A análise da satisfação dos utentes permite à instituição tomar conhecimento do seu ponto de vista, constituindo um indicador útil na avaliação da qualidade da prestação de cuidados de saúde (Mota, 2007; Pego, 1998). Deste modo, a avaliação do grau de satisfação dos dadores permite identificar as áreas de actividade que necessitam de acções de melhoria, indo de encontro com os requisitos definidos pelo Decreto-Lei n.º 267/2007 e com as necessidades percebidas dos dadores de sangue. É ainda importante o estudo destes indicadores para o planeamento institucional uma vez que é mais provável que um dador satisfeito, volte a doar sangue e influencie outros a doar, do que um dador insatisfeito (Nguyen, et al., 2008).

A satisfação dos utentes tem sido apontada como um indicador para avaliar a qualidade da prestação dos cuidados de saúde, sendo definida como uma atitude do sujeito face a um objecto (Ribeiro, 2005). A satisfação expressa, depende entre outros factores das necessidades percebidas, das expectativas e dos resultados obtidos. Os factores que influenciam esta variável multidimensional podem ser agrupados em factores inerentes aos utentes e inerentes aos serviços de saúde. Nos factores inerentes ao utente são englobadas as expectativas do utente, o seu estado de saúde e as características socioeconómicas e demográficas. Por outro lado, os factores inerentes aos serviços de saúde mais frequentemente estudados, são os aspectos interpessoais inerentes aos cuidados de saúde, aspectos técnicos, acessibilidade/conveniência, disponibilidade, continuidade de cuidados, satisfação com o resultado dos cuidados, e ambiente físico (Cardoso, 2008; Crow et al., 2002; Sitzia et al., 1997).

Existem inúmeras formas de captar e medir a satisfação dos utentes, sendo a utilização de questionários auto aplicados, uma das mais comuns (Bodur et al., 2002; Gonzalez et al., 2005). Para podermos considerar que os dados obtidos correspondem à realidade, temos de os recolher com um instrumento validado como o que é utilizado no Centro Regional de Sangue do Porto do Instituto Português do Sangue, IP, e foi validado pelos autores anteriormente de acordo com a literatura (Almeida & Freire, 2000; Ferreira & Marques, 1998; Grogan et al., 2000; Pego, 1998; Sousa, 2003).

Este estudo tem como objectivos: 1. Avaliar o grau de satisfação dos dadores IPS-CRSP, com base nas respostas recolhidas com a aplicação de um questionário; 2. Verificar a relação entre as variáveis independentes (factores inerentes ao utente) e as variáveis dependentes (factores inerentes ao serviço de saúde); 3. Verificar a relação entre a idade da 1ª dádiva e o número de dádivas consequentes; 4. Verificar a relação entre o dia da semana e a satisfação do dador.

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

### 2.1 Tipo de Estudo

Estudo observacional, descritivo, transversal.

### 2.2 População e Amostra

A população compreendeu os dadores de sangue que efectuam dádivas no IPS-CRSP (posto fixo e brigadas). A amostra foi constituída por dados provenientes de 512 questionários aplicados aos dadores, recolhidos entre 1 e 7 de Junho de 2009, no IPS-Centro Regional de Sangue do Porto. Na selecção da amostra aplicaram-se como critérios de exclusão a obtenção de duas respostas diferentes para a mesma questão (excepto nos itens 4 e 5), ou apresentassem uma idade inferior a 18 anos nos itens 1 e 8.

### 2.3 Instrumento

O questionário utilizado foi desenvolvido e validado pelos autores em trabalho anterior utilizado (Cardoso, 2008; 2009). Este é auto aplicado e está dividido em duas partes. A primeira parte faz a caracterização sociodemográfica do dador e a segunda permite captar a satisfação do mesmo. Esta segunda parte é constituída por 23 itens, dos quais dois são âncora, um para as instalações e outro para todo o questionário. Estão ainda incluídos 4 itens de controlo referentes ao desempenho das diferentes classes profissionais (médico, enfermeiro, administrativo e assistente operacional no bar). O último item permite avaliar o grau de probabilidade dos dadores recomendarem, a familiares e amigos, o CRSP.

Todos estes itens são de resposta fechada, dadas numa escala visual do tipo Likert, apoiada nos termos 1 = *Muito insatisfeito* e 5 = *Muito satisfeito*, excepto o último item o qual é apoiado nos termos 1 = *Muito improvável* e 5 = *Muito provável*. Neste instrumento existe ainda um espaço para o dador expressar abertamente a sua opinião relativamente à melhoria da qualidade dos serviços.

#### 2.4 Procedimentos

Para facilitar a leitura dos dados obtidos, numeramos os itens do instrumento. Deste modo a numeração dos itens foi iniciada com o item *Idade do dador* (item 1), terminando no item *Se um familiar, amigo ou colega pretendesse efectuar uma dádiva, qual a probabilidade de recomendar o Centro Regional de Sangue do Porto?* (item 31).

#### 2.5 Análise dos dados obtidos com o instrumento

Para o tratamento estatístico dos dados, estes foram registados numa base de dados criada para o efeito no aplicativo Statistical Package for Social Sciences (SPSS®), versão 16 para Windows.

Foi necessário criar novas variáveis de modo a distinguir o local de colheita em posto fixo e brigadas e o dia de colheita como semana ou fim-de-semana bem como para contemplar os somatórios dos resultados dos itens relativos à satisfação, para podermos efectuar a correlação com os itens controlo e a análise bivariada.

Realizou-se a análise descritiva dos dados para a caracterização da amostra. Devido à grande dispersão dos dados tornou-se necessário agrupar em classes a idade, o período temporal que é dador, o número de dádivas e idade da primeira dádiva.

Na resposta aberta analisou-se o conteúdo das respostas e a frequência das mesmas. Seguidamente realizou-se uma análise bivariada entre variáveis independentes e a satisfação, utilizando o teste de Mann-Whitney para as variáveis dicotómicas (sexo, tipo de dádiva, local de dádiva e dia da semana) e o teste Kruskal-Wallis para as restantes variáveis, com nível de significância de  $\alpha=0,05$ .

Para verificar a relação entre a idade da primeira dádiva e o número de dádivas efectuadas utilizou-se o teste correlação Ró de Spearman. Foi ainda necessário verificar a relação entre a razão de escolha *Instalações e o local de dádiva* (posto fixo ou brigadas), utilizando-se o teste de Fisher.

#### 2.6 Questões Éticas

A participação neste estudo foi voluntária, sendo garantido a todos os inquiridos a confidencialidade e o anonimato da informação recolhida, de acordo com Declaração de Helsínquia.

### 3. RESULTADOS

#### 3.1. Caracterização da Amostra

Na tabela 1 estão expressos os dados relativos à caracterização da amostra, nos quais se verifica a predominância da classe de idades de 36-41 anos (22,0%), o sexo feminino (54,7 %), o 12º ano de escolaridade (25,3 %), estar empregado (70,3 %) como situação actual, a localização como razão de escolha do CRSP (59,0 %), a classe dos 0-6 anos referente à antiguidade do dador (73,0 %), os dadores que efectuaram até 10 dádivas (84,9 %) e a dádiva de sangue total (98 %).

O número de respostas relativamente ao item *Razão de escolha do CRSP* é superior ao número total de inquiridos preenchidos uma vez que vários dadores apontaram mais do que uma razão para a escolha do CRSP.

**Tabela 1.** Caracterização da Amostra.

Característica da amostra		N	%	Total
Idade	18-23	73	14,5	504
	24-29	93	18,5	
	30-35	89	17,7	
	36-41	111	22,0	
	42-47	65	12,9	

	48-53	46	9,1	
	54-59	15	3,0	
	60-65	12	2,4	
Sexo	Feminino	273	54,7	499
	Masculino	226	45,3	
Escolaridade	4a Classe	85	16,8	506
	Ciclo Preparatório	89	17,6	
	9º Ano	90	17,8	
	12º Ano	128	25,3	
	Bacharelato	7	1,4	
	Licenciatura	90	17,8	
Situação actual	Outros	17	3,4	512
	Empregado	360	70,3	
	Desempregado	41	8,0	
	Estudante	53	10,4	
	Doméstico	28	5,5	
	Reformado	998	1,8	
	Trabalhador-Estudante	8	1,6	
	Desempregado-Doméstico	1	0,2	
	Outro	13	2,5	
	Não sabe	0	0	
Razão de escolha do CRSP	Localização	331	59,0	561
	Atendimento	71	12,7	
	Amigos	46	8,2	
	Familiares	26	4,6	
	Instalações	32	5,7	
	Outras razões	55	9,8	
Há quanto tempo é dador	0-6	273	73,0	374
	7-13	78	20,9	
	14-20	20	5,3	
	21-27	1	0,3	
	28-35	2	0,5	
Número de dádivas	0-10	297	84,9	350
	11-21	42	12,0	
	22-32	8	2,3	
	33-43	1	0,3	
	44-54	0	0,0	
	55-65	2	0,6	
Idade da 1a dádiva	18-24	186	42,8	435
	25-31	102	23,4	
	32-38	86	19,8	
	39-45	38	8,7	
	46-52	17	3,9	
	52-59	6	1,4	
Tipo de dádiva	Sangue Total	286	98,0	394
	Aférese	898	2,0	

### 3.2 Análise do Grau de Satisfação.

Encontram-se representados na tabela 2 as pontuações das respostas mais frequentes expressas pelos dadores relativamente ao seu grau de satisfação.

**Tabela 2.** Pontuações médias das respostas aos itens do instrumento.

Itens de Satisfação		Classificação (%)
Horário de atendimento		Satisfeito (48,1)
Instalações	Limpeza	Satisfeito (48,2)
	Conforto	Satisfeito (46,5)
	Privacidade	Satisfeito (50,4)

	Em geral	Satisfeito (48,9)
Atendimento Pessoal	Médico	Muito Satisfeito (50,4)
	Enfermeiro	Muito Satisfeito (61,7)
	Administrativo	Muito Satisfeito (55,9)
	Bar	Muito Satisfeito (58,0)
Capacidade Técnica	Médico	Muito Satisfeito (51,7)
	Enfermeiro	Muito Satisfeito (56,3)
	Administrativo	Muito Satisfeito (55,4)
	Bar	Muito Satisfeito (56,0)
Rapidez	Médico	Muito Satisfeito (49,5)
	Enfermeiro	Muito Satisfeito (53,7)
	Administrativo	Muito Satisfeito (52,1)
	Bar	Muito Satisfeito (55,0)
Geral	Médico	Muito Satisfeito (52,5)
	Enfermeiro	Muito Satisfeito (58,3)
	Administrativo	Muito Satisfeito (56,3)
	Bar	Muito Satisfeito (56,1)

Pela análise da tabela 2, verifica-se que os dadores se encontram maioritariamente *Satisfeito* com o *horário de atendimento* e com os *aspectos físicos*, e *Muito Satisfeito* com o *atendimento pessoal*, *capacidade técnica* e *rapidez*. Através da análise da frequência das respostas foi possível ainda observar que 74,0 % dos dadores afirmaram ser muito provável recomendar o IPS-CRSP no caso de um familiar, amigo ou colega pretender efectuar uma dádiva de sangue.

Relativamente à questão de resposta aberta, responderam 22 (4,3 %) dadores. As sugestões que mais vezes referiram foram o aumento dos dias da semana para a dádiva de sangue (27,3 %) e o alargamento do horário de atendimento (18,2 %).

### 3.3 Relação entre as variáveis independentes e o somatório da satisfação

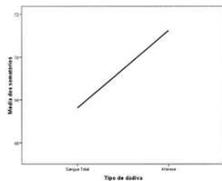
Os resultados obtidos da observação da existência, ou não, de relação entre as diferentes variáveis (dependentes e independentes) e o somatório da satisfação encontram-se na Tabela 3.

**Tabela 3.** Resultados da relação entre variáveis independentes e satisfação.

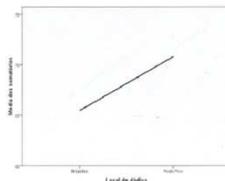
Variáveis		Valor de p ( $\alpha = 0,05$ )
Dia de dádiva		0,053
Tipo de dádiva		<b>0,007</b>
Local de dádiva		<b>0,000</b>
Idade		<b>0,003</b>
Sexo		0,308
Escolaridade		<b>0,000</b>
Situação actual		<b>0,023</b>
Razão de escolha do CRSP?	Localização	0,773
	Atendimento	0,342
	Amigos	0,770
	Familiares	0,443
	Instalações	<b>0,005</b>
Outras razões		0,808
Antiguidade do dador		0,272
Número de dádivas		<b>0,027</b>
Idade da 1ª dádiva		0,450

Da análise destes resultados verifica-se que existe relação (valor  $p < \alpha$ ) com o tipo de dádiva, local de dádiva, idade, escolaridade, situação actual, instalações como razão de escolha do CRSP e número de dádivas. Pode-se estudar estas relações através dos gráficos seguintes.

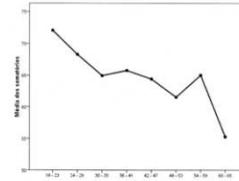
Na figura 1 é possível verificar um grau de satisfação mais elevado nos dadores por aférese, em relação aos dadores de sangue total. Na figura 2 observa-se a relação entre a satisfação e o local de dádiva, sendo que o grau de satisfação expresso pelos dadores é mais alto no posto fixo A figura 3 revela a relação entre a idade e a satisfação dos dadores, sendo o grau de satisfação mais baixo em dadores mais velhos



**Figura 1.** Relação entre a satisfação e o tipo de dívida.

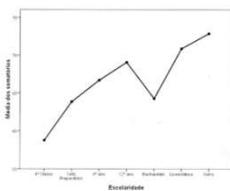


**Figura 2.** Relação entre a satisfação e local da dívida

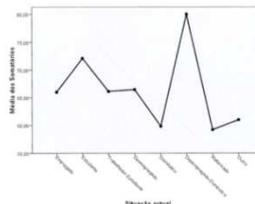


**Figura 3.** Relação entre a satisfação e a idade.

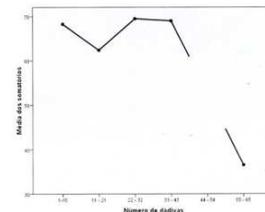
A Figura 4 relaciona a satisfação e a escolaridade do dador, verificando-se um grau de satisfação mais elevado em dadores com um nível de escolaridade mais elevada. A Figura 5 relaciona a satisfação e a situação actual, verificando-se que os dadores "desempregado -doméstico" são os que expressam maior grau de satisfação, seguidos pelos "estudante", e os "reformados" menor grau de satisfação. A Figura 6 mostra a relação entre a satisfação e o número de dívidas, sendo possível verificar que os dadores com mais dívidas efectuadas expressam um menor grau de satisfação



**Figura 4.** Relação entre a satisfação e a escolaridade.

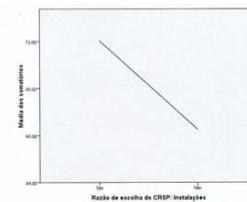


**Figura 5.** Relação entre a satisfação e situação actual



**Figura 6.** Relação entre satisfação e número de dívidas.

Por último, a Figura 7 expõe a relação entre a satisfação e as instalações como razão de escolha do CRSP. Sendo que os dadores que se dirigem ao CRSP por esta razão demonstram-se mais satisfeitos do que aqueles que não o fazem.



**Figura 7.** Relação entre a satisfação e as instalações como razão de escolha do CRSP

### 3.4 Relação entre a idade da primeira dívida e o número de dívidas efectuadas.

Verifica-se que não existe relação entre a idade da 1ª dívida e o número de dívidas efectuadas, uma vez que o valor p obtido foi de 0,238 (para  $\alpha=0,01$ ).

### 3.5 Relação entre a razão de escolha Instalações e o local de dívida.

Ao realizar o teste de Fisher obteve-se um valor p de 0.000 ( $\alpha=0,05$ ), o que indica que existe relação entre as Instalações como razão de escolha do CRSP para a dívida de sangue e o local de dívida. Observa-se que os dadores que escolhem o CRSP devido às instalações, 59,4 % dirigiram-se ao posto fixo enquanto que 40,6 % dirigiram-se às brigadas.

### 3.6 Itens Controlo.

Os resultados obtidos na correlação entre os itens controlo e os restantes itens que abrangem as diferentes classes profissionais são expostos na tabela 4, em que se observa que todos os itens obtiveram um resultado na correlação superior a 0,8.

**Tabela 4.** Resultados da correlação para os itens controlo.

Itens controlo		Tipo de teste	N da amostra	Resultado
Satisfação	Médico	Coeficiente de correlação Ró de Spearman ( $\alpha=0,01$ )	496	0,816
	Enfermeiro		475	0,824
	Administrativo		474	0,818

	Assistente operacional no bar	470	0,833
--	-------------------------------	-----	-------

#### 4. DISCUSSÃO

A análise dos dados obtidos com o instrumento permite verificar que os dadores se encontram *Muito Satisfeitos* com os aspectos interpessoais, aspectos técnicos e com a rapidez do processo de dádiva. A satisfação quanto ao horário e às instalações é mais baixo, sendo *Satisfeito* a respostas mais frequente.

Quanto à relação entre a satisfação e as variáveis independentes, verificamos que esta é significativa entre a satisfação e o tipo de dádiva, local de dádiva, idade, escolaridade, situação actual, instalações como razão de escolha do CRSP e número de dádivas.

Verifica-se que os dadores mais novos estão mais satisfeitos, como descrito na literatura (Nguyen, et al., 2008) e que ocorre um decréscimo no grau de satisfação com o aumento do número de dádivas. Estas duas variáveis poderão estar relacionadas, uma vez que os dadores mais jovens efectuaram menos dádivas que os mais velhos. No entanto, investigações identificam resultados semelhantes dos quais concluem que o grau de satisfação diminui com a antiguidade do dador (Nguyen, et al., 2008).

Quanto à situação actual de emprego é a classe *Doméstico-desempregado* que expressa um grau de satisfação mais elevado. Contudo, este dado não pode ser considerado significativo, uma vez que há apenas um indivíduo (0,2 % da amostra) a contribuir para esta classe. Relativamente às outras classes verifica-se que o seu grau de satisfação pode também estar influenciado pela idade dos indivíduos, já que os dadores mais satisfeitos são os estudantes (dadores mais novos, com menos dádivas efectuadas) ao passo que os menos satisfeitos são reformados.

Em relação à escolaridade verifica-se que os dadores com níveis de escolaridade mais elevados revelam graus de satisfação mais altos, o que não é congruente com os dados descritos na literatura (Nguyen, et al., 2008) Estes resultados são, contudo, sobreponíveis com estudos anteriormente realizados nesta mesma população (Cardoso, 2008) Também a expressão de um elevado grau de satisfação por parte dos dadores de aférese e de posto fixo relativamente aos dadores de sangue e total e brigadas, respectivamente, é coerente com o estudo anteriormente referido (Cardoso, 2008).

Pela análise da relação entre os motivos e o grau de satisfação verifica-se que existe uma maior satisfação pelos dadores que indicam as instalações como razão para a sua escolha. Esta relação pode ser explicada pelo facto da maior parte dos dadores (59,4 %) que apontam este motivo para a sua dádiva no CRSP, se dirigirem ao posto fixo, onde o grau de satisfação expresso pelos dadores é superior ao das brigadas. As áreas de melhoria em relação às instalações relacionam-se no entanto mais com factores externos. Assim, torna-se fundamental que se desenvolvam esforços com os parceiros sociais nas brigadas para que estas decorram, com melhores comodidades para a dádiva de sangue.

Foi ainda possível verificar que não existe relação entre a idade da primeira dádiva e o número de dádivas efectuadas, pelo que se pode afirmar que a idade da primeira dádiva não é um factor importante para o retorno do dador.

#### 5. CONCLUSÃO

O grau de satisfação dos dadores é um dos indicadores utilizados para avaliar a qualidade dos serviços prestados, como também fundamental para avaliar a probabilidade do retorno dos dadores de sangue.

Neste estudo verifica-se que os dadores definem o seu grau de satisfação com o CRSP entre *Satisfeitos* e *Muito Satisfeitos*. Foram identificadas as áreas relacionadas com o horário de atendimento e as instalações como as que devem ser alvo de acções de melhoria. Também foram identificadas variáveis independentes que poderão constituir nichos de acções de sensibilização de modo a fidelizar estes dadores, como seja maior idade e maior número de dádivas.

Para que exista uma melhoria contínua na prestação de serviços é necessário que esta instituição continue a investir na medição periódica do grau de satisfação dos dadores. Sendo fundamental a utilização deste instrumento, que se encontra validado, para o fazer.

#### 6. REFERENCIAS

Almeida, A., & Freire, T. (2000). Metodologia da investigação em psicologia. *Psiquilíbrios*.

- Alves, O., Alves, F., & Outerelo, L (2006). Critérios de Selecção de dadores de Sangue Retrieved 09-06-2009, 2007, from <http://tvitel.pt/didasan/files/manualparadadores.pdf>
- Bodur, S., Ozdemur, Y. E., & Kara, F. (2002). Outpatient Satisfaction with Health Centers in Urban Áreas. *Turk J Med Sei*(32), 409-414.
- Cardoso, D. (2008). *Avaliação da satisfação dos dadores do IPS-CRSP*. Instituto Politécnico do Porto - Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto. Vila Nova de Gaia. Cardoso, D. (2009). Validação de um instrumento de avaliação da Qualidade: Satisfação dos dadores do IPS-CRSP. Instituto Politécnico do Porto - Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto. Vila Nova de Gaia.
- Crow, R., Gage, H., Hampson, S., Hart, J., Kimber, A., & Storey, L. (2002). The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technol Assess*, 6(32), 1-244.
- Ministério da Saúde (2007). *Regime jurídico da qualidade do sangue humano e dos componentes sanguíneos*. Decreto-Lei nº 267/2007 de 24 de Julho, Diário da República, 1ª serie, 141, 4696-4716
- Ferreira, P. L., & Marques, F. B. (1998). *Avaliação psicométrica e adaptação cultural e linguística de instrumentos de medição em saúde: princípios metodológicos gerais*. Universidade de Coimbra - Centro de Estudos e Investigação em Saúde. Coimbra.
- Gonzalez, N., Quintana, J. M., Bilbao, A., Escobar, A., Aizpuru, F., & Thompson, A. (2005). Development and validation of an in-patient satisfaction questionnaire. *Int J Qual Health Care*, 17(6), 465-472.
- Grogan, S., Conner, M., Norman, P., Willits, D., & Porter, I. (2000). Validation of a questionnaire measuring patient satisfaction with general practitioner services. *Qual Health Care*, 9(4), 210-215.
- IPS (2007). Instituto Português do Sangue, IP Retrieved 09-06-2009, 2007, from <http://www.ipsangue.org>
- Lynn, S. A., Williams, A. E., Nass, C. C., Bethel, J., Kessier, D., & Scott, E. P. (2003). Attitudes toward blood donation incentives in the United States: implications for donor recruitment. *Transfusion*, 43(1), 7-16.
- Marantidou, O., Loukopoulou, L., Zervou, E., Martinis, G., Egglezou, A., & Fountouli, P. (2007). Factors that motivate and hinder blood donation in Greece. *Transfus Med*, 17(6), 443-450.
- Mathew, S. M., King, M. R., Glynn, S. A., Dietz, S. K., Caswell, S. L., & Schreiber, G. B. (2007). Opinions about donating blood among those who never gave and those who stopped: a focus group assessment. *Transfusion*, 47(4), 729-735.
- Misje, A. H., Bosnes, V., & Heier, H. E. (2008). Recruiting and retaining young people as voluntary blood donors. *Vox Sang*, 94(2), 119-124.
- Moog, R., & Fourné, K. (2007). Recruitment of prospective donors: what do they expect from a homepage of a blood transfusion service? *Transfus Med*, 17(4), 279-284.
- Mota, S. (2007). *Construção e validação de um instrumento para avaliar a satisfação e a importância atribuída aos serviços prestados na área da saúde mental*. Instituto Politécnico do Porto - Escola Superior de Tecnologias da Saúde do Porto. Porto.
- Nguyen, D. D., Devita, D. A., Hirschier, N. V., & Murphy, E. L. (2008). Blood donor satisfaction and intention of future donation. *Transfusion*, 48(4), 742-748.
- Pego, Z. M. (1998). *Qualidade dos serviços de urgência: a perspectiva dos utentes*. Universidade de Coimbra. Coimbra.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2003). Análise de dados para ciências sociais a complementaridade do SPSS. *Edições Sílabo*, 3ª revista e aumentada.
- Portal do Governo - Prémio Qualidade 2004 da José de mello Saúde. (2005) Retrieved 01-07-2008, 2008, from [http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT/Governos/GovemosConstitucionais/Gd7/Ministérios/MS/Comunicacao/Intervencoes/20050617\\_MS\\_Int\\_Premio.htm](http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT/Governos/GovemosConstitucionais/Gd7/Ministérios/MS/Comunicacao/Intervencoes/20050617_MS_Int_Premio.htm)
- Ribeiro, A. (2005). O percurso da construção e a validação de um instrumento para avaliação da satisfação dos utentes em relação aos cuidados de enfermagem. *Ordem dos Enfermeiros*, 16, 53-61.
- Santos, E., & Condeço, J. (2002). Avaliação do grau de satisfação dos dadores de sangue do Hospital Distrital de Chaves ABO(11).
- Sitzia, J., & Wood, N. (1997). Patient satisfaction: a review of issues and concepts. *Soe Sei Med*, 45(12), 1829-1843.
- Sousa, M. M. A. S. (2003). *Avaliação da Satisfação de Estudantes da Licenciatura em Análises Clínicas*