

2021 © Société Française de Transfusion Sanguine, Tous droits réservés - Toute reproduction même partielle est interdite.



ANALYSE DES RDV NON HONORÉS EN MAISON DU DON

Solenne Jaunasse – EFS Centre Pays de la Loire



CONTEXTE

➤ Organisation de la région EFS Pays de la Loire

- ◆ Dons sur RDV dans les Maisons du don (MDD), générant deux types de désistements :
- ◆ L'EFS PDL s'intéresse de près à la problématique des no-show depuis 2015

Annulation / report

➤ Crise sanitaire de 2020

- ◆ Extension du RDV en collecte mobile (CM)
- ◆ Déploiement de la prise de RDV en ligne en MDD et CM



No-show

OBJECTIF : améliorer notre connaissance des no-show

MATÉRIELS ET MÉTHODES

2015

Première analyse quantitative des no-show réalisés en 2014/2015
→ Corrélation avec le mode de prise de RDV

2017

Enquête quantitative : donneurs avec 2 no-show ou + dans les 12 mois.
→ 387 donneurs sollicités, 16% de taux de réponse soit 62 répondants

2019

- Benchmark: don du sang dans différents pays du monde et dans d'autres secteurs d'activité
- Analyse des données relatives aux no-show sur les MDD de 2015 à 2018
- Etude qualitative : réalisation de 20 entretiens semi-directifs (Institut MOAI)

2021

Analyse du taux de no-show par canal de prise de RDV (juin à oct. 21)

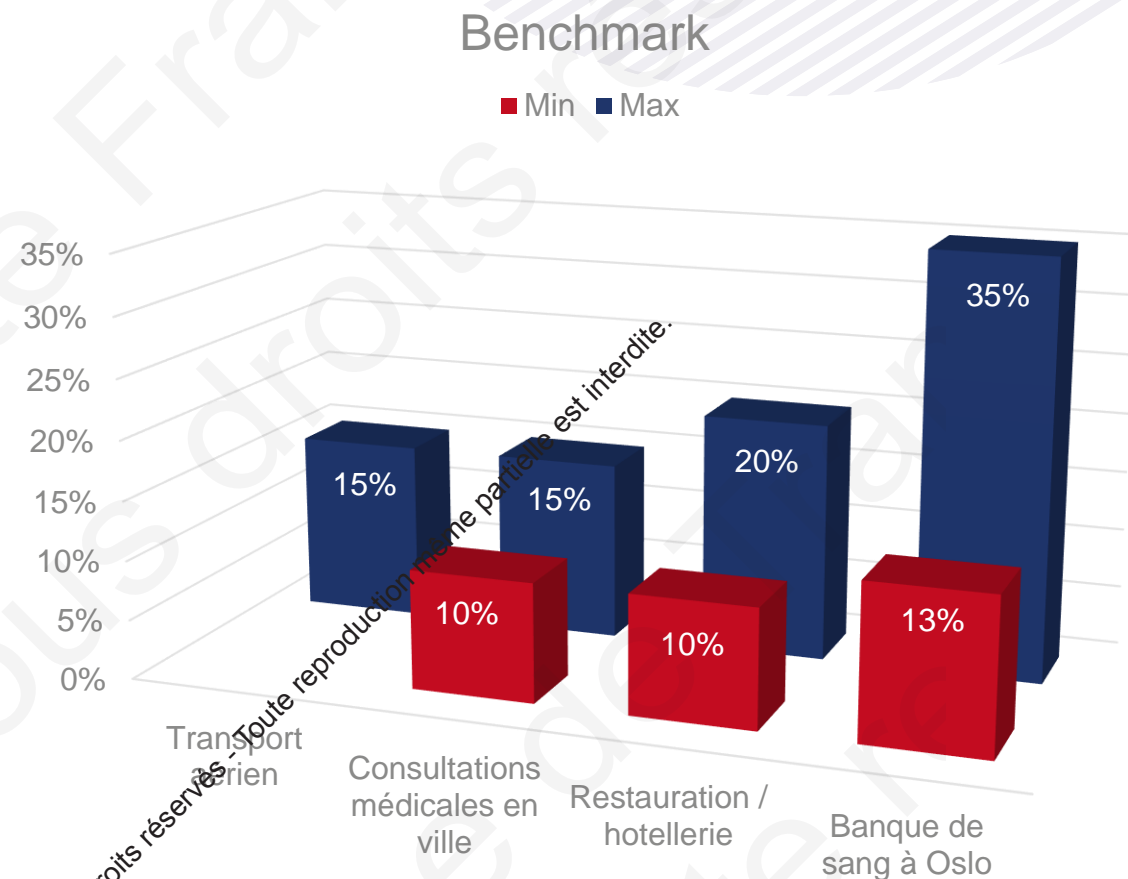
PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE :

- Données issues des MDD de la région Pays de la Loire
- Focus sur les no-show

NOS PREMIERS CHIFFRES SUR LES NO-SHOW

Résultats de l'étude PDL de 2015 à 2018

- ◆ Hausse constante des no-show de 2015 à 2017 pour atteindre 4,1% en 2018, tous types de don confondus
- ◆ Phénomène additionnel aux annulations/reports de RDV : 17,3%
- ◆ No-show plus importants en sang total ($p < 0.02$) :
 - 4,3% en sang total
 - 3,8% en plasma
 - 4,0% en plaquettes
- ◆ Disparités entre les sites :
 - 3,2% La Roche sur Yon
 - 5,2% Le Mans



LE PROFIL DES DONNEURS



Donneurs hommes (57,7%), âgés de 21 à 29 ans (29,1%)

Catégorie de « **no-showers récidivistes** » (13,7%) génèrent 2 no-show ou plus dans les 12 derniers mois

- Hommes (68,2%) âgés de 21 à 29 ans (34,2%)
- 54,8% ne reconnaissent pas (ou ne sont pas conscients) d'avoir déjà manqué un RDV sans en avoir averti l'EFS
- 34.6% affirment ne pas connaître les modalités d'annulation et report des RDV
- Raisons évoquées :
 - L'oubli (42.9%),
 - Le contretemps personnel (35.7%),
 - Un empêchement de dernière minute (25%)
 - Une impossibilité de donner liée à un état de santé (21.4%)

ANNULATIONS / REPORTS :

- Femmes (53%)
- Âgés entre 40 et 49 ans (22,3%)

LES FACTEURS DE RISQUE

Facteurs sociétaux*

- Accélération de la vie
- Consumérisme à outrance
- Déshumanisation de la prestation de service

Facteurs inhérents au donneur

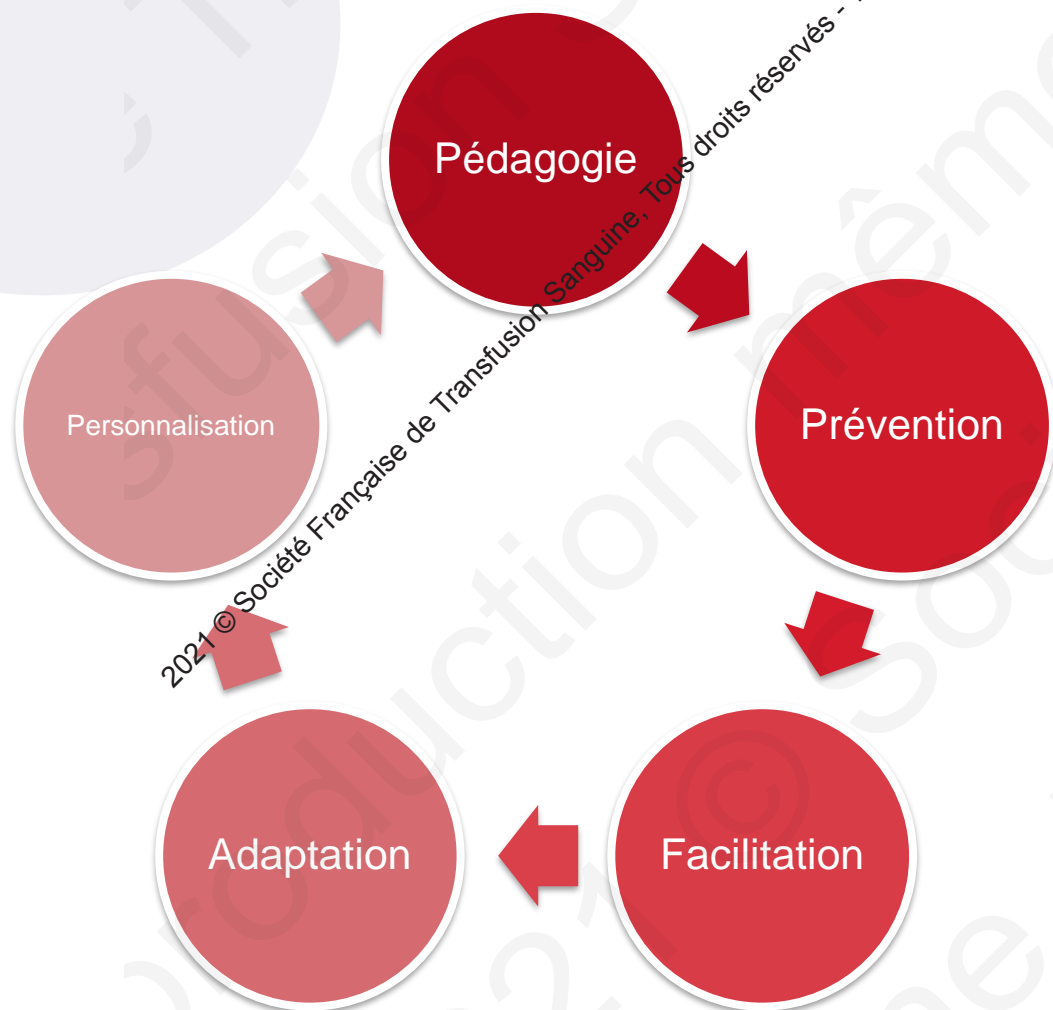
- Le sexe
- L'âge
- Le nombre de dons
- Le type de dons
- L'antécédent de no-show

Facteurs liés au RDV

- Le délai entre la prise de RDV et la date du RDV
- Le mode de prise de RDV

* La Fourchette, TripAdvisor. Livre blanc « *Le phénomène des no-shows, et comment lutter contre ce phénomène ?* ». France, 2016. Print.

LES PISTES POUR LUTTER CONTRE LES NO-SHOW



LA PERSONNALISATION

Éléments de langage spécifiques utilisés par les agents de phoning lorsqu'ils contactent des « no-showers récidivistes »



CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

➔ Conclusions :

- ◆ No-show = comportement normal
- ◆ Prise de RDV en collecte mobile : pratique s'accompagnant inévitablement de rendez-vous non honorés
- ◆ Augmentation des désistements (8,3% no-show, 15,7% annulations et 12,9% reports) depuis la mise en place de la prise de RDV en ligne
- ◆ Hypothèses soulevées :
 - Auparavant : possible sous-estimation (mode de traçage)
 - Pression exercée sur les donneurs depuis la crise COVID
 - Prise de RDV en ligne considérée comme une prise d'option

PERSPECTIVES :

- Améliorer notre connaissance des donneurs vis-à-vis du RDV
 - Enquête quantitative sur les donneurs (solicitation et prise de RDV)
 - Etude qualitative menée avec IAE
- Benchmark dans les autres organisations de prélèvement à la lumière des dernières évolutions

Merci pour leur collaboration à :

- Romain Beillevert, Laure Henry-Baudot, Jean-Yves Py et Céline Priol
- Maëva Morvan et Hervé Bonnet (Institut MOAI)
- Et à toutes les équipes de Prélèvement de l'EFS CPDL

↪ Contact

Solenne JAUNASSE

- e-mail : solenne.jaunasse@efs.sante.fr
- Tél. : 02 40 12 12 50 / 07 64 25 57 08



efs.sante.fr

**Merci pour votre
attention.
Des questions ?**

