

血源招募新途径在流动采血中的实施体会

Experience of blood recruit new ways in mobile blood facts

周燕^{1,2} 尉红岩³ 王束玫¹

[关键词] 无偿献血;招募;途径

Key words voluntary blood donation; recruiting; way

doi:10.13201/j.issn.1004-2806-b.2014.04.037

[中图分类号] R457.1 [文献标志码] B

《献血法》自 1998 年 10 月 1 日颁布实施以来,我国的无偿献血工作发展迅速,为我国医疗临床急救工作,做出了重大贡献,目前,临床用血完全依靠无偿献血。但是,随着临床用血量的日益增大,临床用血告急的现象经常出现,血液紧张给采、供血带来了巨大的压力。作为工作在最前线的采血人员,如何解决血液紧张局面,准确、到位、有效的招募显得尤为重要。现就无偿献血招募的技巧和策略做一下简要的总结。

1 血源招募的途径与方法

1.1 多种途径进行血源招募

①可以通过电话、网站等多种渠道和方式来动员招募,加大宣传,其中通过街头采血车宣传招募是最主要的途径,也是市民最便捷的献血方式,所以加强街头的宣传力度是保证血源的关键。②通过电脑查询献血员以前的资料招募。这也是一条重要的招募途径,采血车工作人员可根据献血者的血型、移动电话、何时到献血日期等资料作计划安排,提前预约血源。这样可以有针对性的寻找不同血型的献血员。③通过加强与献血者的沟通和交流促进招募。血站通过组织献血先进个人联谊活动、“无偿献血志愿者服务队”和政府组织无偿献血表彰会活动等,使无偿献血者这个大家庭的每位成员和员工们心意相通,使血站服务更具人性化,让无偿献血者再次献血,从而建立一支稳定的志愿无偿献血队伍。

1.2 职工带头献血

血站的工作人员应自动带头参加无偿献血,身体力行,用自己的亲身感受来宣传无偿献血,这样才能打动献血者,更有利于招募工作。

1.3 扩大宣传手段

①我们充分利用街头采血车的优势,向过往市民发放无偿献血宣传材料,确保市民对无偿献血知识的知晓率,这样可以有针对性的对市民进行宣传,动员其参加献血。②注重宣传工作,采用视频

的形式在公共场所将获全国金奖的典型献血模范参加献血的场面在线播放,同时进行无偿献血知识的宣传与现场招募。③通过大量媒体不断提醒人们每天都有人需要血液制品,临床急需救命血,努力增强人们对献血重要性的认识。也可以及时地报道医院用血情况的新闻热点问题,并介绍有关献血的常识和注意事项,向社会加大招募力度。并在血液库存临近警戒线前及时利用各种媒体向社会呼吁,发挥媒体的推动和催促作用。④通过本站出版的《献血报》来进行宣传,充分利用周六、日在繁华路段或下乡赶大集向过往市民发放无偿献血宣传材料,在宣传无偿献血知识的同时加强招募力度。⑤积极推出淡季献血“感恩活动”。每日在街头采血车、献血屋献血的前 20 名献血者除获得献血纪念品外,还将得到我血站赠送的精美礼物一份。⑥向各企事业单位、驻济部队、大专院校发放无偿献血倡议书,开展“无偿献血献爱心”的宣传活动,可通过设展牌、拉条幅、专题报告、讲座等形式,大力宣传无偿献血。

1.4 学习和提高语言交流的艺术

①恰当、得体的语言是增进良好采供关系的重要环节。要应用地方通俗易懂的话语,应用生动形象的比喻,来宣传无偿献血的优点,有益健康的道理,深入浅出地说明无偿献血的采集过程,语气要让人觉得真诚,可信,幽默,温和。对献血者提出的问题应给予耐心、细致的讲解,这样才会融洽采供关系。②要耐心、细致地回答献血者最关心的问题,分析献血者的心理,做到有效沟通。③提高服务水平,尊重献血者,从观念上要形成“献血者至上”、“全心全意为献血者服务”的宗旨,让每一位献血者“高兴而来满意而归”。

2 规范化管理

2.1 加强服务理念的培训

①人员培训。②工作人员要作宣传语言表达方式的培训,语言表达要通俗易懂,让人觉得诚信,提高与献血员的沟通能力,强化对无偿献血者的服务。③对工作人员的采血技术要进行培训,做到一针见血,以熟练严谨的操作解除献血者对献血的恐

¹ 山东大学公共卫生学院(济南,250012)

² 山东省血液中心济南血站

³ 山东电力中心医院

通信作者:王束玫, E-mail: wshm@sdu.edu.cn

惧。④在流动采血车的醒目处设立意见簿,悉心倾听无偿献血者的建议和意见,以改进我们的工作,提高社会各界对血站的信任度和满意度。⑤建立电话反馈制度,对无偿献血中有不良反应的献血员在献血后进行电话追踪访问,寻问他们献血后的恢复情况,是否还存在不适的现象,并请求他们对我们工作提出宝贵的意见和建议,这样可以让献血者感受到我们周到的服务,为其下次献血打下良好的基础。⑥求得政府职能支持,重视应急机制建设,借助短信服务平台,向市民发送手机短信,并在节假日和生日时向献血者发送祝贺短信,体现人文关怀。

2.2 细节服务

①对献血者要做到“请”字当先,“谢”不离口,让其有一种宾至如归的感觉,对他们的奉献精神予以充分地肯定,使献血者在奉献爱心的同时也感受到温暖,用周到、温馨的服务留住一位位奉献爱心的人。②学习和提高语言交流的艺术,运用倾听、耐心解释等措施对献血者巧妙、恰当地实施暗示性的语言心理护理,并将其贯穿于采血的整个过程中。采血人员需态度和蔼,以亲切自然的语言主动与献血者交流,使其精神放松,解除疑虑,有礼有节、掌握分寸,热情地做好献血基本常识的宣教工作,建立融洽的采供关系。③增加工作班次,延长采血时间,在血液告急时应适时地增加采血车出车次数,并相应地延长街头采血工作时间,并配足工作人员,这样才能更好地服务于献血者,缓解血液紧张的现象。④尽量减少献血者的候采时间,献血员快速检测结果出来后,要尽快采集,避免让其等待太久,否则会令他们不愉快,那样他们以后就有可能不会再次来献血了。⑤高度安全的献血环境,采血车应布置得十分温馨和人性化,要给人以放松和愉悦的感觉,以便消除献血者的恐惧心理,减少穿刺带来的痛苦。采血室应清洁、卫生、安静,并且要温度、湿度适宜,为献血者提供方便、舒适的献血环境,正是这种可靠的安全保障,才能使民众充分

信任,从而让更多的人愿意加入献血的行列。

2.3 改善纪念品的质量和种类

由于我们献成分血的人群基本上是多次固定的无偿献血队伍,纪念品必须要多样化,并且纪念品以家庭日常实用的为宜,否则老拿同样的东西,献血者会不愉快,所以应该审慎地选择一些非货币形式的、有针对性的、个性化的、适当价值的激励措施,特别是对年轻人,激励的措施要讲究个性化,并充分尊重个人的选择,以此吸引更多的市民,从而提高献血者的献血热情。

3 建立一支相对固定的无偿献血队伍

自愿无偿献血是保证血液安全的根本,这样发展壮大一支相对稳定的自愿无偿献血队伍将变得尤为重要。因为自愿无偿献血者属低危人群,其对象是符合献血条件,且献血至少 1 次以上的人群,他们中与输血相关的传染病感染率较低,血液处于“窗口期”的概率也低,所以建立一支相对固定的无偿献血队伍,是杜绝经血传播疾病的发生,降低输血危险,让献血者满意,用血者放心的有效途径,在保障安全用血方面占有重要的地位。

4 做好暂缓延期献血者的招募

暂缓延期献血是指献血者等到条件符合后再献血。动员献血者自检不合格时主动退出和延期献血是招募安全献血者的重要组成部分,如何使暂缓延期献血者成为固定献血者是血站招募工作的一大难题。只有使暂缓延期献血者成为固定献血者,使多次献血者转变成固定献血者,才能保障献血人群的稳定,从而进一步提高临床血液应急保障能力。

综上所述,当因各种原因或综合因素导致采供血机构血液短缺时,我们应采取一系列血源招募的技巧和策略,确保更多的人能积极地参与到无偿献血、奉献爱心的队伍中来,为临床提供安全、高效的血液。

(收稿日期:2012-06-19)

“黏”与“粘”的使用规范

“黏”与“粘”在使用中容易混淆,是常有的事。根据第 5 版的《现代汉语规范词典》的注解,这 2 个字是有区别的。这 2 个字不仅读音不同、字形不同,用法也有差异。《现代汉语规范词典》中将“粘”标为动词,“黏”标为形容词。表示动作,用“黏”的东西使物体连接起来,应选择“粘”,如粘信封、粘连、粘附;像糨糊或胶水等所具有的、能使一个物体附着在另一物体上的性质,用“黏”,如黏附分子,这胶水很黏,麦芽糖黏在一块儿了。