

## 微信公众平台预约捐献单采血小板的应用研究\*

### Application research of booking single platelets in wechat public platform

李军<sup>1</sup> 何涛<sup>1</sup> 田耘博<sup>1</sup>

**[关键词]** 预约; 献血; 单采血小板; 献血者; 微信

**Key words** appointment; blood donation; apheresis platelets; blood donors; wechat

**doi:** 10.13201/j.issn.1004-2806-b.2018.02.023

**[中图分类号]** R457.1 **[文献标志码]** B

世界卫生组织指出安全血液来自于自愿、固定无偿献血者。预约献血是无偿献血在移动互联网+时代的必然产物,科学使用移动互联网等新平台能更快、更好的推动无偿献血事业,引导献血者科学、合理安排献血,对献血服务流程的优化及创新具有深远意义。微信是腾讯公司推出的一个为智能终端支持跨通信运营商、跨操作系统平台的应用程序,几乎装载于所有的智能手机。微信公众平台作为对外发布信息的新媒体窗口,可满足用户的获取资讯需求,信息传递更精准、有效,让用户随时随地触达,与机构形成互动,这种在线服务优势,使机构可以更便捷地为公众提供服务<sup>[1-2]</sup>。利用微信公众平台开展精准化献血服务,已成为移动互联网+时代的必然趋势。对微信公众平台进行合理规划和管控,利用其开展宣传和疏导,增强社会对无偿献血事业的支持和理解,进而加入到献血者队伍中来,这已成为创新献血服务的新途径。我中心开发的微信公众平台与中心的血液管理系统实现了无缝链接,实现了献血者预约、自助登记和检验结果的查询等功能,反响良好。这种新的服务方式以捐献单采血小板的献血者开始试点,未来将逐渐将覆盖所有献血者,现报告如下。

#### 1 微信公众平台的建立

我中心于 2016 年 9 月正式建立微信公众平台,其属性为微信公众平台认证订阅号,共设 7 平台。具体包括:内容管理平台、个人中心平台、献血服务平台、自助献血平台、爱留影平台、社会化活动平台和智能客服平台。主要功能有:献血者可以利用微信公众平台实现用手机进行献血预约、登记、献血记录和献血报销等;血液中心工作人员可以进行预约情况查询、献血登记表打印、向献血者推送

献血知识和献血动态等。

#### 2 微信公众平台的主要功能

##### 2.1 内容管理平台

微官网包括血站简介、新闻中心、采供血工作、用血知识等自定义展示内容,提供微官网标准展示模板;报销政策及报销流程;献血常识;献血须知,献血前注意事项,献血后注意事项等;献血流程:全血献血流程、血小板献血流程;风采图册:血站员工、志愿者图册、献血图册等;故事记录:献血故事、志愿者故事记录档案。

##### 2.2 个人中心平台

个人档案系统:建立每位关注粉丝个人档案,个人信息数据加密保存,防止逆向解密;荣誉系统:为每个用户颁发虚拟勋章,对应其身份、贡献、积分;身份认证系统,通过手机申请成为认证用户、献血者、志愿者。

##### 2.3 献血服务平台

预约献血系统,可通过在线填表,在线预约,合理安排献血,节省献血者等待时间;献血导航系统,自动显示附近的献血点位置,献血点详细情况,上班时间、硬件设备,周边环境等,一键电话预约;血检结果查询系统,可一次性查询过往献血记录,并生成时间轴、地点轨迹;可查询每次献血的信息,包括献血时间、献血量等;满意度调查及评分系统,满意度调查及评分系统。

##### 2.4 自助献血平台

自助献血登记系统:在手机上就能完成填表和预约,所登记信息能直接显示在电脑上,无需手动填写表格,方便快捷,提高效率;自助献血打印系统:通过互联网智能打印机生成打印码,自动打印表格。

##### 2.5 爱留影平台

爱留影打印系统:可打印 LOMO 照片,生成语音二维码,增加献血乐趣,记录献血瞬间,并提供数种打印模板以及品牌合作模板;爱留影后台系统:

\* 基金项目:重庆市卫生计生委 2016 年医学科研计划项目 (No:2016MSXM110)

<sup>1</sup> 重庆市血液中心(重庆,400015)

通信作者:田耘博,E-mail:309863363@qq.com

打印过的照片将备份保存于服务器,支持照片的屏蔽、删除、导出等,并可将后台照片处理用于场景设计;爱心墙展示系统:可查看其他献血者照片列表,可点赞,并将自己的照片分享给好友或者朋友圈。

## 2.6 社会化活动平台

活动报名系统:可灵活配置的在线报名表单,后台可直观查看报名名单。

## 2.7 智能客服平台

智能关键词回复:人工客服与关键词回复自动切换,保证 24 h 客服在线;问答知识库:不断更新的问题知识库,面对相同问题,方便快捷选取回答;多客服转接:通过对用户分组、跟踪、有效提高客服管理服务,多客服自动分配。

## 3 讨论

目前,我国已有部分血液中心申请并建立了微信公众平台,上海市血液中心 2014 年就将其公众平台用于献血服务。微信公众平台因其交流的即时性、便捷性,以及利用文字、声音、图片、视频等多样化媒介而备受认可,成为新媒体时期的代表,其传播迅速、交互性强、开放度高的宣传优势,对开拓无偿献血宣传渠道,保留献血者,提高固定献血者的忠诚度等,都能够起到重要的作用。献血前:①塑造全新“血液中心”官方形象;②以献血者为中心,360 度展现献血服务;③优化线上服务,吸引固定献血者,拓展新的献血者;④避免献血者因临时仓促献血而引起的初筛不合格或发生献血不良反应的风险<sup>[3-4]</sup>。献血现场:①通过爱留影,让每一个献血者都成为血液中心的代言人;②通过朋友圈、QQ 空间等网络社交平台传播;③持续激励献血者获得正能量,具有长久效应。献血后:①向献血者本人提供的血液检测结果的查询服务;②打造方便快捷、真实客观的意见反馈渠道;③通过定向收集

每个献血点的实际工作情况反馈,精细化管理;④让每一个献血者都成为微信公众平台的粉丝。

我们血液中心开发的微信公众平台,目前实现的功能最多的是捐献单采血小板的预约功能和自助登记功能。科学地使用微信公众平台提高献血服务质量,充分发挥社会资源,提高献血者的献血体验,在开展后短短 3 个月时间内,初筛征询体检不合格率由前 9 个月的 14.1%,下降到 10.6%,而血液初筛不合格率由 9 个月前的 21.8%,下降到 18.5%。其实,最重要的是在保证临床用血需求的前提下,尽量可能减少库存量和缩短库存时间,实现血液库存的合理调控,同时也可以提高献血者的献血舒适度,改善献血体验,提高献血者保留率,增加固定献血者的比例。预约献血可精准分配资源,根据单采血小板当天及近期临床血小板使用情况,提前进行预约或者是招募,合理安排献血者的献血时间间隔。微信公众平台的智能客服等功能在持续完善中,其他高级接口也在不断优化,最终打造基于移动互联网创新的运营管理模型,逐步实现的献血预约、宣传、招募和保留等个性化和精准化服务。

## 参考文献

- [1] 刘俊. 微信营销公众号的现状与趋势研究[J]. 现代商业, 2016,18(2):160-161.
- [2] 黄楚新, 王丹. 微信公众号的现状、类型及发展趋势[J]. 新闻与写作, 2015,33(7):4-9.
- [3] Narbey D, Fillet AM, Jbilou S, et al. Case-control study of immediate and delayed vasovagal reactions in blood donors[J]. Vox Sang, 2016,111:257-265.
- [4] Amanat ST, Shakoor HA, Raza M, et al. Clinical Indications and Adverse Reactions of Platelet Apheresis [J]. J Coll Physicians Surg Pak, 2015,25:403-406.

(收稿日期:2017-02-16)