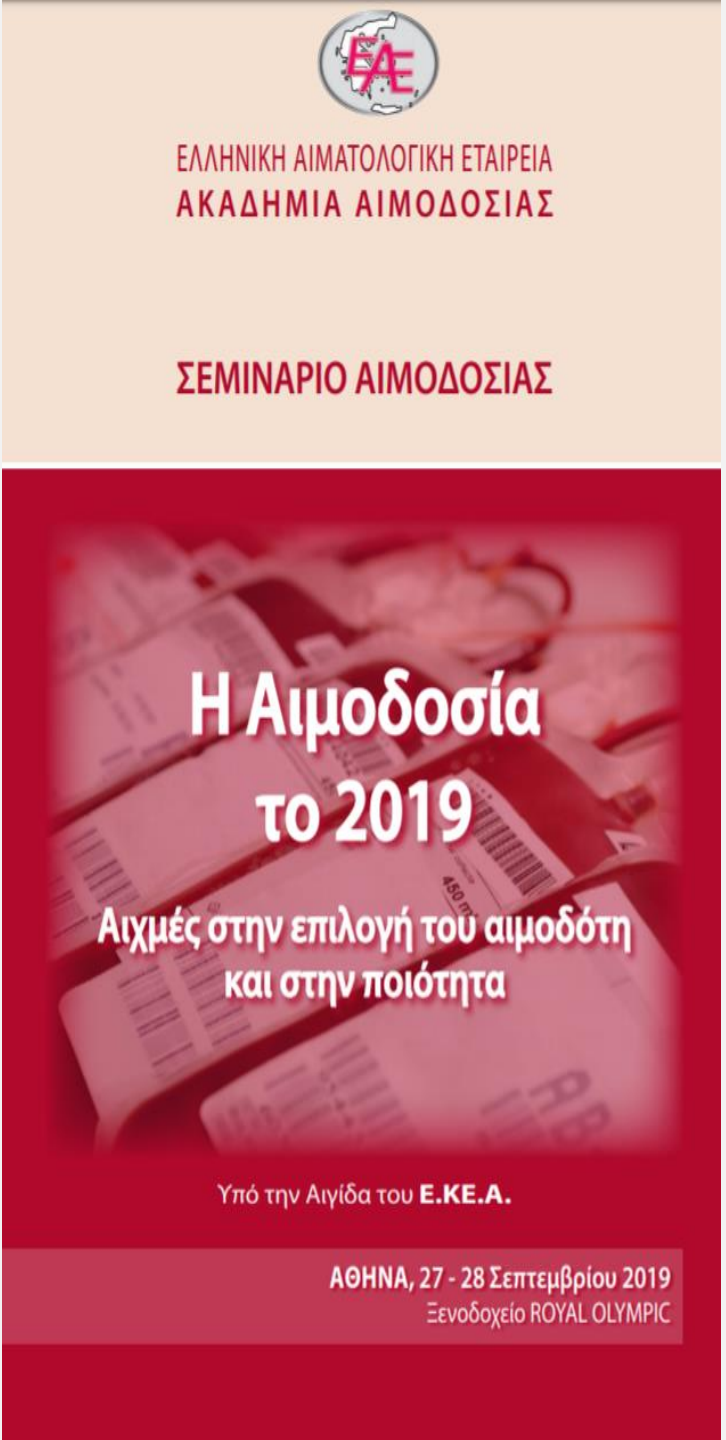


ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΑΙΜΟΔΟΤΗ

Ασπασία Αργυρού
Αιματολόγος
ΝΥΑ Γ.Ο.Ν.Κ. «Οι Άγιοι Ανάργυροι»

Αιμοδοσία και εθελοντές, μη αμειβόμενοι αιμοδότες

- Αιμοδοσία: Κομβικής σημασίας υπηρεσία μέσα στο Σύστημα Υγείας

- Αιμοδότες: Προσφέροντας αίμα,

✓ συμβάλλουν στην επιβίωση συνανθρώπων τους που βρίσκονται σε τακτική ή έκτακτη ανάγκη για μετάγγιση

✓ εξασφαλίζουν μια από τις προϋποθέσεις για την εφαρμογή περίπλοκων φαρμακευτικών και χειρουργικών παρεμβάσεων και

✓ βελτιώνουν το προσδόκιμο επιβίωσης και την ποιότητα ζωής ασθενών με χρόνια ή οξέα προβλήματα υγείας

Αιμοδοσία και Αιμοδότες

234.000.000 μείζονες χειρουργικές επεμβάσεις/ έτος

63.000.000 άτομα χειρουργούνται λόγω τραυματισμών

31.000.000 άτομα χειρουργούνται λόγω καρκίνου

10.000.000 γυναίκες χειρουργούνται λόγω μαιευτικών επιπλοκών

World Health Organization

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

- ✓ Υγιείς
- ✓ Εθελοντές
- ✓ Αίσθημα κοινωνικής προσφοράς κι αλληλεγγύης
- ✓ Προσφέρουν «πολύτιμο υλικό, περιορισμένης διαθεσιμότητας»

Αιμοδότες: Πολύτιμο «εθνικό κεφάλαιο» («national asset»)

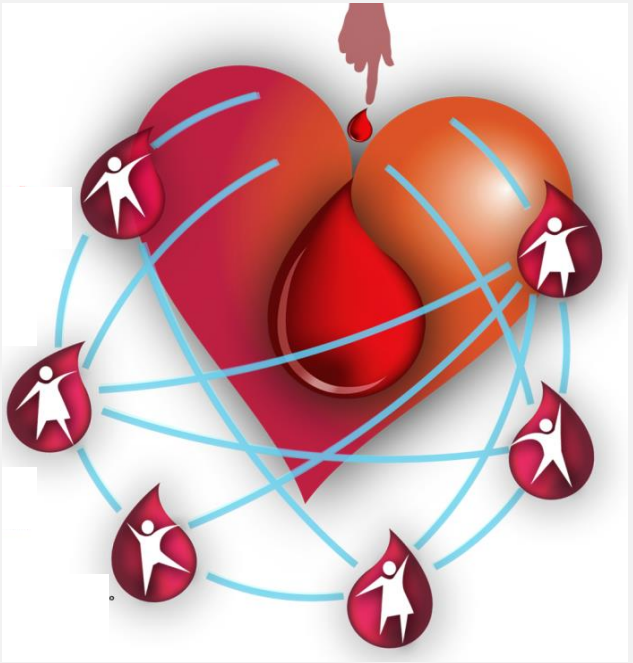
Αιμοδοσία και Αιμοδότες

- Προσέλκυση (donor recruitment)
- Διατήρηση (donor retention)
- Μετατροπή των αιμοδοτών αντικατάστασης σε εθελοντές αιμοδότες (donor conversion)

- ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ/ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΜΟΔΟΤΩΝ (donor management)

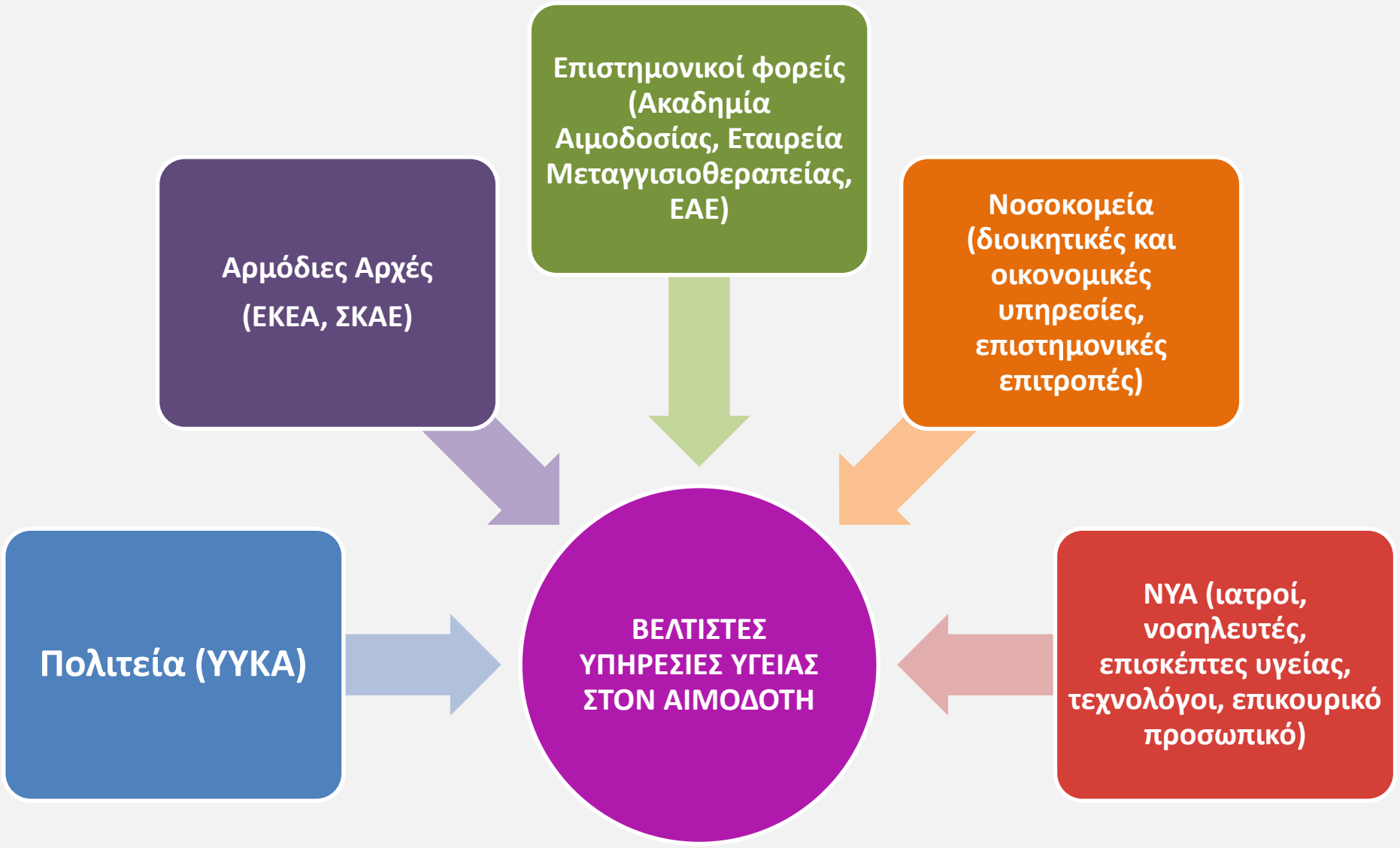
Προσέγγιση αιμοδότη

Ο τρόπος με τον οποίο το Σύστημα Υγείας
έρχεται σε επαφή, επικοινωνεί
και συναλλάσσεται με τον Αιμοδότη

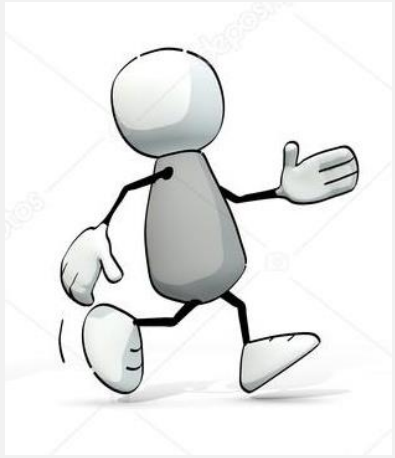


Ο ΑΙΜΟΔΟΤΗΣ ΝΑ ΓΙΝΕΙ

ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ ΤΩΝ ΒΕΛΤΙΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ


Επιστημονικοί φορείς (Ακαδημία Αιμοδοσίας, Εταιρεία Μεταγγισιοθεραπείας, ΕΑΕ)
Αρμόδιες Αρχές (ΕΚΕΑ, ΣΚΑΕ)
Νοσοκομεία (διοικητικές και οικονομικές υπηρεσίες, επιστημονικές επιτροπές)
Πολιτεία (ΥΥΚΑ)
ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟΝ ΑΙΜΟΔΟΤΗ
ΝΥΑ (ιατροί, νοσηλευτές, επισκέπτες υγείας, τεχνολόγοι, επικουρικό προσωπικό)

Προσέγγιση αιμοδότη: Μια διαδικασία που έρχεται από μακριά και φτάνει μακριά…



Νομοθεσία
Αναζήτηση βέλτιστων συνθηκών για την άνεση του αιμοδότη
Ενημέρωση

Επιλογή αιμοδότη
Συλλογή αίματος

Παρακολούθηση μετά την αιμοδοσία
Ενημέρωση & Συμβουλευτική
Καταγραφή βαθμού ικανοποίησης
Προσπάθεια βελτίωσης

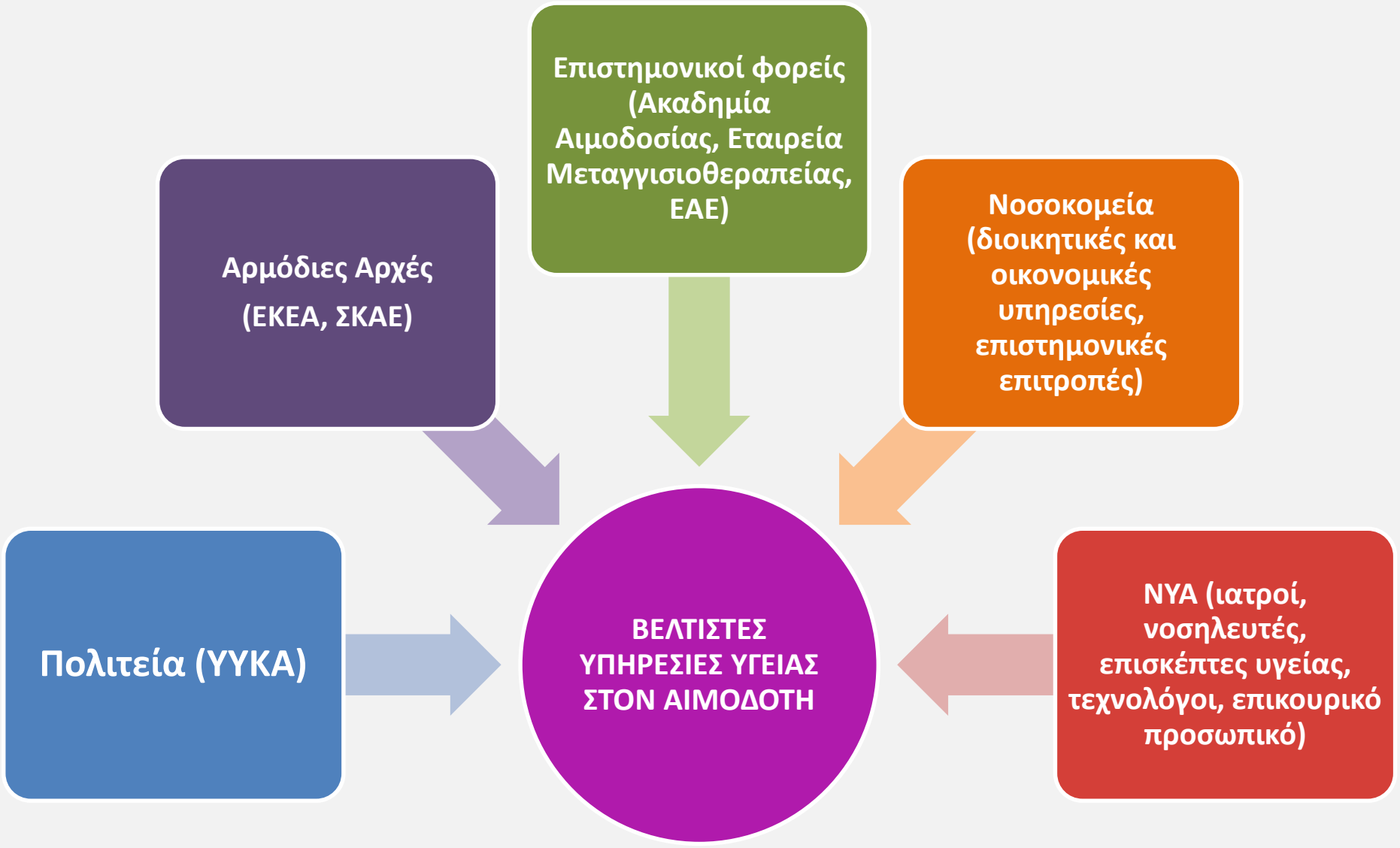
Η **διττή** υποχρέωση της Αιμοδοσίας

…προς τους ασθενείς:

Εξασφάλιση ασφαλούς κι επαρκούς αίματος

…προς τους αιμοδότες:

- ✓ Διασφάλιση της υγείας τους («ωφελέειν, ή μη βλάπτειν»)
- ✓ Διασφάλιση βέλτιστων συνθηκών πριν, κατά και μετά την αιμοδοσία
- ✓ Διασφάλιση σωστού χειρισμού του αίματος που δώρισαν
- ✓ Προσωπική κι εξατομικευμένη φροντίδα και μέριμνα
- ✓ Διαρκής προσπάθεια οικοδόμησης σχέσης εμπιστοσύνης και εκατέρωθεν μακροχρόνιας δέσμευσης
- ✓ Διασφάλιση της ποιότητας σε όλα τα στάδια της αιμοδοσίας: **«η εμπειρία της αιμοδοσίας: εμπειρία ποιότητας»**


Επιστημονικοί φορείς (Ακαδημία Αιμοδοσίας, Εταιρεία Μεταγγισιοθεραπείας, ΕΑΕ)
Αρμόδιες Αρχές (ΕΚΕΑ, ΣΚΑΕ)
Νοσοκομεία (διοικητικές και οικονομικές υπηρεσίες, επιστημονικές επιτροπές)
Πολιτεία (ΥΥΚΑ)
ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟΝ ΑΙΜΟΔΟΤΗ
ΝΥΑ (ιατροί, νοσηλευτές, επισκέπτες υγείας, τεχνολόγοι, επικουρικό προσωπικό)

Η Πολιτεία και οι Αρμόδιες Αρχές απέναντι στον Αιμοδότη…

- ✓ Θέσπιση νομοθετικού πλαισίου για την Αιμοδοσία *(Ν.3402/2005, ΠΔ 25/2008, Οδηγίες 2002/98 και 2005/62 ΕΚ)*
- ✓ Επένδυση σε δομές, κτιριακές εγκαταστάσεις, μηχανήματα, εξοπλισμό, εκπαίδευση προσωπικού, πληροφοριακά συστήματα, διαφημιστικές κι ενημερωτικές εκστρατείες
- ✓ Κεντρική διαχείριση αίματος- Σύνδεση των επιμέρους παραμέτρων στη διαχείριση του αιμοδότη (προσέλκυση- προσέλευση) με τις εθνικές ανάγκες σε αίμα- Υιοθέτηση μοντέλων λειτουργίας ΝΥΑ υπό ειδικές συνθήκες (φυσικές καταστροφές, έκτακτες ανάγκες)
- ✓ Διασφάλιση απρόσκοπτης και ποιοτικής λειτουργίας των ΝΥΑ (εφαρμογή συστημάτων ποιότητας- τυποποίηση διαδικασιών κι ενιαία λειτουργία)

Ε.Κ.Ε.Α.
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑΣ

Η Πολιτεία και οι Αρμόδιες Αρχές απέναντι στον Αιμοδότη…

- ✓ Θέσπιση εθνικών κριτηρίων επιλογής αιμοδότη, κατευθυντήριων οδηγιών συμβουλευτικής για προστασία της υγείας του- αιμοεπαγρύπνηση *(www.hsbt.gr, www.ekea.gr, www.skae.gr, www.eae.gr)*
- ✓ Προάσπιση δικαιωμάτων του αιμοδότη (*πχ διασφάλιση προσωπικών δεδομένων, εμπιστευτικότητα, GDPR)*
- ✓ Αναγνώριση ειδικών υποομάδων αιμοδοτών και ανταπόκριση στις ανάγκες τους *(πχ ενημερωτικό υλικό και δελτία αιμοδότη σε ξένη γλώσσα)*
- ✓ Θέσπιση κινήτρων για προσέλκυση αιμοδότη (ποια κίνητρα; σε ποιους;)
- ✓ Αναγνώριση της προσφοράς του αιμοδότη *(πχ Ημέρα Αιμοδότη)*

Ε.Κ.Ε.Α.
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑΣ

Ο ΑΙΜΟΔΟΤΗΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΕΙ ΤΟ ΜΗΝΥΜΑ ΟΤΙ Η ΠΟΛΙΤΕΙΑ ΚΑΙ ΤΑ ΟΡΓΑΝΑ ΤΗΣ ΕΧΟΥΝ ΜΕΡΙΜΝΗΣΕΙ ΚΑΙ ΕΧΟΥΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙ ΓΙΑ ΑΥΤΟΝ, ΕΙΝΑΙ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟΙ, ΔΕ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΝ ΑΠΟΣΠΑΣΜΑΤΙΚΑ ΚΙ ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΟΥ

Τα Νοσοκομεία απέναντι στον αιμοδότη…

- ✓ Εξασφάλιση πόρων για την απρόσκοπτη λειτουργία της ΝΥΑ
- ✓ Διασφάλιση ποιότητας στα προμηθευόμενα είδη της ΝΥΑ
- ✓ Ενθάρρυνση εφαρμογής συστημάτων ποιότητας που να προβλέπουν και τις υπηρεσίες προς τους αιμοδότες. Παρακολούθηση και καταγραφή της ικανοποίησης των αιμοδοτών
- ✓ Εκπαίδευση εμπλεκόμενου προσωπικού όλων των βαθμίδων και τάξεων
- ✓ Συνεργασία με τη ΝΥΑ για τη βελτίωση των υπηρεσιών προς τους αιμοδότες

Οι ΝΥΑ απέναντι στον Αιμοδότη…

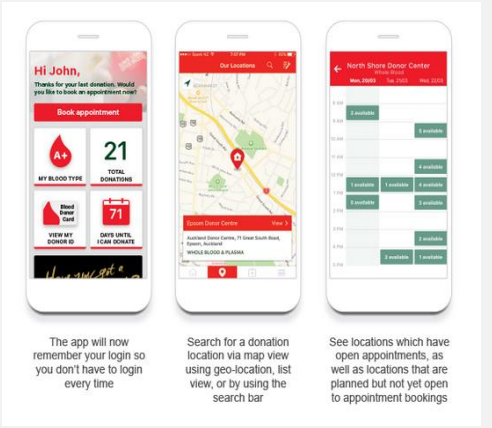
Οι ΝΥΑ είναι ο χώρος εξυπηρέτησης του αιμοδότη και η επαφή με το προσωπικό τους αντικατοπτρίζει την επαφή του αιμοδότη με το Σύστημα Υγείας.

Οι ΝΥΑ είναι ο «άμεσος συνομιλητής» του αιμοδότη

Ο αιμοδότης πρέπει να βρεθεί
σε έναν ποιοτικό χώρο
και να εξυπηρετηθεί από ποιοτικό προσωπικό,
με ποιοτικές (και κοινές) πρακτικές

…πριν την προσέλευση στη ΝΥΑ

Δυνατότητα ενημέρωσης από τον ηλεκτρονικό
ιστότοπο της ΝΥΑ για την τοποθεσία της (χάρτης),
τους τρόπους πρόσβασης (ΜΜΜ, ιδιωτικό μέσο),
τις μέρες και ώρες λειτουργίας της



Δυνατότητα εύκολης τηλεφωνικής ή και
ηλεκτρονικής επικοινωνίας
(ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μέσα κοινωνικής δικτύωσης)
για άντληση κάθε σχετικής πληροφορίας
κι επίλυση βασικών αποριών
πριν την προσέλευση στο χώρο της ΝΥΑ

Δυνατότητα αιμοδοσίας κατόπιν συνεννόησης
(μείωση χρόνου αναμονής, εύρυθμη λειτουργία ΝΥΑ)

Χαρακτηριστικά του χώρου της ΝΥΑ

- ✓ Φωτεινός, ευρύχωρος
- ✓ Καθαρός, τακτοποιημένος, περιποιημένος
- ✓ Εύκολα κι άμεσα προσβάσιμος, με σήμανση που οδηγεί σε αυτόν και τον κάνει ευδιάκριτο
- ✓ Χώροι στάθμευσης αποκλειστικά για τους αιμοδότες
- ✓ Βολικά ωράρια λειτουργίας
- ✓ Μικρός χρόνος αναμονής

Χαρακτηριστικά του χώρου της ΝΥΑ

- ✓ Έντυπο ενημερωτικό υλικό (φυλλάδια, αφίσες) για γενικές πληροφορίες για τη αιμοδοσία, συχνές ερωτήσεις αιμοδοτών, ενημέρωση για επιδημιολογικές καταστάσεις, ενθάρρυνση αυτοαποκλεισμού, οδηγίες π.χ. για έκδοση ηλεκτρονικής κάρτας αιμοδότη) ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ
- ✓ Εξασφάλιση εμπιστευτικότητας κατά τη συμπλήρωση του δελτίου αιμοδότη και τη συνέντευξη
- ✓ Επιτήρηση από τον ιατρό κατά την ώρα της αιμοδοσίας

ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΑΙΜΟΔΟΤΕΣ

Αγαπητέ Αιμοδότη,

Μετά την ολοκλήρωση της αιμοδοσίας

- ✓ **Παραμείνετε στο χώρο της Αιμοδοσίας, για 10 λεπτά.**
- ✓ **Αποφύγετε το κάπνισμα για περίπου 1 ώρα.**
- ✓ **Μη σηκώνετε βάρος με το χέρι που δώσατε αίμα.**
- ✓ **Καταναλώστε πολλά υγρά για το υπόλοιπο της ημέρας.**
- ✓ **Αποφύγετε την έντονη σωματική δραστηριότητα καθόλη την υπόλοιπη ημέρα.**
- ✓ **Ενημερώστε μας αν εμφανίσετε πυρετό, διάρροια, έμετο, κεφαλαλγία, αρθραλγίες εντός 2 εβδομάδων από την ημέρα αιμοληψίας. Τηλέφωνο επικοινωνίας 210-3501562, -725.**
- ✓ **Ενημερώστε μας επίσης αν για κάποιο λόγο θεωρήσετε επικίνδυνο να χορηγηθεί το αίμα σας σε ασθενή**

Να θυμάστε ότι μπορείτε να ξαναδώσετε αίμα μετά από 3 μήνες (οι άνδρες) ή 4 μήνες (οι γυναίκες).

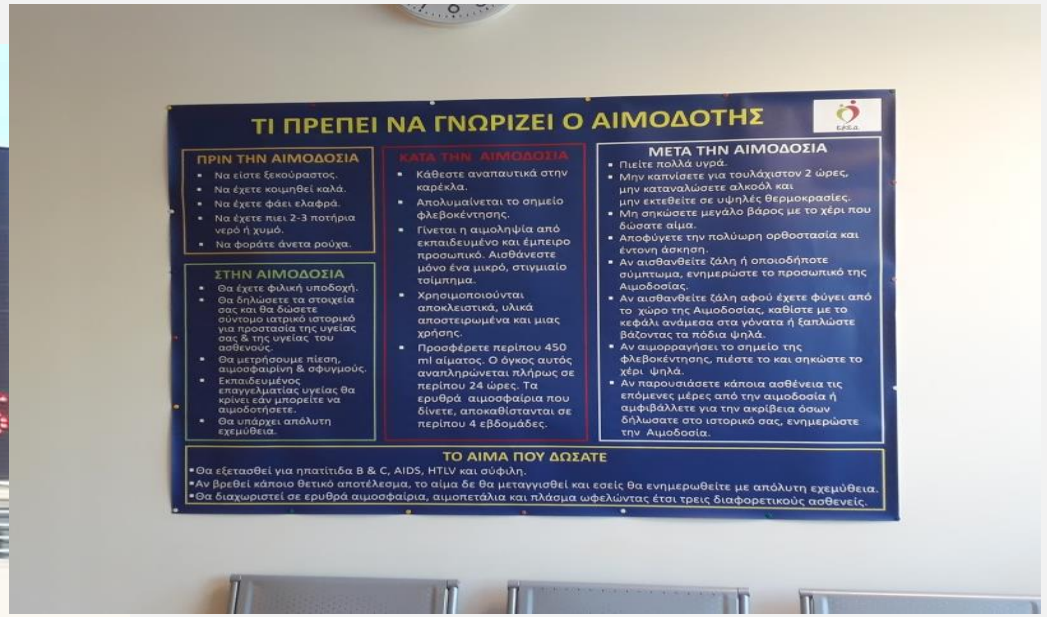
Ευχαριστούμε πολύ για την προσφορά σας!

Εκ της Υπηρεσίας Αιμοδοσίας

ΓΟΝΚ "Οι Άγιοι Ανάργυροι"
Ν.Υ. Αιμοδοσίας

Ώρες αιμοληψιών καθημερινές 9^{00} - 13^{30}

Τηλ: 210 3501562 - 210 3501725
Υπεύθυνη συλλόγων αιμοδοτών 210 3501553
FAX: 210 3501564
e mail: aimodosiagonk@gmail.com
www.gonkhosp.gr



ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΚΑΡΤΑΣ ΕΘΕΛΟΝΤΗ ΑΙΜΟΔΟΤΗ

Όταν δώσετε αίμα **ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΑ** για πρώτη φορά, μέσα σε 2-7 ημέρες, το **Εθνικό Μητρώο Αιμοδοτών** (ΕΜΑ) σας αποστέλλει 6 ψήφιο κωδικό στο κινητό τηλέφωνο ή 12ψήφιο στο e-mail που έχετε δηλώσει στο Δελτίο Αιμοδότη. Αυτός ο κωδικός ισχύει για 1 μήνα και μέσω αυτού μπορείτε να εγγραφείτε στο ΕΜΑ, καθώς και να κάνετε μόνοι σας αίτηση για απόκτηση κάρτας εθελοντή αιμοδότη. Σε περίπτωση που παρέλθει ο μήνας θα πρέπει να καλέσετε στο ΕΜΑ στο **215 2157865** για αποστολή νέου κωδικού. Αυτό το οποίο απαιτείται, είναι η πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω Η/Υ ή κινητού τηλεφώνου που επιτρέπει τη λήψη φωτογραφίας.

1. Πληκτρολογείτε www.blooddonorregistry.gr
2. Επιλέγετε SMS ή e-mail ανάλογα με το πού έχει έρθει ο κωδικός
3. Γράφετε τον αριθμό του κινητού σας
4. Γράφετε τον κωδικό που έχετε λάβει
5. Στο ερώτημα «επιβεβαίωση στοιχείων» πληκτρολογείτε ΝΑΙ
6. Γράφετε ένα όνομα χρήστη, το οποίο εσείς επιθυμείτε. Αυτό το όνομα πρέπει να το θυμάστε για μελλοντική χρήση
7. Γράφετε και επιβεβαιώνετε έναν κωδικό που εσείς επιθυμείτε, σύμφωνα με τις οδηγίες που βλέπετε. Αυτόν τον κωδικό πρέπει να τον θυμάστε για μελλοντική χρήση
8. Κάνετε κλικ στο πεδίο «ΑΠΟΔΕΧΟΜΑΙ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ…»
9. Πατάτε ΥΠΟΒΟΛΗ
10. Πατάτε ΕΙΣΟΔΟΣ
11. Πληκτρολογείτε στα αντίστοιχα πεδία το όνομα χρήστη και τον κωδικό που είχατε επιλέξει νωρίτερα (βήματα 6 και 7)
12. Πατάτε ΕΙΣΟΔΟΣ
13. Πατάτε ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΘΕΛΟΝΤΗ ΑΙΜΟΔΟΤΗ
14. Πατάτε ΥΠΟΒΟΛΗ ΝΕΑΣ ΑΙΤΗΣΗΣ
15. Πατάτε ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΗΜΕΙΟΥ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ
16. Πληκτρολογείτε και επιλέγετε το Δήμο από τον οποίο επιλέγετε να πάρετε την κάρτα σας (μπορεί να πληκτρολογήστε το Δήμο στον οποίο μένετε ή εργάζεστε ή όποιον άλλο Δήμο επιθυμείτε. ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟ ΝΑ ΕΠΙΛΕΞΕΤΕ ΤΟ ΔΗΜΟ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΑΣ)
17. Από τη λίστα των υποκαταστημάτων VODAFON που έχει ξεκλειδώσει, επιλέγετε αυτό το οποίο επιθυμείτε.
18. Πατάτε ΕΠΙΛΟΓΗ
19. Πατάτε ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑΣ
20. Πατάτε TAKE A PICTURE
21. Πατάτε ΕΝΤΑΞΕΙ
22. Κλικάρετε το πεδίο «Ο ΑΙΜΟΔΟΤΗΣ ΔΗΛΩΝΕΙ ΟΤΙ ΕΠΙΘΥΜΕΙ ΕΚΔΟΣΗ ΚΑΡΤΑΣ ΕΘΕΛΟΝΤΗ»
23. Πατάτε ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ
24. Πατάτε ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΥΠΟΒΟΛΗ

Σε λίγες ημέρες, θα σας έρθει SMS που θα σας ενημερώνει ότι η κάρτα σας είναι έτοιμη. Τότε θα μπορείτε να την παραλάβετε ΔΩΡΕΑΝ από το υποκατάστημα VODAFON που είχατε δηλώσει (βήμα 17).

Αναζήτηση των βέλτιστων συνθηκών για την άνεση του Αιμοδότη

Η απόσταση από το χώρο αιμοδοσίας, ο χρόνος, η δυσκολία, το κόστος μετακίνησης και η μεγάλη αναμονή στο χώρο της ΝΥΑ μπορούν να λειτουργήσουν αποτρεπτικά για τον αιμοδότη

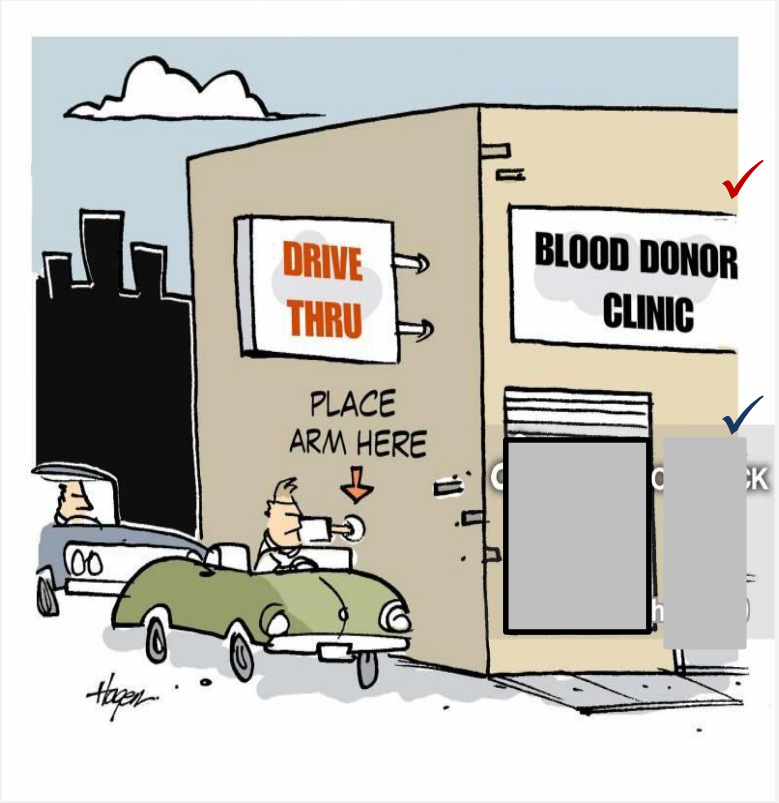
32-42% των αιμοδοτών 1ης φοράς και

26-43% των επαναληπτικών αιμοδοτών έχουν ματαιώσει αιμοδοσία λόγω δυσκολιών στην πρόσβαση στη ΝΥΑ

Schreiber GB et al. Convenience, the bane of our existence, and other barriers to donating. Transfusion, 2006; 46(4):545–553

Οι χώροι αιμοδοσίας πρέπει να βρίσκονται σε περιοχές εύκολα προσβάσιμες με τα μέσα μαζικής μεταφοράς και τα ωράρια λειτουργίας τους να προσαρμόζονται στα ωράρια των αιμοδοτών

Αναζήτηση των βέλτιστων συνθηκών για την άνεση του Αιμοδότη

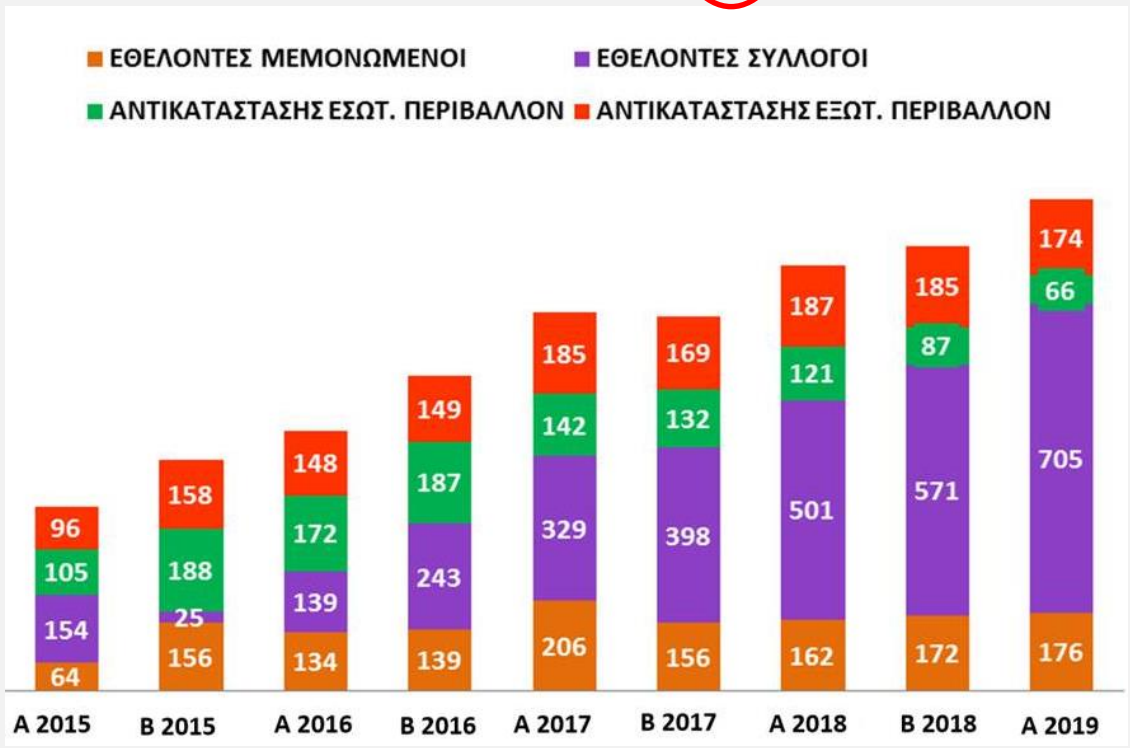


- ✓ Δημιουργία σταθμών αιμοληψιών κατόπιν έρευνας, στις περιοχές που έχουν πολλούς αιμοδότες και η προσέγγιση είναι εύκολη
- ✓ Ενίσχυση σε προσωπικό για ταχύτερη εξυπηρέτηση των αιμοδοτών, ιδανικά με δυνατότητα επέκτασης του ωραρίου σε έκτακτες περιπτώσεις ή με δυνατότητα καλύτερης προσαρμογής στα ωράρια των αιμοδοτών
- ✓ Εμπλοκή εθελοντών που μπορεί να διεκπεραιώσουν τυπικές διαδικασίες κατά την αναμονή των αιμοδοτών ώστε να επιταχυνθεί ο χρόνος εξυπηρέτησής τους
- ✓ Ενθάρρυνση αιμοδοσίας κατόπιν συνεννόησης (ραντεβού μέσω τηλεφωνήματος, sms, e-mail)

Αναζήτηση των βέλτιστων συνθηκών για την άνεση του Αιμοδότη- Διοργάνωση εξωτερικών αιμοληψιών

- ✓ Η διοργάνωση εξωτερικών αιμοληψιών εξυπηρετεί κυρίως άτομα που ζουν ή εργάζονται μακριά από τα σταθερά σημεία αιμοδοσίας (άτομα σε απομακρυσμένες υπαίθριες περιοχές ή σε μικρές κοινότητες)
- ✓ Μέτρο προσέλκυσης νέων αιμοδοτών, και επανενεργοποίησης ανενεργών ή μη συχνών αιμοδοτών
- ✓ Απαιτείται σωστή οργάνωση (προεπισκόπηση χώρων, προετοιμασία αναλώσιμων και επάνδρωση με έμψυχο υλικό ανάλογα με τον αναμενόμενο αριθμό αιμοδοτών)
- ✓ Επανάληψη σε τακτική βάση δημιουργεί δεσμό με τους αιμοδότες και καλλιεργεί αίσθημα οικειότητας και ασφάλειας
- ✓ Σκόπιμη είναι η τακτική αξιολόγηση της αποδοτικότητας των εξωτερικών αιμοληψιών με σκοπό την αναδιοργάνωση του προγράμματός τους

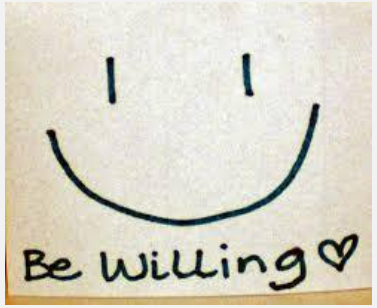
ΠΙΝΑΚΑΣ: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΓΓΙΣΗΣ ΑΙΜΑΤΟΣ (2015-2019_								
ΕΞΑΜΗΝΟ	ΣΥΛΛΟΓΟΙ	ΕΞΟΡΜΗΣΕΙΣ	ΑΙΜΟΔΟΤΕΣ					ΜΕΤΑΓΓΙΣΕΙΣ
			ΕΘΕΛΟΝΤΕΣ		ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ		ΣΥΝΟΛΟ	
			ΜΕΜΟΝΩΜΕΝΟΙ	ΣΥΛΛΟΓΟΙ	ΕΣΩΤ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	ΕΞΩΤ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
Α 2015	4	4	64	154	105	96	419	723
Β 2015	4	1	156	25	188	158	527	1127
Α 2016	12	9	134	139	172	148	593	1052
Β 2016	21	13	139	243	187	149	718	1077
Α 2017	27	16	206	329	142	185	862	1030
Β 2017	35	20	156	398	132	169	855	922
Α 2018	37	24	162	501	121	187	971	1064
Β 2018	42	20	172	571	87	185	1015	953
Α 2019	44	28	176	705	66	174	1121	969



Πηγή: ΝΥΑ ΓΟΝΚ 2015-2019

Χαρακτηριστικά του προσωπικού της ΝΥΑ

- ✓ Φιλόξενο, ευγενικό, περιποιημένο
- ✓ Πρόθυμο να εξυπηρετήσει
- ✓ Με γνώσεις και δεξιότητες
- ✓ Με επαγγελματισμό
- ✓ Με ικανότητες στην επικοινωνία
  (άμεση, τηλεφωνική, ηλεκτρονική)
- ✓ Με δυνατότητα να λύσει τις απορίες
  που εμπίπτουν στο γνωστικό του
  αντικείμενο, εφαρμόζοντας κοινές πρακτικές



Ικανό να πείσει τον αιμοδότη
ότι θα λάβει ποιοτικές υπηρεσίες

Ο ρόλος του Επισκέπτη Υγείας

- Τηλεφωνική/ ηλεκτρονική **επικοινωνία με αιμοδότες**

✓ Παροχή πληροφοριών σχετικά με την αιμοδοσία.

✓ Αδροί κανόνες επιλογής αιμοδότη

✓ Υπενθύμιση για προσκόμιση έγγραφου ταυτοποίησης (βιβλιάριο υγείας, αστ. ταυτοτητα κα)

✓ Υπενθύμιση για ελαφρύ γεύμα πριν την αιμοδοσία

- Στο χώρο της ΝΥΑ

✓ Υποδοχή του αιμοδότη στο χώρο της ΝΥΑ

✓ Οδηγίες για τη συμπλήρωση του δελτίου αιμοδότη

✓ Βασικές κατευθύνσεις για ενδεχόμενο αυτοαποκλεισμό

✓ Εγγραφή στο Ε.Μ.Α.- Απόκτηση κάρτας αιμοδότη

✓ Εκπαίδευση αιμοδότη για περιήγηση στο Ε.Μ.Α.- Ενημέρωση για τις δυνατότητές του και ενθάρρυνση χρήσης του

✓ Διαβεβαίωση των αιμοδοτών αντικατάστασης για κάλυψη των αναγκών των ασθενών τους- Προσπάθεια μετατροπής τους σε εθελοντές

Ο ρόλος του Επισκέπτη Υγείας

- **Οργάνωση εξωτερικών αιμοδοσιών** για τη βελτιστοποίηση της εξυπηρέτησης των αιμοδοτών
  - ✓ Σύνδεσμος της ΝΥΑ με το σύλλογο
  - ✓ Αυτοψία στο χώρο αιμοδότησης
  - ✓ Εκτίμηση του αριθμού αιμοδοτών και ανάλογη προετοιμασία του συνεργείου με έμψυχο δυναμικό, υλικά και αναλώσιμα
  - ✓ Ανταπόκριση στα αιτήματα του συλλόγου για κάλυψη αναγκών των μελών του
  - ✓ Διατήρηση επαφής με το σύλλογο σε κοινωνικό επίπεδο (περίοδοι εορτών και διακοπών, διοργανώσεις εκδηλώσεων για επιβράβευση συλλόγων και μεμονομένων αιμοδοτών)

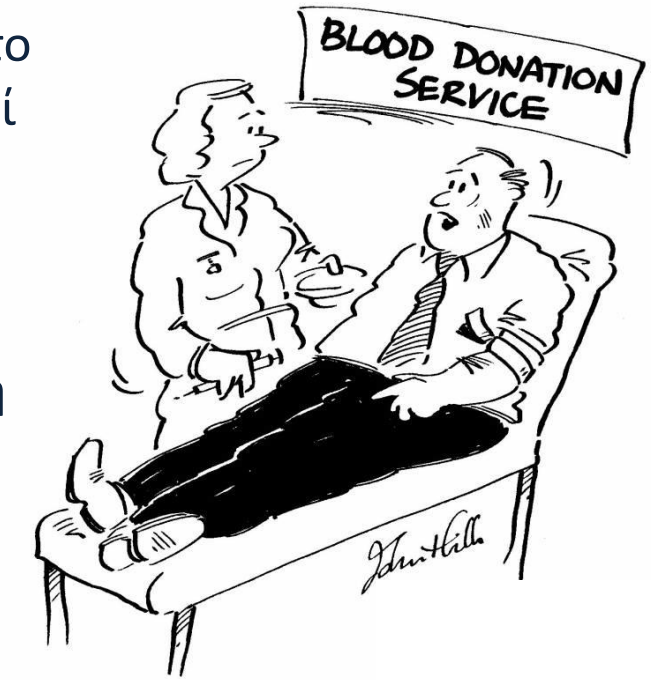
- Επισκέπτης Υγείας: ο επαγγελματίας υγείας με την επιστημονική ευθύνη για την **ενημέρωση του πληθυσμού σε θέματα προαγωγής της Αιμοδοσίας** (ενημερωτικές παρουσιάσεις, δράσεις σε σχολεία, σχεδιασμός έντυπου υλικού κα) και την παρακολούθηση και καταγραφή της ικανοποίησης των αιμοδοτών από την επαφή τους με την Αιμοδοσία

Ο ρόλος του Νοσηλευτή

- ✓ Υποδοχή του αιμοδότη στην αίθουσα αιμοληψιών κι επαλήθευση της ταυτότητάς του
- ✓ Χειρισμός του δελτίου του αιμοδότη με σοβαρότητα και διακριτικότητα- δεν το κοιτάζει με περιέργεια και το διατηρεί σε ντοσιέ μην αφήνοντας εκτεθειμένα τα προσωπικά του δεδομένα
- ✓ Ενημέρωση του αιμοδότη για τη διαδικασία και απάντηση στις ερωτήσεις του (στάδια, διάρκεια, όγκος συλλεγόμενου αίματος, επεξεργασία, συντήρηση)
- ✓ Επιβεβαίωση στοιχείων από το ιστορικό του αιμοδότη (έχει φάει; έχει κοιμηθεί; παίρνει φάρμακα; έχει ανεπιθύμητες αντιδράσεις στο παρελθόν;)
- ✓ Διακριτική παρακολούθηση των αντιδράσεων του αιμοδότη (είναι αγχωμένος ή φοβισμένος; έχει ένταση ή αγωνία για τη διαδικασία ή για τον ασθενή του;) και προσπάθεια δημιουργίας ευχάριστου κλίματος και να τον καθησυχάσει.
- ✓ Εκδήλωση ενδιαφέροντος και συμπάθειας για τις αγωνίες του αιμοδότη χωρίς να τις κρίνει και χωρίς να τις μεγαλοποιεί ή να τις υποτιμά

Ο ρόλος του Νοσηλευτή

- ✓ Φλεβοκεντά σύμφωνα με τους κανόνες ορθής πρακτικής- παρέχει οδηγίες για την καλύτερη ολοκλήρωση της διαδικασίας κι ενημέρωση για πιθανές παρενέργειες κατά τη διάρκεια και μετά το πέρας της
- ✓ Ζητά την άδεια του αιμοδότη για τυχόν επανάληψη της φλεβοκέντησης
- ✓ Παρακολουθεί στενά τον αιμοδότη καθόλη τη διάρκεια της παρουσίας του στο χώρο της ΝΥΑ και παρέχει με ψυχραιμία τις πρώτες βοήθειες εφόσον χρειαστεί
- ✓ Δείχνει έμπρακτα στον αιμοδότη ότι χειρίζεται το αίμα που συλλέγει με την προσοχή που αρμόζει σε ένα τόσο πολύτιμο υλικό
- ✓ Βολιδοσκοπεί διακριτικά τις προθέσεις του αιμοδότη αντικατάστασης ως προς την προοπτική νέας αιμοδοσίας και προσπαθεί να τον μετατρέψει σε εθελοντή αιμοδότη
- ✓ Ενημερώνει τον αιμοδότη για το πότε μπορεί να προβεί σε νέα αιμοδοσία



Ο ρόλος του Ιατρού

- ✓ Ενημερώνει τον αιμοδότη σχετικά με τη διαδικασία της αιμοδοσίας
- ✓ Διευκρινίζει απορίες του αιμοδότη σχετικά με τις ερωτήσεις του δελτίου και βεβαιώνεται ότι αυτό έχει γίνει απολύτως σαφές
- ✓ Προσπαθεί να καθησυχάσει τον αγχωμένο αιμοδότη δείχνοντας κατανόηση και ποτέ κατακρίνοντας ή υποτιμώντας την κατάστασή του
- ✓ Είναι διακριτικός και καλός ακροατής, χωρίς να εκδηλώνει προσωπικές απόψεις ή πεποιθήσεις για όσα δηλώνει ο αιμοδότης
- ✓ Δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης ώστε να αποσπάσει τις ειλικρινείς απαντήσεις του αιμοδότη στις ερωτήσεις του δελτίου
- ✓ Δίνει οδηγίες για μετά την αιμοδοσία και επισημαίνει τη σημασία της πληροφορίας μετά την αιμοδοσία, ενθαρρύνοντας τον αιμοδότη να ενημερώσει τη ΝΥΑ για κάθε συμβάν ή σχετική πληροφορία μετά την αιμοδοσία
- ✓ Καθιστά σαφές ότι το αίμα του αιμοδότη θα χορηγηθεί σε όποιον ασθενή το έχει ανάγκη σύμφωνα με τα κριτήρια της Επιστήμης και της Ηθικής και αποκτά την **ενυπόγραφη ενημερωμένη συναίνεσή του**
- ✓ ΕΠΙΛΟΓΗ ΑΙΜΟΔΟΤΗ- ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΑΙΜΟΔΟΤΗ

Ο ρόλος του Ιατρού

Α. Επιλογή του αιμοδότη

- ✓ Πρόκριση ή απόρριψη με βάση εθνικά κριτήρια και τυποποιημένες διαδικασίες
- ✓ Πρέπει να εξηγείται με σαφήνεια ο λόγος της απόρριψης και η διάρκειά της (μόνιμη ή προσωρινή)
- ✓ Να αντιμετωπίζεται με κατανόηση η πιθανή δυσαρέσκεια του αιμοδότη για τη θέσπιση ειδικών, έκτακτων μέτρων αποκλεισμού
- ✓ Να γίνεται κατανοητό από τον αιμοδότη ότι η απόρριψη:

α. γίνεται για την προστασία του ασθενούς

β. γίνεται για την προστασία του αιμοδότη

γ. δείχνει σύνεση στη διαχείριση του αίματος του αιμοδότη

δ. δείχνει επαγγελματισμό και σεβασμό στην υγεία του προσωπικού της ΝΥΑ

Ο ρόλος του Ιατρού

Β. Συμβουλευτική του αιμοδότη

- ***Πριν την αιμοδοσία (pre donation counselling)***
- ✓ Ενθάρρυνση αυτοαποκλεισμού (ελάττωση απορριφθεισών μονάδων, δημιουργία δεξαμενής ασφαλών αιμοδοτών)
- ✓ Αποσαφήνιση «μύθων» και «παρεξηγήσεων» περί την αιμοδοσία
- ✓ Ενημέρωση του αιμοδότη για πιθανά προβλήματα υγείας που εντοπίσθηκαν κατά τη συνέντευξη ή την εξέτασή του (πχ αναιμία, υπέρταση)
- ✓ Επίλυση απορριών του αιμοδότη σχετικά με το διαφαινόμενο πρόβλημα υγείας του
- ✓ Καθοδήγηση για περεταίρω έλεγχο και διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες του νοσοκομείου (πχ ιατρείο υπέρτασης, παθολογικό ιατρείο) εφόσον ο αιμοδότης το επιθυμεί, για διερεύνηση και αντιμετώπιση της κατάστασής του

Ο ρόλος του Ιατρού

Β. Συμβουλευτική του αιμοδότη

- ***Μετά την αιμοδοσία (post donation counselling)***
- ✓ Άμεση κλήση του αιμοδότη για λήψη νέου δείγματος για συμπληρωματικό έλεγχο
- ✓ Ενέργειες σύμφωνα με εθνικά πρωτόκολλα και αλγορίθμους
- ✓ Επεξήγηση με σαφήνεια των θετικών ευρημάτων του ιολογικού ελέγχου
- ✓ Σαφείς οδηγίες και παραπομπή σε ειδικούς ιατρούς για περεταίρω αντιμετώπιση

ΜΕ ΤΗΡΗΣΗ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ, ΕΥΑΙΣΘΗΣΙΑ, ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΚΑΙ ΣΕΒΑΣΜΟ ΣΤΙΣ ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΤΟΥ ΑΙΜΟΔΟΤΗ

Ο Ιατρός πρέπει να έχει πάντα υπόψιν ότι…

- Ο αιμοδότης θεωρεί ότι είναι υγιής- ξαφνικά μετατρέπεται σε «ασθενή»
- Η επαφή του με τον αιμοδότη είναι ένας διαρκής «διάλογος εμπιστευτικότητας»
- Η ποιότητα της φροντίδας και της συμβουλευτικής που θα παράσχει στον αιμοδότη, πιθανότατα θα καθορίσει και τη μελλοντική του στάση απέναντι στην αιμοδοσία
- Κάθε απόκλιση από την προδιαγεγραμμένη πορεία που είχε στο νου του αιμοδότης πριν τον αποκλεισμό του, πρέπει να συνοδεύεται από μια αντίστοιχη θετική προοπτική:

- στους προσωρινά αποκλεισθέντες σκόπιμο είναι να ορίζεται νέο ραντεβού για αιμοδοσία μετά την παρέλευση του διαστήματος αποκλεισμού.
- στους μόνιμα αποκλεισθέντες, πρέπει να δίνονται προοπτικές για ενασχόληση με την εθελοντική αιμοδοσία μέσα από άλλες οδούς (πχ στην προσέλκυση άλλων αιμοδοτών ή σε άλλες δράσεις αιμοδοσίας)

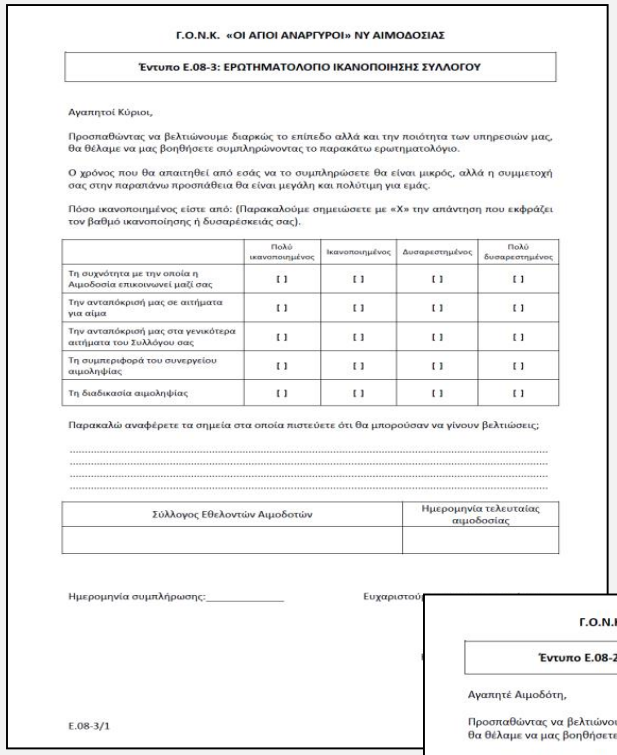
Οι εργαζόμενοι στην Αιμοδοσία δεν πρέπει να ξεχνούν ότι…

- ο αιμοδότης είναι ο υγιής εκείνος συνάνθρωπος, που αφιερώνει χρόνο από την εργασία ή την ανάπαυσή του κι έρχεται να προσφέρει εθελοντικά και χωρίς αντάλλαγμα, εκείνο το προϊόν που καμιά βιομηχανία και καμία υψηλή τεχνογνωσία δεν έχει μπορέσει μέχρι τώρα να εξασφαλίσει για τους ασθενείς

- Απέναντι σε αυτόν τον άνθρωπο οφείλουν να συμπεριφερθούν όχι απλά διεκπεραιωτικά, αλλά αντίθετα επιδεικνύοντας υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού

Ο αιμοδότης πρέπει να έχει υπόψιν ότι…

- ✓ Το Σύστημα Υγείας αναγνωρίζει τη προσφορά του και έχει υποχρέωση να τον αντιμετωπίσει με σεβασμό και να του προσφέρει τις πλέον ποιοτικές υπηρεσίες.
- ✓ Ο ίδιος, «δεν έχει δικαίωμα» να δώσει αίμα-αντίθετα, έχει την υποχρέωση να δώσει ασφαλές αίμα
- ✓ Αποτελεί πολύτιμο και αναντικατάστατο συνεργάτη του Συστήματος Υγείας και η άποψή του λαμβάνεται υπόψιν στην προσπάθεια βελτιστοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών σε κάθε Αιμοδοσία



Γ.Ο.Ν.Κ. «ΟΙ ΑΓΙΟΙ ΑΝΑΡΓΥΡΟΙ» ΝΥ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑΣ

Έντυπο Ε.08-3: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΛΛΟΓΟΥ

Αγαπητοί Κύριοι,

Προσπαθώντας να βελτιώνουμε διαρκώς το επίπεδο αλλά και την ποιότητα των υπηρεσιών μας, θα θέλαμε να μας βοηθήσετε συμπληρώνοντας το παρακάτω ερωτηματολόγιο.

Ο χρόνος που θα απαιτηθεί από εσάς να το συμπληρώσετε θα είναι μικρός, αλλά η συμμετοχή σας στην παραπάνω προσπάθεια θα είναι μεγάλη και πολύτιμη για εμάς.

Πόσο ικανοποιημένος είστε από: (Παρακαλούμε σημειώσετε με «Χ» την απάντηση που εκφράζει τον βαθμό ικανοποίησης ή δυσαρέσκειάς σας).

	Πολύ ικανοποιημένος	Ικανοποιημένος	Δυσαρεστημένος	Πολύ δυσαρεστημένος
Τη συχνότητα με την οποία η Αιμοδοσία επικοινωνεί μαζί σας	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Την ανταπόκριά μας σε αιτήματα για αίμα	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Την ανταπόκριά μας στα γενικότερα αιτήματα του Συλλόγου σας	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Τη συμπεριφορά του συνεργείου αιμοληψίας	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Τη διαδικασία αιμοληψίας	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

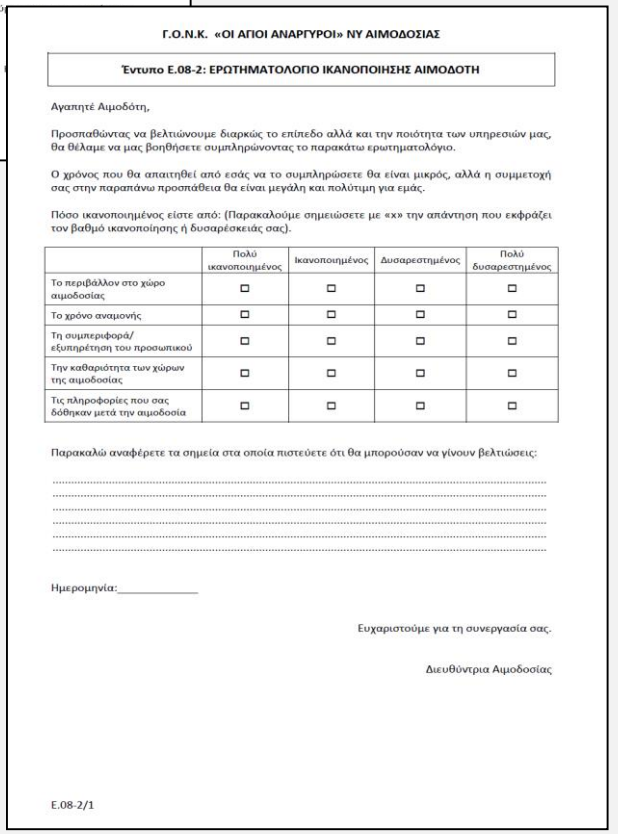
Παρακαλώ αναφέρετε τα σημεία στα οποία πιστεύετε ότι θα μπορούσαν να γίνουν βελτιώσεις:

.....
.....
.....
.....

Σύλλογος Εθελοντών Αιμοδοτών	Ημερομηνία τελευταίας αιμοδοσίας

Ημερομηνία συμπλήρωσης:_____ Ευχαριστού

Ε.08-3/1



Γ.Ο.Ν.Κ. «ΟΙ ΑΓΙΟΙ ΑΝΑΡΓΥΡΟΙ» ΝΥ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑΣ

Έντυπο Ε.08-2: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΜΟΔΟΤΗ

Αγαπητέ Αιμοδότη,

Προσπαθώντας να βελτιώνουμε διαρκώς το επίπεδο αλλά και την ποιότητα των υπηρεσιών μας, θα θέλαμε να μας βοηθήσετε συμπληρώνοντας το παρακάτω ερωτηματολόγιο.

Ο χρόνος που θα απαιτηθεί από εσάς να το συμπληρώσετε θα είναι μικρός, αλλά η συμμετοχή σας στην παραπάνω προσπάθεια θα είναι μεγάλη και πολύτιμη για εμάς.

Πόσο ικανοποιημένος είστε από: (Παρακαλούμε σημειώσετε με «x» την απάντηση που εκφράζει τον βαθμό ικανοποίησης ή δυσαρέσκειάς σας).

	Πολύ ικανοποιημένος	Ικανοποιημένος	Δυσαρεστημένος	Πολύ δυσαρεστημένος
Το περιβάλλον στο χώρο αιμοδοσίας	□	□	□	□
Το χρόνο αναμονής	□	□	□	□
Τη συμπεριφορά/ εξυπηρέτηση του προσωπικού	□	□	□	□
Την καθαριότητα των χώρων της αιμοδοσίας	□	□	□	□
Τις πληροφορίες που σας δόθηκαν μετά την αιμοδοσία	□	□	□	□

Παρακαλώ αναφέρετε τα σημεία στα οποία πιστεύετε ότι θα μπορούσαν να γίνουν βελτιώσεις:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ημερομηνία:_____

Ευχαριστούμε για τη συνεργασία σας.

Διευθύντρια Αιμοδοσίας

Ε.08-2/1

Η σχέση του αιμοδότη με την Αιμοδοσία είναι σχέση διαρκούς εκατέρωθεν δέσμευσης για την εξασφάλιση επαρκούς και ασφαλούς αίματος για τους ασθενείς αλλά και τη διασφάλιση της υγείας των αιμοδοτών

ευχαριστώ πολύ!