Punainen Risti
Veripalvelu

OPAS

VERENLUOVUTUSTILAISUUDEN YHDYSHENKILÖLLE

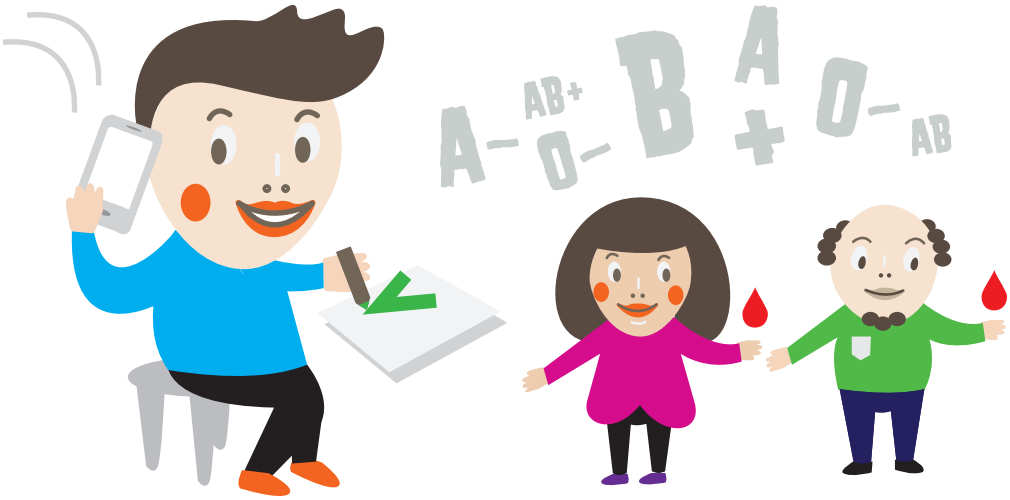
www.veripalvelu.fi

OLET TÄRKEÄ OSA AVUTTAMISEN KETJUA

Olet Veripalvelun yhdyshenkilönä tärkeä linkki ainutlaatuisen avun ketjussa luovuttajalta potilaalle. Toimit verenluovutustilaisuuden järjestelyissä paikallisena yhteyshenkilönä Veripalvelun ja Punaisen Ristin osaston välillä, ja vastaat osaltasi tilaisuuden sujumisesta.

Verenluovutustilaisuuksien hyvällä suunnittelulla pyritään tukemaan verenoton tasaisuutta ja ennakoitavuutta sekä toiminnan taloudellisuutta ja tehokkuutta. Kun verta kerätään potilaiden tarpeen mukaan oikeaan aikaan ja oikealla veriryhmäjakaumalla, voidaan luovuttajan lahja hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla.

Pyrimme siihen, että yhä useampi luovuttaja tietää oman veriryhmänsä, seuraa veritilannetta ja toimii sen mukaisesti sekä antaa meille luvan kutsua itseään luovutukseen ja reagoi kutsuihimme.



HYVÄ ASIAKASPALVELU ON LUOVUTTAJAN ARVOSTAMISTA

Verenluovuttajien arvostaminen on yksi Veripalvelun viidestä arvosta. Haluamme osoittaa arvostuksen erinomaisella asiakaspalvelulla kaikissa tilanteissa ja kiittämällä verenluovuttajia arvokkaasta lahjastaan.

Verenluovutuksen henkilöstön asiakaspalveluvalmiuksia on kehitetty koulutuksilla. Luovutustilaisuuksissa myös vapaaehtoiset avustajat vaikuttavat omalla toiminnallaan hyvän palvelukokemuksen syntyyn. Alla on verenluovuttajien keskeisiä odotuksia, joihin myös yhdyshenkilö ja avustajat voivat osaltaan vastata.

Luovutuspaikalle saapuessa luovuttajalle on tärkeää, että...

- hän löytää hyvin ja sujuvasti oikeaan paikkaan
- luovutustilan tunnelma on lämmin, rauhallinen ja kiireetön
- hänet vastaanotetaan ystävällisesti ja häntä tervehditään
- hän saa ystävällistä ja sujuvaa asiakaspalvelua, eikä paikalla ole turhaa jonottamista tai kiireen tuntua
- häntä palvellaan ja ohjataan prosessissa asiantuntevasti ja sujuvasti

Luovutuslomaketta täyttäessä luovuttajalle on tärkeää, että...

- hän löytää rauhallisen tilan, jossa on riittävästi pöytiä, tuoleja, kyniä ja silmälaseja
- hän voi vastata kysymyksiin rauhassa niin, että intimiteetti- ja tietosuoja toteutuvat

Kahvihetken aikana luovuttajalle on tärkeää, että...

- hän saa nauttia kahvihetkestä rauhassa nautiskellen
- tarjolla on jotain hänelle sopivaa ja mieluisaa
- kahviotilat ovat viihtyisät ja mukavat

Verenluovutuksesta lähtiessä luovuttajalle on tärkeää, että...

- hänen lähtönsä huomioidaan ja häntä kiitetään
- hänelle jää kokonaisuudesta hyvä mieli ja halu tulla uudelleen
- hänelle kerrotaan, milloin hän voi seuraavan kerran luovuttaa ja tarvittaessa hänelle varataan yhdessä uusi luovutusaika

Jokainen verenluovuttajan kohtaama asiakaspalvelija osaltaan vaikuttaa luovuttajan kokemukseen. On tärkeää, että verenluovuttaja kokee olevansa erityisen tärkeä ja arvostettu kumppani osana auttamisen ketjua ja haluaa tulla verenluovutukseen uudestaan.

KUKA TEKEE MITÄKIN?

Verenluovutustilaisuuden järjestelyt jakautuvat Veripalvelun henkilökunnan, yhdyshenkilön ja mahdollisten avustajien kesken.

	Veripalvelun henkilökunta	Yhdyshenkilö	Avustaja
Ennen luovutustilaisuutta	• Sopii luovutusajankohdan	• Sopii yhdessä Veripalvelun henkilökunnan kanssa tilan varauksesta	• Sopii yhdyshenkilön kanssa tehtävänjaosta, esim. avustaa julisteiden kanssa
	• Tilaa julisteet • Sopii kahvitarjoiluista ja vastaa niiden kustannuksista	• Ilmoittaa Veripalveluun julisteiden määrän ja jakaa julisteet • Tekee kahvitarjoilutilaukset / hankinnat joillakin paikkakunnilla sovitusti • Hankkii avustajat	• Hoitaa tarjoilujen esille laiton
	• Lähettää kutsut luovuttajille • Lähettää tiedotteen ja ilmoituksen paikalliseen lehteen ja auttaa tarvittaessa muussa tiedotuksessa	• Kannustaa ihmisiä saapumaan tilaisuuteen (Facebook, sähköiset julisteet...)	
	• Sopii siivousjärjestelyistä • Sopii mahdollisista kalusteiden siirroista luovutustilassa • Tekee tilatarkastuksen	• Järjestää mahdollisuuksien mukaan luovutustilan kalusteiden siirtämisen • Sopii mahdollisen osastoesittelyn Veripalvelun kanssa	
Luovutustilaisuudessa	• Vastaa kokonaisuudessaan asiakasturvallisuudesta ja tilaisuuden sujuvuudesta • Vastaa yhdyshenkilön ja avustajien perehdyttämisestä (mm. hygienia) • Vastaa hyvästä asiakaspalvelusta ja siisteydestä	• Vastaa osaltaan hyvästä asiakaspalvelusta, siisteydestä ja hygieniasta	• Vastaa osaltaan hyvästä asiakaspalvelusta, siisteydestä ja hygieniasta • Huolehtii mehupöydästä
Luovutustilaisuuden jälkeen	• Huolehtii, että tilat jäävät siistiksi • Tiedottaa, paljonko luovuttajia kävi • Kiittää yhdyshenkilöä ja avustajia	• Lähettää laskun ostoreskontraan	

Lisäksi Yhdyshenkilön tehtävinä on ilmoittaa Veripalvelulle ja Punaisen Ristin osastolle yhdyshenkilövaihdoksista sekä perehdyttää uusi yhdyshenkilö.

Yhdyshenkilöllä ja avustajilla on vaitiolovelvollisuus kaikkia verenluovuttajatietoja koskevissa asioissa.

VERENLUOVUTUSTILAISUUDESTA SOPIMINEN

Verenluovutustilaisuuden ajankohta vahvistetaan hyvissä ajoin sekä yhdyshenkilön että tilan vuokraajan kanssa. Veripalvelun henkilökunta hoitaa tilavaraukset.

Verenluovutustoiminnan suunnittelussa huomioidaan veren tarve koko maan osalta. Paikkakuntakohtainen tavoite määräytyy aikaisempien tilaisuuksien kävijämäärien perusteella. Mahdollisista luovutustilaisuuksien muutoksista on sovittava aina Veripalvelun työntekijän kanssa.

LUOVUTUSTILA

Toivomme, että luovutustila sijaitsee keskeisellä ja asiakkaiden tuntemalla paikalla, hyvien kulku- ja pysäköintiyhteyksien äärellä. Luovutustilan tulee olla avara, siisti ja rauhallinen. Tärkeää on myös huomioida, että tilan valaistus, lämmitys ja ilmastointi ovat kunnossa. Luovutustilassa ei voi olla jyrkkiä portaita. Lisäksi tilojen tulee olla toimivat myös kahvituksen järjestämiselle. Kahvion on hyvä olla lähellä luovutustilaa, jotta henkilökunta voi pitää silmällä verenluovuttajien vointia.

VERENLUOVUTUSTILAISUUDEN TIEDOTUS JA MARKKINOINTI

Tiedottaminen ja markkinointi ovat tärkeä osa onnistuneen verenluovutustilaisuuden järjestämistä.

Veripalvelu kutsuu luovuttajia veriryhmäkohtaisen tarpeen mukaan tekstiviestein, sähköpostitse ja kortein.

Verenluovutustilaisuudelle pyritään saamaan ilmaista julkisuutta tiedotteen avulla. Veripalvelu lähettää tiedotteen paikallislehtiin ja/tai -radioon. Tiedotusvälineet voivat halutessaan tehdä jutun etukäteen. Lehti tai radio voi lähettää toimittajan tekemään juttua myös paikan päälle.

Veripalvelu tekee ja maksaa jokaiseen luovutustilaisuuteen yhden lehti-ilmoituksen. Ilmoitus julkaistaan paikallislehdessä muutama päivä ennen verenluovutustilaisuutta.

Veritilanne vaikuttaa markkinoinnin ja tiedotuksen määrään sekä valittuihin viestintävälineisiin. Tarvittaessa markkinointia voidaan lisätä samanakin päivänä esimerkiksi verkko- tai radiomainoksin.

Yhdyshenkilön rooli on tärkeä myös viestinnässä. Sinä tunnet paikkakuntasi ihmisiä ja keskeiset kohtaamispaikat.

Julisteiden jakaminen ilmoitustauluille (kaupat, koulut, yrityksen, oppilaitokset ym.) ja viestintä sosiaalisessa mediassa ovat hyviä tiedotuskeinoja.

Voit kannustaa kontaktejasi ryhtymään Veripalvelun faniksi Facebookissa. Verenluovutustilaisuutta kannattaa mainostaa esimerkiksi SPR:n paikallisosaston FB-sivuilla.

Voit tiedottaa tilaisuudesta myös paikallislehtien menovinkkipalstoilla, lähettää sähköisen julisteen yhdistysten, yritysten tai kunnan verkkosivuja varten (tilattavissa Veripalvelusta) tai kokeilla jotain ihan uutta innostuskeinoa. Muista myös henkilökohtaiset kontaktit ja yhteydenotot yrityksiin ja yhteisöihin.

VERIRYHMÄ

Yrityksiä, virastoja, järjestöjä, urheiluseuroja ja oppilaitoksia voi kannustaa perustamaan oman verenluovutusryhmän eli VeriRyhmän. Porukalla apu moninkertaistuu! VeriRyhmäksi voi liittyä osoitteessa www.veripalvelu.fi/ryhmat. Isojen ryhmien toivotaan ilmoittavan tulostaan etukäteen Veripalvelulle.

Kannusta ihmisiä myös kokeilemaan Veripalvelun sähköisiä palveluja, kuten **Hengenpelastajan mobiilisovellusta** sekä testaamaan soveltuvuutensa verenluovutukseen osoitteessa **www.sovinkoluovuttajaksi.fi**

PUNAISEN RISTIN OSASTO VERENLUOVUTUSTILAISUUDESSA

Punaisen Ristin osasto voi esitellä toimintaansa verenluovutustilaisuuden yhteydessä. Käytännön järjestelyistä, kuten esittelypisteen sijainnista, tulee sopia etukäteen Veripalvelun henkilökunnan kanssa. Osasto voi tuoda tilaisuuteen keräyslippaita, markkinointiesitteitä ja muita aineistoja mm. sovittujen kampanjoiden aikana:

- Operaatio Nälkäpäivä
- Punaisen Ristin viikko
- Ystävänpäivä
- Maailman EA-päivä
- Katastrofirahaston keräykset

VERENLUOVUTUSPÄIVÄ

Veripalvelun henkilökunta saapuu luovutuspaikalle noin tuntia ennen tilaisuuden alkua. Avustajien on hyvä saapua paikalle viimeistään puoli tuntia ennen luovutusta, jotta heidät ehditään opastaa tehtäviin. Verenluovutustilaisuudet kestävät 3–5 tuntia.
Veripalvelu on nimennyt jokaiseen verenluovutustilaisuuteen vastaavan hoitajan, joka vastaa tilaisuuden sujumisesta suunnitelman mukaan. Kaikki paikan päällä tehtävät järjestelyt tulee sopia hänen kanssaan.

Yhdyshenkilö ja vapaaehtoiset avustajat vastaavat tilaisuuden aikana osaltaan siitä, että asiakas kokee olonsa turvalliseksi ja tervetulleeksi.

Riittävä nesteiden nauttiminen ja pieni lepohetki verenluovutuksen jälkeen ovat tärkeitä. Vapaaehtoisten toiminta mehupöydän ja muun luovuttajatarjoilun huolehtimisessa on oleellista luovuttajan voinnin ja hyvän asiakaspalvelun näkökulmasta.

VAKUUTUSASIAT VAHINGON SATTUESSA

Verenluovuttajat on vakuutettu siltä varalta, että verenluovutuksesta aiheutuu haittaa. Veripalvelu on vakuuttanut myös verenluovutustilaisuuden yhdyshenkilön ja avustajat. Mikäli tilaisuuden aikana yhdyshenkilölle tai avustajalle sattuu vahinko, on hyvä ottaa välittömästi yhteyttä verenluovutustilaisuuden vastaavaan hoitajaan.

OTA YHTEYTTÄ

Jos yhteystietosi muuttuvat tai yhteyshenkilö vaihtuu, ilmoita asiasta mahdollisimman pian yksikköön, jonka kanssa verenluovutustilaisuus järjestetään sekä Punaisen Ristin osastoon.

Älä epäröi ottaa yhteyttä ja kysyä mistä tahansa verenluovutustilaisuuteen liittyvästä asiasta. Yhteistyöllä saamme aikaan onnistuneen tilaisuuden, josta jää hyvä mieli kaikille.

Helsinki p. 029 300 1010

Kuopio p. 029 300 1170

Oulu p. 029 300 1110

Seinäjoki p. 029 300 1190 (ti ja ke)

Tampere p. 029 300 1130

Turku p. 029 300 1140

Suomen Punainen Risti, Veripalvelu
Kivihaantie 7
00310 Helsinki
p. 02 9300 1010 (vaihde)
Maksuton luovuttajainfo p. 0800 0 5801

www.veripalvelu.fi
www.sovinkoluovuttajaksi.fi

KIITOS, ETTÄ OLET MUKANA LUOMASSA MAHDOLLISUUKSIA ELÄMÄN PELASTAMISEEN!

820141-02

Punainen Risti
Veripalvelu