

OBJEDNÁVÁNÍ DÁRCŮ KRVE K ODBĚRŮM A OPTIMALIZACE ČEKACÍCH DOB PRO DÁRCE KRVE

Dagmar Valová, Naděžda Kalužová

Anotace

Příspěvek pojednává o optimalizaci čekacích dob dárců plné krve vzhledem k technickým možnostem Krevního centra FN Ostrava, počtu dárců a nerovnoměrnosti příchodů dárců.

Pro eliminaci zejména nerovnoměrnosti příchodů dárců byl zaveden objednávkový systém na určitou hodinu. Problém nastává při nedostatku některé krevní skupiny, kdy musíme zvát navíc dárce s požadovanou krevní skupinou, pak se čekací doba „neobjednaných“ dárců neúměrně prodlužuje. Proto bylo nutno provést optimalizaci, od kterého bodu již dárce nebude považován za neobjednaného.

Klíčová slova

Dárci plné krve, Krevní centrum, objednávkový systém, informační systém transfuzních oddělení, zelená linka, webové rozhraní, čekací doba, expirace krve

Úvod

Krev, naši nejdůležitější tekutinu, je potřebné nejen skladovat v optimálních podmínkách, ale již samotné odběry je nutné optimalizovat tak, aby nedocházelo k jejímu plýtvání a zároveň byly vždy dostatečné její zásoby. Je nutné stále doplňovat registr dárců krve o nové, i dárce krve onemocní či zestárnou a každé transfuzní oddělení potřebuje mít stabilní počet dárců pro svou spádovou oblast, kterou zásobuje. S podporou informačního systému transfuzního oddělení mohou pracovníci optimalizovat nejen registr dárců krve, ale i potřebné zásoby krve na svém skladě tím, že cíleně objednávají potřebné krevní skupiny a zároveň i optimalizují čekací doby dárců.

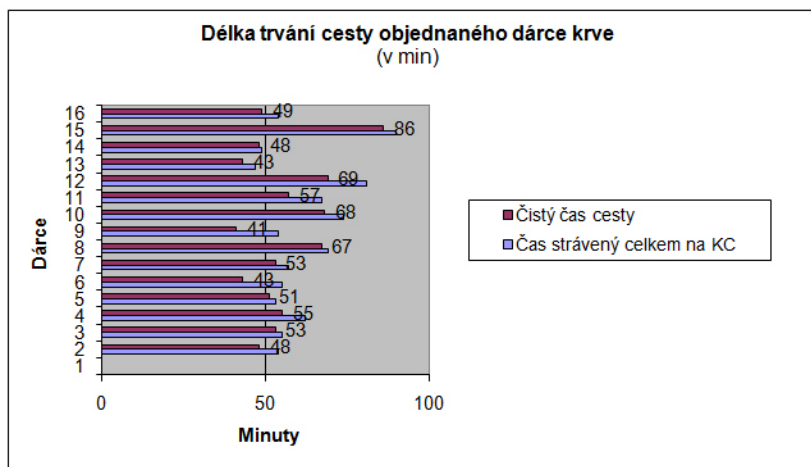
Objednávkový systém od minulosti k dnešku

Ještě kolem roku 2000 se dárce objednávali výhradně pozvánkami zasílanými poštou. Nehledě na stoupající poštovní poplatky bylo toto objednávání značně nepružné. Doobjednávalo se pak telefonicky.

Rozšiřováním mobilních telefonů a internetu v naší populaci se postupně přecházelo na zasílání pozvánek k odběru sms správami a emaily až v roce 2005 se úplně upustilo od zvaní poštou. Samozřejmě, že všechny tři

zmíněné druhy zvaní jsou automaticky po zadání podmínek a typu zvaní generované informačním systémem.

Ale protože naše doba je čím dále více uspěchanější a lidé neradi někde čekají, což platí i o dárkách krve, museli jsme se rovněž přizpůsobit. V roce 2008 jsme zavedli objednávkový systém na určitý den a hodinu a stanovili si čas, ve kterém musí být dárce odebrán (max. délka pobytu na Krevním centru) a to na 100 minut. Samozřejmě, že neodmítáme dárce, kteří přijdou bez objednávky, dnes se dá říci, že jsou to převážně noví dárce, ti však mnohdy stráví u nás delší dobu a to nejen, že objednání dárce musí mít přednost, ale novým je nutné sdělit mnoho informací, s kterými stálí dárce jsou již dávno seznámeni.



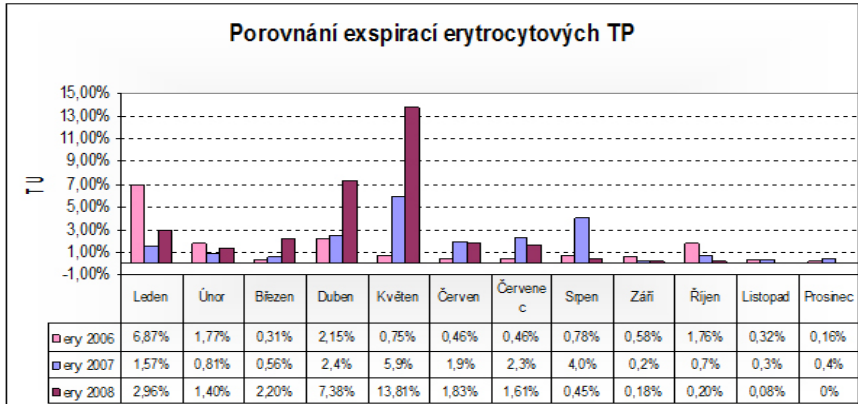
Objednávkový systém

Informační systém byl rozšířen o aplikaci umožňující objednávat dárce na určitý den a hodinu.

Při rozběhu objednávkového systému jsme dárce zvali pomocí sms a e-mailu s poznámkou, že se mohou objednat telefonicky na určitý čas a využít k tomu „zelenou linku“. Je pravdou, že začátky byly značně hektické a byly i problémy s expirací krve. Nadále byla rána „nabitá“ a odpolední doba téměř „prázdná“, trvalo to přibližně 3 měsíce (dárce převážně chodí v 3 měsíčních intervalech). Po té se situace stabilizovala a ke konci roku už byly odběry rozloženy po celou dobu odběru téměř rovnoměrně a expirace krve nulová.

Na počátku se objevily i stížnosti ze strany dárců, protože ne každý rád přijímá změny. Bylo nutností klást značný důraz na komunikaci s dárce,

vysvětlování přínosu. Rovněž marketingové aktivity pomohly překonat počáteční „dětské nemoci“.



Tento objednávkový systém je přínosem jak pro dárce krve, tak i pro optimalizaci zásob, ale nesmírnou zátěží pro pracovnice evidence. Průměrně kolem 60 dárců na plnou krev se objednává na každý den telefonicky. Mimo dárců na plnou krev objednáváme dárce k odběru plazmy v cyklu, což jsou další desítky telefonů. Dále pracovnice evidence musí zodpovědět mnoho dotazů ohledně dárcovství, byť na našich webových stránkách se snažíme mít maximum.

Přestože informační systém „hlídá“ základní parametry pro objednávání např. data blokování dárce, vyřazení dárce apod. a co nejvíce se snaží být pro uživatele „friendly“, objednání jednoho dárce probíhá několik minut, takže tento systém vytíží plně jednu pracovní sílu. Navíc si někteří dárce nyní začínají stěžovat, že se nemohou dovolat a tak hledáme vhodnější řešení.

Vize do budoucna

V současné době již připravujeme novou verzi objednávkového systému pro dárce krve na plnou krev přes webové rozhraní, dárce se tak bude moci sám k odběru zaregistrovat a samozřejmě paralelně poběží i možnost stávající, to je objednání telefonické.

Protože v naší databázi dárců vidíme stále více emailových adres, usuzujeme, že tato aplikace bude velmi dobře ze strany dárců přijatá stejně jako je pro ně již v současnosti samozřejmostí se objednat na příslušný den a hodinu, kdy pak v příjemném a nepřeplněném prostředí Krevního centra FN Ostrava mohou darovat krev bez zbytečného čekání.

Ev.číslo : 0000051379 Rodné číslo: 870815/5995 Kr.sk. B POS
 Příjmení : Mikel Jméno: Jakub Titul:
 Lékař : MUDr. Ichnovská Typ dárce: běžný
 Pojišťovna: 205 Hutnická zaměstnanecká pojišťovna Gen. Ccee K-

Typ odběru	Poslední	Blokování	Objednávka	Hod	Bezpł	Celk
běžný	22.08.2008	20.11.2008	11.02.2009		4	4
plazmaferéza		05.09.2008			0	0
trombocyty		21.09.2008			0	0
eryaferéza		20.11.2008			0	0
Sestra PAVLASOVÁ Denisa x nespůpracoval			0.000	1 plazmy/rok	cyklus	0

<F10,Ctrl-C> Ukončení

Pohyb: kAlendář Přesun Zvaní Konec
 Přehled počtu dárců pro zadaný den

Blokování dárců

Ev.číslo : 0000051379 Rodné číslo: 870815/5995 Kr.sk. B POS
 Příjmení : Mikel Jméno: Jakub Titul:
 Lékař : MUDr. Ichnovská Typ dárce: běžný
 Pojišťovna: 205 Hutnická zaměstnanecká pojišťovna Gen. Ccee K-

Typ od	DATUM ODBĚRU :	HODINA ODBĚRU :	HOD
běžný	19.02		07:00 max.:8 akt.pozv.:9
plazma			07:30 max.:8 akt.pozv.:9
trombo			08:00 max.:8 akt.pozv.:9
eryaife			08:30 max.:8 akt.pozv.:9
Sestra			09:00 max.:8 akt.pozv.:7

<CTRL-C> ukončení

Pohyb: kAlendář Přesun Zvaní Konec
 Zápis terminu

Objednávání dárců

Kontakt:

Ing. Dagmar Valová
 Fakultní nemocnice Ostrava
 Krevní centrum
 Tř. 17. listopadu 1790
 708 52 Ostrava – Poruba
 tel: 59737 4414
 e-mail: dagmar.valova@fnspo.cz