

首都献血服务热线

运营与管理

主编 高东英



人民卫生出版社

首都献血服务热线

运营与管理



主 审 刘 江 戴苏娜
主 编 高东英
副 主 编 冯 岩 徐 文
主编助理 赵冬雁 林 姣 纪 方

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

首都献血服务热线运营与管理/高东英主编. —北京:
人民卫生出版社, 2010. 10

ISBN 978-7-117-13507-8

I. ①首… II. ①高… III. ①献血-卫生管理-研究-
北京市 IV. ①R193.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 188978 号

门户网: www.pmph.com	出版物查询、网上书店
卫人网: www.ipmph.com	护士、医师、药师、中医师、卫 生管理、卫生资格考试培训

版权所有, 侵权必究!

首都献血服务热线运营与管理

主 编: 高东英

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E-mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

010-59787586 010-59787592

印 刷: 潮河印业有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 1/32 印张: 14 插页: 1

字 数: 403 千字

版 次: 2010 年 10 月第 1 版 2010 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-13507-8/R · 13508

定 价: 39.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社销售中心联系退换)

编委会成员

(按姓氏笔画排序)

于 瑶	王明慧	田春焕	冯 岩
刘 腾	刘亚利	纪 方	杨爱梅
何 伟	何孟靖	邱 幸	张曦颖
陈旸旸	林 姣	季小月	周 江
赵冬雁	侯 明	徐 文	高东英
黄禄君	崇淑珍	韩行飞	韩丽丽
曾宇伟	綦照润		

序

血液是一种特殊的“药品”，输血是临床不可替代的治疗手段，但输血也存在一定的风险，安全的血液可以治病，存在隐患的血液又可能致病。对于所有的国家来说，保证血液的安全与稳定供应是医疗卫生领域所面临的巨大挑战。

血液安全与血液检测能力有着密切的关系。受医学技术发展现状的局限，血液检测在全世界范围内仍存在着无法解决窗口期的问题，也存在着无法解决新发传染病的问题。目前，在血液安全不能仅依赖于检测这一环节的情况下，招募和保留安全的献血者显得尤为重要。

世界卫生组织(WHO)将献血者大致分为三类：①有偿献血者；②作为家庭成员或以朋友身份献血的献血者(简称家庭互助献血)；③自愿、无偿献血者。从WHO采集的血液安全数据及很多国家的血液管理实践中可以看出，只有自愿无偿献血者才是最低危的、最安全的献血者。

美国哈佛商业杂志1991年发表的一份研究报告显示，重复购买的顾客可以为公司带来25%~85%的利润；固定客户数每增长5%，企业利润则增加25%；而吸引他们再来的因素中，首先是服务质量的好坏，其次是产品本身，最后才是价格。影响献血者再次献血的主要因素也是服务，其次是献血者第一次献血的感受。所以，服务是采供血机构招募及保留献血者的关键环节。

献血服务质量关乎献血者的满意度，关乎献血者的忠诚度，关乎采供血机构对献血者的保留度，更关乎采供血和医疗卫生事业的发展与建设。北京市红十字血液中心面对血液供应和应急保障的重任，认真分析目标人群的需求，不断探索血液来源的新思路、血液品种研制和保存的新技术及新方法，不



断提升和改进献血的服务水平,在全国范围内,率先将现代通信及网络技术应用用于献血领域,为献血服务事业的发展开拓了一种新的思路。

现代通信及网络技术具有绿色环保、高效快捷、覆盖面广、针对性强等特点,呼叫中心就是这样的技术平台之一。首都献血服务热线即是呼叫中心在献血者招募与保留领域的具体应用。该热线于2009年初在北京市红十字血液中心立项并开始建设,同年7月试运行,11月7日正式上线。从成立至今,在短短的时间里,首都献血服务热线已经历2009年冬和2010年初的冰雪极端恶劣天气、甲型H1N1流感流行及国庆60周年庆典活动的血液保障考验,圆满地完成了血液保障任务。

自古成功在尝试。作为全国第一家献血服务热线,北京市红十字血液中心的同事们,有感于血液供应的压力,有感于热线建设的艰辛,有感于热线运营的复杂,有感于热线应用的欣慰,以及从中取得的巨大收获,使我们有责任将走过的不平凡的路“梳理”出来,总结出呼叫中心这一技术平台在献血服务领域里的应用经验,出版成书,推而广之,或作为蹒跚学步的起点,或作为走向成功的尝试,仅供同行们参考。

本着这样的初衷,2010年初,首都献血服务热线的同事们,在总结首都献血服务热线工作实践的基础上,借鉴国内外呼叫中心的先进管理理论和成功经验,对首都献血服务热线运营管理所涉及的管理理论和实务操作进行了全面深入的分析和研究,并开始了本书的策划和编写。经过反复修改、多方审阅,历时半年,终于完成了这本由采供血机构编写、以呼叫中心为技术平台的献血服务热线培训教材的编撰工作。

本书编写原则依据“血液安全有赖于无偿献血,无偿献血有赖于社会营销,社会营销有赖于观念、产品和服务的营销,献血服务热线即是服务营销的一种应用”的理念展开。作者们在充分总结首都献血服务热线运营与管理实践经验的基础上,参考了大量的国内外相关学术专著、教材及文献资料,其中也融入了个人的诸多



见解和主张,在对相关内容进行了整理和总结后使之结集成书。对献血服务热线相关内容的介绍是按照由一般到特殊、由操作到管理,循序渐进,逐步加深的顺序进行编排的。对主要业务操作的介绍则是按照采供血机构工作的基本流程进行编排,力求讲述简明,多举实例。主要内容包括:无偿献血与献血服务、呼叫中心与献血服务热线、首都献血服务热线概述、首都献血服务热线主要操作规范和业务流程、首都献血服务热线沟通技巧、首都献血服务热线规范用语、首都献血服务热线人力资源管理、首都献血服务热线职场管理、首都献血服务热线质量管理。本书可作为采供血机构献血服务人员解决实际问题的工具书,亦可作为全体员工提高无偿献血招募和服务技能的培训材料,还可作为相关管理者的参考用书。

6 全书的写作分工如下:高东英、冯岩、徐文负责全书的规划和总撰,高东英编写了第1章;徐文编写了第2章;纪方、徐文编写了第3章;刘腾编写了第4章;赵冬雁编写了第5章;黄禄君编写了第6章;徐文、林姣编写了第7章;曾宇伟、周江编写了第8章;林姣编写了第9章;冯岩、赵冬雁、林姣编写了“附录:知识库”。此外,崇淑珍、杨爱梅、张曦颖、季小月、于瑶、邱幸、田春焕、綦照润、王明慧、侯明、刘亚利、陈畅畅、何伟、韩行飞、韩丽丽、何孟靖也参与了本书的资料收集和部分撰写工作。刘江、戴苏娜作为全书的主审,对本书的结构、内容提出了大量的宝贵意见。

本书的出版得到了北京市红十字血液中心相关领导及科室的大力支持和帮助。在本书付梓之际,向他们表示诚挚的感谢!此外,还要感谢人民卫生出版社的编辑们,在他们的鼓励 and 指导下,本书才得以顺利出版。由于本书内容多来源于实践,还未达到一定的理论高度,且在整理和编写的过程中难免存在疏漏和不足,恳请广大读者多提宝贵意见。

编者

2010年8月8日

目 录

第 1 篇 基础篇

第 1 章 无偿献血与献血服务	2
1.1 血液安全与无偿献血	2
1.2 无偿献血与社会营销	34
1.3 无偿献血的社会营销管理	42
1.4 服务营销在无偿献血工作中的应用	64
第 2 章 呼叫中心与献血服务热线	72
2.1 呼叫中心	72
2.2 献血服务	93
2.3 献血服务热线	95

第 2 篇 实务篇

第 3 章 首都献血服务热线概述	106
3.1 首都献血服务热线组织架构与岗位职责	106
3.2 首都献血服务热线职业道德规范	110
第 4 章 首都献血服务热线主要操作规范和业务流程	122
4.1 受理献血知识咨询操作规范和业务流程	123
4.2 受理献血地点查询操作规范和业务流程	124
4.3 受理献血结果查询操作规范和业务流程	126
4.4 受理用血报销咨询操作规范和业务流程	128
4.5 受理献血信息更正操作规范和业务流程	129



4.6	受理献血反应咨询操作规范和业务流程	132
4.7	受理献血投诉操作规范和业务流程	133
4.8	受理保密性弃血操作规范和业务流程	135
4.9	受理献血预约操作规范和业务流程	136
4.10	血液复检不合格结果回告操作规范和业务 流程	138
4.11	献血者招募操作规范和业务流程	140
4.12	献血者满意度调查电话回访操作规范和业务 流程	141
4.13	医院满意度电话调查操作规范和业务流程	143
4.14	稀有血型爱心之家成员招募操作规范和业务 流程	145
4.15	志愿者服务操作规范和业务流程	147

第5章 首都献血服务热线沟通技巧 150

5.1	首都献血服务热线沟通技巧阐释	150
5.2	献血服务沟通技巧	155
5.3	献血者分析与应对技巧	173

第6章 首都献血服务热线规范用语 180

6.1	规范用语概念及意义	180
6.2	首都献血服务热线基本规范用语	180
6.3	受理献血知识咨询规范用语及应用实例	184
6.4	受理献血地点查询规范用语及应用实例	185
6.5	受理献血档案查询规范用语及应用实例	187
6.6	受理献血表彰、用血返还政策咨询规范用语及 应用实例	189
6.7	受理用血报销咨询规范用语及应用实例	192
6.8	血液复检不合格结果回告规范用语及应用实例	194
6.9	受理献血结果查询规范用语及应用实例	201



6.10	受理献血信息更正规范用语及应用实例	203
6.11	受理献血反应咨询规范用语及应用实例	207
6.12	受理献血投诉规范用语及应用实例	213
6.13	受理保密性弃血咨询规范用语及应用实例	216
6.14	受理补办献血证咨询规范用语及应用实例	218
6.15	受理献血预约规范用语及应用实例	219
6.16	淡季应急献血招募规范用语及应用实例	221
6.17	献血者活动招募规范用语及应用实例	223
6.18	献血者满意度调查回访规范用语及应用实例	227
6.19	医院满意度调查回访规范用语及应用实例	229
6.20	稀有血型爱心之家服务规范用语及应用实例	231
6.21	志愿者服务咨询规范用语及应用实例	236

第3篇 管理篇

第7章	首都献血服务热线人力资源管理	250
7.1	首都献血服务热线组织架构	250
7.2	献血服务代表招聘与录用	254
7.3	献血服务代表培训与考核	260
7.4	献血服务代表的职业规划	268
7.5	首都献血服务热线绩效管理	272
7.6	献血服务代表的保留与激励	280
7.7	献血服务代表的情绪管理	291
第8章	首都献血服务热线职场管理	298
8.1	职场环境	298
8.2	首都献血服务热线管理制度	307
第9章	首都献血服务热线质量管理	313
9.1	质量管理概述	313
9.2	首都献血服务热线质量管理	315



9.3 首都献血服务热线满意度管理	325
附录 知识库	336
附录一 血液知识	336
附录二 造血干细胞捐献相关知识	364
附录三 输血常识	370
附录四 献血常识	408
附录五 献血法律法规	429
参考文献	435



第 1 章

无偿献血与献血服务

1.1 血液安全与无偿献血

1.1.1 血液的重要性及血液安全

血液是一种特殊的“药品”，输血是临床不可替代的治疗手段，但输血也存在着一定的风险。受医学技术发展现状的局限，安全的血液可以治病，存在隐患的血液又可能致病。对于所有的国家来说，最大的挑战就是保证血液的安全和稳定供应，并能够充分满足患者的需要，这就意味着需要招募和保留那些最安全的献血者。

1.1.1.1 血液的重要性

血液对人的生命来说是至关重要的，它供给人体所有组织和器官必需的氧和营养物质，运走二氧化碳和代谢产物。人体没有了血液的供给，各种组织和器官的结构和功能将受到损害，最终衰竭而导致死亡。没有了血液，胎儿就不可能生长发育，因为在子宫里，来自母体的血液可以保证胚胎有足够的氧和营养物质，胎儿还可以在母体对疾病的抵抗中得到保护。

血液总量中大约有 45% 是由红细胞、白细胞、血小板组成的，剩余的 55% 是血浆，为液体状态，血细胞悬浮在其中。红细胞中含有血红蛋白，因而使血液呈红色。血红蛋白能和空气中的氧结合，因此红细胞能通过血红蛋白将吸入肺泡中的氧运送给组织，而



组织新陈代谢产生的二氧化碳也通过红细胞运到肺部并被排出体外。铁是合成血红蛋白的关键元素,当人体内缺铁时就会贫血,红细胞携带氧的能力相应地也会下降。白细胞通常被称为免疫细胞,它能吞噬异物、产生抗体,在机体损伤治愈、抗御病原入侵和对疾病的免疫方面起着重要的作用。血小板在血管损伤后的止血过程中起着重要作用,它能够在受伤的创面控制血液流失,使血液在受伤的表面凝结成血痂。血浆是一种液体,它的主要作用是运载血细胞,运输维持人体生命活动所必需的物质和体内产生的废物等。血浆为淡黄色液体,其中水分约占90%,其他10%以溶质血浆蛋白为主,并含有盐、营养素、酶类、激素类、胆固醇和其他重要组成部分。

血液中的所有组分都在救治和维持生命的过程中扮演着不同的角色。例如,外伤大出血会使体内血液总量减少,若到了不能产生足够血液的程度时,血液中某些成分就会缺乏,从而使某些功能受到影响;血友病患者体内的血液不能凝结;骨髓不能产生足够的血红蛋白等。

输血主要应用在外科手术、外伤、肠胃出血和分娩时,用于补充大量丢失的血液;癌症患者也需要经常输血;某些基因缺陷也会对血液造成影响,如地中海贫血和镰状细胞性贫血,血细胞的形状受到影响,导致其功能降低和进一步的损害。这些疾病的患者需要通过定期输血来置换有缺陷的血液。

用做临床输血的血液一定是来自健康人的血液。血液不仅是活生生的组织,而且是一个能够更新的组织。健康人体内有血液更新的机制,可以产生更多的血液。所以,通过献血,不但可以轻松帮助他人,而且献血者也不必担忧定期献血会使身体变得虚弱或加快衰老。

尽管全血在临床仍有应用,特别是在设备和资源有限的地方,但输用成分血已得到广泛认同,特别是在中国,成分血输注已得到了较好的推广和应用。一般情况下,大多数患者只需要血液中的某种成分,而血液的成分分离过程可以将一份血液分成很多种成分血,可用于更多的患者。



表 1-1-1 列出了主要的血液成分和血液制品以及它们的主要用途。

表 1-1-1 主要血液成分和血液制品及其用途

血液成分和血液制品	主要用途
悬浮红细胞	用于可引起贫血的大出血,如手术、流产、分娩综合征、外伤、癌症等
浓缩血小板	用于因血小板缺乏、白血病、癌症等引起的严重出血
新鲜冰冻血浆	用于凝血因子缺乏的患者或用于蛋白制品生产
冷沉淀物	用于纤维蛋白原缺乏症以及甲型血友病患者
免疫球蛋白	用于免疫系统缺陷患者暴露之后的治疗
白蛋白	主要用于烧伤、低蛋白血症、大出血性休克等
凝血因子	用于血友病及其他凝血因子障碍

血液和血液制品还可以对严重疾病或死亡起到预防作用,每时每刻都有血液制品被用在那些患病或处于危险之中的人身上。例如,免疫球蛋白可用于治疗免疫系统疾病;如果血友病患者能够得到凝血因子,如Ⅷ因子(一种从血浆中提取的物质),那么他们中的许多人就能过上正常人的生活。

1.1.1.2 经血液传播的疾病

血液在保证人体健康方面扮演了非常重要的角色,如果血液出了问题,就会影响整个机体的健康。很多对成千上万人造成危害的寄生虫和病毒都是经由吸血昆虫(带菌者)从一个人传播给另一个人,其中一些传染病可能会导致严重的贫血或失血,患者也可能因此而需要进行输血治疗。所有这些情况都会严重影响献血者的健康状态。无论是在筛选过程中,还是在实验室检测中,当检查出血液有问题时,这名提供血液的献血者都将永远被淘汰。表 1-1-2 列举了由吸血的病媒生物传播的常见疾病。



表 1-1-2 经病媒生物传播的常见疾病

疾病名称	说明
疟疾	通过蚊虫叮咬传播,每年会影响 3 亿人,有高热和出冷汗的症状,会导致贫血、流产、死婴、小孩体重偏轻。疟疾也可以通过输血传播
美洲锥虫病 (恰加斯病)	由寄生虫引起,通过许多吸血昆虫传播,是南美主要的健康问题,感染大约 1600 万~1800 万人。恰加斯病也可以通过输血传播
丝虫病 (淋巴虫病)	由丝虫导致的一种可致人残疾、外貌损伤的传染病。丝虫的幼虫称为微丝蚴,它们可进入血液,破坏淋巴系统。该病可通过蚊虫叮咬传播,已经影响了地处热带和亚热带的 80 多个国家,1.2 亿人口
登革热	由蚊子传播的病毒性疾病,主要集中在热带和亚热带地区。中美洲、南美洲较严重,某些登革热患者需要进行输血治疗
利什曼病 (尤指黑热病)	通过白蛉传播,已出现在除大洋洲以外的其他各洲,是一种可导致皮肤损害、破坏免疫系统的疾病
非洲锥虫病 (昏睡病)	由寄生虫致病,通过舌蝇叮咬传播,影响了非洲撒哈拉地区的 36 个国家、6600 万以上的人口

资料来源:2000 年的世界疾病报告——重视公众健康

还有一些传染性疾病给全球无数人的健康造成了影响。无论是经血液传播还是经其他途径传播的传染性疾病,其严重性都没有引起人们足够的重视。1999 年,大约有 7 万~10 万人死于自然灾害,但是约有 1300 万人死于各种传染性疾病,仅与艾滋病(AIDS)相关的死亡人数就达到 260 万。自 1945 年以来,估计已有 1.5 亿人死于 AIDS、肺结核和疟疾,而 1945—1993 年期间的战争才有 2300 万人死亡。

在血液和血液制品挽救生命的同时,它也威胁着患者的生命,因为传染性疾病可以通过血液及其制品从献血者传播到受血者,输血传播疾病是人们所面临的保证血液安全和稳定供应的挑战之一。



大家已经知道疟疾和美洲锥虫病可以通过血液传播,然而,还有一些其他的传染病也同样威胁着人类的生命。它们也通过血液传播,其中包括艾滋病,由于这种疾病的严重危害性,近些年,已经引起了广泛关注。

通过血液传播疾病的风险在那些具有高危献血人群的国家很高。表 1-1-3 列出了最主要的经血传播疾病,符合下列情况的献血者或潜在献血者都是不能捐献血液的。

较为罕见的经血液传播疾病也会对献血者产生影响,包括人类细小病毒 B19、非洲淋巴细胞瘤病毒、传染性的单核细胞增多症、莱姆病等。输血并不是感染诸如 HIV 和疟疾的唯一途径,反而是最容易预防的途径。只有在被输注的血液中存在感染因子时,疾病才能经血液传播。所以,我们面临的挑战就是要保证捐献的血液尽可能的安全。降低献血者相关疾病的血清学流行率是献血者招募计划的核心目标。

表 1-1-3 主要的经血传播疾病

疾病名称	说明
获得性免疫缺陷综合征	获得性免疫缺陷综合征(acquired immune deficiency syndrome, AIDS),又称为艾滋病,1981 年在美国首次被确认。AIDS 是人体感染人类免疫缺陷病毒(human immunodeficiency virus, HIV)后所引起的传染病。HIV 分为两型: HIV-1 和 HIV-2,病毒主要通过血液、母婴和性接触传播,可破坏人体的免疫系统。AIDS 是 HIV 感染的最终结果
乙型病毒性肝炎	乙型病毒性肝炎(简称乙肝)是由乙型肝炎病毒(HBV)引起的一种世界性疾病。发展中国家发病率高,据统计,全世界无症状乙肝病毒携带者(HBsAg 携带者)超过 2.8 亿,我国约占 1.3 亿。多数无症状,其中 1/3 出现肝损害的临床表现。目前我国约有乙肝患者 3000 万人。乙肝的特点为起病较缓,以亚临床型及慢性肝炎较常见。无黄疸型 HBsAg 持续阳性者易慢性化。本病主要通过血液、母婴和性接触传播。乙肝疫苗的应用是预防和控制乙型肝炎的根本措施



续表

疾病名称	说明
丙型病毒性肝炎	丙型病毒性肝炎(简称丙肝)是由丙型肝炎病毒(HCV)引起的,可导致慢性肝病。据估计全世界大约有 17 亿~20 亿人被感染。本病可通过输血或血液制品、血液透析、肾移植、静脉注射毒品、母婴和性接触传播
梅毒	梅毒(syphilis)是由苍白(梅毒)螺旋体引起的慢性性传播疾病(VD,STD)。绝大多数通过性接触传播。临床上可表现为一期梅毒、二期梅毒、三期梅毒和潜伏梅毒,是《中华人民共和国传染病防治法》中被列为乙类防治管理的病种。它对人的大脑和神经系统会产生长期的影响
人类嗜 T 淋巴细胞病毒感染	人类嗜 T 淋巴细胞病毒(HTLV),是 20 世纪 70 年代后期发现的第一个人类逆转录病毒,有 I 型(HTLV-I)和 II 型(HTLV-II)之分,是分别引起 T 细胞白血病和毛细胞白血病的病原体。HTLV 属逆转录病毒科的 RNA 肿瘤病毒亚科。HTLV-I 可通过输血、注射或性接触等途径传播,也可经胎盘、产道或哺乳等垂直传播。在日本南部、加勒比海、非洲撒哈拉地区和美国东南部呈地方性流行。我国也在部分沿海地区发现少数病例。在某些人群,HTLV-II 的感染率较高,如注射药物使用者等
人巨细胞病毒感染	人巨细胞病毒(human cytomegalovirus, HCMV)是人类病毒性疾病的最常见病原体之一,为疱疹病毒组 DNA 病毒。HCMV 在人群中的感染非常广泛,我国成人感染率达 95% 以上,通常呈隐性感染,多数感染者无临床症状,但在一定条件下,病毒侵袭多个器官和系统可导致严重疾病。病毒可侵入肺、肝、肾、唾液腺、乳腺及其他腺体,以及多核白细胞和淋巴细胞,可长期或间隙地自唾液、乳汁、血液、尿液、精液、子宫分泌物排出病毒。通过口腔、生殖道、胎盘、输血或器官移植等多途径传播,是与新生儿疾病有关的常见感染