

献血流程原来可以如此“丝滑”

记者走进市中心血站智慧化机采部 人性化服务让献血变得更便捷暖心

线上预约献血时间、现场刷脸识别信息、在PAD上签字确认体检项目……近日,记者走进青岛市中心血站的“先锋队”——机采部,看16名工作人员是如何承担起全市80%以上机采血小板的采集任务及站内全血采集任务。作为无偿献血的“窗口单位”,机采部每年接待献血者2万余人次。今年恰逢市中心血站成立三十周年,焕新后的机采部是无偿献血者温暖的港湾。为感受“丝滑”的献血流程,记者首次化身无偿献血者,奉献爱心、撸袖献血。



市中心血站机采部营造家的感觉。



晚报记者体验无偿献血。

探访 “动线”流程化繁为简

上午8时,记者来到位于隆德路上的市中心血站,二楼机采部的工作人员已提前到岗,开完早会后有个简单的待岗仪式,接着便以饱满的热情投入到机采工作中,等待献血者们的到来。和过去不同的是,机采部的空间布局发生了变化:服务台前移靠近楼梯口、填表区换成沙发、填表桌变身餐饮桌……机采部主任范丽莉告诉记者,这一切都是为了提升服务质量,同时也让献血流程呈“动线”布局。此时,恰好有位提前预约的献血者赶来献血小板,服务台的工作人员立刻上前询问并提供引导帮助。“不需要手动填表,只需要在我们的献血登记设备上刷脸核对录入信息,即可开启献血流程。”献血者顺势完成体检、血液初检,从初检室出来即可在沙发区域休息。此时,在该区域服务的工作人员便会主动上前,递上一杯水,用小创可贴贴住针眼,让献血者

安心等待初检结果,合格后即可进入大厅献血。由于省去了手动录入信息、填写表格等步骤,整个献血流程十分简便。

观察 如何摆椅子藏着小心思

体验期间,范丽莉和同事们配合默契。当献血小高峰到来时,服务台工作人员分身乏术,要帮助多名献血者完成刷脸或者录入身份证号码等工作。此时服务岗工作人员便主动前来帮忙,齐心协力让每一名献血者流畅地走完第一道程序。“我们一直走在服务升级这条路上,转变工作思路,从被动变为主动,积极地走动服务、主动服务。”范丽莉告诉记者,为了打造全国标杆级别的机采部,从去年10月开始,团队在第三方咨询公司的帮助下,确定以献血者为中心,着手服务升级,以期打造更加人性化、舒适化、更高效的机采服务,让献血者有一种家的感觉。在现有16名员工的基础上,范丽莉与顾问石慧反复沟通、复盘,将原有的献血流程“动线”进行优化。“桌子、椅子如何摆放都有我们的考量,甚至细化到无偿献血的宣传牌该朝着哪个方向摆放。”范丽莉以体检屋的椅子摆放为例,椅子的位置正好便于献血者坐下后伸出右侧胳膊测量血压,测量完毕后无需挪动椅子,即可拿笔在PAD上签字确认,整个流程十分顺畅、“丝滑”,其背后是团队反复测试、改良后的结果。

体验 登记、体检、献血一气呵成

为了更为直观地感受献血流程,记者当即决定撸袖献血。然而,记者并没有带身份证。“没关系,拿手机登录‘爱山东’小程序填写材料即可。”在范丽莉的帮助下,记者顺利地完成了信息录入。每天,机采部都要帮助献血者解决各式各样的问题,有的忘带身份证,有的没带手机,还有的走完所有流程但体检不合格,无法如愿撸袖献血。“我们会尊重市民献与不献的意愿,当他们因身体条件无法献血时,我们依然会笑着给予鼓励,期待他们下次再来,希望通过一个笑容、一个动作与他们共情。”范丽莉说。

在完成体检、血液初检后,记者在沙发区休息。等待片刻后,服务岗工作人员便拿着一张满是条形码的单子走过来,“体检合格可以采血了。”很快,记者便穿上鞋套,在机采工作人员的引导下进入机采大厅献血。献血结束后,工作人员会立刻上前来询问是否有不舒服的情况,引导记者到休息区休息。领取纪念品和献血证后,即可离开。

记者体验结束后已到中午,范丽莉和同事们还在岗位上忙碌着。她一天要走近2万步,将真诚的服务精准送达每一名献血者的心中……

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛
记者 于波

走进爱心献血屋 ——晚报小记者体验日记

无偿献血 大爱传递 青岛枣山小学 闫雨辰

10月21日,我来到李村爱心献血屋,孙医师为我们科普了无偿献血相关的知识并带我们体验了无偿献血的全流程,我收获颇丰。

关于献血的流程,首先要确认献血者的身体是否健康,只有身体各项指标满足相关要求并且经过相关的血液检测合格才可以献血。献血者需要线上填写健康问询表以及知情同意书,填写完后可打印。第二步,测血压、脉搏、体温、体重等项目。我第一次知道,原来献血对体重也有要求,女性体重要达到90斤、男性体重要达到100斤才能献血。这些测量项目检测正常后,就可以进入到第三步,使用专门的检测仪器做献血前的专业检测,献血者只要等待3-5分钟,就可以获得全部的检测结果,便捷又高效。检测合格后可进入采血环节。采血时,工作人员都非常认真,会先核对献血者的姓名、献血量、血型等信息。献血完成后,献血者将获得无偿献血证,还可以获得电子献血证。

在体验过程中,我有幸采访到了一位“热血英雄”——张志刚爷爷。当天是他60岁的生日,也是他最后一次献血。他一共献过153次血,献血量达到了60800毫升。张爷爷告诉我,即使因为年龄原因以后不能再继续献血,他也将作为无偿献血的志愿者向更多的人宣传无偿献血,将这份大爱的精神传递下去。我从张爷爷身上学到了许多优秀的品质,他那无私奉献、关爱社会、温暖人间的善举真是令人敬佩。未来,我将作为“无偿献血小小宣传员”,积极投入到无偿献血知识和政策的宣传中,向更多的人宣传无偿献血,希望更多的人能够加入到无偿献血的队伍中,捐献可以再生的血液,拯救病痛中的患者,挽救不可重来的生命。让我们一起行动起来吧,大爱无疆,奉献真情。

无私献血 救死扶伤 青岛君峰路中学 智勇皓

在我们身边有那么一些默默献血的英雄,他们不仅是在传递生命的火种,更是发扬一种无私的奉献精神。献血可以救助患有严重贫血、白血病以及创伤、手术等病情的患者,帮助他们恢复健康。

10月21日,我们来到李村爱心献血屋,这是一处现代化的爱心献血屋,有一系列先进的设备和技术。这些设备能够快速、准确地采集献血者的血液样本。在李村献血屋,我看到了一些献血者,他们大多是年轻人,有的已养成了长期献血的习惯。我还见到了青岛见义勇为先进个人代表曲先生,他陪着朋友一起来献血。他们通过自己的行动,成为我们的榜样,传递正能量,为我们共同创造了一个更温暖、积极向上的社会氛围。

李村爱心献血屋的工作人员告诉我,他们的目标是让更多人了解献血的重要性,并鼓励人们参与到无偿献血中来。在采访结束后,我体会到无偿献血的使命与意义。无论是献血者还是工作人员,他们都是一群坚定地传递生命之光的使者。他们如同一座无形的桥,将爱与希望传输到每一个需要帮助的人身边。

通过这次爱心献血屋采访,我深刻认识到献血行为的重要性和社会意义。希望每一个人都能加入到献血的行列中来,用自己的双臂传递生命的希望,让我们的社会更加温暖和谐。



机采大厅献血十分简便。