وزارة الصحة و السكان

# برنامج التدريب الأساسى
# للعاملين بخدمات نقل الدم

fhi Family Health International
Impact Implementing AIDS Prevention and Care Project

وزارة الصحة والسكان
خدمات نقل الدم القومية
مصر

USAID
UNITED STATES AGENCY FOR INTERNATIONAL DEVELOPMENT

## In July 2011, FHI became FHI 360.

FHI 360 is a nonprofit human development organization dedicated to improving lives in lasting ways by advancing integrated, locally driven solutions. Our staff includes experts in health, education, nutrition, environment, economic development, civil society, gender, youth, research and technology – creating a unique mix of capabilities to address today's interrelated development challenges. FHI 360 serves more than 60 countries, all 50 U.S. states and all U.S. territories.

Visit us at www.fhi360.org.

# برنامج التدريب الأساسي للعاملين بخدمات نقل الدم

" الجزء الأول"

**إعداد:**

فريق العمل **بكاريتاس ـ مصر بالإسكندرية**

عنوان: ٢٤ شارع سعد زغلول – محطة الرمل- الإسكندرية

تليفون: ٤٨٠٦٣٠٦ – ٢٠٣+

فاكس: ٤٨٧٧٣٣٢ – ٢٠٣ +

بريد إلكتروني: caritasalex@link.net

حقوق الطبع محفوظة لوزارة الصحة و السكان و خدمات نقل الدم و الهيئة الدولية لصحة الأسرة

# شكر و عرفان

يتقدم العاملون في خدمات نقل الدم القومية بجمهورية مصر العربية بجزيل الشكر و العرفان إلي **أ.د/ محمد عوض تاج الدين** ، وزير الصحة و السكان لدعم سيادته المستمر لخدمات نقل الدم في مصر و تبنيه لكل جهد بناء من أجل تحديث و تطوير الخدمة الصحية في مصر.

كما نخص بالشكر هيئة المعونة الأمريكية (USAID) و الهيئة الدولية لصحة الأسرة (FHI) علي دورهما الفعال و دعمهما المادي و الفني لتنفيذ برنامج جذب و استقطاب المتبرع الطوعي المنتظم و إظهار هذا الدليل في صورته النهائية.

آملين أن يكون هذا الدليل عونا لكل مدرب جديد يشارك في برنامج التدريب الأساسي للعاملين بخدمات نقل الدم.

**أ.د سلوى يوسف**

مستشار وزير الصحة و السكان لشئون الدم

ورئيس مجموعة العمل

فريق العمل الذي قام بتحضير و إنتاج هذه المادة التدريبية و الدليل التدريبي و تدريب المدربين:

- **د. مرفت فؤاد دوس** مدير البرنامج القومي للاستخدام الأمثل للدم
- **د. جورجيت جمال زكي** مدير البرنامج القومي للمتبرع
- **د. محمد علي حسن** مدير قسم البيانات الإحصائية
- **فريق العمل بكاريتاس مصر بالإسكندرية**

**تحت إشراف:**

- **د. حلمي صلاح الدين** مدير عام الإدارة العامة لشئون الدم و مشتقاته
- **د. فاتن محمد مفتاح** مدير عام مراكز تطوير خدمات الدم

# فهرس المحتويات

## الجزء الأول

### كتيب المعلومات الأساسية:


- **الفصل الأول:** جذب و إستقطاب المتبرع
(دراسة أنواع المتبرعين) ..... ١

- **الفصل الثاني:** جذب و إستقطاب المتبرع
(برنامج حث و تحفيز التبرع الطوعي المنتظم) ..... ٨

- **الفصل الثالث:** رعاية المتبرع بالدم ..... ١٣

- **الفصل الرابع:** إستبقاء و إستدعاء المتبرع و دور السجلات في خلق نظام
الإستدعاء ..... ٢٣

- **الفصل الخامس:** تحديد الإحتياجات من الدم و تنظيم حملات التبرع ..... ٢٩

- **الفصل السادس:** تنظيم المخازن ..... ٣٥

- **الفصل السابع:** أسس الجودة ..... ٣٩

- **الفصل الثامن:** فصائل الدم ..... ٤٣

- **الفصل التاسع:** الأمراض المنقولة عن طريق الدم ..... ٤٦

- **الفصل العاشر:** وسائل الأمان داخل بنوك الدم ..... ٤٩

- **الفصل الحادي عشر:** الإستخدام الأمثل للدم و مكوناته ..... ٥٣

- **الفصل الثاني عشر:** حفظ الدم و مكوناته ..... ٥٦

## دلائل إرشادية للمدرب:


- مقدمة دلائـــل إرشادية للمـــدرب ..... ١
- هدف الدلائل الإرشادية للمدرب ..... ٢
- تجهيزات تعد قبل بداية الدورة ..... ٣
- جدول أعمال الدورة التدريبية ..... ٥
- اليوم الأول ..... ١٠
- اليوم الثاني ..... ٢٨
- اليوم الثالث ..... ٤٢
- اليوم الرابع ..... ٥٦
- اليوم الخامس ..... ٦٩

# كتيب المعلومات الأساسية

# الفصل الأول

# جذب وإستقطاب المتبرع

# دراسة أنواع المتبرعين

# جذب و إستقطاب المتبرع

## خدمات نقل الدم و هدفها:

تعتبر خدمة نقل الدم من الخدمات الصحية الأساسية التي يجب أن تتوافر لكل مواطن. ***فقد تتوقف حياة العديد من المرضى على توافر الدم اللازم،*** في حالات:

١. الإصابات و الحوادث و العمليات.

٢. النزيف الحاد .

٣. علاج بعض الأمراض مثل أمراض الدم و الأورام و الفشل الكلوي... و غيرها.

يعد توافر دم آمن و كاف و فعال لكل مريض هو الهدف الأساسي لخدمات نقل الدم، و حيث أن الإنسان هو المصدر الوحيد للدم، مع عدم وجود إمكانية لتصنيع الدم البشرى أو بدائله فإن نجاح خدمات نقل الدم يعتمد على المتبرع بالدم، الذي يعد العمود الفقري و حجر الأساس و لا يمكن الإستغناء عنه لتوفير الدم الآمن و الكافي للمحتاج.

لذلك لابد من توافر المتبرع الآمن للحصول على الدم الآمن توافقاً مع شعار منظمة الصحة العالمية" أمان الدم يبدأ بالمتبرع الآمن".

**الإنسان هو المصدر الوحيد للدم**

**أمان الدم يبدأ بالمتبرع الآمن**

## الدم الآمن:

***حتى يتحقق أمان الدم، يجب أن :***

١. يكون المتبرع متبرعاً آمناً.

٢. يفحص فحصاً دقيقاً للإطمئنان على خلوه من الأمراض التي قد تنقل عن طريق الدم.

٣. ينقل و يحفظ بطريقة سليمة في درجة حرارة مناسبة.

## الدم الكافي:

***الدم الكافي يعني:***

١. توافر وحدة دم أو أكثر لكل مريض فى حاجة إليها في الوقت المناسب.

٢. توافـــر مخـــزون كاف بكل بنك دم لمواجهة الطوارئ أو لمواجهـــة الطلـــب المتزايد نتيجة لتطور الخدمات الصحية في مصر.

تشـــجيع التبرع بالدم هو السبيل الوحيد لجمع كميات كافية من الدم علي مدار العام.

**هدف**
**خدمات نقل الدم**
**دم آمن**
**و كاف لكل مريض**
**في مصر**

## المتبرع بالدم:

مع بداية فكر تطوير خدمات نقل الدم في مصر، تم وضع برنامج لجذب المتبرع. و بينت الدراسة التي أجريت للتعرف على أنواع المتبرعين بالدم وجود ستة أنواع من المتبرعين في مصر، تبعاً للهدف من التبرع. ووصولا لتعريف المتبرع الآمن يجب أن نستعرض جميع أنواع المتبرعين من حيث:

- التعريف الدقيق لكل نوع.
- دافع التبرع.
- الخطر الكامن وراء كل نوع من أنواع التبرع.

**إخفاء**
**التاريخ المرضي ضار**
**للمتبرع و المريض**

***١. المتبرع الإستبدالى العائلي:***

هـــو شخص يتبرع لأحد أقاربه أو معارفه ممن يحتاج إلى نقل دم بوحدة دم (سواء كانت نفس فصيلة المريض أم لا)،على أن يقـــوم بنك الدم بإستبدالها بوحدة من نفس فصيلة المريض، و دافع التبرع هو إنقاذ المريض، و هو دافع نبيل.

**الإرغام علي التبرع يخلق شعور بالكراهية تجاه الخدمة**

و بالـــرغم من أن هذا النوع من التبرع هو الأكثر انتشاراً في محافظات مصر، إلا أنه محفوف ببعض المخاطر و السلبيات نذكر منها:

- لجـــوء المتـــبرع إلى إخفاء تاريخه المرضي، سواء عمداً لعلمه بأن قريبه المريض سينقل له وحـــده دم ســـليمة وعـــند إكتشاف حقيقة عدم صـــلاحية وحـــدة دمه سيكون مريضه قد أنقذ (بسبب عملية الإستبدال)، أو سهواً للإسراع بإنقـــاذ مريضـــه ممـــا قد يعود بالضرر على مريض آخر.
- اللجوء إلى متبرع محترف (غالبا ما يتواجد علي مقربة مـــن بـــنك الدم إنتظاراً لمساومة المحتاج) لعدم توافر قريب للمريض قادر على التبرع، و غالبا ما يصعب على بنك الدم معرفة درجة قرابة المتبرع للمريض.
- نتيجة للضغط النفسي و الظروف الصعبة التي يمر بها المتـــبرع (لســـبب خوفه علي مريضه)، قد يحجم عن تكـــرار تلك التجربة (لكونها تجربة غير سارة بالنسبة له).
- الإعـــتماد علـــى هـــذا النظام لن يوفر مخزون كاف لحالات الطوارئ.

***٢. المتبرع المرغم:***

هـــو شخص يتبرع بدمه مضطراً و ذلك لقاء الحصول على خدمة مقابل تبرعه.

و ينتشـــر هـــذا الـــنوع مـــن المتبرعيـــن بالقاهرة و بعض المحافظـــات لقـــاء الحصول على بعض الخدمات مثل: دخول المستشفى لتلقي علاج أو إستخراج رخصة قيادة للسائقين.

و يعتــبر الدافــع الأساسي للتبرع هو الحصول على الخدمة، و هذا النوع من التبرع محفوف ببعض المخاطر منها:

- إخفــاء المتــبرع لبعض الحقائق عن تاريخه المرضي.
- إدعاء المتبرع غير الصحيح بإصابته بمرض يعوق التبرع حتى يتم إعفائه.
- اللجوء إلى متبرع محترف.
- إنمــاء شعور المتبرع بالكراهية نحو الخدمة لإرغامه علــي التــبرع مقــابل الحصــول علي الخدمة التي يحتاجها.

***٣. المتبرع الموجه:***

هو شخص يتبرع لشخص آخر بعينه(من نفس فصيلة الدم) و يشــترط أن تذهب وحدة الدم بعينها لهذا الشخص، و الدافع هــنا هو عدم الثقة في مصداقية الخدمة، أو عدم وجود رصيد كــاف فــي بنك الدم، ولهذا يشترط أن يكون التبرع من نفس فصيلة المريض.

- غالــبا ما يستخدم بنك الدم كواشف سريعة (مشكوك في جودتها) لإجراء التحاليل قبل سحب الدم.
- يتم تدوين إسم كل من المريض و المتبرع علي وحدة الدم ( مخالف لإجراءات السرية).
- هــذا النوع من التبرع يزيد من عدم الثقة في خدمات نقل الدم، و لا يوفر مخزون كاف لمواجهة الطوارئ ، كمــا انه يحول بنك الدم إلى مجرد ثلاجة، إلى جانب إحتمالــية إهــدار وحدة الدم ما لم يستخدمها المريض نفسه.

إضـــافة إلى الخطر الذي قد ينجم عن نقل أمراض بسبب إستخدام كواشف سريعة غير دقيقة .

***٤. المتبرع بمقابل مادي:***

شـــخص يتـــبرع مقـــابل مبلغ نقدي من المال، فيصبح متبرعاً محـــترفاً بحـــثاً عن المال، و الدافع للتبرع هو الحصول على المـــال بطـــريق ســـهل، و غالـــباً يمارس مثل هؤلاء الأفراد ســـلوكيات محفوفـــة بالخطر (مثل إدمان المخدرات) تعرضهم للأمراض التي قد تنقل عن طريق الدم، هذا المتبرع غالبا ما يخفي العديد من الحقائق حول تاريخه الصحي، و قد ألغى هذا النوع من التبرع بقرار وزاري عام ١٩٩٩ .

**الغي احتراف بيع الدم بقرار وزارى عام ١٩٩٩**

***٥. المتبرع الطوعي بهدية:***

هـــو شخص يتبرع لوجه الله (ليس له قريب في حاجة إلى نقل دم أو أي سبب آخر يدفعه للتبرع)، و يقوم بنك الدم بإعطائه هدية مقابل تبرعه، فتصبح الهدية هدفه للتبرع.

أي أن بنك الدم هو الذي خلق هذا النوع من المتبرعين.

و قـــد ظهـــر هـــذا النوع من التبرع عقب صدور قرار إلغاء احـــتراف بيع الدم لتشجيع التبرع خوفاً من حدوث نقص شديد فـــي أعداد المتبرعين. و قد كشفت التجربة العملية عما يحمله هـــذا النوع من مخاطر لم تكن في الحسبان، حيث يقبل بعض المتبرعين على التبرع طمعاً في الهدية لبيعها والحصول على مقابل مادي بشكل غير مباشر.

أو قـــد يتبرع البعض أكثر من مرة في اليوم الواحد للحصول علـــى أكـــثر من هدية، هذا إلى جانب أن المتبرع قد يعمد إلى إخفاء حقيقة صحية قد تعرضه هو نفسه للضرر.

**التبرع بأكثر من وحدة دم في اليوم الواحد يعرض المـــتبرع للخـــطر**

كمـــا أدى هذا النظام إلى حدوث منافسة بين شركاء الخدمة، حيـــث قامـــت بعض بنوك الدم الغير حكومية بتقديم هدايا ذات قيمة مادية عالية.

و لـــذا فقد تحول دافع التبرع من التبرع لوجه الله إلى التبرع طمعاً في الهدية.
كمـــا أدي ذلـــك إلـــى تشكك المتبرع الطوعي في الخدمة، فقد يكون سبب إعطاء الهدية هو الإتجار في الدم المجمع.

**التبرع الشرفي إشتراك في نظام تكافل اجتماعي**

٦. ***المتبرع الطوعي بدون مقابل "المتبرع الشرفي":***
هو الشخص الذي يتبرع بالدم لوجه الله تعالي دون إنتظار لأي مقـــابل. و دافع هذا المتبرع هو إدراكه الكامل لقيمة قطرة الدم لإنقاذ حياة إنسان.

و يعتـــبر تـــبرعه نوع من أنواع التكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع. و لا يوجد أي نوع من المخاطر من التبرع الطوعي بـــدون مقـــابل "المتبرع الشرفي"، حيث اتفق عالميا على أنه أكثر أنواع المتبرعين أماناً.

**متبرع طوعي منتظم**
**=**
**دم آمن**

وكلما كان هذا النوع من المتبرعين منتظما في عملية التبرع، كلما كان الدم أكثر أماناً.

***و يعتـــبر المتبرع الطوعي بدون مقابل المنتظم هو المتبرع الآمن للأسباب الآتية:***

- لديه الرغبة الدائمة في مساعدة الآخرين و هو دافـــع مســـتمر لا ينتهـــي بمجرد التبرع مرة (خاصة إذا كانت التجربة الاولى مشجعة)
- خضوع المتبرع عندما ينتظم في التبرع (كل ثلاثة أشهر للرجال و كل أربعة أشهر للإناث

أو علـــى الأقـــل مرتيـــن في العام ) لنظام فحص منتظم و مستمر (فحص طبي اكلينيكى و معملي ) يضـــمن الـــتأكد من خلوه من الأمراض التي قد تؤثر على أمان وحدة الدم.

- إلتزامه بالإبتعاد عن السلوكيات المحفوفة بالخطر التي قد تؤثر على سلامته و سلامة وحدة الدم.
- لديـــه الإستعداد الدائم للتبرع في حالة مواجهه ظروف طارئة، أو عند الإحتياج إلى فصيلة دم نادرة.
- لديـــه الرغبة الدائمة في العطاء، لذا يسارع بالإنتظام في التبرع عند إستدعائه من قبل بنك الدم.

# الفصل الثانى

# برنامج حث وتحفيز

# التبرع الطوعى المنتظم

## برنامج حث و تحفيز التبرع الطوعي المنتظم

وجـــد أن هـــناك عـــدة أسباب تؤدي في مجموعها إلى عدم الإقبال على التبرع بالدم منها:

١. ضعف المعلومات عن فوائد التبرع بالدم و أهمـــية الـــدم لإنقاذ حياة مريض أو مصاب، حيـــث أن هـــذا الموضـــوع حتى الآن لم يدرس بالمناهج الدراسية بأية مرحلة من مراحل التعليم، كمـــا أنـــه لم يتم تغطيته إعلامياً بالقدر الكافي في وسائل الإعلام المختلفة.

٢. التصور الخاطئ بأن عملية التبرع بالدم عملية ضـــارة لمـــن يقوم بها و قد تؤدي إلى ضعف عام أو فقدان الوعي أو العدوى.

٣. رغبة الشخص في عدم التبرع بدون سبب و توفير الدم لحين الإحتياج إليه لنفسه أو لقريب له، و ذلك لضعف الثقة في خدمة بنك الدم و مدى قدرتها على سد هذا الاحتياج.

و لهذا كان من الضروري وضع برنامج لحث و تشجيع المجتمع على عملية التبرع بالدم، و جذب المتبرع الطوعي بدون مقابل "المتبرع الشرفي" و تشجيعه على الإنتظام في التبرع، على أن يعتمد البرنامج على مد المجتمع بالمعلومة الصحيحة التي تشجع هذا الفكر.

***و يرتكـــز برنامج حث و تحفيز التبرع الطوعي المنتظم على ثلاثة محاور رئيسية:***

١. مد المجتمع بالمعلومة الصحيحة عن التبرع بالدم

**المعلومة الصحيحة ضرورية لتشجيع التبرع الطوعي**

و إزالـــة المخاوف المرتبطة بعملية التبرع، مع التشجيع علي خوض التجربة و الإستمرار فيها.

٢. الـــرعاية الكاملـــة المتمـــيزة للمتبرع من جانب فريق العمل ببنك الدم، لتشجيعه علي تكرار التجربة.

٣. الإحـــتفاظ بالمتـــبرع، و ذلك ببناء الثقة و الألفة بين المتـــبرع و فريق العمل ببنك الدم، مما يتيح لهم الحق في استدعائه للتبرع المتكرر المنتظم.

**بناء الثقة و الألفة يشجع علي تكرار التبرع**

ســـوف يتـــناول هذا الفصل المحور الأول و هو مد المجتمع بالمعلومـــة (البرنامج التعليمي) بينما يتم تناول المحور الثاني و الثالث في الفصول التالية.

## *البرنامج التعليمي:*

يعـــتمد هـــذا البرنامج على تعليم أفراد المجتمع بأسلوب يزيل مخـــاوفهم مـــن عملية التبرع بالدم، و يشجعهم على تجربتها و الإستمرار فيها.

و لا بـــد أن تكون عملية التعليم مستمرة، تسبقها دراسة وافية لأفكـــار و آراء أفراد المجتمع بكل شرائحه و فئاته المختلفة، حـــتى يمكن تصحيح فكر المجتمع عن عملية التبرع، و ذلك من أجل تكوين مجموعات من المتبرعين الشرفيين المنتظمين.

**التعليم عملية مستمرة**

***و يهدف البرنامج التعليمي إلى:***

١. تغيـــير المعلومات الغير صحيحة و المعتقدات الخاطئة للمجتمع عن الدم، و عن عملية التبرع بالدم، إلى فكر

بـــناء تجـــاه التبرع بالدم، كخدمة حيوية للمجتمع قد يحتاج إليها أي فرد في المجتمع في يوم ما.

ب. تغيـير الســـلوك السلبي نحو التبرع بالدم إلى سلوك إيجابـي، بحيث تتكون لدى الأفراد الرغبة في التبرع بدون مقابل و في فترات منتظمة.

ج. إيضـــاح حقـــيقة الإحتياج للدم الآمن أمام مجموعة المتبرعيـــن، و أن تحقيق أمان الدم يبدأ من المتبرع، فيبتعد تلقائيا من يجد أنه يشكل خطراً على أمان الدم.

**متطوعي**
**العمل لهم تأثير**
**إيجابي**
**علي تحفيز المتبرع**

***إحتياجات برنامج التعليم:***

توفـــير الإمكانيات المناسبة والكافية هو من أهم عوامل نجاح برنامج التعليم، و تتلخص في الآتي:

١. توفير عاملين من أعضاء بنك الدم يتخصصون في جذب المتطوعين و الإشراف على تنفيذ خطة البرنامج، و لذا استحدثت وظيفة *محفزين و مسئول عن وضع الخطة و تنفيذها* في كل بنك دم.

٢. الإستعانة بمتطوعى عمل، مثل قادة المجتمع، و رجال الدين، و الكتاب، و العاملين في الصحافة و الإعلام و الفن، و المتطوعين بالدم المنتظمين، لما لهم من تأثير إيجابي على أفراد المجتمع.

٣. إختـــيار المادة التعليمية المناسبة لكل مجتمع على حده مثل:

- *مـــادة مكـــتوبة:* كتيبات، ملصقات، نشرات توضح فـــيها الرسالة بأسلوب سلس و شيق، بإستخدام وسائل إيضاح مختلفة.

- *رسـائل شفهية:* عن طريق إقامة الندوات العامة، أو ندوات ما قبل التبرع في المعاهد و الجامعات و الأندية و المصالح الحكومية و المصانع و مراكز نقل الدم.

و تعد الندوات أحد الوسائل الفعالة لنجاح البرنامج، حيث يتم من خلالها تبادل الحوار بين بنك الدم والجمهور، و ذلك لتوضيح الأمور الغامضة، و الإجابة على تساؤلات المتبرعين.

- *الحديـث وجها لوجه:* هو طريقة فعالة للإجابة على التسـاؤلات المخـتلفة لمجموعة المتبرعين، وغالبا ما يـدور هذا النوع من الحوار بين الجمهور و المحفزين ببنك الدم.
- على كل بنك دم إختيار الوسيلة الأنسب لإمكانياته و طبيعة المجتمع المحيط به.

***تقييم برنامج جذب وإستقطاب المتبرع الطوعي المنتظم:***

يتطلـب نجـاح برنامج حث و تحفيز المتبرع الشرفي المنتظم مجهـودات كبـيرة و عمل مستمر، لذا فإنه بحاجة إلى وضع مؤشـرات النجاح للبرنامج و تقييم و متابعة مستمرة من جانب المسئولين بصفة منتظمة كل ثلاثة أو أربعة أشهر على الأكثر و ذلك بعد حساب نقطة البداية.

و فـيما يلـي بعض ***المؤشرات التي يمكن الإستعانة بها في تقييم*** نجاح البرنامج:

**المادة التعليمة السلسة من عوامل نجاح البرنامج**

**المتـابعة و التقـييم المستمر هما الطريق للـنجـاح الدائـم**

١. الزيادة في عدد المتبرعين الطوعيين (الشرفيين).
٢. الزيادة في عدد المتبرعين الشرفيين المنتظمين.
٣. تحول عدد من المتبرع الإستبدالي العائلي إلى متبرع شرفي منتظم.

# الفصل الثالث

# رعاية المتبرع بالدم

# رعاية المتبرع بالدم

الإنســـان هـــو المصدر الوحيد للدم، فالدم حتى الآن لم يمكن تصنيعه، ولتحقيق أمان الدم لابد أن يكون مصدره متبرع آمن. لهـــذا فـــإن أمان الدم يبدأ بإنتقاء متبرع أقل تعرضاً للإصابة بالأمـــراض المعديـــة التـــي تنقل عن طريق الدم، حيث توجد مـــراحل تعقـــب التعرض لعدوى بعض الأمراض و لا يمكن الكشـــف عنها حتى بأدق التحاليل و هو ما يعرف باسم "الفترة الشباكية".

و قـــد اتفق عالمياً، على أن المتبرع الآمن هو المتبرع الشرفي المنـــتظم الـــذي يقـــدم هذه الخدمة طواعية. و هذا النوع من المتبرعين يستحق كل الرعاية و العناية من جانب خدمات بنك الـــدم، وهـــذا لا يعنـــي أن الأنواع الأخرى من المتبرعين لا يســـتحقون مـــثل هـــذه الرعاية، بل علي العكس من ذلك، فإن الـــرعاية الفائقـــة للمتبرع في جميع المراحل، حتى و لو كان تـــبرعه إضطرارياً، تجذب انتباهه إلى الخدمة، و تكون حافزا له علي تكرار التجربة طواعية.

و لذلـــك يجب مراعاة أن تكون تجربة التبرع الأولى- والتي تعد الخطوة الأولى في طريق التبرع الشرفي المنتظم- تجربة سارة و مميزة للمتبرع، لأنه في حالة عدم الإرتياح فسوف لا يقدم على تكرارها مرة أخرى.

## مراحل العناية بالمتبرع:

تبدأ مراحل العناية بالمتبرع من لحظة دخوله مركز التبرع أو مكان حملة التبرع حتى خروجه منه، وتشمل المراحل التالية:

**أمـــان الدم يبدأ بإنتقاء المتبرع**

**يتـــعذر التشـــخيص المعملي للعدوى خلال الـــفترة الشـــباكية**

**إنطباع تجربة التبرع الأولى هو الحـــافز عـــلى الإنـــتظام**

**مراحل العناية بالمتبرع:**

١. الإستقبال الجيد.
٢. المشورة و الفحص الطبي.
٣. الرعاية أثناء عملية التبرع.
٤. رعاية المتبرع بعد الإدماء.
٥. التعامل مع المضاعفات التي قد تحدث أثناء التبرع.
٦. مشورة ما بعد التبرع.

**الرعاية الفـــائقة تحفز المتبرع على تكرار التـــجربة**

١. ***الإستقبال الجيد للمتبرع:***

يبدأ الإستقبال الجيد للمتبرع بتوفير المكان اللائق للتبرع و الذي تتوافر فيه شروط الراحة و الأمان التالية:

- مســـتقل عن الأنشطة الأخرى (إنفصال مبنى بنك الدم عن المستشفى قدر الإمكان "بنك دم مستقل" أو على الأقل دور منفصل في المستشفى أو مبنى له مدخـــل خـــاص)حـــتى لا يرتبط فكر التبرع بالدم بالمرض دائما.
- مجهـــز بالأثاث اللائق و الأدوات المناسبة التي تم تنظيمها قبل دخول المتبرع، و كذلك توفير بعض النشرات و الملصقات التي تمد المتبرع بمعلومات عن عملية التبرع.
- الإلـــتزام بـــنظافة المكان و قواعد الصحة العامة لإعطاء صورة جيدة و صحية لمكان التبرع.
(المكان نظيف/ الفضلات في سلة خاصة/ النفايات فـــي أماكنها/ملابس الفريق نظيفة/تطبيق قواعد التطهير/ إستخدام القفاز الطبي... الخ)

**يساهم المكان اللائق في جذب المتبرع**

- تنظـــيم العمل بين أفراد فريق العمل بحيث يعرف كل فرد دوره ووظيفته و يؤديها على أكمل وجه، حـــتى لا تتداخل الوظائف، مع مراعاة عدم قيام فـــرد واحـــد بعدة أدوار في ذات الوقت، حتى لا يـــؤدي هـــذا إلـــى التقصير في إحدى المهام على حســـاب الأخرى، مما قد يشعر المتبرع بإنصراف فريق العمل عنه.
- إلتزام جميع العاملين بالمظهر اللائق، و التصرف بألفـــة و مـــودة مـــع المتبرع و مراعاة مشاعره و عـــدم الاســـتهانة بشعور الخوف الذي قد ينتابه و عدم الإستهزاء بأسئلته، مع التأكيد على الإلتزام التام بالسرية و الخصوصية لجميع معلوماته.

**حسن التعامل يكسب بنك الدم متبرعاً شرفياً**

و يجب أن نتذكر دائما أن الحصول على متبرع شرفي يحـــتاج إلى مجهود كبير من أعضاء الفريق، و أن أي تصـــرف خاطـــئ أو إهمال بسيط قد يؤدي إلى إهدار هذا المجهود. و فيما يلي أمثلة لبعض السلبيات التي قد يواجهها المتبرع:

- عـــدم الإلـــتزام بالشروط الصحية لمكان التـــبرع مـــثل سوء التهوية، عدم النظافة، ضيق المكان..الخ.
- إزدحـــام مكـــان التبرع، مع عدم وجود أماكن مناسبة للانتظار.
- طول فترة إنتظار المتبرع بدون داع.
- عـــدم توافر السرية أو الخصوصية أثناء ملء إستمارة الإستبيان للمتبرع و تسجيل البيانات.

- عـــدم الإلـــتزام بالمظهر اللائق للعاملين، ســـواء مـــن حيـــث عدم نظافة الزي، أو التحدث بأسلوب غير لائق، أو عدم توافر المعلومـــة الكافـــية للإجابـــة عـــن أسئلة المتبرع، أو فقدان روح الفريق أثناء أداء العمل.

**يحتاج المتبرع للمرة الأولـــى إلى المزيد مـــن الإيـــضاح**

### ٢. *المشورة و الفحص الطبي:*

يحتاج المتبرع لأول مرة إلى مزيد من الوقت و الإسهاب في شـــرح تفاصـــيل عملية التبرع أكثر من المتبرع المنتظم، كما يجب أن يعلم أنه شريك في ضمان تأكيد أمان الدم، و ذلك عن طـــريق المعلومـــات الصـــحيحة التـــي يدلي بها عن تاريخه المرضي.

و عادة ما يتقدم المتبرع للتبرع بالدم و كله يقين انه سليم تماماً إذا كـــان تـــبرعه طوعياً، بينما قد يخفي المتبرع الإستبدالي العائلـــي أو المرغم معلومة هامة عن تاريخه المرضي مما قد يهـــدده هـــو شخصـــياً أو يهـــدد أمان وحدة الدم، لذا فإنه من الضـــروري مراعاة الدقة و الوضوح في جلسات المشورة مع جمهـــور المتبرعيـــن، و مدهم بالنصائح عما يمكن أن يشكل مانعاً للتبرع (الطبيب هو المسئول عن هذه الخطوة).

**المتبرع شريك في ضمان أمان الدم**

إن الإلـــتزام بالسرية و الخصوصية في التعامل مع المتبرعين يعطـــي الـــثقة و الأمـــان و الإطمئنان للمتبرع و يساعده على التصريح بتاريخه المرضى و سلوكياته الخاصة التي قد تضر بأمان الدم.

و لذا يجب إتباع الخطوات التالية لمراعاة سرية و خصوصية المتبرع:

١. تنظـــيم المكـــان بحيث يتوفر فيه جزء معزول أو شبه معـــزول، باستخدام ساتر لضمان سرية و خصوصية المتـــبرع أثناء ملء إستمارة الإستبيان الخاصة به أو الفحـــص الطبـــي، حتى لا يتمكن أي متبرع أخر من الاطلاع عليها.
٢. منع تداول معلومات المتبرع بين العاملين، فلا يسمح للعامليـــن بـــالإطلاع علي سجلات المتبرعين و نتائج الفحـــوص المعملية الخاصة بهم، علي أن تكون هذه المعلومات السرية مسئولية أفراد بعينهم ببنك الدم.
٣. لا تكتب أسماء المتبرعين على وحدات الدم أو أنابيب التحاليل و لكن تستبدل بأرقام كودية لكل متبرع حتى لا يمكن لأي شخص من العاملين ربط نتائج الفحوص بالأسماء.
٤. عـــدم قيام القائمين علي عملية التبرع بعمل الفحوص المعملية أو تداول نتائجها.
٥. تكلـــيف و تدريب مسئول معين ببنك الدم لتبليغ نتائج الفحـــوص المعملية للمتبرع، يكون له وحده الحق في ربـــط أســـماء المتبرعين بنتائج الفحوص الطبية عن طـــريق الأرقام الكودية، و يدرب علي إبلاغ المتبرع بنتائج فحوصه بأسلوب مناسب و غير مزعج.

و للتأكـــيد علي الإلتزام بتلك الخطوات ، يجب معرفة السلبيات و الإيجابيات التي قد تترتب علي الإلتزام بسرية و خصوصية المتبرع من عدمه.

**السرية و الخصوصية حق كل متبرع**

**سريـــة المعلومات مسئولية بنك الدم**

***سلبيات عدم الإلتزام بسرية و خصوصية المتبرع:***

- عدم الرغبة في تكرار التبرع.
- تأثير سلبي على الأقارب و الأصدقاء.
- صعوبة تحفيز متبرعين جدد.
- إحتمال المساءلة القانونية.

***إيجابيات الإلتزام بسرية و خصوصية المتبرع :***

- ثقة المتبرع في الخدمة و سهولة إستبقائه .
- رغبة المتبرع في إعطاء كافة المعلومات بدقة .
- تكوين دافع قوي لدى المتبرع لتحفيز الأقارب و الأصدقاء .
- تكوين قاعدة من المتبرعين الشرفيين المنتظمين مما يضمن أمان أكثر للدم.

***أسس اختيار المتبرع الأمن :***

و لما كان الإعتقاد السائد لدي جمهور المتبرعين بأن هدف بنك الدم هو جمع كميات من الدم للمرضى، دون مراعاة مصلحة المتبرع، فقد تم وضع أسس لإختيار المتبرع بحيث تؤكد علي سلامة كل من المتبرع و المريض معاً.

و قد وضعت تلك الأسس بعد دراسة الأمراض الأكثر انتشاراً في جمهورية مصر العربية، و كذلك الظروف العامة لجمهور المتبرعين ، لتصبح دستوراً يتفق عليه من جميع العاملين بخدمات نقل الدم في مصر، و يطبق علي جميع مستويات الخدمة ، و ذلك عن طريق إستمارة إستبيان المتبرع التي تحتوي علي أسئلة يجيب عنها المتبرع بنفسه ، ***و يناقشها معه الطبيب المختص***، الذي يقوم أيضاً بالكشف علي المتبرع كشفاً سريعاً. و يعد الأطباء هم المسئولون مسئولية مباشرة عن تطبيق تلك الأسس.

**وضعت أسس إختيار المتبرع لتؤكد سلامة كلا من المتبرع و المريض**

**أسس إختيار المتبرع الآمن هى دستور خدمات نقل الدم**

كمـــا يجب على الطبيب عند قيامه بالفحص الطبي و إعطاء المشـــورة للمتـــبرع أن يضـــع فـــي إعتباره فئات المتبرعين أصحاب السلوكيات المحفوفة بالخطر التي يمكن أن تؤثر على أمان وحدة الدم حتى يتم إستبعادهم.

***أمثلة لسلوكيات ضارة بأمان وحدة الدم:***

- العلاقات الجنسية المشبوهة.
- إدمان المخدرات.

هذان السلوكان يعرضان أصحابهما إلى أمراض تنقل عن طريق الدم كالأيدز.

- الوشم.

و هو من العادات السائدة بين جماعات البدو و التي يمكن عـــن طـــريق الأدوات المستخدمة من شخص لشخص أن تنقل مرض الإلتهاب الكبدي B و C.

- إســـتخدام الحقن أحادية الاستعمال لأكثر من مرة، مثال: إســـتخدام الحقن الزجاجية (علاج البلهارسيا في الستينيات) و إدمان المخدرات عن طريق الحقن.
- قـــيام بعـــض بنوك الدم بحملات جمع الدم من السجون حيـــث المســـاجين و ســـلوكياتهم المحفوفة بالخطر أو من معسكرات التجنيد تحت ضغط من القادة.

و لهذا يعتبر تجنب هذه الفئات و البيئة المحيطة بهم **هو الخطوة الأولى لجمع دم آمن.**

أمـــا ***الأسس السليمةلإختيار المتبرع الآمن*** من بين المتقدمين للتبرع فنلخصها فيما يلي:

أ. أن يكون سن المتبرع ١٨ سنة فأكثر، حيث أن الشخص أقل من ١٨ عام يكون في مرحلة نمو

**تجنب الفئات غير الآمنة خطوة أولى في سبيل الحصول على دم آمن**

**تطبيق أسس إختيار المتبرع بكل دقة يعطي الخدمة مصداقيـــتها**

يحتاج فيها إلى كل العناصر اللازمة للنمو السليم.

ب. تحديد الفترة المناسبة بين كل تبرع و آخر، و تختلف هذه الفترة بين الرجل و المرأة، بحيث لا تكون عملية التبرع إستنزافا لصحة المتبرع، بل فرصة لتجديد خلايا الدم، و هى ٣ شهور بالنسبة للرجل و ٤ شهور بالنسبة للأنثى.

ج. تحديد نسبة الهيموجلوبين لكل من الرجل و الأنثى و هى لا تقل عن ١٣ جم للرجال و ١٢ جم للإناث، لكي يستمر المتبرع بعد عملية التبرع بكامل لياقته، و لا يصاب مع تكرار التبرع بالأنيميا.

د. بعض الأمراض المزمنة مثل أمراض القلب و السكر و الضغط و غيرها من الأسس التي يتحرى عنها الطبيب بكل دقة و التي ترجع إلى التاريخ الصحي لكل متبرع.

**كفاءة الفريق حافز على تكرار التبرع**

## ٣. رعاية المتبرع أثناء عملية التبرع:

يعد الخوف من وخز الإبرة أو إنتقال العدوى من أهم أسباب عدم الرغبة في التبرع، و لهذا يجب على الفريق ألا يستهين بمشاعر خوف المتبرع بل يعطيه كل الإطمئنان علي سلامة الأدوات المستخدمة، و ذلك عن طريق فتح كل الأدوات أمام المتبرع و في حضوره و ليس قبل دخوله حتى يطمئن أن هذه الأدوات له وحده، كذلك التدريب الكافي لرفع كفاءة القائمين على عملية الإدماء.

## ٤. رعاية المتبرع بعد الإدماء:

حـــتى لا يتعرض المتبرع لمضاعفات نتيجة الوقوف المباشر بعـــد نزع الإبرة، يجب توجيهه إلى ضرورة الإسترخاء لمدة خمس دقائق على الأقل حتى يتم وضع الضمادة، ثم الجلوس بعدها في مكان مريح لمدة عشر دقائق، يقدم له خلالها ضيافة (عصـــير و وجـــبة خفـــيفة) و يكـــون خلالها المتبرع تحت ملاحظة أفراد الفريق.

***توجـــه للمتـــبرع بعـــض الإرشادات بلباقة شديدة قبل مغادرة المكان، مثل :***

- شرب الكثير من السوائل.
- عدم بذل مجهود عنيف.
- عدم التدخين لمدة ساعتين.
- تـــرك الضمادة على مكان الإبرة لمدة لا تقل عن ١٢ ساعة.
- عدم التعرض لأشعة الشمس المباشرة.

ويمكـــن أن تعطـــى مثل هذه الإرشادات مكتوبة على كارت خاص بالمتبرع.

و يجـــب فـــي نهايـــة جلسة التبرع أن يقدم الشكر و الإمتنان للمتبرع، و أن يسأل صراحة عما إذا كان حدث أي شيء نجم عنه الضيق أو التضرر في أثناء التبرع.

**الرعاية بعد الإدمـــاء تضمن سلامة المتبرع**

**العلاقة الحسنة مع المتبرع دافع لعودته مرة أخرى**

## ٥. التعامل مع المضاعفات التي قد تحدث أثناء التبرع:

قد تحدث بعض المضاعفات أثناء التبرع، فلذلك يجب تدريب العاملين على التعامل معها بكفاءة و تقديم الإسعافات الأولية بسرعة، و من هذه المضاعفات:

- حدوث تجمع دموي تحت الجلد.
- توقف سريان الدم.
- دخول الإبرة في شريان بدلاً من وريد.
- زيادة النبض و سرعة التنفس و غثيان.
- إغماءة بسيطة.
- إغماءة مصاحبة بتشنجات.
- إصابة نتيجة السقوط عند الإغماء.

## ٦. مشورة ما بعد التبرع:

كما ذكر سابقاً يجب تحديد مسئول خاص لإبلاغ المتبرع بنتائج الفحوص المعملية، و لا يسمح لأقارب المتبرع بالإطلاع عليها، كما يجب على هذا المسئول أن يكون مدرباً في إعطاء المشورة الطبية للمتبرع في حالة إيجابية التحاليل.

يجب ملاحظة عدم إطلاع العاملين ببنك الدم على النتائج المعملية الخاصة بالمتبرع، و مراعاة السرية الكاملة لجميع بيانات المتبرع.

كلما كانت تجربة التبرع سارة بالنسبة للمتبرع كانت عودته و إنتظامه في التبرع أكيدة، كما أن إمكانية جذب أفراد من أصدقائه و أقاربه قائمة، أما إذا كانت التجربة غير سارة فمن المؤكد أن الخروج سيكون بلا عودة ، هذا إلى جانب تأثيره السلبي علي المجتمع المحيط.

**يجب تدريب العاملين للتعامل مع المضاعفات بسرعة و كفاءة**

**يحتاج المتبرع إلى مرشد مدرب في حالة إيجابية الفحوص**

**تساعد تجربة التبرع السارة على الرغبة في العودة و جذب آخرين**

# الفصل الرابع

# إستبقاء وإستدعاء المتبرع ودور السجلات فى خلق نظام الإستدعاء

# إستبقاء و إستدعاء المتبرع و دور السجلات في خلق نظام الإستدعاء

**جذب و استقطاب المتبرع الشرفي، هدف رئيسي لفريق العمل**

من خلال إستعراضنا السابق لأنواع المتبرعين اتضح لنا جلياً أن المتبرع الشرفي المنتظم هو المتبرع الآمن للعديد من الأسباب التي سبق إيضاحها. فإذا ما استطاع بنك الدم تكوين مجموعات من هذا النوع من المتبرعين، من الفصائل المختلفة، يتبرعون بإنتظام و بصفة دورية على مدار العام، فإن هذا يضمن للبنك رصيداً امناً و كافياً ، بجانب توفير الكثير من الجهد الذي يبذل في البحث عن متبرعين جدد لمرة واحدة، فالمتبرع المنتظم دائماً ما يتبرع في مواعيد محددة و معلومة لدى بنك الدم، مما يضمن رصيداً معلوماً في كل الأوقات.

مع تفهم هذه الحقيقة، أصبح تكثيف الجهود لجذب و إستقطاب المتبرع الشرفي، وتكوين مجموعات المتبرعين الشرفيين المنتظمين من المهام الأساسية لفريق العمل ببنك الدم و هذا يتطلب تركيز الجهود في إتجاهين أساسيين:

١. تكثيف الحملات الخارجية بحثاً عن المتبرع الشرفي.
٢. محاولة تغيير جزء من المتبرع الإستبدالي العائلي، أو المرغم، أو أي نظام آخر من التبرع إلي متبرع شرفي بدون مقابل.

هذه الجهود ينتج عنها متبرع شرفي لأول مرة. و لكي يصبح هذا المتبرع منتظماً في عملية التبرع، يجب أن تكون هناك جهود لإستبقاء و إستدعاء هذا المتبرع لأول مرة لتحويله إلى متبرع منتظم.

**إستبقاء المتبرع:**

توجد عدة خطوات أساسية يجب إتباعها من أجل إستبقاء المتبرع ليصبح متبرعاً شرفياً منتظماً وهى:

١. ***التركيز بشدة على وسائل العناية بالمتبرع***، بحيث تصبح تجربته الأولى في التبرع تجربة سارة، و تترك داخله إنطباعاً مشجعاً عن التبرع فيسهل إقناعه بالعودة لتكرار التجربة، و تشمل العناية بالمتبرع جوانب متعددة مثل:

- أسلوب تعامل أعضاء الفريق مع المتبرع.
- الإنصات الجيد لأى تساؤل من المتبرع.
- التأكيد على أن سلامة المتبرع هي هدف الفريق الأول و ليس جمع الدم فقط.
- إستقبال المتبرع و توديعه بترحاب.
- إعداد المكان بشكل لائق للمتبرع.
- نظافة المكان.
- الحرفية في أداء الفريق في كل خطوة من خطوات عملية التبرع.

٢. ***الاهتمام بسرية و خصوصية معلومات المتبرع***، و هذا أمر حساس للغاية و يؤثر تأثيراً مباشراً على ثقته في الخدمة. و يبدأ هذا الأمر منذ لحظة دخول المتبرع إلى مكان التبرع، بداية بتسجيل بياناته الشخصية، ثم ملء استمارة تاريخه الصحي إلى الكشف عليه، و نهايةً بنتائج الفحوص المعملية. و يجب أن تتم كل خطوة من هذه الخطوات في سرية تامة بين المتبرع و الشخص المسئول عن الخطوة من الفريق. كما يجب التأكيد على تسليم نتائج الفحوص السيريولوجية للمتبرع شخصياً، و لا يحق لأي شخص و لو كان أقرب الأقربين إلى المتبرع أن يطلع عليها.

**التجربة الأولى للمتبرع لا تؤثر فيه فقط و لكن في المجتمع المحيط أيضاً**

**الإهتمام بالخصوصية يزيد من الثقة في الخدمة**

٣. **فـــي حالة رفض التبرع أو تأجيله** يجب أن يقوم شخص متخصـــص (طبيـــب) بشـــرح الأمـــر للمتبرع و طمأنته و توجـــيهه إلـــى الجهـــة التي يمكنها مساعدته في حالة إحتياجه للمساعدة.

٤. إرسال خطاب **شكر** أو شهادة تقدير للمتبرع.

٥. إرسال برقية **معايدة** للمتبرع في المناسبات (عيد ميلاده أو العـــيد) و غيرها من الوسائل التي تخلق جو من الألفة والصداقة بين المتبرع و فريق بنك الدم.

**اختر الطريقة المناسبة لاستدعاء المتبرع**

## إستدعاء المتبرع:

- تذكـــرة المتـــبرع بموعد تبرعه التالي أو استدعاؤه عند الحاجة إلى فصيلة دمه.
- الإهتمام بسجلات المتبرعين فهى الوسيلة لإسترجاع أي معلومة عن المتبرع، و ذلك لتسهيل استدعائه.
- دراســـة الطـــرق المناســـبة لإســـتدعاء المتـــبرع، فغالباً ما ينسى الشخص الذي يتـــبرع لاول مرة موعد تبرعه التالي إذا كـــان مقتـــنعاً بفكـــرة تكـــرار التجربة، و تذكـــرة المتـــبرع هـــى أفضل وسيلة لضـــمان وجود عدد من المتبرعين يكفي الإحتياج في فترة معينة.
- و **توجد** عـــدة طرق لإستدعاء المتبرع مـــتعارف علـــيها عالمـــياً يمكن تجربتها و إختـــيار الأنســـب منها حسب ظروف المجتمع، مثل:

- إســتخدام كــارت بعــد التــبرع به توصــيات للمتبرع و تاريخ تبرعه الحالي و تاريخ تبرعه المقبل يضعه المتبرع بجيبه ليتذكر الموعد التالي.
- إســتخدام كــارت يرسل من قبل بنك الــدم للمتبرع على عنوان منزله أو عمله ليبلغه بموعد تبرعه.
- إســتخدام التلــيفون لتذكــير المتبرع بموعد التبرع.
- إستخدام رسائل التليفون المحمول.
- إستخدام البريد الإلكتروني.

**دقة البيانات تيسر إستدعاء المتبرع**

و عليــنا أن نتذكر أن وسيلة الإستدعاء يجب أن تكون مناسبة لطبيعة مجتمع المتبرعين.

## السجلات:

الســجلات هى المصدر الرئيسي لأية معلومة خاصة بخدمة نقل الــدم، و كــل نشاط من أنشطة الخدمة له عدد من السجلات التي يدون فيها بيانات هذا النشاط، و يمكن إسترجاع أي معلومة عنه من خلال تلك السجلات . وتتلخص فائدة تلك السجلات في:

١. عمل الإحصائيات الخاصة بسير العمل في كل مركز لدراسة نشاط المركز و تقييم العمل به.
٢. إســتدعاء المتــبرع عــند الإحتياج لفصيلة دمه. في ظروف طارئــة قــد تكون هناك حاجة ملحة لفصيلة دم نادرة فيمكن إســتخدام ســجل الفصائل النادرة لإستدعاء متبرعين من هذه الفصيلة.
٣. تطبــيق نظــام إستدعاء المتبرع و ذلك من خلال السجلات الخاصــة بالمتــبرع و التــي تتضمن عنوانه و رقم تليفونه و فصيلة دمه و غيرها من البيانات.

*و لكــي تكــون السجلات مصدراً موثوقاً به للمعلومات في بنك الدم يجب مراعاة الآتي خلال عملية التسجيل:*

١. ***دقة المعلومات:*** كتابة المعلومات بدقة من جانب القائم بعملية التسجيل ضرورية، و ذلك حتى يمكن الوصول إلى المتبرع بسهولة. فالإسم يجب أن يدون بالكامل (ثلاثياً أو رباعياً) ولا يكتفى بكتابة إسم الشخص و الأب فقط، فقد يشترك أكثر من شخص فيهما و لا يمكن التفريق بينهما.

كما يجب أن يدون العنوان بوضوح و لا يكتفى بنقله من البطاقة الشخصية للمتبرع فيمكن أن يغير كثيرون مكان إقامتهم دون تغييره بالبطاقة. لذا يجب التأكد من عنوان الإقامة من الشخص ذاته و كتابته بكل تفصيل ليسهل الإهتداء إليه.

و كذلك يجب الاهتمام بتدوين كل البيانات الشخصية كالسن، و رقم التليفون، و عدد مرات التبرع بكل دقة حتى يتم إستدعاء المتبرع في موعد تبرعه التالي.

**إتباع النظام يمنع حدوث أخطاء**

٢. ***إتباع النظام:*** من الضروري إتباع النظام بدقة عند التسجيل، و ذلك لضمان عدم إختلاط البيانات، و لمنع حدوث أخطاء، أو سقوط أعداد من المتبرعين عند تطبيق نظام الإستدعاء· و في هذا الشأن يفضل الآتي:

- إنشاء سجل للتبرع داخل المركز و آخر للحملات الخارجية، فلا يمكن أن تسجل بيانات حملة خارجية في ورقة لحين العودة للمركز ثم تنقل تلك البيانات إلى السجل داخل المركز، فإجراء كهذا قد يؤدي إلى أخطاء، كما انه يضاعف من جهود الفريق.
- وجود سجل لكل فصيلة حتى يسهل الإهتداء إلى بيانات المتبرعين.
- إستخدام رقم مسلسل يتبع لكل فترة زمنية (شهري أو سنوي)، و تدوين البيانات على كل سطر، مع عدم ترك مسافة بين إسم و آخر.
- تسجيل جميع البيانات الخاصة بالمتبرع تفصيلياً في السجلات الخاصة بذلك على الفور، وعدم تركها لتنقل من إستمارة التبرع بعد ذلك.

٣. ***سـرية المعلومـات***: سرية المعلومات هى الخطوة الرئيسية نحو بناء الثقة بين المتبرع و بنك الدم، و لذا يجب مراعاة الأمور التالية:

- حفظ السجلات في مكان أمين.
- تحديد مسئولية التدوين في أشخاص موضع ثقة يحافظون على السجلات.
- عدم السماح لأي شخص آخر من داخل بنك الدم أن يطلع على السجلات الخاصة بالمتبرع، حيث أن هذه السجلات تحـوي بيانات شخصية عن المتبرع، و بعضها يدون به نتائج الفحوص السيريولوجية و التاريخ الصحي للمتبرع.

**الحفاظ على السرية**
**مسئولية بنك الدم**

***السجلات الأساسية للمتبرع:***

سجلات العمل ببنك الدم متعددة، و فيما يلي أمثلة من السجلات الأساسية للمتبرع التي تساعد على تكوين مجموعات من المتبرع الشرفي المنتظم و تيسر استدعاءه عند اللزوم:

- سجل التبرع داخل المركز
- سجل التبرع في الحملات الخارجية

و يحتوي السجلان على نفس المعلومات من حيث الإسم، و السن، و العنوان، و رقم التليفون، و عدد مرات التبرع مع إختلاف مكان التبرع فقط.

- سجل المتبرع تبعاً للفصيلة

وقد تم إستحداثه لتقسيم المتبرعين حسب فصائلهم، و ذلك لتسهيل عملية إستدعاء المتبرعين من كل فصيلة حسب الحاجة و حسب موعد التبرع التالي، خاصة للفصائل النادرة.

- سجل أماكن الحملات الخارجية

و تدون فيه الأماكن التي نجحت فيها الحملات من حيث تواجد مجموعات كافية من المتبرع الآمن، و التي يمكن تكرار الحملات بها، وبها تفاصيل عن عنوان المكان و الشخص الذي يمكن الإتصال به للترتيب للحملة و رقم تليفونه.