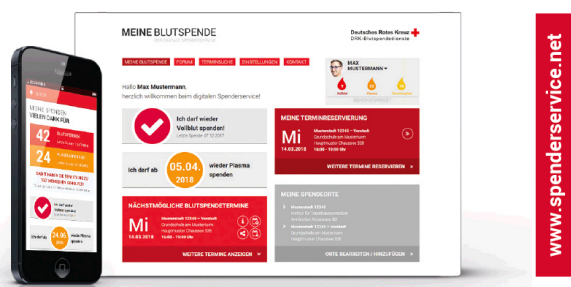


# Der digitale Spenderservice

## – Häufig gestellte Fragen



| Ausgabe für Blutspender



### Was ist der digitale Spenderservice und welche Vorteile bietet er mir?

Der digitale Spenderservice ist ein Web-Portal für alle Blutspenderinnen und Blutspender der DRK-Blutspendedienste, das mit zahlreichen Funktionen den Alltag des Blutspendens erleichtert. Neben tagesaktuellen Informationen zum nächstmöglichen Spendetermin und einer Übersicht über die bisher geleisteten Blut- und Plasmaspenden hält der Spenderservice auch Terminvorschläge für ausgesuchte Spendeorte und eine integrierte Terminsuche bereit. Im angeschlossenen Forum haben Blutspender außerdem die Möglichkeit, sich untereinander auszutauschen und als Gemeinschaft von engagierten Lebensrettern zu kommunizieren. Auch das Aktualisieren der eigenen Kontaktdaten sowie Einstellungen für Terminladungen lassen sich mit dem digitalen Spenderservice bequem mit wenigen Klicks erledigen.

### Wie kann ich den neuen Spenderservice nutzen?

Sie benötigen eine gültige Spendernummer, um sich erstmalig für den Spenderservice unter [www.spenderservice.net](http://www.spenderservice.net) zu registrieren. Danach können Sie sich jederzeit mit Ihrer E-Mail-Adresse und einem von Ihnen festgelegten Passwort in den Spenderservice einloggen. (Bitte beachten Sie, dass wenn Sie in den letzten drei Jahren keine Blutspende beim DRK-Blutspendedienst West geleistet haben, Ihre Spenderdaten möglicherweise als „inaktiv“ gekennzeichnet und nicht mit in das System überführt wurden. Sollte eine Registrierung deshalb nicht möglich sein, wenden Sie sich bitte an die kostenfreie Hotline unter **0800 1194911**.)

### Wann steht der Spenderservice zur Verfügung?

Der digitale Spenderservice ist ab dem 23. April 2018 unter [www.spenderservice.net](http://www.spenderservice.net) verfügbar. Im Juni folgen die Apps für iOS und Android.

### Wie kann ich den Spenderservice auf meinem Smartphone oder Tablet nutzen?

Der digitale Spenderservice unter [www.spenderservice.net](http://www.spenderservice.net) ist als Responsive Website auf allen gängigen mobilen Endgeräten nutzbar. Zudem wird es ab Juni 2018 den Spenderservice als iOS- und Android-App geben. Wenn Sie bereits die Blutspende-App der DRK-Blutspendedienste installiert haben, brauchen Sie nichts weiter tun, als Ihre App zu aktualisieren – die Installation der neuen Apps erfolgt dann automatisiert über den jeweiligen App-Store.

### Wer hat den Spenderservice entwickelt?

Der digitale Spenderservice ist ein gemeinsames Projekt der bundesweiten DRK-Blutspendedienste und kommt mit der Veröffentlichung bei allen DRK-Blutspendediensten in Deutschland zum Einsatz. Entwickelt wurde der Spenderservice in Zusammenarbeit mit unserem Digital-Dienstleister *deltacity* und umfasst den Zugang zu 6,5 Millionen Spenderdaten und Anschluss an 7 verschiedene IT-Systeme.

### Wie registriere ich mich für den Spenderservice?

Um den digitalen Spenderservice nutzen zu können, müssen Sie sich bei erstmaliger Nutzung mit einer gültigen Spendernummer registrieren. Gehen Sie dazu auf [www.spenderservice.net](http://www.spenderservice.net) und klicken auf den Button „Registrieren“. Das folgende Dialogfeld ist in drei Schritte unterteilt. Wählen Sie in Schritt 1 bitte zunächst Ihr jeweiliges Bundesland aus und füllen dann die Felder mit Ihrer Spendernummer und Ihren Kontaktdaten sowie dem Spam-Schutz aus. In Schritt 2 haben Sie die Möglichkeit, ein für Sie individuelles Passwort zu wählen, mit dem Sie sich künftig in den Spenderservice einloggen. In Schritt 3 müssen Sie zum Abschluss der Registrierung bestätigen, dass Sie die Nutzungsvereinbarung und Datenschutzerklärung gelesen haben. Wenn Sie die Registrierung abgeschlossen haben, erhalten Sie eine E-Mail mit einem Aktivierungs-Link, der für 48 Stunden gültig ist und geklickt werden muss, um die Registrierung endgültig abzuschließen. Danach können Sie sich mit Ihrer E-Mail und Ihrem Passwort unter [www.spenderservice.net](http://www.spenderservice.net) anmelden.



## **Wie logge ich mich in den Spenderservice ein?**

Wenn Sie den Spenderservice unter **www.spenderservice.net** aufrufen, erscheint als erstes eine Login-Maske mit dem Hinweis „Bitte melden Sie sich an“. Tragen Sie in den entsprechenden Feldern die E-Mail-Adresse ein, mit der Sie sich beim Spenderservice registriert haben und das Passwort, das Sie bei der Registrierung hinterlegt haben. Klicken Sie dann auf „Anmelden“.

## **Wo sehe ich, wann ich wieder Blut spenden kann?**

Wenn Sie sich im Spenderservice angemeldet haben, gehen Sie auf „Meine Blutspende“. Im Informationskasten mit der Aufschrift „Ich darf ab ... wieder Vollblut spenden“ finden Sie das Datum, ab dem Sie die nächste Vollblutspende leisten können.

## **Wo sehe ich, wie oft ich gespendet habe?**

Unter „Meine Blutspende“ finden Sie unterhalb Ihres Profils (rechts oben) eine Übersicht über die Anzahl der geleisteten Spenden, aufgeteilt nach Blut- (rot), Plasma- (orange) und Thrombozytenspenden (gelb).

## **Kann ich sehen, wann und wo jeweils meine letzten Spenden waren?**

Eine Auflistung der letzten getätigten Spenden mit Datum und Spendeort ist aus technischen Gründen leider nicht möglich.

## **Wie kann ich mir einen Blutspendetermin reservieren?**

Klicken Sie unter „Meine Blutspende“ auf den Button im Feld „Meine Terminreservierungen“. Sie werden dann zum Terminreservierungssystem der DRK-Blutspendedienste weitergeleitet. Dort können Sie durch Angabe Ihres Ortes und eines Datums für Sie passende Termine finden und reservieren. Bitte beachten Sie, dass die Terminreservierung derzeit nur in Stationen und an ausgewählten Terminen verfügbar ist.

## **Wie kann ich einen Spendeort zu meinen bevorzugten Spendeorten hinzufügen?**

Klicken Sie unter „Meine Blutspende“ auf den Button „Orte bearbeiten/hinzufügen“ im Kasten mit der Aufschrift „Meine Spendeorte“. Sie werden auf eine neue Seite weitergeleitet, auf der die bisher für Sie hinterlegten bevorzugten Spendeorte zu sehen sind. Um einen neuen Spendeort hinzuzufügen, klicken Sie auf den Button „Spendeort hinzufügen“ und suchen durch Angabe einer Postleitzahl oder eines Ortsnamens nach

dem gewünschten Spendeort. Klicken Sie dann auf den Pfeil-Button und der Spendeort wird der Liste hinzugefügt.

## **Wo sehe ich meine Daten und wie kann ich sie ändern?**

Gehen Sie auf „Meine Blutspende“ und scrollen zum Abschnitt „Meine Daten“. Im Kasten mit der Aufschrift „Meine beim Blutspendedienst hinterlegten Daten“ finden Sie eine Übersicht der für Sie hinterlegten Informationen. Durch einen Klick auf „Alle anzeigen“ können Sie die Ansicht erweitern. Wenn Sie die Daten ändern möchten, klicken Sie auf den Button „Daten aktualisieren“. Sie werden zu einem Formular weitergeleitet. Auf der linken Formularseite sehen Sie die für Sie hinterlegten Daten. Auf der rechten Formularseite können Sie die Änderungen eintragen. Sie müssen nicht jede Zeile ausfüllen. Klicken Sie zum Abschließen auf den Button „Daten aktualisieren“. Ihre geänderten Daten werden nun an den Blutspendedienst übermittelt und innerhalb der nächsten 3 – 4 Werktage aktualisiert.

## **Wo finde ich, welche Blutgruppe ich habe?**

Gehen Sie auf „Meine Blutspende“ und scrollen zum Abschnitt „Meine Daten“. Im Kasten mit der Aufschrift „Meine beim Blutspendedienst hinterlegten Daten“ finden Sie die Angabe zu Ihrer Blutgruppe.

## **Wo kann ich meine Einstellungen für Einladungen ändern?**

Gehen Sie auf „Meine Blutspende“ und scrollen zum Abschnitt „Meine Daten“. Im Kasten mit der Aufschrift „Einladung zur Blutspende“ sehen Sie den aktuellen Status Ihrer Einladungen (per Post, per E-Mail, keine). Um die Einstellungen zu ändern, klicken Sie auf den Button. Sie werden zu einem Kontaktformular weitergeleitet, über das Sie dem Blutspendedienst Ihre bevorzugte Einladungsweise mitteilen können.

## **Wo finde ich Informationen über mein Blut?**

Gehen Sie auf „Meine Blutspende“ und scrollen zum Abschnitt „Mein Blut“. Dort finden Sie Informationen zur Verteilung Ihrer Blutgruppe in der Bevölkerung, von welchen Blutgruppen Sie Blutkonserven empfangen können und für welche Blutgruppen Ihr Blut verwendet werden kann. Klicken Sie in den Kästen auf den Button „Weitere Informationen“ um jeweils ausführlichere Informationen zu erhalten.



## **Wie kann ich einen Blutspendetermin suchen?**

Gehen Sie auf „Terminsuche“ und tragen in der Suchmaske eine Postleitzahl oder einen Ortsnamen ein. Über die Auswahl unter „Umkreis in km“ oder „Landkreis“ können Sie Ihre Suche erweitern. Über die Auswahl „Zeitraum“ können Sie die Suche zeitlich eingrenzen. Der Spenderservice trägt dabei automatisch das Datum Ihrer nächstmöglichen Spende als Beginn ein, sodass Sie dieses nicht berücksichtigen müssen. Sie können den Zeitraum dennoch frei wählen und ändern. Klicken Sie auf den Button „Termin suchen“ und Sie werden zu den Ergebnissen Ihrer Suche weitergeleitet.

## **Wie kann ich einen Blutspendetermin in meinen Kalender eintragen?**

Sie können einen Blutspendetermin in Ihren Kalender (z.B. Windows Kalender, iCalendar, Google Calendar) eintragen, indem Sie in der Ansicht der Suchergebnisse im Kasten des jeweiligen Termins auf den Button „Termin in Kalender eintragen“ klicken. In der Detailansicht eines Termins finden Sie ebenfalls einen Button „Termin in Kalender eintragen“.

## **Wie kann ich mich an einen Blutspendetermin erinnern lassen?**

Sie können eine automatisierte Erinnerung per SMS und/oder E-Mail für einen ausgewählten Blutspendetermin einrichten, indem Sie in der Detailansicht des Termins auf den Button „Terminerinnerung“ klicken. Tragen Sie in dem sich öffnenden Fenster Ihre Handynummer und/oder E-Mail-Adresse ein und klicken auf „Erinnern“. Der Spenderservice wird Sie einmalig einen Tag vor dem gewählten Spendetermin erinnern.

## **Kann ich eine Erinnerung löschen?**

Nein, das Löschen einer einmaligen Terminerinnerung ist aus technischen Gründen nicht möglich.

## **Wie kann ich die Route zu einem Blutspendetermin planen?**

Sie können die Route zu einem gewählten Blutspendetermin planen, indem Sie in der Detailansicht des Termins auf den Button „Routenplaner“ unterhalb des Stadtplans klicken. In der sich öffnenden Kartenansicht ist die Adresse des Spendeorts bereits als Ziel eingetragen. Tragen Sie die Adresse des gewünschten Startpunkts in das Feld ein oder wählen „Aktuellen Standort nutzen“, um die Routeninformation für den Weg zum Blutspendetermin zu erhalten.

## **Wo sehe ich, welche Sonderaktionen es bei einem gewählten Termin gibt?**

In der Detailansicht eines Blutspendetermins werden alle etwaigen Sonderaktionen für den gewählten Termin unterhalb der Beschreibung angezeigt.

## **Wie kann ich einen Blutspendetermin teilen?**

Sie können einen Blutspendetermin mit Freunden und Bekannten teilen, indem Sie in der Detailansicht eines gewählten Termins auf „Termin teilen“ klicken. Wählen Sie zwischen Facebook, Twitter, Google+ oder E-Mail aus, um den Termin zu teilen. Auf Ihrem Smartphone können Sie einen Termin außerdem per WhatsApp teilen. In dem sich öffnenden Fenster können Sie eine Nachricht zu dem Termin verfassen. Der Spenderservice veröffentlicht einen Link zum Blutspendetermin zusammen mit Ihrer Nachricht in dem gewählten Netzwerk.

## **Wie kann ich das Forum nutzen?**

Sie können sich mit anderen Blutspendern und Benutzern des Spenderservice austauschen, indem Sie das integrierte Forum nutzen und Beiträge veröffentlichen. Klicken Sie dazu in der Navigation auf „Forum“. Forumsbeiträge und -kommentare sind auch ohne Anmeldung einsehbar, um kommentieren oder Beiträge schreiben zu können müssen Sie sich allerdings im Spenderservice anmelden. Bitte beachten Sie, dass alle Forumsbeiträge und -kommentare öffentlich einsehbar sind.

## **Wie kann ich einen Beitrag im Forum schreiben?**

Sie können einen Forumsbeitrag veröffentlichen, indem Sie unter „Forum“ ans Ende der aktuellsten Beiträge scrollen und im Fenster „Mein Beitrag“ eine Nachricht verfassen. Jeder Beitrag wird einem Thema zugeordnet, das Sie aus der Liste „Themenbereich“ auswählen können. Zusätzlich können Sie jedem Beitrag ein Foto oder einen Link zu einem YouTube-Video anfügen. Klicken Sie zum Absenden Ihres Beitrags auf „Veröffentlichen“. Der Beitrag erscheint daraufhin als neuer Post unter „Die aktuellsten Beiträge“.

## **Wie kann ich einen Kommentar im Forum schreiben?**

Sie können einen Kommentar zu einem Forumsbeitrag schreiben, indem Sie auf den gewünschten Beitrag klicken. Der Beitrag wird in einer Detailansicht geöffnet. Unter dem Beitrag können Sie im Feld „Kommentar“ eine Nachricht schreiben und mit einem Klick auf „Kommentieren“ veröffentlichen.



## Wo sind meine Forumsbeiträge aus blutspender.net?

Aus technischen Gründen können Beiträge auf **www.blutspender.net** nicht in das Forum des Spenderservices übertragen werden.

## Kann ich persönliche Nachrichten an andere Forumsnutzer schreiben?

Das Versenden privater Nachrichten zwischen Nutzern ist aus technischen Gründen leider nicht möglich.

## Wie kann ich mein Profilbild im Forum ändern?

Sie können Ihren Forumsbeiträgen ein Profilbild hinzufügen, indem Sie in der Navigation auf „Einstellungen“ klicken und im Abschnitt „Forum“ ein Bild von Ihrem Computer oder Endgerät hochladen. Klicken Sie dazu auf „Bild hochladen“ und wählen das gewünschte Bild aus. Das Bild sollte das Format .jpg, .png oder .gif haben und eine Dateigröße von 2 MB nicht überschreiten. Über den Schieberegler unter dem Bild können Sie den Bildausschnitt anpassen. Unter „Vorschau“ sehen Sie eine Vorabansicht Ihres Forumsprofils. Bestätigen Sie Ihre Änderungen durch einen Klick auf „Speichern“.

## Wie kann ich einstellen, welche meiner geleisteten Spenden im Forum angezeigt werden?

Sie können einstellen, welche der getätigten Spendearten (Vollblut-, Plasma- und Thrombozytenspende) in Ihrem Forumsprofil angezeigt werden sollen, indem Sie in der Navigation auf „Einstellungen“ klicken und im Abschnitt „Forum“ einen Haken bei den gewünschten Spendearten setzen. Unter „Vorschau“ sehen Sie eine Vorabansicht Ihres Forumprofils. Bestätigen Sie Ihre Änderungen durch einen Klick auf „Speichern“.

## Wie kann ich ändern, welche E-Mails ich vom Spenderservice erhalte?

Sie können bestimmen, welche E-Mails Sie vom Spenderservice erhalten, indem Sie in der Navigation auf „Einstellungen“ klicken und bei den gewünschten E-Mail-Benachrichtigungen einen Haken setzen. Bestätigen Sie Ihre Änderungen durch einen Klick auf „Speichern“.

## Wie kann ich mein Passwort ändern?

Sie können das Passwort, das Sie zum Einloggen in den Spenderservice nutzen, ändern, indem Sie in der Navigation auf „Einstellungen“ klicken und im Abschnitt „Passwort ändern/vergessen“ auf den Button „Passwort ändern“ klicken. Es öffnet sich ein Fenster, indem Sie Ihr

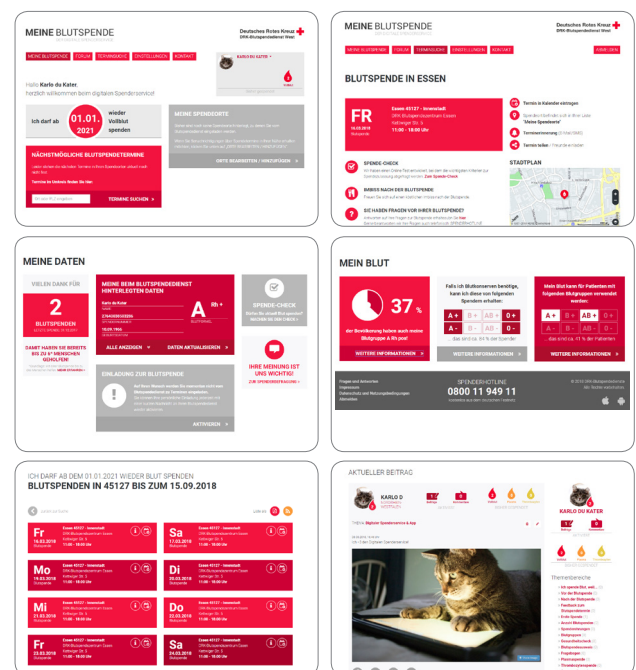
aktuelles Passwort eingeben und ein neues bestimmen können. Beachten Sie bitte die unter „Passwort-Check“ aufgeführten Anforderungen. Bestätigen Sie Ihre Änderungen mit einem Klick auf „Speichern“.

## Ich habe mein Passwort vergessen.

Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, rufen Sie den Spenderservice unter [www.spenderservice.net](http://www.spenderservice.net) auf. Unter der Anmeldemaske finden Sie im Bereich „Hilfe zum digitalen Spenderservice“ einen Link „Passwort ändern/vergessen“. Wenn Sie den Link klicken, öffnet sich ein neues Fenster. Geben Sie dort Ihre Spendernummer, Ihre E-Mail-Adresse und den Spam-Schutz ein und bestätigen Ihre Angaben mit einem Klick auf „Neues Passwort anfordern“. Eine E-Mail mit Anweisungen zum Zurücksetzen Ihres Passwortes wird an die angegebene E-Mail-Adresse verschickt.

## Ich habe einen Fehler gefunden! Bei wem kann ich mich melden?

Wenn Sie einen Fehler gefunden haben, schreiben Sie Ihrem Blutspendedienst bitte eine entsprechende Nachricht, indem Sie in der Navigation auf „Kontakt“ klicken. In dem sich öffnenden Fenster wählen Sie bitte Ihr jeweiliges Bundesland aus und tragen Ihre Nachricht, sowie Ihren Vornamen, Nachnamen und Ihre E-Mail-Adresse ein. Zum Versenden der Nachricht klicken Sie bitte auf „Absenden“. Ihre Nachricht wird automatisch an den zuständigen Blutspendedienst weitergeleitet und dort bearbeitet.



Viel Spaß mit dem digitalen Spenderservice wünscht Ihnen  
Ihr DRK-Blutspendedienst West