



Der Neuspenderpate

Unterlagen für RK-Gemeinschaften

Einleitung

Der durchschnittliche Blutspender beim DRK-Blutspendedienst West ist heute deutlich älter als 40 Jahre. In den nächsten zehn Jahren werden wir ungefähr ein Drittel aller Blutspenden verlieren, weil die Spender aus Altersgründen ausscheiden. Diesen Spender- und Spendenverlust müssen wir ausgleichen.

Eine Etablierung von neuen Blutspendeterminen ist dabei fast unmöglich, weil bereits ein nahezu flächendeckendes Angebot besteht. Auch die Ausdehnung der Terminfrequenz bietet keine Lösung, da die maximale Häufigkeit der Spendemöglichkeit häufig erreicht ist. Da sich das Spendeverhalten nur sehr wenig ändert, ist auch der Versuch einer Erhöhung der Spendefrequenz nicht immer erfolgreich.

Unser Ziel ist eine allmähliche Erneuerung des Spenderstammes durch Gewinnung von neuen Blutspendern auf den öffentlichen Blutspendeterminen. Die gewonnenen Neuspender müssen insbesondere zu weiteren Spenden motiviert werden, denn gegenwärtig kommt mehr als die Hälfte aller gewonnenen Neuspender innerhalb von fünf Jahren nicht zu einer zweiten Blutspende.

Möglicherweise erscheint der Neuspender auf einem Sondertermin, der danach nicht wieder angeboten wird. Oder der Neuspender verträgt die erste Spende nicht. Mancher Neuspender glaubt, mit einer einmaligen Spende seinen dauerhaften Beitrag zur Blutspende „geleistet“ zu haben. Nicht zuletzt können auch die Erwartungen des Neuspenders bei der ersten Spende nicht erfüllt worden sein.

Warum brauchen wir nun die Funktion des Neuspenderpaten?

Der Neuspenderpate ist da, um den Spender in seinem Entschluss zur Blutspende zu bestätigen und ihn zu weiteren Spenden zu motivieren. Er ist auch dafür da, die Erwartungen des Neuspenders zu erfüllen. Dafür geht er aktiv auf den Spender zu, sucht und hält den Kontakt zum neuen Blutspender. Der Neuspenderpate informiert den neuen Spender über die Notwendigkeit von Blutspenden, den Ablauf der Blutspende und den weiteren Verlauf der Spenderverwaltung und beantwortet auftretende Fragen. Dabei müssen Informationen auf das Notwendigste reduziert werden. Der Spender soll durch die Infos nicht verwirrt, sondern aufgeklärt werden. Vor allem aber baut der Neuspenderpate Vertrauen zum neuen Blutspender auf und motiviert ihn durch sein Verhalten zu weiteren Spenden.

Dafür sollte der Neuspenderpate eine freundliche und sachkundige Vertrauensperson sein, die auf dem Blutspendetermin der erste und wichtigste Ansprechpartner für den Neuspender ist. Er übernimmt gegenüber dem neuen Spender - und stellvertretend für das DRK - die Gastgeberrolle.

Die vorliegende Unterlage soll dabei in acht kurzen Kapiteln Hilfestellung für all diejenigen bieten, welche die Funktion des Neuspenderpaten auf Blutspendeterminen übernehmen.

Ergänzend ist die Broschüre „Wegweiser für Neuspenderpaten“ erhältlich, welche die wesentlichen Inhalte dieser Unterlage stichwortartig und in handlichem Format zusammenfasst. Die Bezugsadresse finden Sie am Ende dieser Unterlage.



Münster, Juni 2018

1. Aufklärung und Zulassung von Blutspendern

Jeder Neuspender erhält bei der Anmeldung neben dem Spenderformular einen vier DIN-A4-Seiten umfassenden Bogen, die „Information und Aufklärung für Blutspender“. Dieser Bogen informiert über die besondere Verantwortung des Blutspenders, über Präparate und deren Einsatzgebiete, Spendevoraussetzungen, Verhalten vor, während und nach der Blutspende, mögliche Komplikationen, Laboruntersuchungen und über Risikofaktoren für den Empfänger. Darüber hinaus enthält er wichtige Datenschutzinformationen.

Mit diesem Bogen und dem ärztlichen Gespräch vor der Blutspende kommt der Blutspendedienst seinen gesetzlichen Aufklärungspflichten nach. Die Unterschriften des Spenders und des Arztes auf dem Spenderformular – nach dem Arztgespräch – bestätigen diese Aufklärung. Der Spender sollte ausreichend Zeit haben – und sich auch nehmen –, um den Bogen in Ruhe durchzulesen.

Nach dem Lesen sollte man dem Spender die Möglichkeit geben, Fragen zu stellen. Sollten die Fragen medizinischer Natur sein oder die Persönlichkeitssphäre des Spenders betreffen, muss auf das anschließende vertrauliche Gespräch mit dem Arzt verwiesen werden. Zum einen fehlt einem Nichtmediziner in der Regel das notwendige Hintergrundwissen zur Beantwortung medizinischer Fragen, zum anderen haben viele Menschen nur in die Verschwiegenheit eines Arztes Vertrauen und thematisieren nur im Vier-Augen-Gespräch mit dem Arzt bestimmte Dinge wirklich offen. Diese Offenheit ist aber eine wichtige Grundlage für eine sichere Blutkonserve.

Allgemein gültige Aussagen z. B. zu Spendeabstand, Spendehäufigkeit, erforderlichem Gewicht und Alter kann aber auch ein gut informierter Rotkreuzler machen.

Etwas anders sieht es aus, wenn der Spender die Fragen auf den Rückseiten des Spenderformulars beantwortet. Eine allgemeine Erklärung zum Ausfüllen sollte der Neuspender erhalten, die Fragen muss er aber allein, ungestört und ohne Erläuterungen beantworten. Unklarheiten sollten aus den genannten Gründen nun nur noch mit dem Arzt im anschließenden Gespräch thematisiert werden.

Mit der zweiten Unterschrift auf der Rückseite des Spenderformulars bestätigt der Spender die wahrheitsgemäße Beantwortung der vorstehenden Fragen und willigt in den üblichen weiteren Ablauf bei der Blutspende ein.

Zusammenfassung

- Aufklärung und Information erfolgt durch
 - den umfassenden Bogen „Information und Aufklärung für Blutspender“
 - das vertrauliche Gespräch mit dem Arzt (medizinische Information und Aufklärung)
 - das Gespräch mit dem Neuspenderpaten (allgemeine Information)
- Aufklärung und Information erfolgt, um
 - Risiken von Spender und Empfänger fernzuhalten
 - sichere Arzneimittel herzustellen
 - rechtlichen Anforderungen zu genügen

2. Das Begrüßungsgespräch mit dem Neuspender

Bereits beim ersten Gespräch – nennen wir es Begrüßungsgespräch – werden die Weichen für die Motivation des neuen Blutspenders gestellt. Als Neuspenderpate müssen Sie die Stimmung und Gemütsverfassung (ängstlich, eilig, aufgeregt) in einem sehr kurzen Zeitraum erfassen und versuchen diese zu steuern. Gleichzeitig wollen Sie in diesem Gespräch eine positive Beziehung zu dem neuen Spender aufbauen, sich selbst vorstellen und dem Spender das Gefühl geben, eine richtige Entscheidung getroffen zu haben.

Das Begrüßungsgespräch soll also Folgendes leisten:

- Der Spender soll erfahren, warum er den umfangreichen Aufklärungsbogen aufmerksam lesen soll und warum diese Mühe sinnvoll ist.
- Der Spender soll erfahren, was ein Neuspenderpate leistet und warum es diese Funktion gibt.
- Durch das Begrüßungsgespräch soll eine positive Beziehung zum Spender aufgebaut werden.

Dabei stehen Ihnen vier Mittel zur Verfügung: Ihre Augen, Ihre Ohren, Ihre (verbale) Sprache sowie Ihre Mimik und Gestik.

Beobachten Sie den Spender und achten Sie auf Zeichen von Unsicherheit und Angst oder Eile und Unmut: hektische Bewegungen, aufgerissene Augen, körperliche Unruhe, fehlender Blickkontakt, eine versagende Stimme und Schluckbewegungen sind solche Anzeichen.

Zu Beginn des Gesprächs sollten Sie den Spender freundlich im Namen des DRK auf dem Blutspendetermin begrüßen und sich selbst kurz mit Namen und Funktion vorstellen.

Sprechen Sie langsam und deutlich und geben Sie dem Spender so das Gefühl, Zeit für ihn zu haben. Machen Sie einfache Aussagen in kurzen Sätzen: Je aufgeregter ein Mensch ist, desto geringer ist seine Merkfähigkeit. Lächeln Sie den Spender mehrfach an, suchen Sie Blickkontakt und sprechen Sie ihn mit Namen an. Erläutern Sie kurz die Funktion des Neuspenderpaten als Ansprechpartner für den neuen Spender. Sprechen Sie bewusst die ungewohnte Situation des neuen Spenders im Vergleich mit dem Wiederholspender an. Das gibt dem Spender Sicherheit und schafft eine Vertrauensbasis.

Dieses einführende Gespräch sollte nicht länger als drei Minuten dauern.

Zusammenfassung

- Neuspender beobachten: Mimik, Gestik, Haltung, Stimme
- Spender mit Namen ansprechen
- Eigenen Namen nennen
- Für das Kommen bedanken
- Blickkontakt suchen und halten (nicht länger als fünf Sekunden)
- Lächeln
- Aufgaben des Neuspenderpaten erklären
- Das Gespräch sollte nicht länger als drei Minuten dauern

3. Ablauf eines Blutspendetermins

Nachdem der Spender den Aufklärungsbogen für Blutspender gelesen hat geht es darum, ihm den Ablauf der Blutspende zu erklären. Denn für einen neuen Blutspender ist dieser Ablauf ein Buch mit sieben Siegeln. Deshalb ist es wichtig, zunächst grundsätzlich zu beschreiben, warum der Ablauf so und nicht anders ist:

1. Feststellung der Spendetauglichkeit und -verträglichkeit (Anamnesebogen, Arztgespräch, Voruntersuchungen)
2. Blutspende (Vertraulicher Selbstausschluss - VSA, Spendevorgang)
3. Erholungsphase (Ruhezeit, Imbiss)

Um Ihnen die Arbeit und dem Spender das Verständnis zu erleichtern, gibt es die Neuspenderbroschüre „Der Fahrplan durch die Blutspende“, die als Werkzeug für den Neuspenderpaten entwickelt worden ist. Nutzen Sie bitte diese Broschüre zur Darstellung des Ablaufs und geben Sie dem Neuspender diese Broschüre zum Ende des Gesprächs mit, er kann sich dann Einzelheiten noch einmal durchlesen.



Sie sollten nicht jede Station in allen Einzelheiten erläutern. Das würde zu lange dauern und den Spender eher verwirren.

Konzentrieren Sie sich in dem Gespräch auf die wichtigen Fakten und versuchen Sie, den Ablauf eines Blutspendetermins plausibel darzustellen. Weisen Sie den neuen Blutspender auf die Ausschilderung hin und zeigen Sie ihm – wenn möglich – die einzelnen Stationen. Sagen Sie auch etwas zu möglichen Wartezeiten und bitten Sie den Spender, nach einer evtl. Rückstellung wieder zu Ihnen zu kommen.

Der Spender sollte nach dem Gespräch vor allem wissen, dass die Vorgehensweise durch gesetzliche Regelungen zur Arzneimittelherstellung und durch Sicherheitsaspekte für Spender und Empfänger bestimmt ist.

Einzel- oder Detailfragen sollten am Anfang nach Möglichkeit nicht beantwortet werden. Weisen Sie den Spender auf das abschließende Gespräch hin.

Zusammenfassung

- Grundsätzlichen Ablauf erläutern
- Anhand der Neuspenderbroschüre Stationen kurz beschreiben
- Stationspunkte – wenn möglich – zeigen
- Auf die Beschilderung hinweisen

Wichtige Stichworte

- Die Blutspende unterliegt gesetzlichen Regelungen zur Arzneimittelherstellung
- Sicherheit für Spender und Empfänger ist oberstes Gebot
- Wartezeiten an einzelnen Stationen sind nicht auszuschließen
- Hinweis an den Spender: Bei Rückstellung bitte zurück zum Neuspenderpaten

4. Gespräch zum Ablauf eines Blutspendetermins

Wie das Begrüßungsgespräch auch ist die Erläuterung des Ablaufs im Grunde nicht schwierig; alle wichtigen Informationen könnte man dem Spender auch schriftlich geben. Die Bedeutung dieses zweiten kurzen Gesprächs mit dem Spender liegt vor allem auf der Beziehungsebene. Ein Spender, der schon vorher etwas ängstlich war, ist nach der umfangreichen Lektüre jetzt vielleicht noch ängstlicher. Ein Spender, der vorher viele Fragen hatte, hat nach der Lektüre womöglich noch mehr Fragen. Und ein eiliger Spender wird vielleicht jetzt schon unruhig.

Achten Sie darum wieder auf Anzeichen von Nervosität, Ängstlichkeit oder Ungeduld und bauen Sie das Gespräch entsprechend auf. Diese Aufgabe ist nicht ganz einfach und erfordert Fingerspitzengefühl und Erfahrung. Wir können Ihnen an dieser Stelle nur allgemeine Hinweise geben.

Ziel Ihrer Gesprächsführung sollte es sein, auf die Stimmungslage des Neuspenders angemessen zu reagieren. Einen ungeduldigen Spender sollten Sie nicht lange festhalten, dem sachlichen Typ begegnen Sie sachlich, dem humorvollen können Sie humorvoll antworten.

Ganz zu Anfang sollten Sie dem Spender die Möglichkeit geben, Fragen zu stellen. Wenn es keine Fragen gibt, dann können Sie mit der Neuspenderbroschüre den Ablauf des Blutspendetermins beschreiben. Wenn es Fragen gibt, dann sollten Sie diese nicht zu detailliert beantworten. Verweisen Sie ggf. besser auf das abschließende Gespräch mit dem Spender.

Das Gespräch sollte auch bei Zwischenfragen insgesamt nicht länger als vier Minuten dauern. Ziehen Sie es nicht unnötig in die Länge; vielleicht kennt der Spender ja schon von Freunden und Bekannten den Ablauf.

Ihre Eindrücke von dem Spender bestimmen auch das Ende des Gesprächs: Wenn Sie den Eindruck haben, dass dem Spender an einer weiteren Betreuung wenig liegt, bitten Sie ihn einfach, ganz am Ende noch einmal zu Ihnen zu kommen. Wenn Sie den Eindruck haben, dass der Spender auf jeden Fall „mentale“ Unterstützung benötigt, dann vereinbaren Sie mit dem Spender, dass Sie sich an späteren Stationen weiter um ihn kümmern werden.

Zusammenfassung

- Achten Sie auf Zeichen von Unsicherheit, Ungeduld, Angst oder Unverständnis
- Überfrachten Sie das Gespräch nicht mit Informationen
- Versuchen Sie, angemessen auf die Stimmungslage des Neuspenders zu reagieren
- Ziehen Sie das Gespräch nicht unnötig in die Länge
- Überschreiten Sie eine Zeit von max. vier Minuten nicht

Hinweise für das Gesprächsende

- Der Spender wünscht augenscheinlich keine Betreuung: Den Spender bitten, trotzdem zum Abschluss noch einmal zu Ihnen zu kommen
- Der Spender wirkt unsicher oder ängstlich: Weiteren Kontaktpunkt im Spendeverlauf vereinbaren

5. Rückstellungen von Blutspendern

Ca. 10 % aller Spender werden als Blutspender zurückgestellt, entweder auf Dauer oder – meistens – zeitlich begrenzt. Bei Neuspendern liegt diese Quote deutlich höher, auf manchen Terminen bei über 25 %.

Die Rückstellung eines Blutspenders hat zum Ziel, entweder den Spender zu schützen (z. B. bei einem zu niedrigen Hb-Wert, zu niedrigem Blutdruck, oder bei einem Gewicht unter 50 kg) oder den Empfänger der Blutkonserve zu schützen (z. B. bei möglichen Virusinfektionen des Spenders, der Einnahme bestimmter Medikamente oder bei Reisen in Länder, in denen die Möglichkeit einer Malariainfektion besteht).

Häufig wird vergessen, dass der Empfänger einer Blutkonserve in der Regel ein lebensbedrohlich erkrankter oder verletzter Mensch ist und aus dem Blut hergestellte Medikamente höchsten medizinischen Anforderungen genügen müssen. Der Arzt trägt die Verantwortung für die Zulassung bzw. Rückstellung eines Spenders. Die Entscheidung trifft er aufgrund seiner medizinischen Kompetenz, der rechtlichen Rahmenbedingungen und der vertraulichen Informationen, die er vom Spender erhält. Da dies von einem Außenstehenden nicht beurteilt werden kann, ist die Entscheidung des Arztes nicht in Frage zu stellen.

Wird ein Spender zurückgestellt, teilt der Arzt dem Spender den Grund und den Zeitraum der Rückstellung mit. Wird ein zu niedriger Hb-Wert nach dem Anamnesegespräch festgestellt, findet ein 2. Gespräch mit dem Arzt statt. Der Spender weiß also in der Regel, warum und wie lange er nicht spenden darf.

Die Gründe für Rückstellungen sind vielfältig, manchmal harmlos wie z. B. bei einem frischen Piercing oder einer frischen Impfung, manchmal aber auch heikel, z. B. wenn es sich um eine Rückstellung aufgrund von Drogenkonsum handelt. Manche Spender reden offen über den Rückstellungsgrund, andere haben schon dem Arzt gegenüber Probleme, bestimmte Dinge zu thematisieren. Beim Umgang mit dem Spender – ob Neuspender oder Wiederholspender – gilt deshalb grundsätzlich, nie nach dem Rückstellungsgrund zu fragen. Wenn ein Spender den Grund von sich aus nennt, sollte man sich mit Kommentaren eher zurückhalten.

Zusammenfassung

- 10% aller Wiederholspender werden zurückgestellt, bis zu 25% der Neuspender
- Die rechtlichen Grundlagen sind für den Spendearzt bindend, der Arzt trägt die Verantwortung
- Die Rückstellung schützt den Spender (z. B.: zu niedriger Hb-Wert, zu niedriger Blutdruck, Gewicht < 50 kg)
- Die Rückstellung schützt den Empfänger (z. B.: Virusinfektion des Spenders, Medikamenteneinnahme, Reisen in Länder, in denen die Möglichkeit einer Malariainfektion besteht)
- Rückstellgrund und -dauer werden dem Spender vom Arzt mitgeteilt
- Rückstellgründe sind immer vertraulich zu behandeln
- Rückstellungen sollten nicht kommentiert werden

6. Das Abschlussgespräch mit zurückgestellten Spendern

Besonders einen Neuspender trifft es oft sehr unerwartet, wenn er zur Spende nicht zugelassen wird. Vermutlich hat er sich im Vorfeld der Spende z. B. damit auseinandergesetzt, ob er die Spende verträgt, ob die Punktion schmerzhaft ist und ob er am Tag der Spende beeinträchtigt ist. Dementsprechend unterschiedlich fallen auch die Reaktionen von Neuspendedern auf eine Rückstellung aus. Mögliche Reaktionen sind z. B. Unverständnis, Enttäuschung, Verärgerung oder Wut.

Nicht selten ist bei zurückgestellten Spendern die Bemerkung zu hören: „Erst macht ihr so viel Werbung und sagt, ihr benötigt dringend Blutspenden, und dann wollt ihr mich gar nicht!“

Der Umgang mit einem zurückgestellten Neuspender erfordert häufig viel Fingerspitzengefühl, denn das Ziel ist ja, dass der Spender zur nächsten Spende wiederkommt (wenn er nicht dauerhaft gesperrt ist).

Man sollte deshalb in einem ersten Schritt versuchen, die Stimmungslage des Spenders zu erfassen und darauf eingehen. Dies könnte geschehen, indem man den Spender fragt, wie er sich nach der Rückstellung fühlt und ob die Rückstellung für ihn nachvollziehbar ist. Ist dies nicht der Fall, sollte man dem Spender den Sinn von Rückstellungen erklären, ohne in seine Privatsphäre einzudringen und verdeutlichen, dass seine Rückstellung kein Einzelfall ist, sondern – im Gegenteil – bei Neuspendedern recht häufig vorkommt.

Für konkrete Fragen zu seiner Rückstellung oder zur Abklärung seiner Spendefähigkeit beim nächsten Termin sollte man dem Spender auf jeden Fall darüber informieren, dass es die kostenlose Blutspender-Hotline gibt, die montags bis freitags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr über die Nummer 0800 11 949 11 zu erreichen ist und man sich auf Wunsch direkt mit einem Mediziner verbinden lassen kann. Die Nummer der Hotline ist bundesweit einheitlich. Der Standort des Anrufers bestimmt, mit welchem DRK-Blutspendedienst der Spender verbunden wird.

Schon an dieser Stelle kann man sich beim Spender für sein Kommen bedanken. Er soll das Gefühl bekommen, dass er nicht umsonst gekommen ist, sondern nun zur Gemeinschaft der Blutspender gehört. Damit er diese Gemeinschaft spüren kann, ist das Zusammensitzen mit den anderen Blutspendedern beim Imbiss ganz wichtig. Deshalb sollte der Spender auf jeden Fall explizit zum Imbiss eingeladen werden. Will er die Einladung nicht annehmen – was häufiger bei zurückgestellten Spendern der Fall ist – sollte man darauf hinweisen, dass der Imbiss ein Dankeschön des Ortsvereins für sein Kommen ist, nicht eine „Bezahlung“ für eine geleistete Spende.

Zusammenfassung

- Der zurückgestellte Spender versteht die Rückstellung oft nicht und/oder ist enttäuscht und/oder verärgert und/oder wütend

Folgendes sollten Sie tun

- Erfassen Sie die Stimmungslage des Spenders („Wie geht es Ihnen jetzt?“)
- Erklären Sie den Sinn der Rückstellung
- Weisen Sie auf die kostenlose telefonische Hotline hin (0800 11 949 11)
- Bedanken Sie sich für das Kommen und laden Sie zum nächsten Termin ein
- Laden Sie den Spender zum Imbiss ein
- Zeigen Sie Verständnis für die Reaktion des Spenders

7. Spenderverwaltung und Spenderinformation

Mittlerweile werden die Daten eines Neuspenders am Spendeort elektronisch erfasst, auf die Daten der Wiederholspender kann man dank der mobilen Datenerfassung (MDE) direkt zugreifen.

Zu den erfassten Daten gehören: Name, Geburtsdatum und Geschlecht, die vollständige Anschrift, die Blutgruppe mit Rh-Faktor (mit Untergruppen), Anzahl der Spenden, Datum der letzten Spende/Blutentnahme, Name und Adresse des Hausarztes, Spendefähigkeits-Burteilungen (evtl. Grund und Zeitraum der Nichtspendefähigkeit). Medizinische Daten werden verschlüsselt und sind durch ein zusätzliches Passwort nur den autorisierten Ärzten zugänglich.

Jeder Neuspender erhält 4 - 6 Wochen nach der Blutspende seinen Blutspendeausweis an die auf dem Spenderformular angegebene Adresse zugeschickt. Den Ausweis erhält der Neuspender nur, wenn man die Blutgruppe feststellen konnte, er also zur Spende zugelassen wurde. Bei Folgespenden muss der Spender seinen Lichtbildausweis und seinen Blutspendeausweis vorlegen.

Eine Benachrichtigung über die Laborergebnisse erhält der Spender nur, wenn ein Laborbefund auffällig ist. Sollte der Spender keine Nachricht erhalten, bedeutet dies, dass alle Laboruntersuchungen ohne Befund gewesen sind.

Die Einladung zum nächsten Termin, der am selben Ort in der Regel etwa drei Monate später wieder stattfindet, geht ebenfalls an die auf dem letzten Termin festgehaltene Adresse. Die Einladung erhält der Spender ca. zwei Wochen vor dem Blutspendetermin. Zusätzlich könnte es sein, dass er kurz vor dem Termin eine zweite Einladung zur Erinnerung erhält oder einen Tag vor der Spende nochmals telefonisch eingeladen wird. Diese Mittel zur Spendensteigerung werden dann eingesetzt, wenn der Blutkonservenbestand in dem jeweiligen Zentrum gering ist.

Sollte der Spender aus irgendeinem Grund für einen befristeten Zeitraum (z. B. Abstand zur letzten Spende geringer als 56 Tage, 4-mal (Frauen) bzw. 6-mal (Männer) in den letzten 12 Monaten gespendet, Schwangerschaft) oder unbefristeten Zeitraum (z. B. Krebserkrankung, Hepatitis C- oder HIV-Infektion) von der Spende zurückgestellt sein, erhält er keine Einladung.

Fragen oder Wünsche – auch – zur Einladung (z. B. wenn ein Spender keine Post vom Blutspendedienst wünscht) werden über die kostenlose telefonische Hotline (0800 11 949 11) an das jeweilige Zentrum weitergeleitet.

Zusammenfassung

- Medizinische Daten werden verschlüsselt und sind nur autorisierten Ärzten zugänglich
- 4 – 6 Wochen nach der Spende erhält der Neuspender seinen Ausweis
- Nicht zugelassene Spender erhalten keinen Ausweis
- Jeder spendeberechtigte Spender erhält ca. zwei Wochen vor dem nächsten Termin die Einladung, evtl. folgt eine zweite schriftliche oder telefonische Einladung zur Erinnerung
- Nur bei auffälligen Laborbefunden wird der Spender informiert
- Fragen zur Spendereinladung werden auch über die kostenlose telefonische Hotline 0800 11 949 11 beantwortet

8. Das Abschlussgespräch mit dem Neuspender

Das Abschlussgespräch mit dem Neuspender ist ein obligatorischer Bestandteil der Betreuung. Der Spender ist Gast, der Neuspenderpate repräsentiert den Gastgeber, also das DRK. Deshalb ist es selbstverständlich, dass der Gast freundlich verabschiedet wird und direkt zum nächsten Termin eingeladen wird. Das Gespräch kann beim Imbiss oder danach erfolgen und erfüllt drei wichtige Aufgaben:

- Auf der Sachebene erhält der Spender Informationen, wie er in Zukunft in das System Blutspende eingebunden ist und wie mit seiner Spende umgegangen wird. Diese Informationen sollte der Neuspender auf jeden Fall erhalten.
- Außerdem kann das abschließende Gespräch weitere allgemeine Informationen vermitteln und Fragen klären.
- Die dritte Funktion des Abschlussgesprächs liegt auf der Beziehungsebene. Erkundigen Sie sich zunächst nach den Eindrücken und Empfindungen des Neuspenders. Sollte es für den Spender gravierende Probleme gegeben haben, bieten Sie dem Spender Ihre Hilfe an und leiten Sie das Problem direkt unter Angabe des Spendeortes, des Spendernamens und des Spendedatums an Ihren Referenten für Öffentlichkeitsarbeit weiter. Erkundigen Sie sich bitte auch nach einer Telefonnummer, unter der wir den Neuspender erreichen können.

Sollte der Neuspender Fragen haben, die Sie selbst nicht beantworten können – oder bei denen Sie unsicher sind – verweisen Sie bitte auf andere Informationsmöglichkeiten wie das Internet (www.blutspendedienst-west.de), die Broschüren des Blutspendedienstes oder die Hotline.

Im Normalfall werden diese Maßnahmen nicht notwendig sein. Auf der Beziehungsebene geht es in erster Linie darum, dem Spender für sein Kommen zu danken und ihn erneut einzuladen.

Versuchen Sie in dem Gespräch auf die Notwendigkeit der dauerhaften, regelmäßigen Blutspende hinzuweisen.

Gehen Sie aber behutsam vor: Der Spender soll nicht das Gefühl bekommen, er würde moralisch zu weiteren Blutspenden gezwungen. Wenn der Termin für den Spender angenehm war und er sich beim DRK wohl gefühlt hat, besucht er wahrscheinlich auch den nächsten Termin.

Zusammenfassung

- Im abschließenden Gespräch übernehmen Sie die Rolle eines Gastgebers
- Erkundigen Sie sich nach den Eindrücken des Spenders
- Bieten Sie bei Problemen Ihre Hilfe an
- Verweisen Sie bei weiteren Fragen auf die Informationsangebote des Blutspendedienstes (Internet, Broschüren, Hotline)
- Bedanken Sie sich für das Kommen und laden Sie den Spender direkt zum nächsten Termin ein