

## Generelt

Blodhund er et kraftig verktøy som på kort tid kan sende timeavtaler fra ProSang, (SMS og e-post) til et stort antall blodgivere. All styring av utsendelse gjøres i ProSang, automatisk eller av operatør. Innstillingene i ProSang er avgjørende for systemets vikemåte og må tilpasses den enkelte blodbank sine innkallingsrutiner.

Rutinene som er beskrevet her er utviklet over 3-4 års drift ved blodbanken i Ålesund. Banken har ca 30 tappeavtaler hver dag og bruker 3-4 timer på å få bekreftet avtalene.

**Dette gir i snitt 10 bekreftede avtaler pr. arbeidstime.**

I normal drift vil erfaringsmessig 85 % av alle utsendte timeavtaler ikke kreve videre behandling, ved at JA/NEI svar automatisk blir oppdatert i ProSang. De resterende 15 % fordeler seg på svar som kommer på e-post og SMS som NEI + tekst, samt telefonhenvendelser (5 %).

Disse henvendelsene er beskjed til blodbanken om utsettelse eller ønske om nytt avtaletidspunkt. Henvendelsene vil ofte komme umiddelbart etter en utsendelse. Sender en 100 meldinger kommer det anslagsvis 5 telefoner og 10 svar SMS og e-post, som må behandles. Det er derfor viktig at en kaller inn et passende antall i gangen, tilpasset den kapasiteten en har til å svare.

Horisont for hovedinnkalling vil ligge ca en uke fram i tid. Etterfylling skjer løpende etter hvert som avtaler avvises eller kanselleres som følge av manglende tilbakemelding.

Har i hovedsak 1 innkalling pr dag (hovedinnkalling). Unntaksvis sendes innkalling en gang til i løpet av dagen hvis det er mange ledige timer.

Informasjon til blodgiver er viktig for at en raskest mulig skal oppnå maksimal effekt av systemet. Dette er en løpende prosess som i tillegg til innkallingsfunksjonen også kan legges til mottak av blodgiver til tapping. Da kan en ut fra vedkommende sin profil i ProSang se om det er mange kanselleringer pr innkalling. Avtale beste tappetidspunkt og oppdatere profil i ProSang. Blodgiver må bli fortalt viktigheten av å besvare en henvendelse om timeavtale.

I oppstartsfasen vil det være større trykk på telefonen. Det er derfor viktig at en kaller inn i mindre mengder av gangen for å fordele belastningen over dagen.

**Hovedpunkt ( også vist i arbeidsflytskjema).**

### 1. Rydding

En starter dagen 07:30 med å behandle svar som er kommet inn etter forrige arbeidsdag slutt og oppdaterer ProSang. For en bank med 100 tappeavtaler daglig vil det ligge ca 15-20 svar.

Dette arbeidet må være avsluttet før automatisk kansellering starter i ProSang.

### 2. Automatisk kansellering av ubesvarte avtaler

Startes automatisk i ProSang på et fast valgt tidspunkt(08:30) og sletter 2 dager (valgfritt) gamle, ubesvarte tappeavtaler. Blodgiver varsles på SMS og e-post om at avtalen er kansellert som følge av manglende svar. Denne jobben kan også kjøres manuelt ved behov.

### 3. Hovedinnkalling

Her kaller en inn en "blank" dag i gangen, **1 uke + 2 dager fram i tid**. Etter hvert som rutinene blir innarbeidet kan en kalle inn for flere dager eller kalle inn en dag til om det blir lite avvisninger.

### 4. Påminnelse

Kl 10 dagen før avtale går det ut påminnelse til dem som har dette som valg i sin profil i ProSang.

### 5. Tette hull i kalender en uke fram

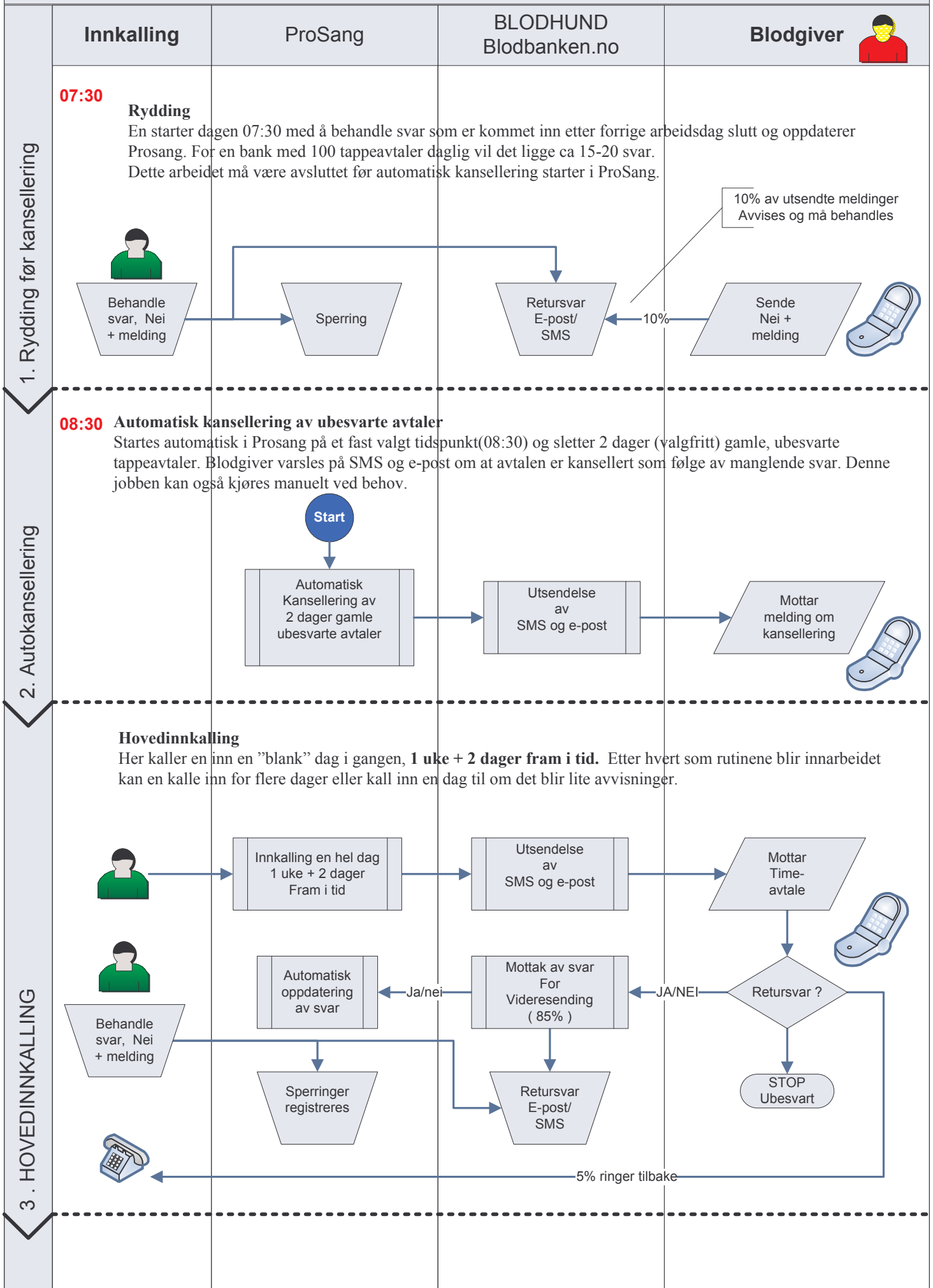
Etter at Automatisk kansellering og svar fra blodgiverne vil det bli ledige avtaler i kalenderen. Det kalles da inn samlet, eller et antall dager i gangen opp til en uke fram i tid. Her må en igjen tenke på hvor mange samtidige meldinger dom går ut og kapasitet til å besvare de (5 %) som ringer tilbake.

### 6. Manuell innkalling for neste dag. ( telefon).

Dersom en kaller inn for neste dag på SMS/e-post for seint på dagen, kan det ta for lang tid før donor svarer, slik at en må kansellere før donor har fått tid til å endelig bestemme seg. I dette tilfelle kan telefonen være en bedre løsning.

# Innkallingsrutine - Blodhund

V:13.11.07/FH



# Innkallingsrutine - Blodhund

