



醫療財團法人台灣血液基金會

高雄捐血中心

Kaohsiung Blood Center TBSF

# 台灣獻血者招募及 保留經驗分享

台灣血液基金會高雄捐血中心  
洪啟民

# 大綱

- 台灣捐血事業的概況
- 捐供血相關統計資料
- 血液如何滿足醫院需求
- 獻血者招募經驗分享
- 獻血者保留經驗分享



# 台灣捐血事業的概況

- 1974. 4. 19紅十字會耆老蔡培火先生倡導成立中華民國捐血運動協會，台灣自此步入志願無償捐血時代，至今約39年。
- 1974年8月成立台北捐血中心
- 1975年10月成立台中捐血中心
- 1976年12月成立高雄捐血中心
- 1981年7月成立台南捐血中心
- 1991年4月成立花蓮捐血中心
- 1992年5月成立新竹捐血中心

# 捐血機構之分布



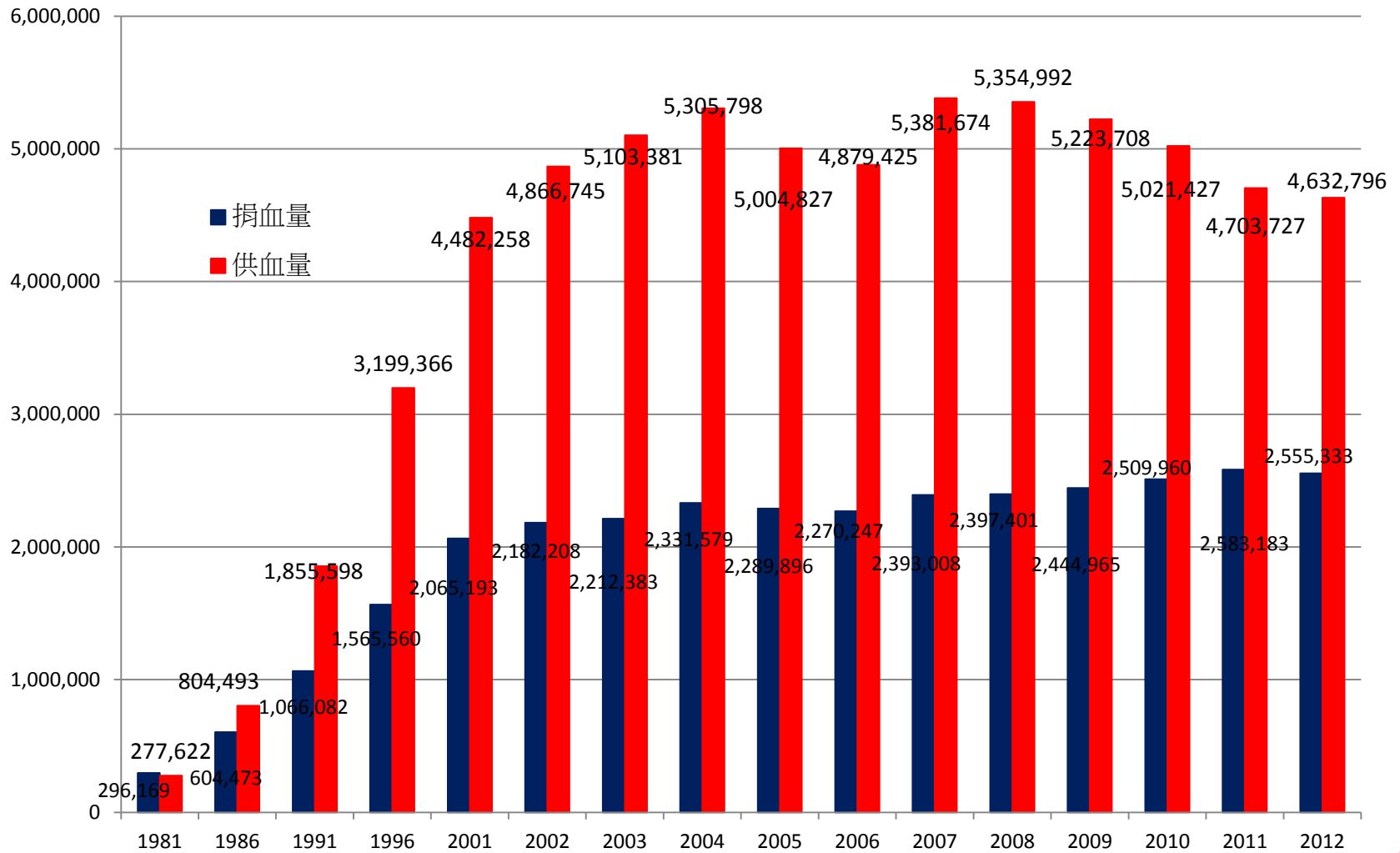
# 台灣捐血事業的概況

以2012年為例

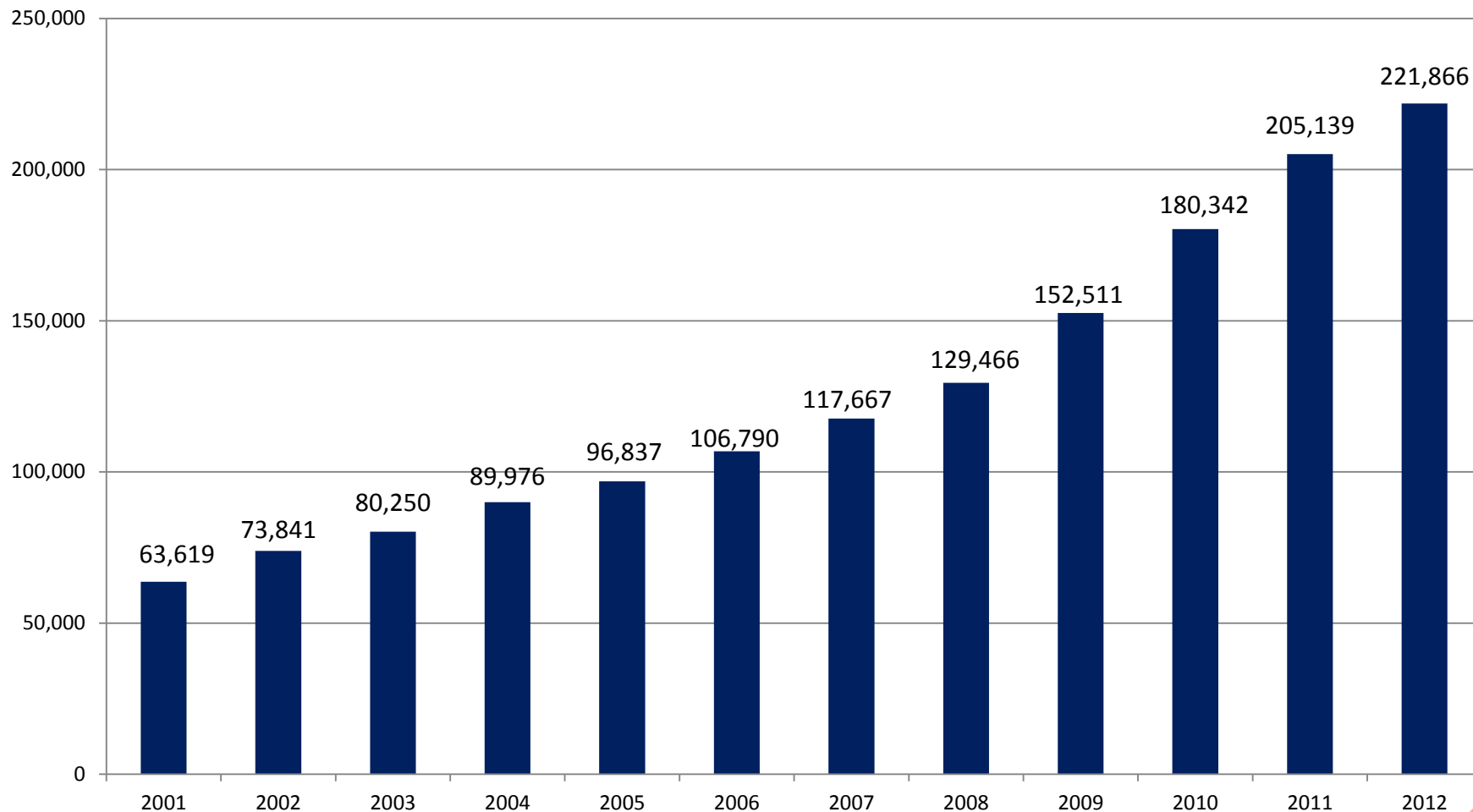
- 現有員工**1,193**人
  - 捐血量：**583**噸(人口**2,300**萬人)
    - 獻全血**2,333,467**單位
    - 獻機采血小板**221,866**單位
  - 血液供應量：**463**萬單位
  - 每千人捐血量約**25.3**公升
  - 每千人機采血小板捐血量**9.6**單位
- 高雄捐血中心
  - 現有員工**204**人  
(檢驗集中於北、高兩地)
  - 捐血量：**98.4**噸(人口**370**萬人)
    - 獻全血**393,762**單位
    - 獻機采血小板**41,055**單位
  - 血液供應量**75**萬單位
  - 每千人捐血量約**26.6**公升
  - 每千人機采血小板捐血量**11.1**單位

# 捐供血相關統計資料

# 歷年捐供血量

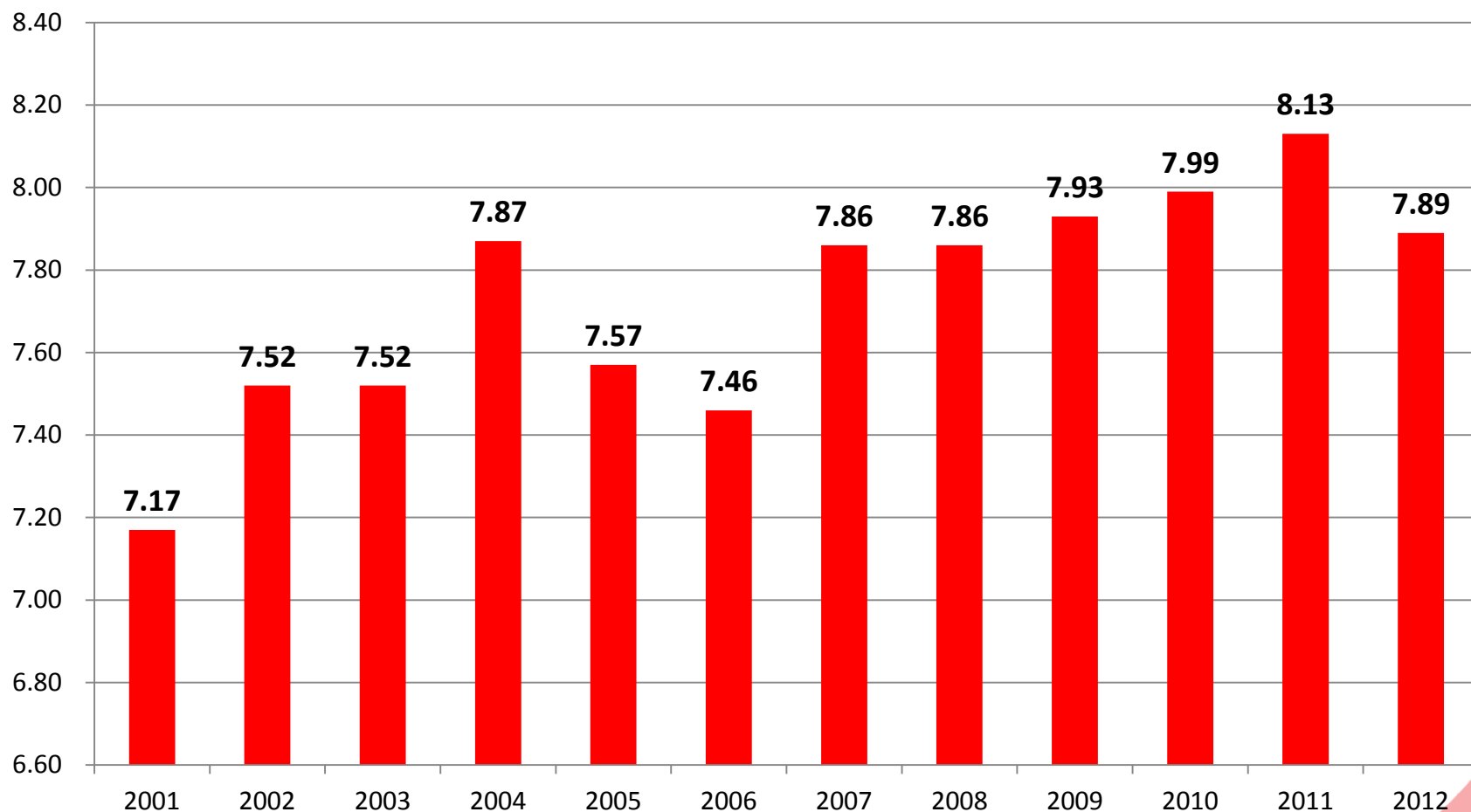


# 2001年起机采血小板捐血量





# 2001年起國民捐血率(%)



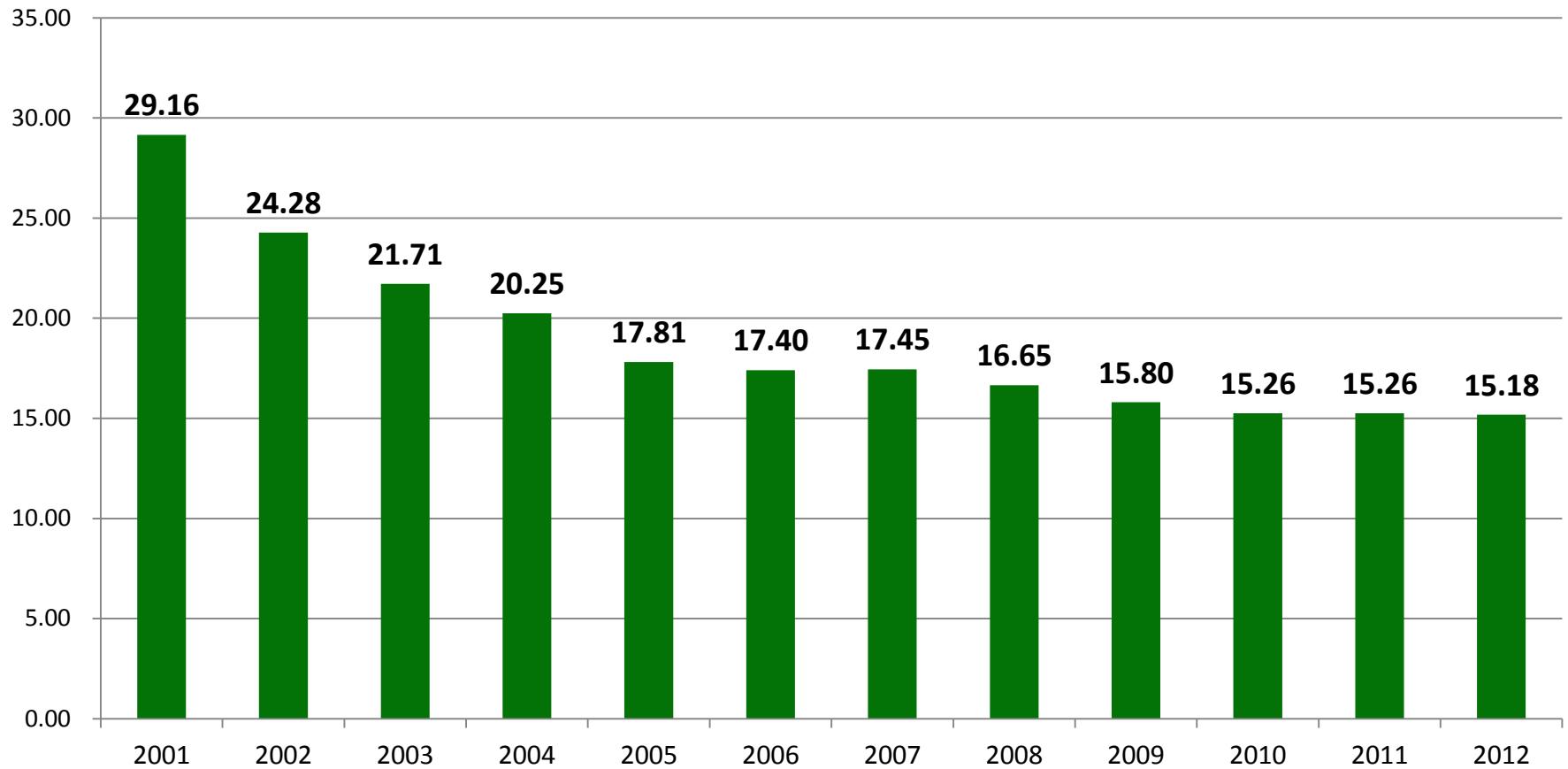
醫療財團法人台灣血液基金會

高雄捐血中心

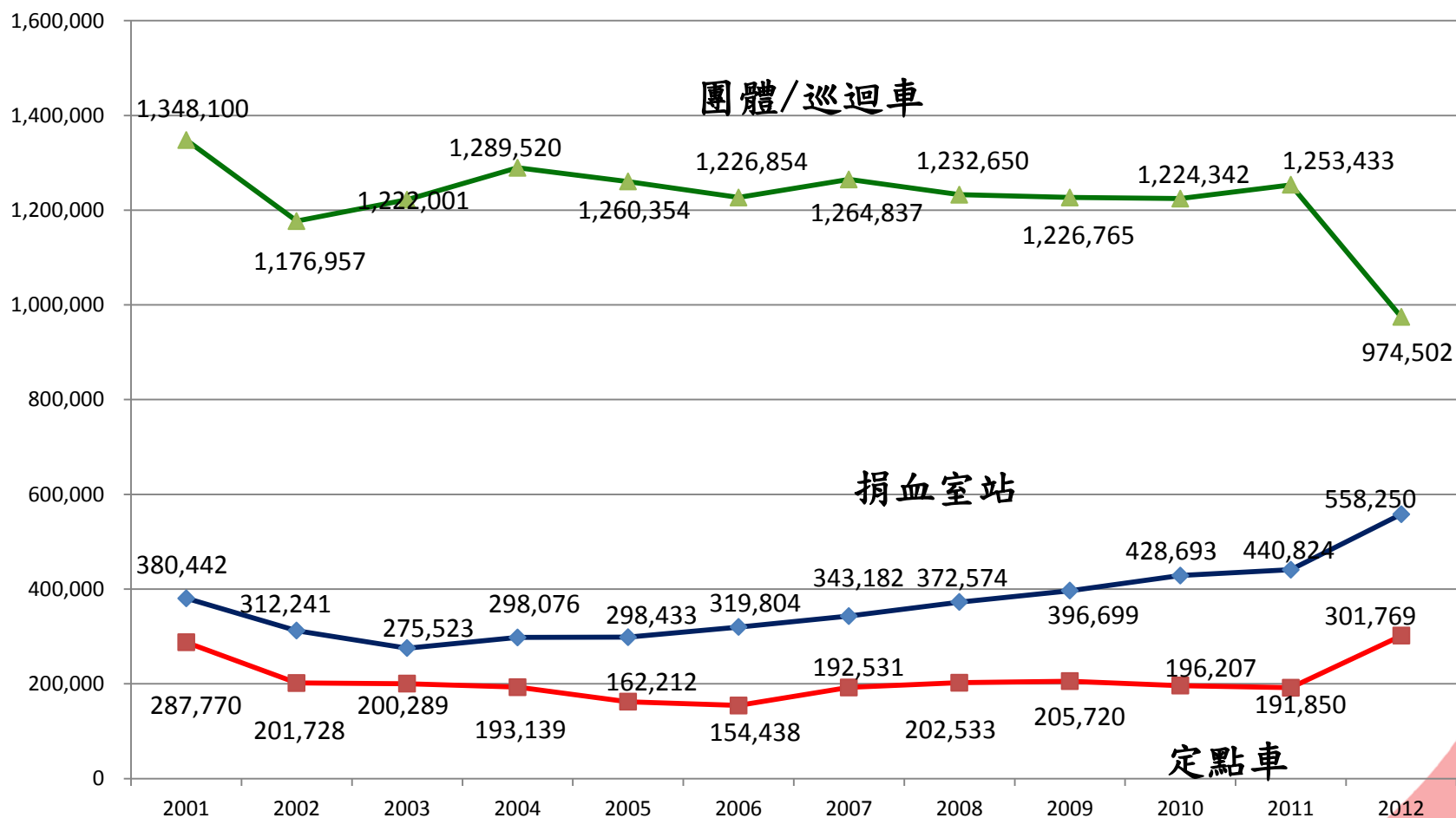
捐血救人 Kaohsiung Blood Center TBSF

捐血快樂 · 用血安全 · 自我提昇 · 永續精進

# 2001年起首次捐血率(%)

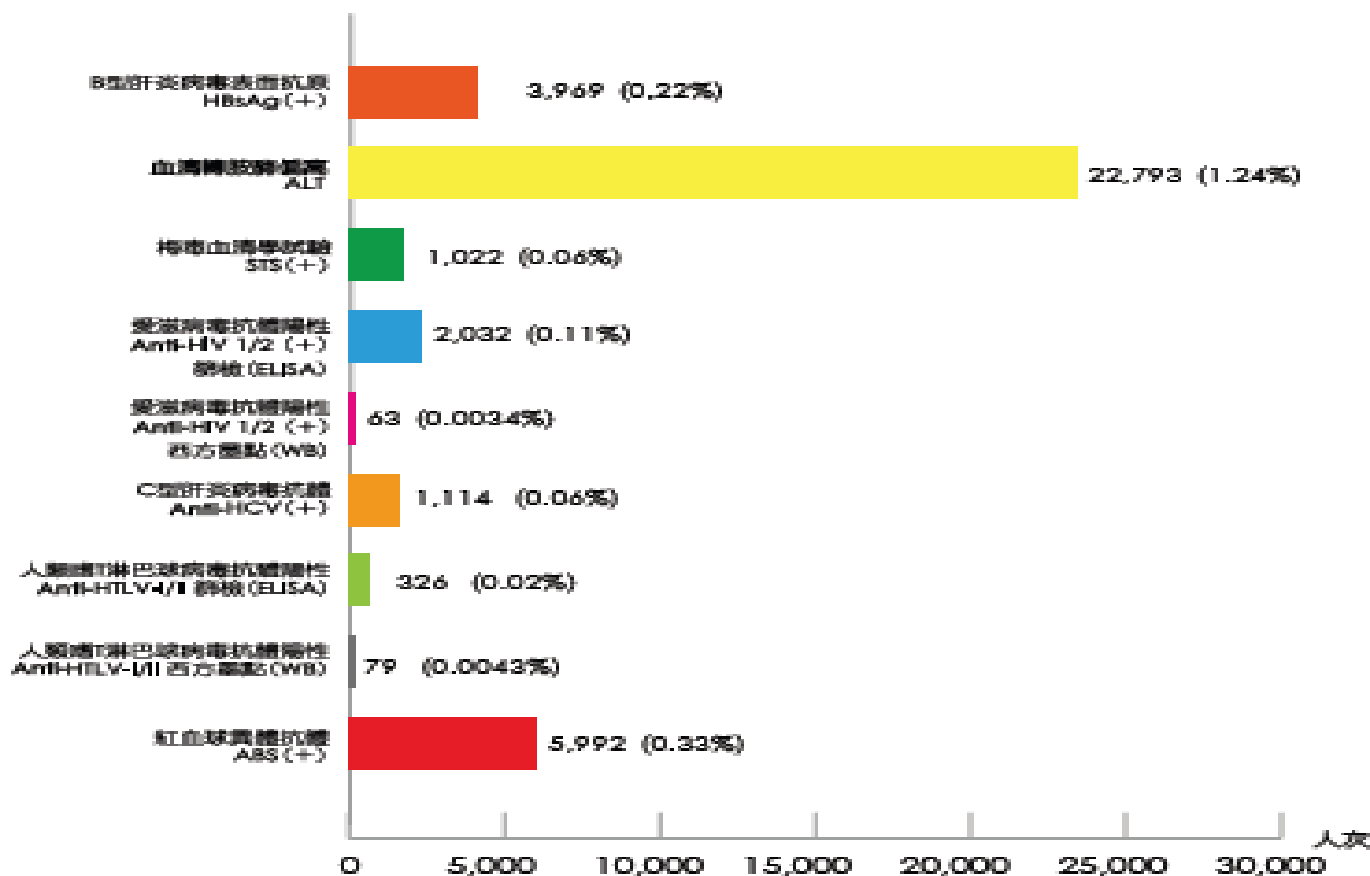


# 2001年起捐血地點分析(人次)

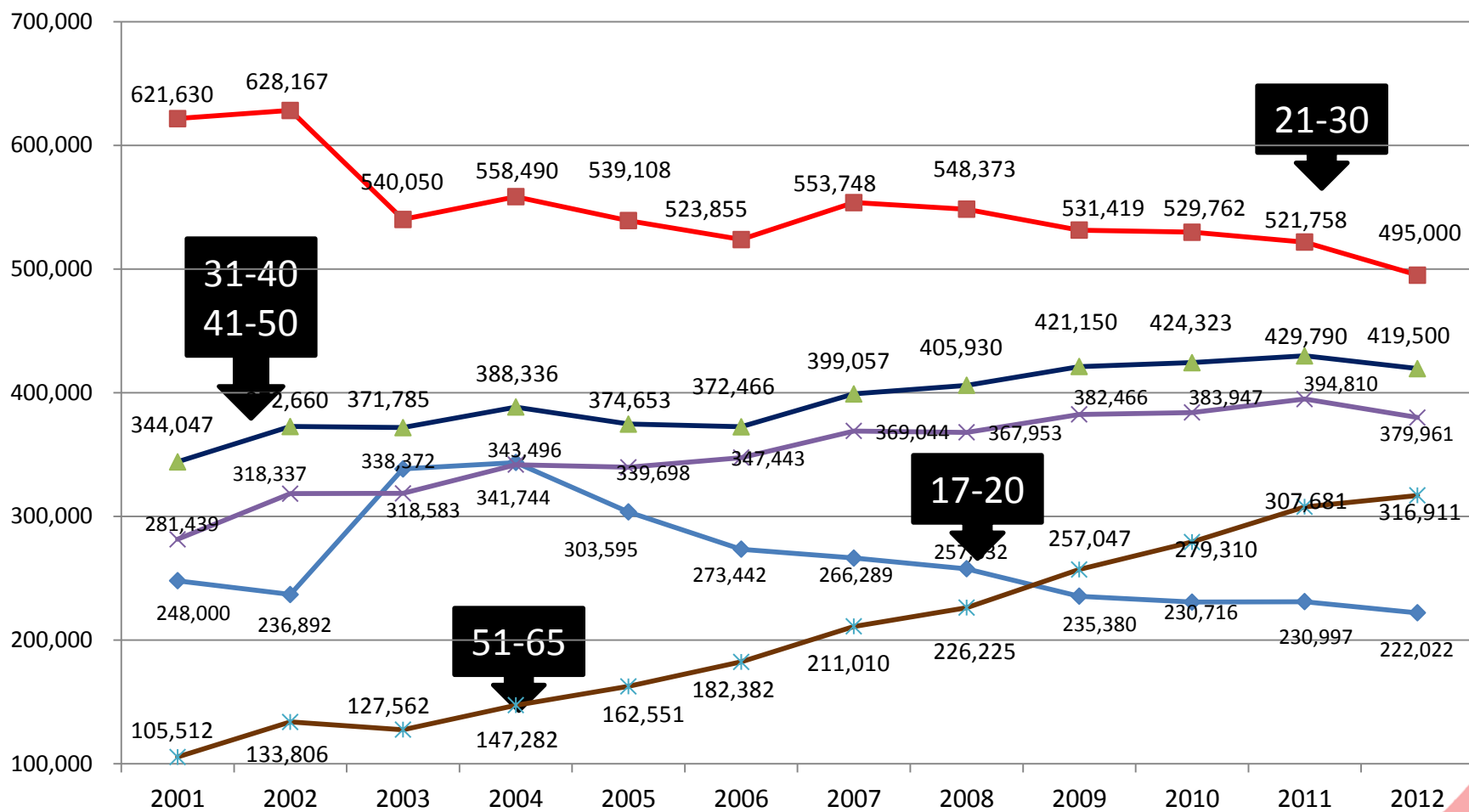


# 2012年檢驗報告不合格(%)

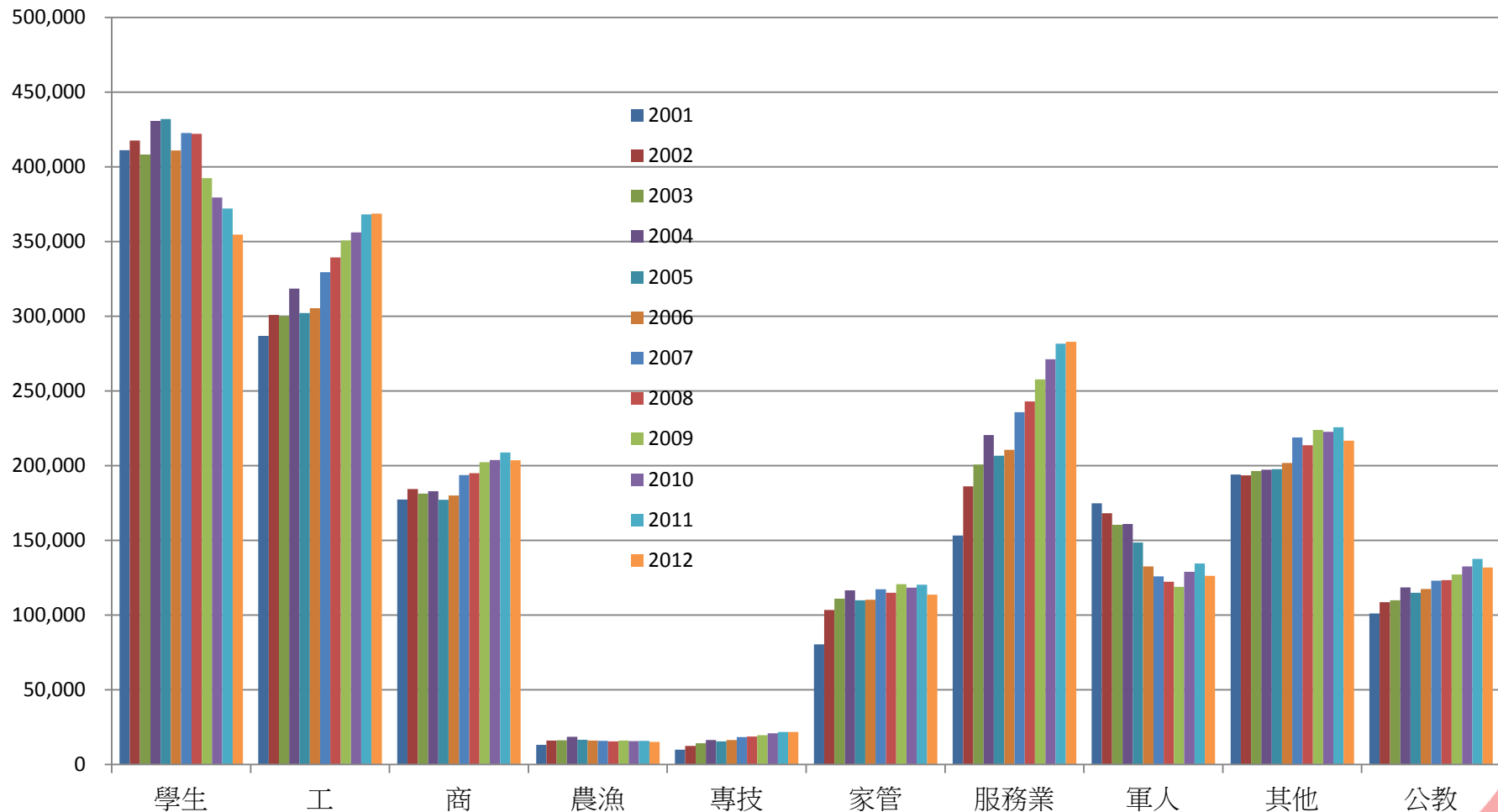
Unit : Donation /Ratio



# 2001年起捐血年齡層分析(人次)

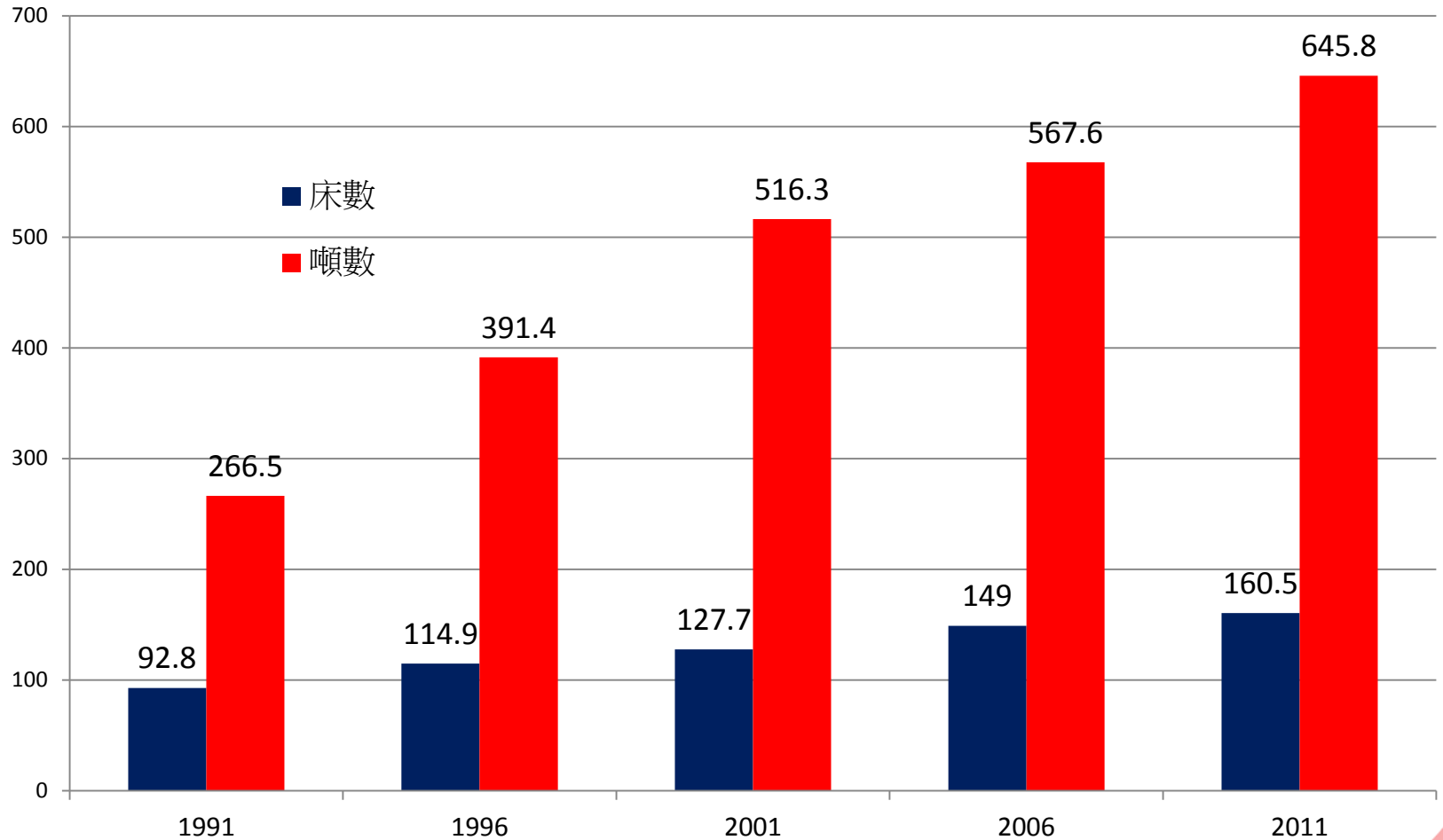


# 2001年起職業別分析(人次)



# 血液供應 如何滿足醫院需求

# 病床數(千床)vs捐血噸數





# 用血需求—奇妙的數字

- 二十年的回顧
- 2001年vs1991年
  - 病床數增加37.6% ，捐血量增加93.7%
- 2011年vs2001年
  - 病床數增加25.7% ，捐血量增加25.1%

# 血源規劃

- 捐血目標數的訂定
  - － 依據前一年醫療院所用血情形擬定全年總目標數
  - － 健保制度是否有新實施方案
- 血源規劃
  - － 先分至月目標數，分配定點及外出團體每月數量
  - － 各定點每月數量各類團體每月數量(學校、部隊、社團、機關行號)
- 聯袋會議
  - － 每週開會檢討並對修正未來計畫量

# 机采血小板采集规划

## —以高雄捐血中心為例

- 共有8個捐血室(每日的規畫數其實是不同的)

	MCS+ED台數	Trima台數	合計台數
岡山捐血室	3	0	3
楠梓捐血室	2	2	4
左營捐血室	0	2	2
前金捐血室	6	2	8
前鎮捐血室	3	0	3
鳳山捐血室	2	0	2
屏東捐血站	2	0	2
馬公捐血站	2	0	2
合計	20	6	26



# 机采血小板采集规划

## --以高雄捐血中心為例

- 2013年1-9月實際捐入情形

	月平均計畫捐入數	月1U計畫數	月2U計畫數	月平均實際捐入數
岡山捐血室	300	8	292	307
楠梓捐血室	682	36	646	731
左營捐血室	295	0	295	303
前金捐血室	1,027	67	960	1,073
前鎮捐血室	300	6	294	307
鳳山捐血室	180	0	180	188
屏東捐血站	274	48	226	279
馬公捐血站	141	45	96	139
合計	3,199	210	2,989	3,327



# 机采血小板采集规划

## —以高雄捐血中心為例

- 血小板有細菌檢驗要兩天的時間，實際庫存可用效期約3天。
- 醫院用量每天變化差距較大，領用量可以從50-250單位之間。
- 由供血部門主控庫存量，有必要時即通知採血部門調整捐入數。
- 採血部門依據通知立即增加安排捐血人或通知捐血人不需前來；**每日捐入量差距控制在5單位內。**



# 机采血小板采集規劃

## —以高雄捐血中心為例

- 供血部門主動管控醫院庫存量，依照雙方協調好的庫存量，每日早上做當天數量的分配，大醫院由中心主動配送。
- 醫院臨時有急單時，由醫院派車至中心領取。
- 如無法滿足醫院需求，透過捐血中心間的血液調撥機制，請求其他捐血中心支援。如庫存過多時，亦透過調撥機制處理。

# 机采血小板采集规划

## --以高雄捐血中心為例

- 減白血小板捐入數占所有血小板實際上已達95%。
- 供應醫院用減白收取工本材料費約30%，也就是大部分的減白都是以較低費用的非減白供應，實際上受惠的是病人。
- 分離術血小板4300點；減白分離術血小板7300點。

# 加強捐血中心與醫院間互動

- 負責醫師定期拜訪醫學中心及區域醫院，了解醫院需求。
- 技術組長、供應課長定期拜訪醫學中心、區域醫院、地區醫院了解醫院需求。
- 醫院有緊急需求時採專案管理，主動掌握醫院狀況，也讓醫院了解捐血中心的進度。
- 主動協助中小型醫院血液庫存管理，及提供血液諮詢服務。



解決缺血問題需要  
血液中心、醫院、捐血人  
三方的共同努力!!



# 屏東千人捐熱血活動



醫療財團法人台灣血液基金會

**高雄捐血中心**

Kaohsiung Blood Center TBSF

捐血快樂 · 用血安全 · 自我提昇 · 永續精進

# 愛心奉獻的分離術捐血人



Hsinchu Blood Center



醫療財團法人台灣血液基金會  
**高雄捐血中心**  
Kaohsiung Blood Center TBSF

捐血快樂 · 用血安全 · 自我提昇 · 永續精進

# 獻血者招募經驗分享

# 獻血者招募

- 運用各種行銷方式(B2C與B2B)，增強捐血曝光、好感及信任等產生捐血行為，進而提升國民捐血率。

# 獻血者招募

- B2C: 將捐血者區分成不同的群體，依照不同的屬性擬定適合的行銷組合方式。
  - 媒體廣告: 電視廣告、平面報章、電子報、電台廣播、熱血雜誌、網路行銷等，設計主題性的內容，創造捐血新聞價值廣為報導。
  - 捐血公關活動: 614世界捐血日、捐血績優表揚大會、捐血月活動、社區捐血宣傳。
  - 捷運電視、汽車客運、夜市景點及鄉鎮巡迴點分送紅包袋、「熱情屏東人·千人捐熱血」。

# 獻血者招募

- B2B: 針對同質性單位舉辦捐供血座談會、單位拜訪及行銷，積極開拓捐血業務，爭取更多機關、學校、企業的認同，並定期辦理捐血活動。
- 藉助團體單位資源(考評、記功、贈品、公假..)籌辦捐血活動。



# 獻血者招募

- 教育單位將血液常識及捐血觀念納入國中健康教育教科書；捐血觀念向下紮根。
- 針對17-24歲年輕族群加強宣導，舉辦學校健康講座。
- 廣設捐血點，方便民眾就近捐血

# 机采献血者招募

- 以到捐血室的500CC捐血人為優先對象，由第一線採血同仁進行宣導衛教，說明減白分離術血小板**對病患的好處**——要用利他觀念。
- 抽取血液檢體進行CBC檢測，合乎減白分離術條件的捐血人即安排捐血時間；不合乎條件者繼續捐全血。
- 對外出團體或到定點車捐血者也進行宣導，有意願者請捐血人至捐血室捐血。

# 机采献血者招募

- 與捐全血不同的條件(捐血前血小板計數)
  - MCS+ED非減白1U 15萬/u1
  - MCS+ED減白1U 18萬/u1
  - MCS+ED減白2U 30萬/u1
  - MCS+ED非減白2U 30萬/u1
  - Trima減白2U 25萬/u1

# 机采献血者招募

- 與捐全血不同的條件：
  - 白血球計數4,000-10,000/u1
  - 血色素上限男性18.5g/dl，女性16.5g/dl
  - 血小板計數上限60萬/u1，連續3次高於45萬/u1不宜捐血
  - .....

# 机采献血者招募

- 藉由捐血活動或宣導，將捐血人引導到捐血室捐血，增加Donor Pool。
- 社區型的捐血活動對机采捐血人的招募最有效，因為有地緣性(鄰居)，方便捐血人安排時間，台灣的作法大都以這種方式。
- 假日雖好招募，但畢竟要考量需求性，須限制捐入量，才不會效期過於集中，平常日捐入量要提升，讓捐血人知道應配合供血需求。

# 高雄市捷運前鎮捐血室



# 高雄市左營捐血室



# 社團大力支持捐血活動





# 學校師長鼓勵學生踴躍加入捐血行列



醫療財團法人台灣血液基金會

高雄捐血中心

捐血救人 Kaohsiung Blood Center TBSF

捐血快樂 · 用血安全 · 自我提昇 · 永續精進



# 獻血者保留經驗分享

# 留住既有捐血人

- 服務面：優質的服務從「心」做起
  - 工作人員遵循服務禮儀，定期參與禮儀訓練。
  - 設立意見箱及mail，即時改善及回覆。
  - 內部稽核及神秘客稽核，服務滿意度調查。
  - 推動全員公關，組織之成員由上至下，貫策組織的文化、目標及使命，建立良好社會形象。
  - 工作人員和捐血人建立朋友的關係，熟悉捐血人的作息，知道哪一個時段才是最好連絡及安排捐血時間。

# 留住既有捐血人

- 價值情感面：「我不認識你・但我謝謝你」
  - 連結了捐血人與病友：被需要與需要、健康與不健康、救人與被救等生命奉獻與延續的大愛精神之展現。
  - 捐血是生命奉獻的展現，捐血人是有被需要，並具有健康的身體才可以救人，讓生命再現光彩延續，無對價關係。
  - 捐血中心是傳遞愛心的橋樑，決不能讓捐血人認為是捐血給捐血中心，將利他的概念引導關注在病友身上，愛心才會綿延不絕。

# 您的無私奉獻 將拯救一條生命



## 全世界大約有2460萬人正和癌症搏鬥



外科手術、放射線治療與化療是癌症病患主要的治療方式。



血小板大量減少是化療副作用之一。這些癌症病患會因體內血小板不足，而導致小傷口流血不止。甚至可能造成腦部、腸道與膀胱等器官內出血。

對於這些病患來說，輸血小板是必要的！

## 您的血小板是世界上最好的禮物！

血小板的保存期限很短，僅有5天。

穩定的血小板供應，才不致療程中斷。



您可以藉著分離術捐血，提供血小板來幫助癌症病患！透過分離術的方式捐獻血小板，您可以捐出相當於6至12倍傳統全血所得到的血小板。這一袋分離術血小板，正好足夠一個病人使用。

藉著分離術捐獻血小板，每2週您便可捐血救人一次。但是，全血捐血至少要等2個月才能再次捐血。

今天就使用分離術捐獻您的血小板，幫助更多的病患。詳情請洽各捐血中心。



醫療財團法人台灣血液基金會

捐血救人 台北捐血中心



醫療財團法人台灣血液基金會

高雄捐血中心

捐血救人 Kaohsiung Blood Center TBSF

捐血快樂 · 用血安全 · 自我提昇 · 永續精進

# 留住既有捐血人

- 環境面：
  - 包含捐血空間及設備，在從門外的標識，延伸至內部的空間設計及配備，提供整體性及專業性的環境。
- 功能面：
  - 捐血可以促進新陳代謝與健康作連結，塑造捐血民眾成為社會**健康之表徵**。
- 時機點：
  - 如慶祝生日、日行一善、17歲成年禮、母(父)親節或忌日對父母的感恩。

# C2C的口碑行銷 激發更深植人心的 顧客忠誠度



# 捐血績優表揚大會



捐血救人

醫療財團法人台灣血液基金會

高雄捐血中心

Kaohsiung Blood Center TBSF

捐血快樂 · 用血安全 · 自我提昇 · 永續精進

# 2013.6.14世界捐血人日 高雄市陳菊市長親自參與



# 2013.7.27馬總統第186次捐血



# 感謝您的聆聽

