დონორების მართვის სახელმძღვანელო

DONOR MANAGEMENT MANUAL

პროექტი DOMAINE

რედაქტორი
ვიმ დე კორტი

ასოცირებული რედაქტორი
ინგრიდ ველდჰუიზენი

სარედაქციო საბჭო
პედი ბოულერი
ირლანდიის სისხლის გადასხმის სამსახური
ირლანდია

საკორესპოდენტო მისამართი
პროექტი DOMAINE
სანქუინის სისხლის მიწოდების ფონდი
საფოსტო ყუთი
1013 6501 BA
Nijmegen,
ნიდერლანდები

საავტორო უფლება © 2010 DOMAINE პროექტი
ყველა უფლება დაცულია. არ უნდა მოხდეს ამ პუბლიკაციის არცერთი ნაწილის კვლავწარმოება, შენახვა ძიების სისტემაში ან გადაცემა, ნებისმიერი ფორმით ან საშუალებით, ელექტრონული, მექანიკური, ფოტოკოპირების, ჩაწერის ან ინფორმაციის შენახვის ან მოძიების სისტემის ჩათვლით, გამომცემლის წინასწარი წერილობითი ნებართვის გარეშე.

ინგლისური ვერსიის რედაქტორი
მერი კონდრენი

ISBN
978-90-815585-1-8

გრაფიკული დიზაინი
www.studioduel.nl

თანადაფინანსება
ეს სახელმძღვანელო შექმნილია DOMAINE პროექტის ფარგლებში, რომელიც თანაფინანსდებოდა ევროკავშირის მხრიდან, საზოგადოებრივი ჯანდაცვის პროგრამის ფარგლებში.

პასუხისმგებლობის უარყოფა
ამ სახელმძღვანელოს შინაარსი, აუცილებელი წესით, არ ასახავს ევროკომისიის შეხედულებებს. არც კომისიას, არც ერთ პირს არ შეუძლია პასუხისმგებელი იყოს ამ ანგარიშში მოცემული ინფორმაციის გამო. რედაქტორები, ავტორები და ავტორები არ იღებენ პასუხისმგებლობას ამ სახელმძღვანელოს გამოყენებაზე.

თარგმანი ინგლისურიდან ქართულ ენაზე: დელტას მთარგმნელობითი ჯგუფი
მთარგმნელი: ლელა აბდუშელიშვილი
თარგმნის რედაქტორი: გიორგი ყუფარაძე

რედაქტორები

რედაქტორი
ვიმ დე კორტი
Stichting Sanquin Bloedvoorziening (სანქუინის სისხლის მიწოდების ფონდი)
ნიდერლანდები

ასოცირებული რედაქტორი
ინგრიდ ველდჰუიზენი
Stichting Sanquin Bloedvoorziening (სანქუინის სისხლის მიწოდების ფონდი)
ნიდერლანდები

ჟილ ფოლეა
Établissement Français du Sang (ფრანგული სისხლის დაწესებულება) საფრანგეთი

მათეოს დემეტრადესი
თალასემიის საერთაშორისო ფედერაცია
კვიპროსი

კრისპინ ვიკენდენი
NHS სისხლი და ტრანსპლანტაცია
გაერთიანებული სამეფო

რედაქტორის ასისტენტი
ელზე ვაგენმანსი
Stichting Sanquin Bloedvoorziening (სანქუინის სისხლის მიწოდების ფონდი)
ნიდერლანდები

ავტორები და თანა რედაქტორები

ავტორები
თომას ბარტი
Blutspendedienst Sweizerisches Rotes Kreuz (შვეიცარიის წითელი ჯვრის სისხლის გადასხმის სამსახური) შვეიცარია

ლეს ბარტლეტი
უელსის სისხლის სამსახური
გაერთიანებული სამეფო

მოირა კარტერი
შოტლანდიის სისხლის გადასხმის ეროვნული სამსახური
გაერთიანებული სამეფო

ანჯელო დეჯორჯო
მალტის სისხლის გადასხმის ეროვნული სამსახური
მალტა

მათეოს დემეტრადესი
თალასემიის საერთაშორისო ფედერაცია
კვიპროსი

ალინა-მირელა დობროტა
სამხრეთ-აღმოსავლეთ ევროპის ჯანდაცვის ქსელი
რუმინეთი

დრაგოსლავ დომანოვიჩი
Zavod Republike Slovenije za transfuzijsko medicino (სლოვენიის სისხლის გადასხმის ცენტრი) სლოვენია

ჟილ ფოლეა
Établissement Français du Sang (ფრანგული სისხლის დაწესებულება) საფრანგეთი

სტეფანო ფონტანა
Regionale Blutspendedienst Schweizerisches Rotes Kreuz Bern AG (შვეიცარიის წითელი ჯვრის ბერნის რეგიონალური სისხლის გადასხმის სამსახური) შვეიცარია

მარკუს ჯარნიგი
Österreichisches Rotes Kreuz (ავსტრიის წითელი ჯვარი) Blutspendezentrale für Wien, Niederösterreich und Burgenland (ვენის, ქვემო ავსტრიისა და ბურგენლანდის სისხლის ცენტრი)
ავსტრია

ჩარლზ კინი
ჩრდილოეთ ირლანდიის სისხლის გადასხმის სამსახური
გაერთიანებული სამეფო

ვიმ დე კორტი
Stichting Sanquin Bloedvoorziening (სანქუინის სისხლის მიწოდების ფონდი)
ნიდერლანდები

მარია კრალი
Österreichisches Rotes Kreuz (ავსტრიის წითელი ჯვარი) Blutspendezentrale für Wien, Niederösterreich und Burgenland (ვენის, ქვემო ავსტრიისა და ბურგენლანდის სისხლის ცენტრი)
ავსტრია

რიინ კულასტე
Põhja-Eesti Regionaalhaigla (ჩრდილოეთ ესტონეთის რეგიონალური საავადმყოფო)
ესტონეთი

გაი ლევი
Blutspendedienst Sweizerisches Rotes Kreuz (შვეიცარიის წითელი ჯვრის სისხლის გადასხმის სამსახური) შვეიცარია

სოკრატე მენელაუ
Κέντρο Αίματος Κύπρου (Cyprus Blood Establishment)
კვიპროსი

ელენ მაკსვინი
ირლანდიის სისხლის გადასხმის სამსახური
ირლანდია

მარიო მუონი
Instituto Português do Sangue, IP
(პორტუგალიური სისხლის
ინსტიტუტი) პორტუგალია

სატუ პასტილა
Suomen Punainen Risti Veripalvelu
(ფინეთის წითელი ჯვრის
სისხლის სამსახური) ფინეთი

გორდონ რედპათი
შოტლანდიის სისხლის გადასხმის
ეროვნული სამსახური
გაერთიანებული სამეფო

ზოი სიდერასი
Κέντρο Αίματος Κύπρου
(Cyprus Blood Establishment)
კვიპროსი

ანიტა ცაგელარი
Regionale Blutspendedienst Schweizerisches
Rotes Kreuz Bern AG (შვეიცარიის წითელი
ჯვრის ბერნის რეგიონალური სისხლის
გადასხმის სამსახური) შვეიცარია

ინგრიდ ველდჰუიზენი
Stichting Sanquin
Bloedvoorziening (Sanquin Blood
Supply Foundation)
ნიდერლანდები

ელზე ვაგენმანსი
Stichting Sanquin
Bloedvoorziening (Sanquin Blood
Supply Foundation)
ნიდერლანდები

კრისპინ ვიკენდენი
NHS სისხლი და ტრანსპლანტაცია
ინგლისი

კონტრიბუტორები

შანტალ ადჟუ
Établissement Français du Sang
(ფრანგული სისხლის
დაწესებულება) საფრანგეთი

ფრედერიკ ბიგეი
Établissement Français du Sang
(ფრანგული სისხლის
დაწესებულება) საფრანგეთი

პედი ბოულერი
ირლანდიური სისხლის გადასხმის
სამსახური
ირლანდია

თომას ბურკჰარდტი
Deutsches Rotes Kreuz Blutspendedienst Baden-Württemberg - Hessen gGmbH (გერმანიის
წითელი ჯვრის სისხლის დონაციის
სამსახური)
გერმანია

ერჟებეტ ეგერვარი
Országos Vérellátó Szolgálat
(უნგრეთის სისხლის გადასხმის ეროვნული
სამსახური)
უნგრეთი

Ülo Lomp
Põhja-Eesti Regionaalhaigla
(ჩრდილოეთ ესტონეთის
რეგიონალური საავადმყოფო)
ესტონეთი

პოლონკა მალი
Zavod Republike Slovenije za transfuzijsko
medicino (სლოვენიის სისხლის გადასხმის
ცენტრი) სლოვენია

კლერ მაკდერმოტი
ირლანდიური სისხლის გადასხმის
სამსახური
ირლანდია

მარკუს მიულერი
Deutsches Rotes Kreuz Blutspendedienst
Baden-Württemberg - Hessen gGmbH
(გერმანიის წითელი ჯვრის სისხლის
დონაციის სამსახური) გერმანია

ბოშტიან ნოვაკი
Rdeči križ Slovenije (სლოვენიის წითელი
ჯვარი)
სლოვენია

პიტ უოტერკეინი
Het Belgische Rode Kruis Dienst voor het Bloed
(ბელგიის წითელი ჯვრის სისხლის
სამსახური)
ბელგია

DOMAINE მრჩეველთა საბჭო

ჯერონ დე ვიტი
Stichting Sanquin
Bloedvoorziening (Sanquin Blood
Supply Foundation)
ნიდერლანდები

ფილიპო დრაგო
სისხლის დონორი ორგანიზაციების
საერთაშორისო ფედერაცია
იტალია

ანდროულა ელეფთერიუ
თალასემიის საერთაშორისო ფედერაცია
კვიპროსი

მარტინ გორჰემი
The Douglas-Gorham Partnership Ltd
გაერთიანებული სამეფო

ანგუს მაკმილან დუგლასი
The Douglas-Gorham Partnership Ltd
გაერთიანებული სამეფო

დირკ მეუზელი
ჯანმრთელობისა და მომხმარებელთა
აღმასრულებელი სააგენტო
ლუქსემბურგი

ერჰარდ სეიფრიდი
Deutsches Rotes Kreuz Blutspendedienst
(გერმანიის წითელი ჯვრის სისხლის
სამსახური) ტრანსფუზიური მედიცინისა
და იმუნოჰემატოლოგიის ინსტიტუტი
გერმანია

წინასიტყვაობა

ძვირფასო მკითხველო,

ევროპის 34 ქვეყნის 50-მდე სისხლის დაწესებულებამ შეიტანა წვლილი თქვენს წინაშე არსებული სახელმძღვანელოს შედგენაში, სისხლის დონაციის სამყაროსთვის დამახასიათებელი „ნებაყოფლობითი, არაანაზღაურებადი" ჩართულობის შესახებ ინფორმაციის გაზიარებით. ამრიგად, სახელმძღვანელო აერთიანებს ცოდნას და გამოცდილებას სისხლის დონორთა მართვის შესახებ მთელი ევროპის მასშტაბით.

მოცემულ გამოცემაში ყურადღებაა გამახვილებული ევროპაში სისხლის დონორთა მართვის სამეტაპიანი, ევროპული პროექტ „დომეინ"-ის განხორციელების მეორე ეტაპის შედეგების შესახებ, რომლის თანადაფინანსება განახორციელა ევრო-კომისიამ. პროექტის პირველ ეტაპზე განხორციელდა დონორთა მართვის კვლევა მთელი ევროპის მასშტაბით და მისი შედეგები წინამდებარე სახელმძღვანელოში დეტალურადაა წარმოდგენილი. მესამე ეტაპზე დაგეგმილია სასწავლო კურსის შემუშავება დონორთა მართვაზე უშუალოდ დონორების მენეჯერებისთვის, რომელიც ბუნებრივად დაეფუძნება წინამდებარე სახელმძღვანელოში მოცემულ ინფორმაციას.

სისხლის დონორთა მართვა სისხლის გადასხმის ჯაჭვის თავდაპირველი რგოლია. ამ ეტაპზე სწორი ქმედება ხელს შეუწყობს ყველა შემდგომი ეტაპის წარმატებას და სისხლის გადასხმის თერაპიას გახდის უფრო უსაფრთხოს და იაფს. თუ ამ საწყის ეტაპზე არასწორ ქმედებას ექნება ადგილი, ეს მთლიან ჯაჭვზე მოახდენს უარობით ზეგავლენას, რაც ხშირად გამოუსწორებელიც კი არის.

დარწმუნებული ვართ წინამდებარე სახელმძღვანელო დაეხმარება სისხლის დაწესებულებებს სწორად შეიმუშაონ თავიანთი პოლიტიკა და უზრუნველყონ ისეთი ორგანიზაციული მხარდაჭერა, რომელიც მათი მრავალ პაციენტის უსაფრთხო და სათანადო სისხლის გადასხმის გარანტი იქნება.

შესაბამისად, ჩვენ სრულ მხარდაჭერას გამოვთქვამთ პროექტ „დომეინის" მონაწილეთა სურვილის მიმართ წარმატებით მოახდინონ წინამდებარე სახელმძღვანელოში მოცემული ცოდნის გავრცელება და კიდევ უფრო გააძლიერონ სისხლის დონაციის მართვა ევროპაში.

ჯერონ დე ვიტი
ევროპული სისხლის ალიანსის
DOMAINE მრჩეველთა საბჭოს
თავმჯდომარე

ერჰარდ სეიფრიდი
DOMAINE მრჩეველთა საბჭოს წევრი
სისხლის გადასხმის საერთაშორისო
საზოგადოების პრეზიდენტი

სარჩევი

წინასიტყვაობა 7

ნაწილი 1 ზოგადი ასპექტები

შესავალი

1.1 ზოგადი მიმოხილვა 12

1.2 სახელმძღვანელოს სტრუქტურა 17

დომენის პროექტის (DOMAINE PRIOJECT) კვლევა ევროპაში დონორთა მენეჯმენტის შესახებ

2.1 დომენის პროექტის კვლევა ევროპაში დონორთა მენეჯმენტის შესახებ 22

2.2 გამოკითხვის შედეგები 25

არქიტექტურა და ინფრასტრუქტურა

3.1 სისხლის დაწესებულებების ორგანიზაციული სტრუქტურა 32

3.2 დონორთა მენეჯმენტის პროცესის ეტაპები 33

3.3 საქმიანობის შედეგების ინდიკატორები (PIs) 39

3.4 ფინანსური ასპექტები 42

3.5 კონკურენცია კერძო კომპანიების მხრიდან 49

დონორთა ბაზა

4.1 განსაზღვრებები 56

4.2 დონორთა ბაზა და დონორთა მართვის პროცესი 69

4.3 დონორის ბაზა და დონორის ტიპები 72

4.4 დონორის ბაზა და დონორის მახასიათებლები 75

4.5 დონაციის ტიპი და პასუხი დონაციის შესახებ მოწვევაზე 80

ნაწილი 2 დონორების მენეჯმენტი პრაქტიკაში

დონორების რეკრუტირება

5.1 მარკეტინგი 84

5.2 დონორებზე მიმართული მარკეტინგის პრინციპები 87

5.3 მარკეტინგული პოზიციონირების ინსტრუმენტები რეკრუტირებისთვის 90

5.4 რეკრუტირების ოპერატიული მარკეტინგის ინსტრუმენტები 97

დონორის შენარჩუნება

6.1 მარკეტინგი და შენარჩუნება 104

6.2 მარკეტინგული პოზიციონირების ინსტრუმენტები შენარჩუნების პროცესში 105

6.3 ოპერატიული მარკეტინგის ინსტრუმენტები შენარჩუნების პროცესში 106

6.4 ურთიერთობის მარკეტინგის ინსტრუმენტები შენარჩუნებისთვის 111

6.5 აღიარება 117

6.6 დონორთა კმაყოფილების მონიტორინგი 119

6.7 საქმიანობის შედეგების ინდიკატორები (PI) შენარჩუნების პროცესისათვის 121

შეგროვება

7.1 შეგროვების ორგანიზება 124
7.2 დონაციის პროცესი და ინფრასტრუქტურა 129
7.3 ლოგისტიკა 133
7.4 შეგროვების პროცესის შედეგების ინდიკატორები 134
7.5 დონორების შერჩევა 137
7.6 დაწუნება 145
7.7 სისხლის აღების პროცედურები 152

დონორის უსაფრთხოების საკითხები

8.1 გვერდითი მოვლენები და რეაქციები სისხლის დონაციის დროს 158
8.2 გვერდითი მოვლენები და რეაქციები: სხვა სიტუაციები 169
8.3 დონორთა საკონსულტაციო სერვისების ჩამოყალიბება 171

მრავალჯერადი გადასხმის მქონე პაციენტები

9.1 მრავალჯერადი ტრანსფუზიის მქონე პაციენტები 180
9.2 მრავალჯერადი ტრანსფუზიის მქონე პაციენტები და დონორის მობილობა 185

განსაკუთრებული სიტუაციები

10.1 დონორის მენეჯმენტი კატასტროფის სიტუაციებში
10.2 მედია 202

ნაწილი 3 მხარდამჭერის საკითხები

ადამიანური რესურსების მართვა

11.1 საჭირო კვალიფიკაცია 210
11.2 ტრენინგი 216

ინფორმაციული ტექნოლოგიები

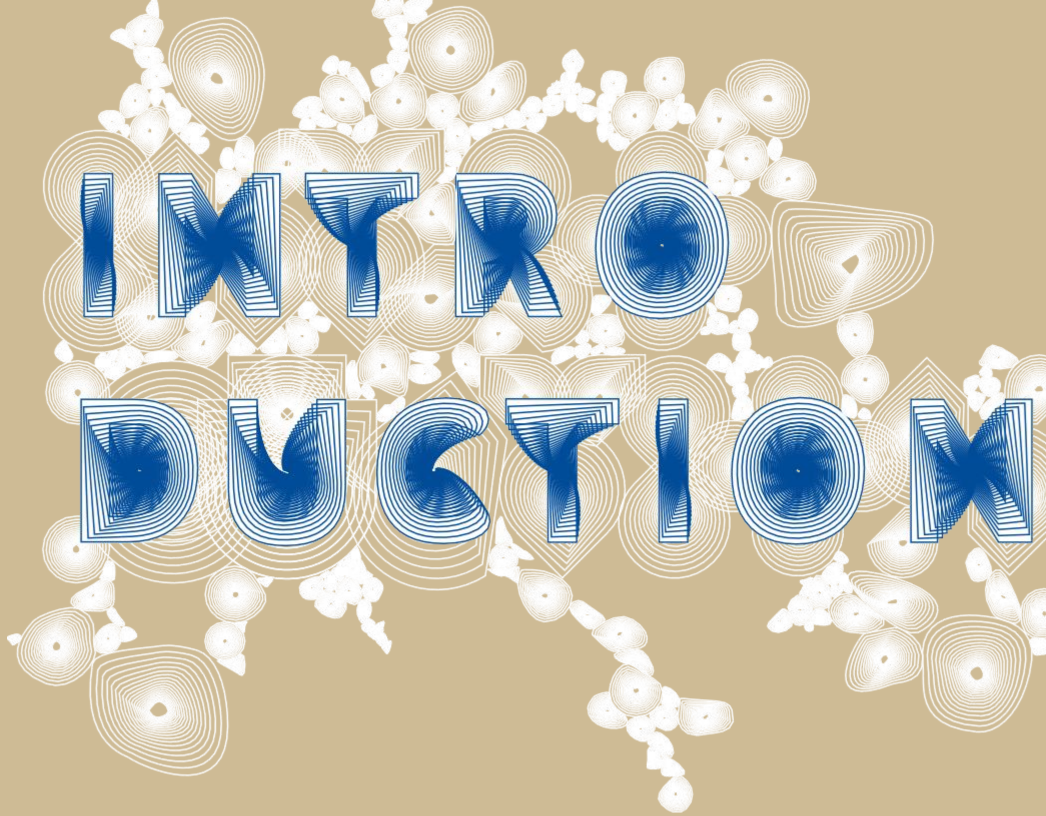
12.1 ძირითადი საკითხები 222
12.2 ტექნიკური ასპექტები 226

ეთიკური მოსაზრებები

13.1 სისხლის დონაციის ეთიკური საკითხები 236
13.2 ეთიკურ-სამართლებრივი საკითხები დონორებთან ურთიერთობისას 243

დანართები

დანართი I შესაბამისი ორგანიზაციების ვებგვერდები 248
დანართი II DOMAINE პარტნიორების ვებგვერდები 249
დანართი III დირექტივა 2002/98/EC 251
დანართი IV კომისიის დირექტივა 2004/33/EC 263
დანართი V კომისიის დირექტივა 2005/61/EC 297
დანართი VI კომისიის დირექტივა 2005/62/EC 289
დანართი VII საბჭოს რეკომენდაცია 98/463/EC 299
ლექსიკონი/გლოსარი 315



ავტორები:
ვიმ დე კორტ
ინგრიდ
ველდჰუიზენ
ელზე
ვაგენმანსი

თავი
01