



LES ACTEURS DE LA COLLECTE

SOMMAIRE



EN AMONT DE LA COLLECTE

Quelles sont les attentes des donneurs ?

Quelles sont les attentes de l'EFS et des ADSB ?

La planification d'une collecte

LE JOUR DE LA COLLECTE

L'accueil en collecte

La gestion de l'attente

L'entretien médical

Le prélèvement

La collation : organisation et hygiène

Le malaise : reconnaître, gérer et réduire

APRÈS LA COLLECTE

MISES EN SITUATION

JOUR DE COLLECTE

« Dans ma commune, ils organisent toujours la collecte le mardi et moi je termine mon travail à 19h. Faut pas s'étonner s'ils me voient jamais ! »

CONVOCATION

« Je ne comprends pas, je ne reçois jamais d'invitation à la collecte de ma commune alors que ma voisine si. Heureusement que je vois les affiches à la boulangerie ! »

ATTENTE

« Ils pourraient mettre un peu plus de personnel sur cette collecte, il y a de l'attente à chaque fois »





EN AMONT DE LA COLLECTE

EN AMONT DE LA COLLECTE

Quelles sont les attentes des donneurs ?

A QUOI EST-IL SENSIBLE ?

- ❖ Un accueil personnalisé
- ❖ Un lieu agréable
- ❖ Détente, calme et relaxation

QUELLE EST SA DEMARCHE ?

- ❖ Un effort, l'appréhension du geste médical
- ❖ Un geste : être là pour un absent : le malade

QU 'ATTEND-IL DU DEROULEMENT ?

- ❖ Ne pas perdre son temps
- ❖ Etre occupé pour éviter de stresser
- ❖ Faire l'objet d'un suivi discret et adapté

QU 'ATTEND-IL DE SES INTERLOCUTEURS ?

- ❖ Une prise en charge médicale professionnelle
- ❖ Des réponses adaptées aux questions

« Une prise en charge sécurisée dans des conditions agréables ! »

EN AMONT DE LA COLLECTE

Quelles sont les attentes de l'EFS et des ADSB?

L'EFS

- ❖ Assurer l'**objectif de prélèvement fixé** pour atteindre l'autosuffisance en produits sanguins
- ❖ Garantir la **sécurité transfusionnelle (réglementation hygiène et don)**
- ❖ **Promouvoir** le don du sang et les autres dons
- ❖ **Fidéliser et recruter** des donneurs
- ❖ **Compter sur un travail agréable et efficace** avec les associations

LES BENEVOLES

- ❖ **Avoir un maximum de dons**
- ❖ **Accompagner les primo donneurs**
- ❖ **Recruter de nouveaux bénévoles pour l'association**
- ❖ **Accueillir, rencontrer les donneurs et rester en lien avec eux**
- ❖ **Rendre conviviale la collecte pour donner envie de revenir = fidéliser**
- ❖ **Participer à l'organisation et au déroulement des collectes de sang en bonne entente avec l'EFS**

Des objectifs similaires, des points de vue différents, des rôles complémentaires ...

EN AMONT DE LA COLLECTE

La planification d'une collecte ?

Plusieurs paramètres à prendre en compte...

UNE IMPORTANTE
LOGISTIQUE



LE CHOIX DE LA
DATE



LA PLANIFICATION
DU PERSONNEL



EN AMONT DE LA COLLECTE

La planification d'une collecte : le choix de la date

L'EFS

- ❖ **Disponibilité et habitudes** des donateurs
- ❖ **Vie** de la commune ou de la structure
- ❖ **Disponibilité** de la salle
Horaires / Jours Fériés
(organisation des plateaux techniques)
- ❖ **Jours de semaine obligatoires**
(organismes, écoles, lycées...)
- ❖ **Etat de l'approvisionnement**



LES BENEVOLES

- ❖ **Votre aide est précieuse** pour nous renseigner sur la disponibilité des salles, leurs actualités.
- ❖ Tous vos souhaits en terme de date ne pourront être pris en compte, car l'élaboration d'un planning fait appel à de nombreux critères...

EN AMONT DE LA COLLECTE

La planification d'une collecte : la planification des équipes

Plusieurs paramètres sont à prendre en compte

- De l'objectif de prélèvement de la collecte
- Moyenne de collectes par jour du site de départ collecte
- Equipe minimum obligatoire (1 médecin + 2 IDE + 1 chauffeur + 1 agent collation)
- Capacité de travail (12 donneurs par heure pour un médecin, 6 donneurs par heure pour une IDE)
- Réglementation du travail.

ATTENTION



Si vous envisagez une action particulière, il est nécessaire de contacter l'EFS minimum 8 semaines en avance pour vérifier l'adéquation de l'effectif du personnel à cette action.

EN AMONT DE LA COLLECTE

La planification d'une collecte : une logistique importante

Février 2018 : remontée des préconisations des ADSB pour la programmation des collectes 2019

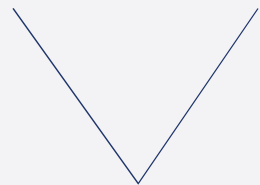
Mars/Avril : élaboration du calendrier annuel des collectes de sang 2019

Avril : envoi des dates aux ADSB et aux mairies

LES OBJECTIFS



- ❖ Être en conformité avec l'approvisionnement régional
- ❖ Lisser pour une régularité quotidienne (plateaux techniques)
- ❖ Permettre de pouvoir respecter les délais de traitement des produits (24h pour les globules rouges et pour le plasma)



LE JOUR DE LA COLLECTE

LE JOUR DE COLLECTE

Mises en situation : l'accueil en collecte

ORDRE DE PASSAGE

« Cela fait $\frac{3}{4}$ d'heure que j'attends pour voir le médecin, et un donneur vient de me passer devant, vous pourriez faire attention à l'ordre d'arrivée quand même ! »

ROLE EFS / BENEVOLE

« Je viens de donner mes coordonnées aux personnes installées à l'entrée, pourquoi faut-il recommencer, vous ne faites pas partie de la même structure ? »



LE JOUR DE COLLECTE

Jour 1 – H-1

L'EFS

- ❖ **Attention, l'équipe arrive 30 minutes avant la collecte**
- ❖ **Déchargement du matériel et installation de la collecte**
- ❖ **Briefing avec l'ADSB** : actions menées, approvisionnement, horaires, objectifs...

LES BENEVOLES

- ❖ Attendez l'arrivée de l'EFS avant d'installer la salle, donnez un coup de main pour le déchargement (attention consignes sécurité) et prenez un moment (EFS et ADSB) pour faire le point avant l'arrivée des donneurs
- ❖ Identifiez vous en portant un badge et un gilet

LE JOUR DE COLLECTE

L'accueil

L'EFS

- ❖ Enregistrement administratif (saisie informatique irréprochable)
- ❖ Zone confidentielle pour questionnaire
- ❖ Prise en compte des souhaits d'invitation du donneur (lieux)

LES BENEVOLES

- ❖ Se présenter en tant que bénévole
- ❖ Souhaiter la bienvenue
- ❖ Orienter le donneur : CI/questionnaire/Fiche prélèvement
Respecter la confidentialité des informations
- ❖ Occuper l'attente : animations, garderie, lecture ...
- ❖ Annoncer la durée réelle de la démarche (laissez le libre choix de partir, proposer une promesse)
- ❖ Faire respecter l'ordre de passage
Proposer une boisson
- ❖ Ne pas noter l'identité du donneur sans son accord
- ❖ Se positionner près de l'accueil de l'EFS s'identifier avec un totem ou avec un gilet de bénévole

LE JOUR DE COLLECTE

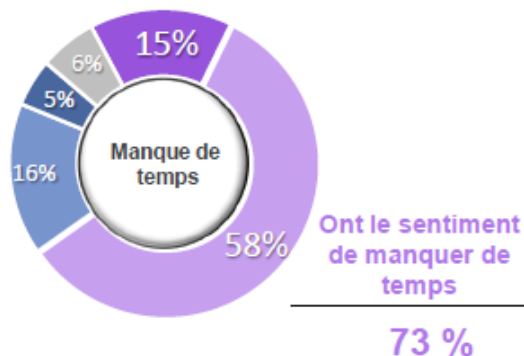
La gestion de l'attente

Avant toute chose, il est préférable de bien connaître les donneurs : que nous dit le baromètre donneur de 2014 ?

Base : Donneurs

- Vous avez constamment l'impression de manquer de temps
- Vous avez souvent l'impression de manquer de temps
- Vous avez rarement l'impression de manquer de temps
- Vous n'avez jamais l'impression de manquer de temps
- Ne se prononcent pas

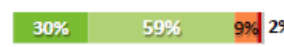
N'ont pas le sentiment de manquer de temps
21 %



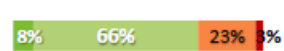
Base : Donneurs

- Très courte
- Courte
- Assez longue
- Très longue
- Ne se prononcent pas

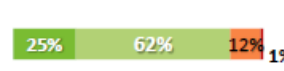
Au moment de votre arrivée ?



Avant de réaliser l'entretien pré-don ?

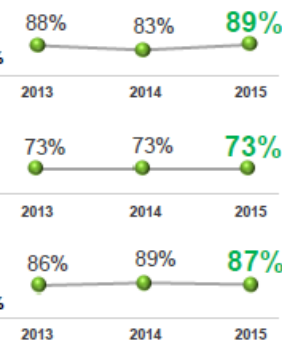


Entre l'entretien pré-don et le prélèvement ?



Évolution des perceptions sur l'attente

Sous total « courte »



Perceptions des donneurs (échantillon national)

88%

67%

82%

Près de 30% des donneurs trouvent que l'attente entre l'enregistrement et l'entretien pré-don est trop longue.

LE JOUR DE COLLECTE

La gestion de l'attente

➔ 1. Rôle des ADSB

L'ADSB a un rôle **primordial** pour cette gestion de l'attente qui repose sur :

- L'accueil (explications, fléchage du parcours),
- La convivialité (proposition de collations, boissons),
- La transmission d'informations aux donneurs sur les causes de l'attente,
- La possibilité de répondre aux questions des donneurs,
- Faire le lien entre les donneurs et le personnel EFS en fonction des questions posées.

➔ 2. Caractéristiques des informations aux candidats au don :

Les informations diffusées pour gérer l'attente doivent toujours être :
CONSTRUCTIVES
POSITIVES

LE JOUR DE COLLECTE

La gestion de l'attente

➔ 3. Dédramatiser l'attente :

- Expliquer les causes,
- Expliquer l'importance de chaque étape, en particulier celle de l'entretien médical (qui est la plus mal ressentie par rapport à cette attente et qui est, le plus souvent, la source du conflit ADSB / EFS),
- Expliquer la nécessité de temps minimum pour assurer la sécurité des donneurs et la qualité du don.

➔ 4. Agrémenter l'attente :

- Par la présence des membres des ADSB auprès de la file d'attente,
- Proposer des boissons ou des collations sucrées,
- Profiter de cette attente pour parler des différentes collectes, informations sur les ADSB, informations sur les différents types de don,
- Mettre à disposition des magazines, journaux, dans la zone d'attente des donneurs,
- Utiliser les outils de promotion du don actualisés mis à disposition par l'EFS.

LE JOUR DE COLLECTE

La gestion de l'attente

➔ 5. Diverses propositions à faire :

- Proposer d'attendre (cf solutions ci-dessus pour agrémenter l'attente),
- Proposer aux donneurs de revenir plus tard selon les horaires de collecte,
- Proposer aux donneurs de revenir à une date ultérieure (collectes voisines, maisons du don). Il est important de communiquer les lieux, les horaires, les dates, ...

Cette gestion de l'attente est fondamentale pour le bon déroulement de la collecte.
Le donneur ressentira un accueil de qualité et sa fidélisation en sera facilitée.

Elle ne peut se faire que par :

- une bonne communication entre les différents partenaires (ADSB, EFS),
- une confiance mutuelle,
- un respect du donneur qui doit être laissé en dehors du conflit généré par cette attente.

La gestion de l'attente lors de la collecte de sang sera d'autant meilleure que les membres des ADSB accepteront de jouer leur rôle de médiateur dans cette situation.

LE JOUR DE COLLECTE

Mises en situation : l'entretien médical

LE QUESTIONNAIRE

« Vous ne pouvez pas m'aider à remplir le questionnaire ? Je ne suis pas sûre de mes réponses et je tiens vraiment à donner. »

ROLE EFS / BENEVOLE

« Je viens d'avoir 18 ans, c'est la première fois que je viens donner. Je viens de lire que les moins de 50kg ne pouvaient pas donner, je trouve ça profondément injuste ! »



LE JOUR DE COLLECTE

L'entretien médical

Pendant l'entretien médical, le donneur a besoin de calme pour la concentration et de pouvoir être en confiance avec le médecin. C'est une étape difficile pour le donneur car intime, il appréhende le plus souvent le refus.

L'EFS

- ❖ Confidentialité des échanges
- ❖ Sélection médicale : garantie de la qualité des PSL et sécurité donneur/receveur
- ❖ Saisie des informations médicales dans le dossier donneur

LES BENEVOLES

- ❖ Gérer la zone de confidentialité
- ❖ Faire respecter le calme et la confidentialité
- ❖ Ne pas répondre aux questions médicales
- ❖ Respecter le rôle du médecin seul habilité à identifier l'aptitude de donneur
- ❖ Eviter les questions indiscretes (si refus)
- ❖ Remercier et dédramatiser en proposant une collation

LE JOUR DE COLLECTE

Le prélèvement

Pendant le don, le donneur souhaite ne pas avoir mal, être surveillé et pris en charge par l'infirmière

L'EFS

- ❖ Respecter les procédures
- ❖ Rassurer / dédramatiser le geste
- ❖ Consolider le lien tubes/poches
- ❖ Pansement et information post-don
- ❖ Soudure immédiate de la poche
- ❖ Classement pour le plateau technique
- ❖ Bordereaux à remplir : examens
- ❖ Lavage antiseptique des mains (à chaque don)

LES BENEVOLES

- ❖ Zone interdite au public, ne pas déconcentrer les infirmières
- ❖ Seul le donneur peut demander une présence (primo-donneur)
- ❖ Respecter l'intimité du moment
- ❖ Accompagner vers la collation

LE JOUR DE COLLECTE

La collation

Pendant la collation, le donneur attend un espace convivial, chaleureux et accueillant, une table propre et bien présentée ainsi qu'un choix d'aliments variés.

L'EFS

- ❖ **Conservation des aliments**
- ❖ **Hygiène** alimentaire
- ❖ Service adapté aux donneurs
- ❖ **Surveillance malaises**
- ❖ Répondre aux questions
- ❖ **Remercier**



LES BENEVOLES

- ❖ **Aider éventuellement le chauffeur** à servir en respectant les règles d'hygiène
- ❖ **Veiller au bien-être des donneurs** (et surveiller les malaises pour prévenir le médecin !)
- ❖ Informer sur les autres dons (DVMO) et les collectes à venir
- ❖ **Remercier et échanger** si demande des donneurs
- ❖ Répondre aux questions et/ou transmettre au personnel EFS si attentes (fiche réclamation)
- ❖ **Encourager à prendre le document post don**
- ❖ Présenter le rôle des bénévoles et de l'amicale

LE JOUR DE COLLECTE

L'hygiène en collation

Un micro organisme est un organisme invisible à l'œil nu, souvent constitué d'une seule cellule, susceptible de provoquer des maladies infectieuses (champignons, levures, bactéries...).

Données d'entrée des micro-organismes ?



Nourriture



Eau



Vêtements



Personnes



Air



Animaux

Comment Intervient l'intoxication alimentaire ?

Un aliment à risque



Une contamination bactérienne

== INTOXICATION

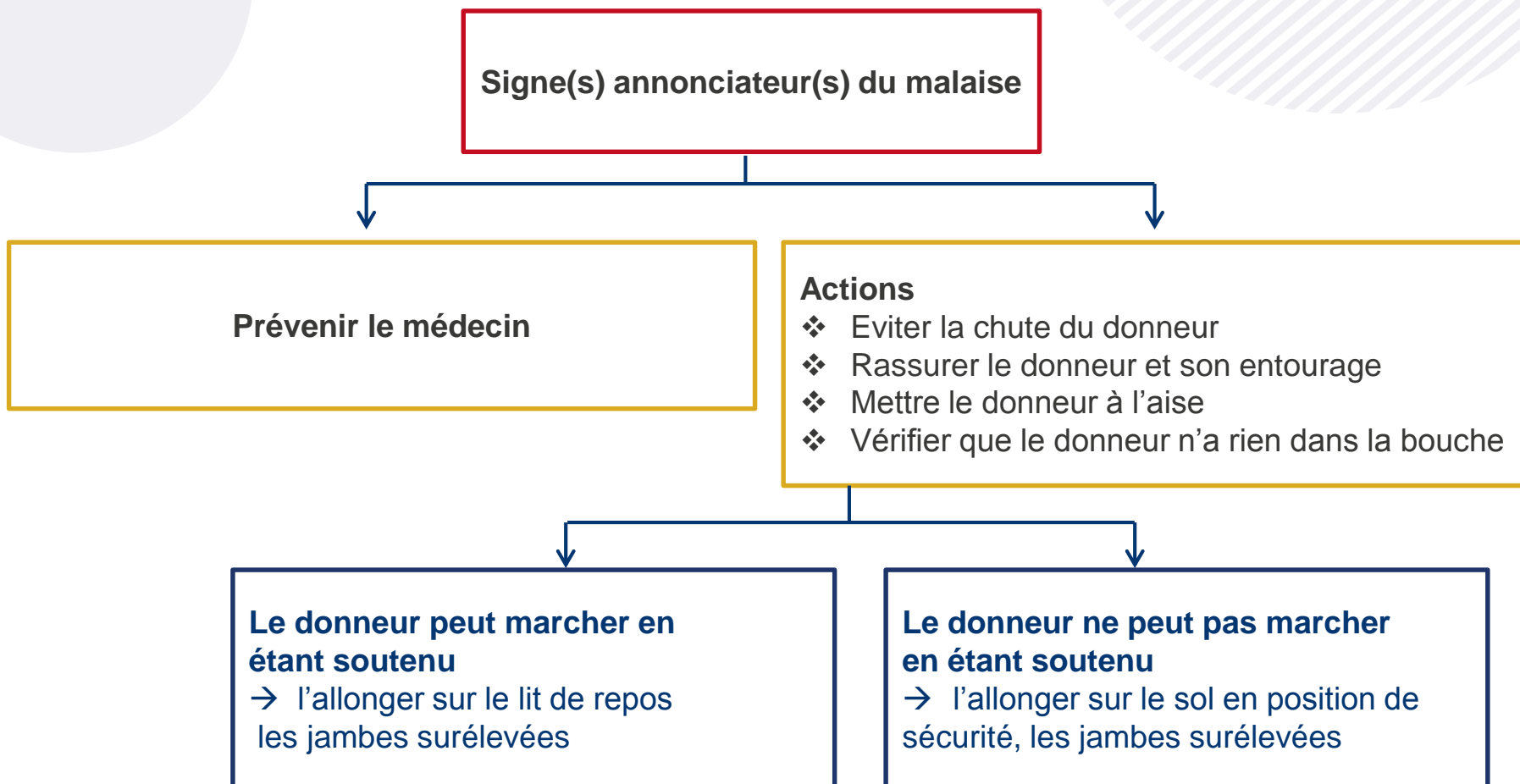


Une multiplication bactérienne

L'hygiène vise à éliminer la contamination bactérienne et la multiplication bactérienne.

LE JOUR DE COLLECTE

Le malaise : comment le gérer ?



LE JOUR DE COLLECTE

Le malaise : comment le réduire ?

AVANT LE DON	LE DON	APRÈS LE DON
<ul style="list-style-type: none">❖ Informer le donneur et l'entourage sur le déroulement du don❖ Le lieu de collecte : gérer les zones de flux❖ L'hydratation pré-don: une boisson fraîche 10' avant le don, la caféine	<ul style="list-style-type: none">❖ Réduire la charge émotionnelle du donneur en autorisant un accompagnant lors du prélèvement.	<ul style="list-style-type: none">❖ Lever progressif et station debout brève.❖ Une hydratation fraîche par petites gorgées❖ Une surveillance permanente



APRÈS LA COLLECTE

APRÈS LA COLLECTE

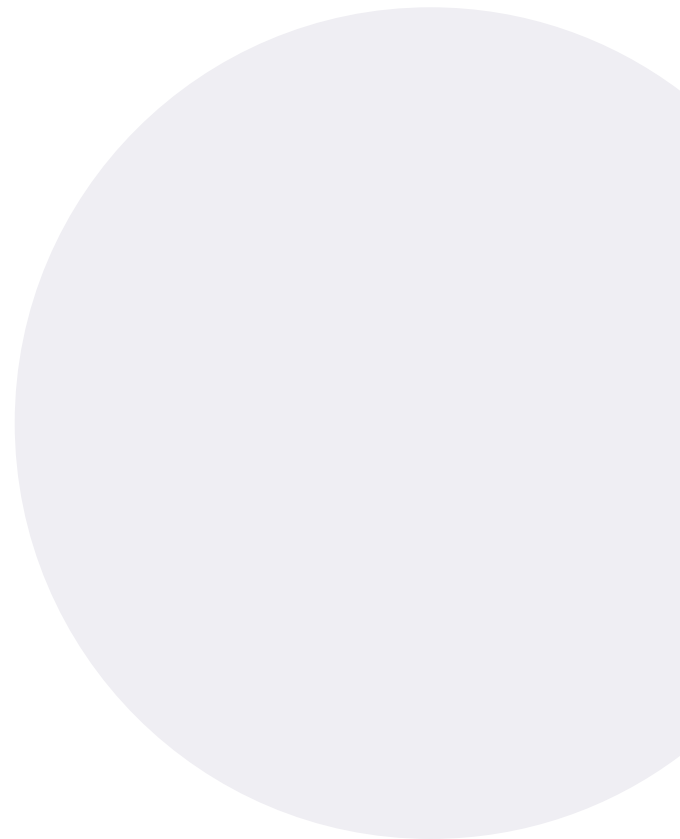
L'EFS

- ❖ Comptage/contrôle des tubes et poches
- ❖ Rangement du matériel
- ❖ Bilan immédiat avec les bénévoles (rapport de collecte)
- ❖ Remboursement des associations
- ❖ Envoi des résultats définitifs et remerciements aux correspondants et relais locaux
- ❖ Mise à jour du fichier (données administratives et fidélisation) et envoi des courriers aux donneurs.
- ❖ Ajustement de l'objectif de la prochaine collecte en fonction des 3 dernières collectes

LES BENEVOLES

- ❖ Aide au rangement (attention attendre le départ du dernier donneur !)
- ❖ Bilan des denrées alimentaires
- ❖ Fermer la salle et ramener les clés
- ❖ Retirer la promotion (affiches, banderoles...)
- ❖ Faire le point avec le référent EFS
- ❖ Transmettre les résultats aux acteurs locaux
- ❖ Faire le bilan en équipe pour la prochaine collecte et proposer des actions à l'EFS

Merci



efs.sante.fr