

PROGRAM LOJALNOŚCIOWY

„Każda kropla jest cenna”

WSTĘP

Celem programu lojalnościowego jest zachęcenie obecnych i potencjalnych Krwiodawców do promowania postaw i zachowań pozytywnych społecznie. Program jest kontynuacją podjętych w ramach poprzedniej edycji programu polityki zdrowotnej pn. „Zapewnienie samowystarczalności Rzeczypospolitej Polskiej w krew i jej składniki” działań.

Program „**Każda kropla jest cenna**” prowadzony w kolejnych latach będzie odbywał się według nowego, zmienionego regulaminu. Każdy uczestnik wyrażający chęć udziału w nim będzie musiał odebrać kupon i wypełnić nową deklarację.

Uczestnicy, którzy brali udział w poprzedniej edycji programu, a wyrażający chęć uczestnictwa w nowym, również są zobowiązani do wypełnienia aktualnych dokumentów. Przystąpienie do nowego programu wiąże się z akceptacją aktualnego, obowiązującego regulaminu.

Pierwsza odsłona programu lojalnościowego „**Każda kropla jest cenna**” nie łączy się z aktualnym programem. Zebrane podczas pierwszej edycji niewykorzystane pieczętki nie mogą zostać przepisane do nowej edycji.

Poprzez promocję pozytywnych społecznie postaw i zachowań należy rozumieć systematyczne oddawanie krwi oraz zachęcanie do przyłączenia się do grupy Krwiodawców. Idea programu lojalnościowego „**Każda kropla jest cenna**” wpisuje się

w ogólnopolską kampanię społeczną promującą honorowe krwiodawstwo pn. „**Twoja krew, moje życie**”.

Poprzez system nagradzania Krwiodawców zachęcamy zarówno do systematycznego oddawania krwi lub jej składników, jak i do aktywnego propagowania tej idei wśród znajomych, przyjaciół, rodziny.

Dzięki takiemu systemowi zamierzamy osiągnąć dwa cele:

- utrzymujemy stabilną liczbę zadowolonych Krwiodawców,
- pozyskujemy nowych Krwiodawców w bardziej efektywny sposób.

Proponowana faza projektu to uruchomienie mechanizmu, w którym Krwiodawcy poprzez zebrane stemple, w zamian za oddaną krew bądź jej składniki, mają możliwość wyboru nagród.

Faza ta może zostać uruchomiona dość szybko, bez konieczności angażowania zaawansowanych narzędzi.

1. MECHANIZM – ogólny opis

Każdy Dawca, przychodząc oddać krew, może wziąć udział w programie lojalnościowym.

Mechanizm programu zakłada wyróżnienie osób, które regularnie oddają krew. Każda osoba, przystępując do programu, wypełnia zgłoszenie i podpisuje zgodę na przetwarzanie danych osobowych – deklarację.

Jak to działa:

- Krwiodawca przychodzi do Regionalnego Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa (w tym OT, mobilnego punktu pobierania krwi) oddać krew lub jej składniki.
- Zgłasza się do rejestracji, standardowo wypełnia kwestionariusz dotyczący stanu jego zdrowia i jednocześnie jest informowany, że po oddaniu krwi lub jej składników **otrzyma dodatkowo pakiet startowy** (tu osoba z rejestracji lub osoba dedykowana udzieli informacji o programie lojalnościowym i odpowie na nurtujące pytania).

Pakiet startowy składa się z:

1. Ulotki o krwiodawstwie.
 2. Broszury o programie lojalnościowym.
 3. Karty lojalnościowej z miejscem na stemple + deklaracji.
- Dawca zgłasza się na badanie krwi. Lekarz/pielęgniarka kwalifikuje lub dyskwalifikuje Dawcę do oddania krwi lub jej składników, przy czym uzasadnia przyczynę.
 - Jeśli Dawca w danym dniu nie może oddać krwi lub jej składników – nie może przystąpić do programu.
 - Jeśli Dawca oddaje krew lub jej składniki – otrzymuje stempel (stempel uzyskuje wraz z pakietem czekolad lub w rejestracji przy wyjściu – do ustalenia).
 - Po każdym oddaniu krwi Dawca otrzyma stempel w odpowiednim miejscu (oznaczonym na karcie lojalnościowej).
 - Uczestnik może zbierać stemple na karcie lojalnościowej i wymieniać je na nagrody do czasu zakończenia Programu.

Uczestnik uzyskuje prawo do przystawienia w odpowiednim miejscu na karcie lojalnościowej określonej liczby stempli, zgodnie z następującymi zasadami:

– w przypadku oddania przez Uczestnika krwi pełnej – liczba stempli zależna jest od płci oraz liczby oddań, zgodnie z następującymi wskazaniem:

Liczba donacji krwi pełnej w ciągu 1 roku	Mężczyźni	Kobiety
Pierwsza donacja oddana w ramach programu	4 stemple	6 stempli
2. oddanie w ramach programu	4 stemple	6 stempli
3. oddanie w ramach programu	4 stemple	6 stempli
4. oddanie w ramach programu	4 stemple	6 stempli
5. oddanie w ramach programu	4 stemple	
6. oddanie w ramach programu	4 stemple	

- w przypadku oddania przez Uczestnika osocza – 1 stempel;
- w przypadku oddania przez Uczestnika krwinek czerwonych – 4 stemple;
- w przypadku oddania przez Uczestnika płytek krwi – 4 stemple;
- w przypadku oddania przez Uczestnika krwinek białych – 4 stemple, z zastrzeżeniem jednak, że w przypadku krwinek białych warunkiem pobrania oraz uzyskania stempli jest bieżące zapotrzebowanie RCKiK na koncentrat granulocytarny.

DODATKOWE STEMPLE

Istnieje możliwość otrzymania dodatkowego stempla w momencie, gdy osoba oddająca krew przyprowadzi nową osobę, która jeszcze nigdy nie oddawała krwi i która w tym samym dniu odda krew lub jej składniki (stempel bonusowy na polu niebieskim) – osoba trzecia. Prawo do uzyskania

dotychczasowych stempli, przysługuje Uczestnikowi również w przypadku, kiedy wskazana przez niego osoba, w wyniku kwalifikacji lekarskiej, zostanie zdyskwalifikowana z możliwości dokonania donacji krwi pełnej (lub jednego z jej składników w postaci: osocza, krwinek czerwonych, płytek krwi lub krwinek białych).

W ciągu roku każdy Dawca może otrzymać maksymalnie 4 stemple bonusowe.

WYMIANA STEMPLI NA NAGRODY

Aby móc wymienić stemple na nagrody, po zgromadzeniu odpowiedniej liczby stempli Uczestnik zgłasza chęć odebrania nagrody u Organizatora.

Katalog nagród jest tak skonstruowany, że każda nagroda ma przypisaną:

- liczbę kropeł stemplowych,
- swój numer – przypisaną liczbę.

Przy wymianie stempli na nagrodę/nagrody należy podpisać zbiorczy protokół odbioru nagrody (prowadzony przez RCKiK). Z chwilą podpisania na protokole odbioru nagrody/nagród odpowiednia liczba stempli, zamieszczonych na Karcie i odpowiadająca wartości tej nagrody, zostanie przekreślona przez uprawnionego pracownika RCKiK. Pozostałe, niewykorzystane stemple można wykorzystać przy odbiorze kolejnych nagród.

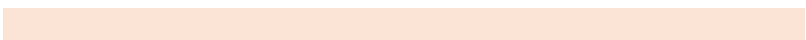
Wybór nagrody jest powiązany z liczbą zebranych stempli. Jeśli łączna liczba zebranych stempli pozwala na wybór 2 nagród, odnotowywane jest to na właściwych protokołach.

Jeśli uczestnik wymieni wszystkie stemple z Karty Uczestnika Programu – otrzyma nową kartę lojalnościową, a wykorzystaną oddaje.

Nagrodę może odebrać tylko Uczestnik Programu, którego dane są wskazane w karcie. Warunkiem odbioru nagrody jest okazanie Karty i dokumentu tożsamości.

ZGUBIONA KARTA LOJALNOŚCIOWA

W sytuacji, gdy karta lojalnościowa zaginie lub zostanie skradziona, stemple zdobyte przez Uczestnika nie podlegają odtworzeniu. W takiej sytuacji Dawca, przychodząc kolejny raz oddać krew lub jej składniki, otrzyma nową kartę do zbierania stempli.



NAGRODY

Każda nagroda ma wyrażoną wartość w kropłach odpowiadających przelicznikowi.

W katalogu nagród (broszura) umieszczonych jest 9 nagród rzeczowych wraz ze specyfikacją i oznakowaniem.

OPIS STRATEGII KOMUNIKACJI

Informacje o programie znajdują się na stronie internetowej ogólnopolskiej kampanii społecznej „Twoja krew, moje życie”: www.twojakrew.pl oraz na stronach internetowych Regionalnych Centrów Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa – Organizatora programu. W ramach promocji programu na stronie kampanii: www.twojakrew.pl zostanie umieszczony baner zachęcający do udziału w programie.

Dodatkowo informacje zachęcające do przystąpienia do programu powinny być przekazywane przez personel w RCKiK.

Materiały dotyczące programu zamieszczone są w każdym RCKiK (plakaty) oraz wydawane są w pakietach startowych (broszura, ulotka) dla każdego Dawcy oraz potencjalnego Dawcy. Uczestnik może zapoznać się ze szczegółami programu poprzez broszurę oraz ulotkę. Informacje znajdują się również na stronie www.twojakrew.pl, a także na stronie każdego RCKiK – czyli Organizatora programu.

ZBIÓR DANYCH

Wszystkie deklaracje, kupony ze stemplami i protokoły odbioru nagrody zbierane są przez uprawnionego pracownika RCKiK, czyli Organizatora. RCKiK jako Organizator zapewni przeszkolenie osób współpracujących przy programie.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Wszelkie informacje dotyczące ochrony danych osobowych oraz przetwarzania danych osobowych znajdują się w DEKLARACJI UCZESTNIKA PROGRAMU.

Archiwizacja, przechowywanie materiałów

Archiwum kuponów to wydzielona powierzchnia w RCKiK, do której dostęp, zgodnie z Ustawą o Ochronie Danych Osobowych, mają tylko uprawnione osoby. Archiwizacji zgłoszeń dokonuje upoważniony pracownik RCKiK, który archiwizuje tylko uprzednio wpisane i poddane kontroli jakości zgłoszenia.

Kupony są archiwizowane w danym RCKiK zgodnie z obowiązującą instrukcją kancelaryjną.

Zgłoszenia są odpowiednio pogrupowane w niepowtarzalne paczki. Paczki umieszcza się w tekturowych opakowaniach opisanych numerem ewidencyjnym i zakresem dat. W przypadku konieczności odszukania zgłoszenia wystarczy znać odpowiadający mu numer paczki i numer zgłoszenia.

Ponadto:

Obiekt, w którym są przechowywane dane osobowe, jest zabezpieczony przed dostępem osób trzecich, co wpływa na zwiększone bezpieczeństwo przechowywanych danych.

Każde pomieszczenie obiektu, w którym przetwarzane są dane osobowe, jest pomieszczeniem zamkniętym, które umożliwia wstęp do pomieszczenia tylko osobom do tego upoważnionym.

Każdy pracownik Sekcji Operacyjnej przed rozpoczęciem pracy zostaje przeszkolony z zakresu ochrony danych osobowych (polityki bezpieczeństwa oraz postępowania w ramach naruszenia bezpieczeństwa danych) i podpisuje odpowiedni dokument stwierdzający fakt odbycia takiego szkolenia, a także odpowiednie dokumenty potwierdzające, że przetwarzane przez niego dane osobowe nie mogą zostać wykorzystane do innych niż zamierzone celów.

Zarchiwizowane w ten sposób zgłoszenia umieszczone są w archiwum. Archiwum kuponów jest zlokalizowane na wydzielonej powierzchni, do której dostęp mają tylko uprawnione osoby.

Zabezpieczenie danych

Każda z osób w zależności od tego, jaki rodzaj pracy wykonuje i jaką funkcję pełni, ma odpowiednie progi dostępu do konkretnych danych. Specjalnie powołana osoba bezpośrednio odpowiada za zgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych.

Archiwum kuponów jest zlokalizowane na wydzielonej powierzchni, do której dostęp mają tylko uprawnione osoby. Każdy kupon ma ściśle ustaloną i zapisaną ścieżkę dostępu w systemie, co sprawia, że zgłoszenie możemy odszukać w bardzo krótkim czasie – do kilku godzin. Kupony są popakowane w niepowtarzalne paczki, paczki w pudełku opisane numerem ewidencyjnym.