**Отчет по результатам анкетирования доноров за 2021 год**

За 2021 год проанкетировано 1481 доноров крови и ее компонентов (3,7%). Результаты анкетирования доноров показали общий процент удовлетворенности качеством медицинской услуги на уровне 97,8%.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерий оценки** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1 | Доступность информации о донорстве (брошюра, сайт, социальные сети) | 1195 доноров  80,7% | 215 доноров  14,5% | 48 доноров  3,2% | 19 доноров 1,3% | 4 донора  0,3% |
| 95,2% доноров оценили доступность информации как хорошо (5-4 балла), 3,2% доноров оценили нормально (3 балла), а 1,6% доноров оценили, как плохо (2-1 балла). | | | | | | |
| **№** | **Критерий оценки** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 2 | Качество работы персонала при выполнениях манипуляций и процедур | 1399 доноров  94,45% | 70 доноров  4,7% | 11 доноров  0,7% | 1 донор 0,06% | - |
| 99,2% доноров были удовлетворены качеством работы персонала (5-4 балла), а 0,7% доноров оценили нормально. а 0,06% доноров оценили, как плохо (2 балла). | | | | | | |
| **№** | **Критерий оценки** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 3 | Коммуникативные навыки персонала (вежливость, этичность, компетентность) | 1402 доноров  94,66% | 69 доноров  4,65% | 10 доноров  0,7% | - | - |
| 99,31% доноров были удовлетворены уровнем коммуникативных навыков персонала (5-4 балла), 0,7% доноров оценили средне. | | | | | | |
| **№** | **Критерий оценки** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 4 | Условия пребывания в нашем Центре (санитарно-гигиенические состояние, условия ожидания приема в холле, процесс сдачи крови и её компонентов) | 1389 доноров 93,8% | 84 доноров  5,7% | 7 доноров  0,5% | - | 1 донор 0,06% |
| 99,5% доноров были удовлетворены условиями пребывания в НПЦТ (5-4 балла). 0,5% доноров оценили, как нормально, а 0,06% доноров оценили, как очень плохо (1 балла). | | | | | | |

**Донорлық сауалнаманың 2021 жылғы нәтижелері бойынша есеп**

2021 жылы 1481 (3,7%) қан және оның компоненттері донорына сауалнама жүргізілді. Сауалнаманың нәтижесі бойынша донорлардың медициналық қызмет сапасына қанағаттану деңгейі 97,8% болды.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Бағалау өлшемшарттары** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1 | Донорлық туралы ақпараттың қол жетімділігі туралы (брошюра, сайт, әлеуметтік желілер) | 1195  донор  80,7% | 215  донор  14,5% | 48  донор  3,2% | 19  донор  1,3% | 4  донор  0,3% |
| Донорлардың 95,2% ақпараттың қол жетімділігін жақсы деп бағалады (5-4 балл), донорлардың 3,2% қалыпты деп бағалады (3 балл), донорлардың 1,6% нашар деген баға берді (1-2 балл) | | | | | | |
| **№** | **Бағалау өлшемшарттары** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 2 | Персоналдың манипуляциялар мен процедураларды орындау кезіндегі жұмыс сапасы | 1399  донор  94,5% | 70  донор  4,7% | 11  донор  0,7% | 1  донор  0,06% | - |
| Донорлардың 99,2% персоналдың жұмыс сапасына қанағаттанды (5-4 балл), донорлардың 0,7% қалыпты деген баға берді (3 балл), донорлардың 0,06% деген нашар баға берді (2 балл). | | | | | | |
| **№** | **Бағалау өлшемшрттры** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 3 | Қызметкерлердің коммуникативтік дағдылары (сыпайылық, әдептілік, құзыреттілік) | 1402  донор  94,66% | 69  донор  4,65% | 10  донор  0,7% | - | - |
| Донорлардың 99,31% қызметкерлердің коммуникативтік дағдыларының деңгейіне қанағаттанды (5-4 балл), донорлардың 0,7% орташа бағалады | | | | | | |
| **№** | **Бағалау өлшемшартатры** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 4 | Орталығымызда болу жағдайы (санитариялық-гигиеналық жағдай, холлда қабылдауды күту шарттары, қан мен оның компоненттерін тапсыру үрдісі) | 1389  донор  93,8% | 84  донор  5,7% | 7  донор  0,5% | - | 4  донор  0,06% |
| Донорлардың 99,5% ТҒӨО-да болу жағдайына қанағаттанды (5-4 балл), донорлардың 0,5% қалыпты деп бағалады, донорлардың 0,06% нашар баға берді (1 балл). | | | | | | |