**Отчет по результатам анкетирования за 2022 года**

За 2022 года проанкетировано 506 доноров крови и ее компонентов (1,3%). Результаты анкетирования доноров показали общий процент удовлетворенности качеством оказания медицинских услуг на уровне 97%.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерий оценки** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1 | Доступность информации о донорстве (брошюра, сайт, социальные сети) | 397 доноров  78,4% | 91 доноров  18% | 16 доноров  3,2% | - | 2  донора  0,4% |
| 96,4% доноров оценили доступность информации как хорошо (5-4 балла), 3,2% доноров оценили нормально (3 балла). 0,4% доноров дали плохую оценку. | | | | | | |
| **№** | **Критерий оценки** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 2 | Качество работы персонала при выполнениях манипуляций и процедур | 450 доноров  88,9% | 52 доноров  10,3% | 4 донора  0,8% | - | - |
| 99,2% доноров были удовлетворены качеством работы персонала (5-4 балла), а 0,8% доноров оценили нормально. | | | | | | |
| **№** | **Критерий оценки** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 3 | Коммуникативные навыки персонала (вежливость, этичность, компетентность) | 447 доноров  88,3% | 49 доноров  9,7% | 10 донора  2% | - | - |
| 98% доноров были удовлетворены уровнем коммуникативных навыков персонала (5-4 балла), 2% доноров оценили нормально. | | | | | | |
| **№** | **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) | 470 доноров  92,9% | 32 доноров  6,3% | 4  донора  0,8% | - | - |
| 99,2% доноров были удовлетворены условиями пребывания в НПЦТ (5-4 балла). 0,8% доноров оценили нормально. | | | | | | |

**Донорлық сауалнаманың 2022 жылғы нәтижелері бойынша есеп**

2022 жылы 506 (1,3%) қан және оның компоненттері донорларына сауалнама жүргізілді. Сауалнаманың нәтижесі бойынша донорлардың медициналық қызмет сапасына қанағаттану деңгейі 97% болды.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Бағалау өлшемшарттары** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1 | Донорлық туралы ақпараттың қол жетімділігі туралы (брошюра, сайт, әлеуметтік желілер) | 397  донор  78,4% | 91  донор  18% | 16  донор  3,2% | - | 2  донор  0,4% |
| Донорлардың 96,4% ақпараттың қол жетімділігін жақсы деп бағалады (5-4 балл), донорлардың 3,2% қалыпты деп бағалады (3 балл), донорлардың 0,4% өте нашар еген баға берді | | | | | | |
| **№** | **Бағалау өлшемшартатры** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 2 | Персоналдың манипуляциялар мен процедураларды орындау кезіндегі жұмыс сапасы | 450  донор  88,9% | 52  донор  10,3% | 4  донор  0,8% | - | - |
| Донорлардың 99,02% персоналдың жұмыс сапасына қанағаттанды (5-4 балл), донорлардың 0,8% қалыпты дегнн баға берді (3 балл) | | | | | | |
| **№** | **Бағалау өлшемшартатры** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 3 | Қызметкерлердің коммуникативтік дағдылары (сыпайылық, әдептілік, құзыреттілік) | 447  донор  88,3% | 49  донор  9,7% | 10  донор  2% | - | - |
| Донорлардың 98% қызметкерлердің коммуникативтік дағдыларының деңгейіне қанағаттанды (5-4 балл), донорлардың 2% қалыпты деп бағалады (3 балл) | | | | | | |
| **№** | **Бағалау өлшемшарттары** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 4 | Орталықта болу жағдайы (санитариялық-гигиеналық жағдай, холлда қабылдауды күту шарттары, қан мен оның компоненттерін тапсыру үрдісі) | 470  донор  92,9% | 32  донор  6,3% | 4  донор  0,8% | - | - |
| Донорлардың 99,2% ТҒӨО-да болу жағдайына қанағаттанды (5-4 балл),донорлардың 0,8% қалыпты деген баға берді | | | | | | |