**Отчет по результатам анкетирования доноров за 2024 год**

За 2024 год проанкетировано 905 доноров крови и ее компонентов (2,30%). Результаты анкетирования доноров показали общий процент удовлетворенности качеством медицинской услуги на уровне 95,6%.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерий оценки** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1 | Доступность информации о донорстве (брошюра, сайт, социальные сети) | 681  доноров  75,24% | 100  доноров  11% | 73  доноров  8,06% | 26  доноров  2,9% | 25  доноров  2,8% |
| 86,24% доноров оценили доступность информации как хорошо (5-4 балла), 8,06% доноров оценили нормально (3 балла), 5,7% доноров дали плохую оценку (1-2 балла) | | | | | | |
| **№** | **Критерий оценки** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 2 | Качество работы персонала при выполнениях манипуляций и процедур | 849  доноров  93,8% | 44  доноров  4,9% | 7  доноров  0,8% | 4  донора  0,4% | 1  донор  0,1% |
| 98,7% доноров были удовлетворены качеством работы персонала (5-4 балла), 0,8% доноров дали оценку – нормально (3 балла), 0,5% доноров дали плохую оценку (1-2 балла). | | | | | | |
| **№** | **Критерий оценки** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 3 | Коммуникативные навыки персонала (вежливость, этичность, компетентность) | 854  доноров  94,4% | 39  доноров  4,3% | 9  доноров  1% | 1  донор  0,1% | 2  донора  0,2% |
| 98,7%доноров были удовлетворены уровнем коммуникативных навыков персонала (5-4 балла), 1% доноров оценили нормально (3 балла), 0,3% доноров дали плохую оценку (1-2 балла). | | | | | | |
| **№** | **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) | 853  доноров  94,3% | 41  доноров  4,5% | 9  доноров  1% | 2  донора  0,2% | - |
| 98,8% доноров были удовлетворены условиями пребывания в НПЦТ (5-4 балла),1% доноров оценили нормально, 0,2% доноров дали плохую оценку (1-2 балла). | | | | | | |

**Донорлық сауалнаманың 2024 жылғы нәтижелері бойынша есеп**

2024 жылы 905 (2,30%) қан және оның компоненттері донорларына сауалнама жүргізілді. Сауалнаманың нәтижесі бойынша донорлардың медициналық қызмет сапасына қанағаттану деңгейі 95,6% болды.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Бағалау өлшемшартатры** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1 | Донорлық туралы ақпараттың қол жетімділігі туралы (брошюра, сайт, әлеуметтік желілер) | 681  донор  75,24% | 100  донор  11% | 73  донор  8,06% | 26  донор  2,9% | 25  донор  2,8% |
| Донорлардың 86,24% ақпараттың қол жетімділігін жақсы деп бағалады (5-4 балл), донорлардың 8,06% қалыпты деп бағалады (3 балл), донорлардың 5,7% нашар деген баға берді (1-2 балл) | | | | | | |
| **№** | **Бағалау өлшемшартатры** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 2 | Персоналдың манипуляциялар мен процедураларды орындау кезіндегі жұмыс сапасы | 849  донор  93,8% | 44  донор  4,9% | 7  донор  0,8% | 4  донор  0,4% | 1  донор  0,1% |
| Донорлардың 98,7% персоналдың жұмыс сапасына қанағаттанды (5-4 балл), донорлардың 0,8% қалыпты деген баға берді (3 балл), донорлардың 0,5% нашар баға берді (1-2 балл). | | | | | | |
| **№** | **Бағалау өлшемшарттары** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 3 | Қызметкерлердің коммуникативтік дағдылары (сыпайылық, әдептілік, құзыреттілік) | 854  донор  94,4% | 39  донор  4,3% | 9  донор  1% | 1  донор  0,1% | 2  донор  0,2% |
| Донорлардың 98,7% қызметкерлердің коммуникативтік дағдыларының деңгейіне қанағаттанды (5-4 балл), донорлардың 1% қалыпты деп бағалады (3 балл), донорлардың 0,3% нашар деген баға берді (1-2 балл). | | | | | | |
| **№** | **Бағалау өлшемшарттары** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 4 | Орталықта болу жағдайын бағалаңыз (санитариялық-гигиеналық жағдай, холлда қабылдауды күту шарттары, қан мен оның компоненттерін тапсыру үрдісі) | 853  донор  94,3% | 41  донор  4,5% | 9  донор  1% | 2  донор  0,2% | - |
| Донорлардың 98,8% ТҒӨО-да болу жағдайына қанағаттанды (5-4 балл), донорлардың 1% қалыпты деп бағалады, донорлардың 0,2% нашар деген баға берді (1-2 балл). | | | | | | |