**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) | 681доноров75,24% | 100доноров11% | 73доноров8,06% | 26доноров2,9% | 25доноров2,8% |
| 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 | 849доноров93,8% | 44доноров4,9% | 7доноров0,8% | 4донора0,4% | 1донор0,1% |
| 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) | 854доноров94,4% | 39доноров4,3% | 9доноров1% | 1 донор0,1% | 2 донора0,2% |
| 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) | 853доноров94,3% | 41доноров4,5% | 9доноров1% | 2 донора0,2% | - |
| 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) | 681донор75,24% | 100донор11% | 73донор8,06% | 26донор2,9% | 25донор2,8% |
| 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 | 849донор93,8% | 44донор4,9% | 7донор0,8% | 4донор0,4% | 1донор0,1% |
| 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) | 854донор94,4% | 39донор4,3% | 9донор1% | 1 донор0,1% | 2 донор0,2% |
| 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) | 853донор94,3% | 41донор4,5% | 9донор1% | 2 донор0,2% | - |
| 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). |