

Утверждаю
Директор КГП на ПХВ «ВК ОЦК»
Жигитаев Х.Т.



**Аналитическая справка
о поступивших обращениях от физических и юридических лиц
за I квартал 2020г.**

За I квартал 2020г. в адрес КГП на ПХВ «Восточно-Казахстанский областной центр крови»:

- 1) Письменных обращений (через почту или ящики для отзывов и предложений) от юридических и физических лиц не поступало.
- 2) Обращений (жалоб) от физических и юридических лиц по телефону доверия не поступало.
- 3) На сайте ВК ОЦК в разделе «вопрос-ответ» запросов информации не поступало.
- 4) По результатам ежемесячного анкетирования доноров на предмет удовлетворенности качеством оказываемых медицинских услуг неудовлетворительных отзывов не было, поступило 4 предложения по улучшению деятельности ВК ОЦК.

№ п/п	Предложения	Кол- во	Анализ предложений	Проведенные мероприятия, пояснения
1	Рекламу для привлечения доноров	1	Удовле- творено	Информация о донорстве, потребности в донорах крови и ее компонентов освещается в интернет сети: на сайте и соц.страницах ВК ОЦК, специалисты центра крови с тематическими беседами выступают на телевидении. Кроме того для осведомленности населения о донорстве популяризационная работа ведется среди подрастающего поколения – «Школа донорства» для детей дошкольного и школьного возраста.
2	Автоматический аппарат для бахил	1	Не подле- жит удов- летворе- нию	Для доноров имеется в наличии сменная обувь, которая обеспечивает чистоту полов, а следовательно и надлежащее санитарное состояние производственных помещений. Сменная обувь дезинфицируется в соответствии с санитарно-противоэпидемическими требованиями и кроме того для обеспечения гигиенического комфорта донору выдаются одноразовые бахилы, которые он надевает перед надеванием сменной обуви.
3	Почаще приез- жать	1	Не подле- жит удов- летворе- нию	Выездные акции по заготовке крови осуществляются в соответствии с ежемесячным планом, составляемым с учетом потребности организаций здравоохранения в компонентах крови.
4	Начинать меро- приятие по- раньше	1	Не подле- жит удов- летворе- нию	Время начала приема доноров обусловлено техническими моментами подготовки к производственному процессу (утренняя обработка (при заготовке в стационарных условиях), синхронизация баз данных, транспортировка (при заготовке в выездных условиях), внутрилабораторный контроль качества исследований).

06.04.2020г.

Председатель службы поддержки донора
и внутреннего контроля

Войнова Т.Н.