

Утверждаю
Директор КГП на ПХВ «ВК ОЦК»
Жигитаев Х.Т.
Х. Жигитаев
05.01.2020г.



**Аналитическая справка
о поступивших обращениях от физических и юридических лиц
за 2019г.**

За 2019г. в адрес КГП на ПХВ «Восточно-Казахстанский областной центр крови»:

1. Письменных обращений (через почту или ящики для отзывов и предложений) от юридических лиц не поступало.
2. Поступило 14 письменных обращений (через ящик для отзывов и предложений) от физических лиц:
 - 2.1. 11 положительных откликов от с благодарностью за работу сотрудников центра крови;
 - 2.2. 1 предложение от донора о замене полиэтиленовых бахил на тканевые – предложение отклонено, т.к. тканевые бахилы не обеспечивают полной защиты обуви и кожных покровов ног от контакта с кровью или другой жидкостью. Донору рекомендовано надевать хлопчатобумажные носки во избежание потливости ног.
 - 2.3. 1 предложение от донора о предоставлении результатов лабораторных исследований крови на электронные почтовые адреса. В удовлетворении предложения отказано, т.к. использование электронной почты и мессенджеров не гарантирует сохранность конфиденциальной информации.
 - 2.4. 1 негативный отклик от донора об изменении графика работы ВК ОЦК и проведении дополнительных лабораторных исследований регулярным донорам крови и ее компонентов. Донору дано разъяснение, что график работы изменен в соответствии с требованиями обработки помещений и проведения внутрилабораторного контроля качества исследований в лаборатории первичного обследования доноров; а дополнительное лабораторное исследование регулярных доноров регламентировано требованиями НПА РК.
 - 2.5. Всем донорам предоставлены официальные ответы. Поскольку повторного обращения по данным вопросам от заявителей не поступало, обращения считаются удовлетворенными.
3. Обращений (жалоб) от физических и юридических лиц по телефону доверия не поступало.
4. На сайте ВК ОЦК в разделе «вопрос-ответ» поступило 3 запроса информации. На запросы предоставлены ответы от лица администратора.
5. По результатам ежемесячного анкетирования доноров на предмет удовлетворенности качеством оказываемых медицинских услуг неудовлетворительных отзывов не было, поступило 48 предложений по улучшению деятельности ВК ОЦК (Приложение 1), из них:
 - 5.1. удовлетворено – 11 предложений;
 - 5.2. частично удовлетворено – 5 предложений;
 - 5.3. не подлежит удовлетворению – 32 предложения.

05.01.2020г.

Председатель службы поддержки донора
и внутреннего контроля

Мария

Войнова Т.Н.

Приложение 1

№ п/п	Предложения	Кол-во	Анализ предложений.	Проведенные мероприятия.
1	Установить таблички или знаки на территории ВК ОЦК для ориентации	1	Удовлетворено.	На производственном совещании дано задание начальнику по АХР для изготовления и установки указателей.
2	Организовывать чай на выезде	1	Удовлетворено.	Чай с печеньем будет организовываться на каждом выезде.
3	Установить кондиционер в донорский автобус	1	Удовлетворено.	На производственном совещании дано задание начальнику техотдела и механику гара-жа для закупа автомобильных вентиляторов.
4	При большом количестве народа добавить еще один кабинет для сдачи анализов	1	Подлежит удовле-творению	При приобретении 2-го аппарата для экспресс-диагностики уровня АЛТ прием доноров в ЛПОД при необходимости будет осуществляться двумя специалистами.
5	Объявить благодарность Стриженовой Елене.	1	Удовлетворено.	Объявлено на общем собрании коллектива.
6	Запустить какую-либо рекламу для привлечения большего числа доноров.	1	Удовлетворено.	Информация о донорстве, потребности в донорах крови и ее компонентов освещается в интернет сети: на сайте и соц.страницах ВК ОЦК (популяризационные посты, донор-ский светофор и т.д.). Для осведомленности доноров о наличии сайта и соц.сетей ВК ОЦК в регистратуре выдаются брошюры.
7	Во время вызовов доноров по телефону, интересоваться у них, что они ели.	1	Удовлетворено.	Информация передана старшему регистратору Фризиной Я.В. для проведения обучения данному вопросу сотрудников,зывающих доноров по телефону.
8	Поддерживать то лучшее, что у Вас есть	1	Удовлетворено.	-
9	Поставить куллер с питьевой водой	1	Удовлетворено	Куллеры с питьевой водой уже имелись в холлах 1 и 3-го этажей, в столовой. Дополнительно установлен куллер в холле 2-го этажа перед кабинетами лабораторий и терапев-тов.
10	Повышать информированность населения о донорстве (1. по гос. каналам и радио, 2. через акиматы, гос. структуры)	3	Удовлетворено	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 темати-ческими 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.
11	Хотелось чтобы работали по субботам	2	Возможно будет удовлетворено	В 2020 году при доукомплектовании штатов будет рассмотрена возможность организа-ции забора крови по субботам.
12	Повысить зарплату персоналу	4	Частично удовлетво-reno	Данный вопрос находится в ведомстве правительства РК - с июня 2019 года заработка плата медицинских работников увеличена на 10-30%, с января 2020г также ожидается повышение на 10-30%. На нашем уровне - принято Положение об оплате труда и моти-вации работников КГП на ПХВ «Восточно-Казахстанский областной центр крови УЗ ВКО».
13	Поставить в зал донации: 1. книги, 2. телевизор,	1	1. Удовлетворению не подлежит.	1. Для удовлетворения спроса различных интересов доноров библиотека представлена-ных книг должна быть разнообразна, размещение таковой в зале донации не допустимо по сан.-гиг. показателям – сбор пыли. Кроме того перелистывание страниц книги во

	3. провести интернет		2. Подлежит удовлетворению 3. Удовлетворению не подлежит.	время процедуры донации может явиться причиной выхода из вены иглы при неосторожных движениях. 2. Телевизор в зале донации компонентов крови установлен, но не подключен. Специалистами ОЗКиК подана заявка в ИТС на подключение. 3. Использование мобильных телефонов, в том числе в сети интернет негативно сказывается на работе оборудования.
14	Очень далеко расположен. Находитесь в отдаленном районе. Трудно добираться.	3	Не подлежит удовлетворению.	Для приближения процесса организовываются выездные бригады заготовки крови.
15	Ускорить процесс донации	2	Не подлежит удовлетворению.	Продолжительность процедуры донации тромбоцитов определяется аппаратом автоматически в зависимости от показателей крови донора
16	Чаще организовывать выезда	2	Не подлежит удовлетворению.	Работа выездных бригад организовывается с учетом заготовки крови в стационарных условиях и заявок организаций здравоохранения на гемопродукцию.
17	Анкетирование проводить путем рассылки на электронную почту	1	Не подлежит удовлетворению.	Анкетирование необходимо проводить сразу после процедуры донации, так как у донора все этапы свежи в памяти, и он может максимально точно ответить на вопросы анкеты, внести продуктивные предложения. Кроме того не у всех доноров имеются электронные адреса (или они их не указывают в анкете).
18	Прием ровно с 08:00 в выездных условиях	1	Не подлежит удовлетворению.	Синхронизация программы Инфодонор на выездных ноутбуках должна проводиться с утра в условиях ВК ОЦК, поэтому выезд бригады на место заготовки возможен не ранее 08:15 утра и соответственно с учетом поездки и подготовительных мероприятий на месте забора крови прием доноров может быть осуществлен не ранее 09:00.
19	Ускорить процесс донации	1	Не подлежит удовлетворению.	Продолжительность процесса донации рассчитана с учетом выполнения требований стандартных операционных процедур на всех этапах от регистратуры до кассы. Ускорение данных процессов может привести к возникновению ошибок и снижению качества оказания медицинских услуг.
20	Сделать общественный транспорт более доступным	2	Не подлежит удовлетворению.	Данный вопрос находится в ведомстве Управления пассажирского транспорта и автомобильных дорог. На нашем уровне – было внесено предложение об увеличении количества маршрутов до центра крови на отчетном собрании акима г.Усть-Каменогорск 04.02.2019г.
21	Убрать бейджи	1	Не подлежит удовлетворению.	Требование выполняется согласно стандартам аккредитации.
22	Использовать на выезде донорский автобус «побольше»	1	Не подлежит удовлетворению.	Заготовка проводится в специализированном донорском автобусе для безопасной и комфортной донации.
23	Время работы с 08:00 было удобнее, чем с 08:30. Вернуть прежний график работы.	1	Не подлежит удовлетворению.	График работы был изменен в связи с изменениями в приказе по уборке помещений и для проведения ВЛК.
24	Продлить время работы ВК ОЦК.	2	Не подлежит удовлетворению.	Нет необходимости. Прием доноров после обеда сопряжен с увеличением числа отстраненных лиц по АЛТ.
25	Установить терминал.	1	Не подлежит удовлетворению.	Терминал ранее был установлен и демонтирован ввиду экономической неэффективности.

			летворению.	сти его для поставщика услуг (низкая проходимость).
26	Увеличить оплату безвозмездным донорам	4	не подлежит удовлетворению	Выплата денежной компенсации на восстановление энергетических запасов осуществляется в соответствии с действующими НПА РК.
27	К чаю давать шоколад и орехи	1	Не подлежит удовлетворению	Согласно действующим НПА РК донорам до и после донации полагается чай с сахаро-содержащими кондитерскими изделиями, выдача орехов не предусмотрена.
28	Включить еще анализы (сахар, RW и т.д.)	1	Не подлежит удовлетворению	Медицинское обследование доноров перед донацией осуществляется в объеме, регламентированном действующими НПА РК.
29	После донации давать второе блюдо	1	Не подлежит удовлетворению	Согласно действующим НПА РК донорам до и после донации полагается чай с сахаро-содержащими кондитерскими изделиями, выдача вторых блюд не предусмотрена.
30	Вход не удобный	1	Не подлежит удовлетворению	По конструктивным особенностям здания центральный вход предусмотрен со стороны закрытой от проезжей части
31	Внедрять новые технологии	1	Не изложена суть вопроса, какие именно технологии имеются в виду.	-
32	Звонить постоянным донорам, когда у них подходит срок возможной донации (забываем даты последней донации)	1	Нет необходимости.	Все доноры обзваниваются при получении заявки на ту или иную группу крови и таким образом перебираются все возможные кандидатуры с учетом сроков предыдущих донаций.
33	Покупать большие одноразовых стаканчиков	1	Нет необходимости.	Одноразовые стаканы закуплены в расчете на каждого донора.