

Научная статья

УДК 614.2

DOI: 10.17816/pmj425123-132

УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ДОНОРОВ КРОВИ МЕДИЦИНСКИМИ УСЛУГАМИ

**А.А. Мухамбетова¹, С.А. Абдрахманова¹, Н.Б. Алпамыс¹,
К.Х. Жангазиева¹, Б.С. Бекмаханова¹, А.К. Тургамбаева^{2*}**

¹Научно-производственный центр трансфузиологии, г. Астана,

²Астана Медицинский университет, Республика Казахстан

BLOOD DONORS' SATISFACTION WITH MEDICAL SERVICES

**A.A. Mukhambetova¹, S.A. Abdrakhmanova¹, N.B. Alpamys¹,
K.Kh. Zhangazieva¹, B.S. Bekmakhanova¹, A.K. Turgambayeva^{2*}**

¹Scientific and Production Center for Transfusiology, Astana,

²Astana Medical University, Kazakhstan

Цель. Оценка уровня удовлетворенности доноров услугами, оказываемыми в Научно-производственном центре трансфузиологии г. Астаны, за период с 2022 по 2024 г. и формирование рекомендаций по улучшению качества предоставляемых услуг.

Материалы и методы. Анкета доноров включала четыре вопроса, касающихся доступности информации о донорстве, качества работы персонала во время манипуляций и процедур, уровня коммуникативных навыков персонала и условий пребывания. Для оценки условий предоставления медицинских услуг донорам была предложена шкала, где использовались следующие баллы: «отлично» – 5 баллов, «хорошо» – 4 балла, «нормально» – 3 балла, «плохо» – 2 балла, «очень плохо» – 1 балл. Обработка результатов анкетирования проводилась с использованием функционала сводных таблиц в программе Microsoft Excel и описательной статистики.

© Мухамбетова А.А., Абдрахманова С.А., Алпамыс Н.Б., Жангазиева К.Х., Бекмаханова Б.С., Тургамбаева А.К., 2025
e-mail: assiya739@gmail.com

[Мухамбетова А.А. – менеджер по контролю качества, ORCID: 0009-0001-6939-3258; Абдрахманова С.А. – кандидат медицинских наук, председатель правления, ORCID: 0000-0003-0782-1795; Алпамыс Н.Б. – начальник отдела управления качеством и внутреннего аудита, ORCID: 0009-0002-3294-683X; Жангазиева К.Х. – начальник отдела менеджмента научных исследований, ORCID: 0000-0002-2005-006X; Бекмаханова Б.С. – менеджер отдела менеджмента научных исследований, ORCID: 0009-0009-7918-5522; Тургамбаева А.К. (*контактное лицо) – кандидат медицинских наук, профессор, заведующий кафедры общественного здоровья и менеджмента, ORCID: 0000-0002-2300-0105].

© Mukhambetova A.A., Abdrakhmanova S.A., Alpamys N.B., Zhangazieva K.Kh., Bekmakhanova B.S., Turgambayeva A.K., 2025
e-mail: assiya739@gmail.com

[Mukhambetova A.A. – Quality Control Manager, ORCID: 0009-0001-6939-3258; Abdrakhmanova S.A. – PhD (Medicine), Chairman of the Board, ORCID: 0000-0003-0782-1795; Alpamys N.B. – Head of the Department of Quality Management and Internal Audit, ORCID: 0009-0002-3294-683X; Zhangazieva K.Kh. – Head of the Department of Research Management, ORCID: 0000-0002-2005-006X; Bekmakhanova B.S. – Manager of the Department of Research Management, ORCID: 0009-0009-7918-5522; Turgambayeva A.K. (*contact person) – PhD (Medicine), Professor, Head of the Department of Public Health and Management, ORCID: 0000-0002-2300-0105].

Результаты. Проведенное исследование продемонстрировало, что большая часть доноров удовлетворена качеством оказываемых услуг в НПЦТ по четырем исследуемым позициям: доступность информации о донорстве, качество работы персонала во время манипуляций и процедур, уровень коммуникативных навыков персонала и условия пребывания в НПЦТ. Так как по результатам исследования был небольшой процент отрицательных оценок, это позволяет сделать выводы, что существуют некоторые моменты в оказании услуг донорам, которые можно улучшить.

Выводы. Для дальнейшего улучшения доступности информации о донорстве рекомендуется расширить информационные материалы, активнее использовать цифровые и социальные платформы, внедрять визуальный и интерактивный контент, а также регулярно изучать информационные потребности доноров. Это позволит повысить удовлетворенность и привлечь больше постоянных участников в донорское движение.

Ключевые слова. Донор, анкетирование доноров, качество, удовлетворенность, коммуникативные навыки.

Objective. To assess the level of blood donors' satisfaction with the services provided by the Research and Production Center of Transfusiology in Astana for the period from 2022 to 2024 and to formulate recommendations for improving the quality of these services.

Materials and methods. The donors' questionnaire included four questions regarding the availability of donor information, the quality of staff work during the manipulations and procedures, the level of staff communication skills and the conditions of stay in the RPCT. To assess the conditions for providing medical services to donors, a scale with the following points was proposed: excellent – 5 points, good – 4 points, normal – 3 points, bad – 2 points, very bad – 1 point. The processing of the survey results was carried out using the functionality of pivot tables in the Microsoft Excel program and descriptive statistics.

Results. The final data on the conducted research demonstrate that most of the donors are satisfied with the quality of services provided by the RPCT on the 4 surveyed items: accessibility of donor information, the quality of staff work during the manipulations and procedures, the level of staff communication skills and the conditions of stay in the RPCT. However, isolated negative answers which were recorded, allows us to conclude that there are some aspects in the provision of services to donors that can be improved.

Conclusions. For further improvement of the availability of donor information, it is recommended to expand information materials, make more active use of digital and social platforms, introduce visual and interactive content, and study the information needs of donors regularly. This will increase satisfaction and attract more regular participants to the donor movement.

Keywords. Donor, donor survey, quality, satisfaction, communication skills.

ВВЕДЕНИЕ

Создание достаточного запаса безопасной донорской крови и ее компонентов является одной из важнейших задач для системы здравоохранения каждой страны. В системе службы крови добровольные доноры занимают ключевое место, поскольку в настоящее время кровь и ее компоненты заготавливаются по большей части из добровольных донаций, и современные технологии пока не позволяют получать кровь другими методами [1–3].

По данным Всемирной организации здравоохранения, во многих странах наблюдается тенденция к росту объемов добровольного безвозмездного донорства. Так, в 79 странах более 90 % запасов крови формируется за счет добровольных доноров, в том числе в 64 странах эта доля достигает 99 % и выше. Особенно актуально это для стран с низким и средним уровнем дохода, где развитие донорства крови имеет стратегическое значение для обеспечения безопасности медицинской помощи [4].

Одним из значимых факторов, влияющих на формирование стабильного донорского резерва, является удовлетворенность доноров процессом донации [5; 6]. Положительное восприятие донором условий, качества предоставляемых услуг и взаимодействия с персоналом напрямую влияет на его решение продолжать участие в добровольном безвозмездном донорстве крови [7; 8].

В рамках настоящего исследования удовлетворенность рассматривается как совокупность позитивных ощущений и отношений, формирующихся у донора в результате взаимодействия со службой крови и ее специалистами [9]. Международные стандарты систем менеджмента качества подчеркивают значимость удовлетворенности потребителей услуг как одного из основных критериев эффективности системы качества в здравоохранении [10].

Настоящая работа посвящена изучению удовлетворенности доноров процессом сдачи крови, являющимся одним из факторов, влияющих на формирование и укрепление донорского движения.

Цель исследования – оценка уровня удовлетворенности доноров услугами, оказываемыми в Научно-производственном центре трансфузиологии г. Астаны (НПЦТ) за период с 2022 по 2024 г. и формирование рекомендаций по улучшению качества предоставляемых услуг.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Объектом исследования были доноры крови и ее компонентов, совершившие донацию крови в Научно-производственном центре трансфузиологии, предварительно дав устное согласие на участие в исследовании при гарантии анонимности респондентов.

Исследование проводилось на протяжении трех лет – с 2022 по 2024 г., за это время были анкетированы 2794 донора. В 2022–2023 гг. анкетирование доноров крови проводилось исследователями сразу после завершения каждого процесса донации. В 2024 г. было внедрено электронное анкетирование с помощью Google Forms посредством сканирования QR-кода.

Анкета доноров включала четыре вопроса, касающихся доступности информации о донорстве, качества работы персонала во время манипуляций и процедур, уровня коммуникативных навыков персонала и условий пребывания в НПЦТ.

Для оценки условий предоставления медицинских услуг донорам была предложена шкала, где использовались следующие баллы: «отлично» – 5 баллов, «хорошо» – 4 балла, «нормально» – 3 балла, «плохо» – 2 балла, «очень плохо» – 1 балл.

Обработка результатов анкетирования проводилась с использованием функционала сводных таблиц в программе Microsoft Excel и описательной статистики.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

На протяжении трех лет исследования было опрошено 2794 доноров цельной крови: в 2022 г. – 506, в 2023 г. – 1383 и в 2024 г. – 905. Количество опрошенных доноров в 2024 г. уменьшилось, вероятно, в связи с переходом в этом году на электронный формат анкетирования посредством сканирования QR-кода.

По первому вопросу анкеты о доступности информации о донорстве за три года были получены следующие результаты:

Большая часть доноров оценила доступность информации на «отлично» и «хорошо» – 2484 (88,9 %) донора, 239 (8,5 %) доноров выбрали ответ «нормально», 38 (1,4 %) выбрали «плохо» и 33 (1,2 %) – «очень плохо» (табл. 1).

Таблица 1

**Результаты оценки доступности информации о донорстве
(брошюры, сайт, социальные сети)**

Критерий оценки	2022 г.		2023 г.		2024 г.		Средний показатель за все годы	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
5 («отлично»)	397	78,4	1078	78	681	75,2	2156	77,2
4 («хорошо»)	91	18	137	10	100	11	328	11,7
3 («нормально»)	16	3,2	150	10,8	73	8,06	239	8,5
2 («плохо»)	-	-	12	0,8	26	2,9	38	1,4
1 («очень плохо»)	2	0,4	6	0,4	25	2,8	33	1,2
Итого	506		1383		905		2794	100

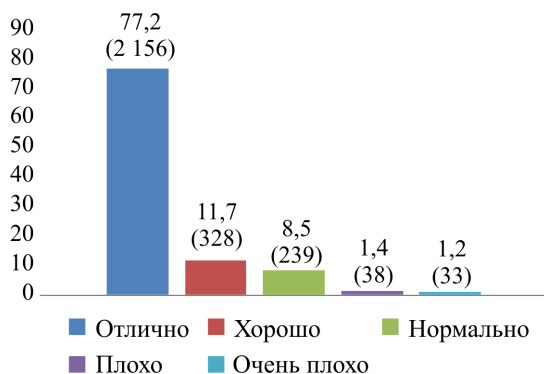


Рис. 1. Результаты анкетирования по удовлетворенности доноров доступностью информации о донорстве, % (абс.)

Полученные данные показали преобладание высоких оценок по первому вопросу анкеты (рис. 1): в 2022 г. 78,4 % оценок были на уровне «отлично», в 2023 г. – 78 %, однако в 2024 г. наблюдалось небольшое снижение до 75,2 %. Оценки на уровне «хорошо»: в 2022 г. – 18 %, в 2023 г. – 10 %, в 2024 г. – 11 %. Оценки «нормально» и «плохо» имели меньшую долю: 3,2 % – в 2022 г., 10,8 и 0,8 % – в 2023 г., 8,06 и 2,8 % – в 2024 г. Оценки на уровне «очень плохо» составляли всего 0,4 % в 2022 и в 2023 гг., 2,8 % в 2024 г.

По второму вопросу анкеты, где оценивалась удовлетворенность доноров качеством работы персонала во время манипуля-

ций и процедур, были получены результаты, систематизированные в табл. 2.

В 2022 г. доля оценок «отлично» составила 88,9 %, в 2023 г. увеличилась до 93,5 %, а в 2024 г. достигла 93,8 %. В среднем за весь исследуемый период показатель составил 92,8 %, и в течение трех лет наблюдалась положительная динамика с постепенным повышением уровня удовлетворенности по данному вопросу.

Оценка «хорошо» была зафиксирована у 10,3 % опрошенных в 2022 г., снизилась до 4 % в 2023 г. и составила 4,9 % в 2024 г. Средний показатель за три года по данной категории составил 5,4 %.

Оценки на уровне «нормально» имели меньшую долю: в 2022, 2024 гг. – 0,8 %, в 2023 г. – 2,4 %. Оценки на уровне «плохо» и «очень плохо» были только в 2024 г. и составили 0,5 %.

В сумме оценки на уровне «отлично» и «хорошо» составили 98,2 % от общего числа отзывов за весь период. На рис. 2 наблюдается положительная динамика оценки качества работы медицинского персонала при выполнении манипуляций и процедур с ростом доли оценок «отлично» с 88,9 до 93,8 % за три года. Одновременно наблюдается снижение доли оценок «хорошо» с 10,3 до 4,9 %.

Таблица 2

Результаты оценки качества работы персонала при выполнении манипуляций и процедур

Критерий оценки	2022 г.		2023 г.		2024 г.		Средний показатель за все годы	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
5 («отлично»)	450	88,9	1294	93,5	849	93,8	2593	92,8
4 («хорошо»)	52	10,3	55	4	44	4,9	151	5,4
3 («нормально»)	4	0,8	34	2,4	7	0,8	45	1,6
2 («плохо»)	-	-	-	-	4	0,4	4	0,1
1 («очень плохо»)	-	-	-	-	1	0,1	1	0,1
Итого	506		1383		905		2794	100

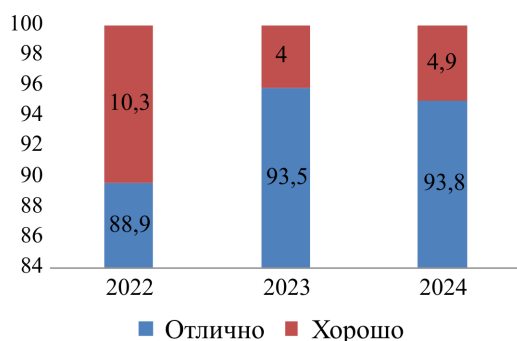


Рис. 2. Уровень удовлетворенности доноров качеством работы персонала при выполнении манипуляций и процедур в динамике за 2022–2024 гг., %

По третьему вопросу анкеты, где оценивалась удовлетворенность доноров уровнем коммуникативных навыков персонала (вежливость, этичность, компе-

тентность), были получены результаты, приведенные в табл. 3.

Большая часть опрошенных доноров была удовлетворена коммуникативными навыками персонала – 2750 (98,4 %) человек. Среди них 2650 (94,8 %) доноров оценили коммуникативные навыки персонала как «отличные» и 100 (3,6 %) – как «хорошие», 41 (1,5 %) – как «нормальные», только 3 (0,1 %) донора оценили как «плохо» и «очень плохо».

Доля респондентов, оценивших коммуникативные навыки персонала на уровне «отлично» (5 баллов), остается стабильно высокой на протяжении трех лет: в 2022 г. – 88,3 %, в 2023 г. – 97,5 %, в 2024 г. – 94,4 %. Оценки «хорошо» (4 балла) также присутствуют, но в меньшем количестве: в 2022 г. –

Таблица 3

Результаты оценки качества коммуникативных навыков персонала (вежливость, этичность, компетентность)

Критерий оценки	2022 г.		2023 г.		2024 г.		Средний показатель за все годы	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
5 («отлично»)	447	88,3	1349	97,5	854	94,4	2650	94,8
4 («хорошо»)	49	9,7	12	0,8	39	4,3	100	3,6
3 («нормально»)	10	2	22	1,6	9	1	41	1,5
2 («плохо»)	-	-	-	-	1	0,1	1	0,03
1 («очень плохо»)	-	-	-	-	2	0,2	2	0,07
Итого	506		1383		905		2794	100

Таблица 4

Результаты оценки условий пребывания (санитарно-гигиеническое состояние, условия ожидания приема в холле, процесс сдачи крови и ее компонентов)

Критерий оценки	2022 г.		2023 г.		2024 г.		Средний показатель за все годы	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
5 («отлично»)	470	92,9	1360	98,3	853	94,3	2683	96
4 («хорошо»)	32	6,3	19	1,4	41	4,5	92	3,3
3 («нормально»)	4	0,8	3	0,2	9	1	16	0,6
2 («плохо»)	-	-	1	0,07	2	0,2	3	0,1
1 («очень плохо»)	-	-	-	-	-	-	-	-
Итого	506		1383		905		2794	100

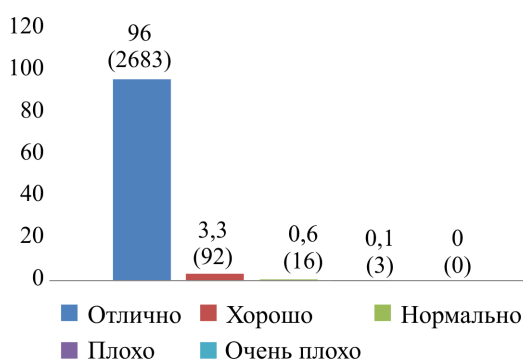


Рис. 3. Результаты анкетирования по удовлетворенности доноров условиями пребывания в НППЦ, % (абс.)

9,7 %, в 2023 г. – 0,8 %, в 2024 г. – 4,3 %. Оценки на уровне «нормально» (3 балла) составили всего в 2022 г. – 2 %, в 2023 г. – 1,6 %, в 2024 г. – 1 %.

По четвертому вопросу анкеты, где оценивалась удовлетворенность доноров условиями пребывания в НППЦ, были получены следующие результаты. За три года исследования 2775 (99,3 %) опрошенных доноров оценили условия пребывания (включая санитарно-гигиеническое состояние, условия ожидания в холле, процесс сдачи крови и ее компонентов) как «хорошие» и «отличные», 16 (0,6 %) доноров оценили условия как «нормальные» и 3 (0,1 %) – как «плохие», оценок «очень плохо» по данному вопросу не было (табл. 4).

Большая часть участников ответили на четвертый вопрос анкеты «отлично» (рис. 3): в 2022 г. 92,9 % оценок были на уровне «отлично» (5 баллов), в 2023 г. – 98,3 %, в 2024 г. – 94,3 %. Оценки на уровне «хорошо» (4 балла) присутствуют в меньшем количестве: в 2022 г. – 6,3 %, в 2023 г. – 1,4 %, в 2024 г. – 4,5 %. Оценки на уровне «нормально» (3 балла) составили всего в 2022 г. – 0,8 %, в 2023 г. – 0,2 %, в 2024 г. – 1 %. Оценки на уровне «плохо» (2 балла) имеют минимальное значение и составляют в 2023 г. – 0,07 %, в 2024 г. – 0,2 %.

Итоговые данные по четвертому вопросу анкеты показывают, что 99,3 % оценок за весь период были на уровнях «хорошо» и «отлично».

Принимая во внимание полученные данные, был проведен анализ литературных источников для сравнения с другими странами по уровню удовлетворенности доноров крови и пациентов предоставленными медицинскими услугами.

В службе донорства крови Немецкого Красного Креста, Германия, проводилось исследование намерения вернуться для дальнейшей сдачи крови немецких доноров цельной крови. Анкета, включающая 17 вопросов, была разослана 7500 донорам крови, из них окончательная выборка состояла из 3555 доноров, из которых 1608 (45,3 %)

мужчины, 1941 (54,6 %) женщины. Возраст – 18–61 год. Анкета донора включала вопросы о мотивации донора, привлечении доноров, удовлетворенности последней донацией, опыте применения дополнительных мер безопасности, истории донации и социально-демографических характеристиках. Оценка по 5-балльной шкале Лайкерта от «совершенно не согласен (1)», что указывает на очень низкую удовлетворенность, до «полностью согласен (5)»: 77,5 % очень удовлетворены соблюдением правил дистанции во время сдачи крови, 80,1 % доноров сообщили, что они чувствовали себя очень безопасно, 53,3 % заявили, что они очень удовлетворены информацией, 20,3 % сказали, что они не удовлетворены. Анализ подгрупп показал, что особенно мужчины и молодые доноры хотели бы получить больше информации. 89,8 % доноров сообщили, что они с большой долей вероятности вернутся [11].

Похожее исследование проводилось в Региональном центре гемотерапии города Франка (Бразилия). На вопросы BDSQ ответили 1014 доноров. Опросник BDSQ анонимно заполнялся донорами в кафетерии центра крови после завершения сдачи крови. У всех доноров было получено письменное информированное согласие. Оценка по 5-балльной шкале, категории ответов на которые упорядочены от «очень доволен» до «очень недоволен». Шкалы включают смайлики, помогающие выразить восприятие удовлетворенности. Анкета состояла из 25 вопросов, включала вопросы об общих характеристиках респондентов, таких как пол, возраст, количество предыдущих донаций, причина текущей донации крови и время, затраченное на дорогу до банка крови. 1014 доноров приняли участие в анкетировании, из них 571 (56,3 %) мужчина, 443 (43,7 %) женщины, возраст 18–61 год. Средний возраст доноров 33,5 года. Анализ показал, что доноры старшего возраста с боль-

шей вероятностью сообщают о более низкой общей удовлетворенности услугами, предоставляемыми банком крови [12].

В Испании также проводилось подобное исследование, исследуемая популяция состояла из активных доноров, т. е. лиц старше 18 лет, проживающих в Испании и сдававших кровь не менее одного раза. Данные собирались с помощью онлайн-анкеты, заполняемой самостоятельно. Для оценки различных аспектов, связанных с качеством обслуживания, использовалась 7-балльная шкала Лайкерта из 19 пунктов («1» – очень негативно и «7» – очень позитивно). Предложенная шкала состояла из четырех измерений: осязаемость (3 пункта), доступность (4 пункта), личное внимание и профессионализм (8 пунктов) и постдонорство (4 пункта). Шкала включает аспекты, связанные с физической обстановкой обслуживания (например, «Учреждения достаточно чистые»). Можно сделать вывод, что различия по полу и возрасту могут быть обусловлены тем, что женщины уделяют больше внимания деталям услуг, предлагаемых донорам, и обстановке в пунктах сдачи крови, в то время как представители старшей группы в большей степени стремятся получить теплое и внимательное обслуживание и более чувствительны к окружающей обстановке [13].

Таким образом, анализ зарубежных данных показал, что, несмотря на различия в социально-экономических и культурных условиях, ключевыми факторами, определяющими удовлетворенность доноров, остаются профессионализм персонала, вежливость и внимательность, качество коммуникации, а также создание благоприятной и безопасной атмосферы в пунктах сдачи крови. Эти аспекты необходимо учитывать при разработке и внедрении мероприятий по улучшению сервиса и повышению лояльности доноров в службах крови.

Итоговые данные по проведенному исследованию демонстрируют стабильно

высокий уровень качества оказываемых услуг, по мнению доноров, принявших участие в исследовании. По первому вопросу анкеты о доступности информации о донорстве большая часть доноров были удовлетворены доступностью информации (88,9 %). По второму вопросу анкеты, где оценивалась удовлетворенность доноров качеством работы персонала во время манипуляций и процедур, средний показатель за весь исследуемый период составил 92,8 %, и в течение трех лет наблюдалась положительная динамика с постепенным повышением уровня удовлетворенности по данному моменту. По третьему вопросу анкеты, где оценивалась удовлетворенность доноров уровнем коммуникативных навыков персонала (вежливость, этичность, компетентность), большая часть опрошенных доноров была удовлетворена коммуникативными навыками персонала – 98,4 % опрошенных. Итоговые данные по четвертому вопросу анкеты показали, что 99,3 % доноров были полностью удовлетворены условиями пребывания в центре.

В НПЦТ результаты анкетирования по удовлетворенности доноров качеством оказываемых услуг ежегодно анализируются и рассматриваются на заседании комиссии совета по качеству, в целях оценки удовлетворенности доноров качеством предоставляемых услуг. По результатам проведенной оценки формируется план мероприятий по улучшению качества оказываемых в центре услуг в целях повышения эффективности деятельности центра. Кроме ответов на вопросы анкеты, доноры посредством сканирования QR-кода оставляют предложения по улучшению деятельности центра. В НПЦТ ежеквартально проводится комиссия, на которой рассматриваются предложения от доноров крови и ее компонентов в открытом и конструктивном формате. Обсуждение проходит с участием представителей различных подразделений, и решения принимаются

коллективно, с учетом мнений доноров и специалистов. По итогам заседания принимаются решения по улучшению качества оказываемых услуг, все принятые решения протоколируются. Такой подход позволяет оперативно реагировать на предложения, повышать качество обслуживания и создавать комфортные условия для доноров.

Для развития добровольного безвозмездного донорства крови в центре ведется активная информационно-разъяснительная работа с населением, проводятся донорские и информационные сессии. С целью популяризации донорства крови осуществляется работа с акиматом (реклама донорства на билбордах и остановочных павильонах города), партией «Аманат», общественным фондом «Мереке». С 2023 г. ведется оповещение на радиостанциях, работа со СМИ (интервью, участие в телепередачах).

Таким образом, анализ результатов проведенного анкетирования показал, что по большей части опрошенные доноры были удовлетворены качеством оказываемых услуг по четырем исследуемым позициям. Однако были зарегистрированы единичные отрицательные ответы на вопросы анкеты, это позволяет сделать выводы, что существуют некоторые моменты в оказании услуг донорам, которые можно улучшить.

Выводы

Проведенное исследование продемонстрировало, что большая часть доноров удовлетворена качеством оказываемых услуг в НПЦТ по четырем исследуемым позициям: доступность информации о донорстве, качество работы персонала во время манипуляций и процедур, уровень коммуникативных навыков персонала и условия пребывания в НПЦТ.

Так как по результатам исследования был небольшой процент отрицательных

оценок, необходима дальнейшая работа над качеством оказываемых услуг.

Для дальнейшего улучшения доступности информации о донорстве рекомендуется расширить информационные материалы, активнее использовать цифровые и социальные платформы, внедрять визуальный и интерактивный контент, а также регулярно изучать информационные потребности доноров. Это позволит повысить удовлетворенность и привлечь больше постоянных участников в донорское движение.

Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством работы меди-

цинского персонала при проведении манипуляций и процедур необходимо продолжать регулярное обучение и повышение квалификации сотрудников.

Для дальнейшего укрепления доверительных отношений с донорами и повышения качества сервиса необходимо и дальше проводить обучение по развитию коммуникативных навыков и этики.

Эти аспекты необходимо учитывать при разработке и внедрении мероприятий по улучшению сервиса и повышению лояльности доноров в службах крови.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК / REFERENCES

1. *Mohammed A.S. et al.* Voluntary blood donation practice and its associated factors among civil servants in Bale Robe town, Southeast Ethiopia, 2021. *SAGE Open Medicine* 2022; 10: 20503121221102099. DOI: 10.1177/20503121221102099
2. *Martin-Santana J.D., Melian-Alzola L.* The influence of service quality and anticipated emotions on donor loyalty: An empirical analysis in blood centres in Spain. *Health Care Management Science* 2022; 25: 623–648. DOI: 10.1007/s10729-022-09600-9
3. *Romero-Domínguez L. et al.* The influence of sociodemographic and donation behaviour characteristics on blood donation motivations. *Blood Transfusion* 2021; 19 (5): 366–375. DOI: 10.2450/2021.0193-20
4. *France C.R., France J.L., Himawan L.K., Fox K.R., Livitz I.E., Ankawi B., Slepian P.M., Kowalsky J.M., Duffy L., Kessler D.A.* Results from the blood donor competence, autonomy, and relatedness enhancement (blood donor CARE) randomized trial. *Transfusion* 2021; 61 (9): 2637–2649. DOI: 10.1111/trf.16577
5. *Trovao A.C.G.B., Zucoloto M.L., Martinez E.Z.* Development of a blood donor satisfaction questionnaire (BDSQ). *Hematology, Transfusion and Cell Therapy* 2020; 42 (4): 333–340. DOI: 10.1016/j.htct.2019.09.004
6. *Senaviratbna S.K., Abeysekera N.* Comparison of donor satisfaction between in-house blood donation and mobile blood donation campaigns in Sri Lanka. *Global Journal of Transfusion Medicine* 2024; 9 (2): 141–144. DOI: 10.4103/gjtm.gjtm_38_24
7. *Dorle A. et al.* A review of amelioration of awareness about blood donation through various effective and practical strategies. *Cureus* 2023; 15 (10): e46892. DOI: 10.7759/cureus.46892
8. *Martinez E.Z. et al.* Recommendations for application and interpretation of the Blood Donor Satisfaction Questionnaire (BDSQ). *Hematology, Transfusion and Cell Therapy* 2021; 43 (3): 236–242. DOI: 10.1016/j.htct.2020.03.007
9. *Villa-Gallon J.E., Valencia-Bernal J.A., Garces-Gomez Y.A.* ISO standards in healthcare organizations: Research evolution and trends from a bibliometric analysis. *Publications* 2024; 12 (3): 27. DOI: 10.3390/publications12030027

10. *Christian W., Marie D., Harald K., Martin O., Michael M.* Motivation, blood donor satisfaction and intention to return during the COVID-19 pandemic. *Vox Sanguinis* 2022; 117 (4): 488–494. DOI: 10.1111/vox.13212

11. *Edson Z., Rui A., Miriane L., Ana C.* Recommendations for application and interpretation of the Blood Donor Satisfaction Questionnaire (BDSQ). *Hematology, Transfusion and Cell Therapy* 2021; 43 (3): 236–24. DOI: 10.1016/j.htct.2020.03.007

12. *Josefa D., Lucia M.* The influence of service quality and anticipated emotions on donor loyalty: an empirical analysis in blood centres in Spain. *Health Care Management Science* 2022; 25: 623–648. DOI: 10.1007/s10729-022-09600-9

Финансирование. Исследование не имело спонсорской поддержки.

Конфликт интересов. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Вклад авторов:

Мухамбетова А.А. – проведение исследования, работа с данными.

Абдрахманова С.А. – определение концепции, пересмотр и редактирование рукописи.

Алпамыс Н.Б. – анализ данных, написание чернового текста статьи.

Жангазиева К.Х. – проведение исследования, анализ данных, написание чернового текста статьи.

Бекмаханова Б.С. – проведение исследования, работа с данными, анализ данных, написание чернового текста статьи.

Тургамбаева А.К. – определение концепции, пересмотр и редактирование рукописи.

Все авторы одобрили окончательную версию текста статьи, а также согласились нести ответственность за все аспекты настоящей работы, гарантируя надлежащее рассмотрение и решение вопросов, связанных с точностью и добросовестностью любой ее части.

Ограничение исследования. Проведенное исследование соответствует стандартам Хельсинкской декларации, одобрено этическим комитетом ФГБОУ ВО ПГМУ им. академика Е.А. Вагнера, протокол № 6 от 10.09.2025.

Поступила: 04.09.2025

Одобрена: 19.09.2025

Принята к публикации: 09.10.2025

Просьба ссылаться на эту статью в русскоязычных источниках следующим образом: Уровень удовлетворенности доноров крови медицинскими услугами / А.А. Мухамбетова, С.А. Абдрахманова, Н.Б. Алпамыс, К.Х. Жангазиева, Б.С. Бекмаханова, А.К. Тургамбаева // Пермский медицинский журнал. – 2025. – Т. 42, № 5. – С. 123–132. DOI: 10.17816/pmj425123-132

Please cite this article in English as: Mukhambetova A.A., Abdrakhmanova S.A., Alpamys N.B., Zhanga-zieva K.Kh., Bekmakhanova B.S., Turgambayeva A.K. Blood donors' satisfaction with medical services. *Perm Medical Journal*, 2025, vol. 42, no. 5, pp. 123-132. DOI: 10.17816/pmj425123-132