

**НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН ХАРЬЯА ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН
БАЙГУУЛЛАГУУДАД ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2025 ОНЫ ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН
/2025.01.01-2025.06.25/**

2025 оны 06 дугаар сарын 26-ны өдөр

Улаанбаатар хот

Нэг. Харьяа 28 эрүүл мэндийн байгууллагын нэгдүгээр улирлын өргөдөл, гомдлын тайланг нэгтгэн дүгнэхэд Эрүүл мэндийн байгууллагуудын эмчилгээ үйлчилгээ, ажлын хариуцлага, зохион байгуулалттай холбоотой, лавлагаа шатлалын эрүүл мэндийн байгууллага болон ӨЭМТ-н ачаалал их, эмч нарын харилцаа, хандлага доголдолтой, эмч нарын хүрэлцээ муу, хүний нөөц дутуу, лавлах утас нь иргэдийн дуудлагыг хүлээн авдаггүй. Дүүрэг болон нэгдсэн эмнэлгийн эмчилгээ үйлчилгээний чанар, хүртээмж, өрхийн эмнэлгүүдийн өдрийн эмчилгээний хуваарьт гомдолтой, амбулаторийн үзлэгтэй холбоотой гэх зэрэг агуулгаар нийт 2300 гомдол хүсэлт ирүүлсэн байна.

№	Эрүүл мэндийн байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл	Шийдвэрлэсэн хувь
1	Баянгол Эрүүл мэндийн төв	155	100%
2	Баянзүрх Эрүүл мэндийн төв	233	99%
3	Багануур Эрүүл мэндийн төв	57	92%
4	Багахангай Эрүүл мэндийн төв	0	0
5	Налайх Эрүүл мэндийн төв	35	100%
6	Сүхбаатар Эрүүл мэндийн төв	155	99%
7	Сонгинохайрхан Эрүүл мэндийн төв	191	99%
8	Хан-Уул Эрүүл мэндийн төв	258	98%
9	Чингэлтэй нэгдсэн эмнэлэг	105	98%
10	Сүхбаатар нэгдсэн эмнэлэг	31	100%
11	Сонгинохайрхан нэгдсэн эмнэлэг	290	95%
12	Хан-Уул дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг	95	100%
13	Баянзүрх дүүргийн Нэгдсэн эмнэлэг	53	100%
14	Нийслэлийн Түргэн тусламжийн төв-103	461	99%
15	Нийслэлийн Шүд эрүү нүүрний төв	22	100%
16	Энэрэл эмнэлэг	7	100%
17	Аддиктологийн төв	1	100%
18	Гачуурт Эрүүл мэндийн төв	10	100%
19	Жаргалант тосгоны Эрүүл мэндийн төв	2	50%
20	Туул тосгоны Эрүүл мэндийн төв	1	100%
21	Хонхор тосгоны Эрүүл мэндийн төв	14	100%
22	Бяцхан тэмүүлэл сувилал	5	100%

23	Эрүүл үрс төв-сувилал	0	0
24	Хүүхдийн Хан-туул сувилал	1	100%
25	Нийслэлийн Зоонозын өвчин судлалын төв	5	100%
26	Нийслэлийн Амгалан амаржих газар	20	100%
27	Нийслэлийн Өргөө амаржих газар	55	94%
28	Нийслэлийн Хүрээ амаржих газар	38	100%
	Нийт	2300	

Иргэдээс ирүүлсэн нийт 2300 өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг ангилахад:

Төрлөөр нь авч үзвэл

1.Гомдол-673

2.Санал-36

3.Хүсэлт-292

4.Талархал-1299

Харьяа эрүүл мэндийн байгууллагын өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 хоног байгаа бөгөөд дийлэнх гомдлуудыг өдөрт нь багтаан шийдвэрлэж 98-100 хувийн шийдвэрлэлттэй байна.

Харьяа 28 байгууллагуудаас ирсэн өргөдөл гомдлын тайлангаас нэгтгэн дүгнэхэд: ӨЭМТ-ийн үйл ажиллагаатай холбоотой гомдлын тоо хувь нэмэгдсэн, давтамжтай ирж буй гомдолд ЭМДҮЗ-04 тоот тогтоол гарсантай холбоотой гомдлууд нь нийт гомдлын 80 гаруй хувийг эзэлж байна.

Өргөдөл гомдлын бууруулах чиглэлээр харьяа эрүүл мэндийн байгууллагын хэрэгжүүлсэн ажлын Онцлох товч мэдээлэл:

СХДЭМТ

Үндэслэлгүй гомдлын дийлэнхи хувийг үйлчлүүлэгч өөрийн эрх үүргийг дутуу мэдсэнтэй холбоотой байсан учир үйлчлүүлэгчийн эрх үүрэг, эмч эмнэлгийн ажилтны эрх үүргийн мэдээллийг үйлчлүүлэгчид ил харагдах байрлалд үзлэгийн өрөөний үүд хэсэгт, хүлээлгийн хэсэг, хувцас солих хэсэгт байрлуулсан. Мөн үйлчлүүлэгчид мэдээлэл өгөх зорилгоор "Чанарын булан" ажиллуулж үйлчлүүлэгчид чиглэсэн видео контент болон бусад шаардлагатай мэдээллийг хүргэж байна. Мөн "Бид иргэдээ сонсоно, шийднэ" аяныг 1 сарын хугацаатай хийж үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжид эергээр нөлөөлсөн.

Өргөдөл, гомдол, талархал, санал хүсэлтийг хүлээн авах 3-с дээш сувгийг заасан мэдээлэл мөн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа өгөх зааварчилгаа бүхий гарын авлагыг тараан мэдлэг ойлголтыг нэмэгдүүлэх зорилгоор амбулатори, дэмжих төв, тасаг нэгжүүдээр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчид чиглэн сургалт болон гарын авлагыг тараан мэдээлэл хүргэсэн.

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг www.1313.mn хаягаар авдаг болсон ба энэхүү судалгаа нь Эмнэлгийн хөтөч, эмчийн үзлэгийн цаг товлал, үзлэгийн хүлээгдэл, эмчийн ёс зүй, харилцаа хандлага, сувилагчийн ёс зүй харилцаа хандлага агуулга бүхий судалгаа бөгөөд эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанарт сайн нөлөө үзүүлж эхэлсэн.

БГДЭМТ

2025 оны 05 сарын 08-нд Хавдрын төв байгуулагдсанаар хавдартай иргэдэд эрүүл аюулгүй, тав тухтай орчинд хавдрын цогц тусламж үйлчилгээг чирэгдэлгүйгээр үзүүлэх таатай орчин нөхцөл бүрдсэн.

Хавдрын төв, гемодиализын төв, диабетын төв, зүрхний төвийг шинээр байгуулж тусламж үйлчилгээгээ нэмэгдүүлж ажиллаж байна.

Эдгээр төвүүд нээгдсэнээр манай эрүүл мэндийн төвд зүрхний 24 цагийн бичлэг, 24 цагийн даралт хэмжих оношилгооны нэр төрөл нэмэгдсэнээр зүрх судасны эрхтэн системийн өвчний оношилгоо сайжирсан.

Мэс заслын тусламж үйлчилгээний төрлийг нэмэгдүүлж өрцний ивэрхийг дурангаар засах мэс засал, нээлттэй том хэмжээний ивэрхийд тор тавих, гэмтэл, урологийн мэс заслуудыг нэвтрүүлж нутагшуулсан.

Гемодиализын эмч долоо хоногт 1 удаа амбулаторийн үзлэг хийж үйлчлүүлэгчид зөвлөгөө, мэдээлэл өгч ажиллалаа. Үүний үр дүнд амбулаторийн эмчийн үзлэгийн хүлээгдэл 50%-иар буурч, үйлчлүүлэгчдэд үзүүлэх тусламж үйлчилгээний чанар, хүртээмж сайжирсан чаалал ихтэй кабинет буюу дотор, мэдрэлийн кабинетын эмчийн тоог нэмэгдүүлсэн.

Байгууллагын мэдээллийн самбар, давхрын тоо, тусламж үйлчилгээний зураглал, хөтөч самбар, аврах гарцын бүдүүвч зураглал, дуугүй хөтчийг байршуулсан. Үзлэгийн өрөөний үүдэнд сандлын тоо нэмж, эмч, сувилагчийг үзлэгийн хуваарь, үйлчилгээний талаар мэдээлэл байршуулсан. Иргэд үйлчлүүлэх дараалал, хугацааг мэдэх боломжтой. Эмчийн үзлэгийн өрөөний үүдэнд мэдээллийн хавтас байршуулж, үйлчлүүлэгчийн үзлэгийн мэдээллийг оруулан ажиллаж байна.

БЗДЭМТ

Эмч эмнэлгийн ажилтны харилцаа, хандлагатай холбоотой асуудал иргэдийн гомдолд давтагдаж байна гэж үзэн ЭМТ-ийн Ёс зүйн хэсгийн хорооноос салбар амбулаториудийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүдэд 5 удаагийн ёс зүйн сургалтуудыг шат дараалалтай зохион байгуулж ажиллалаа.

Мөн салбар амбулаториуд болон харьяа өрхийн эмнэлгүүдэд амбулаториудын үйлчлэх хүрээ, харьяалах өрх хорооны мэдээлэл, холбогдох утасны дугаарын мэдээллийг багтаасан постер байршуулж, ЭМТ-ийн цахим хуудсаар мэдээллийг түгээж байна. Салбар амбулаториудын мэдээлэл лавлагааны утсыг байнгын ажиллагаатай байлган, дуудлага алдахгүй авч байх тал дээр анхаарч ажиллаж байгаа ба иргэдийн санал гомдлыг хүлээн авах утсыг нэмэлтээр ажиллуулж эхлээд байна.

Салбар нэгжүүд дээр өргөдөл гомдлыг багасгах, тусламж үйлчилгээг сайжруулах зорилгоор иргэдийн үйлчлүүлэх орчин нөхцлийг сайжруулах, оношилгооны тоног төхөөрөмжийг шинэчлэх зэрэг ажлуудыг шат дараатай хийж, шинээр ажиглалтад орсон ахмад, хүүхдийн эмнэлэг дээр сэргээн засах, хөдөлгөөн засал, ахмадын эмчийн кабинетыг нээн ажиллуулж байна.

СБДЭМТ

Иргэд үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг бууруулах зорилгоор 4 чиглэлээр төлөвлөгөө гаргаж, ёс зүйн 4 удаагийн сургалт, чанарын багийн 2 удаагийн хурал, 1 удаагийн чанарын багуудыг чадавхижуулах хурал зохион байгуулсан. ЭМТҮЧАБА-с тус оны эхний хагас жилд ирсэн нийт өргөдөл гомдлыг судлан доголдож байгаа Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ дээр "Иргэн дагасан процессын зураглал" гарган Удирдлагын зөвлөл болон холбогдох удирдах ажилтанд мэдээллийг хүргэн тусламж үйлчилгээний давхардал, хоцрогдол чирэгдлийг арилгах зохион байгуулалтын арга хэмжээ авч ажилласан. Үүнээс хойш тухайн тусламж үйлчилгээний чиглэлээр өргөдөл гомдол ирээгүй.

ХУДЭМТ

Тус Төвийн даргын 2025 оны 01 дүгээр сарын 14-ний өдрийн "Ажлын сахилга, хариуцлагыг сайжруулах тухай" А/03 дугаар тушаалаар төлөвлөгөө боловсруулан ажиллаж

байна. Өргөдөл, гомдлыг бууруулах чиглэлээр Эрүүл мэндийн төвийн удирдлагууд хуваарь гарган иргэд, үйлчлүүлэгчдэд тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдлыг түргэн шуурхай шийдвэрлэн өргөдөл, гомдол, албан бичгийг шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргасан албан тушаалтан, удирдах ажилтнуудыг улирлын үр дүнгийн урамшууллаас зөрчил тус бүрээр оноо хасч тооцож байх зохицуулалтыг хэрэгжүүлэн ажиллаж байна.

НДЭМТ

Эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн болон эрүүл мэндийн байгууллагын бусад ажилтнуудын ёс зүй, харилцааны доголдол гаргахаас урьдчилан сэргийлэх, хамт олны таатай харилцааг бүрдүүлэх, урам зориг нэмэх сэтгэл ханамж нэмэгдүүлэх зорилгоор ЭМЯ -ны Ёсзүйн хорооны гишүүн М.Цэрэнбат нийт эмч эмнэлгийн ажилтануудад эмнэлгийн эрх зүй ба ёс зүй сэдвээр мөн НаЭМТ-н удирдлагын гишүүд өөр өөрсдийн чиглэлээр гомдол гаргсан эмч эмнэлгийн ажилтанууд ялангуяа шинэ залуу эмч нарт шалтгааныг арилгах талаар сургалт төлөвлөгөө гарган ажиллаж байна.

Чингэлтэй нэгдсэн эмнэлэг

Иргэдээс ирсэн өргөдөл гомдол дүгнэлт хийхэд сүүлийн жилүүдэд дээд шатны байгууллагаас гарсан шийдвэрийг мөрдөх явцад иргэд мэдээллээ дутуу авахтай холбоотой хүлээгдэл чирэгдэл үүсэх 13А маягт, төрөөс даах эмийн санхүүжилт ороогүйгээс эмийн худалдан авалт буурч байгаатай холбоотой гомдлууд дийлэнхийг эзэлж байна. Мөн эрүүл мэндийн салбарын хүлээгдэл чирэгдэл хүний нөөцийн дутагдалтай байдал, орны хүлээгдэл амбулаторийн үзлэгийн цаг авахад чирэгдэл үүсэж, багц үзлэгээс хамааран битүүмж үүсэж байгаатай холбоотой гомдол санал хүсэлт ирсэн байна. Үүнийг Чингэлтэй дүүргийн Эрүүл мэндийн төв дотооддоо эрүүл мэндийн мэдээллийн технологийн албаны цахим бүртгэлийн ажилтанг дуудлагаар цаг өгч цуцалдаг, цаг урагшлуулах дуудлагын ажилтан "Call pro 77037700" ажиллаж байна.

Хан-Уул нэгдсэн эмнэлэг

Био салбар амбулатори нь 2025 оны 1-р улиралаас эхлэн дүрс оношилгоо / хэвлийн эхо/, сэргээн засах, уламжлалт эмчилгээ, дотор, зүрх судас, мэдрэл, эх барих эмэгтэйчүүд үзлэг, шүд, жирэмсний хяналт, өдрийн эмчилгээ, гэмтэл, мэс заслын кабинет зэрэг 10 төрлийн тусламж үйлчилгээний өрөөг шинээр тохижуулан, 10 эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэнтэй амбулаторийн тусламж үйлчилгээг үзүүлж эхэлсэн

Эмч, сувилагчийн харилцаа хандлагыг сайжруулах зорилготой "Харилцааны ёс зүй" сургалтыг бүх эмч, эмнэлгийн ажилтнуудыг хамруулан зохион байгуулсан. Судалгаанаас гарсан санал хүсэлтийн дагуу тав тухтай орчин бүрдүүлэх тал дээр шинэ ажлуудыг зохион байгуулан ажилласан.

Амгалан амаржих газар

2025 оны эхний 05 сарын байдлаар өргөдөл гомдлыг бууруулах чиглэлээр эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, харилцаа хандлагыг дээшлүүлэх ажлын байрны ба цахим сургалтад нийт давхардсан тоогоор 8 удаа нийт 664 удаа эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, хамруулан ажиллаж байна.

Аддиктологийн төв

Өргөдөл, гомдлыг бууруулах чиглэлээр иргэдэд мэдээ мэдээллийг хүртээмжтэй ойлгомжтой байдлаар хүргэх, харилцаа хандлагаа сайжруулахад анхаарч ажиллахыг чанар, эмнэлгийн тусламжийн албанаас тухай бүр зөвлөмж, зөвлөгөө өгч, тусламж үйлчилгээ авч байгаа хүмүүст зориулсан иргэдийн санал хүсэлтийг авах Шууданч тагтаа хайрцаг байрлуулсан. Мөн бүртгэл, мэдээллийн ажилтан цаг авсан үйлчлүүлэгчтэй товлогдсон өдрөөс 1-2 хоногийн өмнө холбогдон цагийг сануулах, ирэх боломжгүй болсон тохиолдолд цуцлан дараагийн үйлчлүүлэгчид цаг олгох арга хэмжээг хэвшүүлсэн.

Хүрээ амаржих газар

НХАГ-т үйлчлүүлэгчийн өргөдөл гомдол, санал хүсэлт хүлээн авах 89775549 дугаарын утсыг тогтмол 24 цагаар ажиллуулж байгаа ба ажлын цагаар ЭМТҮЧАБА, жижүүрийн хугацаанд ахлах жижүүр эмч нар хариуцан иргэдийн санал гомдлыг хүлээн авч ажиллаж байна.

Лавлагаа мэдээллийн 11324495-ийн дугаарт утсыг тогтмол ажиллуулж цахим хаяг " Хүрээ амаржих " пэйж хуудас болон амаржих газарт ил тод байршуулан эмч эмнэлгийн ажилтны үйл ажиллагаа харилцаа ёс зүйтэй холбоотой өргөдөл гомдол санал хүсэлтийг хүлээн авч тухай бүрт шийдвэрлэн иргэнд хариуг тухай бүрт ил тод мэдээллэн ажиллаж байна.

Харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудаас ирсэн санал:

1. Өргөдөл гаргаж буй иргэн өөрөө биш хэн нэгнээр дамжуулж гомдол гаргаж байна гэж ярьдаг. Эргээд тодруулж залгаахаар би сайн мэдэхгүй тэрэнтэй ярь, энэнтэй ярь гэдэг. Эзэн холбогдогч нь өөрөө биш бол сайтар тодруулсны үндсэн дээр хүлээн авах
2. Өргөдөл, гомдол 2-г аль алийг нь ажлын өдрүүдэд ажлын цагаар шилжүүлэх
3. Зарим гомдолд дурдагдаж байгаа мэргэжлийн эмчийн дутагдал, гүйцэтгэлийн санхүүжилттэй холбоотой эм тарианы дутагдал зэргийг харгалзан үзэх
4. Иргэд цаг аваагүй байж үзүүлэх гэж уурладаг, тайлбарлахаар дайрч доромжилдог мөн битүүмж үүссэн тохиолдолд уурлаж загнадаг асуудал, гомдолд тайлбар өгөх
5. Өөрсдийн бурууг ойлгохгүйгээр эмч, эмнэлгийн ажилчдыг хэл амаар доромжилдог, цахим орчинд зураг, нэртэй нь мэдээ мэдээлэл цацдаг доромжилдог асуудлыг таслан зогсоох, эргэж иргэнд хариуцлага тооцдог болох
6. Нарийн мэргэжлийн эмч хүний нөөцийн хомсдлын асуужудалд анхаарал хандуулах
7. Иргэд рүү чиглэсэн сургалт сурталчилгаа, эрүүл мэндийн боловсрол олгох, эрүүл мэндийн даатгалын тогтолцоо, хууль дүрмийн мэдлэг тал дээр анхаарах.
8. Эмч, сувилагч болон ажилтнууд олон ажил хавсран хийх нь ажлын гүйцэтгэл, бүтээмжид сөргөөр нөлөөлж буй эрсдэлийг арилгах
9. Засгийн газрын 11-11 төв болон өргөдөл гомдол хүлээн авч буй байгууллагын ажилтан иргэний гомдол хүсэлтэд дүгнэлт хийн ач холбогдолгүй, эмнэлгийн байгууллагын шийдвэрлэх боломжгүй, хамааралгүй өргөдлийг шилжүүлэхгүй байх.

ХЯНАСАН:ЗТУХ-ИЙН АХЛАХ МЭРГЭЖИЛТЭН

М.ОЮУН-ЭРДЭНЭ

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: МЭРГЭЖИЛТЭН

Д.НАРАНТУУЛ

НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗАР