

**НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН ХАРЬЯА ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН
БАЙГУУЛЛАГУУДАД ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2025 ОНЫ ГУРАВДУГААР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН.
/2025.01.01-2025.09.25/**

2025 оны 09 дүгээр сарын 26-ны өдөр

Улаанбаатар хот

Нэг. Харьяа 28 эрүүл мэндийн байгууллагын гуравдугаар 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 **2957** гомдол хүсэлт ирүүлсэн байна.

№	Эрүүл мэндийн байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл	Шийдвэрлэсэн хувь
1	Баянгол Эрүүл мэндийн төв	208	99%
2	Баянзүрх Эрүүл мэндийн төв	300	99%
3	Багануур Эрүүл мэндийн төв	80	98%
4	Багахангай Эрүүл мэндийн төв	2	100%
5	Налайх Эрүүл мэндийн төв	51	98%
6	Сүхбаатар Эрүүл мэндийн төв	189	98%
7	Сонгинохайрхан Эрүүл мэндийн төв	251	98%
8	Хан-Уул Эрүүл мэндийн төв	315	99%
9	Чингэлтэй нэгдсэн эмнэлэг	127	100%
10	Сүхбаатар нэгдсэн эмнэлэг	38	100%
11	Сонгинохайрхан нэгдсэн эмнэлэг	413	95%
12	Хан-Уул дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг	123	99%
13	Баянзүрх дүүргийн Нэгдсэн эмнэлэг	36	100%
14	Нийслэлийн Түргэн тусламжийн төв-103	581	100%
15	Нийслэлийн Шүд эрүү нүүрний төв	33	93%
16	Энэрэл эмнэлэг	9	100%
17	Аддиктологийн төв	3	100%
18	Гачууурт Эрүүл мэндийн төв	17	94%
19	Жаргалант тосгоны Эрүүл мэндийн төв	3	100%
20	Туул тосгоны Эрүүл мэндийн төв	2	50%
21	Хонхор тосгоны Эрүүл мэндийн төв	17	100%

22	Бяцхан тэмүүлэл сувилал	6	100%
23	Эрүүл үрс төв-сувилал	0	0
24	Хүүхдийн Хан-туул сувилал	1	100%
25	Нийслэлийн Зоонозын өвчин судлалын төв	6	100%
26	Нийслэлийн Амгалан амаржих газар	28	100%
27	Нийслэлийн Өргөө амаржих газар	74	95%
28	Нийслэлийн Хүрээ амаржих газар	44	100%
	Нийт	2957	

Иргэдээс ирүүлсэн нийт **2957** өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг ангилахад:

- 1.Гомдол-1011
- 2.Санал-29
- 3.Хүсэлт-417
- 4.Талархал-1500

Харьяа эрүүл мэндийн байгууллагын өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2-3 хоног байгаа бөгөөд дийлэнх гомдлуудыг өдөрт нь багтаан шийдвэрлэж 98-100 хувийн шийдвэрлэлттэй байна. Мөн энэ хугацаанд өргөдөл гомдлын зөрчилгүй ажилласан БЗДЭМТ, ХУДЭМТ,НДЭМТ гэх нийт 7 байгууллага байна. Давхардсан тоогоор хамгийн их зөрчил гаргасан эрүүл мэндийн байгууллага нь Өргөө амаржих газар, НШЭНТ, СБДЭМТ төв бөгөөд хагас жилийн ажил дүгнэлтээс хойш дахин зөрчилгүй гаргаагүй болно.

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:

СХДЭМТөв нь

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 зөргээр 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.

Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой гарсан алдааг эмч, эмнэлгийн ажилчдад танилцуулан, алдаа тохиолдол гаргасан эмч, сувилагч нарт хугацаат үүрэг

даалгавар өгч сургалт оруулсан. Амбулатори болон хэвтэн эмчлүүлэх тасгийн нийт 10 эмч нарт Флегмон, фасцит өвчний үеийн оношилгоо, ялган оношилгоо эмчилгээний талаар сургалтан хамруулав.

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

ЭМТҮЧАБА нь “Хүлээж биш угтаж үйлчилье” аяны хүрээнд эмнэлгийн ажилтан бүр хуваарийн дагуу хөтөч хийж улаанбурхан өвчний тандалтын асуумж авч, иргэдэд халдварт өвчний талаар мэдээлэл хүргэж, гарын авлага тараан эрүүл мэндийн боловсрол олгож, мөн сэтгэл ханамжийн судалгааг дараах байдлаар авдаг болохыг иргэдэд тайлбарлан хүргэсэн.

БГДЭМТ нь

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 өрөөнүүдийн хаяг нь 2 талаас харагдахуйц тод, томоор бичигдсэн. Үзлэгийн өрөө бүрийн үүдэнд хангалттай хэмжээний сандал байршуулсан. Үзлэгийн өрөөний үүдэнд эмч, сувилагчийг үзлэгийн хуваарь, үйлчилгээний талаар мэдээлэл байршуулсан байна. Иргэд үйлчлүүлэх дараалал, хугацааг мэдэх боломжтой. Эмчийн үзлэгийн өрөөний үүдэнд мэдээллийн хавтас байршуулж, үйлчлүүлэгчийн үзлэгийн мэдээллийг оруулан ажиллаж байна.

ХУДЭМТ

Ёс зүйн дэд хороо болон Нарны шаргал тусгал Төрийн бус байгууллагатай хамтран 2025 оны 03 дугаар сарын 21-ний өдөр “Эмч, эмнэлгийн ажилчдын харилцаа, хандлага мэдлэг ур чадварыг дээшлүүлэх, хөгжүүлэх” зорилгоор Хэвтэн эмчлүүлэх тасаг, Хүлээн авах-яаралтай тусламжийн тасгийн эмч, ажилчдад сургалт зохион байгуулан ажилласан.

Нийслэлийн эрүүл мэндийн газрын 2025 оны 05 дугаар сарын 01-ний өдрийн “Чиглэл хүргүүлэх тухай” 01/1047 дугаар албан бичиг, Хан-Уул дүүргийн засаг даргын тамгын газрын 2025 оны 05 дугаар сарын 01-ний өдрийн 03/667 дугаар албан бичгийн хэрэгжилтийг хангах хүрээнд Хан-Уул Эрүүл мэндийн

төвийн албан хаагчдын сахилга хариуцлагыг өндөржүүлэх, ажлын цаг ашиглалтыг сайжруулах, хяналт тавих, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт, төрийн албан хаагчдын харилцаа хандлага, хувцаслалтын соёл, ёс зүйн хэм хэмжээг сахин ажиллах зорилгоор Төвийн даргын 2025 оны 05 дугаар сарын 02-ны өдрийн "Бид иргэдээс сонсож, шийднэ" тушаалаар 9 арга хэмжээ бүхий төлөвлөгөө гарган ажиллаж байна.

Хан-Уул дүүргийн хэмжээнд тусгай хэрэгцээт иргэдэд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээг тэгш хүртээмжтэй-оновчтой үзүүлэх зорилгоор эмч нарын үзлэгийн өрөөний хаягжилтыг брайл болгон шинэчлэх, мөн хөтөч шал буюу харааны бэрхшээлтэй иргэдийг үйлчлүүлэх боломжоор хангах, AI Виртуаль хөтөчийг шинээр нэвтрүүлэх зэрэг үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэн ажилласан.

- ✓ AI Виртуаль хөтөч
- ✓ Тусгай хэрэгцээт дуудлага
- ✓ Брайл шал
- ✓ Брайл самбарыг байршуулан ажиллаж байна.

Тухайн үйл ажиллагааг шинээр нэвтрүүлснээр дараах үр дүн гарган ажилласан. Үүнд:

- Үйлчлүүлж байгаа иргэдэд тэгш хүртээмжтэй үзүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлэх
- Виртуаль хөтөч нь 6 төрлийн 60 мэдээллээр хангах мөн 63 байршилд виртуаль хөтөчийг байршуулсан.
- Мэдээллийг богино хугацаанд, хүртээмжтэй мэдээлэл авах боломжийг олгосон.
- Бодит дүрслэл, ойлгомжтой, дуу хоолой болон дохионы хэлээр мэдээлэл өгдөг виртуал хөтөч, угтах үйлчилгээнд дохионы хэлтэй ажилтныг ажиллуулж байна.



Иргэдэд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг хүндрэл чирэгдэлгүй, түргэн шуурхай хүргэх зорилгоор иргэдийн санал гомдлыг хүлээн авах 77001003-6 дугаарын утас ажиллуулж 2025 оны 09 дүгээр сарын 15-ны өдрийн байдлаар нийт 219 хүнд утсаар зөвлөгөө, мэдээлэл өгч, 15 иргэний гомдлыг шийдвэрлэн ажиллаж байна.

Тусгай хэрэгцээт иргэдэд зориулсан 77000722 дугаарын утас ажиллуулж, эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний талаар 5 иргэнд зөвлөгөө, мэдээлэл өгсөн байна.

ЧИНГЭЛТЭЙ НЭГДСЭН ЭМНЭЛЭГ

Эмнэлгийн мэргэжилтнүүдэд холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм журам, харилцаа хандлагын талаар сургалт, мэдээлэл өгөх, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг хугацаанд нь шийдвэрлүүлэх, шийдвэрлэлтийн хугацааг багасгах, Ёс зүй харьцаа хандлага, хүн хоорондын харилцаанаас үүдэлтэй гомдлыг судлан холбогдох эмч ажилтантай ярилцаж ойлгуулах, эрүүл мэндийн сайдын А/406 тоот тушаалыг баримтлан ажиллах талаар сануулахаас гадна үйлчлүүлэгчийг мэдээллээр хангах, холбогдох заавар, хууль тогтоомжийг таниулах зэрэг тайлбар өгч шаардлагатай эмнэлгийн тусламж үйлчилгээнд нь хамруулан ажиллаж байна.

Өргөдөл гомдол, албан бичгийг шийдвэрлэх явцдаа зөрчил гаргахгүй ажиллах, зөрчил гаргасан албан тушаалтан, удирдах ажилтнуудыг улирлын ажлын үр дүнгийн урамшууллаас оноо хасах хүртэл арга хэмжээ авахаар ажиллаж байна.

Төрийн албаны зөвлөлөөс зохион байгуулсан Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын харьяа Эрүүл мэндийн байгууллагуудын дэргэдэх Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн хэсгийн хорооны гишүүдийг чадавхижуулах, албан хаагчдыг ёс зүйн зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх зорилгоор “Төрийн албан хаагчийн ёс зүйн хууль тогтоомжийн хэрэглээ” сэдэвт 2 хоногийн хэлэлцүүлэгт манай байгууллагын ёс зүйн хэсгийн хорооны гишүүд хамрагдсан

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 76111112-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.

Долоо хоног бүрийн даваа гаргийн албадын дарга нарын шуурхай мэдээлэл, долоо хоног бүрийн мягмар гаригт эмч нарын яриан дээр өргөдөл гомдлын талаар тогтмол мэдээллэж ажиллаж байна.

ЖАРГАЛАНТ ТОСГОНЫ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ.

Өргөдөл гомдлыг бууруулах чиглэлээр эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний харьцаа хандлага ёс зүйд анхаарч , Удирдлагын академын багш Өнөржаргал докторыг урьж, “Эрүүл зөв харилцааны менежмент” сэдвээр бүх ажилчдадаа сургалт авав.

Харьяа эрүүл мэндийн байгууллагад иргэдийн гомдол гаргах шалтгаан нөхцөл нийтлэг тулгамдсан асуудал:

1. Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газраас оношийн хамааралтай бүлэгт хязгаар тогтоож тусламж үйлчилгээнд олгох төлбөрийн хэмжээг бууруулж даатгалаас 60 хувь, иргэнээс 40 хувь гаргуулахаар шийдвэр гаргасан нь
2. ӨЭМТ-ийн үйл ажиллагаа, өрхийн эрүүл мэндийн ажиллах цагийн хуваарь, эмч нарыг мэдлэг чадвар, эмч, сувилагчдын харьцаа хандлага ёс зүйтэй хамааралтай асуудлаар
3. Хүний нөөцийн дутагдалтай байдал, байгууллагын сул орон тооны зарыг тогтмол байршуулж байгаа хэдий ч ажилд орох сонирхолтой эмч, ажилчид ирэхгүй, ирсэн нь шаардлага хангахгүй,
4. Эрт илрүүлгийн үзлэг оношилгооны асуудал, эмчийн орон тооны асуудал, мөн хувийн хэвшлийн гэрээт зарим эмнэлгийн үйлчилгээний чанар муу, нийгмийн даатгал, эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой мэдээлэл дутмаг байгаагаас гомдол гарч байна.
5. Иргэд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ авахдаа цагаасаа хоцорч ирж дараагийн үйлчлүүлэгчид чирэгдэл учруулж ачаалал үүсгэдэг.
6. Үйлчлүүлэгч эмч, эмнэлгийн ажилчдыг дорд үзэн хараан загнах доромжилсноос үүдэлтэй харьцаа хандлагын үл ойлголцол гардаг ч эмч эмнэлгийн ажилтан буруутгагдаг.
7. Байгууллагын дотоод журам, цаг ашиглалт, үйлчилгээний соёл, ээлжийн амралттай болон төлөвлөгөөт ажилтай эмчийн цагийг урьдчилан хаасан ч программын шинэчлэл өөрчлөлттэй холбоотой үзлэгийн цагийг автоматаар нээгдсэн, тухайн төвөөс цаг олгогдож, эзгүй байгаа эмчид үзүүлэх иргэд ирж чирэгдэл үүсгэх тохиолдол гардаг.
8. Иргэд дараагийн шатлалын эмнэлэгт үзүүлэхэд битүүмж үүссэн асуудлаар дахин хандах асуудал гарсаар байна.

Цаашид:

1. Иргэд рүү чиглэсэн сургалт сурталчилгаа, эрүүл мэндийн боловсрол олгох, эрүүл мэндийн даатгалын тогтолцоо, хууль дүрмийн мэдлэг тал дээр анхаарах.
2. ЭМЯ, НЭМГ-аас гарч буй шийдвэр, журмыг шуурхай мэдээлэх, зохион байгуулж буй хөтөлбөрүүд болон үйл ажиллагааны мэдээллийг иргэдэд үнэн зөв түгээж байх.
3. Ёс зүйн зөрчилд судалгаа, дүн шинжилгээ хийж, шалтгаан нөхцлийг тогтоон, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ, үүрэг хариуцлагыг нэмэгдүүлэн ажиллах, ёс зүй харьцаа хандлагын чиглэлээр сургалтуудыг нэмэгдүүлэх.
4. Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээ авахаар ирсэн үйлчлүүлэгчдийг түргэн шуурхай, чирэгдэлгүй, чанартай эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг үзүүлж ажиллах,
5. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой гарсан алдааг эмч нарт танилцуулан, тохиолдол гаргасан эмч,сувилагч нарт хугацаат үүрэг даалгавар өгч, мэдлэг мэргэжлээ дээшлүүлэх, дахин гомдол санал гаргахгүй байх тал дээр арга зүйн зөвөлгөө өгөх
6. Эмч, сувилагч болон ажилтнууд олон ажил хавсран хийх нь ажлын гүйцэтгэл, бүтээмжид сөргөөр нөлөөлж буй эрсдэлийг арилгах

7. 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.

8. Өргөдөл гомдол гаргасан үйлчлүүлэгчтэй биечлэн уулзах, эмнэлгийн дотоод журам болон ЭМЯ, НЭМГ-аас гаргасан журам заавар, бусад хууль тогтоомжийг зөв тайлбарлаж ойлгуулах зэрэгт анхаарал хандуулж ажиллах шаардлагатай байна.

ХЯНАСАН: ЗНУХ-ИЙН ДАРГА

У.БАТ-ОЧИР

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: МЭРГЭЖИЛТЭН

Д.НАРАНТУУЛ



НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗАР

2025 он