

**НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН ХАРЬЯА ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН
БАЙГУУЛЛАГУУДАД ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ ХОЁРДУГААР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН
/2026.01.01-2026.06.25/**

2026 оны 06 дугаар сарын 26-ны өдөр

Улаанбаатар хот

Нэг. Харьяа 27 эрүүл мэндийн байгууллагад иргэдээс нийт 1998 гомдол, хүсэлт өргөдөл ирүүлсэн байна.

№	Байгууллага	Нийт өргөдөл гомдол	зөрчил	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа
1	Баянгол Эрүүл мэндийн төв	224	өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй-2 өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй-2 нийт-4	1 хоног 16 цаг 16 минут
2	Баянзүрх Эрүүл мэндийн төв	219	өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй-1	2 хоног 9 цаг 41 минут
3	Багануур Эрүүл мэндийн төв	27	өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй-2	2 хоног 15 цаг 3 минут
4	Багахангай Эрүүл мэндийн төв	2	-	2 хоног 2 цаг 28 минут
5	Налайх Эрүүл мэндийн төв	29	өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй-1	0 хоног 16 цаг 25 минут
6	Сүхбаатар Эрүүл мэндийн төв	142	өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй-1	3 хоног 14 цаг 38 минут
7	Сонгинохайрхан Эрүүл мэндийн төв	160	-	0 хоног 22 цаг 26 минут
8	Хан-Уул Эрүүл мэндийн төв	234	-	2 хоног 6 цаг 33 минут
9	Чингэлтэй нэгдсэн эмнэлэг	85	өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй-25 өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй-1 явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй-1 буцаалтыг 3 хоног хийгээгүй-7 Нийт 34	4 хоног 2 цаг 27 минут
10	Сүхбаатар нэгдсэн эмнэлэг	32	өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй-1	1 хоног 23 цаг 21 минут
11	Сонгинохайрхан нэгдсэн эмнэлэг	150	өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй-2	5 хоног 11 цаг 25 минут

12	Хан-Уул дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг	91	өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй-4	2 хоног 6 цаг 56 минут
13	Баянзүрх дүүргийн Нэгдсэн эмнэлэг 8	21	-	2 хоног 8 цаг 30 минут
14	Нийслэлийн Түргэн тусламжийн төв-103	255	-	0 хоног 16 цаг 14 минут
15	Нийслэлийн Шүд эрүү нүүрний төв	123	өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй-3 явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй-1 нийт-4	1 хоног 7 цаг 33 минут
16	Энэрэл эмнэлэг	5	өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй-9 явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй-1 өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй-9 Нийт-19	17 хоног 7 цаг 28 минут
17	Аддиктологийн төв	4	-	0 хоног 4 цаг 52 минут
18	Гачуурт Эрүүл мэндийн төв	7	-	1 хоног 20 цаг 8 минут
19	Жаргалант тосгоны Эрүүл мэндийн төв	-	-	-
20	Туул тосгоны Эрүүл мэндийн төв	1	өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй-2 -	20 хоног 4 цаг 17 минут
21	Хонхор тосгоны Эрүүл мэндийн төв	24	өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй-1 явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй-1	3 хоног 19 цаг 24 минут
22	Бяцхан тэмүүлэл сувилал	1	-	1 хоног 5 цаг 37 минут
23	Эрүүл үрс төв- сувилал	1	-	0 хоног 1 цаг 42 минут
24	Хүүхдийн Хан- туул сувилал	8	өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй-25 өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй-105	26 хоног 2 цаг 39 минут

			явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй -1 нийт-131	
25	Нийслэлийн Зоонозын өвчин судлалын төв	1	-	0 хоног 0 цаг 30 минут
26	Нийслэлийн Амгалан амаржих газар	23	өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй-1	2 хоног 23 цаг 6 минут
27	Нийслэлийн Өргөө амаржих газар	90	өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй-2 өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй-4 нийт-6	1 хоног 21 цаг 53 минут
28	Нийслэлийн Хүрээ амаржих газар	39	өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй-20	2 хоног 10 цаг 45 минут
	Нийт	1998	237 зөрчил	Дундаж хоног 3 хоног 12 цаг 56 минут

Иргэдээс ирүүлсэн нийт 1998 өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг ангилахад:

- 1.Гомдол-658
- 2.Санал-143
- 3.Хүсэлт-126
- 4.Талархал-1070
- 5.Зөрчил-1

Харьяа эрүүл мэндийн байгууллагын өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 0-5 хоног байгаа бөгөөд дийлэнх гомдлуудыг өдөрт нь багтаан шийдвэрлэж 98-100 хувийн шийдвэрлэлттэй байна. Мөн хагас жилийн байдлаар Жаргалант тосгоны эрүүл мэндийн төвд өргөдөл гомдол ирээгүй байна.

Харьяа 28 байгууллагын хэмжээнд өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтэд давхардсан тоогоор 237 зөрчил бүртгэгдсэн бөгөөд хамгийн их зөрчил гаргасан эрүүл мэндийн байгууллага нь Хан-туул хүүхдийн сэргээн засах төв сувилал, Чингэлтэй нэгдсэн эмнэлэг, Хүрээ амаржих газар байна.

Харьяа 28 байгууллагуудаас ирсэн өргөдөл гомдлын тайлангаас нэгтгэн дүгнэхэд: 2026 оны хагас жилийн байдлаар ӨЭМТ-ийн өдрийн эмчилгээ болон үйл ажиллагаатай холбоотой гомдлын тоо хувь нэмэгдсэн, лавлагаа шатлалын эрүүл мэндийн байгууллага буюу эмнэлэг хөдөлмөрийн магадлах комисст гаргасан гомдол, эмч эмнэлгийн ажилчдын харьцаа хандлага ёс зүй, үзлэгийн цаг авалт, эмчид үзүүлэх хугацаа дараалал, эрүүл мэндийн даатгалаас хөнгөлөх оношийн бүлэг, төлбөрийн асуудал зэрэг нь давтамжтай ирж буй нийт гомдлын 60 гаруй хувийг эзэлж байна.

Өргөдөл гомдолд дурдсан төрийн болон албаны, хувь хүний нууцыг задруулахгүй байх, хувь хүний мэдээлэл хамгаалах тухай хуулийн хэрэгжилтийг хангаж ажилласан.

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

СБДЭМТ

Сүхбаатар дүүргийн Эрүүл мэндийн төв, Өрхийн Эрүүл мэндийн төвүүдэд 2026 оны хагас жилийн байдлаар иргэд, байгууллагаас нийт 142 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт, талархал ирүүлсэн нь өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 7.8%-иар буюу 12 өргөдөл, гомдлоор буурсан үзүүлэлттэй байна. Нийт өргөдөл, гомдлын 52.8%-ийг талархал эзэлж байна. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн байдлыг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 0.8% -иар буурсан үзүүлэлттэй байна. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 3 хоног 14 цаг 23 мин байгаа нь 2025 оны мөн үетэй харьцуулахад 47 цагаар буурсан эерэг үзүүлэлттэй байна.

Өрхийн эрүүл мэндийн төвүүдэд ирүүлсэн гомдол нийт гомдлын 22 буюу 44.8%-ийг эзэлж байна. Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой гомдол 40.9%, эмч, эмнэлгийн ажилтны ёс зүй, харилцаа хандлага 9.1%, байгууллагын дотоод журам, цаг ашиглалт, үйлчилгээний соёлтой холбоотой гомдол 36.4%-ийг эзэлж байгаатай холбогдуулан гомдлын тоог бууруулах, иргэдэд үзүүлэх тусламж, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах чиглэлээр 2026 оны 05 дугаар сарын 27-ны өдөр ӨЭМТ-үүдийн дарга нарт зөвлөмж, арга зүйн дэмжлэг үзүүлсэн.

2025 оны мөн үетэй харьцуулахад эмч, ажилтны ёс зүй, харилцаа хандлагатай холбоотой гомдол 21%-иар буурсан эерэг үзүүлэлттэй байна. 77057700-4 утсаар иргэд үйлчлүүлэгчдээс гомдол, санал, хүсэлт, талархал хүлээн авч тухайн иргэнд тулгамдсан асуудлыг дор бүр нь шийдэж ажилласнаар ЗГ-ын 1111 төв болон бусад сүлжээгээр ирэх гомдол, хүсэлтийг бууруулан ажилласан.Чанарын мэдээллийн асуудал хариуцсан менежер ирсэн өргөдөл гомдол, хүсэлтэд хяналт тавин, зөрчил гарахаас сэргийлэн ажилласнаар өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн зөрчил 2025 оны мөн үетэй харьцуулахад 67 зөрчил буюу 98,5%-иар буурсан эерэг үзүүлэлттэй байна. Эмчилгээний хоолны талаар сэтгэл ханамж сэтгэл 82% болж сайжирсан.

СХДЭМТ

2026 оны хагас жилийн байдлаар Сонгинохайрхан дүүргийн Эрүүл мэндийн төв болон Өрхийн эрүүл мэндийн төвүүдэд нийт 160 өргөдөл, гомдол, талархал ирсэн нь 2025 оны мөн үеийн 191 өргөдөл, гомдол, талархал ирсэн ба харьцуулахад 16.2% буурсан байна.

Гомдлын агуулгаар нь авч үзэхэд эмч, эмнэлгийн ажилтны ёс зүй, харилцаа хандлагатай холбоотой гомдол 31%, эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой гомдол 24% эзэлж байгаа нь хамгийн өндөр үзүүлэлттэй байна. Мөн "бусад" ангилалд бүртгэгдсэн гомдол 26% эзэлсэн бөгөөд эдгээр нь иргэний дугаар холбогдохгүй, андуурагдсан болон үндэслэлгүй гомдлууд байна.

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.

Сонсгол, хэл ярианы бэрхшээлтэй иргэдэд үзүүлэх эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, харилцааны саадыг бууруулах зорилгоор Эрүүл

мэндийн сайдын 2017 оны А/512 дугаар тушаалын хэрэгжилтийг ханган дохионы хэлний сургалтыг 15 эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн хамрагдсан байна.

ХУДЭМТ

Нэг.Хан-Уул Эрүүл мэндийн төвөөс “COACH LAB” сургалтын байгууллагатай хамтран “ХУВЬ ХҮНИЙ ХӨГЖИЛ, ЗӨӨЛӨН ҮР ЧАДВАРЫН СУРГАЛТ”-ыг удирдлагын баг, эмч, сувилагч, тусгай мэргэжилтэн, туслах сувилагч, нийтлэг үйлчилгээний ажилчдад 2026 оны 01 дүгээр сарын 21-ний өдрөөс 05 дугаар сарын 01-ний өдрийн хугацаанд зохион байгуулан ажилласан. Сургалтаар нийт албан хаагчдын ёс зүй харилцаа хандлага, мэдлэг, мэдээлэл дээшилж, ажлын бүтээмж нэмэгдсэн.

Хоёр. Ирсэн бичиг, өргөдөл гомдлын мэдээг 7, 14 хоног тутам удирдлагын шуурхай хуралд танилцуулдаг. 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. Өргөдөл, гомдлыг бууруулах чиглэлээр Эрүүл мэндийн төвийн удирдлагууд хуваарь гарган иргэд, үйлчлүүлэгчдэд тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдлыг түргэн шуурхай хүлээн авч, шийдвэрлэн ажиллаж байна.

Гурав.Тусламж үйлчилгээний чанарыг сайжруулахын тулд эмч, эмнэлгийн ажилтнууд нь иргэдийн аюулгүй байдлыг ханган, үйлчлүүлэгчдэд чанартай тусламж үйлчилгээ үзүүлж сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх зорилгоор Төвийн даргын 2026 оны 02 дугаар сарын 28-ны өдрийн А/31 дүгээр тушаалаар “Ажилтан бүр чанарыг эрхэмлэгч” сэдэвт 3 сарын аяныг зохион байгуулан ажиллаж, үр дүнг дүгнэн ажиллаж байна. Чанарын албанаас Эрүүл мэндийн төвийн 6 тасгийн үйл ажиллагаанд 774 иргэнээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авч дүгнэхэд 90,9% нь зөрөг сэтгэл ханамжтай гарсан. Гарсан саналд дүгнэлт хийж, хэрэгжилтийг ханган ажиллаж байна

Дөрөв.Ёс зүйн хэсгийн хорооноос 2026 оны 04 дүгээр сарын 14-ний өдөр “Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй” сэдвээр хэвтэн эмчлүүлэх тасгийн 18 сувилагч нарт ёс гэж юу вэ? эмнэлгийн ёс зүйн зорилго, ёс зүйн үндсэн зарчмууд, өвчтөнтэй харилцах ёс зүйн зарчим, хамт олон байгууллагатай харилцах ёс зүй, эмнэлгийн мэргэжилтний дүрэмт хувцас, ёс зүйн зөрчил ба хариуцлага зэрэг чиглэлүүдээр мэдээ, мэдээллийг өгч ажилласан.

Гарсан үр дүн:

Төрийн албаны нэгдсэн систем Erp.ulaanbaatar.mn систем болон иргэнээс амаар болон бичгээр ирсэн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд 2026 оны 06 дугаар сарын 25-ны өдрийн байдлаар гомдол, санал, хүсэлт, талархлыг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад гомдол 11%-иар буурсан үзүүлэлттэй байна. Хууль эрх зүйн үндэслэлтэйгээр өргөдлийг шийдвэрлэж, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 хоногтой, цаашид иргэн болон хуулийн этгээдээс өргөдөл гомдол гаргахгүй байх талаар анхаарч ажиллаж байна.

Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл байхгүй, шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргасан албан тушаалтан байхгүй байна.

БЗДЭМТ

Эрүүл мэндийн төвийн Чанар аюулгүй байдал, тусламж үйлчилгээний албанаас байгууллагад ирж байгаа өргөдөл гомдлууд дээр улирал тутамд дүгнэлт хийн, танилцуулж байгаа ба 2026 оны хагас жилийн байдлаар байгууллагад ирсэн гомдол, санал хүсэлт өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 9 гомдлоор буурсан, талархлын тоо буураагүй тогтмол харагдаж байна.

Нийт ирсэн өргөдөл гомдлыг дүгнэн үзэхэд эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх явцад эрсдэл, тохиолдол үүссэн гомдол гараагүй ба эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, харилцаа хандлага, үл ойлголцолтой холбоотой гомдлууд эзэлж байгаа тул ёс зүйн хэсгийн хороотой хамтарч ёс зүйн сургалтыг өрх болон салбар нэгжүүдийн нийт эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүдэд 04 дүгээр сард хийн 53 эмч, ажилтнуудыг хамруулсан.

Салбар 1-р амбулаторийн эмч, лавлагааны 25 ажилтнуудад “Хэцүү үйлчлүүлэгчтэй харилцах нь” сэдэвт сургалт хийж тохиолдол дээр ажилласан.

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ чанар, аюулгүй байдлын албанаас үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг улирал тутамд авч, үйлчлүүлэгчээс ирсэн санал хүсэлтийг үндэслэн удирдлагын зөвлөлд танилцуулж, мэдээллийг хүргэн асуудлыг шат дараатайгаар шийдвэрлэн ажиллаж байна. Өргөдөл гомдлыг бууруулах чиглэлээр хийж хэрэгжүүлэх ажлын төлөвлөгөө гарган салбар нэгжүүдэд хүргүүлсэн ба нэгжүүдэд ирж байгаа гомдол, санал хүсэлтийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулан 2-р улирлын байдлаар удирдлагын зөвлөл, салбарын эрхлэгч нарт танилцуулж цаашид нэгж дээр ирж байгаа гомдлыг бууруулахад анхаарч ажиллахыг зөвлөсөн.

БГДЭМТ

Эхний хагас жилийн байдлаар тус 224 гомдол санал өргөдөл ирснээс 96 гомдлыг хуулийн хугацаанд бүрэн шийдвэрлэж ажилласан. Удаа дараа харилцаа, хандлага, ёсзүйтэй холбоотой гомдол авч байгаа эмч, ажилчдыг чанарын албаны хурлаар хэлэлцэн 2 тохиолдолтой эмчид сануулах арга хэмжээ авсан. Үзлэгийн цаг болон дугаар авалт хүлээгдэлтэй байгаа гомдол дүн шинжилгээ хийж хавдар, хөнгөвчлөхийн тусламж үйлчилгээг нэмэгдүүлэхээр хэвтэн эмчлүүлэх 15 орыг нэмсэн.

Амбулаторийн хүлээгдэл чирэгдлийг харгалзан хүний нөөцийг нэмэгдүүлэн мэдрэлийн кабинетуудад 3 эмчтэй болгон ажиллуулав. Жирэмсэн эмэгтэйчүүдийн дотрын үзлэгийг төрөлжүүлж, жирэмсний зүрх судасны эмч нэмж ажиллуулж дотоод шүүрэдл болон дотрын кабинетийн ачааллыг бууруулахаар цахим цаг олголт дээр үүссэн хүлээгдэлд хязгаарлалт хийж утсаар болон диабетийн төв дээр цаг олгон ажилласан.

Өрхийн эрүүл мэндийн төвүүдийн гомдлыг бууруулах чиглэлээр Өрхийн менежерүүдтэй хамт нөхөн үржихүйн насны болон зоритото бүлгийн эмэгтэйчүүдэд үзлэг хийж эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ үзүүлж зөвлөгөө өгсөн. Тархины харвалтын эрт үеийн эмчилгээ Бүлэн уусгах эмчилгээг нутагшуулан ажиллаж байгаа нь иргэдийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлсэн үр дүнтэй ажил болсон.

НДЭМТ

Налайх Эрүүл Мэндийн төвд 2026 оны хагас жилийн байдлаар иргэд аж ахуй нэгж байгууллагаас нийт- 29 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт, талархал-11 ирүүлсэн нь 2025 оны мөн үетэй харьцуулахад талархал 6 хандалтаар буурсан, гомдол 4 хандалтаар буурсан байна.

Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 16 цаг 25 минут, шийдвэрлэлтийн хугацаа болон өргөдлийн хаалтыг хууль эрх зүйн үндэслэлтэй хааж иргэн болон хуулийн этгээдээс өргөдөл гомдол гаргахгүй байх талаар анхаарч ажиллаж байна. Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл байхгүй, шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргасан албан тушаалтан байхгүй, хугацаанд өргөдөл хүлээн аваагүй буюу ажлын 8 цагт багтаан аваагүй нэг зөрчил байна.

Эмч ажилчдын мэргэжлийн харилцаа, хандлага ёс зүйтэй холбоотой өргөдлийг бууруулах зорилгоор 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 эмч нарын өдрийг тохиолдуулан "Стресс менежмент" сургалтыг Дүүргийн иргэдийн хурлын төлөөлөгч З.Нарангэрэл Х.Цолмонжаргал Б.Анхбаяр нарын дэмжлэгтэйгээр АНУ-ын Нярайн эмчилгээний зөвлөх эмч Dr Sarah May Coors, Эрүүл мэндийн ажилтнуудад зориулсан "Тэсвэр хатуужил, Стессийг зохицуулах" практик арга мөн Тайланд улсын Сэтгэл зүйч, Сэтгэл заслын зөвлөх Ong Chai Cheong нар сургалтыг 2026 оны 3-р сарын 24-25 нд хооронд зохион байгуулсан.

БХДЭМТ

2026 оны хагас жилийн байдлаар 2 өргөдөл гомдол ирсэн бөгөөд 2024 оны тусламж үйлчилгээтэй холбоотой 1 гомдол бүртгэгдсэн ба тухайн гомдол шүүх хяналтын байгууллагаар шалгагдаж хянагдсан ба эхний шийдвэрээр тухайн гомдлын үндэслэл байгууллагад хамаарахгүй гэж шийдвэр гарсан. Хуулийн хугацаа хэтрүүлсэн болон зөрчилгүй ажиллаж байна. Эмч эмнэлгийн ёс зүй харьцаа хандлагыг сайжруулах чиглэлээр байгууллагын дотоодын сургалтаар "Хандлага-Харьцаа" сэдэвт сургалтыг 1 удаа зохион байгуулсан.

ЧИНГЭЛТЭЙ НЭГДСЭН ЭМНЭЛЭГ

Иргэдээс ирсэн өргөдөл гомдолд дүгнэлт хийхэд сүүлийн жилүүдэд дээд шатны байгууллагаас гарсан шийдвэрийг мөрдөх явцад иргэд мэдээллээ дутуу авахтай холбоотой хүлээгдэл чирэгдэл үүсэх, эмч, 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 нэгдсэн эмнэлэг нь дотооддоо Мэдээллийн технологи, эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн албаны цахим бүртгэлийн ажилтанг дуудлагаар цаг өгч цуцалдаг, цаг урагшлуулах дуудлагын ажилтан "Call pro 77037700" ажиллуулж байна.

СОНГИНОХАЙРХАН НЭГДСЭН ЭМНЭЛЭГ

2026 оны хагас жилийн байдлаар иргэдээс нийт 63 өргөдөл, гомдол ирсэнээс Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвийн 11-11 дугаарт нийт 62 гомдол, Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны харилцаа, хандлагын зөрчилтэй холбоотой гомдол 21.5%-ийг эзэлж байна.

Өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад гомдлын тоо 50.7%-р өссөн байгааЭМДЕГ-ын 04 дүгээр тогтоолоор архаг өвчний ангилалд хамаарах оношийн тоо хэмжээнд хязгаарлалт тогтоосонтой холбоотой мөн хүний нөөцийн дутагдалтай байдлаас шалтгаалж байна. Түүнчлэн тухайн асуудал шийдвэрлэгдсэний дараа гаргасан, СХДЭМТ-тэй андуурагдаж ирсэнүндэслэлгүй гомдол нийт гомдлын 20%-ийг хувийг эзэлж байна. Өргөдөл гомдлыг 100% шийдвэрлэж ажилласан.

НИЙСЛЭЛИЙН ТҮРГЭН ТУСЛАМЖИЙН ТӨВ

Нийслэлийн Түргэн тусламжийн төвийн албан тушаалтанд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол 2025 оны нэг дүгээр улиралд 166 байсан буюу 46 тохиолдлоор буурсан байна.

Ирүүлсэн гомдлыг удирдлагад танилцуулж, мөн 35 удаагийн өглөөний шуурхай дээр нийт эмч нарт танилцуулан 1 ба 2-р сард гомдол, тохиолдол, дотоод хяналтаар илэрсэн алдаанд суурилсан хэлэлцүүлэг 2 удаа хийж 6 удаагийн зөвлөмж, сургалтыг ЭМТҮЧАБА-аас зохион байгуулан ажилласан.

Өргөдөл гомдол шийдвэрлэхдээ байгууллагын дотоод журам болон холбогдох хууль тогтоомжид заасан зөрчлийг удаа дараа гаргасан, эсхүл ноцтой зөрчил гаргасан бол холбогдох хууль, журмын дагуу хариуцлага тооцох хүрээнд утсан харилцааны алдаа гаргасан 1 эмчийн ажлын байрыг сэлгэн ажиллуулж, нийт эмч нарт 3 өглөө мэдээлэл хүргэж, тушаалыг танилцуулж ажилласан.

Иргэдээс, НЭМГ, ЭМЯ болон бусад байгууллагаас хандаж буй амаар, бичгээр, цахим сүлжээгээр, болон албаны утсаар ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, бүртгэн бүх талаас нь судалж хууль зүйн үндэслэлтэй шийдвэрлэх, иргэнтэй холбогдож шийдвэрлэлтийг танилцуулах, өргөдөл гомдол хүлээн авах утсыг нээлттэй байлгах, ил тод байдлыг хангах, иргэдтэй уулзалт хийх хуваарь гаргаж чиглэлээр Нийслэлийн Түргэн тусламжийн төвийн албан ёсны хуудас", www.103.ub.gov.mn төвийн цахим хуудсуудад иргэдээс ирэх өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг нээлттэй хүлээн авахаар байгууллагын цахим хуудсанд салбар төвүүдийн утас, алба нэгжийн өргөдөл гомдол хүлээн авах утсыг байршуулан ажилласан байна.

ХОНХОР ТОСГОНЫ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ.

Эмч, ажилтнуудын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой 1 гомдол ирснийг хугацаанд нь шийдвэрлэсэн. Зөрчил гаргасан эмчийг ёс зүйн багийн хурлаар хэлэлцэж цаашид ёс зүй болон харилцаа хандлагаа засах, алдаа дутагдал гаргахгүй ажиллахыг сануулга өгсөн.

ХҮРЭЭ АМАРЖИХ ГАЗАР.

Тус амаржих газар нь үйлчлүүлэгчийн өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах 76111113 дугаарын утсыг тогтмол ажиллуулж, иргэдээс ирүүлсэн санал, хүсэлт, гомдлыг тухай бүрт нь хүлээн авч шийдвэрлэн 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 гаригийн албадын дарга нарын шуурхай мэдээлэл, долоо хоног бүрийн мягмар гаригт эмч нарын яриан дээр өргөдөл гомдлын талаар тогтмол мэдээллэж ажиллаж байна.

ӨРГӨӨ АМАРЖИХ ГАЗАР

Хагас жилийн байдлаар иргэдээс 90 өргөдөл, гомдол, хүсэлт ирсэн бөгөөд үүнээс 15 гомдол ирснийг судлаж шийдвэрлэлээ. 2025 оны мөн үетэй харьцуулахад 5 тохиолдлоор буюу 33.3 хувиар буурсан үзүүлэлттэй байна. Иргэнээс ирсэн 5 гомдол нь үндэслэлгүй байна. Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл гомдлыг бууруулах ажлын төлөвлөгөө гарган ажиллаж, эмнэлзүйн 9 тасагт өргөдөл, санал, гомдол хүлээн авах QR код байршуулан, үйлчлүүлэгчийн эрх үүргээ мэдэх гомдол үүсэхээс урьдчилан сэргийлэхэд эерэг нөлөө үзүүлж байна.

АМГАЛАН АМАРЖИХ ГАЗАР

2026 оны эхний хагас жилийн байдлаар 23 өргөдөл гомдол ирснийг 100 хувь шийдвэрлэсэн.

Ирсэн 10 гомдлыг үзэхэд: Эрүүл мэндийн үйл ажиллагаатай холбоотой 3 гомдол нь нийгмийн даатгалын битүүмжтэй холбоотой асуудал 2 тохиолдол, эмч сувилагчийн харилцаа хандлагатай холбоотой 4 тохиолдол тус тус гарсан тул ЭМТҮЧАБ-ын албанаас эмч нартай нь уулзалт хийж, үйлчлүүлэгчдэд тайлбарлан ойлгуулсан. Гадна талбайн зогсоолын түрээстэй холбоотой гомдол 2 байсан тул түрээсийн байгууллага руу шилжүүлж, гомдлыг барагдуулсан. Амгалан амаржих газартай холбоогүй гомдол байсан

Гомдлын дийлэнх хувийг эмч, сувилагчийн харилцаа, хандлагатай холбоотой асуудал эзэлж байгаа тул урьдчилан сэргийлэх, харилцааны ур чадварыг дээшлүүлэх чиглэлээр арга хэмжээ зохион байгуулсан. Үүнд "Амьдралд суурилж суралцахуй" ТББ-тай хамтран 2026.05.21-ний өдөр Нийслэлийн Ерөнхий боловсролын 55 дугаар сургуулийн кино зааланд "Мэргэжлийн ёс зүй: Харилцааны ур чадвар" сэдэвт 1 багц цагийн сургалтыг зохион байгуулж, амаржих газрын 125 эмч, эмнэлгийн ажилтныг хамруулсан. Сургалтаар мэргэжлийн ёс зүйн зарчим, үйлчлүүлэгчтэй үр дүнтэй харилцах арга барил, багийн хамтын ажиллагаа зэрэг практик ач холбогдол бүхий агуулгаар хичээл орсон.

2026 оны 06 дугаар сарын 23-ны өдөр АУ-ы доктор, профессор С.Наранчимаг "Эрүүл мэндийн үйлчилгээнд тавих шаардлага MNS 7011:2023 стандарт" сэдвээр эмч, эх баригч, сувилагч нарт сургалт зохион байгуулж, нийт 101 ажилтан хамрагдсан.

Амаржих газрын сэтгэл зүйч эмч, эмнэлгийн ажилтнуудад ажлын байрны стресс, сэтгэлзүйн ачааллыг бууруулах, харилцааны ур чадварыг сайжруулах чиглэлээр ганцаарчилсан зөвлөгөө тогтмол өгч ажиллаж байна.

ГАЧУУРТ ТОСГОНЫ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ

2026 оны хагас жилийн байдлаар нийт 7 өргөдөл, гомдол, хүсэлт ирснийг 100 хувьтай шийдвэрлээд байна. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хоног өнгөрсөн он буюу 2025 оны хагас жилийн байдлаар дундаж хугацаа 1-7 хоног байсан бол 2026 оны хагас жилийн байдлаар 1-2 хоног байна. Тайлант хугацаанд ирсэн өргөдөл, гомдол нь Эмч, ажилтны ёс зүй, харилцаатай холбоотой байсан бөгөөд хууль, журмын хүрээнд хугацаанд нь шийдвэрлэсэн. Хугацаа хэтэрсэн болон шийдвэрлэгдээгүй бусад байгууллагад шилжүүлсэн өргөдөлгүй. 1-р улиралд өргөдөл гомдлын зөрчилгүй ажиллаж байна. Цаашид үйлчилгээний чанар, үйлчлүүлэгчтэй харилцах, харилцааг сайжруулах шаардлагатай байна.

НИЙСЛЭЛИЙН ШҮД, ЭРҮҮ НИЙРНИЙ ТӨВ

Нийслэлийн Шүд эрүү нүүрний төв нь 2026 оны хагас жилийн байдлаар иргэдээс ирүүлсэн нийт 25 өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хуулийн хугацаанд 100%-ийн гүйцэтгэлтэйгээр шийдвэрлэж ажиллалаа.

Өнгөрсөн оны 2 дугаар улиралтай харьцуулахад өргөдөл, гомдлын нийт тоо 14.3%-аар буурсан нь байгууллагын үйл ажиллагааны чанар, зохион байгуулалт сайжирч, иргэдийн санал гомдолд шуурхай хандаж байгааг илтгэж байна. Тайлант хугацаанд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ дунджаар 92%-тай гарсан нь хийгдсэн ажил, авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээнүүд иргэдийн хүлээлтэд нийцэж байгааг харуулж байна.

"ЭРҮҮЛ ҮРС" ХҮҮХДИЙН СЭРГЭЭН ЗАСАХ СУВИЛАЛ

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Эрүүл мэнд, спортын сайдын 2015 оны "Иргэдийн гомдол, саналыг хүлээн авах, тайлагнах тухай" 154 тоот тушаалын дагуу сэргээн засах төвийн хэмжээнд ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлэдэг. НХСЗ-Эрүүл үрс төвийн хэмжээнд ирсэн сувилуулагчдын өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт,

талархлыг төвийн албаны утас болох 77082651 дугаарын утсаар, сэтгэл ханамжийн судалгаагаар, чанарын менежер өөрийн биеэр болон 88688280 утсаар, санал, хүсэлтийн хайрцаг, сэргээн засах төвийн веб хуудсаар хүлээн авч байна.

Сэргээн засах төв нь 2026 оны хагас жилийн байдлаар ирсэн өргөдөл, гомдол, зөрчилгүй ажиллаж байна. Байгууллагын хүрээнд үйлчлүүлэгчдээс өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг QR кодоор хүлээн авахаар байрлуулан авч ажиллаж байна. Манай төвд талархал 11-11 төвөөс 1 удаа, цахим хуудсаар 3 удаа, талархлын дэвтэрт 45 удаа ирсэн байна.

Хүүхдийн сэргээн засах төвөөр 2026 оны эхний хагас жилийн байдлаар хэвтэн болон амбулаторийн тасгаар үйлчлүүлсэн 645 үйлчлүүлэгчээс сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан 92 үйлчлүүлэгчийн амбулатори хэсэгт 48 , хэвтэн эмчлүүлэх тасагт 44 үйлчлүүлэгч сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдаж, нийт үйлчлүүлэгчийн 14.3%-нь судалгаанд хамрагдсан байна.

Үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байгаа нь тус төвийн үйлчилгээний стандарт, соёл өндөр түвшинд байгааг илтгэж байна. Эмч, мэргэжилтнүүд үйлчлүүлэгчтэй мэндлэх, угтах соёл хэвшсэн нь эмнэлэгт итгэх иргэдийн итгэлийг бэхжүүлж байна.

ЭНЭРЭЛ ЭМНЭЛЭГ

Өргөдөл гомдлыг бууруулах зорилгоор ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, сэтгэл ханамжийн судалгаанд дүн шинжилгээ хийж, эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг тасралтгүй сайжруулан ажиллаж байна.

Эмч эмнэлгийн мэргэжилтнүүдэд ёс зүйн сургалтыг "Харилцаа хандлага" болон "Байгууллагын соёл" "Төрийн албан хаагчийн ёс зүйн, төрийн албаны тухай хууль" "Хувь хүний хандлага" сургалт 2026.05.28 сэдвээр нийт- 4 удаа хийсэн.

Мөн эмчилгээ, оношилгоотой холбоотой гомдол ирэхээс сэргийлж сар бүр эмч, сувилагч нарын дунд ижил мэргэжилтний үнэлгээ, бусад тасаг нэгжүүдэд тогтмол чанарын дотоод хяналтуудыг хийж ажиллаж байна.

Эмнэлгийн мэргэжилтэн үйлчлүүлэгч хоорондын харилцаа хандлагатай холбоотой гарсан гомдлын дагуу 2 ажилтандаа дотоод журмын дагуу сануулах арга хэмжээ авлаа.

Цаашид:

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, хүртээмж, зохион байгуулалттай шууд холбоотой гомдлыг бууруулахын тулд дараах бодитой арга хэмжээг үе шаттай хэрэгжүүлэх шаардлагатай.

1. Өрхийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг сайжруулах

- Өрхийн эмч, сувилагчийн хүний нөөцийг хангалттай бүрдүүлэх.
- Өрхийн эмнэлгүүдийн тоног төхөөрөмж, эмийн хүртээмжийг сайжруулах.
- Архаг өвчний хяналт, урьдчилан сэргийлэх үзлэгийг тогтмол зохион байгуулах.
- Иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг тогтмол авч, үр дүнд үндэслэн сайжруулалт хийх.

2. Эмч, эмнэлгийн ажилтны харьцаа, ёс зүй, ур чадварыг дээшлүүлэх

- Харилцаа, үйлчилгээний ёс зүйн сургалтыг тогтмол зохион байгуулах.
- Мэргэжлийн ур чадварыг дээшлүүлэх тасралтгүй сургалтыг нэмэгдүүлэх.
- Ёс зүйн зөрчилд хариуцлагын тогтолцоог ил тод, шуурхай хэрэгжүүлэх.
- Өвчтөнөөс авсан үнэлгээг ажилтны гүйцэтгэлийн үнэлгээнд тусгах.

3. Цаг захиалга, хүлээгдлийг бууруулах

- Цахим цаг захиалгын системийг илүү хүртээмжтэй, тогтвортой ажиллуулах.
- Эмчийн үзлэгийн ачааллыг оновчтой хуваарилах.
- Эрэлт ихтэй эмч, тасгуудад хүний нөөцийг нэмэгдүүлэх.
- Хүлээгдлийн хугацааг иргэдэд урьдчилан мэдээлж, мэдээллийн ил тод байдлыг сайжруулах.

4. Хөдөлмөрийн чадвар алдалтын дахин магадлах үйл ажиллагааг боловсронгуй болгох

- Магадлах хурлын товыг ил тод, цахимаар мэдээлдэг болгох.
- Шийдвэр гаргах шалгуур, үндэслэлийг иргэдэд ойлгомжтой тайлбарлах.
- Баримт бичгийн бүрдүүлэлтийг цахимжуулж, давхардлыг арилгах.
- Гомдол, санал гаргах хялбар сувгийг ажиллуулах.

5. Эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой асуудлыг шийдвэрлэх

- Даатгалын хамрах үйлчилгээний талаарх мэдээллийг энгийн, ойлгомжтой хүргэх.
- Даатгалын байгууллага, эрүүл мэндийн байгууллагын мэдээллийн уялдаа холбоог сайжруулах.
- Иргэдийн лавлагаа, зөвлөгөө авах сувгийг өргөжүүлэх.
- Даатгалын санхүүжилтийн шийдвэрийг ил тод мэдээлдэг байх.

6. Гомдол шийдвэрлэх тогтолцоог сайжруулах

- Гомдлыг цахимаар болон утсаар 24/7 хүлээн авах боломжийг бүрдүүлэх.
- Гомдол шийдвэрлэх хугацаанд хатуу хяналт тавих.
- Давтагдсан гомдлын шалтгаанд дүн шинжилгээ хийж, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ авах.
- Гомдол шийдвэрлэсэн үр дүнг иргэнд эргэн мэдээлдэг тогтолцоог хэвшүүлэх.

Хүлээгдэх үр дүн

- Иргэдийн сэтгэл ханамж нэмэгдэнэ.
- Эмнэлгийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж сайжирна.
- Хүлээгдэл, дараалал буурна.
- Ёс зүйн зөрчил, үйлчилгээтэй холбоотой гомдлын тоо цөөрнө.
- Эрүүл мэндийн байгууллагад итгэх иргэдийн итгэл нэмэгдэнэ.

Харьяа эрүүл мэндийн байгууллагууд гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөтэй уялдуулан хэрэгжүүлж, улирал тутам гомдлын агуулга, шалтгаанд дүн шинжилгээ хийж, сайжруулалтын төлөвлөгөөг шинэчилж ажиллавал илүү үр дүн гарна.

ХЯНАСАН: ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН
АХЛАХ МЭРГЭЖИЛТЭН



М.ОЮУН-ЭРДЭНЭ

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:
МЭРГЭЖИЛТЭН



Д.НАРАНТУУЛ