НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН ХАРЬЯА ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН БАЙГУУЛЛАГУУДАД ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

**/2024.01.01-2024.09.25/**

2024 оны 09 дугаар сарын 26-ны өдөр Улаанбаатар хот

**Нэг.** Харьяа 29 эрүүл мэндийн байгууллагын 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, үзлэгийн цаг авч чадахгүй байгаа, 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 үзлэг буюу / ажилд орох/ эрүүл мэндийн үзлэгийн цагаан дэвтэр зуруулах, гэрлэлтийн эрүүл мэндийн үзлэгийн төлбөр,битүүмж арилгаагүй гэх зэрэг агуулгаар нийт **3343** гомдол хүсэлт ирүүлсэн байна.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Эрүүл мэндийн байгууллагын нэр | Нийт ирсэн өргөдөл | Шийдвэрлэсэн хувь |
| 1 | Баянгол Эрүүл мэндийн төв | 256 | 98% |
| 2 | Баянзүрх Эрүүл мэндийн төв | 488 | 98% |
| 3 | Багануур Эрүүл мэндийн төв | 26 | 100% |
| 4 | Багахангай Эрүүл мэндийн төв | 5 | 100% |
| 5 | Налайх Эрүүл мэндийн төв | 84 | 98% |
| 6 | Сүхбаатар Эрүүл мэндийн төв | 254 | 98% |
| 7 | Сүхбаатар нэгдсэн эмнэлэг | 63 | 100% |
| 8 | Сонгинохайрхан Эрүүл мэндийн төв | 337 | 99% |
| 9 | Сонгинохайрхан нэгдсэн эмнэлэг | 229 | 93% |
| 10 | Хан-Уул Эрүүл дүүргийн мэндийн төв | 387 | 97% |
| 11 | Хан-Уул дүүргийн Нэгдсэн эмнэлэг | 161 | 98% |
| 12 | Чингэлтэй Эрүүл мэндийн төв | 162 | 98% |
| 13 | Баянзүрх дүүргийн Нэгдсэн эмнэлэг | 55 | 98% |
| 14 | Аддиктологийн төв | 3 | 100% |
| 15 | Нийслэлийн Түргэн тусламжийн төв-103 | 577 | 99% |
| 16 | Нийслэлийн Шүд эрүү нүүрний төв | 50 | 100% |
| 17 | Энэрэл эмнэлэг | 29 | 100% |
| 18 | Нийслэлийн Зоонозын өвчин судлалын төв | 7 | 100% |
| 19 | Сэргээн засах клиник эмнэлэг | 7 | 100% |
| 20 | Жаргалант тосгоны Эрүүл мэндийн төв | 1 | 100% |
| 21 | Хонхор тосгоны Эрүүл мэндийн төв | 17 | 100% |
| 22 | Туул тосгоны Эрүүл мэндийн төв | 5 | 100% |
| 23 | Гачуурт тосгоны Эрүүл мэндийн төв | 12 | 91% |
| 24 | “Эрүүл үрс төв”-сувилал | 0 | 0% |
| 25 | “Хан-туул”- сувилал | 0 | 0 |
| 26 | “Бяцхан тэмүүлэл” сувилал | 1 | 100% |
| 27 | Нийслэлийн Амгалан амаржих газар | 24 | 95% |
| 28 | Нийслэлийн Өргөө амаржих газар | 82 | 98% |
| 29 | Нийслэлийн Хүрээ амаржих газар | 21 | 100% |

**Хоёр.** Иргэдийн гаргасан өргөдөл, гомдлын төрлөөр нь авч үзвэл:

**Гурав.** Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт:

**Дөрөв.** Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа | Хоног | Цаг | Минут | Нийт өргөдөл |
| 4 | 12 | 254 | **3343** |

Харьяа 29 байгууллагын өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 3-4 хоногт шийдвэрлэж байгаа бөгөөд хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн СБДЭМТ-6, СХНЭ-1. ЧДЭМТ-1, НШЭНТ-1 нийт 9 гомдол хүсэлт байна.

Зарим гомдол хүсэлтийг тухайн иргэнтэй холбогдож чадахгүй, утсаа унтраасан буюу авахгүй байх, орох ярианы эрх хаагдсан, хаяг буруу байх, 11-11 төвөөс утасны дугаар буруу тэмдэглэсэн, хүний утаснаас ярьсан гэх шалтгааныг тодруулах, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн зөрчил гаргасан эсэхийг ёс зүйн хэсгийн хорооны хурлаар оруулах зэрэгт 5-10 хоногт шийдвэрлэх тохиолдол байна.

**Тав.** Иргэдээс харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудад ирүүлсэн **1776** талархал байгаа нь нийт өргөдөл гомдлын 61.24 хувийг эзэлж байна. 3-р улирлын байдлаар үйлчлүүлэгчдийн талархал нэмэгдсэн нь эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ болон эмч эмнэлгийн мэргэжилтний харьцаа хандлага, ёс зүй сайжирсан сайн үзүүлэлттэй гэж дүгнэв.

**Зургаа.** Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариу өгсөн хэлбэр.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Хариу өгсөн хэлбэр | Тоо хэмжээ |
| 1 | Програм хангамж + Мессеж + Утсаар хариу өгсөн | **1793** |
| 2 | Програм хангамж + Мессежээр хариу өгсөн | **1301** |
| 3 | Програм хангамж + Мессеж + Албан бичгээр хариу өгсөн | **38** |
| 4 | Иргэнтэй биеэр уулзаж хариу хүргүүлсэн | **138** |

**Долоо**. Зөрчлийн үзүүлэлт.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Д/д | Ажил | Зөрчил | Тоо | Нийт |
| 1 | ХУДЭМТ | Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй  Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй  Хангалтгүй | 10  6  3 | **19** |
| 2 | СБДЭМТ | Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй  Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй  Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй | 27  37  76 | **140** |
| 3 | СБДНЭ | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй  Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй | 65  1 | **66** |
| 4 | БЗДЭМТ | Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй  Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй  Бусад-1  хангалтгүй шийдвэрлэсэн-1 | 3  4 | **9** |
| 5 | Гачуурт тосгон-ТЭМТ | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй | 15 | **15** |
| 6 | Хонхор тосгон-ТЭМТ | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй | 5 | **5** |
| 7 | БНДЭМТ | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй | 2 | **2** |
| 8 | Нийслэлийн түргэн тусламжийн төв-103 | Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй  Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй | 9 | **16** |
| 7 |
| 9 | Аддиктологийн төв | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй | 1 | **1** |
| 10 | НДЭМТ | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй | 5 | **5** |
| 11 | БГДЭМТ | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй  Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй  Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй | 16  4  3 | **26** |
| 12 | ЧДЭМТ | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй, шилжүүлээгүй  Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй  Дахин хандах үндэслэлтэй  Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй | 26  6  1  17 | **50** |
| 13 | СХДЭМТ | Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй  Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй | 1  2 | **3** |
| 14 | СХНЭ | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй  Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй  Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй | 5  5  4 | **14** |
| 15 | ХУНЭ | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй | 9 | **9** |
| 16 | Багахангай-ЭМТөв | Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй | 1 | **1** |
| 17 | Туул тосгон ЭМТөв | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй | 17 | **17** |
| 18 | Энэрэл эмнэлэг | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй | 6 | **6** |
| 19 | Нийслэлийн Шүд эрүү нүүрний төв. | Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй  Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй  Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй  Буцаалтыг 3 хоногт хийгээгүй | 1  14  4  3 | **22** |
| 20 | Жаргалант-ЭМТ | зөрчилгүй | **0** | |
| 21 | Нийслэлийн Зоонозын өвчин судлалын төв | зөрчилгүй | **0** | |
| 22 | Амгалан амаржих газар | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй  Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй | 46  7 | **53** |
| 23 | Хүрээ амаржих газар | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй | 43 | **43** |
| 24 | Өргөө амаржих газар | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй | 17 | **17** |
| **НИЙТ** | | | **539** | |

**Харьяа эрүүл мэндийн байгууллагын өргөдөл гомдол шийдвэрлэхтэй холбоотойгоор хийж хэрэгжүүлсэн ажлын товч мэдээлэл:**

**Хан-уул дүүргийн Нэгдсэн эмнэлэг нь** иргэдийн гомдлыг бууруулах зорилгоор өргөдөл гомдолд дүн шинжилгээ хийж эмч, сувилагчийн харилцаа хандлагыг сайжруулах зорилготой “Харилцааны ёс зүй” сургалтыг бүх эмч, эмнэлгийн ажилтнуудыг хамруулан зохион байгуулсан байна.

Судалгаанаас гарсан санал хүсэлтийн дагуу үйлчлүүлэгчийн тав тухтай орчин бүрдүүлэх чиглэлээр төрөл бүрийн арга хэмжээ зохион байгуулсан байна. Үүнд:

* “Эрүүл ажилтан-Эерэг хандлага-Өндөр бүтээмж” чанарын 3 үе шаттай аян зохион байгуулахаар төлөвлөсөн ба 01-03 сарын хугацаанд,
* Дэлхийн эмч нарын өдрийг угтсан Ажил мэргэжлийн уралдаан,Эмч нарын урьдчилан сэргийлэх үзлэг, Авьяаслаг эмч, Эрдэм шинжилгээ, онол практикийн бага хурал, Сурья мэдье, Ёс зүйтэй эмч гэсэн нийт 6 үе шаттай аяныг зохион байгуулсан бөгөөд ёс зүйтэй эмч шалгаруулах аяны хүрээнд хөдөлмөрийн тухай хуулийн талаар мэдлэг олгох, ёс зүйтэй эмчийг шалгаруулсан.
* ХУНЭ-ийн Био салбарт Амбулаторийн үйл ажиллагааг шинээр зохион байгуулан 2024 оны 03 дугаар сарын 16-аас эхлэн дүрс оношилгоо / хэвлийн эхо/, сэргээн засах, уламжлалт эмчилгээ, дотор, зүрх судас, мэдрэл, өдрийн эмчилгээний нийт 6 үзлэг, тусламж үйлчилгээний өрөөг шинээр тохижуулан, 5 эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэнтэй амбулаторийн тусламж үйлчилгээг үзүүлж эхэлсэн.
* Хавдар хөнгөвчлөхийн тасгийг дотрын тасгийн хэсэгт тусад нь 10 ортойгоор зохион байгуулж, иж бүрэн засвар тохижилтийн ажлыг нийслэлийн хөрөнгө оруулалтаар шийдвэрлэж хүний нөөц тоног төхөөрөмжийн хангалт хийгдэж, үйл ажиллагаа хэвийн явагдаж байна.
* Эко амбуаторит Эрэгтэйчүүдийн кабинетийг шинээр байгуулан ажиллаж мулиаж, мэдээллийн самбар, эхо аппаратаар хангаж, эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ, эмчилгээ оношлогооны хүртээмжийг сайжруулсан.
* Амбулатори салбарт хүүхдийн шүдний кабинетыг 2024.09.11 өдрөөс уртасгасан цагаар буюу 20 цагт хүртэл 3 эмч 3 сувилагч ээлжийн хуваарьт орж, нийт 588 үйлчлүүлэгчид шүдний тусламж үйлчилгээг үзүүлсэн байна.

**БГДЭМТ нь** НЭМГ-ийн мэргэжилтнүүдтэй хамтран ӨЭМТ-үүдэд нийт 3 удаа тусламж үйлчилгээнд чиглэсэн зөвлөмжийг хүргүүлж эргэн хяналт тавьж ажиллав.

* Амбулаторийн цагийн хүлээгдэл их учир эмчид үзүүлэхэд олон өдөр хүлээдэг, эмчийн ачаалал их учир хүлээгдэл их гэсэн гомдлын дагуу урт хугацаагаар тараагддаг байсан кабинетуудын цагийг 14 хоногоор тараадаг болсон. Өдөр бүр нэмэлт цагийн үйлчилгээ үзүүлж байна. Ачаалал ихтэй кабинетуудын үзлэгийн цагийн 20 хувийг тараалгүй нэн яаралтай тусламж үйлчилгээ авах шаардлагатай үйлчлүүлэгч нарт тусламж үйлчилгээ үзүүлж байна.
* Лабораторийн тасаг болон эмч нарын уялдаа холбоог сайжрууж урвалж бодис дуусах дөхсөн шинжилгээнүүдийг эмч нарт урьдчилан мэдээллэж байна.
* Эмч ажилчдын харилцаа хандлага, ёс зүйгүй байдалд дүгнэлт хийн байгууллагын нийт ажилчдад НЭМГ-ийн ЭТҮ-ний чанар, аюулгүй байдал , эрсдэл хариуцсан ахлах мэргэжилтэн Энхжаргалтай хамтран MNS 7014:2023 стандарт, Үйлчлүүлэгчтэй харилцах сургалт зохион байгуулж ӨЭМТ-ийн 23 эмч, ЭМТ-ийн 72 эмч, 59 сувилагчийг хамруулсан.
* Үйлчлүүлэгчийг дэмжих албатай хамтран байгууллагын цахим сүлжээнд харилцаа хандлага дээшлүүлж ажиллах талаар уриалгыг байршуулсан. Цаашид нийт ажилчиддаа ажлын байранд мөрдөх нийтлэг журмыг тогтмол танилцуулан мөрдлөг болгон ажиллахаар зөвлөмж гарган хувь хүний хөгжил , харилцаа хандлагыг сайжруулах талаар сургалтанд тасралтгүй хамруулахаар төлөвлөн ажиллаж байна:

**БЗДЭМТ нь**

* Өрхийн эрүүл мэндийн төвүүдэд залруулж болох санал гомдлыг тухай бүр шийдвэрлэх, иргэдэд мэдээ мэдээллийг хүртээмжтэй ойлгомжтой байдлаар хүргэх, харилцаа хандлагаа сайжруулахад анхаарч ажиллахыг чанар, эмнэлгийн тусламжийн албанаас тухай бүр зөвлөмж, зөвлөгөө өгч ажиллаж байна.
* Баянзүрх дүүрэгт хороо хуваагдсантай холбоотойгоор шинээр үүсгэн байгуулагдсан зарим ӨЭМТ-дийн үйл ажиллагаа жигдрээгүй, хол газар очиж үзүүлэхгүй, харьяаллын бус гэж хүнд сурталтай гэсэн гомдлууд гарч байгаагаас шалтгаалан чанарын багийн гишүүдтэй уулзалт хийж, НЭМГ болон БЗДЭМТ-ийн даргын “Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай” 2022 оны А/89 дүгээр тушаалыг танилцуулж, гомдлыг хурдан шийдвэрлэх, аль болох гомдол гаргахгүй байх дээр анхаарч, мэргэжил аргазүйн зөвлөгөө өгч хамтарч ажиллах чиглэл өгсөн.
* ЭМДҮЗ-ийн тогтоол өөрчлөгдсөнтэй холбоотой иргэний мэдээлэл дээр битүүмж үүсэх асуудал тулгарч Эрүүл мэндийн төв дээр битүүмж засах утсыг байнгын ажиллуулснаар цаг тухай бүрд шийдвэрлэх арга хэмжээг авч ажиллаж байна.
* Салбар амбулаториудад мэдээллийн самбар байршуулан өргөдөл гомдлын мэдээ тайланг улирал бүрээр гарган мэдээллээр хангаж байна.

**СБДЭМТ нь**

* Цахим бүртгэл цаг авах үйлчилгээтэй холбоотой цахим хөгжүүлэлтийг хийж, эрт

илрүүлэгт орох иргэнийг бүртгэлээс орсон эсэхийг шалгах боломжтой болгож, цахимд лабораторийн шинжилгээний үзүүлэлтүүд дээр нэмэлт цэс оруулсан байна.

* Мөн цахим бүртгэлийн 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 байна. Лавлагаа мэдээлийн хөтөч ажилтан ажилуулж “Call center” үйлчилгээг нэвтрүүлэн 70100175 утсаар эмчийн үзлэгийн цаг, жирэмсний хяналтын эмчийн үзлэгийн цаг захиалах, ЭМД-тай холбоотой мэдээлэл зөвлөгөө авах, санал, хүсэлт өгөх 6 шугамыг холбож үйлчлүүлэгчид ойр, нээлттэй ажиллаж байна.

СХДЭМТ нь

* ӨЭМТ-д хамаарах 117 өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт талархлыг Өрхийн менежер хариуцаж судлаж хаасан болно .
* Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой гарсан алдааг эмч, эмнэлгийн ажилчидад танилцуулан, алдаа тохиолдол гаргасан эмч,сувилагч нарт хугацаат үүрэг даалгавар өгч, мэдлэг мэргэжлдээ дээшлүүлэн, дахин гомдол саналгүй ажиллах гэх мэт /энэ дээр өргөдөл гомдлын хариу арга хэмжээ авсан тухай товч тайлан бичиж болно.
* Эмч эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм” сэдэвт сургалтыг шинээр ажилд орж буй ажилчидад тогтмол хийдэг.
* Эмч, эмнэлгийн ажилтны ёс зүйн болон бусад зөрчил гаргасан ажилтныг алдаа зөрчил гаргасан чиглэлээр нь нийт ажилчидад сургалт оруулдаг.
* Шаардлагатай тохиолдолд ЭМТҮЧАБАлбаар хуралдаж зохих арга хэмжээг авч байна.

**НДЭМТ нь**

* 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 мөн түүнчлэн 100 жилийг угтан НЭМГ-ын ахлах мэргэжилтэн Э.Энхжаргал эмчээр MNS-7014-2023 Эрүүл мэндийн үйлчилгээнд тавигдах шаардлага стандартыг эмнэлгийн эмч, сувилагч мэргэжилтэнүүдэд таниулах зорилгоор сургалтын удирдамж гарган амжилттай зохион байгуулсан.
* Эрүүл мэндийн чанар, тусламж үйлчилгээг сайжруулах тоног төхөөрөмж болон нэр төрөл бүхий хагалгааны багаж хэрэгсэл хэрэглэгдэх материалуудаар ханган ажиллаж байна.
* Өргөдөл гомдлыг бууруулахад хурлаар шийдвэрлэсэн 5, сануулах арга хэмжээ 32, үүрэг даалгавар өгсөн 8,шийдвэрлэх боломжгүй 1, 1 гомдол өргөдлөө буцааж авсан байна.

**НШЭНТ нь**

* Иргэдээс ирүүлсэн гомдлын дийлэнх нь Эмчилгээний цагийг цахимаар авч болохгүй байна. эмчилгээний цаг зохицуулалт хийж өгөхийг хүссэн болон Ахмадын цаг олдохгүй , утсаар авах гэхээр утсаа авахгүй байна гэсэн гомдолд тус төвийн зүгээс тухайн иргэнд шалтгаан болон нөлөөлөх хүчин зүйлс, ажлын ачаалал, цахим цаг олголт хэвийн явагдаж буй, Е-Карте ХХК -ны зүгээс тасралтгүй хөгжүүлэлт судалгаа, хяналт хийдэг зэргийг тайлбарлаж ойлгуулсан,
* ШЭНТөвийн цхаим цаг олголтод анхаарах хэсгүүдийн хүсэлтийг хүлээн авч, дотооддоо цаг зохицуулалт хийж иргэдийн хүсэлтийг шийдвэрлэсэн байна
* Чиглэл бүрийн ахлагч, дарга нарт цаг олгох үйл явцын мэдээ, мэдээллийг төвийн угтах хэсгийн тодорхой байрлалд байрлуулах, тухайн мэдээллийн агуулга нь товч, тодорхой байхаар самбар хэлбэрээр хийхээр байршуулж ажиллах, угтах хэсгийн ажилтнуудыг тусгайлан ёс зүйн сургалтад хамруулахаар төлөвлөсөн байна.
* Иргэдээс их гаргаж байгаа цаг олголтыг 7 хоног бүрийн 2 дахь өдөр ахмад настныг хүлээн авч номер тараан шүдний эмчилгээ, үйлчилгээг үзүүлдэг талаар болсон.
* Цахим E-Karte програмд нэгэнт сонголтоо зөв хийгээд цагаа захиалсан бол өөрчлөгдөх ямар ч боломжгүй юм. Тус төвийн цахим бүртгэлийн дугаар 70112247 руу залгаж ирэдэд мэдээлэл авахад хүндрэлгүй болгов.

**НТТТ- нь**

* 2024 оны 3 дугаар улиралд ирсэн 575 өргөдөл, гомдлоос тус төвд ирсний эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой 517 байсан. Үүнээс 467 нь буюу 81.2% талархал байна.Эдгээр талархал нь давхардсан тоогоор 240 эмч, 179 жолооч, 3 сувилагчийн нэр дээр 467 талархал ирсэн утга нь түргэн шуурхай ирж сэтгэлээсээ үйлчилж тусалсанд, эмнэлэгт хүргэж өгсөн, зөв оношилсонд, зөвлөгөө өгч өвчтөний биеийн байдал сайжирсанд, амь нас аварсанд, гэрт эсэн мэнд төрүүлсэнд, зүрхний шигдээс оношилж цаг алдалгүй тусламж үзүүлж амь нас аварсанд баярлалаа зэрэгт талархсан талархлууд байна.
* Иргэдээс ирүүлсэн гомдлын шалтгаанд дүн шинжилгээ хийж, гомдол, тохиолдлыг ЧАБДХА-аас 14 хоног тутамд удирдлагад танилцуулан ажилласан. Ирсэн гомдлын дагуу салбарын чанарын багийн хурлыг 13 удаагийн болон салбар төвийн багийн 67 удаагийн өглөөний хуралд эмч нарт танилцуулан, алдаа гаргасан эмчид, ахлах эмч нарт эмнэл зүйн тохиолдолд суурилсан хэлэлцүүлэг, онолын сургалтыг тухай бүрт оруулсан. Эдгээр эмч нараас дахин алдаа, гомдол гаргаагүй ажилласан байна.
* **Хүүхдийн дуудлага хүлээн авах нэгдсэн нэгжтэй холбоотой алдаа, гомдол буурахгүй байсан тул 3-р сарын 15-нд хэлэлцүүлгийг зохион байгуулж, ярианы бичлэг, дүрс бичлэгийг баталгаажуулж, сонсгон, ажлын ачааллын судалгаа гарган, нийтдээ 6 зөвлөмж боловсруулан гаргаж, ажил үйлчилгээндээ хэрэгжүүлэн ажиллаж байна.**
* **Хэлэлцүүлэг: Чанар аюулгүй байдал, дотоод хяналтын албанаас нийт 8 удаа, салбарууд 8 удаа зохион байгуулж, ээлж салбарын эмч мэргэжилтэнгүүд оролцож мэдлэгээ бататган алдаанаас сэргийлж ажиллаж байна. Хэлэлцүүлгийн сар бүр хийж, тухай сард гарсан гомдол, тохиолдол бүртгэлээр илэрсэн гомдол санал, алдаа, тохиолдлыг судалж танилцуулан, түүнтэй холбоотой алдаа гэж юу вэ, эрсдэл гэж юу вэ, аюулгүй тээвэрлэлт гэж юу вэ тушаалд суурилсан онолын мэдээлэл, сургалт, зөвлөмжийг тасралтгүй өгсөн.**

**Харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудад гарч буй нийтлэг тулгамдсан асуудал:**

Хүний нөөцийн дутагдалтай байдал, байгууллагын сул орон тооны зарыг тогтмол байршуулж байгаа хэдий ч ажилд орох сонирхолтой эмч, ажилчид ирэхгүй, ирсэн нь шаардлага хангахгүй, ажлын ачаалал ихтэй байдгаас эмч, сувилагчид ажлаас гарах хандлагууд ихэссэн.

Жирэмсний урт хугацааны амралттай байх хугацаанд орлох эмчгүйгээс зарим нарийн мэргэжлийн үзлэгийн кабинетын ачаалал их байгаагаас иргэд болон эмнэлгийн ажилчдад бухимдал үүсгэж байна.

Иргэд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ авахдаа цагаасаа хоцорч ирж дараагийн үйлчлүүлэгчид чирэгдэл учруулж ачаалал үүсгэдэг.

Үйлчлүүлэгч эмч, эмнэлгийн ажилчдыг дорд үзэн хараан загнах, доромжилсноос үүдэлтэй харьцаа хандлагын үл ойлголцол гардаг ч эмч эмнэлгийн ажилтан буруутгагдаг.

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.

Цайны цагаар ирж үйлчлүүлэх гэж эмч, эмнэлгийн ажилтан руу загнаж дайрдаг. Ингэсний дараа үл ойлголцол үүсэж тухайн эмч ажилтанд 11-11 төвд гомдол мэдээллэдэг.

Төлбөртэй тусламж үйлчилгээний журамтай холбоотойгоор урьдчилан сэргийлэх үзлэгийн үнийн дүн ихссэн нь мөн гомдол гарах шалтгаан болж байна.

**Цаашид:**

1. Иргэд рүү чиглэсэн сургалт сурталчилгаа, эрүүл мэндийн боловсрол олгох, эрүүл мэндийн даатгалын тогтолцоо, хууль дүрмийн мэдлэг тал дээр анхаарах.

2. МУ-ын Засгийн газар, ЭМЯ, НЭМГ болон гарч бусад холбогдох газраас гарч буй шийдвэр, журмыг шуурхай мэдээлэх, зохион байгуулж буй хөтөлбөрүүд болон үйл ажиллагааны мэдээллийг эрүүл мэндийн байгууллагууд болон 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. Өргөдөл гомдол гаргасан үйлчлүүлэгчтэй биечлэн уулзах, эмнэлгийн дотоод журам болон ЭМЯ, НЭМГ-аас гаргасан журам заавар, бусад хууль тогтоомжийг зөв тайлбарлаж ойлгуулах зэрэгт НЭМГ-аас чиглэл үүрэг өгөх

8. 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.

9. Цахим бүртгэл ,цаг авалттай холбоотой системийг хөгжүүлэлтийг шинэчлэлтийг хийх

10. Нарийн мэргэжлийн эмч, сувилагч, ажилтны хүний нөөцийг нэмэгдүүлэх, ур чадварыг хөгжүүлэх, ажлын байран дээр тасралтгүй сургах хэрэгцээ шаардлага байна гэж дүгнэлээ.

ХЯНАСАН: ЗТУХ-ИЙН ДАРГА .................................................У.БАТ-ОЧИР

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: МЭРГЭЖИЛТЭН ....................................Д.НАРАНТУУЛ

НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗАР

2024 он