

**НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН ХАРЬЯА ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН  
БАЙГУУЛЛАГУУДАД ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН  
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ТАЙЛАН  
/2024.01.01-2024.12.25/**

2024 оны 12 дугаар сарын 27-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 төлбөртэй холбоотой гэх зэрэг агуулгаар нийт **4710** гомдол хүсэлт ирүүлсэн байна.

№	Эрүүл мэндийн байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл	Шийдвэрлэсэн хувь
1	Хан-Уул Эрүүл мэндийн төв	551	98%
2	Хан-Уул дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг	224	100%
3	Баянзүрх Эрүүл мэндийн төв	648	98%
4	Баянгол Эрүүл мэндийн төв	384	98%
5	Багануур Эрүүл мэндийн төв	54	92%
6	Багахангай Эрүүл мэндийн төв	5	80%
7	Налайх Эрүүл мэндийн төв	125	100%
8	Сүхбаатар Эрүүл мэндийн төв	330	95%
9	Сүхбаатар нэгдсэн эмнэлэг	81	100%
10	Сонгинохайрхан Эрүүл мэндийн төв	495	97%
11	Сонгинохайрхан нэгдсэн эмнэлэг	376	96%
12	Чингэлтэй Эрүүл мэндийн төв	234	94%
13	Нийслэлийн Түргэн тусламжийн төв-103	752	98%
14	Нийслэлийн Шүд эрүү нүүрний төв	65	100%
15	Энэрэл эмнэлэг	44	100%
16	Баянзүрх дүүргийн Нэгдсэн эмнэлэг	86	95%
17	Сэргээн засах клиник эмнэлэг	15	100%
18	Гачууурт Эрүүл мэндийн төв	15	88%
19	Аддиктологийн төв	4	100%
20	“Эрүүл үрс төв”-сувилал	1	100%
21	“Хан-туул” сувилал	0	0
22	“Бяцхан тэмүүлэл” сувилал	0	0
23	Жаргалант тосгоны Эрүүл мэндийн төв	1	100%

24	Хонхор тосгоны Эрүүл мэндийн төв	19	100%
25	Туул тосгоны Эрүүл мэндийн төв	5	100%
26	Нийслэлийн Зоонозын өвчин судлалын төв	6	100%
27	Нийслэлийн Амгалан амаржих газар	37	100%
28	Нийслэлийн Өргөө амаржих газар	113	100%
29	Нийслэлийн Хүрээ амаржих газар	40	92%

Иргэдээс ирүүлсэн нийт **4710** өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг ангилахад:

- Эмч,сувилагчийн харьцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой гомдол 16 %
- Үзлэгийн цаг, дугаар авахад удаан хүлээгдэлтэй байгаа талаарх гомдол 18%
- Эмч нарын ачаалал их буюу хүний нөөцийн дутагдалтай холбоотой 22%
- Төр хариуцах эмийн хүртээмжтэй холбоотой гомдол -15%
- Оношилгоо шинжилгээний хүртээмжгүй байдалтай холбоотой гомдол -5%
- Анхан шатны эрүүл мэндийн байгууллага хоорондын уялдаа холбоо хангалтгүй талаарх гомдол 20%
- Эрүүл мэндийн байгууллагын дотоод орчны тохижилттой холбоотой -4% гомдлууд эзэлж байна.

Харьяа эрүүл мэндийн байгууллагын өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 5 хоног байгаа бөгөөд дийлэнх гомдлуудыг өдөрт нь багтаан шийдвэрлэж 98-100 хувийн шийдвэрлэлттэй байна.

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

Зорилтот бүлгийн иргэдийн тусгай хэрэгцээ, шаардлагыг хангасан орчинг бүрдүүлж тусламж үйлчилгээг үзүүлдэг байх зорилтын хүрээнд хүлээлгийн танхимд үйлчлүүлэгчийн тав тухтай орчин бүрдүүлэн ажиллаж байна.

Байгууллага нь үзүүлж буй тусламж, үйлчилгээ, авч хэрэгжүүлж буй арга хэмжээнийхээ талаар олон нийтэд сурталчилдаг тогтолцоог сайжруулан ажиллаж байна. 1 давхарт ил тодын самбар, давхар бүрд мэдээллийн самбарт эмнэлгийн дотоод журмыг байршуулж эргэлт уулзалтын журмыг албажуулж байршуулсан, эргэлтийн хэсэгт эргэлтийн хуваарыг байршуулсан.

Үйлчлүүлэгчийн хувийн эд зүйлсийг хадгалах, хамгаалах, халдвар хамгааллын дэглэм баримтлах тухай санамж байршуулж ажиллаж байна. Мөн үйлчлүүлэгчийн эд зүйлс алдагдахаас сэргийлэх арга хэмжээ авч ажиллаж байна.

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.

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.

Өргөдөл, гомдлыг бууруулах чиглэлээр ӨЭМТ-ийн ажиллагсадтай уулзалт, хэлэлцүүлэг хийж “Харилцаа хандлага” сайжруулах 1 сарын аяныг 2-р улиралд зарлан хэрэгжүүлсэн. Аяны хүрээнд талархлын тоог нэмэгдүүлэх, гомдлын тоог тодорхой хувиар бууруулахаар 5 дугаар сард “Эерэг харилцаа, инээмсэглэлээс эхэлнэ” 1 сарын аяныг амбулаторууд болон Дарь-Эх нэгдсэн эмнэлгийн эмч ажиллагсдын дунд зохион байгуулж эмч ажиллагсдын харьцаа хандлага сайжирсан нь талархлын тоо нэмэгдсэн үзүүлэлтээс харагдаж 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 аргагүйн зөвлөгөө өгч хамтарч ажиллах чиглэл өгсөн.

ЭМДҮЗ-ийн тогтоол өөрчлөгдсөнтэй холбоотой иргэний мэдээлэл дээр битүүмж үүсэх асуудал тулгарч цаг тухай бүрд шийдвэрлэх арга хэмжээг авч ажиллаж 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 шугмыг холбож үйлчлүүлэгчид ойр, нээлттэй ажиллаж байна.

**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. Хүний нөөцийн дутагдалтай байдал, байгууллагын сул орон тооны зарыг тогтмол байршуулж байгаа хэдий ч ажилд орох сонирхолтой эмч, ажилчид ирэхгүй, ирсэн нь шаардлага хангахгүй,
3. Жирэмсний урт хугацааны амралттай байх хугацаанд орлох эмчгүйгээс зарим нарийн мэргэжлийн үзлэгийн кабинетын ачаалал их байгаагаас иргэд болон эмнэлгийн ажилчдад бухимдал үүсгэж байна.
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. 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.
7. Үйлчлүүлэгч эмч, эмнэлгийн ажилчдыг дорд үзэн хараан загнах доромжилсноос үүдэлтэй харьцаа хандлагын үл ойлголцол гардаг ч эмч эмнэлгийн ажилтан буруутгагдаг.
8. 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.

**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. 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 болгохоор 2025 оны төлөвлөгөөнд тусгуулахаар боллоо.

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

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

НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗАР

2024 он