

**НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН ХАРЬЯА ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН
БАЙГУУЛЛАГУУДАД ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН НЭГДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН
/2025.01.01-2025.03.25/**

2025 оны 03 дугаар сарын 27-ны өдөр

Улаанбаатар хот

Нэг. Харьяа 29 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 **994** гомдол хүсэлт ирүүлсэн байна.

№	Эрүүл мэндийн байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл	Шийдвэрлэсэн хувь
1	Баянгол Эрүүл мэндийн төв	65	93%
2	Баянзүрх Эрүүл мэндийн төв	107	99%
3	Багануур Эрүүл мэндийн төв	22	98%
4	Багахангай Эрүүл мэндийн төв	0	0
5	Налайх Эрүүл мэндийн төв	12	100%
6	Сүхбаатар Эрүүл мэндийн төв	84	97%
7	Сонгинохайрхан Эрүүл мэндийн төв	95	95%
8	Хан-Уул Эрүүл мэндийн төв	95	100%
9	Чингэлтэй Эрүүл мэндийн төв	48	95%
10	Сүхбаатар нэгдсэн эмнэлэг	16	93%
11	Сонгинохайрхан нэгдсэн эмнэлэг	122	90%
12	Хан-Уул дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг	36	97%
13	Баянзүрх дүүргийн Нэгдсэн эмнэлэг	19	100%
14	Нийслэлийн Түргэн тусламжийн төв-103	176	100%
15	Нийслэлийн Шүд эрүү нүүрний төв	11	100%
16	Энэрэл эмнэлэг	3	95%
17	Аддиктологийн төв	1	100%
18	Гачууурт Эрүүл мэндийн төв	6	83%
19	Жаргалант тосгоны Эрүүл мэндийн төв	1	100%
20	Туул тосгоны Эрүүл мэндийн төв	1	100%

21	Хонхор тосгоны Эрүүл мэндийн төв	7	100%
22	Бяцхан тэмүүлэл сувилал	1	100%
23	Эрүүл үрс төв-сувилал	0	0
24	Хүүхдийн Хан-туул сувилал	1	100%
25	Нийслэлийн Зоонозын өвчин судлалын төв	4	100%
26	Нийслэлийн Амгалан амаржих газар	6	83%
27	Нийслэлийн Өргөө амаржих газар	31	87%
28	Нийслэлийн Хүрээ амаржих газар	24	95%
	Нийт		994

Иргэдээс ирүүлсэн нийт 994 өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг ангилахад:

- Төрлөөр нь авч үзвэл
- 1.Гомдол-359
- 2.Санал-15
- 3.Хүсэлт-86
- 4.Талархал-534

Харьяа эрүүл мэндийн байгууллагын өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 3 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:

Сүхбаатар дүүргийн Эрүүл мэндийн төв нь эмч эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй харьцаа хандлагатай холбоотой гомдлыг бууруулах чиглэлээр 2025 онд шинээр ажилд орсон 19 эмч, эмнэлгийн ажилтнуудад ЭМС-ын А/406 дугаар тушаал Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм, Эмнэлгийн мэргэжилтний ажлын байранд мөрдөх нийтлэг журам болон байгууллагын дотоод журам, ёс зүйн хэсгийн хорооны үйл ажиллагааг танилцуулж чиглүүлэх сургалт хийсэн. Цахим бүртгэл цаг авах үйлчилгээтэй холбоотой гомдлын бууруулах зорилгоор лавлагаа мэдээлэл, үзлэгийн цаг авах Call center үйлчилгээг нэвтрүүлэн, үйлчлүүлэгч иргэнд мэдээлэл өгч чиглүүлэх зорилгоор “Ажилтан бүр хөтөч” үйл ажиллагааг зохион байгуулж ажиллаж байна.

Сонгинохайрхан дүүргийн эрүүл мэндийн төв нь өмнөх оны мөн үеийн судалгаатай харьцуулахад нийт өргөдөл гомдлын хандалтын тоон үзүүлэлт 8 буюу 7.7%-р буурсан байна. Үүнээс 2025 оны 1-р улирлын тоон үзүүлэлтийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулан харвал талархлын эзлэх хувь 22,1%-р буурч гомдлын эзлэх хувь 17%-р нэмэгдсэн байна. Өргөдөл гомдлыг бууруулах чиглэлээр үндэслэлгүй гомдлын дийлэнхи нь үйлчлүүлэгч өөрийн эрх үүргийг дутуу мэдсэн, эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой мэдлэг мэдээлэл дутмаг байсан учир үйлчлүүлэгчийн мэдвэл зохих 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 үйлчүүлэгчид чиглэсэн видео контент болон бусад шаардлагатай мэдээллийг хүргэж 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.

Баянзүрх дүүргийн эрүүл мэндийн төв 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.

Хан-Уул дүүргийн эрүүл мэндийн төв нь өргөдөл,гомдлыг бууруулах чиглэлээр Эрүүл мэндийн төвийн удирдлагууд хуваарь гарган тусламж үйлчилгээтэй холбоотой санал гомдлыг шуурхай шийдвэрлэн ажиллаж байна. НЗД-ын” Ажлын сахилга хариуцлагыг сайжруулах тухай” А/03 дугаар захирамж, НЭМГ-ын даргын 2025 оны 02 дугаар сарын 26-ны 01 дугаартай Албан даалгаврын дагуу ажлын төлөвлөгөөг гарган ажиллаж байна.

Чингэлтэй дүүргийн эрүүл мэндийн төв нь 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, 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” ажиллаж байна. Иргэд үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, хүсэлтийн дагуу үйл ажиллагааг сайжруулах зорилгоор дараах үйл ажиллагааг зохион байгуулсан.

Эмчилгээ, оношлогоо, сувилахуйн тусламж үйлчилгээний холбогдох тушаал шийдвэр, стандарт, удирдамжийн хэрэгжилтийг үнэлэн, хяналтаар илэрсэн алдаа дутагдлыг тухай бүрт нь арилгуулан, холбогдох зөвөлгөө зөвлөмжийг хүргүүлэн шаардлагатай тушаал шийдвэр, сургалт, хурлуудыг онлайн хэлбэрээр зохион байгуулж байна.

Ёс зүй харьцаа хандлага, хүн хоорондын харилцаанаас үүдэлтэй гомдлыг судлан холбогдох эмч ажилтантай ярилцаж ойлгуулах, Эрүүл мэндийн сайдын А/406 дугаар 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.

Нийслэлийн Хүрээ амаржих газар нь лавлагаа мэдээллийн 11324495 дугаарын утас, өргөдөл гомдлын 89775549 дугаарын утсыг 24 цагаар тогтмол ажиллуулж, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний үйл ажиллагаа харилцаа ёс зүйтэй холбоотой гомдлыг тухай бүр шийдвэрлэн амаржих газрын пейж хуудсанд ил тод мэдээлэн ажиллаж байна.

Аддиктологийн төв нь өргөдөл гомдлыг бууруулах, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх, эмч ажилчдын харилцаа хандлагыг сайжруулах зорилгоор Чимээгүй хөтөч, Шууданч тагтаа хайрцагийг байрлуулан ажиллаж байна.

Багануур дүүргийн эрүүл мэндийн төв нь зөрчил гаргасан албан хаагчдаа ERP системийн талаар дахин сургалт оров.

Налайх дүүргийн эрүүл мэндийн төв нь Эмч ажилчдын мэргэжлийн харилцаа, хандлага ёс зүйтэй холбоотой гомдлыг бууруулах зорилгоор эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн болон эрүүл мэндийн байгууллагын бусад ажилтнуудын ёс зүй, харилцааны доголдол гаргахаас урьдчилан сэргийлж ЭМЯ -ны Ёс зүйн хорооны гишүүн М.Цэрэнбат нийт эмч, эмнэлгийн ажилтнуудад эмнэлгийн эрх зүй ба ёс зүй сэдвээр мөн НаЭМТ-н удирдлагын гишүүд өөр өөрсдийн чиглэлээр гомдол гаргасан эмч эмнэлгийн ажилтнууд ялангуяа шинэ залуу эмч нарт шалтгааныг арилгах талаар сургалт орж төлөвлөгөө гарган ажиллаж байна.

Нийслэлийн Өргөө амаржих газар нь эмч, эмнэлгийн ажилтны ур чадвар, харилцаа хандлага ёс зүйтэй холбоотой гомдлын дагуу Дотоод хяналтын ажилтан хяналт тавьж дүгнэлт гаргасан бөгөөд ёс зүйн хорооны ээлжит бус сургалтанд зөрчил гаргасан ажилтныг хамруулсан байна. Мөн Чанарын багаас эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын албаны орон тооны бус гишүүдэд 12 сэдвийн хүрээнд сургалт зохион байгуулж давхардсан тоогоор 150 эмч эмнэлгийн мэргэжилтнүүд хамрагджээ.

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: ЗТУХ-ИЙН ДАРГА У.БАТ-ОЧИР

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: МЭРГЭЖИЛТЭН Д.НАРАНТУУЛ

НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗАР

2025 он