

НИЙСЛЭЛИЙН ТҮРГЭН ТУСЛАМЖИЙН ТӨВ

ИРГЭДЭЭС АЛБАН ТУШААЛТАД ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН 2024 ОНЫ ТАЙЛАН

(2024 оны 01 дүгээр сарын 01-ээс 12 дугаар сарын 25-ыг дуустал)

ХҮСНЭГТ-1. ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ДЭЛГЭРЭНГҮЙ ТАЙЛАН

Ангилал		Нийт		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа						Шийдвэрлэж хариу өгсөн							
				Хугацаандаа байгаа		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд		Хугацаандаа шийдвэрлэсэн		Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн		Бүгд			
				1=4+7		2		3		4=2+3		5		6		7=5+6	
				Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
ННЗБ бүртгэсэн	Тоо	91	100%	1	1.10%	0	0.0%	1	1.10%	90	98.9%	0	0.0%	90	98.9%		
	Хувь	12.1%	12.1%	100%	0.13%	0	0.0%	100%	0.13%	12.02%	12.0%	0	0.0%	12.02%	12.0%		
1800-1200 оператораас	Тоо	50	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	50	100%	0	0.0%	50	100%		
	Хувь	6.67%	6.67%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6.67%	6.67%	0	0.0%	6.67%	6.67%		
ЗГ-ын 11-11 төвөөс	Тоо	609	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	609	100%	0	0.0%	609	100%		
	Хувь	81.2%	81.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	81.3%	81.2%	0	0.0%	81.3%	81.2%		
Нийт	Тоо	750	100%	1	0.0%	0	0.0%	1	0.0%	749	99.0%	0	0.0%	749	99.0%		
	Хувь	100%	100%	100%	0.0%	0	0.0%	100%	0.0%	100%	99.0%	0	0.0%	100%	99.0%		

ХҮСНЭГТ-2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ХУГАЦААНЫ ТАЙЛАН.

Д/д	Ангилал	Шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдлын тоо						
		5 хоногт	10 хоногт	15 хоногт	30 хоногт	Хугацаа сунгаж	Хугацаа хэтэрч	Нийт тоо, хувь
1	ННЗБ бүртгэсэн	87 96.67%	2 2.22%	0 0.00%	1 1.11%	0 0.00%	0 0.00%	90 100.0%
2	1800-1200 оператораас ирсэн	50 100.0%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	50 100.0%
3	ЗГ-ын 11-11 төвөөс ирсэн	599 98.36%	8 1.31%	0 0.00%	2 0.33%	0 0.00%	0 0.00%	609 100.0%
Дүгнэлт: Албан тушаалтад гаргасан өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааг 5 хоногт буюу 96.47% нь шийдвэрлэж хариулсан бол 10 хоногт 10 буюу 3.53% эзэлсэн сайн тал харагдаж байна.								

Хүснэгт-3. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Он	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл
	2023 он	2	17	14	788
	2024 он	0	21	9	749
Дүгнэлт: Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2023 онд 788 өргөдөл,, санал, хүсэлт, гомдол ирснийг 2 хоног, 17 цаг, 14 минутад судалж шалган хариулж байсан бол 2024 онд 749 өргөдлийг 0 хоног, 21 цаг 9 минутад хариулсан нь хугацаа багассан сайн үзүүлэлт харагдаж байна.					

ХҮСНЭГТ-4. ХАРИУ ӨГСӨН ХЭЛБЭРИЙН ТАЙЛАН.

Д/д	Хариу өгсөн хэлбэр	Тоо
1	Программ хангамж+ Мессежээр хариу өгсөн	725
2	Программ хангамж+ Мессежээр хариу өгсөн+Утсаар хариу өгсөн	24

ХҮСНЭГТ-1. ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭСЭН БАЙДАЛ.

Д/д	Шийдвэрлэсэн байдал	
	Ангилал	Тоо
1	Боломжгүй тухай хариу өгөн өргөдөл	10
2	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	738

Хүснэгт-6. Өргөдөл гомдлын төрлийн тайлан

Д/д	Байгууллага	Гомдол		Талархал		Санал		Хүсэлт		Нийт
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	
1	2023 он	66	8.28	563	70.64%	3	0.38%	165	20.70%	797
2	2024 он	67	8.93%	586	78.13%	3	0.40	94	12.53%	750

Дүгнэлт: Албан тушаалтад гаргасан өргөдөл гомдол 2024 онд 47 тохиолдлоор буурсан. Гомдол урд онтой харьцуулахад 1-ээр 1.49% өссөн буюу ойролцоо, харин талархал 23-аар буюу 7.49% нэмэгдсэн сайн үзүүлэлттэй. Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийн тоо 47-оор буурсан бөгөөд 586 буюу 78.13% талархал нь сайн үзүүлэлттэй нь харагдсан. Хүсэлт 2023 онд 165 байсан бол 2024 онд 94 болж 71 буюу 75.53% буурсан харагдаж байна.

Хүснэгт-7. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХАНДАЛТЫН ТАЙЛАН

Д/д	Ангилал	Өргөдөл гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Яаралтай тусламж, үйлчилгээний тухай	499	66.62%
2	Ажлаас чөлөөгдөх тухай	49	6.54%
3	Эрүүл мэндийн салбарын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	73	9.75%
4	Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагааны тухай	59	7.88%
5	Ажилд орох тухай	21	2.80%
6	Мөнгөн тусламж хүсэх тухай	2	0.27%
7	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	8	1.07%
8	Цалингүй чөлөө хүсэх тухай	1	0.13%
9	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	1	0.13%
10	Хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний тухай	7	0.93%
11	Жирэмсний амралтын тухай	2	0.27%
12	Өрхийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний тухай	8	1.07%
13	Эрүүл мэндийн байгууллагын хүний нөөцийн тухай	5	0.67%
14	Ажлын сахилга хариуцлагын тухай	3	0.40%
15	Үйлчилгээний болон бусад салбарын албан хаагчийн ёс зүй	3	0.40%
16	Нийслэлийн засаг даргын харьяа байгууллагын үйл ажиллагааны тухай	1	0.13%
17	Явган хүний зам талбайн тохижилтын тухай, замын хөдөлгөөний зөрчлийн тухай	2	0.27%
	Нийт өргөдөл, гомдлын дүн	749	100.00%

Хүснэгт-8. Зөрчлийн тоон үзүүлэлт, ажилтны нэр, индексийн үзүүлэлт

Д/д	Зөрчлийн төрөл	Зөрчлийн тоо	Ажилтны нэр	Индексийн үзүүлэлт
1	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо	1	С.Акерке	0.68
	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчлийн тоо	7	А.Алтанзагас	0.75
	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	9	А.Алтанзагас	
	Нийт	17	17	

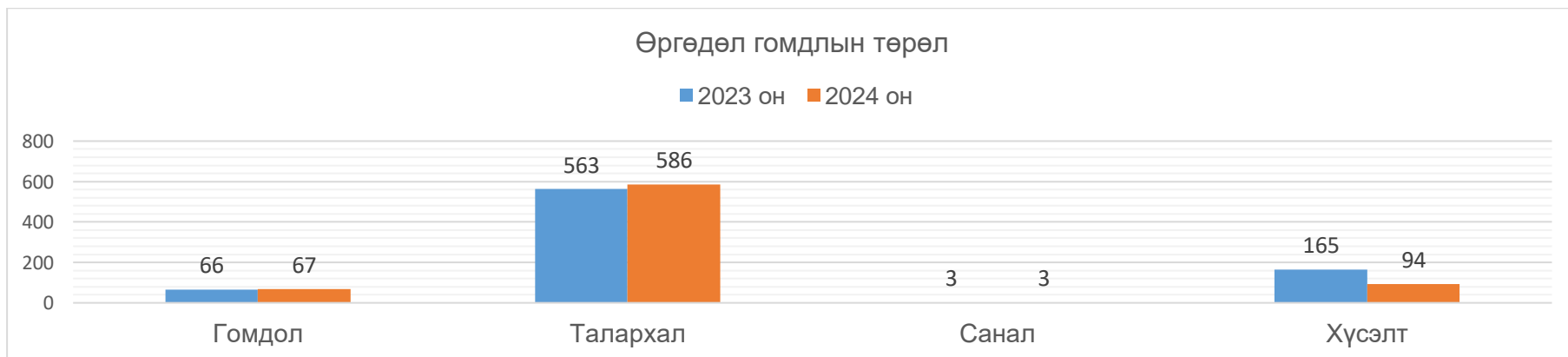
Хүснэгт-9. Өргөдөл гомдлын индекс тооцсон тоон үзүүлэлтийн тайлан

Д/д	Индекс тооцоход ашигласан шалгуур үзүүлэлт	Тухайн	Бүлэг	Нийслэл
1	Өргөдөл гомдлын хандалтын индекс	00.26	0.00	0.00
2	Нийт өргөдөл, гомдол	750	1,062.00	84,349.00
3	Нийт албан хаагч	44	975.00	45,367.00
4	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /бодит утга/	17.045	1.09	1.86
5	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн их утга/	654	654.00	654.00
6	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн бага утга/	0	0.00	0.00
7	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн индекс	0.999	0.99	0.97
8	Шийдвэрлэсэн нийт өргөдөл, гомдол	749	1,054.00	82,749.00
9	Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	749	1,050.00	81,664.00
10	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	0	4.00	1,085.00
11	Шийдвэрлэх шатандаа байгаа өргөдөл, гомдол	1	8.00	1,600.00
12	Хугацаандаа байгаа өргөдөл, гомдол	1	8.00	1,600.00
13	Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдол	0	0.00	0.00
14	Хугацаа хэтэрсэн нийт өргөдөл, гомдол	0	4.00	1,085.00
15	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс	0.956	0.94	0.93
16	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /бодит утга/	1267.483	3,857.05	12,669.32
17	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн их утга/	28836.629	69,406.22	174,152.02
18	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн бага утга/	0	0.00	0.00
19	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын индекс	0.996	1.00	0.99
20	Хангалтгүй шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	0	0.00	27.00
21	Дахин хандах үндэслэлтэй өргөдөл, гомдол	0	0.00	6.00

22	Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан нийт зөрчлийн тоо	17	242.00	34,911.00
23	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	7	215.00	22,403.00
24	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	9	17.00	5,726.00
25	Буцаалтыг 3 хоногт багтаан хийгээгүй зөрчил	0	3.00	917.00
26	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	1	7.00	5,859.00
27	Удирдлагын цохолтыг зөрчсөн зөрчил	0	0.00	0.00
28	Албан бичгээр хариу өгөөгүй зөрчил	0	0.00	0.00
29	Холбогдох файл хавсаргаагүй зөрчил	0	0.00	4.00
30	Буруу шилжүүлсэн зөрчил	0	0.00	0.00
31	Буруу буцаасан зөрчил	0	0.00	0.00
32	Бусад зөрчил	0	0.00	2.00
33	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /бодит тоо/	17	242.00	34,911.00
34	Нийт байгууллага, нэгж, алба хаагчдын тоо	1	101.00	1,025.00
35	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /бодит дундаж утга/	17	2.40	34.06
36	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн их утга/	4424	82.00	4,424.00
37	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн бага утга/	1	2.00	1.00
38	Өргөдөл, гомдлын индекс	0.89	0.88	0.87

Нийслэлийн түргэн тусламжийн төвийн албан тушаалтад 2024 оны 01 дүгээр сарын 01-ээс 12 дугаар сарын 25-ыг дуустал нийт 750 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирсэн. Үүнийг 2023 онтой харьцуулахад 47-аар буюу 6:26% буурсан.

График-1.



Гомдол урд онтой харьцуулахад 1-ээр 1.49% өссөн буюу ойролцоо, харин талархал 23-аар буюу 7.49% нэмэгдсэн сайн үзүүлэлттэй. Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол, саналаас 586 буюу 78.13% талархал нь сайн үзүүлэлттэй нь харагдсан.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан. Нийт 750.

Нийт 749 өргөдөл, гомдол ирсэнийг 99.87% шийдвэрлэсэн. 1 өргөдөл гомдол шийдвэрлэх шатандаа байна.

2024 онд 586 талархал нь давхардсан тоогоор эмчид, жолооч, сувилагчийн нарын нэр дээр 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, харвалт оношилж цаг алдалгүй тусламж үзүүлж амь нас аварсанд, гэр бүлээрээ угартахад амь нас аварч, арга хэмжээ авч эмнэлэгт хүргэсэнд, 5 давхраас унасан хүүхдэд замдаа эмнэлэгт биеийн байдлыг тогтворжуулж ГССҮТ-д шуурхай хүргэн амь нас аварсанд маш их баярлалаа зэрэгт талархсан талархлууд байна.

Гомдол 67 ирснийг задалж үзэхэд:

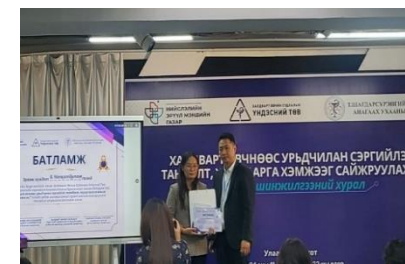
- 1) Нэгдсэн нэгж, утсан харилцаа, ёс зүй, харьцаа хандлагын болон дуудлага хүлээн аваагүй алдаа 20 буюу 29.85%
- 2) Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний алдаа 22 буюу 32.83%
- 3) Хүлээгдэлтэй холбоотой, дуудлага хувиарлах ахлах эмчтэй холбоотой, иргэнд зөвлөмж дутмаг 17 буюу 25.37%
- 4) Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний дагуу үйлчилсэн буюу үндэслэлгүй 4 буюу 5.97%
- 5) Боломжгүй тухай хариу өгсөн 6 буюу 14.92% (дуут дохио ажиллуулсан 2, ЦЕГ-ын МШУТ-ын холболттой холбоотой 2, гомдлоо буцаасан 2).

2024 онд ирсэн гомдлын утгыг харахад тус төвийн дуудлага 12 дугаар сар гарснаас хойш ТТТӨ-ны дэвхжил нэмэгдэж, хүүхдийн дуудлага өссөн буюу 68.9% буюу хамгийн өндөр буюу хоногт 2100-2300 дуудлагатай холбоотой хүлээгдэл, иргэд шаардсан утсан харилцааны алдаанууд харагдаж байна. Үүнтэй холбоотойгоор салбар төвүүдэд 1 баг (1 багт 1 эмч, 1 жолооч, 1 машин) тус бүр оройн 16 цагаар нэмэгдүүлж ажиллаж байна.

- 4 дүгээр улиралд 0-16 насны эмнэлгийн бус нөхцөлд эндсэн 19 хүүхдийн эндэгдэлд, гэрийн төрөлт 14 тохиолдолд эмч нар очиж, гарсан мэдээллийг холбогдох байгууллагад мэдэгдэж ажилласан. Тохиолдолд суурилсан хэлэлцүүлэг 3 удаа хийсэн.
- Хүүхдийн дуудлага хүлээн авах нэгдсэн нэгжтэй холбоотой хэлэлцүүлэг хурлыг 11-р сарын 28, 12-р сарын 17-ны өдрүүдэд хийж, зөвлөмж, чиглэл өгч алдааг давтахгүй, ажил сайжруулах, сургалт зохион байгуулахаар тус тус ажиллаж байна.
- Хүүхдийн дуудлага өссөн, ТТТӨ-ны идэвхжилтэй холбоотой ирсэн НЭМГ-ын даргын А/203 тоот тушаал, эмнэлгүүдийн хүүхдийн ор нэмэлтээр гаргасантай холбоотой заавар чиглэлийг нийт эмч нарт танилцуулан, тушаалын дагуу ажиллаж байна.
- Гардан үйлдлийн сургалт хийх боломжоор 10-р сард төв салбарт тохижуулан хангагдсан. Төв салбарын сургалтын өрөөг тохижуулж, шаардагдах сандал, ахуйн зүйлийг авч, нэгдсэн сургалтын хэрэглэгдэхүүнээр тохижуулсан. Нэг дор 60-80 хүнийг хамруулан сургалт хийх боломжтой болсон.
- Шинээр ажилд орж байгаа 11 их эмчид Үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдал сэдэвт сургалт, эх барих, амилуулах тусламжийн цогц менежмент, ёс зүйн сургалтыг зохион байгуулж үнэлгээ хийж зөвлөмж мэдээлэл хүргэж ажилласан.



- НЭМГ-аас зохион байгуулсан ОПБХ-д олон байгууллагын 70 илтгэл оролцсоноос манай 2 судалгааны 1 нь 10 илтгэл дотор шалгарч аман илтгэлээр тавигдсан. Манайх 2 илтгэлээр оролцсон. Угаарын хийн хордлого. Гэрийн төрөлтөөр 2 сэдвээс түргэн тусламжийн төрөлтийн судалгаа эхний 10т орсон.



- Эх, хүүхдийн эндэгдлийн өнөөгийн байдал 2020-2024 оны цахим хуралд 10 удаа улирал бүрт ахлах эмч, албадууд хамрагдан суусан.
- 2024 оны 09 дүгээр сарын 30-аас 10 дугаар сарын 10-ны хооронд Нийслэлийн түргэн тусламжийн төвийн 5 салбарын эмч, жолооч нарт газар дээрх болон эмнэлэг хүртэлх тусламж, аюулгүй тээвэрлэлт, хэрхэн багаар ажиллах талаар онол дадлага хосолсон 5 өдрийн сургалт явагдсан. Тус төвийн 5 салбарын 37 их эмч, 45 жолооч нар хамрагдлаа. Сургалтаар:
 - Зүрх зогсох үеийн тусламж, сэхээн амьдруулалд, жирэмсэн эхийн тусламж үйлчилгээ
 - Гэмтлийн үеийн тусламж үйлчилгээ, хүзүүний чиг, мөчдийн чиг, цус тогтоох арга, амьсгал дэмжих аргууд
 - Эмнэлгийн өмнөх тусламж, хэрхэн багаар ажиллах, аюулгүй байдлыг хангах талаар
 - Олныг хамарсан осол, гамшгийн үеийн газар дээрх эрэмбэлэн ангилалт, тээвэрлэлт
 - Бэлэн байдлын үеийн эм, эмнэлгийн хэрэгсэл, автомашины тоног төхөөрөмж нийт 36 цагийн сургалт амжилттай явагдаж эмч нар гэрчилгээгээ гардан авсан. Сургалтын үр дүнд газар дээрх тусламжийн чанар , хүртээмж, иргэдийн сэтгэл ханамж дээшилнэ. Хамтын ажиллагааны хүрээнд дараагийн 2 жилд бүх эмч, жолооч нарыг үе шаттай зохион байгуулсан.



- Сайн туршлага-2024 арга хэмжээнд оролцсон 6 бүтээлээс: Шинээр нэвтрүүлсэн үйлчилгээний технологи, номинацид ирүүлсэн бүтээлийн төрөлд: “3 үгт хаяг”-ийн линк илгээж, түргэн тусламжийн баг иргэний байршил олох бүтээлээр

ТЭРГҮҮН байр эзэлсэн. Шилдэг бүтээлээр Сувилахуйн тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулахад чиглэсэн номинацид ирүүлсэн “Дулаан хадгалах хайрцаг “ шилдэг бүтээл тус тус шалгарсан.



- Тусламж, үйлчилгээний чанар, үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдал, эрсдэлийн удирдлагын талаар мэргэжлийн нийгэмлэг холбоод, төрийн болон төрийн бус байгууллага, олон улсын байгууллагуудтай хамтран ажиллах, сургалт, судалгаа хийх, туршлага судлах, зөвлөх үйлчилгээг зохион байгуулах чиглэлээр ажилласан. Хүснэгт.

Д/д	Хамтран хийгдсэн үйл ажиллагааны төрөл/ хяналт шалгалт, сургалт, тэмцээн, хэлэлцүүлэг	Хамтран ажилласан байгууллагын нэр	Оролцсон тоо	Хэзээ	Гарсан үр дүн
1	Яаралтай тусламж, хүлээн авах, тууралтад өвчнийг ялган оношилгоо	ХӨСҮТ-ийн хүлээн авах яаралттай эрчимт эмчилгээний тасагт	45	2024 оны 01 сард	ХӨСҮТ-ийн хүлээн авах яаралттай эрчимт эмчилгээний тасагт 3 цагийн хугацаанд гардан үйл ажиллагааны үйл явцтай танилцаж, эрчимт эмчилгээний тасаг, хүүхдийн авах хүлээн тасгууд дээр дадлага хийж, хамтарсан үзлэг хийж зөвлөгөө өгсөн. Дээрх сургалтад хамрагдсанаар эмч нарын мэдлэг, ур чадвар нэмэгдэж газар дээрх болон эмнэлэг хүртэлх түргэн тусламжийн чанар 20%-р дээшилсэн.
2	Хүлээн авахын тусламж үйлчилгээ, газар дээрх эрэмбэлэн ангилалт, гардан үйлдэл	ХУДНЭ ийн хүлээн авах яаралттай эрчимт эмчилгээний тасаг	21	2024 оны 2-р сарын 27-оос 3-р сарын 3-ны хооронд ХУДНЭ ийн хүлээн авах яаралттай	ХУДНЭ ийн хүлээн авах яаралттай эрчимт эмчилгээний тасагт 4 цагийн хугацаанд гардан үйл ажиллагааны үйл явцтай танилцсан. 13 цагаас 17 цаг 30 минут хүртэл насанд хүрэгчдийн яаралтай тусламжийн тасаг, эрчимт эмчилгээний тасаг, хүүхдийн авах хүлээн тасгууд дээр дадлага хийж, хамтарсан үзлэг хийж зөвлөгөө өгсөн. Үүнд: Артерийн даралт ихсэлт, архины хордлого, бамбайн зангилаатай хордлоготой хүмүүс ирсэн шинж тэмдгийн эсрэг эмчилгээ хийж

				эрчимт эмчилгээний тасагт	шинжилгээ авч мониторинг хянаж байсан. Тасгийн эрхлэгч эмч нараас зөвлөгөө зөвлөмж авч, туршлага судалсан. Дээрх сургалтад хамрагдсанаар эмч нарын мэдлэг, ур чадвар нэмэгдэж газар дээрх болон эмнэлэг хүртэлх түргэн тусламжийн чанар дээшилсэн.
3	Эх барихын тусламж үйлчилгээ	Эх нярай эмэгтэйчүүдийн үндэсний төвд төрөх тасагт	25	2024 оны 3-р сарын 27-оос эхлэн 4 сарын 03 хүртэл.	Байгууллагын ТҮХОДарга Б.Айболатаар удирдамж, хөтөлбөр батлуулан 2024 оны 3-р сарын 27-оос эхлэн 4 сарын 03 хүртэл эмнэлзүйн харилцаа үүсгэх ур чадвар олгох ажлын байрны дадлагажих сургалтыг ЭНЭМҮТ-тэй хамтран зохион байгуулсан. Тус сургалтад 3-н ээлжийн 10 их эмчийг 5-н ээлжээр дараах сэдвүүдийн хүрээнд хамрагдсан. Хамрагалт 100%, ирц 100%. Үүнд: 1. Жирэмсний хожуу хордлогын хүнд хэлбэр, манас таталтын үед авах арга хэмжээ 2. Төрлөгийн 2, 3-р үеийн тусламж, авах арга хэмжээ 3. Нярайн нэн шаардлагатай тусламж 4. Шокийн үеийн тусламж авах арга хэмжээ гэх мэт Дээрх сургалтад хамрагдсанаар эмч нарын мэдлэг, ур чадвар нэмэгдэж газар дээрх болон эмнэлэг хүртэлх түргэн тусламжийн чанар дээшилсэн.
4	Хүүхдийн эндэгдлийн эмнэлзүйн хурал	ХУДНЭ	2	2024 оны 03 сарын 25-ны өдөр	2024 оны 03 сарын 25-ны өдөр ХУНЭ-ийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын хүүхдийн эмнэлзүйн хуралд ХУСалбарын эрхлэгч, 1-р ээлжийн их эмч Г.Тогтох нар оролцож, мэдээлэл хийсэн.
5	Шинэ залуу эмч нарын ажлын байрны эх барихын тусламж үйлчилгээний эмнэлзүйн сургалт дадлага	НӨАГ	51	НӨАГазарт ай хамтран ажиллах гэрээг 2024 оны 04 дүгээр сарын 10-ны өдөр байгуулсан.	Эхний хагас жилийн байдлаар 2023 оны 09 дүгээр сараас ажилд орсон нийт 45 их эмчид хуваарь гарган хүлээн авах тасаг, төрөх тасаг, нярайн тасаг дээр 3 удаа ажлын байрны дадлага хийх сургалт хийгдсэн. Сургалтаар: - Жирэмсэн эмэгтэйн үзлэг, хяналт ,өртөмтгий , өндөр эрсдэлтэй жирэмсэн , насанд хүрээгүй охидын жирэмслэлтийн онцлог, хяналт - Умайн хүзүүний бүрэн нээгдсэн эсэхэд үнэлгээ өгч, төрөх тасагт төрлөгийн 1,2,3 үеийн тусламж ,төрөх үйл явц, эхийг хэрхэн удирдах тухай

					<ul style="list-style-type: none"> - Дутуу, бага жинтэй нярайд үзүүлэх тусламж үйлчилгээ, нярайн сэхээн амьдруулах талаар нярайн эмчээс тодруулан мэдлэгээ нэмэх, дадлага хийх - Өвчтөний түүхийг хэрхэн үнэн зөв бичихэд суралцах, төрөлтийн явцыг түүхэд тэмдэглэх, эх барихын тусламж үйлчилгээний онош , урьдчилсан онош, үндсэн онош, үйлдлийн оношийг судлах - Презклампсийн хүнд хэлбэр, газар дээрх тусламж, тээвэрлэлтэд анхаарах мэдлэг нэмэгдсэн.
6	СХНЭ-ийн яаралтай тусламж, эрчимт эмчилгээний тасаг	СХДНЭ	25	2024 оны 03 дугаар сарын 05-аас 04 дүгээр сарын 05-ны хооронд	Эмч нарын мэдлэг, чадвар, дадлыг сайжруулах зорилгоор СХНЭ-ийн хүүхэд насанд хүрэгчдийн яаралтай тусламж, эрчимт эмчилгээний тасагт ажлын байрны далага сургалтыг зохион байгуулж хуваарийн дагуу хийсэн. Эмч нарын газар дээрх тусламж, эрэмбэлэлт сайжирсан.
7	ХУД-ийн хороод, хотхон, СӨХ	Хүннү 2222 1-р ээлжийн СӨХ-ийн дарга Ганбат 2-р ээлжийн СӨХ-ийн дарга Энхбаяр 3-р ээлжийн СӨХ-ийн дарга Ганхүрэл нягтлан Баярцэцэг 2. Гэрлүгэ СӨХ-ийн дарга Эрдэнэсайхан 3. Академи 2 СӨХ-ийн дарга Цэцэгмаа	7	2024 оны II, III улирал	Түргэний машин ороход хаалттай байдаг ХУД-ийн хороод, хотхон, СӨХ-н судалгааг гаргаж, түргэний машиныг саадгүй нэвтрүүлэх орчныг бүрдүүлэх зорилгоор Хан-Уул дүүргийн Засаг Даргын Тамгын газарт ТҮХОДаргаар албан бичиг батлуулан, түргэний машин нэвтрэхэд хаалттай Хан-Уул дүүргийн хороод болон хотхон байр, сөх-үүдийн нэршлүүдийн судалгаа болон НТТТөвийн автомашинуудын марк, улсын дугааруудыг явуулсан. Дуудлагын эмч, жолооч нарт мэдээлэл өгөн, түргэний машин ороход хаалттай байдаг ХУД-ийн хороод, хотхон, СӨХ-н мэдээллийг авч ХУДЗДТГ-ын СӨХ хариуцсан мэргэжилтэн С.Болормаа болон хороодын СӨХ-ийн дарга нарт мэдэгдэж, түргэний машиныг саадгүй нэвтрүүлэх орчныг бүрдүүлэн хамтран ажиллаж байна. Түргэний машин ороход хаалттай байдаг ХУД-ийн хороод, хотхон, СӨХ-н тоо 30%-р буурсан.

		4. Академи 1 СӨХ-ийн дарга			
8	МШУТ	- Үйл ажиллагаатай танилцах - Дуудлага хүлээн авах оператор нэгдсэн систем - Амралт, ажлын цагийн хуваарь	47	2023 оны 12 сар, 2024 оны 01 саруудад	Цагдаагийн ерөнхий газрын харьяа Мэдээлэл шуурхай удирдлагын төвийн 103 хэлтэстэй хамтран уулзалт хэлэлцүүлгийг зохион байгуулсан. Үүнд: хүүхдийн дуудлага хүлээн авдаг 3 ээлжийн эмч, сувилагч, ахлах эмчийг хамруулан, чанарын алба удирдан нийт 47 эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн нар МШУТ-ийн үйл ажиллагаатай танилцаж, угаарын болон яаралтай дуудлага хэрхэн хүлээж авах талаар судалж танилцсан.
9	БГД –ийн 40 сургуулийн 3В анги	Гарын эрүүл ахуйг сахих, халдварт өвчөөс урьдчилан сэргийлэх сургалт	43	04 сард	Сургуулийн бага ангийн сурагчдын дунд гарын эрүүл ахуйг сахих, халдварт өвчөөс урьдчилан сэргийлэх сургалтыг зохион байгуулж, БГД –ийн 40 сургуулийн 3В ангийн - 43 сурагчдыг хамрууллаа. Гарын эрүүл ахуй сайжирсан.
10	ТЭСО- ХХК	“Анхны тусламж”- ийн сургалт	35	05 сард	ТЭСО- ХХК –ны 320 ажилтанд 2-р ээлжийн эмч нар “Анхны тусламж”-ийн сургалтыг зохион байгуулж эрүүл мэндийн боловсрол олголоо. Сургалтад нийт 35 ажилтан хамрагдсан. Иргэний эрүүл мэндийн боловсрол дээшилсэн.
11	ХҮН ОД ХХК	“Анхны тусламж”-ийн сургалт	40	05 сарын 10	2024 оны 05 дугаар сарын 10-нд ХҮН ОД ХХК-ны 40 - ажилтанд ажлын байран дахь анхан шатны тусламжийн сургалтыг Г. Болормаатай эмчтэй хамтран 3 ээлжийн хамт олон зохион байгуулсан. Иргэний эрүүл мэндийн боловсрол дээшилсэн.
12	Монгол даатгал ХХК	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний хариуцлагын даатгал	170	2024 оны 06 сарын 15	Монгол даатгал ХХК-тай “Эмч, эмнэлгийн ажилтнуудын мэргэжлийн хариуцлагын даатгал” гэрээ байгуулсан. Аюулгүй байдалтай холбоотой алдаа , тохиолдол бүртгэгдээгүй байна. Ажлын явцад үүссэн эрсдэл буурна. Ажилчдын сэтгэл ханамж дээшилсэн.
13	ХНХЯ, Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний	Сонсголын бэрхшээлтэй	5	2024 оны 01 сарын	Сонсголын бэрхшээлтэй хүнд түргэн тусламжийн үйлчилгээг чирэгдэлгүйгээр чанартай, шуурхай, саадгүй хүртээмжтэй үзүүлэх

	хөгжлийн ерөнхий газар, Нэгдсэн үндэсний байгууллагын хүн амын сан	хүнд үйлчилгээг чирэгдэлгүйгээр чанартай, шуурхай, саадгүй хүртээмжтэй үзүүлэх тухай		24,25,26-ны өдрүүдэд	хүрээнд ХНХЯ, Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний хөгжлийн ерөнхий газар, Нэгдсэн үндэсний байгууллагын хүн амын сангийн хамтран зохион байгуулсан 3 өдрийн сургалтад салбар төв бүрээс нэг эмч 2024 оны 01 сарын 24,25,26-ны өдрүүдэд хамрагдсан. Үйлчлүүлэгчийн танин тодруулах А/352 тоот дугаартай тушаалын хэрэгжилт сайжирсан.
14	СБДНЭ	Улаанбурханы дархлаажуулалт хийгдэх	162	2024 оны 08 дугаар сарын 01-02 өдрүүдэд	<p>2024 оны 07 сарын 30-нд “УЛААН БУРХАН ӨВЧИН”-өөс сэргийлэх, хариу арга арга хэмжээ, ажлыг эрчимжүүлэх ажлын удирдамжийг байгууллагын даргаар батлуулсан. Мөн 2024 оны 08 дугаар сарын 07-ны өдрийн ЭМС-ын 03 дугаар албан даалгавар, НЭМГ, бусад холбогдох байгууллагаас өгсөн зөвлөмжийн хэрэгжилтийг тус тус ханган ажилласан.</p> <p>СБДЭМТөвийн халдвар судлаач Б.Лхагважаргал, их эмч Б.Ариунзул, вакцинолог Т.Янжмаа, Д.Бурмаа нар Улаан бурхны вакцинжуулалтыг нийт 162 ажилтанд хийж гүйцэтгэв. Хамрагдаагүй ажилчид харьяа өрх, дүүргийн ЭМТ хийлгэх боломжтой мэдээллийг хүргэсэн.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Нийт үзлэгт орсон ажилчдын тоо- 162 - Вакцинд хамрагдсан хүн- 122 - Эсрэг заалттай – 20 - Улаан бурхан туссан-16 /Вакцинд хамрагдсан – 4/
15	Үйлдвэрчний эвлэл	Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн сургалт	426	2024 оны 04 дүгээр сарын 13-15	Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй дээшилж, гомдол буурсан.

- Үйлчлүүлэгчидтэй уулзалт, ярилцлага зохион байгуулах, сэтгэл ханамжийн судалгаа явуулж, үр дүнг тооцох талаар, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг улирал бүр авч, гарсан дүгнэлтийг удирдлагад танилцуулан ажилласан.

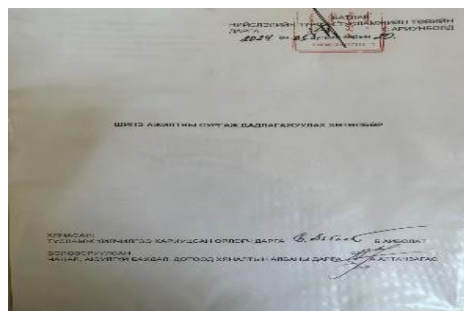
Монгол улсын Эрүүл мэндийн сайдын 2021 оны 09 дүгээр сарын 15-ны өдрийн А/578 дугаар “Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа авах шинэчлэх журам батлах тухай” тушаалыг үндэслэн 2024 оны сэтгэл ханамжийн судалгааг дуудлага өгсөн нийслэлийн иргэдээс авсан.

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг дуудлага өгч, тусламж үйлчилгээ авсан 504 иргэнээс судалгаа авсан. Үүнд: Насны байдлаар харахад 18-30 насны 25 буюу 8.1%, 31-45 насны 75 буюу 79.8%, 50-аас дээш насны 50 буюу 22.9% эзэлж байна.



- Шинээр 67 их эмч ажилд орсон ба шинэ ажилтны хөтөлбөрийн чиглэл, чанарын аюулгүй байдал, үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдлын талаар 14 удаагийн сургалтад 54 хүнийг хамруулсан.

“Шинэ ажилтныг сургаж дадлагажуулах хөтөлбөр”-ийг 2024 оны 03 дугаар сарын 20-нд батлуулан, холбогдох алба, нэгжид хэрэгжилтийг хангаж ажиллах үүрэг өгсөн. Мэдвэл зохих зүйлийн жагсаалт гарган зөвлөмж, мэдээлэл хүргэн, үнэлгээ хийн хяналт тавин ажиллаж байна. Эхний байдлаар мэдвэл зохих зүйлсийн жагсаалтад дараах мэдээллийг багтааж, цахим программд байршуулсан.



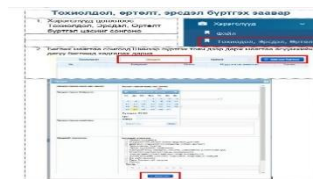
- Хөдөлмөрийн гэрээ
- Ажлын байрны тодорхойлолт
- Цаг бүртгэл систем
- Дуудлагын Карте программ /Админ файл/
- Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн анхан шатны зааварчилгаа
- Эрүүл мэндийн тухай хууль, эмнэлгийн тусламжийн тухай хууль , эрүүгийн гэмт хэргийн тухай хууль, хувь хүний мэдээлэл хамгаалах тухай хууль бусад хууль
- Байгууллагын үйл ажиллагааны журам
- ЭМДаатгалын шалгуур / дуудлага илгээлт, дуудлагын хуудас бичилт, программ/
- Карте программын ашиглалт , цахим эмийн сан
- Дуудлагын төрөл, эрэмбэлэн ангилалт / ЭМС-ын А/489, А/814, А/294, А/318/
- Яаралтай тусламжийн цогц менежмент / амилуулах, ЗАА/
- Удирдамж заавар , стандарт / зүрхний шигдээс, АД ихсэлт, амилуулах бусад/
- ЭМС-ын А/294 тоот тушаал , дуудлагын цүнхний эм, эмнэлгийн хэрэгсэл
- Эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн мэдээлэл , ашиглалт
- Автомашинь бэлэн байдал, тоног төхөөрөмж, халдвар хамгааллын багц
- Эх барихын багц, жирэмсний аюултай шинж, эрсдэлтэй жирэмсэн эх
- Төрлөгийн үе шатууд , түүнийг удирдах
- Нярайн тусламж үйлчилгээ
- Үйлчлүүлэгчийн аюулгүй тээвэрлэлт ЭМС-ын А/220
- Үйлчлүүлэгчийн танин тодруулах А/352
- Нас барсныг тодорхойлох
- Шокийн үеийн тусламж үйлчилгээ
- Харвалтыг оношлох, тусламж үйлчилгээ, тээвэрлэлт
- Архины хордлого, эмийн хордлого тусламж үйлчилгээ
- Хүүхдийн тусламж үйлчилгээ, / халууралт, биж хам шинж , таталт , тууралт /
- Угаарын хийн хордлогын үеийн тусламж
- Ослын үеийн тусламж / оёдол тавих , чиг , амбу , цус тогтоох арга , осголт, хөлдөлт/
- Түгээмэл үйлдлийн стандарт / шээлгүүр тавих, тарилга /
- Эмийн жор бичилт , эмийн харилцан үйлчлэл / мансууруулах эмийн хэрэглээ, эмийн гаж нөлөөг мэдээлэх тухай
- Эмч эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм ЭМС-ын А/406 тус тус жагсаалтыг гарган мэдээлэл өгөн ажиллаж байна

Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанарын шалгуур үзүүлэлтэд дүн шинжилгээ хийж, өөрийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанар, үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдлын үйл ажиллагааг үнэлнэ.

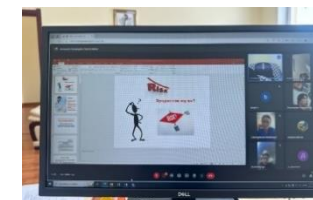
	Чанарын үзүүлэлт	2023 он	2024 он
1	Яаралтай дуудлагаас 20 минутын очилтын хувь	239323/ 204270 85.3%	327965/ 282705 86.2%
2	Яаралтай бус дуудлагын 20 минутаас дээших дуудлагын хүлээгдлийн эзлэх хувь	154370/ 34322 22.3%	105027/ 60493 57.5%
3	Амилуулах суурь тусламж үзүүлсэн хүний тоо, түүнээс амилуулсан хувь	2019	3659
4	Төрөлтийн дуудлагын тоо, үүнээс төрөлтийг амжилттай удирдсан болон төрүүлсэн тоо	10011/73	9029/49
5	Түргэн тусламжийн үйлчилгээтэй холбоотой гарсан алдаа, зөрчил, санал гомдлын тоо, түүнд дүгнэлт хийж хэрэгжүүлсэн ажлын биелэлтийн хувь	52	57
6	Автомашинь техникийн бэлэн байдлын хувь	98%	100%
7	Хепатит В вирусийн халдварын эсрэг дархлаажуулалтад хамрагдсан эрүүл мэндийн ажилтны тоо, хувь /хамрагдвал зохих нийт ажилчдаас тооцно/	90 ажилтан 100%	/-/
8	Зайлшгүй шаардлагатай эмийн хангалтын хувь	100%	100%
9	Эрсдэл , өртөлт, тохиолдол бүртгэл	1/0/114	35/0/41
10	Чанарын аян, хэлэлцүүлэг, эмнэл зүйн сургалт, өдөрлөг, ур чадварын үнэлгээ , чанар сайжруулах арга хэрэгсэл	8/25/8/12/2	8/31/22/5/2
11	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ ЭКГ, Эхо, Хүчилтөрөгч, тарилга ,	433/47/3163/87533	1279/0/3216/114740
12	Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн хувь	93.5%	94.1%

Байгууллагын стратеги, зорилго зорилтыг хангахад нийтлэг тохиолддог эрсдэлүүд тулгардаг бөгөөд байгууллагын гадаад, дотоод , эмнэл зүйн эрсдэлүүдээ бүртгэн, түүнд чиглэсэн ажлуудыг зохион байгуулж байна. ЭМС-ын А/566 тоот дугаар тушаалын дагуу 2023 оны 0 сарын 30-ны өдөр байгууллагын даргаар баталсан эрсдэл бүртгэх, хариу арга хэмжээ авах журмын хэрэгжилтийг ханган ажиллаж байна. 2024 оны 02 дугаар сарын 14-нд эрсдэлийн төлөвлөгөөг батлуулан хэрэгжилтийн хангаж 88% хэрэгжсэн.

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой үүссэн, аюулгүй байдалд сөргөөр нөлөөлөх тохиолдлыг судалж, бүртгэн, дотоод хяналтыг хийж, түүнд суурилсан ажлыг зохион байгуулж, Нийслэлийн иргэдэд үзүүлэх газар дээрх болон эмнэлэг хүртэлх эмнэлэг үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний мэдлэг ур чадвар, хандлагыг дээшлүүлэх зорилгоор тохиолдол, эрсдэл бүртгэлийг дуудлагын Карте программд байршуулсан. Бүртгэл сайжирсан. Тохиолдол бүртгэл цахим болсноор ахлах эмч, эмчид бүртгэл хөтлөлт хийхэд хялбар, дараагийн холбогдох алба руу шууд шилждэг сайн талтай байна. Одоогоор эхний хагас жилийн байдлаар нийтдээ 25 эрсдэл бүртгэгдсэн. Эрсдэл бүртгэлийн дийлэнх хувийг програм, дуудлагын автомашинтай холбоотой бүртгэл эзэлж байна.



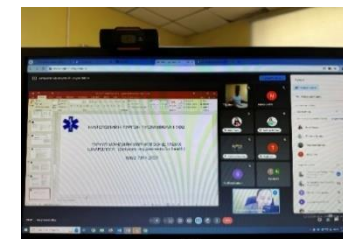
Чанарын орон тооны бус гишүүдэд “Эрсдэл гэж юу” эрсдэлийн үнэлгээ, төлөвлөгөө, бүртгэл мэдээллийн талаар нарт Чанарын албаны дарга чадавхжуулах сургалтыг зохион байгуулсан. Нийт 17 гишүүн хамрагдсан. Эрсдэл бүртгэл сайжирсан.



Байгууллагын үйл ажиллагааны журам болон эрүүл мэндийн үйлчилгээнд тавигдах шаардлага 7014:2023 талаар 2024 оны 05 сарын 02-нд ЧАБДХАлбаны дарга А.Алтанзагас цахим сургалт мэдээллийг зохион байгуулсан. Нийт 78 эмч хамрагдсан.



Тусламж үйлчилгээнээс үүссэн эрсдэл, ноцтой тохиолдлын мөрөөр сургалтыг СХС нийт эмч нарт 2024 оны 05 дугаар сарын 10-нд ЧАБДХАлбаны дарга А.Алтанзагас сургалтыг нийт 17 эмчид зохион байгуулсан. Давтан дуудлагын эрсдэл буурсан.



Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнуудын албан тушаалын тодорхойлолт, хөдөлмөрийн гэрээнд тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал, эрсдэл, ёс зүйн асуудлыг тусган оруулсан.

- Чанар аюулгүй байдал, дотоод хяналтын албаны дарга
- Дотоод хяналтын ажилтан
- Чанарын менежер
- Салбарын дарга
- Ахлах эмч

Дуудлагын их эмч тус тус албан тушаалын тодорхойлолтод шинэчлэлт хийн ХНСА-д хүргүүлсэн. Ажилчдын хариуцлага дээшилсэн. 6 төрлийн эрсдэлийн шалгуур хуудсыг боловсруулж салбар ээлжид эрсдэлийн үнэлгээ хийж, дотоод хяналт үнэлгээг тогтмол хийсэн.

Ёс зүйн хэсгийн хорооны хурлаар дараах асуудлуудыг авч хэлэлцсэн. Ёс зүйн хэсгийн хорооноос хийсэн хурлын тоо 4.

Авч хэлэлцсэн асуудал -5, 100% шийдвэрлэсэн. Нийт шийдвэрлэсэн асуудлын тоо - 5

Үүнээс: 2024 оны төлөвлөгөө 1

1. ЭМЯ-ны шагналд нэр дэвшигчдийн ёс зүйн дүгнэлт
2. Ёс зүйн хэсгийн хорооны бүрэлдэхүүнийг шинэчлэхээр хуралдсан.
3. Ёс зүйн хэсгийн хороонд ирсэн 4 гомдлыг хэлэлцэн шийдвэрлэж иргэнд хуулийн хугацаанд хариуг өгсөн.

Нийт 4 гомдлын 2 нь үндэслэлгүй байсан. 1 гомдлыг төрийн албан хаагчийн болон эрүүл мэндийн ажилтны ёс зүйн дүрмийг уншиж судлуулж шалгалт авсан. Тухай сарын ажил дүгнэх үзүүлэлтээс хасуулсан. 2 ажилтных үндэслэлгүй байсан тул иргэнд хариуг мэдэгдсэн.

1 их эмчийн гомдол Ёс зүйн хэсгийн хорооноос дүгнэлт гаргаж удирдлагын зөвлөлийн хурлаар хөдөлмөрийн сахилгын шийтгэл ноогдуулсан.

Түргэн тусламжийн төвийн 18 ажилтныг Засаг даргын А/881 дүгээр тушаалын дагуу урамшуулахад ёс зүйн талаас зөрчил гаргаагүй талаар хэлэлцсэн.

ХЯНАСАН: НИЙСЛЭЛИЙН ТҮРГЭН ТУСЛАМЖИЙН ТӨВИЙН ДАРГА

С.АРИУНБОЛД

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: ЧАНАРЫН МЕНЕЖЕР

З.ЭНХЦЭЦЭГ