

НИЙСЛЭЛИЙН ТҮРГЭН ТУСЛАМЖИЙН ТӨВ

АЛБАН ТУШААЛТАНД ХАНДАЖ, ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2023 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН

2023 оны 05 дугаар сарын 26-ны өдөр

1. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан (байгууллагаар)

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
Нийслэлийн түргэн тусламжийн төв	378	100%	3	0.79%	0	0.00%	378	0.00%	375	99.21%	0	0.00%	378	100%
Нийт	378	100%	3	0.79%	0	0.00%	378	0.00%	375	99.21%	0	0.00%	375	99.21%

2. 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	
ЗГ-ын Нэгдсэн үйлчилгээний 1800-1200 тусгай дугаарын оператораас	Тоо	40	100%	-	-	-	-	-	-	40	100%	-	-	40	100%
	Хувь	10.6%	10.6%	-	-	-	-	-	-	10.6%	10.6%	-	-	10.6%	10.6%

Засгийн газрын 11-11 төвөөс ирсэн	Тоо	267	100%	1	-	-	-	-	-	266	100%	-	-	266	100%
	Хувь	70.6%	70.6%	-	-	-	-	-	-	70.6%	70.6%	-	-	70.6%	70.6%
ННЗБ бүртгэсэн	Тоо	70	100%	2						70	100%			70	100%
	Хувь	18.5%	18.5%							18.5%	18.5%			18.5%	18.5%
E-Servise	Тоо	1	100%	-	-	-	-	-	-	1	100%	-	-	1	100%
	Хувь	0.3%	100%	-	-	-	-	-	-	0.3%	100%	-	-	0.3%	100.0%
Нийт		378	100%	3	100%	-	-	-	-	375	100%	-	-	375	100%
		100%		0.79%	0.79%	-	-	-	-	99.21%	99.21%	-	-	99.21%	99.21%

3. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны тайлан.

Хүний нөөц, хөгжлийн алба: Нийт 75. Үүнээс гомдол 5, хүсэлт 70 бүртгэгдсэн.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл
	10	6	27	72

Чанар, аюулгүй байдлын алба: Нийт 303. Гомдол 23, талархал 277, санал 2, хүсэлт 1 тус тус байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл
	0	11	00	303

Байгууллагын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааы тайлан

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл
	2	8	12	378

4. Өргөдөл, гомдлын хариу өгсөн хэлбэрийн тоон тайлан.

д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Яаралтай тусламж, үйлчилгээний тухай	251	67.29%
2	Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагааны тухай	45	12.06%
3	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	36	9.65%
4	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	14	3.75%
5	Ажилд орох тухай	12	3.22%
6	Эрүүл мэндийн салбарын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	6	1.61%
7	Цалингүй чөлөө хүсэх тухай	3	0.80%
8	Хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний тухай	2	0.54%
9	Жирэмсний амралтын тухай	2	0.54%
10	Агаарын бохирдлын тухай	1	0.27%
11	Цалинтай чөлөө хүсэх тухай	1	0.27%
12	Санал	2	0.00%
13	Хугацаандаа байгаа	3	0.00%
Нийт өргөдөл, гомдлын дүн		378	100.00%

5. Өргөдөл, гомдлын хариу өгсөн хэлбэрийн тоон тайлан

№	Хариу өгсөн хэлбэр	Тоо	Хувь
1	Программ хангамж+ Мессежээр хариу өгсөн	371	98.1%
2	Программ хангамж+ Утсаар хариу өгсөн	3	0.8%
3	Иргэн биеэр уулзсан	1	0.3%
4	Хугацаандаа байгаа	3	0.8%
5	Нийт	378	100%

6. Шийдвэрлэсэн байдал:

Шийдвэрлэсэн байдал			
№	Ангилал	Тоо	Хувь
1	Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	368	97.4%
2	Хугацаандаа байгаа	3	0.8%
3	Боломжгүй хариу өгсөн	5	1.3%

4	Санал	2	0.5%
5	Нийт	378	100%

7. Өргөдөл, гомдлын төрлийн тайлан

№	Байгууллага	Хүсэлт		Гомдол		Талархал		Санал		Нийт
		тоо	хувь	тоо	хувь	тоо	хувь	тоо	хувь	
1	Нийслэл									
2	Түргэн тусламжийн төв	71	19%	28	7.4%	277	73.3%	2	0.3%	378
3	Нийт		19%		7.4%		73.3%		0.3%	100%



8. Өргөдөл, гомдлын индекс тооцсон тоон үзүүлэлтийн тайлан.

№	Индекс тооцоолоход ашигласан шалгуур үзүүлэлт		Тухайн	Бүлэг	Нийслэл
1	PAI	Өргөдөл, гомдлын хандалтын индекс	0.026	0.00	0.00
2	TP	Нийт өргөдөл, гомдол	378	428.00	38.870.00
3	TS	Нийт албан хаагч	48	809.00	42.704.00
4	US	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /бодит утга/	7.875	0.53	0.82
5	USmax	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн их утга/	303	303.00	303.00

6	USmin	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн бага утга/	0	0.00	0.00
7	Pdi	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн индекс	0.992	0.98	0.93
8	DP	Шийдвэрлэсэн нийт өргөдөл, гомдол	375	421.00	32.567.00
9	DP+	Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	375	420.00	32.369.00
10	DP-	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	0	1.00	198.00
11	PP	Шийдвэрлэх шатандаа байгаа өргөдөл, гомдол	3	7.00	2.303.00
12	PP+	Хугацаандаа байгаа өргөдөл, гомдол	3	7.00	2.303.00
13	PP-	Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдол	0.00	0.00	0.00
14	TP-	Хугацаа хэтэрсэн нийт өргөдөл, гомдол	0.00	1.00	198.00
15	PTI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс	0.895	0.92	0.94
16	AT	Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /бодит утга/	3345.842	4,107.54	10,014.60
17	AT max	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн их утга/	31817.616	48,768.87	178,773.41
18	ATmin	Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн бага утга/	0	0.00	0.00
19	PQI	Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн чанарын индекс	0.986	1.00	0.99
20	EP-	Хангалтгүй шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	0.00	0.00	2.00
21	RA+	Дахин хандах үндэслэлтэй өргөдөл, гомдол	0.00	0.00	2.00
22	FP	Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан нийт зөрчлийн тоо	13	80.00	9,269.00
23	FP1	Өдөрт багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	5	45.00	5,525.00
24	FP2	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	0.00	23.00	1,615.00
25	FP3	Буцаалтыг 3 хоногт багтаан хийгээгүй зөрчил	0.00	00.00	200.00
26	FP4	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	8	12.00	1,915.00
27	FP5	Удирдлагын цохолтыг зөрчсөн зөрчил	0.00	0.00	0.00
28	FP6	Албан бичгээр хариу өгөөгүй зөрчил	0.00	0.00	0.00
29	FP7	Холбогдох файл хавсаргаагүй зөрчил	0.00	0.00	3.00
30	FP8	Буруу шилжүүлсэн зөрчил	0.00	0.00	1.00
31	FP9	Буруу буцаасан зөрчил	0.00	0.00	0.00
32	FP10	Бусад зөрчил	0.00	0.00	10.00
33	WP	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /бодит тоо/	13	80.00	9,269.00
34	N	Нийт байгууллага, нэгж, албан хаагчдын тоо	1	96.00	961.00

35	WP*	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /бодит дундаж утга/	13	0.83	9.65
36	WPmax	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн их утга/	845	45.00	845.00
37	WPmin	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн бага утга/	1	1.00	1.00
38	PCI	Өргөдөл, гомдлын индекс	0.868	0.88	0.87

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс 0,88 байна.

9. Зөрчлийн нийт тоо 13. Зөрчил авсан тайлбар нь: Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил 5, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 8 байна. Хүний нөөц, хөгжлийн алба 12, Чанар, аюулгүй байдлын алба 1 тус тус бүртгэгдсэн байна.

10. Өргөдөл, гомдол ирсэн байдал

Д/д	Төрөл	Талархал	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Нийт	Хувь
1	11-11	236	28	2	1	267	70.6%
2	1800-1200	40				40	10.6%
3	E-Servise	1				1	0.3%
4	Өөрийн биеэр				70	70	18.5%
5	Нийт					378	100%

11. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой иргэдээс ирсэн нийт 28 өргөдөл гомдлыг ангилахад:

- Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний алдаа 9
- Харьцаа хандлага, ёс зүйн алдаа 5 (Байгууллагын ёс зүйн хороонд шилжүүлсэн)
- Хүүхдийн оператортай холбоотой дуудлага аваагүй, утсан харилцааны алдаа 9
- Үндэслэлгүй, хамааралгүй 3
- Автобаазын үйл ажиллагаа, жолоочтой холбоотой 2 байна.

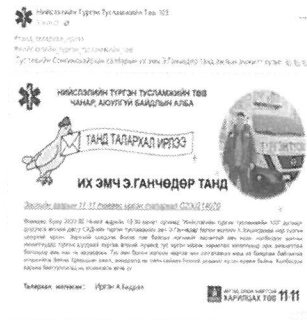
12. Өргөдөл, гомдлын дагуу хийсэн ажил: 2023 оны 01 дүгээр сарын 01-ээс 05 дугаар сарын 25-ыг хүртэл эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой нийт 378 өргөдөл, хүсэлт, гомдол, санал ирсэн. Өргөдөл, гомдлын 3 нь шийдвэрлэх хугацаандаа, 99.21% % шийдвэрлэсэн. Гомдлын дагуу байгууллагын хэмжээнд ахлах эмч, хүүхдийн дуудлага хүлээн авагч, дуудлагын эмч нарт сануулга, үүрэг даалгавар өгч, өглөөний ярианд анхааруулж, хүүхдийн дуудлагыг чирэгдэлгүй үйлчлэх ажлын хэсэг байгуулан төлөвлөгөө гаргаж, 05 дугаар сарын 20-ноос хүүхдийн дуудлагын нэгдсэн төв байгуулан ажиллахаар шийдвэрлэсэн ба тус нэгжийг байгуулан ажиллаж байна.

Гомдлын дагуу дараах ажлыг хийж, сайжруулан ажиллаж байна. Үүнд:

- Чанар, аюулгүй байдлын албаны хурлын сануулсан 2
- Гүйцэтгэх тушаалтны өргөтгөсөн хурлаар сануулсан 1

- Эмч нарын ярианд анхааруулсан 60 удаа

Иргэнээс эмч, жолооч, сувилагч нарын нэр дээр ирсэн талархлыг байгууллагын цахим группэд тогтмол байршуулан, алдаршуулж хэвшсэн.



Талархал авсан эмч жолооч нарт улирлын урамшуулан ажиллаж байна.

- Засгийн газрын 11-11 төвөөс ирсэн талархал №11, G230109029 Нийслэлийн түргэн тусламжийн 103-ийн эмч М.Цэрэнчимэд жолооч С.Баатарсүрэн нь хурдан шуурхай хүлээн авч манай хүүхдийн амь насыг аварсан алтан гартай та нартаа гүнээ талархаж байна. Ажилдаа чин сэтгэлээсээ ханддаг, өргөсөн тангарагтаа үнэнч, ард иргэдээ гэсэн халуун сэтгэлтэй танд ажил үйлсэд нь амжилт, амьдралд нь аз жаргал сайн сайхныг хүсье \Цаашдаа олон хүний алтан амийг авраарай\Ард иргэдийнхээ энхийн манаанд үргэлж зогсдогт баярлалаа. БЗД-ийн 26-р хорооны иргэн М.Болдсүрэн.
- Засгийн газрын 11-11 төвөөс ирсэн талархал №12, G230109029 Иргэн миний бие өнөөдөр буюу 2023.01.09-ний өглөө 10:00 цагт "Нийслэлийн түргэн тусламж 103"-т дуудлага өгсөн бөгөөд дуудлагын маань дагуу эмч А.Билгүүн, жолооч Б.Очирпүрэв нар ирсэн. Тухайн эмч, жолооч хоёр нь маш түргэн шуурхай ирж бидэнд анхны тусламж үзүүлэн дараачийн шатлалын эмнэлэгт түргэн шуурхай хүргэж өгсөн. Иргэнтэй эелдэг зөөлөн харилцаж, сэтгэл зүтгэл гарган ажилласанд нь талархаж байна. Албан хаагчдынхаа цаашдын ажил амьдралд нь өндрөөс өндөр амжилт хүсэн ерөөж байна. Холбогдох харьяа байгууллагад нь уламжилж өгнө үү. СХД-ийн 8-р хорооны иргэн Ж.Хоролсүрэн
- Засгийн газрын 11-11 төвөөс 3-р сарын 24-нд ирсэн талархал №178, G-2303234349 ЧД-ийн 12-р хороонд түргэн тусламжийн 103 төвөөс дуудлагаар ирсэн эмч Д.Чулуунхүү, жолооч В.Гантөмөр нарт талархал илэрхийлмээр байна. Манай эхнэр гэртээ төрөх гээд өвдөлт өгөхөд маш хурдан ирж эмнэлгийн тусламж үйлчилгээг цаг алдалгүй үзүүлсэнд баярлаж байна. Ажилдаа чин сэтгэлээсээ ханддаг, өргөсөн тангарагтаа үнэнч, түргэн шуурхай үйлчилгээтэй, харилцаа, хандлага сайтай хүнийг гэсэн халуун, дулаан сэтгэлтэй та бүхний ажил үйлсэд нь амжилт, амьдралд нь сайн сайхан бүхнийг хүсэж байна. ЧД-ийн 11-р хорооны иргэн З.Намсрай.
- Засгийн газрын 11-11 төвөөс 3-р сарын 15-нд ирсэн талархал №140, G-230315011 Би ЧД-ийн 4-р хорооны иргэн. Амралтын өдөр манай нөхрийн бие гэнэт муудаж дүүргийн 103 яаралтай түргэн тусламжийн төвд дуудлага өгсөн юм. Улмаар дуудлагын дагуу их эмч Т.Бямбасүх болон жолооч Д.Мөнх-Од хоёр нь түргэн шуурхай ирж, цаг алдахгүй яаралтай тусламжийн үйлчилгээ үзүүлснээр нөхрийн минь амь нас аврагдсанд маш их баярлаж талархаж буйгаа

илэрхийлж байна. Тус түргэн тусламжийн машинд ЭХО-ны аппарат байсан бөгөөд энэ нь маш их хэрэг боллоо. Гэвч энэ ЭХО-ны аппарат нь дүүрэг болгонд ганц ганц л байдаг гэж байна. Ийм хэрэгтэй аппаратыг түргэний машин бүрт авч явдаг болмоор байна. Мөн Анхан шатны тусламж үйлчилгээ үзүүлдэг өрхийн эмнэлэг нь энэ мэт аппарат тоног төхөөрөмжөөр сайжирчихвал дараагийн шат буюу дүүрэг рүү яваад байхгүй шүү дээ. Таны цаашдын ажил хөдөлмөр, амьдралд нь хамгийн сайн сайхан бүхнийг хүсэн ерөөж байна. Холбогдох газарт нь уламжилж өгнө үү./Эмчлүүлэгч Батжаргалын гэр бүлээс/



- Засгийн газрын 11-11 төвөөс 3-р сарын 15-нд ирсэн талархал №125, G-230306100 СХД-ийн хүүхдийн түргэн тусламжийн 103 төвийн 2 дугаар ээлжийн оператор эмч Б.Чанцалдулам өгсөн зөвлөгөөний дагуу эмчилгээ хийсэн. Буцаан залгаад надтай холбогдоод хүүхдийн биеийг асуусан эмчилгээ зөвлөгөө нь таарсан эсэх талаар холбогдсонд маш их баяртай байна. Танд болон танай хамт олонд ажлын өндөр амжилт, амьдралд нь хамгийн сайн сайхан бүхнийг хүсэн ерөөе. СХД-ийн 15+-р хорооны иргэн М.Оюунбилэг
- Засгийн газрын 11-11 төвөөс 5-р сарын 09. Талархал №250, G-230509131 Нийслэлийн яаралтай түргэн тусламжийн 3-р ээлжийн ахлагч н. Батзул болон түргэний эмч н. Чанцалдулам жолооч н.Даваадалай тусламж үзүүлж маш сайн зөвлөгөө өгөөд гэрт нь зүрхний цахилгаан бичлэг хийгээд зүрхний шигдээс гэсэн оношийг зөв тавьж 1-р эмнэлэгт хүргэн өгч тусалсанд талархал илэрхийлмээр байна. Ажлын өндөр амжилт хүсье. Холбогдох газар нь уламжилж өгнө үү. Х.Басбаатар
- Засгийн газрын 11-11 төвөөс 5-р сарын 05. Талархал №245, G-230502108 СХД-ийн Яаралтай түргэн тусламж 103-ын эмч н.Мөнхцэцэг, жолооч н.Очирпүрэв нар өнөөдөр дуудлагаар ирж надад маш сайн эмнэлгийн тусламж үйлчилгээг үзүүлээд явлаа. Маш их баярлалаа. Би өөрөө хэвтрийн хүн юм. Найрсаг сайхан харилцаатай, түргэн шуурхай чадварлаг эмч жолооч хоёрт ажлын өндөр амжилт хүсэн ерөөе. Уламжилж өгнө үү.О.Гэрэл
Нийслэлийн түргэн тусламжийн төвийн эмч Ч.Батчимэг жолооч н.Сүрэндорж нарт талархал илэрхийлье. Мэргэжлийн ур чадвар сайтай, түргэн шуурхай үйлчилгээтэй, эелдэг найрсаг харилцаатай та бүхэнд талархаж байна. Та бүхэнд ажлын өндөр амжилт хүсэж, амьдралд нь сайн сайхан бүхнийг хүсэн ерөөе.

Нийт 314 удаа эмч, сувилагч, 140 жолооч нарын нэр дээр давхардсан байдлаар түргэн шуурхай ирж сэтгэлээсээ үйлчилж тусалсанд, эмнэлэгт хүргэж өгсөн, зөв оношилсонд, зөвлөгөө өгч өвчтөний биеийн байдал сайжирсанд баярлалаа зэрэгт талархсан талархлууд байна.

Гомдлын шалтгаанд дүн шинжилгээ хийж, тохиолдлыг бүртгэн, эмнэл зүйн тохиолдолд суурилсан хэлэлцүүлэг хийж, сургалт зохион байгуулах замаар мэдлэг мэргэжлийг нь дээшлүүлж, дахин алдахаас сэргийлж ажилласан.

2023 оны эхний хагас жил явагдсан сургалт

№	Сэдэв	Хамтран ажилласан байгууллага	Оролцсдын тоо	Хугацаа	Гарсан үр дүн
1	Тусгай дуут дохио ашиглах журам болон замын хөдөлгөөний дүрэм	ЦЕГ-ын ЗЦГ-тай хамтарсан	95	1-р сард	Замын хөдөлгөөний дүрмийн талаарх мэдлэг сайжирсан.

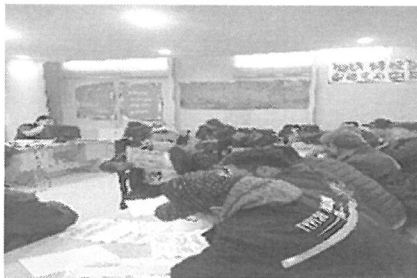
	Халаасны хэт авианы оношилгооны баримжаа олгох онол болон дадлага хосолсон сургалт	Зөвлөх эмч н.Энхбаяр 	30	1-р сард	Халаасны эхо нэвтрүүлснээс хойш газар дээрх тусламж, ялган оношилгоо сайжирч шинээр 4 удаа цөсний чулуу оношилсон, иргэнээс 11-11 утаснаас 5 талархал ирсэн нь эмнэлэг үйлчилгээний хүртээмж, чанар сайжирч, иргэдийн сэтгэл ханамж дээшилсэн.
2	Зүрхний шигдээсийг оношлох, зүрхний цахилгаан бичлэг хийх сургалт	Зөвлөх эмч		2 -5 сард	Зүрхний шигдээсийг оношилж, дүгнэж бичих зэргээр үнэлгээ хийж, эмч бүр 7 бичлэг уншиж дүгнэх явцын хяналт хийсэн. Сургалт хийснээс хойш нийтдээ 27 зүрхний шигдээсийг оношилж газар дээрх болон эмнэлэг хүртэлх тусламжийг удирдамжийн дагуу хүргээд байна.
3	Эмч мэргэжилтний мэдлэг ур чадварыг сайжруулах чиглэлээр ЭМС-ын А/814 тоот тушаалыг салбар, төвүүдэд дахин уншиж, танилцуулсан.	Нийт салбар төвийн эмч нарт 	126	3-р сард	Газар дээрх тусламж үйлчилгээн дэх үнэлгээ хийх мэдлэг мэдээлэл сайжирсан.
4	/Up to date/-ыг ашиглах баримжаа олгох сургалт	ЭМХТ	5	5-р сард	Эмч нарын мэдлэг ур чадвар сайжирсан.
5	“Тархины цус хомсрох харвалттай өвчтөний эмчилгээний ерөнхий зарчим” сургалт	Цэргийн төв эмнэлгийн Мэдрэлийн тасгийн эрхлэгч		5-р сард	Тусламж үйлчилгээний чанар болон эмч нарын мэдлэг, ур чадвар сайжирсан.
4	Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал		331	4-р сард	Ажлын байрны эрсдэл буурч, мэдлэг дээшилнэ.

Ёс зүйн сургалтын талаар мэдээлэл 1 удаа байршуулсан.

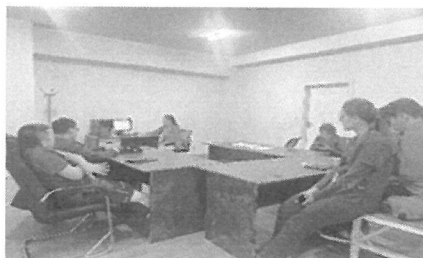
- “Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй” ЭМС-ын А/406 тоот тушаалын дагуу мэдээллийг ЧАБА-наас ZOOM сургалтыг хийж, самбарт байршуулан ажилласан.
- Өргөдөл, гомдлын явцын 14 хоногийн тайланг цахимаар НЭМГ-ын мэргэжилтэнд файлаар нийт 12 удаа хүргүүлэн ажилласан.

Гомдлын дагуу удирдлагын баг нийт эмч, ахлах эмч, салбарын эрхлэгч нартай 3 удаа, чанар аюулгүй байдлын албаны хурал 2 удаа, салбарын чанарын багийн хурал 10 удаа тус тус хийж, алдаа тохиолдол гаргасан эмч нарт мэдлэг мэргэжлээ дээшлүүлэх хугацаат үүрэг даалгавар өгч, тохиолдолд суурилсан хэлэлцүүлэг, зөвлөмж гаргасны дүнд дээрх эмч нар дахин алдаа гомдолгүй ажиллаж байна.

- Тус төвийн дуудлагад үйлчилж буй 95 жолоочид тусгай дуут дохио ашиглах журам болон замын хөдөлгөөний дүрмийн талаарх мэдлэг олгох гурван цагийн сургалтыг СБД –ийн ЗЦГ-ын дэслэгч Гантулга зохион байгуулсан.



- ХӨЦМ-19 эмнэлз үйн сургалтыг БЗС-ын 3-р ээлжийн эмч нарт дотооддоо сургалтыг зохион байгуулж, мэдлэг мэргэжлээ бататгасан.



НЭМГ-ын Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн салбар хорооны А/06 “НТТТөвийн ёс зүйн хэсгийн хорооны бүрэлдэхүүнийг шинэчлэн батлах тухай”, ЭМС А/01 албан даалгавар Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, ажилтнуудын сахилга хариуцлагыг сайжруулах тухай”, ЭМС 2019.09.04-ний өдрийн “Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм” батлах тухай А/406 дугаар тушаал, ЭМС-ын 2017.06.30 өдрийн “Дүрэм батлах тухай А/256 дугаар тушаал, МУЗГ-ын тогтоол

2019.01.23 өдрийн “Төрийн захиргааны болон үйлчилгээний албан хаагчийн ёс зүйн дүрэм” дүрэм батлах тухай 33 дугаар тогтоол, Монгол Улсын Их хурлаас 2021 оны 12 сарын 17-ны өдөр батлагдсан “Хүний хувийн мэдээлэл хамгаалах тухай” хуулийг 1 дүгээр сарын 24-26-ны хооронд өглөөний байгууллагын онлайн хурал болон салбарын хурал дээр нийт эмч нарт уншиж танилцуулж, мэдээлэлийн самбарт байршуулсан.

Байгууллагын ёс зүйн хэсгийн хороо 7 хүний бүрэлдэхүүнтэй шинээр байгуулагдан, 2023 оны 01 дүгээр сарын 23-нд хуралдаж, төлөвлөгөөнд санал авсан.

2023 оны үйл ажиллагааны тайлан, сургалтын тайлан, хяналтын төлөвлөгөөг гаргаж батлуулсан.

Байгууллагын Ёс зүйн хороонд 5 гомдлыг шилжүүлсэн. Тус хороо нь судалж шалган хариуг иргэний талд хариулж шийдвэрлэж ажилласан. Үүний дагуу: Ёс зүйн холбогдох тушаал, журмууд”, “Харилцаа ба хандлага” сэдэвт сургалтыг 2023 оны 03 дугаар сарын 20-22 өдрүүдэд тус төвийн автобааз дээр ёс зүйн хэсгийн хорооноос зохион байгууллаа. 1, 2, 3 дугаар ээлжийн жолооч нар 100% хамрагдлаа.



2023 оны 01 дүгээр сарын 17-нд дараах хяналтыг хийж гүйцэтгэсэн.

Халдварын сэргийлэлт, хяналтын баг ЭМС-ын 537, 505 тоот тушаалууд, Мэргэжлийн хяналтын хоол үйлдвэрлэлийг шалгах хуудас 3.1.3-аар тус тус ажил сайжруулах зорилгоор ажлын 3 хоногийн турш 6 салбараар үнэллээ.

Байгууллагын хэмжээнд гар угаах, халдваргүйжүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлсэн байдал 78%, хоол үйлдвэрлэл, эрүүл ахуйн нөхцөл 80%, өртөлтийн цомгийн бүрдэлт 94,3%, угаалгын үйл ажиллагаа 81,5%, Цэвэрлэгээ үйлчилгээ 71,5%, хог хаягдал 81,5% тус тус үнэлэгдлээ. Өөрийн үйл ажиллагааны онцлогт тохирсон салбар нэгж халдварын сэргийлэлт, хяналт /ХСХ/-ын төлөвлөгөөтэй байх, ХСХ-ын асуудал хариуцсан мэргэжилтэн ажиллуулдаг байх, Халдварын сэргийлэлт хяналтын үйл ажиллагаанд дотоод хяналтыг хийж хэвших магадлангийн шалгуур үзүүлэлтийн дагуу салбар бүрд зөвлөмж өгч ажилласан.

2023 оны 01 дүгээр сарын салбарын үйлчилгээний ажилчид, халдварын сэргийлэлт хяналтын алба, байгууллагын даргын тушаалаар хэлэлцүүлэг, уулзалтыг зохион байгуулж, ЭМС 537 тоот тушаал Цэвэрлэгээний журам танилцуулан, норм

нормативыг тогтоосон. Тус төвийн Чингэлтэй салбарын 2023 оны 01 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 2023 оны 01 дүгээр сарын 31-ний өдрийн хооронд 4729 дуудлагад тусламж үйлчилгээ үзүүлсэн байна. Үүнээс: Хөх эрэмбэ 67, улаан эрэмбэ 89, шар эрэмбэ 751, ногоон эрэмбэ 1700, цагаан эрэмбэ 2122 тусламж үзүүлсэн. Хөх, улаан эрэмбэтэй дуудлага Чингэлтэй салбарын нийт дуудлагын 3.2 хувийг, Тус төвд хандсан хөх, улаан эрэмбэтэй дуудлагын 18.3 хувийг эзэлж байна.

Хөдөлмөрийн гэрээг шинэчлэн нууцын журам батлуулж заалт оруулан бүх ажилчидтай гэрээ байгуулан ажиллаж байна. Одоогоор 165 эмч, 31 сувилагч, эмийн санч нартаа гэрээ байгуулсан байна.

Медсофт программ дээрх түргэн тусламжийн дуудлагын хуудаст хяналт хийхэд 2 сард нийт үйлчилгээ авсан 29712 23.1% АА00000000 РД-тай бичсэн, 14.8 % нь холбоогоор авсан дуудлага эсэх тэмдэглээгүй, 5.5% хасах настай, 4.8% хороо бүртгээгүй, 0.4 % нь хүйс тодорхойгүй гэж бичсэн байна. 2 дугаар улиралд 16,6% болж 6,5%-иар буурсан. Цаашид эмч нар түргэн тусламжийн дуудлагын хуудсыг шалгуурын дагуу бичиж илгээх журмын дагуу ажиллаж байна.

2023.01.23-2022.01.25-ны өдрийн I-III ээлжийн үйлчилгээ авсан 2109 дуудлагын хуудаст хяналт хийж үзэхэд 68 буюу 3.2%-ийн давтан дуудлага бүртгэгдсэн байна. Давтан дуудлагын хуудаст хяналт хийхэд архины хордлого, артерийн даралт ихсэлт, уналт таталтын шинж тэмдэгтэй үйлчлүүлэгч нар байна. Үүнтэй холбогдуулан сургалт хийж, зөвлөмж гарган салбаруудад хүргүүлэн ажилласан байна.

- Ажилд шинээр орж байгаа 8 дагалдан эмч нарт стандарт удирдамжийг танилцуулан судлуулсан.

Эмч нарын iPad-нд, мед-софт программд эмчилгээ оношилгооны стандарт удирдамжуудыг суулган, дуудлага хооронд, хаана ч уншиж судалж, танилцах боломжыг гаргасан.

Өртөлт, түүнээс сэргийлэх арга хэмжээ, мэдлэг шалгах сорил, ЭТҮХХ, түүнээс сэргийлэх нь сургалтыг сургалтын албатай хамтран зохион байгуулсан. Гэрээт байгууллагаар ариутгалын биологийн индикаторын дүгнэлт гаргуулсан.

Эмч, сувилагч нарт гар халдваргүйжүүлэх дараалал, 5 мөчлөгийн гардан үйлдлийн хяналтыг тухайн салбар нэгж дээр зохион байгуулан ажиллаж байна.

Хүүхдийн оператортай холбоотой дуудлага аваагүй, утсан харилцааны алдаа 9 бүртгэгдсэнтэй холбоотой 2023 оны 05 дугаар сарын 20-ноос Байгууллагын даргын А/41 тушаалаар “ Хүүхдийн нэгдсэн хүлээн авагч нарын нэгдсэн нэгж” байгуулсан. Хүүхдийн дуудлага хүлээн авагч нар 24/48 цагаар 2 их эмч, 6 сувилагч нар нийслэлийн 6 дүүргийн хүүхдийн тусламж үйлчилгээний бэлэн байдалд 3 ээлжээр ажиллаж байна. Тус нэгж нь 1 шугамаар 8 дуудлага хүлээн авагч 24 цагт дуудлага бүртгэж авч байна. Тус нэгжийг байгуулснаар хүүхдийн дуудлагыг салбарт шилжүүлэхгүй шууд холболт хийснээр бухимдал, чирэгдэл буурсан. Одоогоор хүүхдийн оператортай холбоотой дуудлага аваагүй, утсан харилцааны алдаа нэмж бүртгэгдээгүй.



Дүгнэлт: 2023 оны 01 дүгээр сарын 01-ээс 05 дугаар сарын 25-ыг хүртэл эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой нийт 378 өргөдөл, хүсэлт, гомдол, санал ирсэн. Өргөдөл, гомдлын 3 нь шийдвэрлэх хугацаандаа, 99.21% % шийдвэрлэсэн. Гомдол 26 буюу өмнөх оноос 0,7%-иар буурсан, талархал 277 буюу 1,7 дахин нэмэгдсэн байна. Зөрчлийн нийт тоо 13 буюу нэмэгдсэн учраас цаашид анхаарч ажиллахаар болсон. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс 0,88 болж 2022 оны хагас жилийн үзүүлэлтээс 0.52-оор буурсан байна.

ХЯНАСАН:
ЭЗО ДАРГА

Б.АЙБОЛАТ

НЭГТГЭСЭН:
ЧАНАРЫН МЕНЕЖЕР

Н.УУГАНЦЭЦЭГ