

ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

2022 он

Үндэслэл:

ГССҮТөвийн удирдлагын зохион байгуулалт, тусламж үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, эмч, эмнэлгийн ажилтны хариуцлага, ёс зүйг дээшлүүлэх нь нэн тэргүүний, зайлшгүй шаардлагатай ажил юм. Энэхүү үйл ажиллагааг үр дүнд суурилсан, чанартай хэрэгжүүлэхэд “Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж” чухал байдаг.

Эрүүл мэндийн сайдын 2021 оны 09 дүгээр сарын 15-ны өдрийн 578 дугаар “Эрүүл мэндийн салбараар үйлчлүүлж буй Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хийх тухай” тушаалыг үндэслэн Хэвтэн эмчлүүлж буй 100 үйлчлүүлэгчээс “Хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа” авав.

Зорилго:

- ГССҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид тулгуурлан эмчилгээ үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, аюулгүй байдал, удирдлагын зохион байгуулалтыг оновчтой болгоход нотолгоогоор ашиглах.

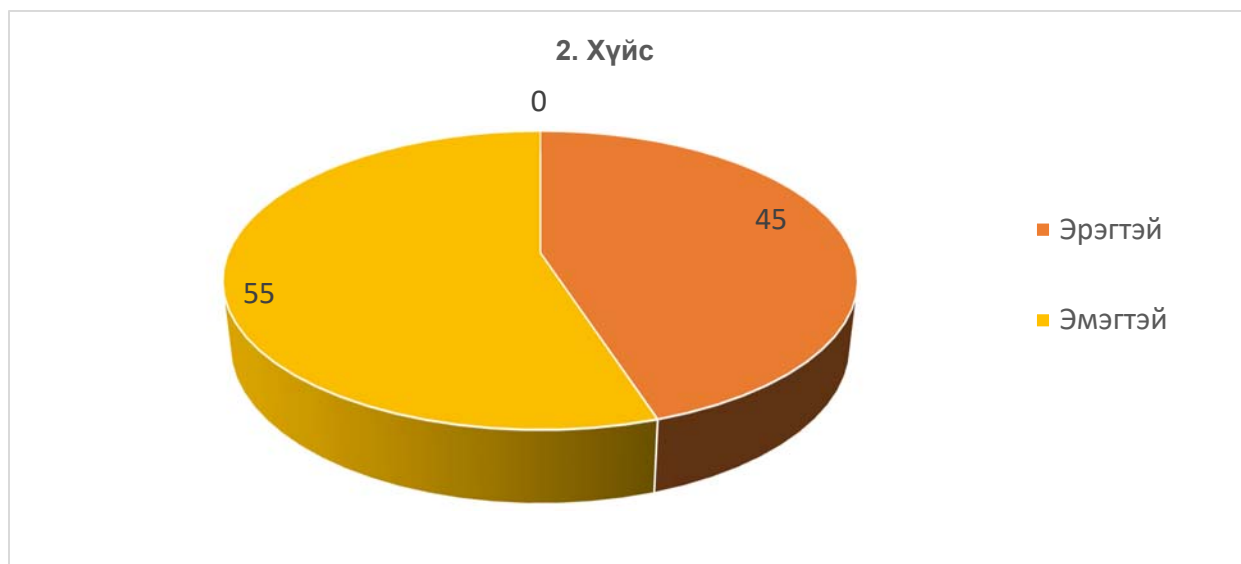
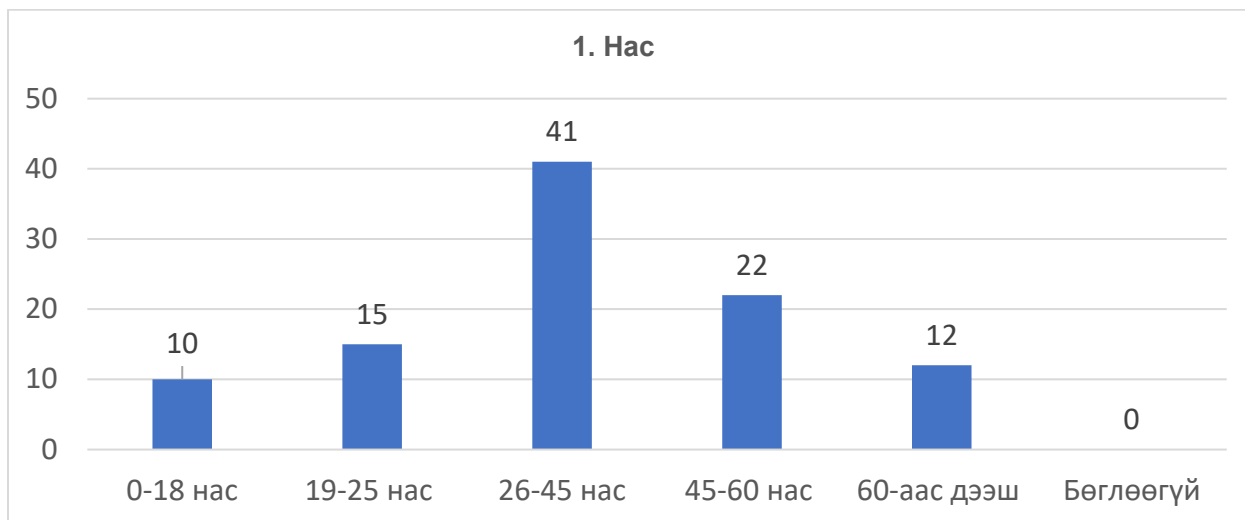
Хамрах хүрээ:

- ГССҮТ-д хэвтэн эмчлүүлж буй 8 тасгийн 100 үйлчлүүлэгчид.

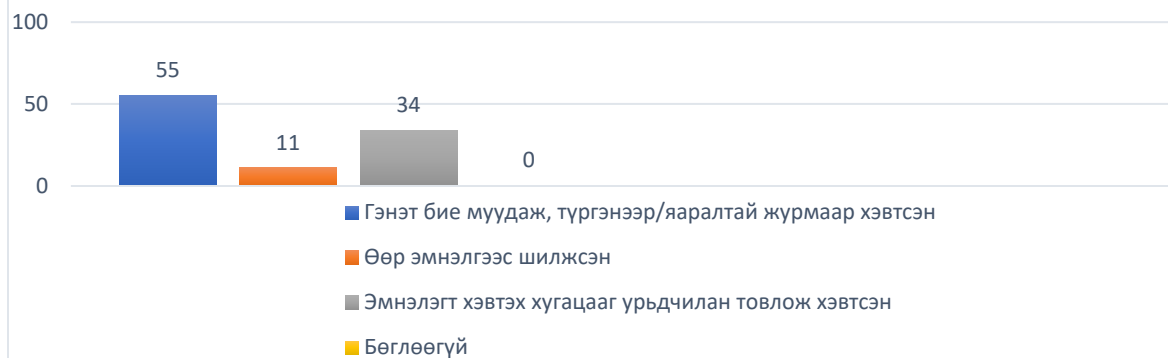
Хугацаа:

- 2022 оны 09 дугаар сарын 26-өөс 2022 оны 09 дүгээр сарын 30-ийг хүртэл

Судалгаанд оролцсон эмчлүүлэгчдийн мэдээлэл



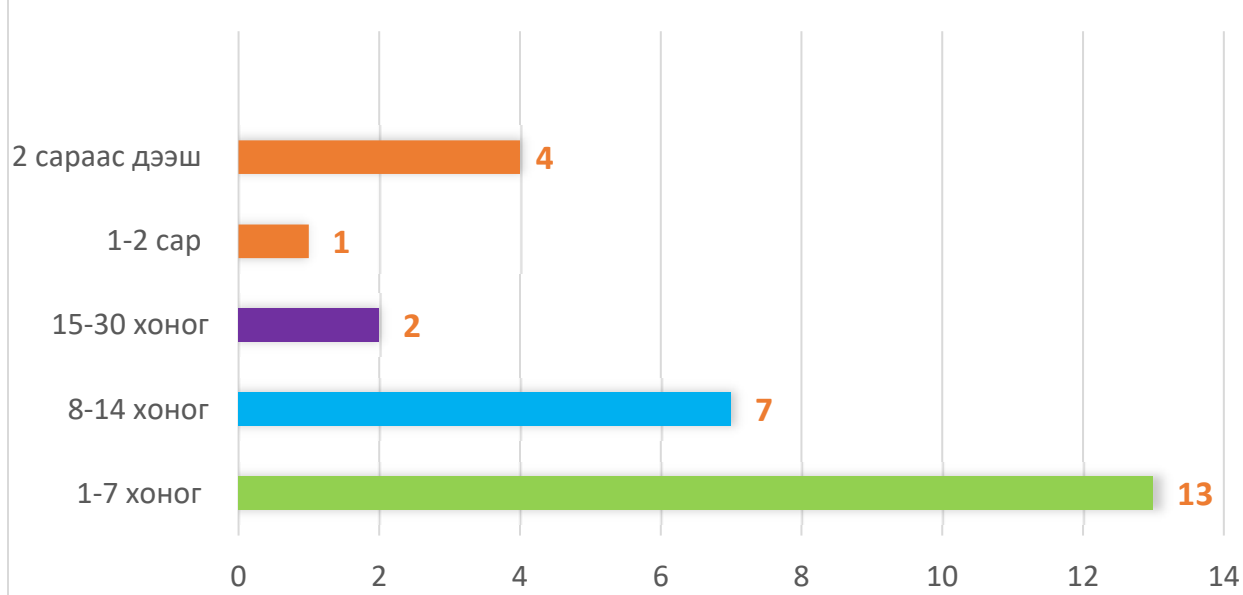
3. Та эмнэлэгт яаж хэвтсэн бэ?



Үр дүн:

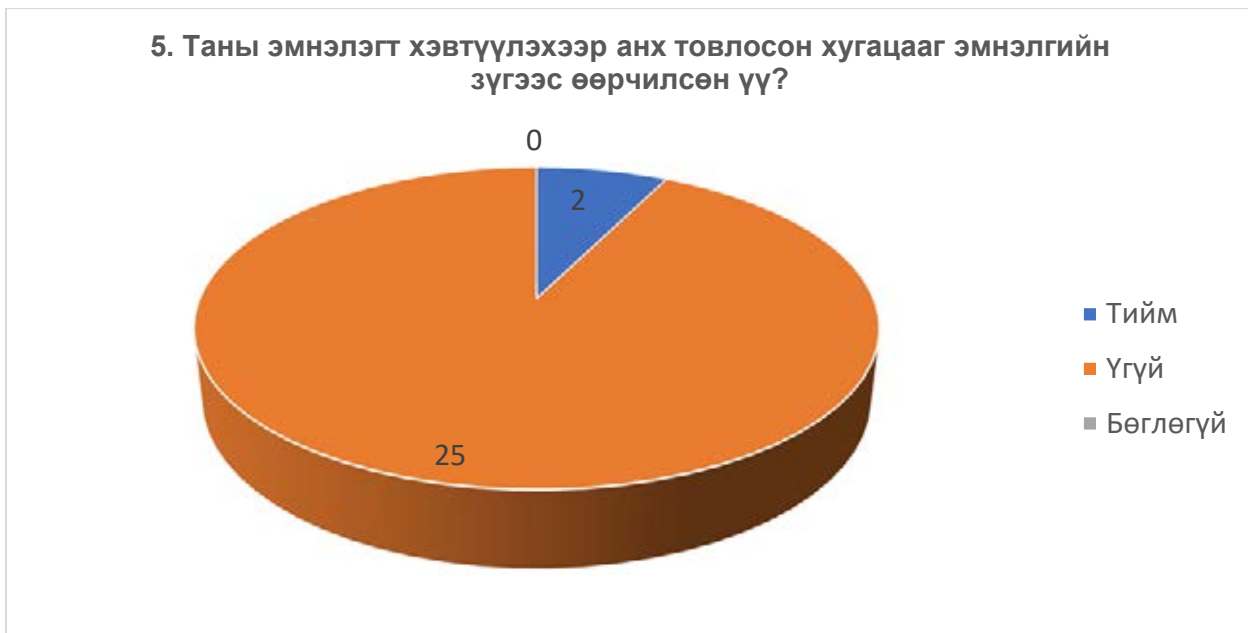
- Манай эмнэлэгт хэвтсэн үйлчлүүлэгчдийн 55 буюу 55% нь гэнэт бие муудаж ирсэн бол 11 буюу 11% нь өөр эмнэлэгээс шилжиж ирсэн байна. Мөн 34 буюу 34% нь эмнэлэгт хэвтэх хугацааг урьдчилан товлож хэвтсэн байна.

4. ЭМЧ ЭМНЭЛЭГТ ХЭВТЭЖ ЭМЧЛҮҮЛЭХИЙГ ЗӨВЛӨСНӨӨС ХОЙШ ХЭДИЙ ХУГАЦААНЫ ДАРАА ЭМНЭЛЭГТ ХЭВТСЭН БЭ?



Үр дүн:

- Эмнэлэгт хэвтэх хугацааг товлож хэвтсэн **27** үйлчлүүлэгчээс 13 буюу 48,1% нь 1-7 хоногт, 7 буюу 26% нь 8-14 хоногт, 2 буюу 7.3% нь 15-30 хоногт, 1 буюу 3.7% 1- 2 сарын хугацаанд 4 буюу 14.9% 2 сараас дээш хугацаанд хүлээгдэж эмнэлэгт хэвтсэн гэсэн үзүүлэлттэй байна.



Үр дүн:

- Эмнэлэгт хэвтэх хугацааг товлож хэвтсэн **27** үйлчлүүлэгчээс буюу 92,5% нь эмнэлэгт хэвтэх хугацааг өөрчлөөгүй, 2 буюу 7.5% эмнэлэгт хэвтэх хугацааг өөрчилсөн гэсэн байна.



Үр дүн:

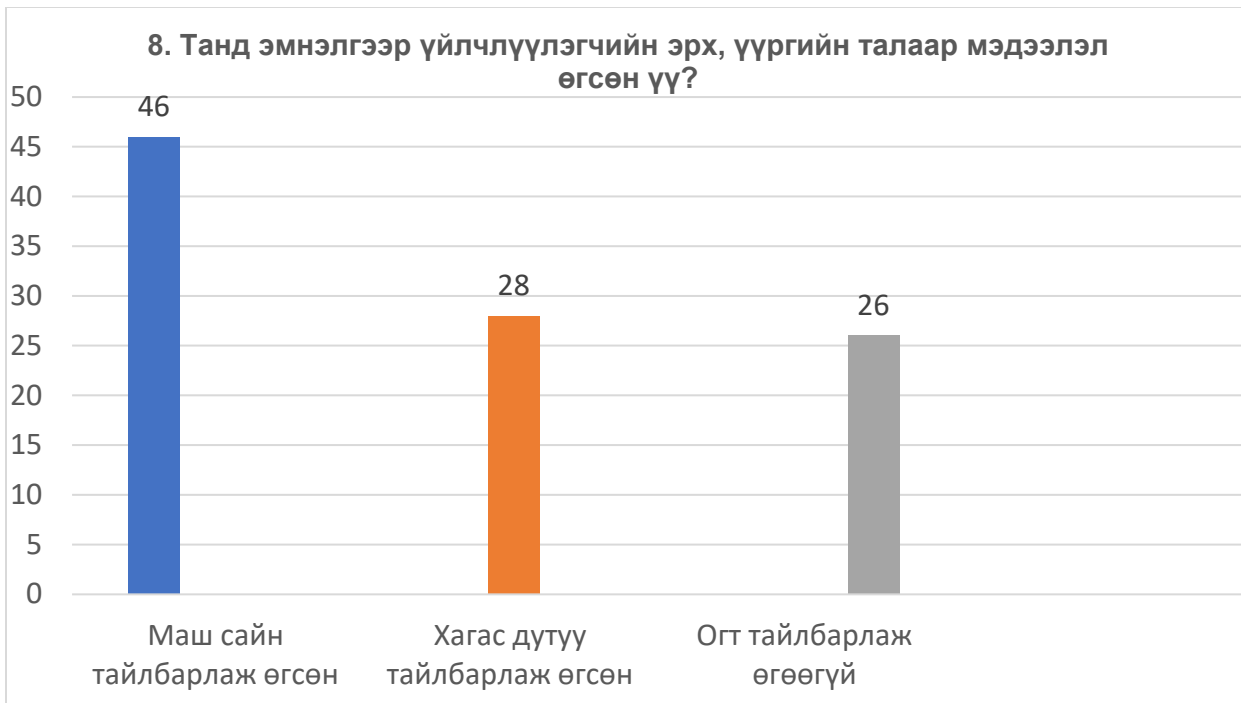
- Эмнэлэгт хэвтэхээр ирсэн үйлчлүүлэгчдийн 34 буюу 34% нь хүлээгээгүй, 15 буюу 15% нь 20-30 минут, 18 буюу 18% нь 30-60 минут, 14 буюу 14% нь 1-2 цаг хүлээж 19 буюу 19% нь хэвтсэн гэсэн байна.

7. Эмнэлгийн ажилтнууд Танд эмнэлгийн дотоод зохион байгуулалт/ эмчийн үзлэгийн цаг, эргэлтийн хуваарь г.м/-ын талаар тайлбарлаж өгсөн үү?



Үр дүн:

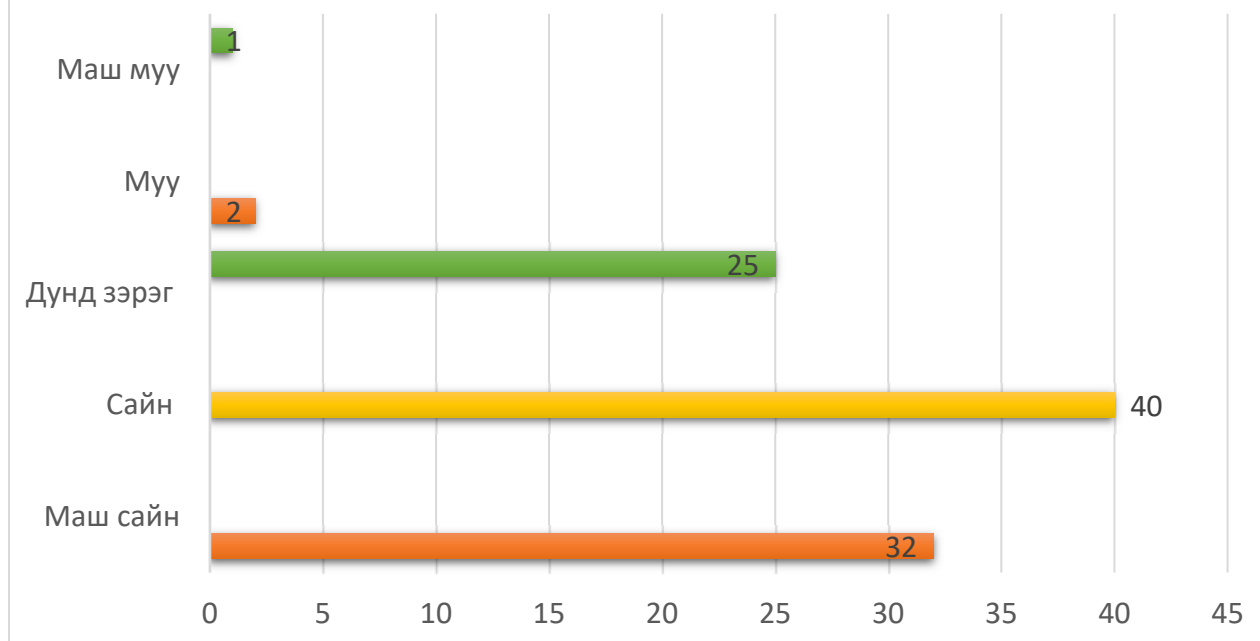
- Үйлчлүүлэгчидэд эмнэлгийн ажилтнууд эмнэлгийн зохион байгуулалтын талаар 55% нь маш сайн тайлбарлаж өгсөн, 18% нь хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн, 27% нь огт тайлбарлаж өгөөгүй гэж үнэлсэн байна.



Үр дүн:

- Үйлчлүүлэгчидэд эмнэлгээр үйлчлүүлэгчийн эрх, үүргийн талаар 46% нь маш сайн тайлбарлаж өгсөн, 28% нь хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн, 26% нь огт тайлбарлаж өгөөгүй гэж үнэлсэн байна.

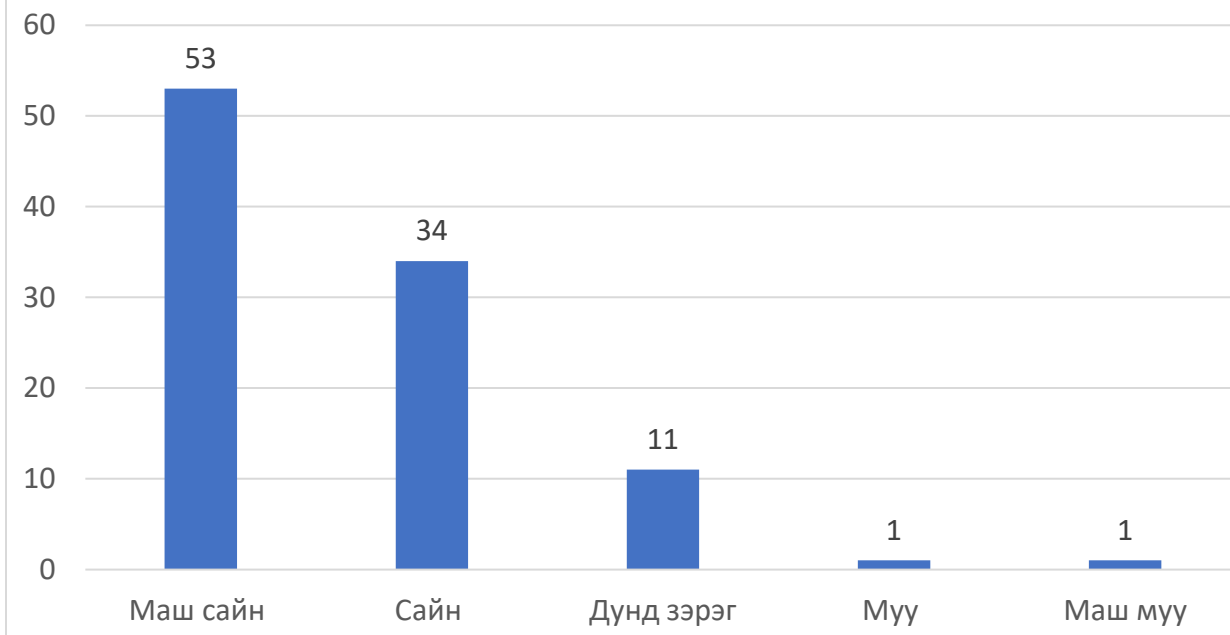
9. Эмнэлэг доторх өрөө, тасгийн зохион байгуулалтыг заасан тэмдэг, тэмдэглэгээ хэр ойлгомжтой байгааг үнэлнэ үү.



Үр дүн:

- Эмнэлэг доторх өрөө, тасгийн зохион байгуулалтыг заасан тэмдэг, тэмдэглэгээг хэр ойлгомжтой байгааг 32% нь маш сайн, 40% нь сайн, 25% нь дунд зэрэг, 2% нь муу, 1% нь маш муу гэж үнэлсэн байна.

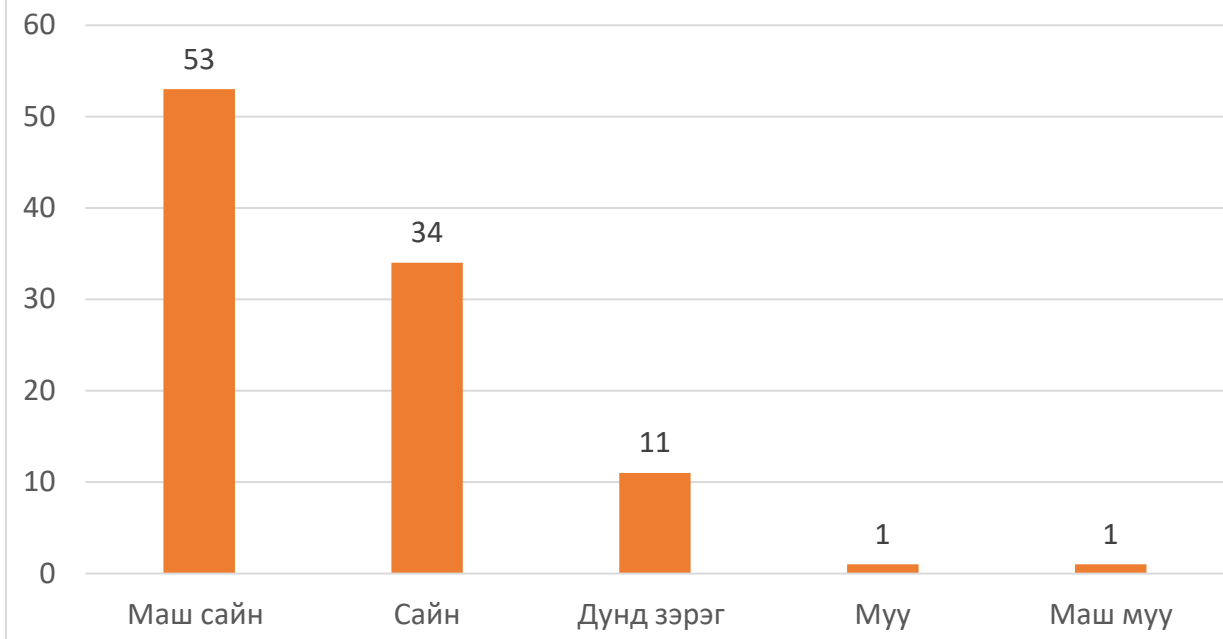
10. Таны хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө, тасалгааны цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү.



Үр дүн:

- Үйлчлүүлэгчид хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө, тасалгааны цэвэрлэгээ үйлчилгээг 53% нь маш сайн 34% нь сайн, 11% нь дунд зэрэг, 1% нь муу, 1% нь маш муу гэж үнэлсэн байна.

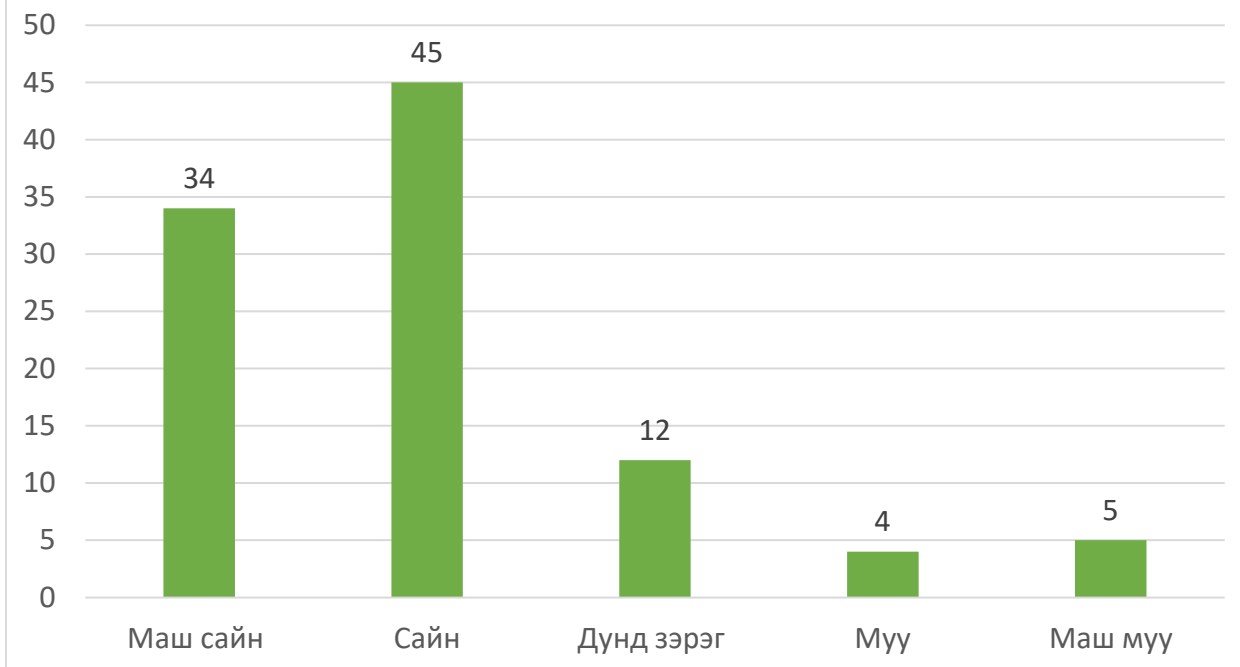
11. Таны хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө тасалгаа дулаан, тухтай эсэхийг үнэлнэ үү.



Үр дүн:

- Үйлчлүүлэгчид хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө, тасалгааны дулаан тухтай байгааг 53% нь маш сайн, 34% нь сайн, 11% нь дунд зэрэг, 1% нь муу харин 1% нь маш муу гэж үнэлсэн байна.

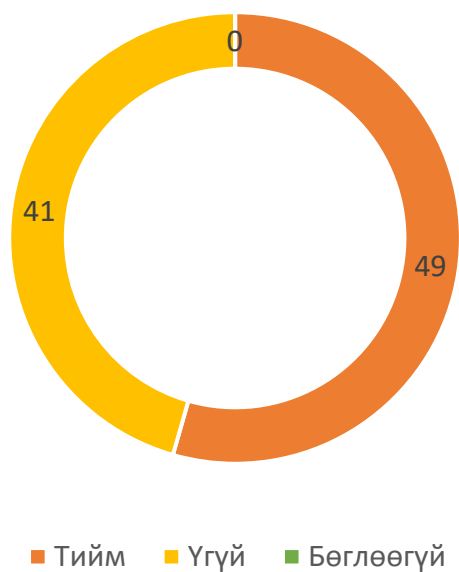
12. Эмнэлгийн ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү.



Үр дүн:

- Үйлчлүүлэгчид эмнэлгийн ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээг 34% нь маш сайн, 45% нь сайн 12% нь дунд зэрэг, 4% нь муу, 5% нь маш муу буюу хангалтгүй гэж үнэлсэн байна.

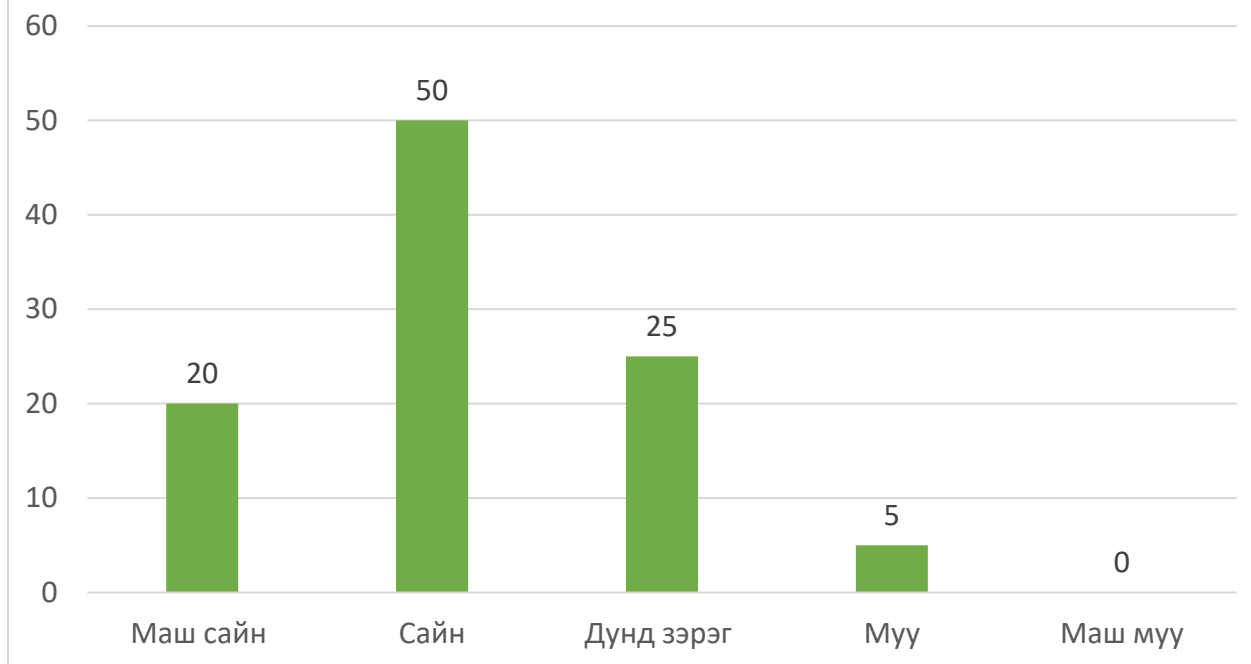
13. Эмнэлэгт хэвтэхэд Танаас ямар хоол хүнс хэрэглэж болдоггүй/хэрэглэдэггүй талаар асуусан уу?



Үр дүн:

- Үйлчлүүлэгчдээс эмнэлэгт хэвтэхэд ямар хоол хүнс хэрэглэж болдоггүйг 49% нь асуусан, 41% нь үгүй гэж хариулсан байна.

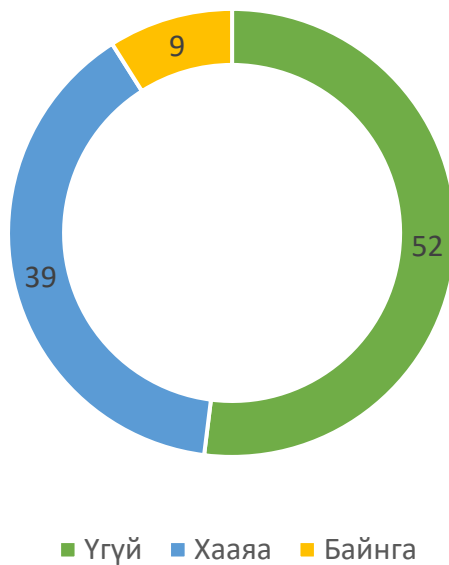
14. Эмнэлгийн хоолны амт, чанарыг үнэлнэ үү.



Үр дүн:

- Үйлчлүүлэгчид эмнэлгийн хоолны амт, чанарыг 20% нь маш сайн, 50% нь сайн, 25% нь дунд зэрэг, 5% нь муу гэж үнэлсэн байна.

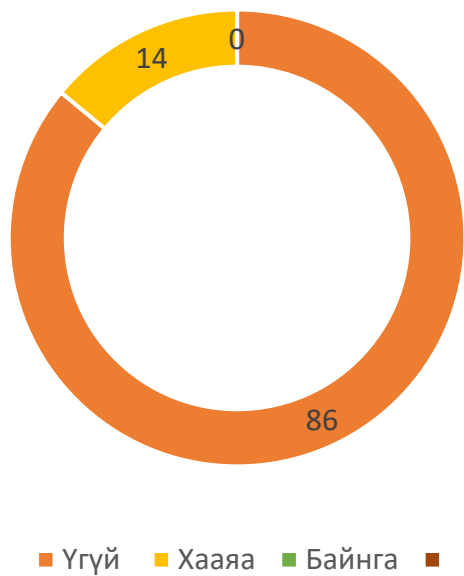
15. Оройн цагаар бусад өвчтөн чимээ, шуугиан гаргаж, Таны тав тухыг алдагдуулдаг уу?



Үр дүн:

- Үйлчлүүлэгчид оройн цагаар бусад өвчтөн чимээ, шуугиан гаргаж тав тухыг алдагдуулж байгаа эсэх 52% үгүй, 39% нь хааяа, 9% нь байнга гэж хариулсан байна.

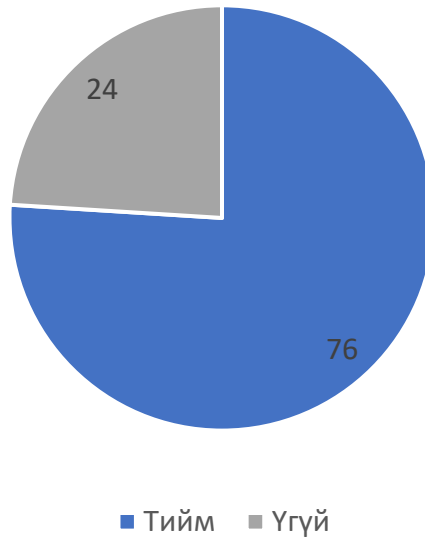
16. Оройн цагаар эмнэлгийн ажилтнууд чимээ, шуугиан гаргаж, Таны тав тухыг алдагдуулдаг уу?



Үр дүн:

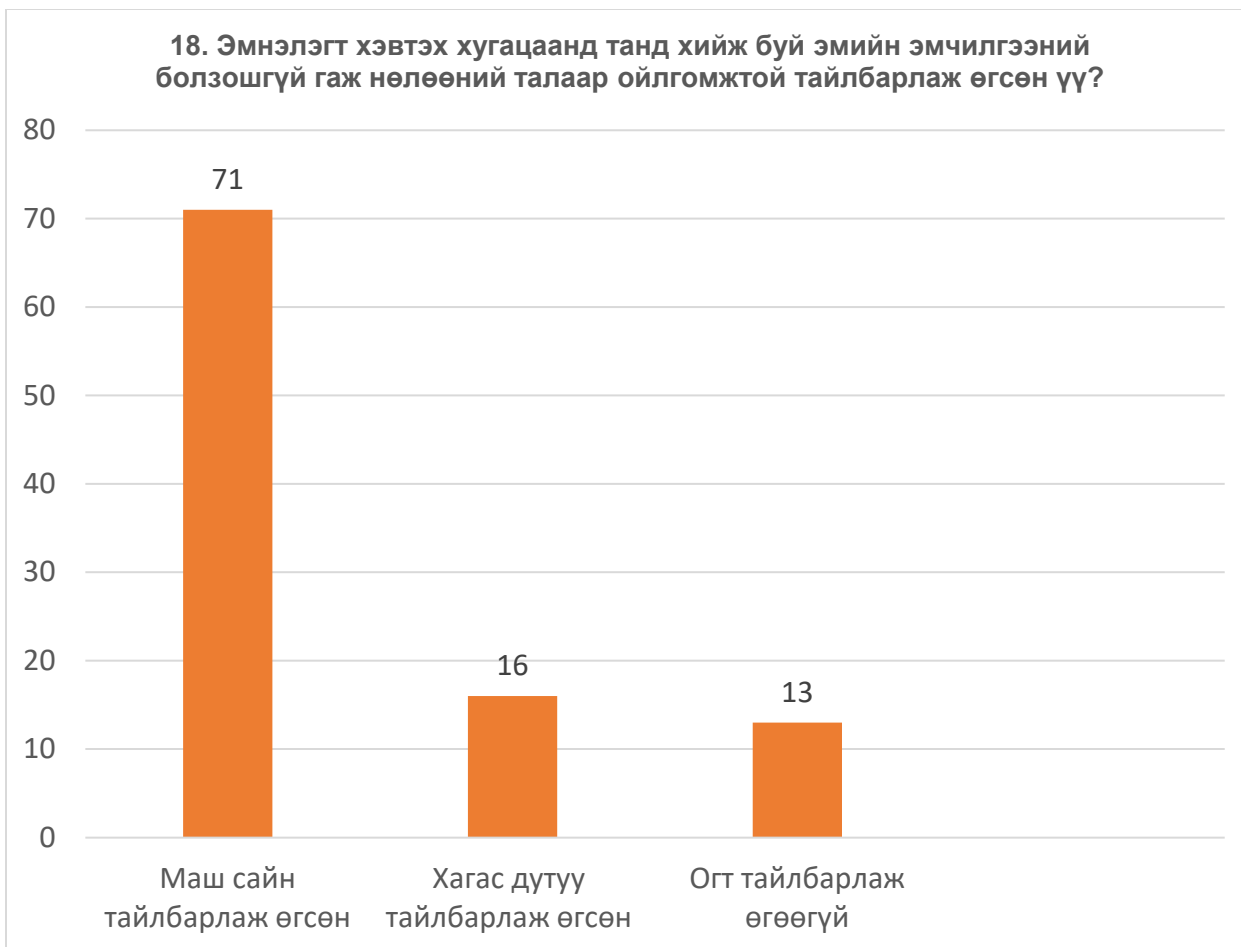
- Үйлчлүүлэгчид оройн цагаар эмнэлгийн ажилтнууд чимээ, шуугиан гаргаж тав тухыг алдагдуулж байгаа эсэх 86% нь үгүй, 14% нь хааяа гэж хариулсан байна.

17. Эмнэлэгт хэвтэхээс өмнө ууж байсан эм, хийлгэж байсан эмчилгээний талаар танаас асуусан уу?



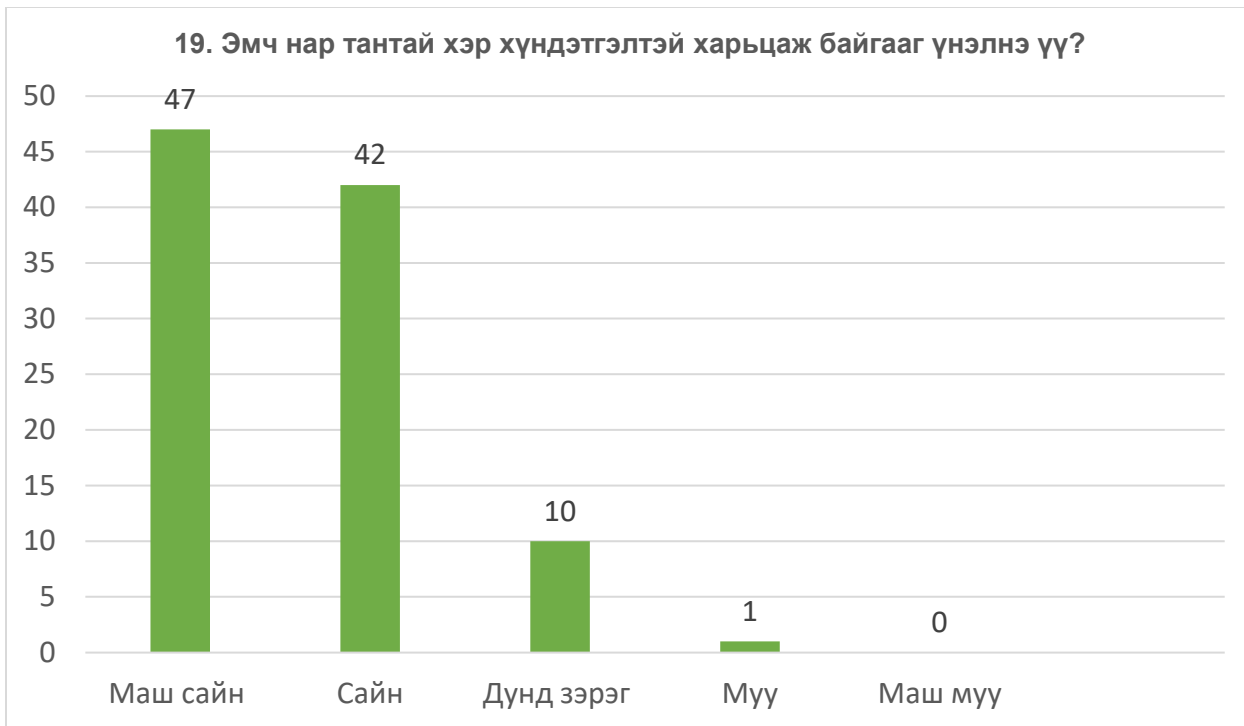
Үр дүн:

- Үйлчлүүлэгчдээс эмнэлэгт хэвтэхээс өмнө ууж байсан эм, хийлгэж байсан эмчилгээний талаар асуусан эсэх 76% нь тийм, 24% нь үгүй гэж хариулсан байна.



Үр дүн:

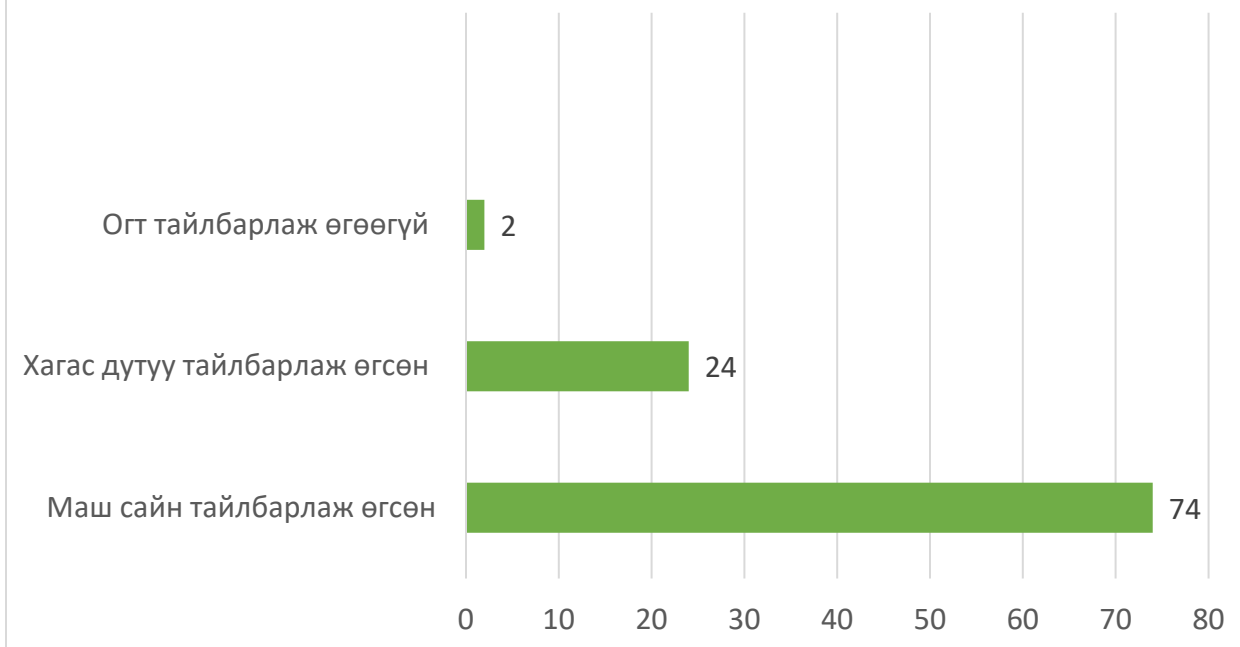
- Үйлчлүүлэгчидэд эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд хийж буй эмийн эмчилгээний болзошгүй гаж нөлөөний талаар 71% нь маш сайн тайлбарлаж өгсөн, 16% нь хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн, 13% нь огт тайлбарлаж өгөөгүй гэж үнэлсэн байна.



Үр дүн:

- Үйлчлүүлэгчидтэй эмч нар хэр хүндэтгэлтэй харьцаж байгааг 47% нь маш сайн, 42% нь сайн, 10% нь дунд зэрэг, 1% нь муу гэж үнэлсэн байна.

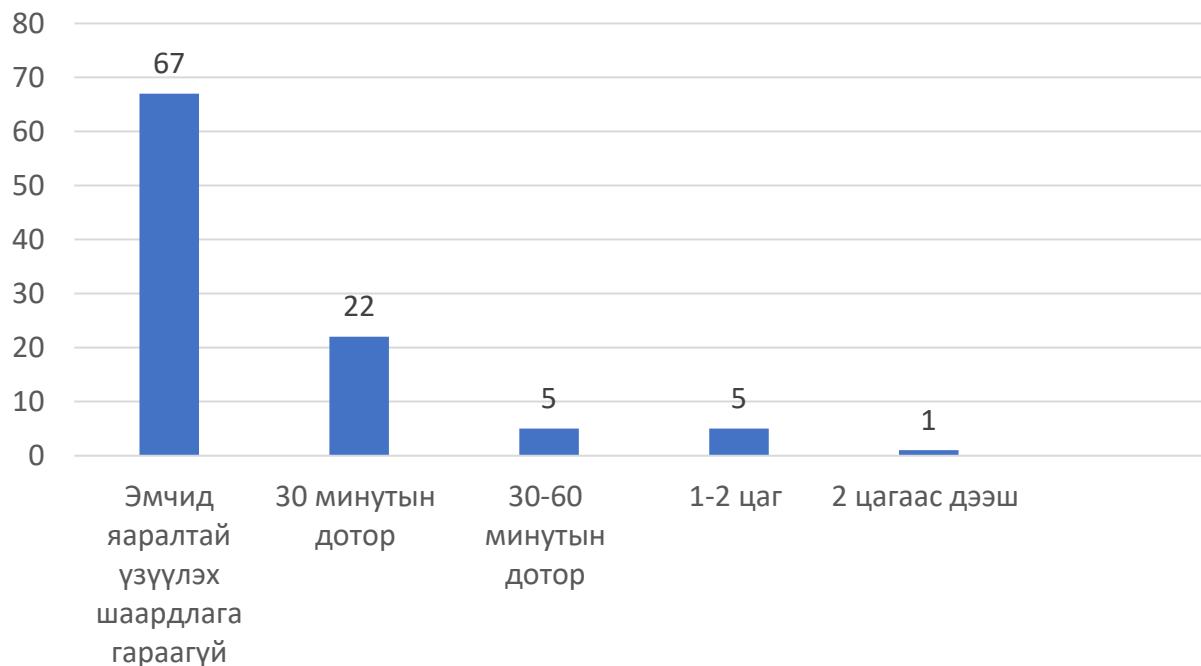
20. Эмч нар таны өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар
ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү?



Үр дүн:

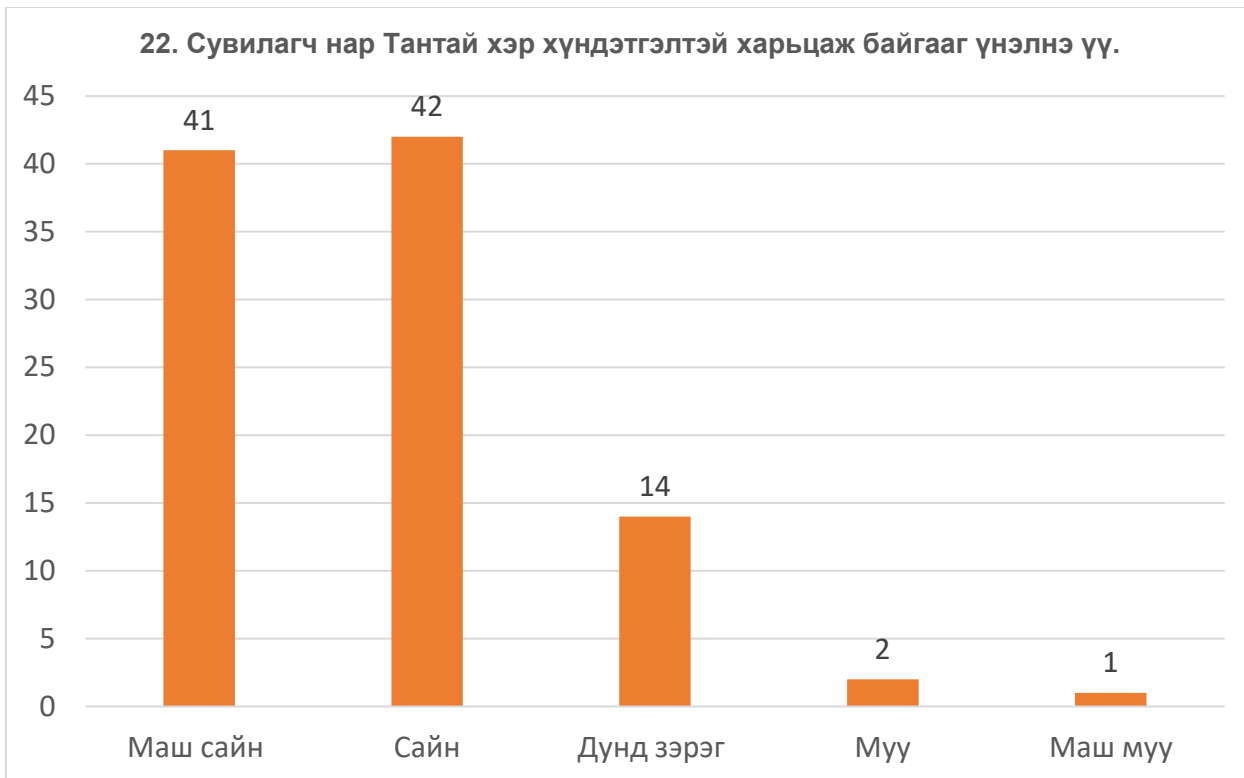
- Үйлчлүүлэгчидэд эмч нар өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар 74% нь маш сайн тайлбарлаж өгсөн, 24% нь хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн, 2% нь огт тайлбарлаж өгөөгүй гэж үнэлсэн байна.

21. Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд эмчид яаралтай үзүүлэх шаардлага гарсан бол эмчийг дуудуулснаас хойш хэр удаж байж эмч ирж үздэг вэ?



Үр дүн:

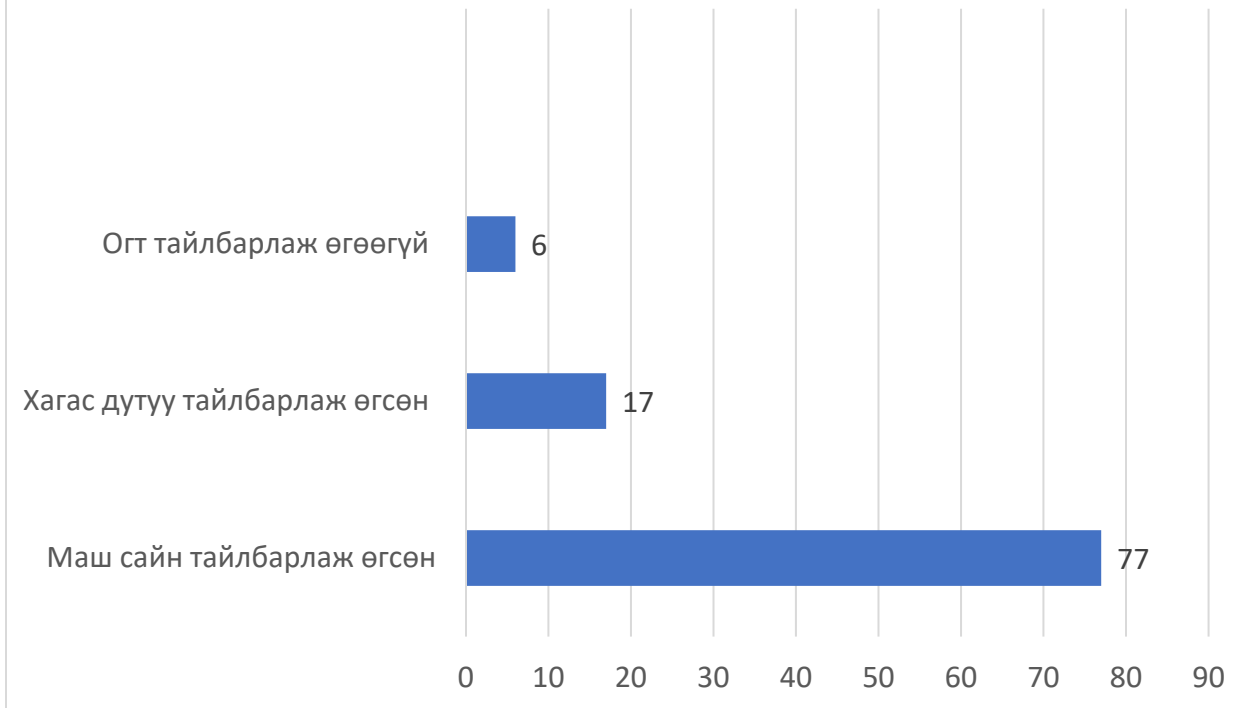
- Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд эмчид яаралтай үзүүлэх шаардлага гарсан бол эмчийг дуудсанаас хойш 67% нь эмчид үзүүлэх шаардлага гараагүй, 22% нь 30 минут дотор, 5% нь 30-60 минутын дараа, 5% нь 1-2 цагийн дараа, 1% нь 2 цагаас дээш үзүүлсэн гэсэн байна.



Үр дүн:

- Үйлчлүүлэгчидтэй сувилагч нар хэр хүндэтгэлтэй харьцаж байгааг 41% нь маш сайн, 42% нь сайн, 14% нь дунд зэрэг, 2% нь муу, 1% нь маш муу гэж үнэлсэн байна.

23. Сувилагч нар Танд хийж буй эмчилгээ, ажилбарын талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү?



Үр дүн:

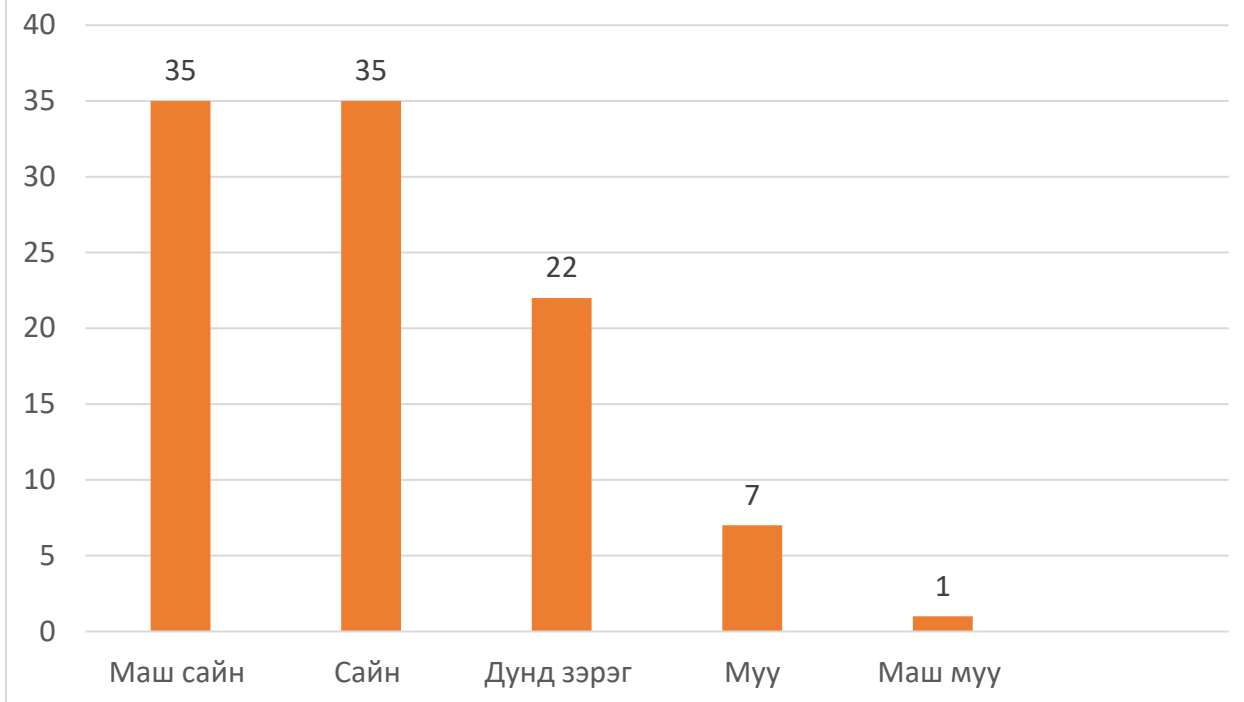
- Үйлчлүүлэгчидэд сувилагч нар эмчилгээ, ажилбарын талаар 77% нь маш сайн тайлбарлаж өгсөн, 17% нь хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн, 6% нь огт тайлбарлаж өгөөгүй гэж үнэлсэн байна.



Үр дүн:

- Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд сувилагчийг дуудсанаас хойш 45% нь сувилагч дуудуулах шаардлага гараагүй, 25% нь 5 минут дотор, 11% нь 9% минут, 10% нь 15 минутаас дээш хугацааны дараа ирсэн гэсэн байна.

25. Таны өвчин эмгэг, эмчилгээний талаар ярилцахдаа Таны нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэр сайн хангадаг вэ?



Үр дүн:

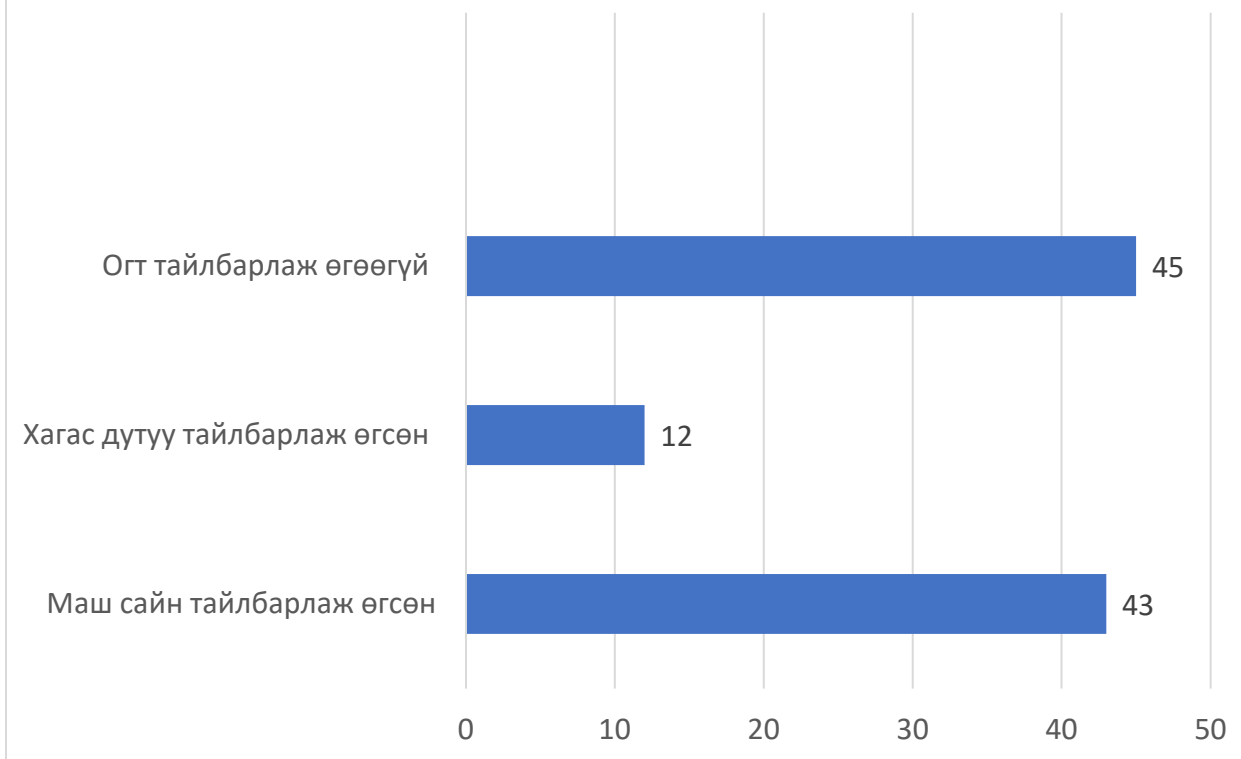
- Үйлчлүүлэгчдийн өвчин эмгэг, эмчилгээний талаар ярилцахдаа нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг 35% нь маш сайн, 35% нь сайн, 22% нь дунд зэрэг, 7% нь муу, 1% нь маш муу гэж үнэлсэн байна.



Үр дүн:

- Үйлчлүүлэгчдэд үзлэг, эмчилгээ хийхдээ нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг 35% нь маш сайн, 38% нь сайн, 22% нь дунд зэрэг, 5% нь муу гэж үнэлсэн байна.

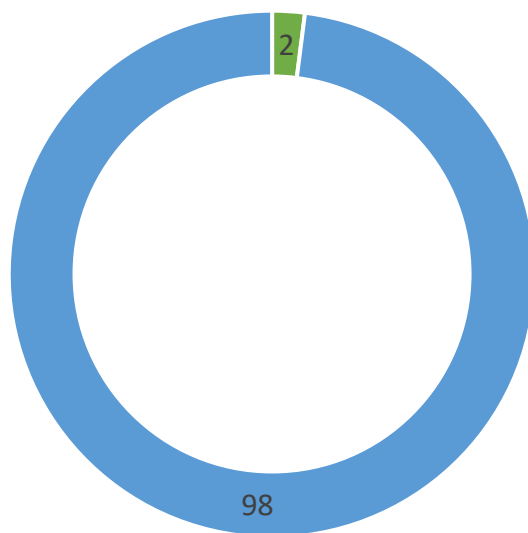
27. Танд эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол хэрхэн гаргах талаар мэдээлэл өгсөн үү?



Үр дүн:

- Үйлчлүүлэгчидэд эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал гомдол хэрхэн гаргах талаар 43% нь маш сайн тайлбарлаж өгсөн, 12% нь хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн, 45% нь огт тайлбарлаж өгөөгүй гэж үнэлсэн байна.

28. Та эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал гомдол гаргасан уу?

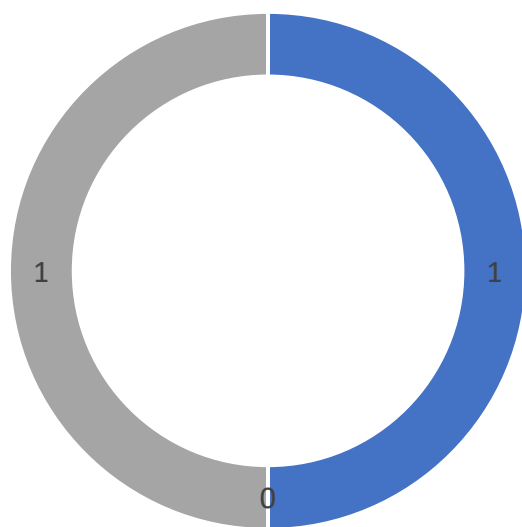


■ Тийм ■ Үгүй ■ Бөглөөгүй

Үр дүн:

- Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал гомдол гаргасан эсэх 2% тийм, 98% нь үгүй гэж хариулсан байна.

29. Таны санал, гомдлыг шийдвэрлэсэн үү?

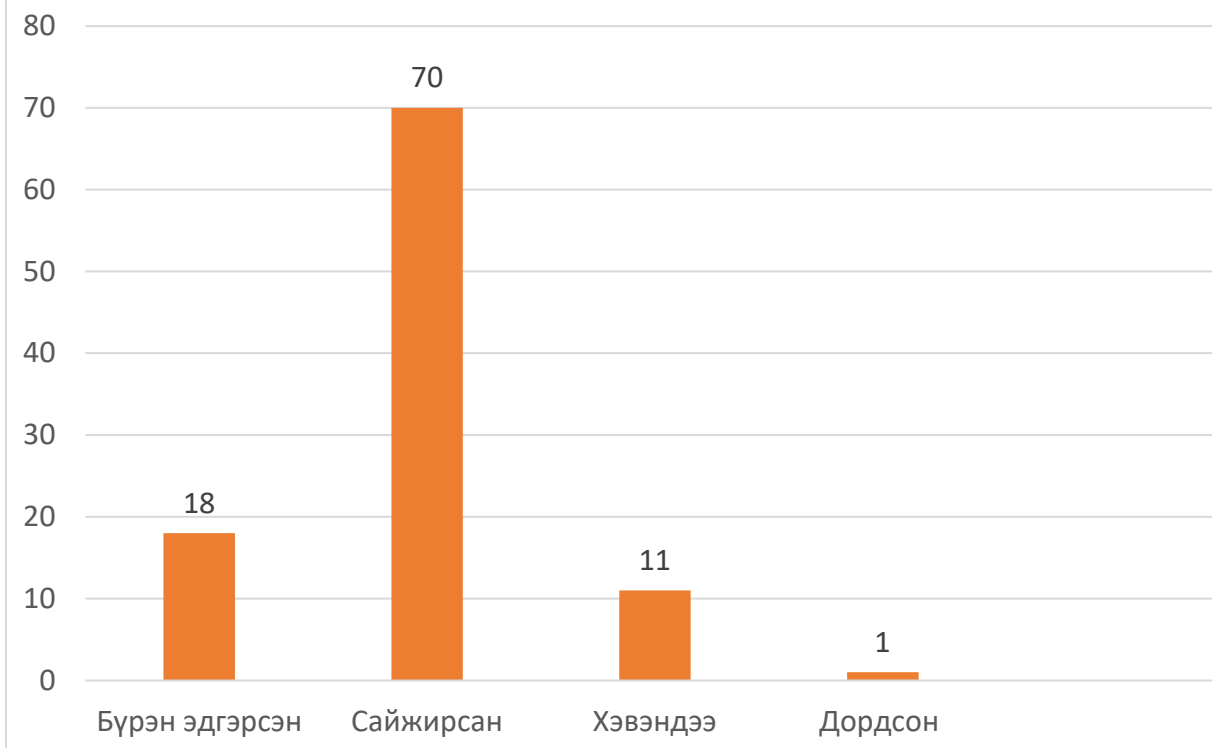


■ Бүрэн шийдвэрлэсэн ■ Хагас дутуу шийдвэрлэсэн ■ Огт шийдвэрлэж өгөөгүй

Үр дүн:

- Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой гаргасан 2 санал гомдлыг нэгийг бүрэн шийдвэрлэж, нэгийг дутуу шийдвэрлэсэн гэж дүгнэсэн байна.

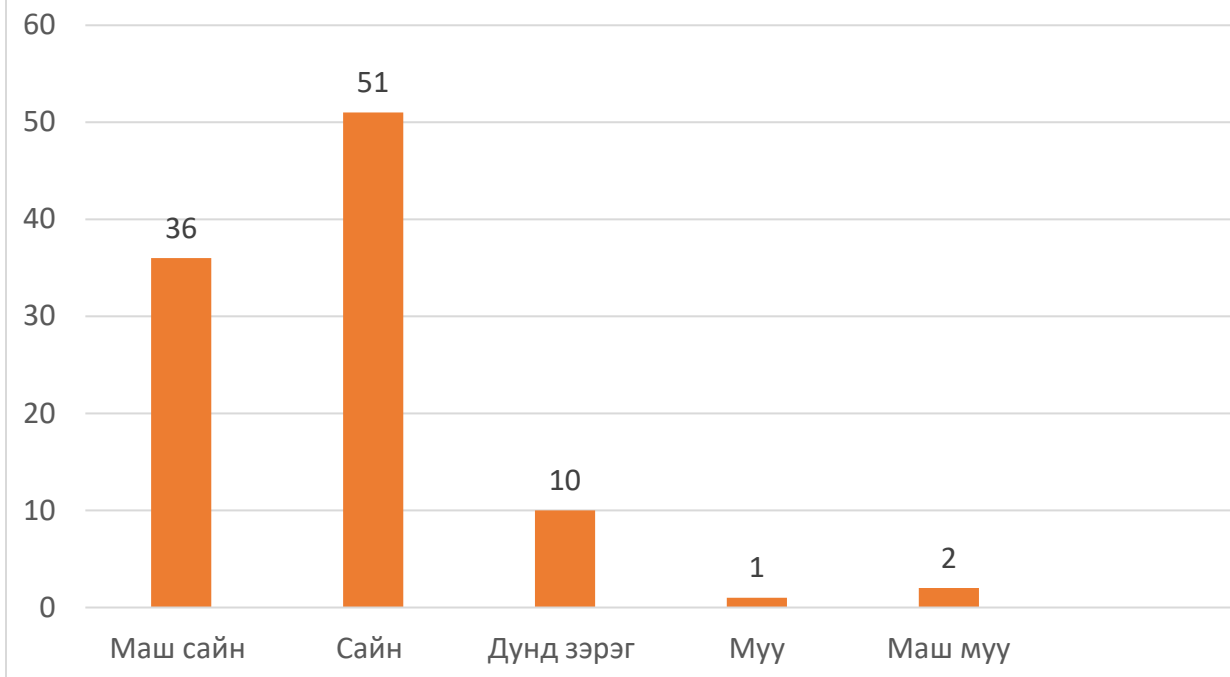
30. Эмнэлэгт хэвтсэнээс хойш Таны биеийн байдал өөрчлөгдсөн үү?



Үр дүн:

- Үйлүүлэгчдийн биеийн байдал эмнэлэгт хэвтэснээс хойш 18% нь бүрэн эдгэрсэн, 70% нь сайжирсан, 11% нь хэвэндээ, 1% дордсон гэсэн байна.

31. Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд Танд үзүүлж буй тусламж, үйлчилгээнд
Та хэр сэтгэл хангалуун байгаа вэ?



Үр дүн:

- Үйлчлүүлэгчдийн эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд үзүүлж буй тусламж, үйлчилгээнд сэтгэл хангамжийг 36% нь маш сайн, 51% нь сайн, 10% нь дунд зэрэг, 1% муу, 2% нь маш муу гэж үнэлсэн байна.

32. Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой нэмж хэлэх санал, хүсэлт, талархал

1. Зарим нэг сувилагчийн зан ааш доголдолтой.
2. Сувилагч нартай ер нь их цаг уулздаг болохоор ааш занг засах анхаарал хандуулах сахиуруудад байх нөхцөлийг сайжруулах
3. Харилцааг сайжруулах, 00 өрөөний агааржуулах сэнстэй байх, цонхтой болгох, өвчтөнүүд их тамхи татаж байгааг болиулж арга хэмжээ авахбүр арай дэндүү татаж байна. Гадаа гудамжинд байгаа юм шиг татаж байна.
4. Агааржуулалт хангалтгүй. 00 бие засах газар хангалтгүй. Тамхи татах өрөөтэй байх. 00-д тамхи татхаар үнэр нь шингээд байна.
5. Сувилагчийн зан ааш дутагдалтай.
6. Эмч сувилагч ялангуяа сувилагч нар сахиурыг өвчтөнөө яаж асрах тал дээр зөвлөгөө өгөх. Тэгэхгүй байж загинаад байдаг.
7. Сахиурын унтах асуудал хүнд байна.
8. Өвчтөнд үйлчилгээ сайн байгаа
9. Хүлээн авах болон бусад тасгийн сувилагч нар маш харьцаа муутай.
10. 00-д тамхи татаад байдаг асуудлыг шийдмээр байна. Эмчлүүлэгч сахиурт хатуу анхааруулга өгөх
11. Сувилагч нар ачаалал ихтэй цагийн тариагаа цагтаа хийдэггүй. Юм хэлэхээр бид нар ажлаа дуусч байж дараа нь очно гэх мэт
12. Сувилагч нар маш сайн ажилладаг
13. Шал хэтэрхий их усархаг байна өвчтөн хальтарч унах эрсдэлтэй байна.
14. Үйлчилгээ маш сайн байна.
15. Хүмүүсээ хүнд хөнгөнөөр нь тусдаа ангилж байх
16. Баярлаж талархсанаа илэрхийлэе. Эмнэлгийн хамт олон маш их баярлалаа
17. Сувилагч нарын харилцаа хандлага маш муу
18. Хэвтэх ор хэрэгсэл маш муудсан солих шаардлагатай. Тогтворгүй дугуй нь муудсан эвдэрхий, гэмтэлтэй хүмүүс сууж хэвтэхэд өмхөрдөг, эмнэлэгт эргээд гэмтэл авах аюултай байна. Тэргэнцэр олдохгүй. Эвдэрхий хэдэн ширхэг. 00-н суултуур байхгүй. Хэцүү
19. НХГСТасгийн хамт олонд болон эмчдээ баярлалаа.
20. Маш сайн үйлчилгээтэй байсан. Сэтгэл хангалуун байна.
21. Үзлэг зөвлөгөөгөө сайжруулах
22. Сахиурыг байн байн ПСР-ийн шинжилгээ 25000-р өгүүлэх нь зохимжгүй байна.
23. Маш сайн өвчтөнгийн оношийг тайлбарладаг байх
24. Эмчилгээ тогтмол бус 3-өдөр өөр өөр эмчилгээ хийсэн
25. 00-н асуудал хүнд
26. Өрөө тасалгааны хана, шүүгээ цонх орны доогуур цэвэрлдэггүй. 00-н өрөөг олон өвчтөнтэй тул ойр ойрхон цэвэрлэж баймаар байна.
27. 00-н өрөөний зохион байгуулалт маш муу суултуур эвдэрхий. 00-д анхаарал хандуулах. Орч гарч байгаа хүмүүст анхаарал хандуулах. Эргэлтийн асуудал муу
28. 00 бохир асрагч сувилагч муу
29. Сахиурын амрах асуудлыг шийдвэрлэх