



ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

MNS ISO 9001:2016


/ 2024 оны 01 – 04 сар хүртэлх/

/Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба/

2024 он I улирал





Баримт бичгийн нэр: ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН 2024		 Нийт хуудас:43
Гадна тушаал: “Эрүүл мэндийн үйлчилгээнд тавигдах шаардлага” MNS 7014:2023	Дотно тушаал:	
Хамрах хүрээ: ГССҮТ-р үйлчлүүлэгчид	Хариуцах тасаг, нэгж: ЭМТҮЧАБАлба	
Хянасан: ЭМТҮЧАБА /Б.Бат-Оргил/	Боловсруулсан: ЭМТҮЧАБА /Э.Золбоо/	

АГУУЛГА	Хуудас
Графикан мэдээллийн жагсаалт	3
Хүснэгтэн мэдээллийн жагсаалт	4
Судалгааны танилцуулга	5-6
Судалгааны аргачлал	7-11
2.1 Судалгааны мэдээлэл цуглуулах хэрэгслүүд	7
2.2 Судалгааны нэгж	7
2.3 Судалгааг хэмжих аргууд	8-11
Нэг. Ерөнхий асуумж	12
Хоёр. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл	13-17
Гурав. Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал	18-21
Дөрөв. Байгууллагын соёл	22-26
Тав. Тэгш байдал, ашиг сонирхол	27-30
Зургаа. 2022-2023 оны ерөнхий сэтгэл ханамж	31-33
Долоо. Санал, хүсэлт	34-36
Найм. Дүгнэлт, хэлэлцүүлэг	37-38
Ес. Зөвлөмж	38
Арав. Сайжруулалт	38-40
Арван нэг. Ном зүй	40
Хавсралт: Сэтгэл ханамжийн судалгааны асуултын хэлбэрүүд	41-43



ХҮСНЭГТЭН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ



Хүснэгтийн №	Агуулга	Хуудас
Хүснэгт 1	N утга буюу 2023 оны үйлчлүүлэгчдийн нийт тоон үзүүлэлт	9
Хүснэгт 2	Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын үнэлгээ /Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд/	13
Хүснэгт 3	Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултад ирсэн хэсгээс	14
Хүснэгт 4	Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл /Амбулаторийн тасаг/	15
Хүснэгт 5	Амбулаторийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултад ирсэн хэсгээс	16
Хүснэгт 6	Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл- /Яаралтай тусламжийн тасаг/	17
Хүснэгт 7	Яаралтай тусламжийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултад ирсэн хэсгээс	18
Хүснэгт 8	Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын ерөнхий үнэлгээ	19
Хүснэгт 9	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал /Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд/	20
Хүснэгт 10	Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс	21
Хүснэгт 11	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал /Амбулаторийн тасаг/	22
Хүснэгт 12	Амбулаторийн тасгийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс	23
Хүснэгт 13	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал /Яаралтай тусламжийн тасаг/	24
Хүснэгт 14	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын ерөнхий үнэлгээ	25
Хүснэгт 15	Байгууллагын соёл - Хэвтэн эмчлүүлэх тасаг	26
Хүснэгт 16	Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын байгууллагын соёл асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс	27-28
Хүснэгт 17	Байгууллагын соёл - Амбулаторийн тасаг	29
Хүснэгт 18	Байгууллагын соёл – Яаралтай тусламжийн тасаг	30-31
Хүснэгт 19	Байгууллагын соёл асуултын ерөнхий үнэлгээ	32
Хүснэгт 20	Тэгш байдал ашиг сонирхол - Хэвтэн эмчлүүлэх тасаг	33
Хүснэгт 21	Тэгш байдал ашиг сонирхол - Амбулаторийн тасаг	35
Хүснэгт 22	Тэгш байдал ашиг сонирхол – Яаралтай тусламжийн тасаг	37
Хүснэгт 23	Тэгш байдал ашиг сонирхол асуултын ерөнхий үнэлгээ	38
Хүснэгт 24	Ерөнхий сэтгэл ханамжийн судалгааны тоон үзүүлэлт	39
Хүснэгт 25	Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ /2024.01-05/	40

**ГРАФИКАН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ**

Хүснэгтийн №	Агуулга	Хуудас
График 1	2019-2024 он 05 сар хүртэлх СХС хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо	6
График 2	Түүврийн тоог тооцох Р утга буюу 2023 оны суурь түвшин	8
График 3	N утга буюу 2023 оны үйлчлүүлэгчдийн нийт тоон үзүүлэлт	9
График 4	Хүйсийн харьцаа	12
График 5	Насны харьцаа	12
График 6	Судалгаанд хамрагдсан 3 нэгжийн тоон үзүүлэлт	12
График 7	Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын үнэлгээ /Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд/	13
График 8	Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын үнэлгээ /Амбулаторийн тасаг/	15
График 9	Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын үнэлгээ /Яаралтай тусламжийн тасаг/	17
График 10	Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл асуултын ерөнхий үнэлгээ	19
График 11	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал /Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд/	20
График 12	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал /Амбулаторийн тасаг/	22
График 13	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал /Яаралтай тусламжийн тасаг/	24
График 14	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын ерөнхий үнэлгээ	25
График 15	Байгууллагын соёл - Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд	26
График 16	Байгууллагын соёл - Амбулаторийн тасаг	28
График 17	Байгууллагын соёл – Яаралтай тусламжийн тасаг	30
График 18	Байгууллагын соёл асуултын ерөнхий үнэлгээ	32
График 19	Тэгш байдал, ашиг сонирхол - Хэвтэн эмчлүүлэх тасаг	33
График 20	Тэгш байдал, ашиг сонирхол - Амбулаторийн тасаг	35
График 21	Тэгш байдал, ашиг сонирхол – Яаралтай тусламжийн тасаг	36
График 22	Тэгш байдал, ашиг сонирхол асуултын ерөнхий үнэлгээ	38
График 23	2024.01-05 сар хүртэлх Үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамж	40
График 24	2024.01-05 сар хүртэлх Үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамж	41



СУДАЛГААНЫ ТАНИЛЦУУЛГА



- Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж нь үйлчилгээний чанарыг илтгэх чухал шалгуур үзүүлэлтийн нэг бөгөөд ГССҮТ-н үйл ажиллагааны чиглэлийн хүрээнд үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчийн өгсөн үнэлгээг өөрийн салбарын онцлогт тохируулан нэгдсэн аргачлал, асуулгаар судлах замаар үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх нотолгоонд тулгуурласан төлөвлөлт хийн, дүгнэн, цаашид сайжруулах шаардлагатай хүчин зүйлсийг илрүүлэхэд ашигладаг.
- Үйлчлүүлэгч чухам юуг хүсэж байгааг асуумж судалгаагаар илрүүлж, мэдээлэх боломжтой. Ингэснээр үйлчлүүлэгчийн хүсэл шаардлагад нийцсэн үйлчилгээг үзүүлэхэд дэмжлэг болдог
- Тиймээс ГССҮТ-р үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох, үйлчлүүлэгчдийн хандлагыг тандан судлах, дүн шинжилгээ хийх, цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйл ажиллагааг тодорхойлох зорилгоор сэтгэл ханамжийн судалгааг бүхий л хэлбэрээр тогтмол авч байна
- Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжид хамгийн их хамааралтай хүчин зүйлс нь нэгдүгээрт, үйлчилгээгээ бүрэн авч чадсан эсэх, хоёрдугаарт үйлчлүүлж буй байгууллагын гадаад, дотоод орчны байдал.
- Эрүүл мэндийн үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байх эсэх нь хэрэглэгчийн шинж чанар, аж байдал, тэдний ханамжаа дээд зэргээр ихэсгэх гэсэн эрмэлзлээс мөн ихээхэн хамаардаг
- Тийм ч учраас сэтгэл ханамжийн судалгааг авч дүн шинжилгээ хийх нь эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад хэрэгтэй, чухал мэдээлэл өгдгөөрөө өндөр ач холбогдолтой билээ.
- **“Эрүүл мэндийн үйлчилгээнд тавигдах шаардлага” MNS 7014:2023** стандартад заагдсан аргачлалын дагуу судалгаа хийж, үр дүнгийн тайланг ГССҮТ-н удирдлага болон ЭМЯ-нд хүргүүлдэг билээ.
- **“Эрүүл мэндийн үйлчилгээнд тавигдах шаардлага” MNS 7014:2023** стандартыг үндэслэн 2024 онд цахим мэдээллийн суваг, QR код <https://docs.google.com>, хэвлэмэл хуудас бусад бүхий л хэлбэрийг ашиглан түүврийн дагуу хэвтэн эмчлүүлэх 8 тасгийн 106 үйлчлүүлэгч, амбулаторийн 26, яаралтай тусламжийн 31 **нийт 163** үйлчлүүлэгчээс сэтгэл ханамжийн судалгаа” авав.



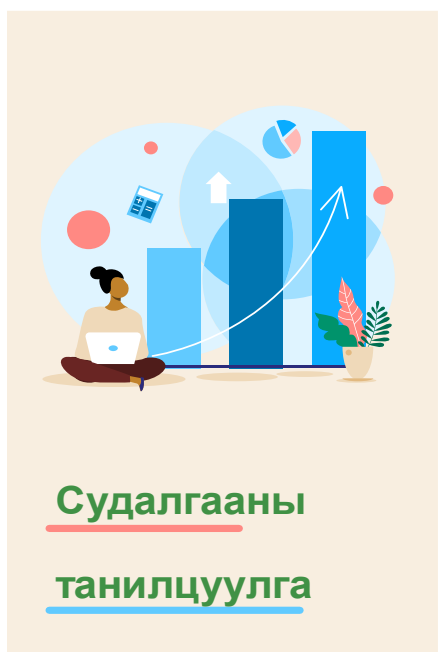
1.1 СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ

ГССҮТ-р үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох, үйлчлүүлэгчдийн хандлагыг тандан судлах, дүн шинжилгээ хийх, цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйл ажиллагааг тодорхойлох зорилгоор сэтгэл ханамжийн судалгааг бүхий л хэлбэрээр тогтмол авч байна

График 1. 2019-2024 оны 05 сар хүртэлх судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо



Он	Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо
2019	82
2021	91
2022	190
2023	609
2024 оны 05 сар	163



СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО

ГССҮТ-р үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид тулгуурлан эмчилгээ үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, удирдлага, бодлого боловсруулагч нарыг мэдээллээр хангах, зохион байгуулалтыг оновчтой болгоход нотолгоогоор ашиглах.

ЗОРИЛТ

- ГССҮТ-р үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлсийг илрүүлэх
- Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох
- Судалгааны үр дүнд үндэслэн үйлчилгээг сайжруулах, цаашид авах арга хэмжээний санал, зөвлөмжийг боловсруулах

ХАМРАХ ХҮРЭЭ

ГССҮТ-р үйлчлүүлж буй өвчтөн болон түүний ар гэр, асран хамгаалагчийн хүрээнд

ХУГАЦАА

2024 оны 01 - 05 сар хүртэл

СУДАЛГААНЫ ТӨРӨЛ

Тоон судалгаа

СУДАЛГААНЫ АРГА

- CAWI /computer assisted web interview/
- Qr code
- Цаасан судалгаа



СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ



“Эрүүл мэндийн үйлчилгээнд тавигдах шаардлага” MNS 7014:2023 стандартыг үндэслэн 2024 оны 05 сар хүртэлх үйлчлүүлэгчийн /163/ сэтгэл ханамжийн судалгааг хэвтэн эмчлүүлэгчийн 106, амбулаторийн 26, яаралтай тусламжийн 31 үйлчлүүлэгчээс тусгайлан боловсруулсан асуумжийн дагуу, дараах мэдээлэл цуглуулах хэрэгслүүдийг ашиглан авч, өгөгдлийг статистик тооцооллын аргаар боловсруулалт хийв.

2.1 СУДАЛГААНЫ МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАХ ХЭРЭГСЛҮҮД




PSR -POST SERVICE RESEARCH
Үйлчилгээний дараа газар дээр нь авах судалгаа



CATI / COMPUTER ASSISTED TELEPHONE INTERVIEW /
Телефон утсаар мэдээлэл цуглуулах



CAPI /COMPUTER ASSISTED PERSONAL INTERVIEW/
Самбар, баннер, шторк



CAWI /COMPUTER ASSISTED WEB INTERVIEW/
Интернэтэд вэб/-д суурилсан онлайнгаар мэдээлэл цуглуулах арга.Google doc ашиглан Qr хэлбэрээр
<https://forms.gle/NfXKW4dW2W5SNNbz7>



ЦААСАН СУДАЛГАА
Цаасан судалгаа

Судалгааны мэдээлэл цуглуулах хэрэгслүүд

2.2 СУДАЛГААНЫ НЭГЖ

1. Амбулаторийн тасаг
2. Хэвтэн эмчлүүлэх 8 тасаг
3. Яаралтай тусламжийн тасгийн үйлчлүүлэгчид



2.3 СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААГ ХЭМЖИХ АРГУУД

А. Сэтгэл ханамжийн судалгааны түүврийн тоог тооцох - ЭМС-н 2021 оны 09 сарын 15-ны А/578 “Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны аргачлал батлах тухай” тушаалын 4.3 дахь заалтан дахь томъёог үндэслэн тооцсон болно

$$\text{Түүврийн хэмжээ} = \frac{\frac{z^2 * p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 * p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

$z = 1.96$ (95% итгэх хязгаарт харгалзах z оноо)

$e = 0.05$ (Алдааны хязгаар)

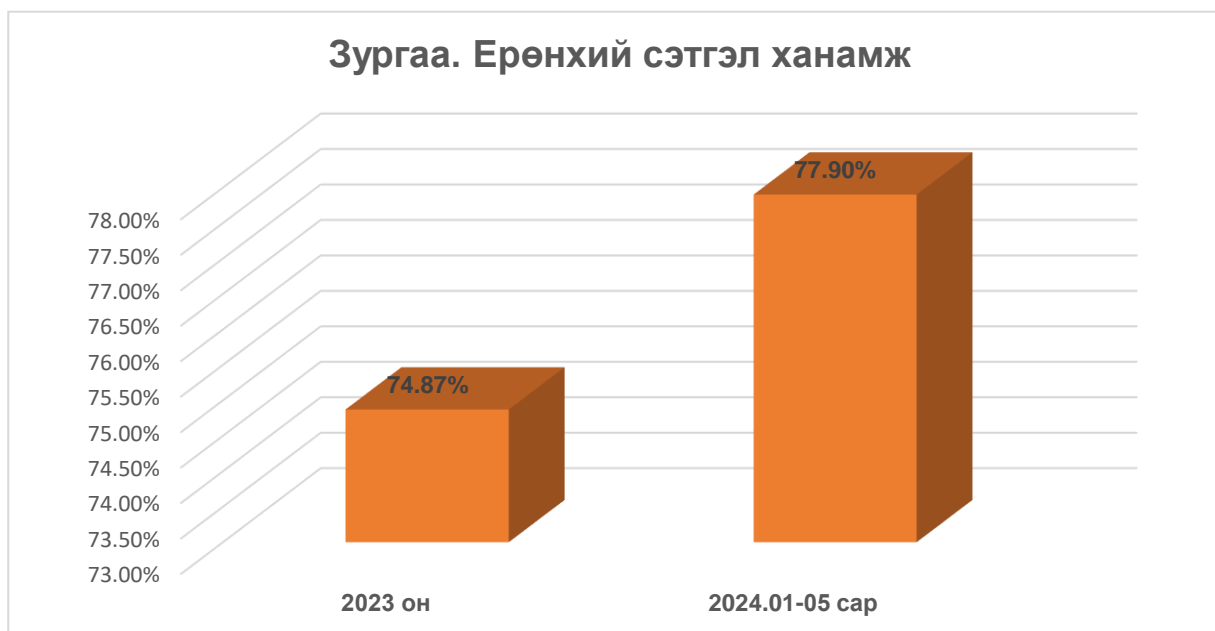
p = Сэтгэл ханамжийн суурь түвшин

N = Нийт хэвтэн эмчлүүлэгчдийн эсхүл амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн тоо

$$= \frac{\frac{1.96^2 * p(1-p)}{0.05^2}}{1 + \left(\frac{1.96^2 * p(1-p)}{0.05^2 N}\right)}$$

- **P утга буюу суурь түвшин** - 2023 оны Сэтгэл ханамжийн суурь түвшин 73%

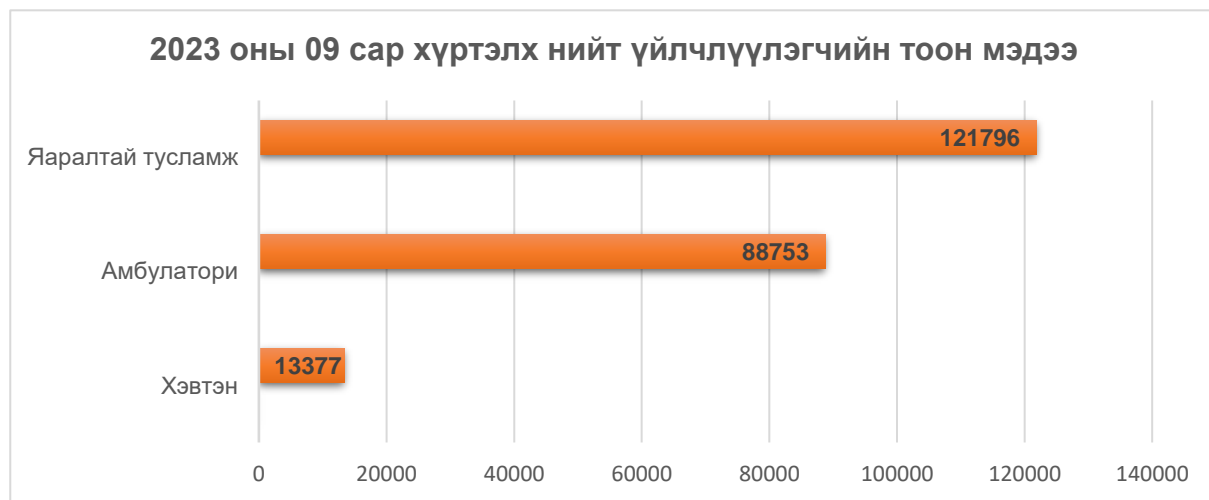
График 2. Түүврийн тоог тооцох P утга буюу 2023 оны суурь түвшин





- **N утга буюу нэг тасгийн нийт хэвтэн эмчлүүлэгчдийн тоо** - Тус гурван нэгжийн хүрээнд түүврийн тоог тогтооходоо тухайн эмнэлгийн 2023 оны 09 сар хүртэлх үйлчлүүлэгчдийн нийт тоо тус бүрийг эх олонлогоор авлаа

График 3. N утга буюу 2023 оны 09 сар хүртэлх үйлчлүүлэгчдийн нийт тоон үзүүлэлт



- **Томъёоны дагуу тооцсон 2024 оны түүврийн тоон дүн**

Сэтгэл ханамжийн судалгааны түүврийн тоог тооцоходоо ЭМС-н 2021 оны 09 сарын 15-ны А/578 “Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны аргачлал батлах тухай” тушаалын 4.3 дахь заалтан дахь томъёоны дагуу тооцсон 2024 оны түүврийн тоо

Хүснэгт 1: N утга буюу 2023 оны 09 сар хүртэлх үйлчлүүлэгчдийн нийт тоон үзүүлэлт

Хамрагдсан хүрээ	Орны тоо	2023 онд үйлчлүүлсэн хүний тоо	1 өдрийн үйлчлүүлэгчийн дундаж тоо	Түүврийн тоо буюу судалгаанд хамрагдсан байх ёстой үйлчлүүлэгчийн тоо	2024.05 сар хүртэлх
Хэвтэн эмчлүүлэх тасаг	400	13 377	47	309	106
Амбулаторийн үйлчлүүлэгчид	*	88 753	318	316	26
Яаралтай тусламж	*	121 796	436	316	31
Нийт		223 926	801	941	163



Түүврийн тооноос үзэхэд 2024 онд нийт 941 үйлчлүүлэгчээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авсан байх ёстой гэсэн тоон дүн гарсан. **ЭМТҮЧАБА-с 2024 оны 01-05 сар хүртэл 163 үйлчлүүлэгчээс сэтгэл ханамжийн судалгааг авав.** Улирал бүр сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан гардагтай холбоотой 1 улиралд 163-н үйлчлүүлэгчийг судалгаанд хамруулан судалгааг үнэлэн гаргасан тайлан болно.

В. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээг тооцох - Олон улсад ашиглагддаг эдгээр 3 аргаас CSAT /Customer Satisfaction score/ аргыг түлхүү ашиглан ерөнхий сэтгэл ханамжийг үнэлсэн



- **CSAT /Customer Satisfaction score/ аргын томъёо**



1 БҮЛЭГ 2

Хэмжих CSAT (Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа)

Маш их сэтгэл ханамжгүй (Муу)



Маш их сэтгэл ханамжтай (Маш сайн)

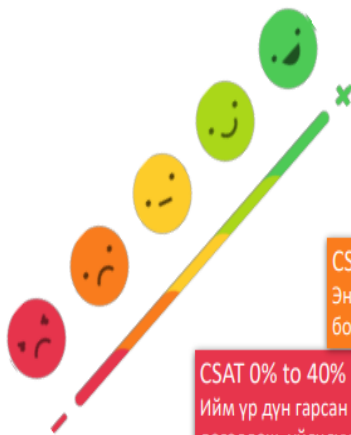
$$CSAT = \frac{\text{СУДАЛГААНЫ 4 БОЛОН 5 ҮНЭЛГЭЭГ ӨГСӨН СЭТГЭЛ ХАНАМЖТАЙ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ТОО}}{\text{СУДАЛГАА БӨГЛӨСӨН НИЙТ ТОО}} \times 100$$

[CSAT Calculator | Free Online CSAT Calculator \(npscalculator.com\)](https://npscalculator.com)

- CSAT /Customer Satisfaction score/ аргын үнэлгээ, дүгнэлт

1 БҮЛЭГ 2

Хэмжих CSAT (Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа)



CSAT 80% дээш бол:
Баяр хүргэе. Танай үйлчлүүлэгчдийн ихэнхи хувьд нь танай үйлчилгээний туршлага таалагддаг юм байна.

CSAT 60% to 80%
Энэ оноо тухайн салбарынхаа хэмжээнд зохих хэмжээнд хэвийн бөгөөд стандартыг биелүүлэхүйц гэж үздэг.

CSAT 40% to 60%
Энэ бол сайжруулах шаардлагатай гэсэн үг ба үүний тулд төлөвлөгөө боловсруулсан байх хэрэгтэй.

CSAT 0% to 40%
Ийм үр дүн гарсан бол танай үйлчилгээний туршлага олон талаараа доголдож, үйлчлүүлэгчид таалагдахгүй байна.



НЭГ. ЕРӨНХИЙ АСУУМЖ



1.1 Хүйсийн харьцаа:

Судалгаанд 98 буюу 60% нь эрэгтэй, 65 буюу 40% нь эмэгтэй үйлчлүүлэгчид хамрагдсан байна

График 4: Хүйсийн харьцаа

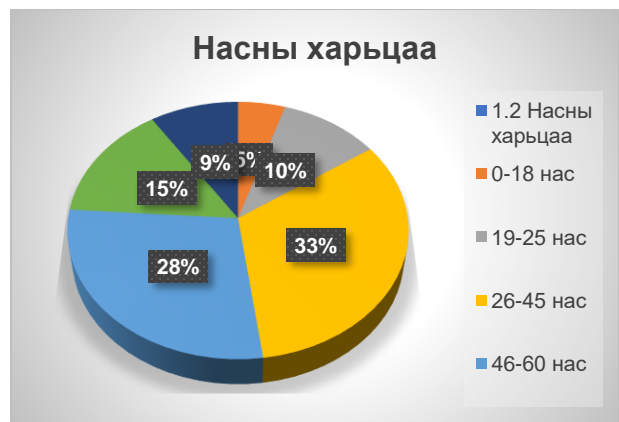


Тоон үзүүлэлтээс харахад 98 буюу 60% нь эрэгтэйчүүд түлхүү хамрагдсан байна

1.2 Насны харьцаа

0-18 нас	8 буюу 5 %
19-25 нас	17 буюу 10%
26-45 нас	53 буюу 33 %
46-60 нас	46 буюу 28 %
60-с дээш	24 буюу 15 %
Бөглөөгүй	15 буюу 9 %

График 5: Насны харьцаа



Тоон үзүүлэлтээс харахад 26-45 болон 46-60 насны үйлчлүүлэгчид түлхүү судалгаанд хамрагдсан байна

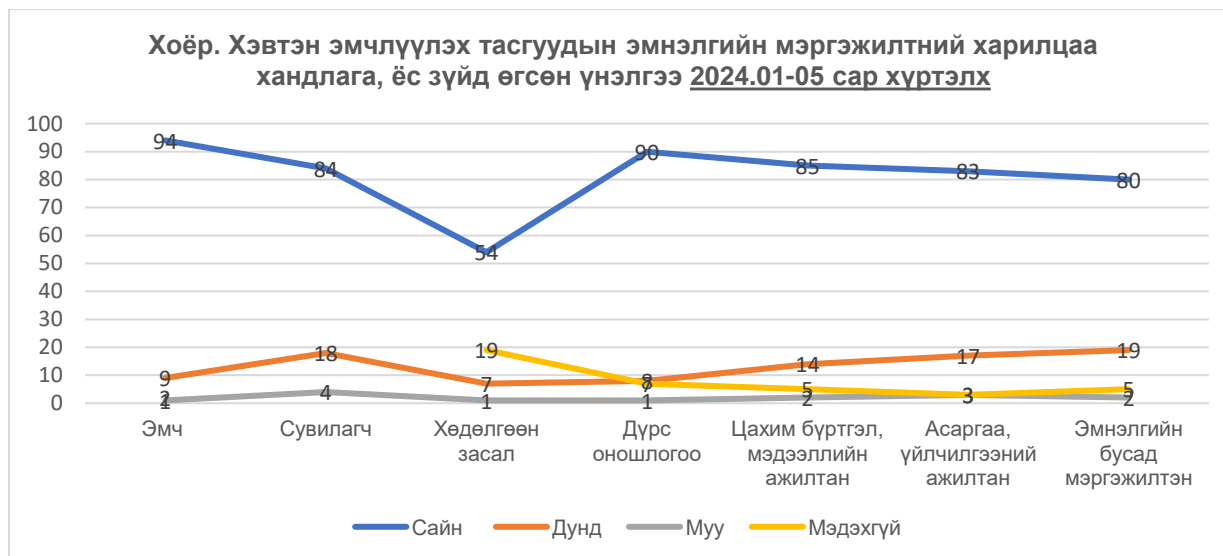
1.3 Судалгаанд хамрагдсан нэгжийн тоон үзүүлэлт

График 6: Судалгаанд хамрагдсан 3 нэгжийн тоон үзүүлэлт





ХОЁР. ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ

**2.1 Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын үнэлгээ**
/Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд 2024.01-05 сар хүртэлх/**График 7. ХЭТ-н эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээ****Хүснэгт 2. Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээ /Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд 2024.01-05 сар хүртэлх/**

№	Ажилтан	Сайн	Дунд	Муу	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь	2023 он 1-11 сар
2.1	Эмч	94	9	1	2	106	88.6%↑	85%
2.2	Сувилагч	84	18	4	0	106	79.2%↑	78.3%
2.3	СЗЭТ	54	7	1	19	81	66.6%	/-/
2.4	Дүрс оношилгоо	90	8	1	7	106	84.9%↑	82.8%
2.5	Цахим бүртгэл, мэдээллийн ажилтан	85	14	2	5	106	80.1%↑	73.7%
2.6	Асаргаа, үйлчилгээний ажилтан	83	17	3	3	106	78.3%↑	76.6%
2.7	Эмнэлгийн бусад мэргэжилтэн	80	19	2	5	106	75.4%↑	65%
	Нийт						79.0%↑	76.9%

2024.01-05 сар хүртэлх Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **79.0%↑ /2023 он 76.9 %/** үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **2.1%↑** өссөн үнэлгээтэй гарсан байна



Тус асуулттай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэгдсэн хэсгүүдээс дурдахад:

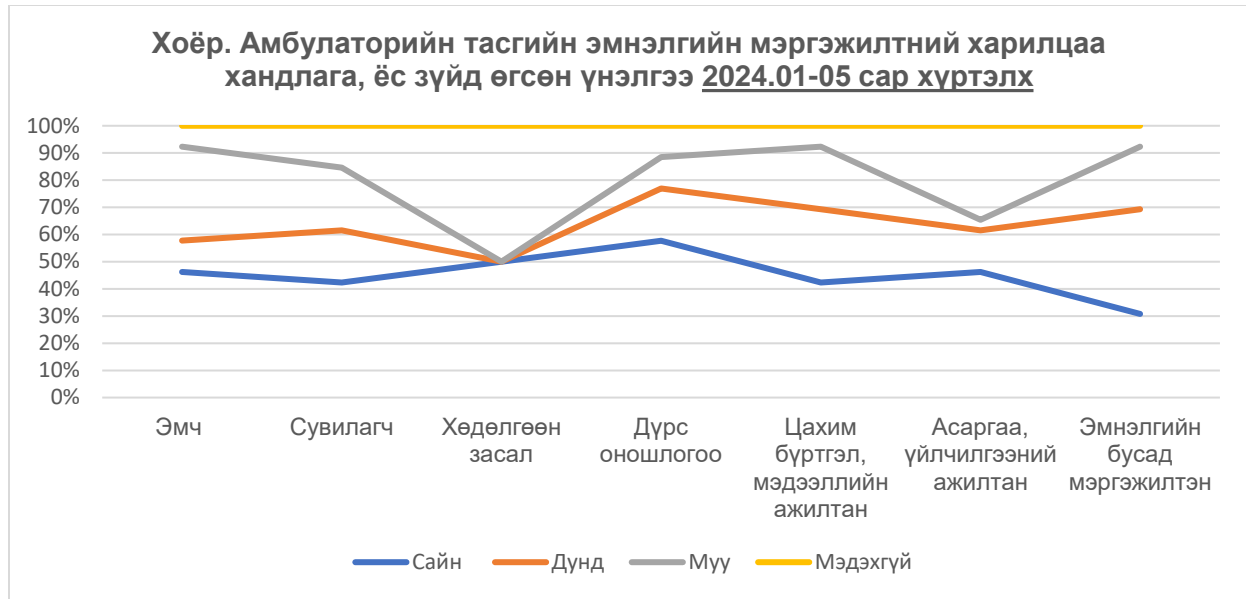
Хүснэгт 3. Хэвтэн эмчлүүлэх тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултад ирсэн хэсгээс

Дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэсэн хариултауд
Өвчин намдаах эм хийлгэхийг хүсэхэд нилээн хугацаа шаардана, стресс ихтэй харьцана
Сувилагч нар мэдээлэл өгөхдөө эелдэг баймаар байна
Сувилагч нар харилцаа муу
Зарим сувилагч нар арай л ширүүн байна
Зарим сувилагчийн харилцаа хандлага муу
Постны сувилагч нар заавар, зөвлөгөө чиглэлээ бухимдалгүй өгөх хэрэгтэй байна
Зарим асрагч, сувилагч нарын харьцаанд маш их анхаарах.
Booltndo or gej heleegui bijj or gej zarlsn bh ystoi zarlaagui bsn ch uuru irj orh ystoi geed yuc mdhgui bhd zaginah yumaa. Zaginah don tustsan bga bishde botsrtsn bn gj albdj, durtai durgu l ajla hiih yum. tsalin tiim бага bdg yumu gemeer
Лабораторийн хариу нь гарч ирдэггүй. Эмч нь ирж үздэггүй. Өөр ингээд байна, тэгээд байна гэж араас нь гүйдэг. Тэгээд ямар нэгэн тодорхой зүйлгүй, ямар бактерийн улмаас ямар эмчилгээ хийлгээд, хэзээ ямар үр дүнд хүрэх нь тодорхойгүй.
Эмч нь загинаж харьцдаг
Боловсон хүчний хандлагыг өөрчлөх. Би төвтэй эмч нараа сэтгэлгээг нь өөрчлөх.
Hariltsaa handlg deere anhaarmaar yum huuhdin tasgiihan ter dayaara aytaihn haritsj bga emc yurduusu c alga uilclegc narn hurtl
Hariltsaan deere jhn anhaarmaar yum huuhdin tasag bijj aytaihnc haritschihgui zvgeer heleed ugch yumn deer zandrj albdj uurlj helh yum arai
Байгууллагын ажилтнуудын ёс зүй маш доогуур. Мэргэжлийн нэр хүндээ өргөдөггүй, зүгээр л ял мэт хийдэг.
Хүндэтгэлтэй, асууж байгаа асуултанд хариуцлагатай байх
Хүн өвдөж байгаа, дээр нь ямар ч тодорхойгүй байхаар тодруулах хэрэг гардаг. Асуухаар цааргалж уурладаг.
Noil oruulad uguuch geheer zaginaj noilc oruulcihgui noild hedhn minut suuwu gu yu zaginad gargcihin shal sonin
Харилцааны асуудал
Үйлчлүүлэгчтэй эелдэг хандаж, ойлгомжтой хариулт өгч баймаар байна
Дээрэнгүй ханддаг. Тус эмнэлгээс өөр хандах газаргүй болохоор яасан ч яах вэ гэсэн байдлаар ханддаг.
Загнасан тушаасан хандлагатай баймааргүй байна
Харилцааны сургалтанд хамруулж байвал зүгээр
Цахим бүртгэл дээр тайлбарлагч 1 хүн гаргавал
Хэт загинах юм аа
Хүмүүсээ харилцааны сургалтанд суулгавал
Асрагч нарын харилцаа маш муу
Асаргаа үйлчилгээний ажилчдын ааш нь муухай



2.2 Амбулаторийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын үнэлгээ /2024.01-05 сар хүртэлх/

График 8. Амбулаторийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээ



Хүснэгт 4. Амбулаторийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээ /2024.01-05 сар хүртэлх/

№	Ажилтан	Сайн	Дунд	Муу	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь	2023 он 1-11 сар
2.1	Эмч	12	3	9	2	26	46.1%↓	83%
2.2	Сувилагч	11	5	6	4	26	42.3%↓	72%
2.3	Хөдөлгөөн засал	2	0	0	2	4	50%	/-/
2.4	Дүрс оношилгоо	15	5	3	3	26	57.6%↓	67%
2.5	Цахим бүртгэл, мэдээллийн ажилтан	11	7	6	2	26	42.3%↓	66%
2.6	Асаргаа, үйлчилгээний ажилтан	12	4	1	9	26	46.1%↓	79%
2.7	Эмнэлгийн бусад мэргэжилтэн	8	10	6	2	26	30.7%↓	79%
	Нийт						45.0%↓	74.3%

2024.01-05 сар хүртэлх Амбулаторийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **45.0%↓ /2023 он 74.3% /** үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **29.3%↓-р буурсан** үзүүлэлттэй байна



Тус асуулттай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэгдсэн хариултуудаас дурдахад:

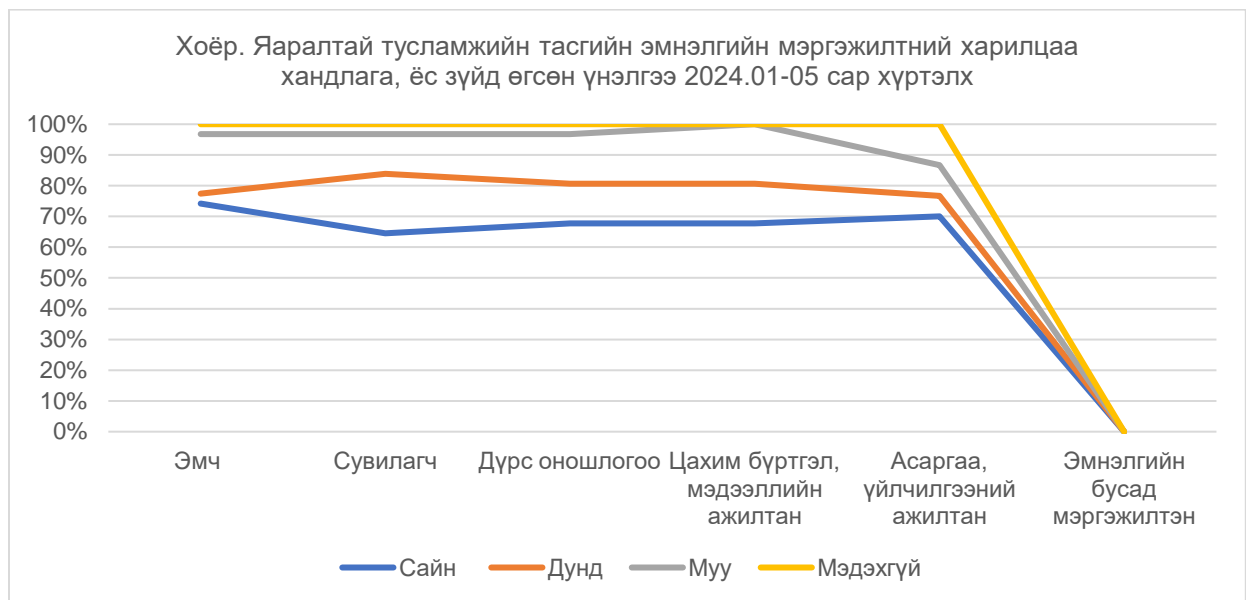
Хүснэгт 5. *Амбулаторийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс*

№	Дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэсэн хариултууд
1	Доод мөчдийн мэс заслын эрэгтэй эмчийн харилцаа маш муу байлаа, сэтгэл маш дундуур байна, өвчтөнтэйгөө уурлаж харилцсанд сэтгэл дундуур байна
2	Харилцаа асуудалтай, ууртай хүмүүс
3	Очер дарааллаараа ордоггүй. Танил талаараа ордог. Үйлчлүүлэгчтэй зүй бус харьцдаг.
4	Үүдэнд зогсож буй жижиг биетэй хөтөч харилцаа маш муу. Амбулаторийн карт зарж байна. За зарж болно. Шилжүүлэх гэхээр заавал бэлнээр авна гэх. Энэ балиар хөгжлийн хоцрогдолтой байж болохгүй ээ.
5	Үйлчилгээний ажилтан хоёр ресепшний зан харилцааг сайжруулах, эмч хүнийг загнах эрхгүй. Ажлын ачаалал, стрессээ гадагшлуулсан хүн бсан.
6	Ресепшн хайнга, маш ойлгомжгүй, эелдэг бус
7	Medeelliin ajiltan ymr ng toдорhoi hariult ugj chadahgui bsn?!
8	Харилцаа хандлагыг сайжруулахад анхаарах
9	Харилцаа хандлага , сандал
10	Харилцаа хандлага



2.3 Яаралтай тусламжийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээ 2024.01-05 сар хүртэлх

График 9. Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээ /Яаралтай тусламжийн тасаг 2024.01-05 сар хүртэлх/



Хүснэгт 6. Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээ /Яаралтай тусламжийн тасаг 2024.01-05 сар хүртэлх/

№	Ажилтан	Сайн	Дунд	Муу	Мэдэхгүй	Нийт	CSAT хувь	2023 он 1-12 сар
2.1	Эмч	23	1	6	1	31	74.1%↑	67%
2.2	Сувилагч	20	6	4	1	31	64.5%↓	71%
2.3	Дүрс оношилгоо	21	4	5	1	31	67.7%↑	65%
2.4	Цахим бүртгэл, мэдээллийн ажилтан	21	4	6	0	31	67.7%↑	65%
2.5	Асаргаа, үйлчилгээний ажилтан	21	2	3	4	30	67.7%↓	68%
2.6	Эмнэлгийн бусад мэргэжилтэн	-	-	-	-	-	-	81%
	Нийт						68.3%↓	69.5%

2024.01-05 сар хүртэлх Амбулаторийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **68.3%↓ /2023 он 69.5%/** үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **1.2%↓ -р** буурсан үзүүлэлттэй байна



Тус асуулттай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэгдсэн хариултуудаас дурдахад:

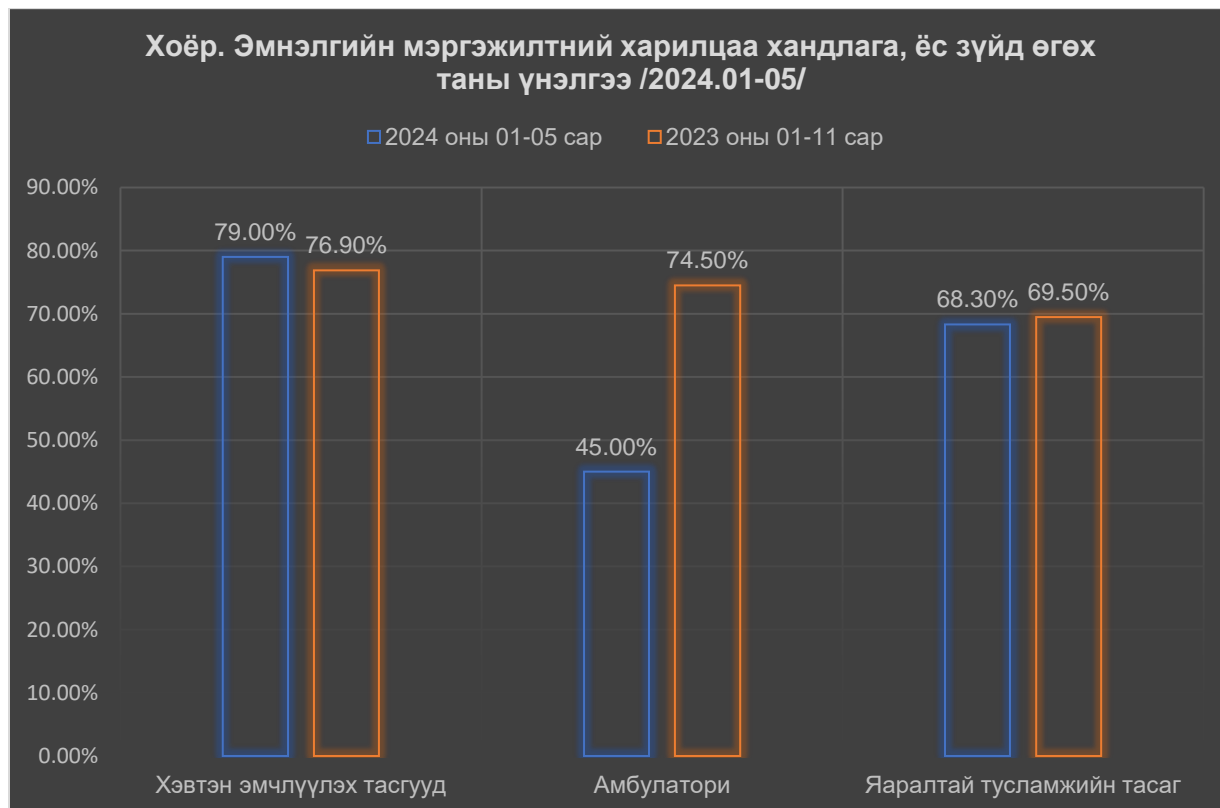
Хүснэгт 7. Яаралтай тусламжийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс

№	Дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэсэн хариултууд
1	Orchirlood orj chadahgui bol uzehguishu ge met
2	Baahan hvn yaaraltaigaar ircheed bhad 2 ungurch bhad tsaindaa orloo gd garaad ywidag. Ulawch awah gsen chin gadnaas aw gj hlsen. Jhn ene in deeree anhaarmaar bnaa
3	Үйлчлүүлэгчээ хүндэтгээд мэнд ч байхгүй бүдүүлэг байлаа
4	bvtgel udaan
5	Бүртгэлийн ажилтан харилцаа 0000 ямар харилцааны ур чадвар байхгүй
6	201; 202 үзлэгийн өрөөний эмч нар нь ирэхгүй удаж жирэмсэн хүн үзүүлэх гээд өвдөөд хүлээгээд байна гэхэд өнөөдөр бүх нийтийн амралтын өдөр бид нар хүн дууддаг хүн биш өөрөө дууд дуугүй хүлээ нтр хүний өмнөөс ажиллаад байна уу??? Энэ цахим бүртгэлийн ажилчидтай хариуцлага тооцож заавал хариу өгнө үү!!!
7	Бүртгэл, үзлэгийн Оочир дийлдэхгүй. Эмчийн харьцаа муу
8	Энэ хэдэн ангалзсан үүднийхээ цахим бүртгэлийн хэдэн эмэгтэйчүүдэд харилцааны сургалт орно уу. /Хэдий ууртай, ямар ч байж болно гэхдээ жирэмсэн, хүнд хэцүү хүмүүст ингэж ашилж болохгүй ээ/
9	Ямар харилцаагүй. Асрагч нар өөрийгөө танилцуулаад орж байвал хэн юу нь огт мэдэгдэхгүй
10	Нэг цэвэрлэгч маш сонин хандлагатай хүмүүстэй муухай харицдаг. Энд эмчлүүлж байгаа, асарч байгаа хүмүүс энд амрах гэж ирээгүй шүү дээ. Хүнээ хурдан эдгээгээд гарахыг маш их хүсэж байхад сонин хандлагатай хүмүүстэй харицаж байгааг анзаарч өнөө өглөө өрөөний цэвэрлэгээ хийх дээ хүртэл сонин характер гаргав.



2.4 ГССҮТ-н эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын Ерөнхий үнэлгээ /2024.01-05 сар хүртэлх/

График 10. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл асуултын ерөнхий үнэлгээ



Хүснэгт 8. Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын ерөнхий үнэлгээ /2024.01-05 сар хүртэлх/

	2024 оны 01-05 сар	2023 оны 01-11 сар
Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд	79.00%↑	76.90%
Амбулатори	45.00%↓	74.50%
Яаралтай тусламжийн тасаг	68.30%↓	69.50%
Нийт	64.1%↓	73.6%

2024 оны 01-05 сарын Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл асуултын ерөнхий үнэлгээ 64.1% /2023 он 73.6%/ - н үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 9.5%↓-р буурсан үзүүлэлттэй байна

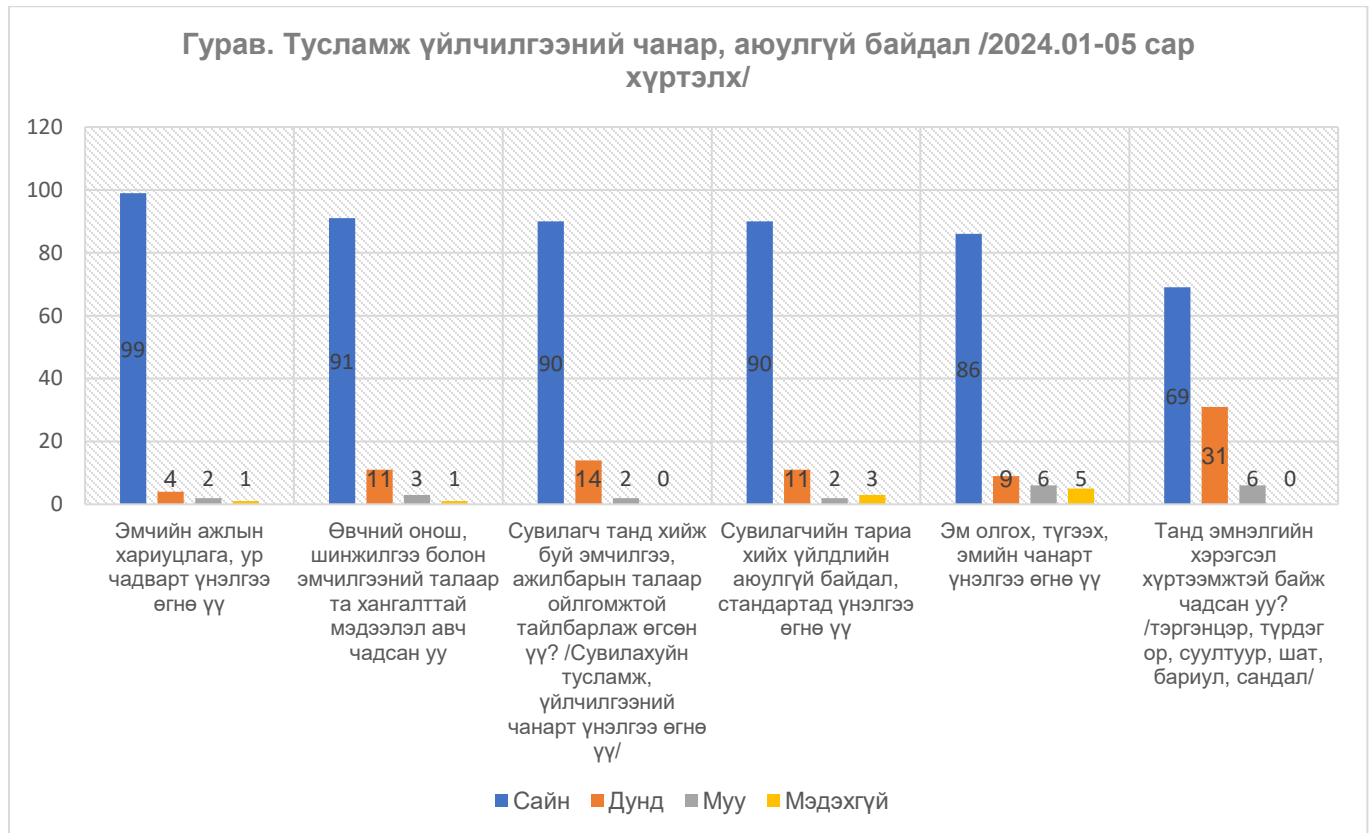


ГУРАВ. ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ



3.1 Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал /2024.01-05 сар хүртэлх/

График 11. Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал



Хүснэгт 9. Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал / Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд 2024.01-05/

№	Асуулт	Сайн	Дунд	Муу	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь	2023 он 1-12 сар
3.1	Эмчийн ажлын хариуцлага, ур чадварт үнэлгээ өгнө үү	99	4	2	1	106	93.30%↓	93.50%
3.2	Өвчний онош, шинжилгээ болон эмчилгээний талаар та хангалттай мэдээлэл авч чадсан уу	91	11	3	1	106	85.80%↓	89.30%
3.3	Сувилагч танд хийж буй эмчилгээ, ажилбарын талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү? /Сувилахуйн тусламж, үйлчилгээний чанарт үнэлгээ өгнө үү/	90	14	2	0	106	84.90%↑	78.60%



ГССҮТ - Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан 2024

3.4	Сувилагчийн тариа хийх үйлдлийн аюулгүй байдал, стандартад үнэлгээ өгнө үү	90	11	2	3	106	84.90% ↑	81.20%
3.5	Эм олгох, түгээх, эмийн чанарт үнэлгээ өгнө үү	86	9	6	5	106	81.10% ↓	83.40%
3.6	Танд эмнэлгийн хэрэгсэл хүртээмжтэй байж чадсан уу? /Тэргэнцэр, түрдэг ор, суултуур, шат, бариул, сандал г.м/	69	31	6		106	65% ↓	78.30%
Нийт							82.50% ↓	84%

2024.01-05 сар хүртэлх тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултанд өгсөн үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **82.50% /2023 он 84 %/** үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **1.5%-р** ↓ **буурсан** үнэлгээтэй байна

Тус асуулттай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар өгөх хэсэгт тэмдэглэгдсэн хариултуудаас товч дурдахад:

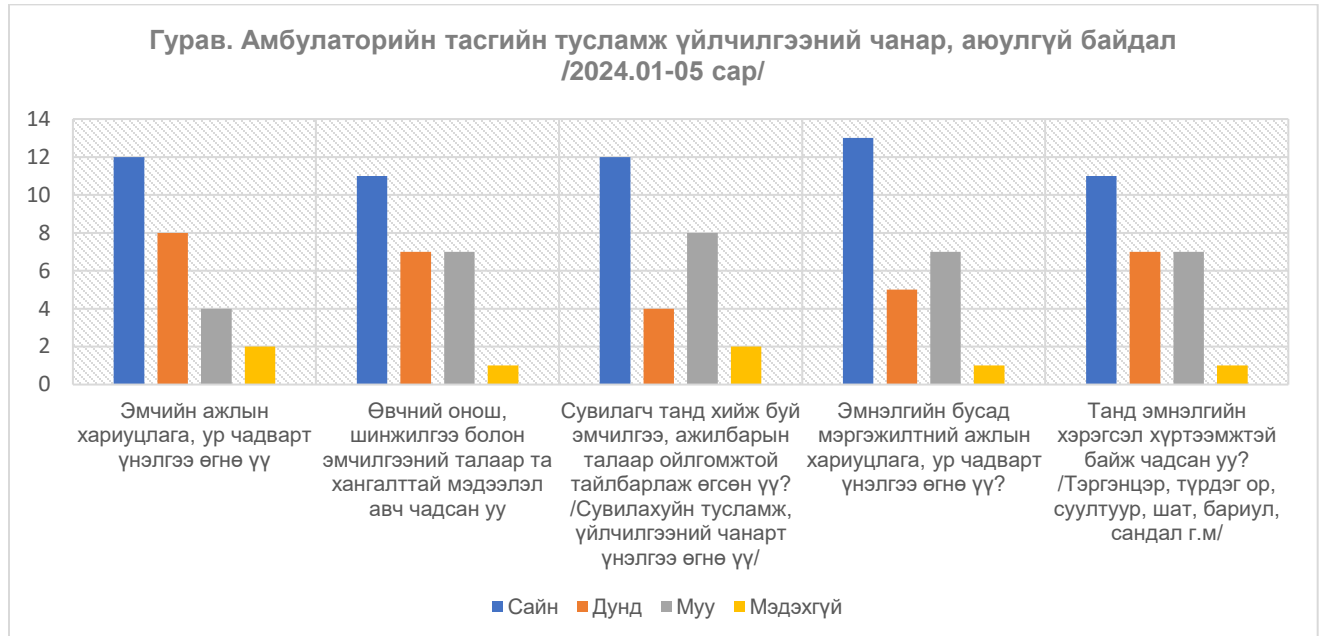
Хүснэгт 10. Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс

Дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэсэн хариултууд	
Эмнэлгийн хэрэгслийг шинэчлэх	
Тэргэнцрийн хүрэлцээ хангамжийг нэмэгдүүлэх нэн шаардлагатай санагдсан	
Сүүлийн үеийн дэвшилтэт тоног төхөөрөмж , багаж хэрэгслээр хангах шаардлагатай санагдлаа	
Анхны тусламж, дараагийн үзлэг 2-оо зохицуулбал	
Хүүхэд антибиотикийн харшилтай тул гаднаас эм авсан	
Тасарсан тариа авсан	
Эм , тариа дуслын хангамжийг сайжруулах	
Өвчтөнүүдийн дархлааг дэмжих тариа, дусал дутмаг санагдлаа	
Дуслын систем муу	
Хийсэн дуслаа гуйлгахгүй ирээд салгаад өгдөг бол	
Хариуцлага сайжруулах	
Дараагийн тусламж авах цаг нь олдохгүй тэр нь хэцүү хэд хоног хүлээх нь тээртэй	
Хүүхэд, том хүний заагтай баймаар байна	
Эмчилгээ үйлчилгээ түргэн шуурхай байх	
Үйлчлүүлэгчийн өрөөнд сувилагч дуудах хонхтой болох	
Сувилагч, асрагчийн орон тоогоо нэмэхгүй бол ачаалал ихтэй харагдах юм	
Эрчимт эмчилгээний өрөө тасалгааны хүртээмжийг нэмэгдүүлэх	
Эмч, эмнэлгийн нийт ажилтнууд ачаалал ихтэй байгааг анхаарч бодлогын шийдэл гаргах	



3.2 Амбулаторийн тасгийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал /2024.01-05 сар хүртэлх/

График 12: Амбулаторийн тасгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал



Хүснэгт 11: Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал / Амбулаторийн тасаг 2024.01-05/

№	Асуулт	Сайн	Дунд	Муу	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь	2023 он 1-11 сар
3.1	Эмчийн ажлын хариуцлага, ур чадварт үнэлгээ өгнө үү	12	8	4	2	26	46.10%↓	79%
3.2	Өвчний онош, хийгдэх шинжилгээ болон эмчилгээний талаар та хангалттай мэдээлэл авч чадсан уу	11	7	7	1	26	42.30%↓	79%
3.3	Сувилахуйн тусламж, үйлчилгээний чанарт үнэлгээ өгнө үү	12	4	8	2	26	46.15%↓	78.60%
3.4	Эмнэлгийн бусад мэргэжилтний ажлын хариуцлага, ур чадварт үнэлгээ өгнө үү	13	5	7	1	26	50.00%↓	76%
3.5	Танд эмнэлгийн хэрэгсэл хүртээмжтэй байж чадсан уу? /Тэргэнцэр, түрдэг ор, суултуур, шат, бариул, сандал г.м/	11	7	7	1	26	42.30%↓	66%
Нийт							45.37%↓	75.72%

2024.01-05 сар хүртэлх Амбулаторийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **45.37% /2023 он 75.72 %/** үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **30.35%↓-р буурсан** үзүүлэлттэй байна



Тус асуулттай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэгдсэн хариултуудаас товч дурдахад:

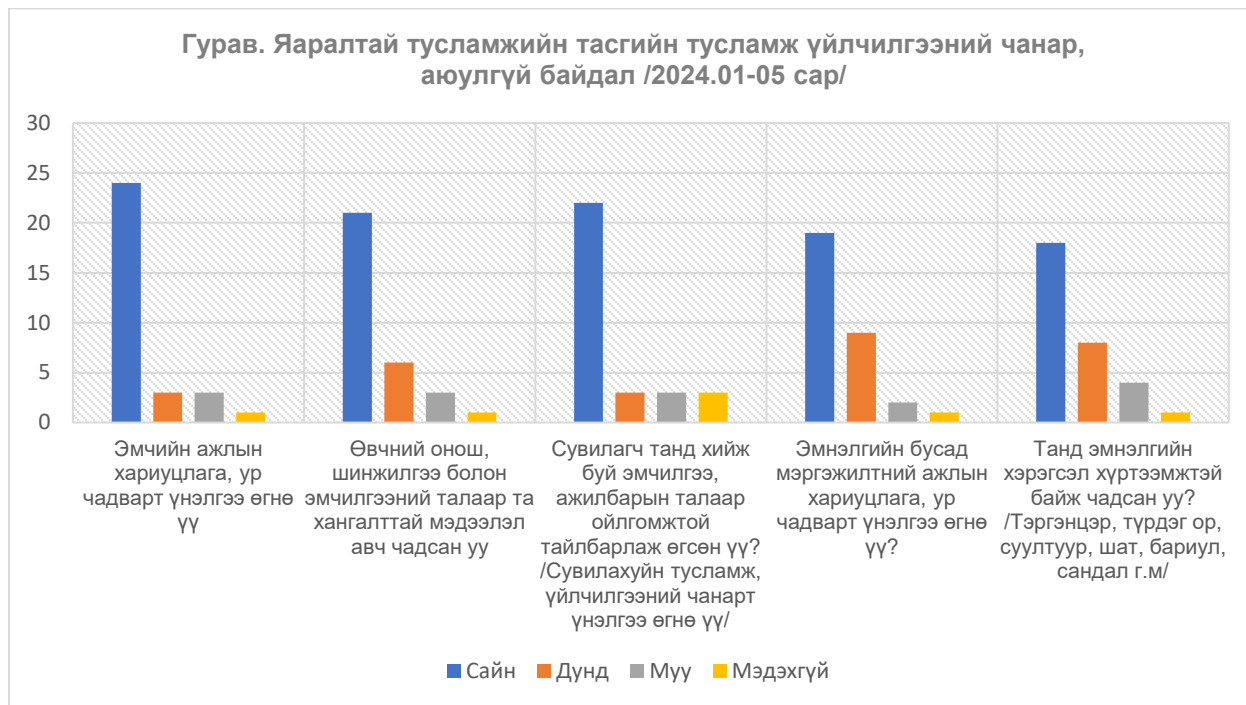
Хүснэгт 12. *Амбулаторийн тасгийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс*

№	Дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэсэн хариултууд
1	Их удаан, оочир ихтэй.
2	Эмчийн ажлын ачааллыг хүндэтгэж байна. Гэвч цагаа барьдаг байвал зүгээр байна.
3	Цайны цаг гээд хэдэн цаг алга боллоо. Хүнд сурталтай новшнууд
4	Амбулаториор үзэж байгаа эмч нарынхаа цаг завийг зохицуулж, Үзлэгийн цагийг яг цагтаа эхэлдэг болвол хэн хэндээ амар байна. Хамаг ажлаа төлөвлөөд цагаа зохицуулаад цагаасаа 20 минутын өмнө ирсэн ч цагтаа орж чадахгүй байна.
5	Tsagtaa irsen bolovch emch n yaaraltai hagalgaand orson geed baigaagui mon uzuuleh tsagaasa buur 3tsag ongorood bn hunii tsagiig ingej urj boloh ymu?? ymr hariutslagagui ymbe
6	Tsag olgolt tsag barilt muu bna. Resepshinen handlaga hariltsaa muu soylgvi.
7	Цагийн зохицуулалт хэрэгтэй байна.
8	Цагаараа үйлчлүүлдэг баймаар байна
9	Цаг авсан хүн цагтаа ормоор бна
10	Амбулаторын үзлэгийн цагийг цагт нь эхлүүлэх
11	Tsag barimtalj tsagiin menejmenttei baimaар bn humuusiig buten heden tsagaar todorhoigui huleelgj boloh ymu



3.3 Яаралтай тусламжийн тасгийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал /2024.01-05 сар хүртэл/

График 13: Яаралтай тусламжийн тасгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал



Хүснэгт 13. Яаралтай тусламжийн тасгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал /2024.01-05 сар хүртэл/

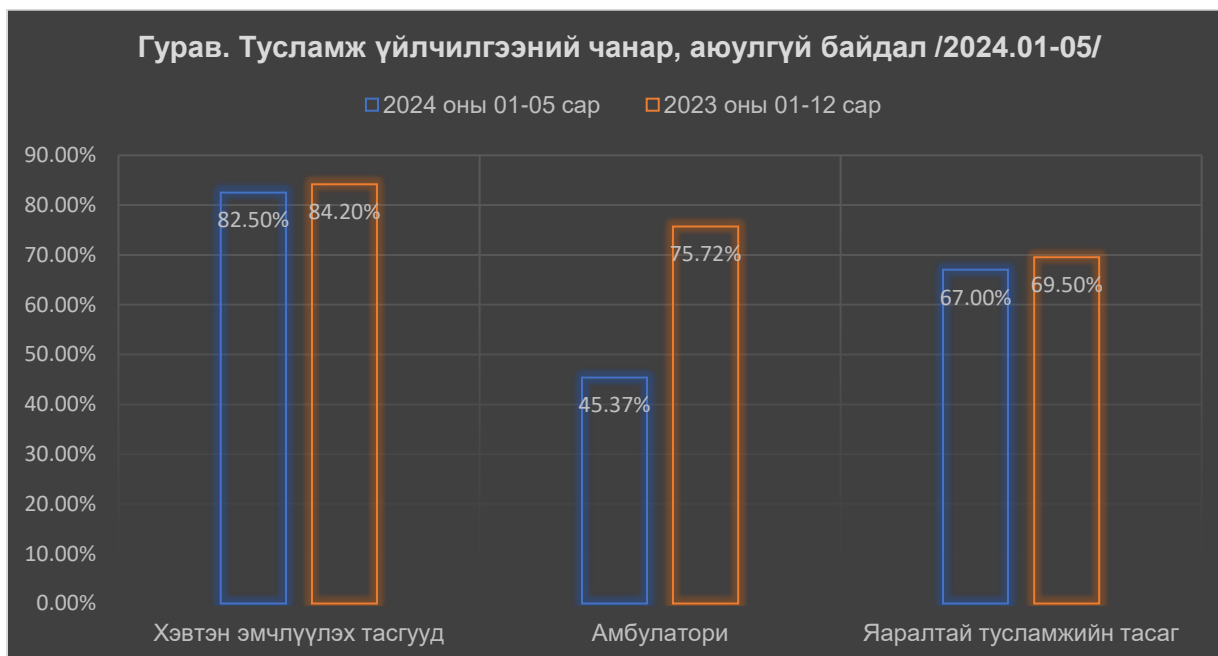
№	Асуулт	Сайн	Дунд	Муу	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь	2023 он 1-11 сар
3.1	Эмчийн ажлын хариуцлага, ур чадварт үнэлгээ өгнө үү	24	3	3	1	31	77.40%↑	73.00%
3.2	Өвчний онош, шинжилгээ болон эмчилгээний талаар та хангалттай мэдээлэл авч чадсан уу	21	6	3	1	31	67.70%↑	67.00%
3.3	Сувилахуйн тусламж, үйлчилгээний чанарт үнэлгээ өгнө үү	22	3	3	3	31	70.90%	/-/
3.4	Эмнэлгийн бусад мэргэжилтний ажлын хариуцлага, ур чадварт үнэлгээ өгнө үү?	19	9	2	1	31	61.20%↓	74.00%
3.5	Танд эмнэлгийн хэрэгсэл хүртээмжтэй байж чадсан уу? /Тэргэнцэр, түрдэг ор, суултуур, шат, бариул, сандал г.м/	18	8	4	1	31	58.00%↓	64.00%
Нийт							67.00%↓	69.50%



2024.01-05 сар хүртэлх Яаралтай тусламжийн тасгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал өгөх үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **67% /2023 он 69.50 %/** үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **2.50%↓**-р буурсан үзүүлэлттэй байна

3.4 Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын ерөнхий үнэлгээ /2024.01-05 сар/

График 14. Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдалд өгч буй ерөнхий үнэлгээ



Хүснэгт 14. Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын ерөнхий үнэлгээ /2024.01-05 сар хүртэлх/

	2024 оны 01-05 сар	2023 оны 01-11 сар
Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд	82.50%↓	84.20%
Амбулатори	45.37%↓	75.72%
Яаралтай тусламжийн тасаг	67.00%↓	69.50%
Нийт	64.9%↓	76.40%

2024 оны 01-05 сарын “Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал”-д өгч буй ерөнхий үнэлгээ **64.9% /2023 он 76.40%/** - н үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **11.5%↓**-р буурсан үзүүлэлттэй байна



ДӨРӨВ. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ



4.1 Байгууллагын соёл асуултын үнэлгээ –Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд /2024.01-05/

График 15: Хэвтэн эмчлүүлэх тасгийн байгууллагын соёл



Хүснэгт 15. Хэвтэн эмчлүүлэх тасгийн байгууллагын соёл

№	Асуулт	Сайн	Дунд	Муу	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь	2023 он 1-12 сар
4.1	Таныг аливаа үйлчилгээг авахад байгууллагын ажилтан бүр Танд хүндрэлгүй зөв чиглүүлэн, туслан ажиллаж чадсан уу?	79	23	2	2	106	77.40%	/-/
4.2	Байгууллагын ажилтны нэгдсэн загвар бүхий хувцаслалт, энгэрийн тэмдэг	95	11	0	0	106	89.60%↑	87.00%
4.3	Эмнэлгийн дотоод орчны хаягжилт тодорхой, ойлгомжтой байсан уу?	66	12	1	2	81	81.40%↓	81.50%
4.4	Эмнэлгийн гадаад орчны хаягжилт тодорхой, ойлгомжтой байсан уу?	58	18	0	5	81	61.20%	/-/



ГССҮТ - Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан 2024

4.5	Та дараа, дараагийн үзлэг, шинжилгээний хэсэг рүү явахад чиглэл заасан дуугүй хөтөч танд ойлгомжтой байж чадсан уу?	57	17	2	5	81	58.00%↓	79.60%
4.6	Таны хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө, тасалгаа дотоод орчны соёл, тав тухт үнэлгээ өгнө үү	76	24	6	0	106	71.60%↓	83.40%
4.7	Ариун цэврийн өрөө /ОО/-ний цэвэрлэгээ, үйлчилгээнд үнэлгээ өгнө үү	73	26	7	0	106	67.00%↓	75.40%
4.8	Эмнэлгийн хоолны амт чанарт өгөх таны үнэлгээ	76	23	5	2	106	71.60%↓	84.40%
4.9	Машины зогсоолын хүртээмж	58	25	14	9	106	54.70%↓	82.20%
Нийт							70.27%↓	81.9%

2024.01-05 сар хүртэлх Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын Байгууллагын соёл асуултанд өгөх үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **70.20%↓ /2023 он 81.9 %/** үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **11.6%↓-р буурсан** үзүүлэлттэй байна

Тус асуулттай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар өгөх хэсэгт тэмдэглэгдсэн хариултуудаас товч дурдахад:

Хүснэгт 16. Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын байгууллагын соёл асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс

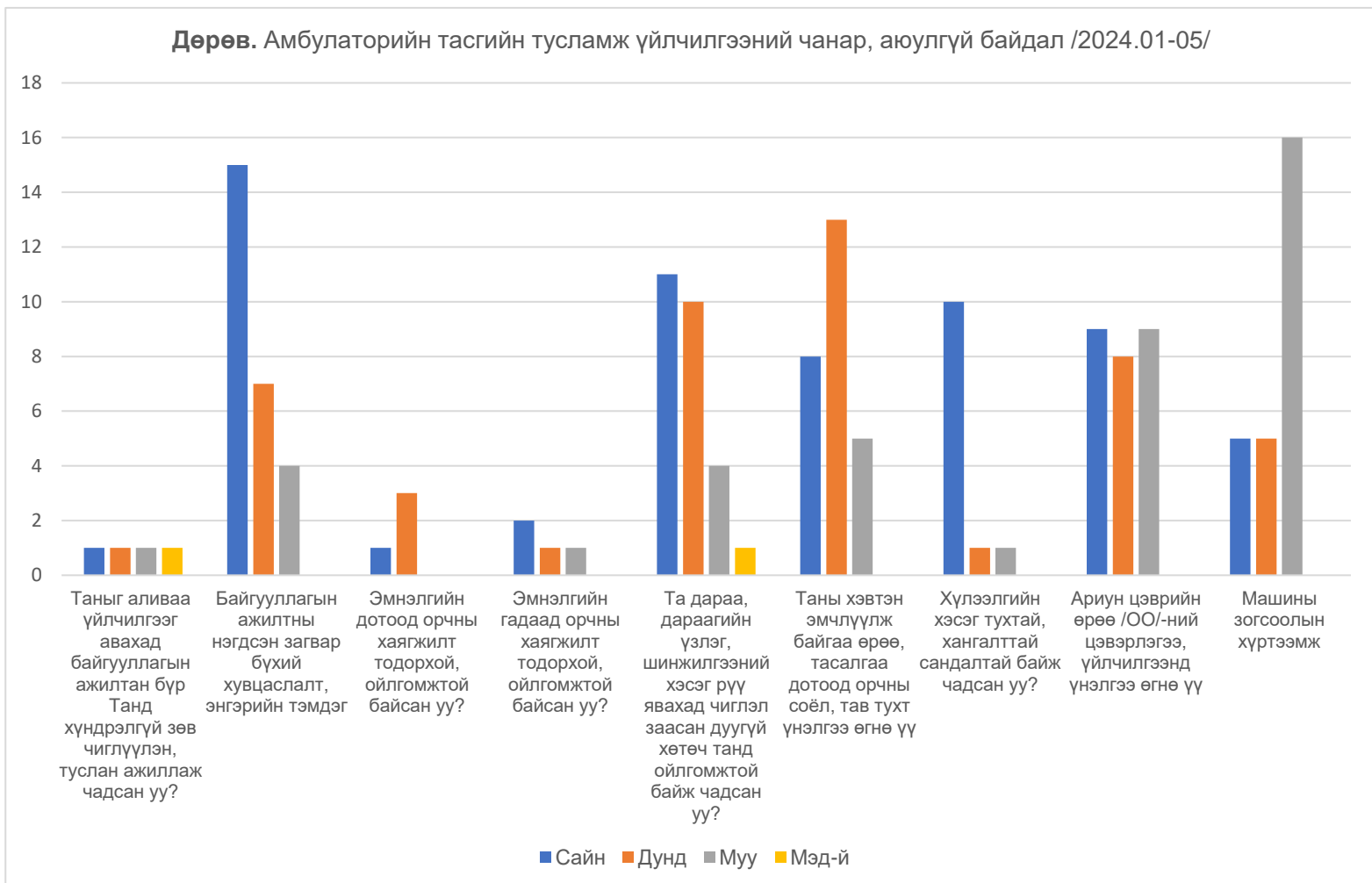
Дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэсэн хариултууд
Сахиурын тав тух муу байна
Сахиурын сандал, ор, сахиурыг өдрийн цагаар өвчтөнг амрах үеэр амрах боломж олгох...
Сандал муу, хуучны зүйлс их
Суух сандал
Орны толгойнууд хөдөлгөөнтэй, унаж болзошгүй тул засварлах
Орны толгой хөдөлгөөнтэй байна, засвар хийх
Ор, дэр, хөнжил гудас муу
Эмнэлгийн ор, мэс заслын өрөөний тохижилтыг сайжруулах
Агааржуулалт. Цонхны хөшиг шаардлагатай санагдлаа
ОО-н асуудал хүнд цөөхөн хүрэлцэхгүй байна.
00 д тамхи татуулахгүй л баймаар ..
ОО-н асуудал, тамхи их татаж байна
ОО-н өрөө, угаалгын өрөөнд толь, өлгүүр, савангийн тавиур хэрэгтэй байна
Бие засах өрөөний тохижилт, зөөлөн эд хэрэглэлийн хүрэлцээ тохижилтыг илүү сайн болгомоор
Хэвтэж байгаа хүмүүст ОО-н хүртээмж их хэрэгтэй байна



Ариун цэврийн өрөөг сайтар цэвэрлэх
Тамхины тусдаа өрөө хийх /Тамхины үнэр ОО-с орж ирж байна
Аяга угаах газар алга
Урдуур танидаг хүнээ оруулж урдуур дайрдаг. Албатай юм шиг аашилдаг
Эмнэлгийнхээ өрөөнүүдийг хүртээмжтэй болгох
Гадна тохижилтоо сайжруулах
Төсөв мөнгөө илүү тавиулж байх
Тоног төхөөрөмж, эм хангамжийг сайжруулах
Хаяг тодорхой байх
Ажилчид мэдээлэл тодорхой өгөх
Улам өргөжих хэрэгтэй байна

4.2 Байгууллагын соёл - Амбулаторийн тасаг /2024.01-05 сар/

График 16: Амбулаторийн тасгийн байгууллагын соёл



**Хүснэгт 17: Байгууллагын соёл - Амбулаторийн тасаг /2024.01-05 сар хүртэл/**

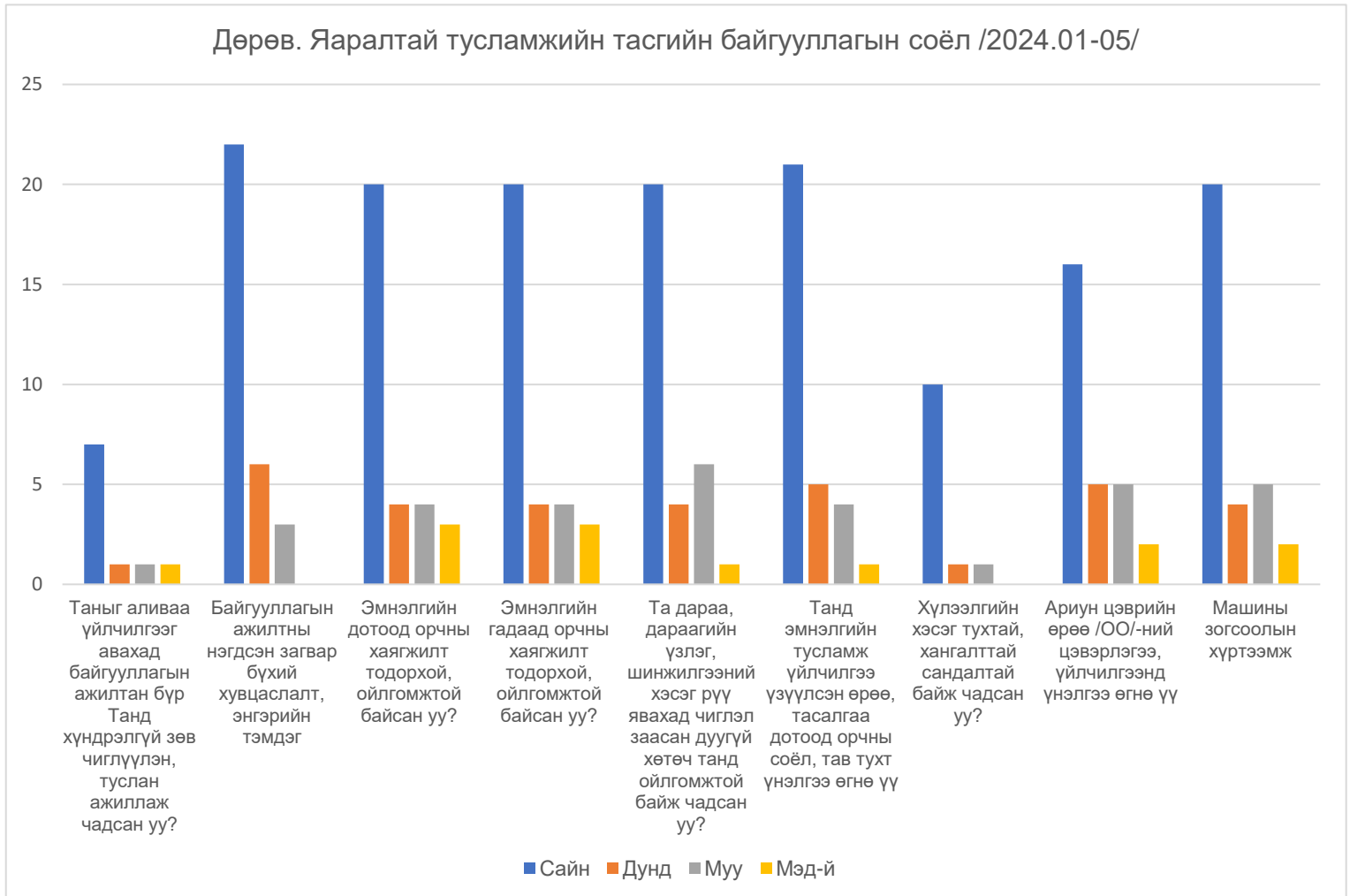
№	Байгууллагын соёл	Сайн	Дунд	Муу	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь %	2023 он 1-12 сар
4.1	Таныг аливаа үйлчилгээг авахад байгууллагын ажилтан бүр Танд хүндрэлгүй зөв чиглүүлэн, туслан ажиллаж чадсан уу?	1	1	1	1	4	25.00%	/-/
4.2	Байгууллагын ажилтны нэгдсэн загвар бүхий хувцаслалт, энгэрийн тэмдэг	15	7	4	0	26	57.60%↓	87.00%
4.3	Эмнэлгийн дотоод орчны хаягжилт тодорхой, ойлгомжтой байсан уу?	1	3	0	0	4	25.00%↓	81.50%
4.4	Эмнэлгийн гадаад орчны хаягжилт тодорхой, ойлгомжтой байсан уу?	2	1	1	0	4	50.00%	/-/
4.5	Та дараа, дараагийн үзлэг, шинжилгээний хэсэг рүү явахад чиглэл заасан дуугүй хөтөч танд ойлгомжтой байж чадсан уу?	11	10	4	1	26	42.30%↓	79.60%
4.6	Таны хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө, тасалгаа дотоод орчны соёл, тав тухт үнэлгээ өгнө үү	8	13	5	0	26	30.70%↓	83.40%
4.7	Хүлээлгийн хэсэг тухтай, хангалттай сандалтай байж чадсан уу?	10	1	1	0	12	83.33%	/-/
4.8	Ариун цэврийн өрөө /ОО/-ний цэвэрлэгээ, үйлчилгээнд үнэлгээ өгнө үү	9	8	9	0	26	34.60%↓	75.40%
4.9	Машины зогсоолын хүртээмж	5	5	16	0	26	19.20%↓	82.20%
Нийт							40.86%	81.5

2024.01-05 сар хүртэлх Амбулаторийн тасгийн Байгууллагын соёл асуултанд өгөх үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **35.5% /2023 он 81.5%/** үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **40.64%↓-р буурсан** үзүүлэлттэй байна



4.3 Байгууллагын соёл – Яаралтай тусламжийн тасаг /2024.01-05 сар/

График 17: Яаралтай тусламжийн тасгийн байгууллагын соёл



Хүснэгт 18: Байгууллагын соёл – Яаралтай тусламжийн тасаг /2024.01-05 сар/

№	Байгууллагын соёл	Сайн	Дунд	Муу	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь %	2023 он 1-12 сар
4.1	Таныг аливаа үйлчилгээг авахад байгууллагын ажилтан бүр Танд хүндрэлгүй зөв чиглүүлэн, туслан ажиллаж чадсан уу?	7	1	1	1	10	70.00%	/-/
4.2	Байгууллагын ажилтны нэгдсэн загвар бүхий хувцаслалт, энгэрийн тэмдэг	22	6	3	0	31	70.96%↑	58.60%
4.3	Эмнэлгийн дотоод орчны хаягжилт тодорхой, ойлгомжтой байсан уу?	20	4	4	3	31	64.51%	/-/



ГССҮТ - Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан 2024

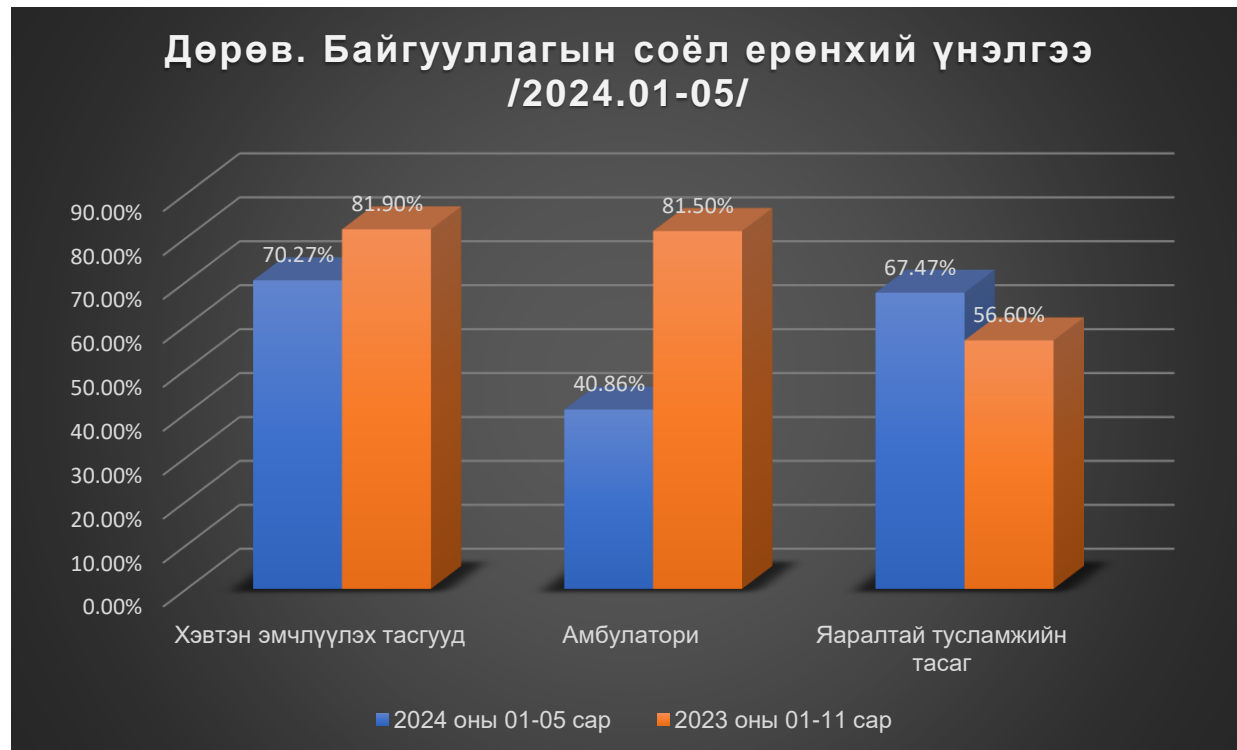
4.4	Эмнэлгийн гадаад орчны хаягжилт тодорхой, ойлгомжтой байсан уу?	20	4	4	3	31	64.51%↑	54.60%
4.5	Та дараа, дараагийн үзлэг, шинжилгээний хэсэг рүү явахад чиглэл заасан дуугүй хөтөч танд ойлгомжтой байж чадсан уу?	20	4	6	1	31	64.51%	/-/
4.6	Таны хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө, тасалгаа дотоод орчны соёл, тав тухт үнэлгээ өгнө үү	21	5	4	1	31	67.74%↑	62.60%
4.7	Хүлээлгийн хэсэг тухтай, хангалттай сандалтай байж чадсан уу?	10	1	1	0	12	83.33%	/-/
4.8	Ариун цэврийн өрөө /ОО/-ний цэвэрлэгээ, үйлчилгээнд үнэлгээ өгнө үү	16	5	5	2	28	57.14%↑	52.60%
4.9	Машины зогсоолын хүртээмж	20	4	5	2	31	64.51%↑	54.60%
	Нийт						67.47%↑	56.60%

2024.01-05 сар хүртэлх Амбулаторийн тасгийн Байгууллагын соёл асуултанд өгөх үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **67.47% /2023 он 56.60%/** үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **10.87%↑-р нэмэгдсэн** үзүүлэлттэй байна



4.4 Байгууллагын соёл асуултын ерөнхий үнэлгээ /2024.01-05 сар/

График 18. Байгууллагын соёл ерөнхий үнэлгээ



Хүснэгт 19. Байгууллагын соёл асуултанд өгч буй ерөнхий үнэлгээ /2024.01-05/

	2024 оны 01-05 сар	2023 оны 01-11 сар
Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд	70.27%↓	81.90%
Амбулатори	40.86%↓	81.50%
Яаралтай тусламжийн тасаг	67.47%↑	56.60%
Нийт	59.53%↑	54.65%

2024 оны 01-05 сарын “Байгууллагын соёл”-д өгч буй ерөнхий үнэлгээ **59.53%↑**/2023 он 54.65%/ - н үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 4.88%↑-р өссөн үзүүлэлттэй байна

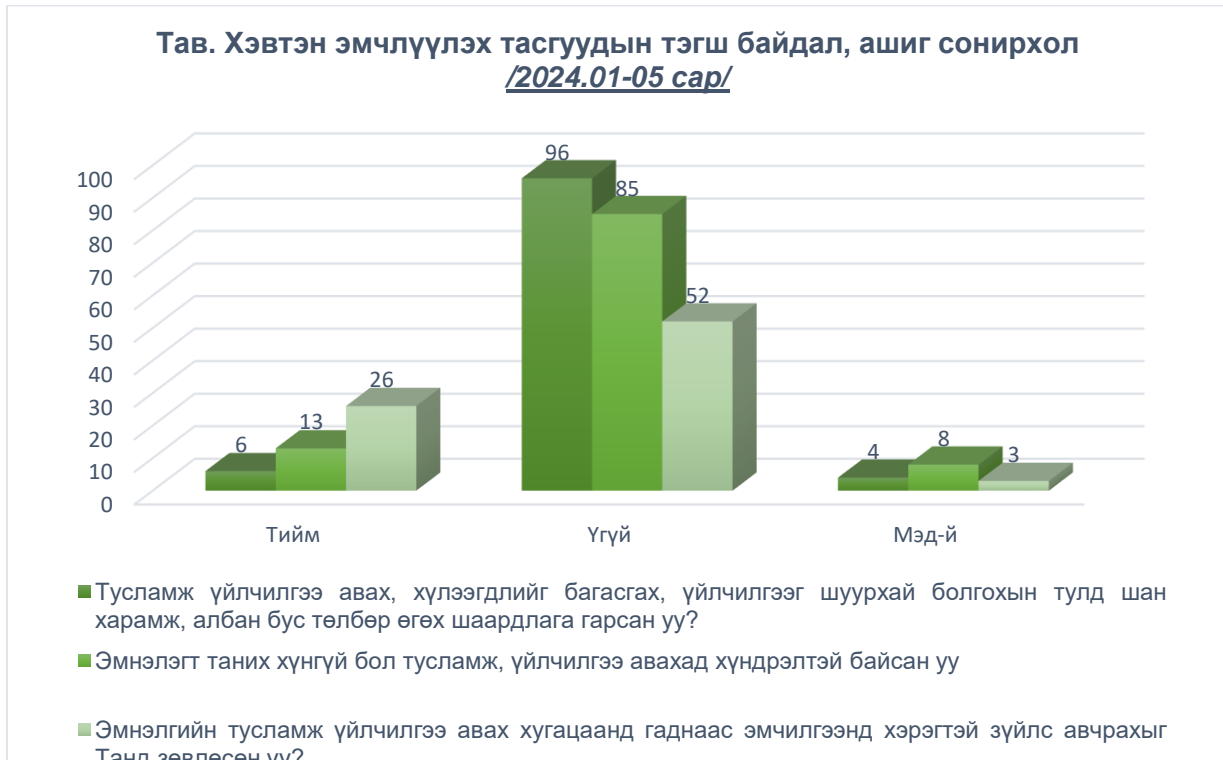


ТАВ. ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХОЛ



5.1 Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын тэгш байдал, ашиг сонирхол асуулт /2024.01-05 сар/

График 19: Хэвтэн эмчлүүлэх тасгийн тэгш байдал, ашиг сонирхол



Хүснэгт 20: Тэгш байдал, ашиг сонирхол – Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд 2024.01-05 сар/

Асуулт	Тийм	Үгүй	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь	2023 он 1-11 сар
1. Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гарсан уу?	6	96	4	106	90.50%↑	88.00%
2. Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байсан уу	13	85	8	106	80.10%↓	94.10%
3. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авах хугацаанд гаднаас эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс авчрахыг Танд зөвлөсөн үү?	26	52	3	81	64.10%	/-/
Нийт					78.20%↓	91%



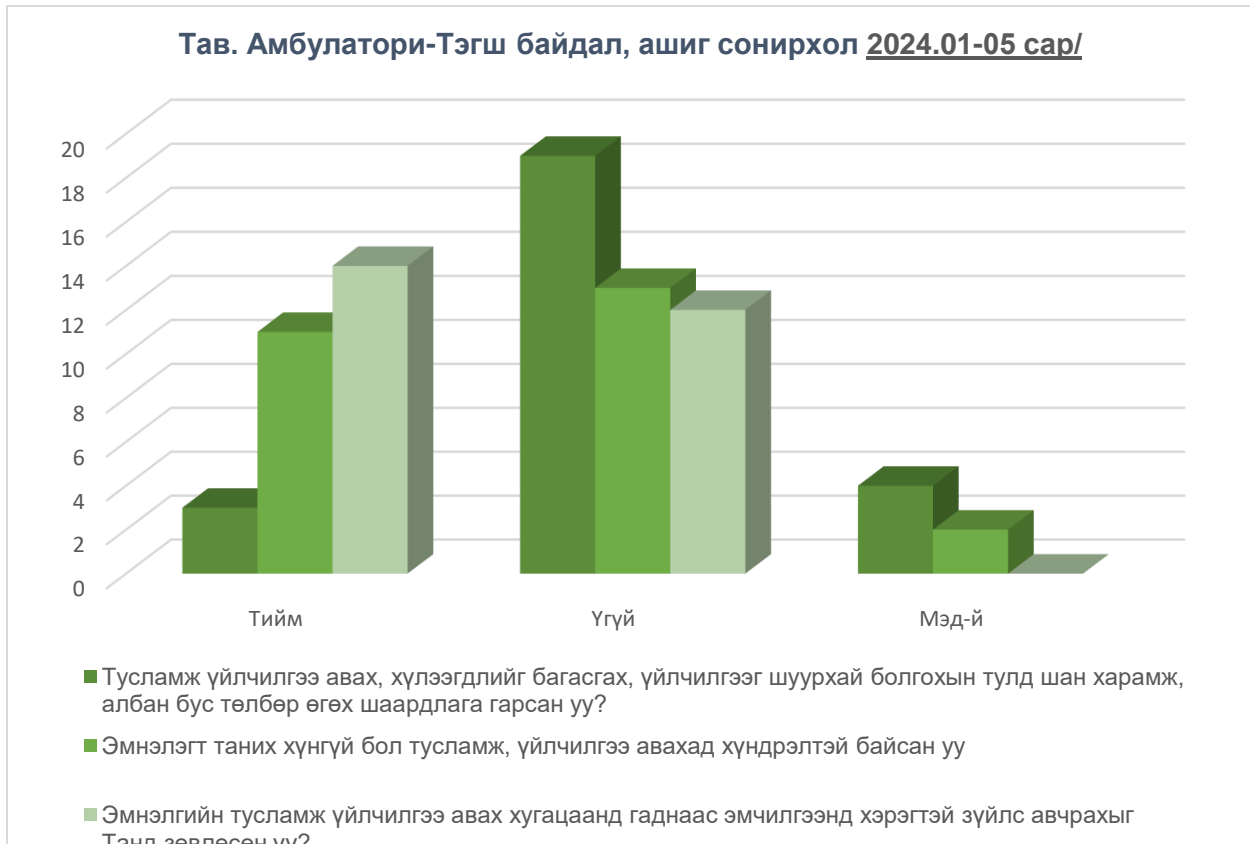
Хэвтэн эмчлүүлэх тасаг:

1. 2024.01-05 сар хүртэлх Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гарсан уу? гэсэн асуултанд нийт 106 үйлчлүүлэгчээс 96 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт өгсөн буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ 90.50%↑ /2023 он 88%/ үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 2.5%↑ өссөн сайн үнэлгээтэй гарсан байна
2. 2024.01-05 сар хүртэлх Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байсан уу? гэсэн асуултанд нийт 106 үйлчлүүлэгчээс 85 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт өгсөн буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ 80.10% /2023 он 94.10%/ үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 14%↓ буурсан үнэлгээтэй гарсан байна. Албан бус төлбөрийн үзүүлэлт бага 80-с дээш үнэлгээтэй байгаа нь ГССҮТөв нь 24 цагийн турш архаг явцтай эмгэгээс илүүтэй **ГЭНЭТИЙН ОСОЛ ГЭМТЛИЙН** яаралтай тусламж үйлчилгээг цаг тухайд үзүүлж шууд хэвтэн эмчлүүлж, эмчилгээний асуудлыг шийдвэрлэдэгтэй холбоотой болно
3. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авах хугацаанд гаднаас эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс авчрахыг Танд зөвлөсөн үү? гэсэн асуултанд нийт 81 үйлчлүүлэгчээс 52 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт өгсөн буюу буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ 64.60% нь үнэлгээтэй гарсан байна



5.2 Амбулаторийн тасгийн тэгш байдал, ашиг сонирхол асуулт 2024.01-05 сар/

График 20: Амбулаторийн тасгийн тэгш байдал, ашиг сонирхол



Хүснэгт 21: Тэгш байдал, ашиг сонирхол – Амбулаторийн тасаг 2024.01-05 сар/

Асуулт	Тийм	Үгүй	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь	2023 он 1-11 сар
1. Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гарсан уу?	3	19	4	26	73.00%	89.3%
2. Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байсан уу	11	13	2	26	50.00%	83.3%
3. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авах хугацаанд гаднаас эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс авчрахыг Танд зөвлөсөн үү?	14	12	0	26	46.15%	
Нийт					56.3%	86.3%

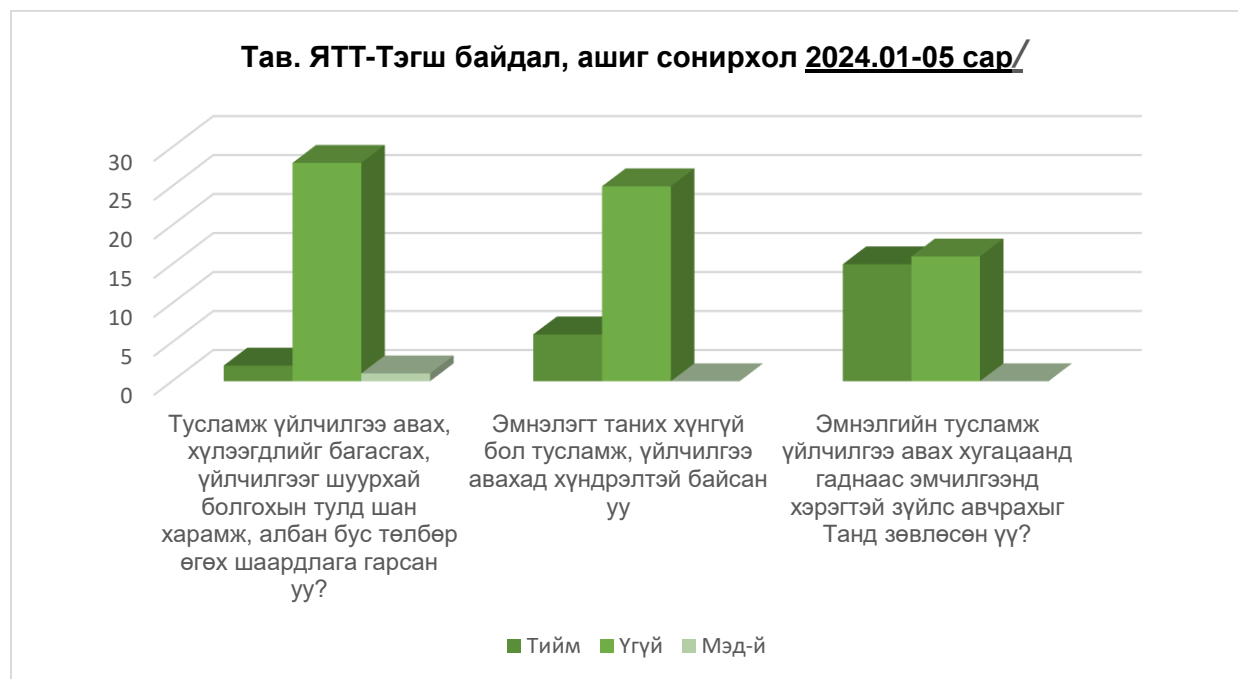


Амбулаторийн тасаг:

1. 2024.01-05 сар хүртэлх Амбулаторийн тасгаас Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гарсан уу? гэсэн асуултанд нийт 26 үйлчлүүлэгчээс 19 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт өгсөн буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ 73% /2023 он 89.3%/ үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 16.3%↓ буурсан үнэлгээтэй гарсан байна
2. 2024.01-05 сар хүртэлх Амбулаторийн тасагт Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байсан уу? гэсэн асуултанд нийт 26 үйлчлүүлэгчээс 85 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт өгсөн буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ 50% /2023 он 83.3%/ үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 33.3%↓ буурсан үнэлгээтэй гарсан байна.
3. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авах хугацаанд гаднаас эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс авчрахыг Танд зөвлөсөн үү? гэсэн асуултанд нийт 26 үйлчлүүлэгчээс 12 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт өгсөн буюу буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ 46.15% үнэлгээтэй гарсан байна.

5.3 Яаралтай тусламжийн тасгийн тэгш байдал, ашиг сонирхол асуулт /2024.01-05 сар/

График 21: Яаралтай тусламжийн тасгийн тэгш байдал, ашиг сонирхол





Хүснэгт 22: Тэгш байдал, ашиг сонирхол – Яаралтай тусламжийн тасаг 2024.01-05 сар/

Асуулт	Тийм	Үгүй	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь	2023 он 1-11 сар
1. Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гарсан уу?	2	28	1	31	90.3%↓	95.30%
2. Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байсан уу	6	25	0	31	80.6%↓	90.60%
3. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авах хугацаанд гаднаас эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс авчрахыг Танд зөвлөсөн үү?	15	16	0	31	51.60%	
Нийт					74.1%↓	92.95%

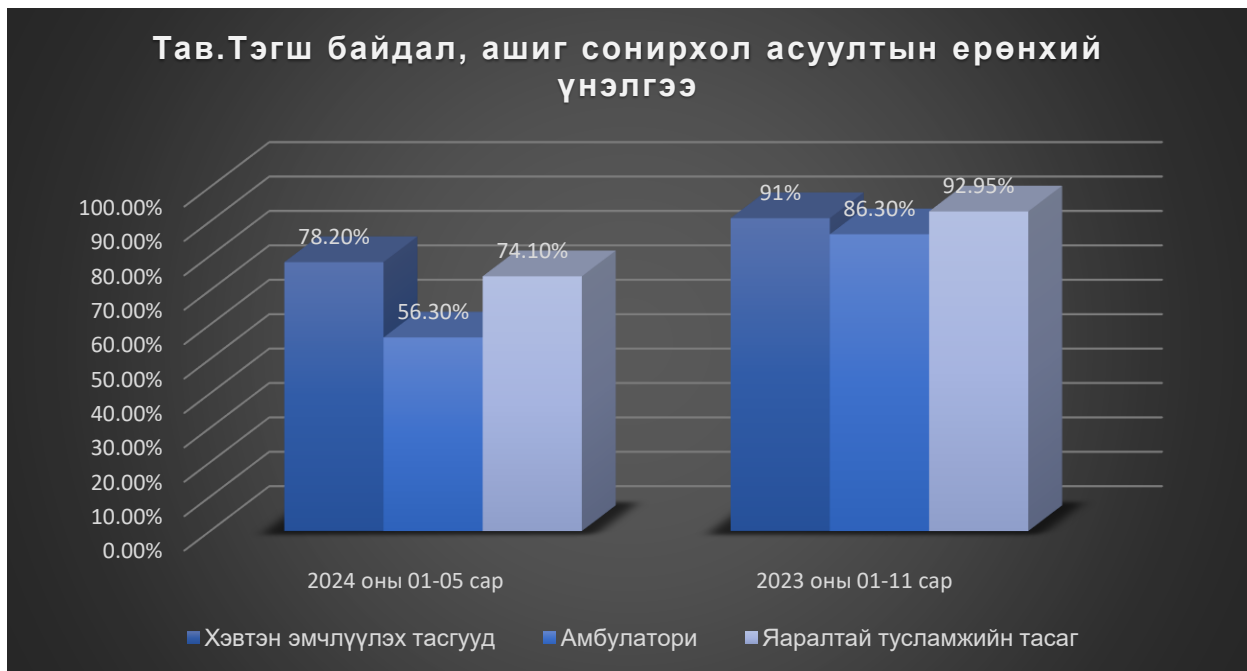
Яаралтай тусламжийн тасаг:

- 2024.01-05 сар хүртэлх Яаралтай тусламжийн тасгаас Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гарсан уу? гэсэн асуултанд нийт 31 үйлчлүүлэгчээс 28 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт өгсөн буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ 90.3% /2023 он 95.30%/ үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 5%↓ буурсан үнэлгээтэй гарсан байна
- 2024.01-05 сар хүртэлх Яаралтай тусламжийн тасагт Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байсан уу? гэсэн асуултанд нийт 31 үйлчлүүлэгчээс 25 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт өгсөн буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ 80.6% /2023 он 90.60%/ үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 10%↓ буурсан үнэлгээтэй гарсан байна. Албан бус төлбөрийн үзүүлэлт бага 80-с дээш үнэлгээтэй байгаа нь ГССҮТөв нь 24 цагийн турш архаг явцтай эмгэгээс илүүтэй гэнэтийн осол гэмтлийн яаралтай тусламж үйлчилгээг цаг тухайд үзүүлж шууд хэвтэн эмчлүүлж, эмчилгээний асуудлыг шийдвэрлэдэгтэй холбоотой болно
- Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авах хугацаанд гаднаас эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс авчрахыг Танд зөвлөсөн үү? гэсэн асуултанд нийт 31 үйлчлүүлэгчээс 16 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ 51.60%-н үнэлгээтэй гарсан байна байна.



5.4 Тэгш байдал, ашиг сонирхол асуултын ерөнхий үнэлгээ /2024.01-05 сар/

График 22: Тэгш байдал, ашиг сонирхол ерөнхий үнэлгээ 2024.01-05 сар



Хүснэгт 23: Тэгш байдал, ашиг сонирхол асуултын ерөнхий үнэлгээ

Тав.Тэгш байдал, ашиг сонирхол 2024.01-05 сар/

Асуулт	2024 оны 01-05 сар	2023 оны 01-11 сар
Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд	78.20%	91%
Амбулатори	56.30%	86.30%
Яаралтай тусламжийн тасаг	74.10%	92.95%
Нийт	69.50%	90.00%

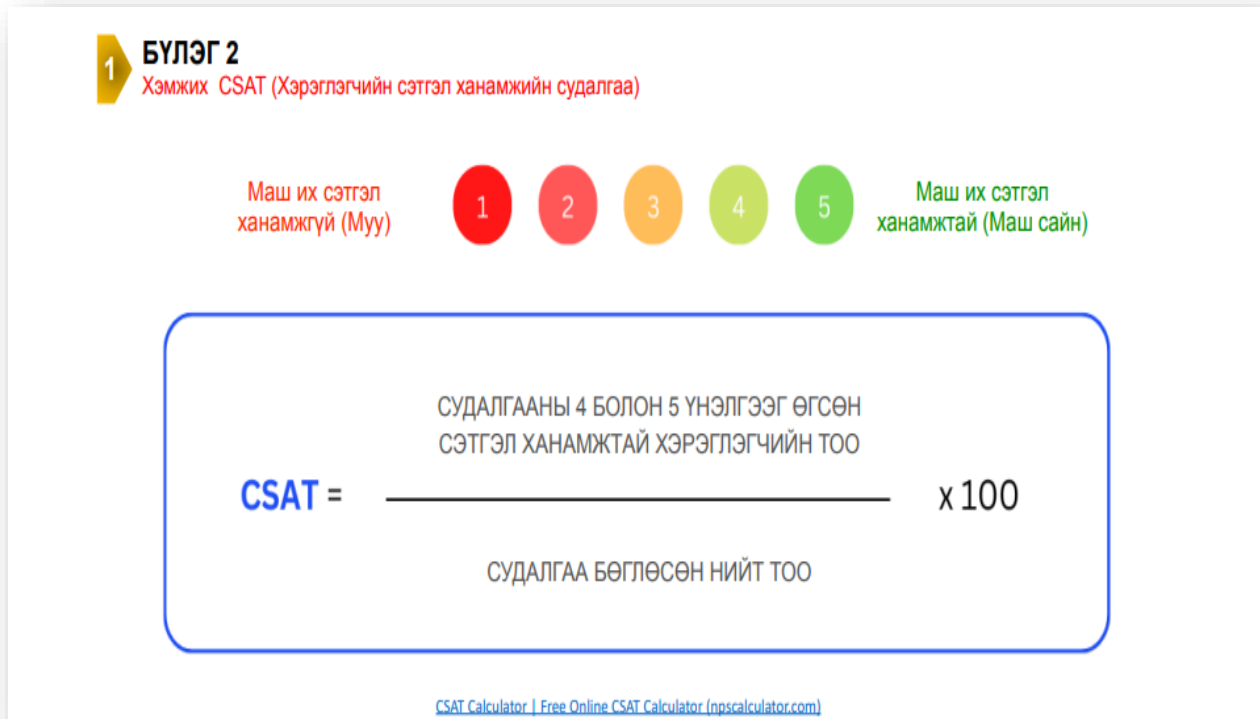
2024 оны 01-05 сарын “Тэгш байдал, ашиг сонирхол” асуултанд өгч буй ерөнхий үнэлгээ **69.50% /2023 он 90%/** - н үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **20.58%↓**- р буурсан үзүүлэлттэй байна



ЗУРГАА. 2024 оны 01-05 сарын ГССҮТ-р ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ



2024 оны 01-05 сар хүртэл Гэмтэл согог судлалын үндэсний төвөөр үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд нийт 163 үйлчлүүлэгчдийн хамрагдсан байна
Ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээг Олон улсын CSAT томъёогоор үнэлэв

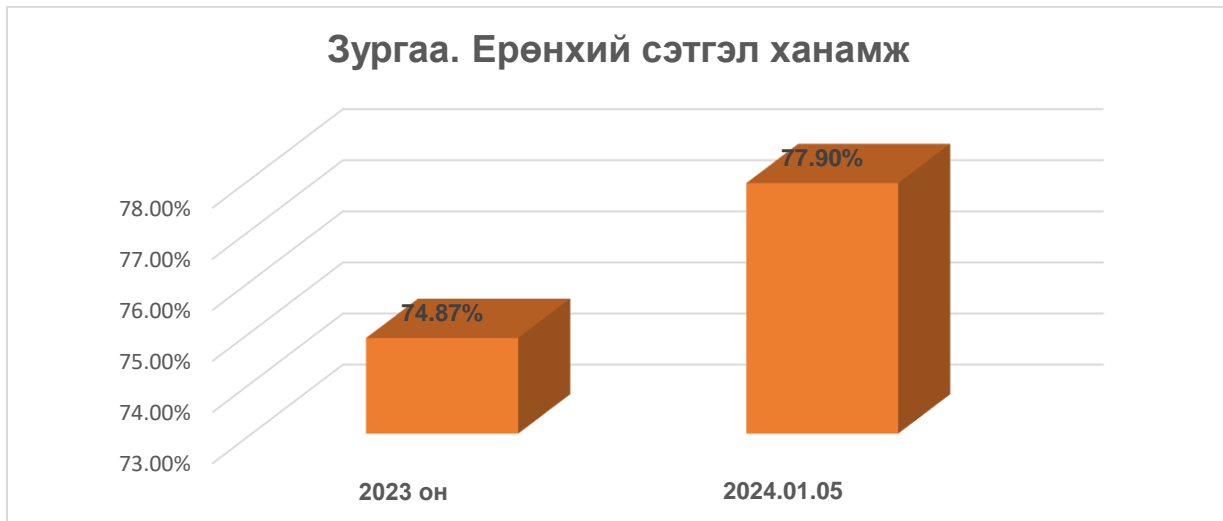


Хүснэгт 24. Ерөнхий сэтгэл ханамжийн судалгааны тоон үзүүлэлт /2024 оны 01-05/

Тасаг	Сайн	Дунд	Муу	Судалгаан бөглөсөн нийт тоо
Хэвтэн	94	10	2	106
Амбулатори	11	6	9	26
Яаралтай	22	3	6	31
Нийт	127	19	17	163



График 23: 2024.01-05 сар Үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээ



Хүснэгт 25. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ

Өгөгдөл	2023 он	2024.01-05
Сэтгэл ханамжтай хэрэглэгчийн тоо	456	127
Судалгаа бөглөсөн нийт тоо	609	163
CSAT томъёо /%/	74.87%	77.9%↑

1 БҮЛЭГ 2
Хэмжих CSAT (Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа)

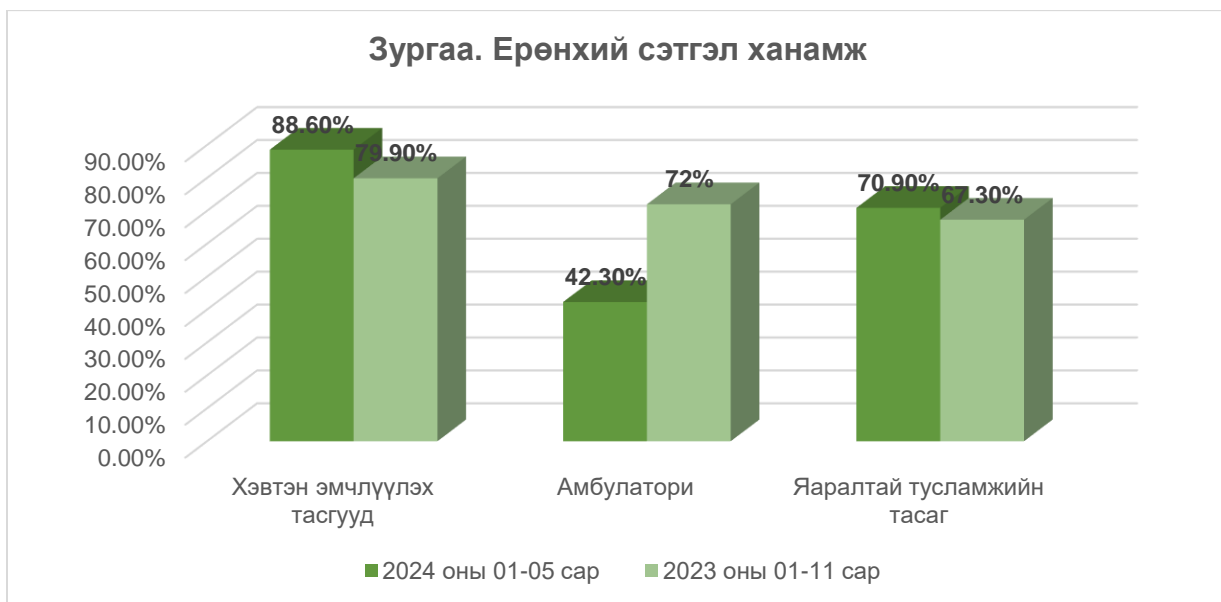
- CSAT 0% to 40%**
Ийм үр дүн гарсан бол танай үйлчилгээний туршлага олон талаараа доголдож, үйлчлүүлэгчид таалагдахгүй байна.
- CSAT 40% to 60%**
Энэ бол сайжруулах шаардлагатай гэсэн үг ба үүний тулд төлөвлөгөө боловсруулсан байх хэрэгтэй.
- CSAT 60% to 80%**
Энэ оноо тухайн салбарынхаа хэмжээнд зохих хэмжээнд хэвийн бөгөөд стандартыг биелүүлэхүйц гэж үздэг.
- CSAT 80% дээш бол:**
Баяр хүргэе. Танай үйлчлүүлэгчдийн ихэнхи хувьд нь танай үйлчилгээний туршлага таалагддаг юм байна.



ГССҮТ - Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан 2024

2024 оны 01-05 сар хүртэл ГССҮТ-р үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ **77.9%↑** /2023 онд **74.80%↓**/ байгаа нь өмнөх онтой харьцуулахад **3.1%↑** өссөн, CSAT үнэлгээний **60-80%** буюу энэ оноо тухайн салбарынхаа хэмжээнд зохих хэмжээнд хэвийн бөгөөд стандартыг биелүүлэхүйц гэж үзэх үзүүлэлт гэж үнэлэгдэж байна. Уг үнэлгээ нь байгууллагын гүйцэтгэл нь үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг хэрхэн бий болгож буйг харуулж байна

График 24: 2024.01-05 сар Үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээ /Тасгаар/



Хүснэгт 15. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ

	Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд	Амбулатори	Яаралтай тусламжийн тасаг
2024 оны 01-05 сар	88.60%	42.30%	70.90%
2023 оны 01-11 сар	79.90%	72%	67.30%



ДОЛОО. САНАЛ, ХҮСЭЛТ



Хоёр. Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс

Дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэсэн хариултууд

Өвчин намдаах эм хийлгэхийг хүсэхэд нилээн хугацаа шаардана, стресс ихтэй харьцана

Сувилагч нар мэдээлэл өгөхдөө эелдэг баймаар байна

Сувилагч нар харилцаа муу

Зарим сувилагч нар арай л ширүүн байна

Зарим сувилагчийн харилцаа хандлага муу

Постны сувилагч нар заавар, зөвлөгөө чиглэлээ бухимдалгүй өгөх хэрэгтэй байна

Зарим асрагч, сувилагч нарын харьцаанд маш их анхаарах.

Booltndo or gej heleegui bji or gej zarlsn bh ystoi zarlaagui bsn ch uuru irj orh ystoi geed yuc mdhgui bhd zaginah yumaa. Zaginah don tustsan bga bishde botsrtsn bn gj albdj, durtai durgu l ajla hiih yum. tsalin tiim бага bdg yumu gemeer

Лабораторийн хариу нь гарч ирдэггүй. Эмч нь ирж үздэггүй. Өөр ингээд байна, тэгээд байна гэж араас нь гүйдэг. Тэгээд ямар нэгэн тодорхой зүйлгүй, ямар бактерийн улмаас ямар эмчилгээ хийлгээд, хэзээ ямар үр дүнд хүрэх нь тодорхойгүй.

Эмч нь загинаж харьцдаг

Боловсон хүчний хандлагыг өөрчлөх. Би төвтэй эмч нараа сэтгэлгээг нь өөрчлөх.

Hariltsaa handlg deere anhaarmaar yum huuhdin tasgiihan ter dayaara aytaihnc haritsj bga emc yurduusu c alga uilclegc narn hurtl

Hariltsaan deere jhn anhaarmaar yum huuhdin tasag bji aytaihnc haritschihgui zvgeer heeled ugch yumn deer zandj albdj uurlj helh yum arai

Байгууллагын ажилтнуудын ёс зүй маш доогуур. Мэргэжлийн нэр хүндээ өргөдөггүй, зүгээр л ял мэт хийдэг.

Хүндэтгэлтэй, асууж байгаа асуултанд хариуцлагатай байх

Хүн өвдөж байгаа, дээр нь ямар ч тодорхойгүй байхаар тодруулах хэрэг гардаг. Асуухаар цааргалж уурладаг.

Noil oruulad uguuch geheer zaginaj noilc oruulcihgui noild hedhn minut suuwu gu yu zaginad gargcihin shal sonin

Харилцааны асуудал

Үйлчлүүлэгчтэй эелдэг хандаж, ойлгомжтой хариулт өгч баймаар байна

Дээрэнгүй ханддаг. Тус эмнэлгээс өөр хандах газаргүй болохоор яасан ч яах вэ гэсэн байдлаар ханддаг.

Загнасан тушаасан хандлагатай баймааргүй байна

Харилцааны сургалтанд хамруулж байвал зүгээр

Цахим бүртгэл дээр тайлбарлагч 1 хүн гаргавал

Хэт загинах юм аа

Хүмүүсээ харилцааны сургалтанд суулгавал



Асрагч нарын харилцаа маш муу

Асаргаа үйлчилгээний ажилчдын ааш нь муухай

№ Дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэсэн хариултууд	
1	Доод мөчдийн мэс заслын эрэгтэй эмчийн харилцаа маш муу байлаа, сэтгэл маш дундуур байна, өвчтөнтэйгээ уурлаж харилцсанд сэтгэл дундуур байна
2	Харилцаа асуудалтай, ууртай хүмүүс
3	Очер дарааллаараа ордоггүй. Танил талаараа ордог. Үйлчлүүлэгчтэй зүй бус харьцдаг.
4	Үүдэнд зогсож буй жижиг биетэй хөтөч харилцаа маш муу. Амбулаторийн карт зарж байна. За зарж болно. Шилжүүлэх гэхээр заавал бэлнээр авна гэх. Энэ балиар хөгжлийн хоцрогдолтой байж болохгүй ээ.
5	Үйлчилгээний ажилтан хоёр ресепшний зан харилцааг сайжруулах, эмч хүнийг загнах эрхгүй. Ажлын ачаалал, стрессээ гадагшлуулсан хүн бсан.
6	Ресепшин хайнга, маш ойлгомжгүй, эелдэг бус
7	Medeelliin ajiltan ymr ng toдорhoi hariult ugj chadahgui bsn?!
8	Харилцаа хандлагыг сайжруулахад анхаарах
9	Харилцаа хандлага , сандал
10	Харилцаа хандлага

№ Дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэсэн хариултууд	
1	Orchirlood orj chadahgui bol uzehguishu ge met
2	Baahan hvn yaaraltaigaar ircheed bhad 2 ungurch bhad tsaindaa orloo gd garaad ywidag. Ulawch awah gsen chin gadnaas aw gj hlsen. Jhn ene in deeree anhaarmaar bnaa
3	Үйлчлүүлэгчээ хүндэтгээд мэнд ч байхгүй бүдүүлэг байлаа
4	bvtgel udaan
5	Бүртгэлийн ажилтан харилцаа 0000 ямар харилцааны ур чадвар байхгүй
6	201; 202 үзлэгийн өрөөний эмч нар нь ирэхгүй удаж жирэмсэн хүн үзүүлэх гээд өвдөөд хүлээгээд байна гэхэд өнөөдөр бүх нийтийн амралтын өдөр бид нар хүн дууддаг хүн биш өөрөө дууд дуугүй хүлээ нтр хүний өмнөөс ажиллаад байна уу??? Энэ цахим бүртгэлийн ажилчидтай хариуцлага тооцож заавал хариу өгнө үү!!!
7	Бүртгэл, үзлэгийн Оочир дийлдэхгүй. Эмчийн харьцаа муу



8	Энэ хэдэн ангалзсан үүднийхээ цахим бүртгэлийн хэдэн эмэгтэйчүүдэд харилцааны сургалт орно уу. /Хэдий ууртай, ямар ч байж болно гэхдээ жирэмсэн, хүнд хэцүү хүмүүст ингэж аашилж болохгүй ээ/
9	Ямар харилцаагүй. Асрагч нар өөрийгөө танилцуулаад орж байвал хэн юу нь огт мэдэгдэхгүй
10	Нэг цэвэрлэгч маш сонин хандлагатай хүмүүстэй муухай харьцдаг. Энд эмчлүүлж байгаа, асарч байгаа хүмүүс энд амрах гэж ирээгүй шүү дээ. Хүнээ хурдан эдгээгээд гарахыг маш их хүсэж байхад сонин хандлагатай хүмүүстэй харьцаж байгааг анзаарч өнөө өглөө өрөөний цэвэрлэгээ хийх дээ хүртэл сонин характер гаргав.

Гурав. Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс

Дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэсэн хариултууд
Эмнэлгийн хэрэгслийг шинэчлэх
Тэргэнцрийн хүрэлцээ хангамжийг нэмэгдүүлэх нэн шаардлагатай санагдсан
Сүүлийн үеийн дэвшилтэт тоног төхөөрөмж , багаж хэрэгслээр хангах шаардлагатай санагдлаа
Анхны тусламж, дараагийн үзлэг 2-оо зохицуулбал
Хүүхэд антибиотикийн харшилтай тул гаднаас эм авсан
Тасарсан тариа авсан
Эм , тариа дуслын хангамжийг сайжруулах
Өвчтөнүүдийн дархлааг дэмжих тариа, дусал дутмаг санагдлаа
Дуслын систем муу
Хийсэн душлаа гуйлгахгүй ирээд салгаад өгдөг бол
Хариуцлага сайжруулах
Дараагийн тусламж авах цаг нь олдохгүй тэр нь хэцүү хэд хоног хүлээх нь тээртэй
Хүүхэд, том хүний заагтай баймаар байна
Эмчилгээ үйлчилгээ түргэн шуурхай байх
Үйлчлүүлэгчийн өрөөнд сувилагч дуудах хонхтой болох
Сувилагч, асрагчийн орон тоогоо нэмэхгүй бол ачаалал ихтэй харагдах юм
Эрчимт эмчилгээний өрөө тасалгааны хүртээмжийг нэмэгдүүлэх
Эмч, эмнэлгийн нийт ажилтнууд ачаалал ихтэй байгааг анхаарч бодлогын шийдэл гаргах



№ Дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэсэн хариултауд	
1	Их удаан, оочир ихтэй.
2	Эмчийн ажлын ачааллыг хүндэтгэж байна. Гэвч цагаа барьдаг байвал зүгээр байна.
3	Цайны цаг гээд хэдэн цаг алга боллоо. Хүнд сурталтай новшнууд
4	Амбулатороор үзэж байгаа эмч нарынхаа цаг завийг зохицуулж, Үзлэгийн цагийг яг цагтаа эхэлдэг болвол хэн хэндээ амар байна. Хамаг ажлаа төлөвлөөд цагаа зохицуулаад цагаасаа 20 минутын өмнө ирсэн ч цагтаа орж чадахгүй байна.
5	Tsagtaa irsen bolovch emch n yaaraltai hagalgaand orson geed baigaagui mon uzuuleh tsagaasa buur 3tsag ongorood bn hunii tsagiig ingej urj boloh ymu?? ymr hariutslagagui ymbe
6	Tsag olgolt tsag barilt muu bna. Resepshinen handlaga hariltsaa muu soylgvi.
7	Цагийн зохицуулалт хэрэгтэй байна.
8	Цагаараа үйлчлүүлдэг баймаар байна
9	Цаг авсан хүн цагтаа ормоор бна
10	Амбулаторийн үзлэгийн цагийг цагт нь эхлүүлэх
11	Tsag barimtalj tsagiin menejmenttei baimaar bn humuusiig buten heden tsagaar todorhoigui huleelgj boloh ymu

Дөрөв. Байгууллагын соёл асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс

Дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэсэн хариултауд
Сахиурын тав тух муу байна
Сахиурын сандал, ор, сахиурыг өдрийн цагаар өвчтөнг амрах үеэр амрах боломж олгох...
Сандал муу, хуучны зүйлс их
Суух сандал
Орны толгойнууд хөдөлгөөнтэй, унаж болзошгүй тул засварлах
Орны толгой хөдөлгөөнтэй байна, засвар хийх
Ор, дэр, хөнжил гудас муу
Эмнэлгийн ор, мэс заслын өрөөний тохижилтыг сайжруулах
Агааржуулалт. Цонхны хөшиг шаардлагатай санагдлаа
ОО-н асуудал хүнд цөөхөн хүрэлцэхгүй байна.
00 д тамхи татуулахгүй л баймаар ..
ОО-н асуудал, тамхи их татаж байна
ОО-н өрөө, угаалгын өрөөнд толь, өлгүүр, савангийн тавиур хэрэгтэй байна
Бие засах өрөөний тохижилт, зөөлөн эд хэрэглэлийн хүрэлцээ тохижилтыг илүү сайн болгомоор
Хэвтэж байгаа хүмүүст ОО-н хүртээмж их хэрэгтэй байна



Ариун цэврийн өрөөг сайтар цэвэрлэх
Тамхины тусдаа өрөө хийх /Тамхины үнэр ОО-с орж ирж байна
Аяга угаах газар алга
Урдуур танидаг хүнээ оруулж урдуур дайрдаг. Албатай юм шиг аашилдаг
Эмнэлгийнхээ өрөөнүүдийг хүртээмжтэй болгох
Гадна тохижилтоо сайжруулах
Төсөв мөнгөө илүү тавиулж байх
Тоног төхөөрөмж, эм хангамжийг сайжруулах
Хаяг тодорхой байх
Ажилчид мэдээлэл тодорхой өгөх
Улам өргөжих хэрэгтэй байна

НАЙМ. ДҮГНЭЛТ, ХЭЛЭЛЦҮҮЛЭГ



1. Энэхүү судалгаа нь тоон судалгааг ашиглан шалтгаан, хамаарлыг харуулахыг зорьсон боловч нэгдүгээрт, түүвэрлэлт болон асуумжийг бүрэн бөглөсөн эсэхээс хамааран зарим үйлчлүүлэгчдийн тоо нь анализ хийх түвшинд хүрээгүйгээс төлөөлөх чадвар муу байх магадлалтай.
2. Гуравдугаарт, сэтгэл ханамж гэдэг нь тухайн асуумжийг авсан агшны хэмжигдэхүүн байдаг учраас дараагийн удаа өөр агшинд авахад хариу нь харилцан адилгүй гарах магадлалтай
3. 2024 оны 01-05 сарын Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл асуултын ерөнхий үнэлгээ **64.1%** /2023 он 73.6%/ - н үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 9.5%↓-р буурсан үзүүлэлттэй байна
4. 2024 оны 01-05 сарын “Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал”-д өгч буй ерөнхий үнэлгээ **64.9%** /2023 он 76.40%/ - н үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 11.5%↓-р буурсан үзүүлэлттэй байна
5. 2024 оны 01-05 сарын “Байгууллагын соёл”-д өгч буй ерөнхий үнэлгээ **59.53%↑** /2023 он 54.65%/ - н үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 4.88%↑-р өссөн үзүүлэлттэй байна
6. 2024 оны 01-05 сарын “Тэгш байдал, ашиг сонирхол” асуултанд өгч буй ерөнхий үнэлгээ **69.50%** /2023 он 90%/ - н үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 20.58%↓-р буурсан үзүүлэлттэй байна
 - Тэгш байдал, ашиг сонирхол асуулт буюу албан бус төлбөрийн үзүүлэлт бага байгаа нь ГССҮТ-н амбулаторийн тусламж үйлчилгээний үзлэгийн цаг захиалга хүлээгдэл багатай, цаг авсан тухайн өдөртөө болон 1-2 хоногт үзлэг,



шинжилгээний асуудал шийдэгдэг нь уг үзүүлэлт сайн үнэлгээтэй гарах үндэслэл болсон болно

- Мөн хэвтэн эмчлүүлэх тасаг болон яаралтай тусламжийн тасгийн албан бус төлбөрийн үзүүлэлт бага байгаа нь ГССҮТ нь 24 цагийн турш архаг явцтай эмгэгээс илүүтэй гэнэтийн осол гэмтлийн яаралтай тусламж үйлчилгээг цаг тухайд шууд үзүүлж, хэвтэн эмчлүүлдэгтэй холбоотой болно.
7. Хэвтэн эмчлүүлэх тасаг нэгжийн үнэлгээ бусад 2 тасгийн үзүүлэлтээс сайн байгаа нь тасагт эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний оношилгоо, эмчилгээний асуудал эцсийн байдлаар шийдэгдэн, эдгэрч гардагтай холбоотой болно
8. 2024 оны 01-05 сар хүртэл ГССҮТ-р үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ **77.9%↑** /2023 онд **74.80%**/ байгаа нь өмнөх онтой харьцуулахад **3.1%↑** өссөн, CSAT үнэлгээний 60-80% буюу энэ оноо тухайн салбарынхаа хэмжээнд зохих хэмжээнд хэвийн бөгөөд стандартыг биелүүлэхүйц гэж үзэх үзүүлэлт гэж үнэлэгдэж байна. Уг үнэлгээ нь байгууллагын гүйцэтгэл нь үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг хэрхэн бий болгож буйг харуулж байна

ЕС. ЗӨВЛӨМЖ



Судалгааны дүгнэлтэд үндэслэн дараах зөвлөмжүүдийг хүргүүлж байна. **Үүнд:**

- Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг дээшлүүлэхийн тулд эмч, ажилчид нэн түрүүнд үйлчилгээгээ БҮРЭН үзүүлэх шаардлагатай байна.
- Эмч, ажилчид ёс зүйтэй холбоотой санал, сэтгэгдлүүд их ирж байгаа нь эмнэлгийн ажилчдын харилцаа хандлагад анхаарч ажиллах ёстойг мөн харуулж байна
- Амбулаторийн тасгийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үнэлгээ бусад тасаг болон 2023 оны үзүүлэлтээс буурсан үзүүлэлтэй байгаа нь тус тасгийн тусламж үйлчилгээний чанар, харилцаа хандлага, үйлчилгээний соёлд анхааран ажиллах ёстойг харуулж байна. Уг тасгийн үнэлгээ муу байгаа нь бусад тасагт харьяалагддаг эмч ирж үзлэг хийдэгтэй холбоотой тасгийн зохион байгуулалтаас шалтгаалсан асуудал биш болохийг үгүйсгэхгүй. Иймд Амбулаторийн тасаг сэтгэл ханамжийн 2024 оны 2,3,4 улирлын үзүүлэлтэнд анхаарч зохион байгуулалтыг хийн ажиллах.
- Мөн цагтаа ирсэн үйлчлүүлэгч цагтаа тусламж үйлчилгээгээ авч чадахгүй очирлон зогсох, эмчийг олон цагаар хүлээх зэрэг сэтгэгдлүүд түлхүү ирсэн тул уг үйл ажиллагаанд анхаарч зохион байгуулалтыг хийн ажиллах



- Амбулаторийн тасгийн “Танд эмнэлгийн хэрэгсэл хүртээмжтэй байж чадсан уу? /тэргэнцэр, түрдэг ор, суултуур, шат, бариул, сандал/” асуултын үнэлгээ илт муу үнэлгээтэй байгаа нь эмнэлгийн туслах хэрэгслийн хүртээмжийг нэмэгдүүлэх шаардлагатайг харуулж байна
- Байгууллагын соёл асуултанд Авто машины зогсоолын хүртээмж болон Ариун цэврийн өрөө /ОО/-ний цэвэрлэгээ, үйлчилгээ, тохижилтын үнэлгээ бусад үнэлгээнээс буурсан, муу үзүүлэлттэй байгаа нь тус үйл ажиллагааны тохижилт /хөл, гарны гэмтэлтэй үйлчлүүлэгчдэд тохирсон/ болон зохион байгуулалтанд анхааран ажиллах ёстойг харуулж байна

АРВАН САЙЖРУУЛАЛТ

АРВАН НЭГ. НОМ ЗҮЙ



- ЭМС-н 2021 оны 09 сарын 15-ны А/578 тоот тушаал “Эрүүл мэндийн салбараар үйлчлүүлж буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хийх журам”

Олон улсын үйлчилгээний төгөлдөршлийн институтийн MNS ISO 9001:2016 ЧМТ-ны олон улсын стандарт хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн удирдамж



Яаралтай тусламжийн тасгийн сэтгэл ханамжийн судалгааны Qr



ГЭМТЭЛ СОГОГ СУДЛАЛЫН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ
ЯАРАЛТАЙ ТУСЛАМЖИЙН ТАСАГ

СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

ТАЛАРХАЛ



ТА ЭНЭХҮҮ QR КОДЫГ ГАР УТСААРАА УНШУУЛНА УУ

QR уншуулж сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцох зааварчилгаа

- 1. Таны гар утас интернетэд холбогдсон байх шаардлагатай
2. QR кодыг гар утасны камерар уншуулна
3. Идэвхсэн вэб линк дээр дарна
4. Асуулт бүрт тохирох үнэлгээг өгснөөр таны санал, хүсэлт холбогдох байууллагад хүрэх болно

БАЯРЛАЛАА. ТАНД ЭРҮҮЛ ЭНХИЙГ ХҮСЬЕ

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба



ГЭМТЭЛ СОГОГ СУДЛАЛЫН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ
ЯАРАЛТАЙ ТУСЛАМЖИЙН ТАСАГ

СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

ТАЛАРХАЛ



ТА ЭНЭХҮҮ QR КОДЫГ ГАР УТСААРАА УНШУУЛНА УУ

QR уншуулж сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцох зааварчилгаа

- 1. Таны гар утас интернетэд холбогдсон байх шаардлагатай
2. QR кодыг гар утасны камерар уншуулна
3. Идэвхсэн вэб линк дээр дарна
4. Асуулт бүрт тохирох үнэлгээг өгснөөр таны санал, хүсэлт холбогдох байууллагад хүрэх болно

БАЯРЛАЛАА. ТАНД ЭРҮҮЛ ЭНХИЙГ ХҮСЬЕ

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба

Яаралтай тусламжийн тасгийн сэтгэл ханамжийн судалгааны цаасан хэлбэр

ГЭМТЭЛ СОГОГ СУДЛАЛЫН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ
ЯАРАЛТАЙ ТУСЛАМЖИЙН ТАСГИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА – 2024 он

Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад Таны санал маш чухал тул асуулт бүрийг үнэлэн, бүрэн гүйцэт бөгөөд бэлгэж тусална уу.

Асуулж судалгааг хэрхэн өгбөгөөсөн нь танд эмчилгээнд ямар нэгэн сөрөг нөлөө үзүүлэхгүй, нууцан зэрэглэлтэй болно

Баярлалаа. Танд эрүүл энхийг хүсье

Form with survey questions and response options (Сайн, Дунд, Муу, Мэдэхгүй) for various service aspects like waiting time, staff attitude, and facility cleanliness.

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба

Тус асуулттай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар өгөх бол /Бөглөхгүй байж болно/

Form with survey questions and response options for service quality and staff behavior.

Тус асуулттай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар өгөх бол /Бөглөхгүй байж болно/

Form with survey questions and response options for staff behavior and service quality.

Тус асуулттай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар өгөх бол /Бөглөхгүй байж болно/

Form with survey questions and response options for staff behavior and service quality.

Тус асуулттай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар өгөх бол /Бөглөхгүй байж болно/

Цахим хуудас https://www.gemtel.mn/



Хэвтэн эмчлүүлэх тасгийн сэтгэл ханамжийн судалгааны QR



ГЭМТЭЛ СОГОГ СУДЛАЛЫН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ

СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

ТАЛАРХАЛ



ТА ЭНЭХҮҮ QR КОДЫГ ГАР УТСААРАА УНШУУЛНА УУ

QR уншуулж сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцох зааварчилгаа

- 1. Таны гар утас интернетэд холбогдсон байх шаардлагатай
2. QR кодыг гар утасны камерар уншуулна
3. Идэвхсэн вэб линк дээр дарна
4. Асуулт бүрт тохирох үнэлгээг өгснөөр таны санал, хүсэлт холбогдох байгууллагад хүрэх болно

БАЯРЛАЛАА. ТАНД ЭРҮҮЛ ЭНХИЙГ ХҮСЬЕ

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба



ГЭМТЭЛ СОГОГ СУДЛАЛЫН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ

СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

ТАЛАРХАЛ



ТА ЭНЭХҮҮ QR КОДЫГ ГАР УТСААРАА УНШУУЛНА УУ

QR уншуулж сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцох зааварчилгаа

- 1. Таны гар утас интернетэд холбогдсон байх шаардлагатай
2. QR кодыг гар утасны камерар уншуулна
3. Идэвхсэн вэб линк дээр дарна
4. Асуулт бүрт тохирох үнэлгээг өгснөөр таны санал, хүсэлт холбогдох байгууллагад хүрэх болно

БАЯРЛАЛАА. ТАНД ЭРҮҮЛ ЭНХИЙГ ХҮСЬЕ

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба

Хэвтэн эмчлүүлэх тасгийн сэтгэл ханамжийн судалгааны цаасан хэлбэр

Vertical text on the left margin of the survey form page.

Survey form for Gemtel SOGO, including sections for demographic information, patient satisfaction, and staff satisfaction.

Vertical text on the right margin of the survey form page.

Survey form for Gemtel SOGO, including sections for patient satisfaction, staff satisfaction, and overall service quality.

Цахим хуудас https://www.gemtel.mn/



ГССҮТ - Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан 2024

Амбулаторийн тасгийн сэтгэл ханамжийн судалгааны QR



ГЭМТЭЛ СОГОГ СУДЛАЛЫН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ
АМБУЛАТОРИЙН ТАСАГ

СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

ТАЛАРХАЛ



ТА ЭНЭХҮҮ QR КОДЫГ ГАР УТСААРАА УНШУУЛНА УУ

QR уншуулж сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцох зааварчилгаа

1. Таны гар утас интернетэд холбогдсон байх шаардлагатай
2. QR кодыг гар утасны камераар уншуулна
3. Идэвхжсэн вэб линк дээр дарна
4. Асуулт бүрт тохирох үнэлгээг өгснөөр таны санал, хүсэлт холбогдох байгууллагад хүрэх болно

БАЯРЛАЛАА. ТАНД ЭРҮҮЛ ЭНХИЙГ ХҮСЬЕ

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба



ГЭМТЭЛ СОГОГ СУДЛАЛЫН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ
АМБУЛАТОРИЙН ТАСАГ

СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

ТАЛАРХАЛ



ТА ЭНЭХҮҮ QR КОДЫГ ГАР УТСААРАА УНШУУЛНА УУ

QR уншуулж сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцох зааварчилгаа

1. Таны гар утас интернетэд холбогдсон байх шаардлагатай
2. QR кодыг гар утасны камераар уншуулна
3. Идэвхжсэн вэб линк дээр дарна
4. Асуулт бүрт тохирох үнэлгээг өгснөөр таны санал, хүсэлт холбогдох байгууллагад хүрэх болно

БАЯРЛАЛАА. ТАНД ЭРҮҮЛ ЭНХИЙГ ХҮСЬЕ

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба

ГЭМТЭЛ СОГОГ СУДЛАЛЫН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ

АМБУЛАТОРИЙН ТАСГААР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН
СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА - 2024

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад Таны санал маш чухал тул асуулт бүрийг үнэлэн, бүрэн гүйцэт бөлгөж тусална уу
Асуумж судалгааг хархын бөгөөсөн нь таны эмчилгээнд ямар нэгэн сөрөг нөлөө үзүүлэхгүй, нууцын зэрэглэлтэй болно

Баярлалаа. Танд эрүүл энхийг хүсье

Нэг, Ерөнхий асуулт		Сайн	Дунд	Муу	Мэдэхгүй
Судалгаанд хамрагдсан он/сар/...../...../.....					
Тасгийн нэр:					
Нас:					
Хүйс: Эр <input type="checkbox"/> Эм <input type="checkbox"/>					
1.1 Та ямар шугамаар эмчид үзүүлэх цаг захиалсан бэ?					
<input type="radio"/> 1800-0119 <input type="radio"/> Өөрийн биеэр ирж дулаарлаж зогсож байгаад					
<input type="radio"/> E-Mongolia <input type="radio"/> Эмнэлгийн утасруу залгаж					
1.2 Хэр хугацааны дараа эмчид үзүүлэх цаг товлодсон бэ?					
<input type="radio"/> Тэр өдөртөө <input type="radio"/> 3-4 хоногийн дараа <input type="radio"/> 7-14 хоногийн дараа <input type="radio"/> 1 сараас дээш					
<input type="radio"/> 1-2 хоногийн дараа <input type="radio"/> 5-6 хоногийн дараа <input type="radio"/> 15-30 хоногийн дараа					
1.3 Эмчид үзүүлэх товлодсон цаг өнгөрснөөс хойш хэр удаан хугацааны дараа Та эмчид үзүүлж чадсан бэ?					
<input type="radio"/> Цагтаа тусламж үйлчилгээг авсан <input type="radio"/> 30-40 минутын орчмын дараа <input type="radio"/> 1 цагаас дээш хугацааны орчмын дараа					
<input type="radio"/> 10-20 минутын орчмын дараа <input type="radio"/> 40 минутас 1 цаг орчмын дараа <input type="radio"/> Цагтаа ирсэн ч очирчлож зогсон үзэлгээ орсон					
Хоёр, Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, эс зүйд өгөх таны үнэлгээ					
2.1 Их эмчийн харилцаа хандлага, эс зүйд өгөх таны үнэлгээ					
<input type="radio"/> Сайн <input type="radio"/> Дунд <input type="radio"/> Муу <input type="radio"/> Мэдэхгүй					
2.2 Сувилгалчийн харилцаа хандлага, эс зүйд өгөх таны үнэлгээ					
<input type="radio"/> Сайн <input type="radio"/> Дунд <input type="radio"/> Муу <input type="radio"/> Мэдэхгүй					
2.3 Хөдөлгөөн засалчийн харилцаа хандлага, эс зүйд өгөх таны үнэлгээ					
<input type="radio"/> Сайн <input type="radio"/> Дунд <input type="radio"/> Муу <input type="radio"/> Мэдэхгүй					
2.4 Дүрс оношилгооны техникийн харилцаа хандлага, эс зүйд өгөх таны үнэлгээ					
<input type="radio"/> Сайн <input type="radio"/> Дунд <input type="radio"/> Муу <input type="radio"/> Мэдэхгүй					
2.5 Цэвэр бүртгэл, хөтөч, мэдээллийн ажигтны харилцаа хандлага, эс зүйд өгөх таны үнэлгээ					
<input type="radio"/> Сайн <input type="radio"/> Дунд <input type="radio"/> Муу <input type="radio"/> Мэдэхгүй					
2.6 Асаргаа, үйлчилгээний ажилтны харилцаа хандлага, эс зүйд өгөх таны үнэлгээ					
<input type="radio"/> Сайн <input type="radio"/> Дунд <input type="radio"/> Муу <input type="radio"/> Мэдэхгүй					
2.7 Эмнэлгийн бусад мэргэжлийн ажилтны харилцаа хандлага, эс зүйд өгөх таны үнэлгээ					
<input type="radio"/> Сайн <input type="radio"/> Дунд <input type="radio"/> Муу <input type="radio"/> Мэдэхгүй					
Харилцаа хандлага, эс зүйд асуудалтай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар өгөх бол? /Бөглөхгүй байж болно/					

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба

Гурав, Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал					
3.1	Эмчийн ажлын хариуцлага, үр чадварт үнэлгээ өгнө үү	<input type="radio"/> Сайн	<input type="radio"/> Дунд	<input type="radio"/> Муу	<input type="radio"/> Мэдэхгүй
3.2	Өвчний онош, шинжилгээ болон эмчилгээний талаар та хангалттай мэдээлэл авч чадсан уу	<input type="radio"/> Сайн	<input type="radio"/> Дунд	<input type="radio"/> Муу	<input type="radio"/> Мэдэхгүй
3.3	Сувилгалчийн тусламж үйлчилгээний чанарт үнэлгээ өгнө үү	<input type="radio"/> Сайн	<input type="radio"/> Дунд	<input type="radio"/> Муу	<input type="radio"/> Мэдэхгүй
3.4	Эмнэлгийн бусад мэргэжилтний ажлын хариуцлага, үр чадварт үнэлгээ өгнө үү?	<input type="radio"/> Сайн	<input type="radio"/> Дунд	<input type="radio"/> Муу	<input type="radio"/> Мэдэхгүй
3.5	Танд эмнэлгийн харгалзал хүртээмжтэй байж чадсан уу? /Авганцар, түрээг ор, суултуур, шат, бариул, сандал/	<input type="radio"/> Сайн	<input type="radio"/> Дунд	<input type="radio"/> Муу	<input type="radio"/> Мэдэхгүй
Тус асуулттай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар өгөх бол /Бөглөхгүй байж болно/					
Дөрөв, Байгууллагын соёл					
4.1	Таныг аливаа үйлчилгээг авахад байгууллагын ажилтан бүр Танд хүндэрлгүй зөв чиглүүлн, тусалж ажиллаж чадсан уу?	<input type="radio"/> Сайн	<input type="radio"/> Дунд	<input type="radio"/> Муу	<input type="radio"/> Мэдэхгүй
4.2	Байгууллагын ажилтны нэгдсэн загвар бүхий хууцацрагт асаргаан тэмдэг	<input type="radio"/> Сайн	<input type="radio"/> Дунд	<input type="radio"/> Муу	<input type="radio"/> Мэдэхгүй
4.3	Эмнэлгийн дотоод орчны хялгшилт тодорхой, ойлгомжтой байсан уу?	<input type="radio"/> Сайн	<input type="radio"/> Дунд	<input type="radio"/> Муу	<input type="radio"/> Мэдэхгүй
4.4	Эмнэлгийн гадаад орчны хялгшилт тодорхой, ойлгомжтой байсан уу?	<input type="radio"/> Сайн	<input type="radio"/> Дунд	<input type="radio"/> Муу	<input type="radio"/> Мэдэхгүй
4.5	Та дараа, дараагийн үзлэг шинжилгээний хэсэг рүү явахад чиглэл зөвсөн дуугүй хөтөч танд ойлгомжтой байж чадсан уу?	<input type="radio"/> Сайн	<input type="radio"/> Дунд	<input type="radio"/> Муу	<input type="radio"/> Мэдэхгүй
4.6	Танд эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ үзүүлсэн өрөө тасалгаа дотоод орчны соёл, тав тухт үнэлнэ үү.	<input type="radio"/> Сайн	<input type="radio"/> Дунд	<input type="radio"/> Муу	<input type="radio"/> Мэдэхгүй
4.7	Хүлээлгийн хэсэг тухай, хангалттай сандалтай байж чадсан уу?	<input type="radio"/> Сайн	<input type="radio"/> Дунд	<input type="radio"/> Муу	<input type="radio"/> Мэдэхгүй
4.8	Ариун цэврийн өрөө /СО-ний цэвэрлэгээ, үйлчилгээнд үнэлгээ өгнө үү	<input type="radio"/> Сайн	<input type="radio"/> Дунд	<input type="radio"/> Муу	<input type="radio"/> Мэдэхгүй
4.9	Машины зогсоолын хүртээмж	<input type="radio"/> Сайн	<input type="radio"/> Дунд	<input type="radio"/> Муу	<input type="radio"/> Мэдэхгүй
Тус асуулттай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар өгөх бол /Бөглөхгүй байж болно/					
Тав, Тэгш байдал, эвгир сонирхол					
5.1	Тусламж үйлчилгээ авах хүүхэдд танд багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын шаардлага гарсан уу?	<input type="radio"/> Тийм	<input type="radio"/> Үгүй	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Мэдэхгүй
5.2	Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж үйлчилгээ авахад хүндэрлэж байсан уу?	<input type="radio"/> Тийм	<input type="radio"/> Үгүй	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Мэдэхгүй
5.3	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авах хугацаанд гаднаас эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс авчрахыг Танд зөвлөсөн үү?	<input type="radio"/> Тийм	<input type="radio"/> Үгүй	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Мэдэхгүй

Цахим хуудас <https://www.gemtel.mn/>

Боловсруулсан: ЭМТҮЧАБА-НЫ менежер

/Э.Золбоо/