



**БАТЛАВ:** ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР АЮУЛГҮЙ  
БАЙДЛЫН АЛБАНЫ ДАРГА Б.БАТ-ОРГИЛ

# ИРГЭД, БАЙГУУЛЛАГААС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2024 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН

Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв

**/Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын алба/**

**/2024 оны 01 – 06 сар хүртэлх/**

2024 он

**2024 ОНЫ 01-06 САР ХҮРТЭЛХ ИРГЭД, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙН ТАЙЛАН**

- ГССҮТөв нь Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны 01 дүгээр сарын 25-ны өдрийн А/50 дугаар тушаалын “Иргэд, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн гомдлыг шийдвэрлэх журам”, ГССҮТ-н ЕЗ-н 2023 оны 11 сарын 08-ны А/128 “Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журам” -г тус тус дагаж мөрдөн ажилладаг болно.

- Гэмтэл согог судлалын үндэсний төвийн Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба нь иргэд, үйлчлүүлэгчдээс биечлэн, бичгээр, цахим, утсаар, 11-11 төвөөр ирсэн нийт өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэн ажилладаг бөгөөд 2024 оны 01-06 дугаар сарын хугацаанд төв болон салбар эмнэлгийн хэмжээнд **66 /Төв 53 /80.3%**, салбар **13 /19.6%/** өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэн ажилласан байна

**Өргөдөл, гомдол:**

- 11-11 төвөөр – 50
- Бичгээр – 9
- Албан бичгээр 3
- Цахимаар – 4
- Утсаар – 0



Эрүүл мэндийн сайдын  
2022 оны 01-р сарын 25-ны өдрийн  
А/50 дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралт

## ГССҮТ-н 2024 ОНЫ I ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ТАЙЛАН

### I. Өргөдөл, гомдлын хэлбэр



#### Хүснэгт-1

Өргөдөл, гомдлын хэлбэр	2024.01-06		2023 он	
	66	100%	126	100%
11-11 төвөөр	50	75.7%	63	50.81%
Бичгээр	9	13.6%	30	24.19%
Албан бичгээр	3	4.5%	0	0%
Цахимаар	4	6%	4	3%
Утсаар	0	0%	4	3.23%
Бусад	0	0%	23	18.5%

2024.01-06 сар хүртэл нийт **66** өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэнээс 11-11 төвөөр **50 /75.7%/** өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна

### 2. Өргөдөл, гомдлыг сараар нь



#### Хүснэгт-2 /2024 оны 01-06 сар хүртэлх/

№	Өргөдөл, гомдлол	11-11	Бичгээр	Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	Бусад	Нийт	
1	I сар	11	1					12	18.18%
2	II сар	11	2					13	19.70%
3	III сар	4			2			6	9.09%
4	IV сар	11						11	16.67%
5	V сар	7	2	2	2			13	19.70%
6	VI сар	6	4	1				11	16.67%
7	VII сар							0	0.00%
8	VIII сар							0	0.00%
9	IX сар							0	0.00%
10	X сар							0	0.00%
11	XI сар							0	0.00%
12	XII сар							0	0.00%
	<b>Нийт</b>	43	50	9	3	4	0	0	66

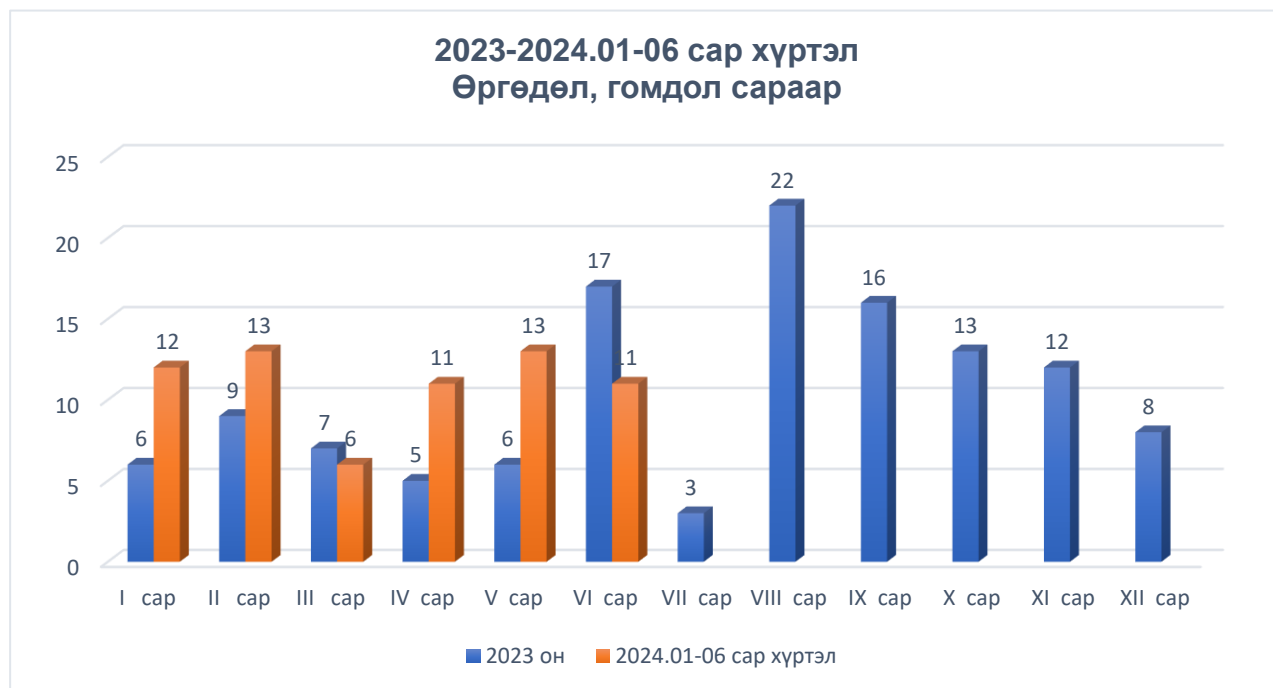
2024 оны 06 сар хүртэлх Өргөдөл, гомдлыг сараар нь ангилж үзэхэд **II, V** саруудад хамгийн их буюу нийт өргөдлийн **13** буюу **19.70%-г** эзэлж байна



## Хүснэгт-3 /2023-2024.06 сар хүртэлх өргөдөл гомдлыг сараар нь/

№	Өргөдөл, гомдлол	2023 он		2024.01-06 сар хүртэл	
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
1	I сар	6	4.84%	12	18.18%
2	II сар	9	7.26%	13	19.70%
3	III сар	7	5.65%	6	9.09%
4	IV сар	5	4.03%	11	16.67%
5	V сар	6	4.84%	13	19.70%
6	VI сар	17	13.71%	11	16.67%
7	VII сар	3	2.42%		0.00%
8	VIII сар	22	17.74%		0.00%
9	IX сар	16	12.90%		0.00%
10	X сар	13	10.48%		0.00%
11	XI сар	12	9.68%		0.00%
12	XII сар	8	6.45%		0.00%
<b>Нийт</b>		<b>124</b>	<b>100.00%</b>	<b>66</b>	<b>100.00%</b>

2023-2024 оны 06 сар хүртэлх Өргөдөл, гомдлыг сараар нь ангилж үзэхэд 2023 оны **VIII** сард **22 /17.74%**, 2024 оны эхний хагас жилд **II, V** саруудад хамгийн их буюу нийт өргөдлийн **13** буюу **19.70%**-г эзэлж байна





## 3. Өргөдөл, гомдлыг агуулга болон тасгаар нь:



## Хүснэгт-3

№	Төрөл	Харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	Эмчилгээ, үйлчилгээний тайлбар хангалтгүй хийснээр иргэн буруу ойлголттой гомдол гаргах	Амбулаторийн хүлээгдэлтэй холбоотой	Үйлчлүүлэгчийн ёс зүй, буруу ойлголт	MRI, КТГ аппараты эвдрэлтэй холбоотой	Цахим системийн тасалдалтай холбоотой	Цаг авахтай холбоотой	Эм тарианы буцаан олголт, албан бус төлбөртэй холбоотой	Авто зогсоолтой холбоотой	Тусламж үйлчилгээний зохион байгуулалттай холбоотой	Камержуулалтай холбоотой	Лавлах угас угсаа авахгүй байна	Лист хугацаа хэтрүүлж илгээсэн	Оношилгоо, эмчилгээний чанаргүй тусламж үйлчилгээ	Эм тарианы тасалдалтай холбоотой	Мэс заслын оочир дараалалтай холбоотой	Өргөдөл, гомдлын нийт тоо	Нийт эзлэх хувь
1	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ	2	2		1				1	2	1	2					1	13	19.70%
3	ДОТ					4					1				1			6	9.09%
2	Амбулаторийн тасаг	1	1	1	2			1										6	9.09%
4	СТСАлба	3						1					1					5	7.58%
5	Хүүхдийн мэс заслын тасаг	4																4	6.06%
6	ЯТТасаг	3							1									4	6.06%
7	МТАлба						4											4	6.06%
8	Хавсарсан гэмтлийн мэс заслын тасаг	3																3	4.55%
10	Насанд хүрэгсдийн мэс заслын тасаг	1	1						1									3	4.55%
9	ГСМЗТ	1		1														2	3.03%
11	ТМЗТ	1	1															2	3.03%



12	Нурууны мэс заслын тасаг			1															1	1.52%
13	Салбар эмнэлэг	2			1			1		1					1				6	9.09%
14	Салбар ЯТТ	1	1																2	3.03%
16	Салбар Амбулатори			2															2	3.03%
15	Салбар СГТ		1																1	1.52%
17	Салбар ТТ														1				1	1.52%
18	Салбар НСМЗТ		1																1	1.52%
<b>Нийт</b>		<b>22</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>66</b>	<b>66</b>
		<b>33.3%</b>	<b>12.1%</b>	<b>7.5%</b>	<b>6.0%</b>	<b>6.0%</b>	<b>6.0%</b>	<b>4.5%</b>	<b>4.5%</b>	<b>4.5%</b>	<b>3.0%</b>	<b>3.0%</b>	<b>1.5%</b>	<b>1.5%</b>	<b>1.5%</b>	<b>1.5%</b>	<b>1.5%</b>	<b>1.5%</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>



## 4. Өргөдөл, гомдлыг агуулга болон тасгаар нь:



## Хүснэгт-3

№	Төрөл	Өргөдөл, гомдлын нийт тоо	Нийт эзлэх хувь
1	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ	13	19.70%
3	Дүрс оношилгооны тасаг	6	9.09%
2	Амбулаторийн тасаг	6	9.09%
4	Статистик тандалт судалгааны алба	5	7.58%
5	Хүүхдийн мэс заслын тасаг	4	6.06%
6	Яаралтай тусламжийн тасаг	4	6.06%
7	Мэдээлэл технологийн алба	4	6.06%
8	Хавсарсан гэмтлийн мэс заслын тасаг	3	4.55%
10	Насанд хүрэгсдийн мэс заслын тасаг	3	4.55%
9	Гар сарвууны мэс заслын тасаг	2	3.03%
11	Толгойн мэс заслын тасаг	2	3.03%
12	Нурууны мэс заслын тасаг	1	1.52%
13	Салбар эмнэлэг	6	9.09%
14	Салбар ЯТТ	2	3.03%
16	Салбар Амбулатори	2	3.03%
15	Салбар СГТ	1	1.52%
17	Салбар ТТ	1	1.52%
18	Салбар НСМЗТ	1	1.52%
	<b>Нийт</b>	<b>66</b>	<b>100.00%</b>

График 1



**Дүгнэлт:**

1. 2024.01-06 сар хүртэл нийт **66** өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэнээс 11-11 төвөөр **50 /75.7%/** өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна  
2023 онд 11-11 төвөөр 63 өргөдөл, гомдол ирсэн нь 2024 оны хагас жилийн өргөдөл, гомдлын тоотой харьцуулахад дөхүү тоон үзүүлэлттэй байгаа нь 2024 оны бүтэн жилийн хугацаанд нэмэгдэх магадлалтай байна.  
Энэ нь нөгөөтэйгүүр иргэд 11-11 төвөөр өргөдөл, гомдол өгдөг урсгалыг харьцангуй мэддэг болсонтой холбоотой жил бүрийн тоо нэмэгдэж байж болно
2. 2024.01-06 сард Өргөдөл, гомдлыг сараар нь ангилж үзэхэд **II, V** саруудад хамгийн их буюу нийт өргөдлийн **13 /19.70%/**-г эзэлж байна.  
2023 онд VI сард 16, VIII саруудад хамгийн их 22 өргөдөл, гомдол ирсэн байна.
3. 2024.01-06 сард Өргөдөл, гомдлын утгын **33.3% /22/**-г харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой өргөдөл, гомдол, **8** буюу **12.1%-г** Эмчилгээ, үйлчилгээний тайлбар хангалтгүй хийснээр иргэн буруу ойлголттой гомдол гаргах өргөдөл, гомдлын утга илүү тоон үзүүлэлттэй эзэлж байна  
2023 онд Харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой **37** өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна
4. Тагаг албаар нь ангилж үзэхэд Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл гомдол нийт өргөдлийн /тасаг, эмч, ажилтан дурдаагүй болон хувь ажилтан, тасагруу чиглэсэн биш эмнэлгийн үйл ажиллагаатай холбоотой ирсэн өргөдөл гомдлын утгууд/ **18.18%-г** эзэлж байгаа бөгөөд тасгаас ДОТ-н MRI, КТГ шинжилгээний эвдрэл, гэмтэл, хүлээгдэлтэй холбоотой өргөдөл, гомдлын тоо **6** буюу **9.09%** -г их тоон үзүүлэлттэй байна

**Сайжруулалт:**

Хянасан. ЭМТҮЧАБА-ны дарга Б.Бат-Оргил

Боловсруулсан: ЭМТҮЧАБА Э.Золбоо