



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– 11 сар хүртэлх/

2024 он



2024 ОНЫ 01-11 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 01-11 дугаар сарын хугацаанд төв эмнэлгийн хэмжээнд **100** /Төв **100%**, өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэн ажилласан байна

Өргөдөл, гомдол:

- 11-11 төвөөр -62
- Бичгээр –25
- Албан бичгээр -3
- Цахимаар – 10
- Утсаар – 0



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

ГССҮТ-н 2024 ОНЫ II ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ТАЙЛАН

I. Өргөдөл, гомдлын хэлбэр



Хүснэгт-1

Өргөдөл, гомдлын хэлбэр	2024.01-11		2023 он	
	100	100%	126	100%
11-11 төвөөр	62	62%	63	50.81%
Бичгээр	25	25%	30	24.19%
Албан бичгээр	3	3%	0	0%
Цахимаар	10	10%	4	3%
Утсаар	0	%	4	3.23%
Бусад	0	%	23	18.5%

2024.01-11 сар хүртэл нийт **100** өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэнээс бичгээр 11-11 төвөөр **/62 %** / өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна

2. Өргөдөл, гомдлыг сараар нь



Хүснэгт-2 /2024 оны 01-11 сар хүртэлх/

№	Өргөдөл, гомдлол	11-11	Бичгээр	Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	Бусад	Нийт	
1	I сар	11	1					12	12%
2	II сар	11	2					13	13%
3	III сар	4			2			6	6%
4	IV сар	11						11	11%
5	V сар	7	2	2	2			13	13%
6	VI сар	6	4	1				11	11%
7	VII сар	5	3					8	8%
8	VIII сар		6					6	6%
9	IX сар	7						7	7%
10	X сар	2	1		4			7	7%
11	XI сар	6						6	6%
12	XII сар							0	0%
Нийт		43	50	9	3	4	0	100	100%

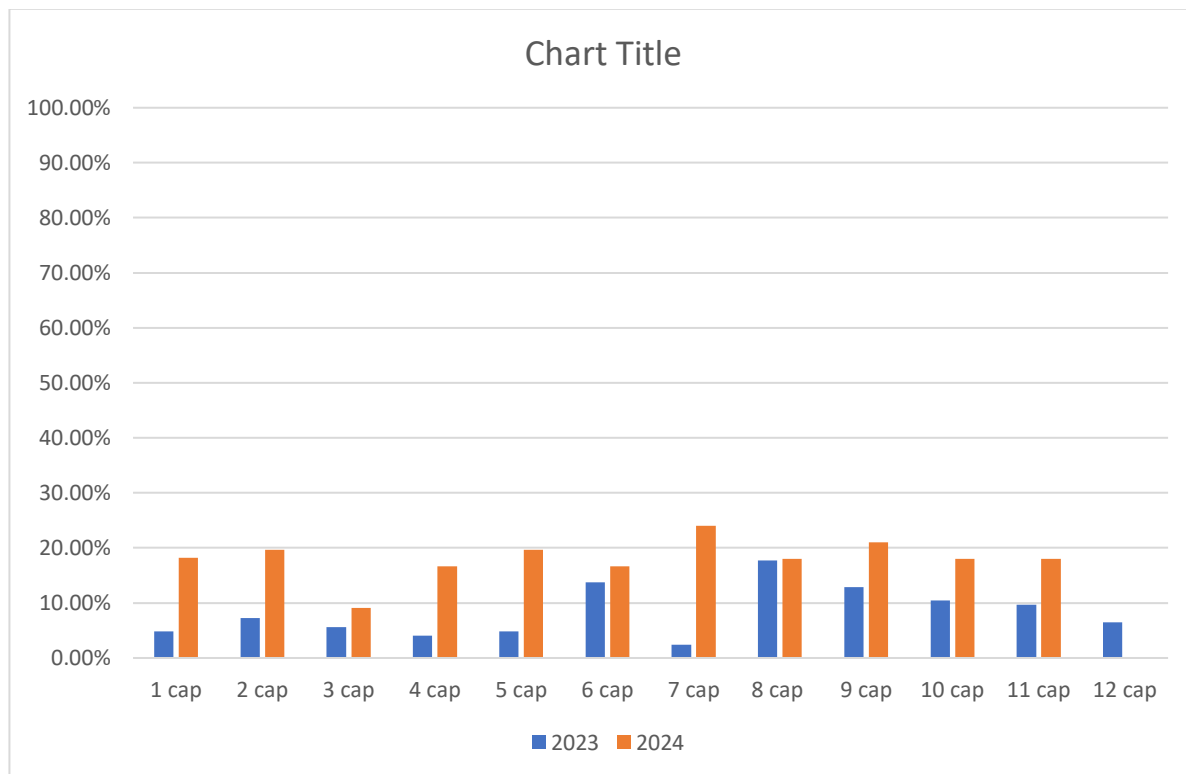
2024 оны 11 сар хүртэлх Өргөдөл, гомдлыг сараар нь ангилж үзэхэд **II, X** саруудад хамгийн их буюу нийт өргөдлийн **13** буюу **13%-г** эзэлж байна



Хүснэгт-3 /2023-2024.01-11 сар хүртэлх өргөдөл гомдлыг сараар нь/

№	Өргөдөл, гомдлол	2023 он		2024.01-11 сар хүртэл	
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
1	I сар	6	4.84%	12	12%
2	II сар	9	7.26%	13	13%
3	III сар	7	5.65%	6	6%
4	IV сар	5	4.03%	11	11%
5	V сар	6	4.84%	13	13%
6	VI сар	17	13.71%	11	11%
7	VII сар	3	2.42%	8	8%
8	VIII сар	22	17.74%	6	6%
9	IX сар	16	12.90%	7	7%
10	X сар	13	10.48%	6	6%
11	XI сар	12	9.68%	7	7%
12	XII сар	8	6.45%		0%
Нийт		124	100%	100	100%

2023-2024 оны 11 сар хүртэлх Өргөдөл, гомдлыг сараар нь ангилж үзэхэд 2023 оны VII сард **22 /17.74%**, 2024 оны хагас жилд II -X сар хамгийн их буюу нийт өргөдлийн **13** буюу **13%-г** эзэлж байна





3. Өргөдөл, гомдлыг агуулга болон тасгаар нь:



2024 оны 07-11 сар хүртэлх Өргөдөл, гомдол

Д / Д	Төрөл	Харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	Эмчилгээ, үйлчилгээний тайлбар хангалтгүй хийснээр иргэн буруу	Амбулаторийн хүлээгдэлтэй холбоотой	Үйлчлүүлэгчийн ёс зүй, буруу ойлголт	MRI, КТГ аппаратын эвдрэлтэй холбоотой	Цахим системийн тасалдалтай холбоотой	Цаг авах, бүртгэлтэй холбоотой. E Mongolia 1800-0119	Эм тарианы буцаан олголт, албан бүс төлбөртэй холбоотой	Авто зогсоолтой холбоотой	Тусламж үйлчилгээний зохион байгуулалттай холбоотой	Камержуулалттай холбоотой	Лавлах утас утсаа авахгүй байна	Магадгалагаа/лишттэй холбоотой	Оношилгоо, эмчилгээний чанаргүй тусламж үйлчилгээ	Эм тарианы тасалдалтай холбоотой	Мэс заслын оочир дараалалтай холбоотой	Битүүмжтэй холбоотой	Өргө дөл, гомдлын нийт тоо	Нийт өргө дөлд эзлэх хувь
1	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ	4	3	1	1			1	1	2	1	2					1	1	18	19.35 %
2	Амбулаторийн тасаг	4	1	1	2			1											9	7.53 %
3	Дүрс оношилогооны тасаг					4					1				2				7	7.53 %
4	Статистик тандалт судалгааны алба	3						1					1						5	5.38 %

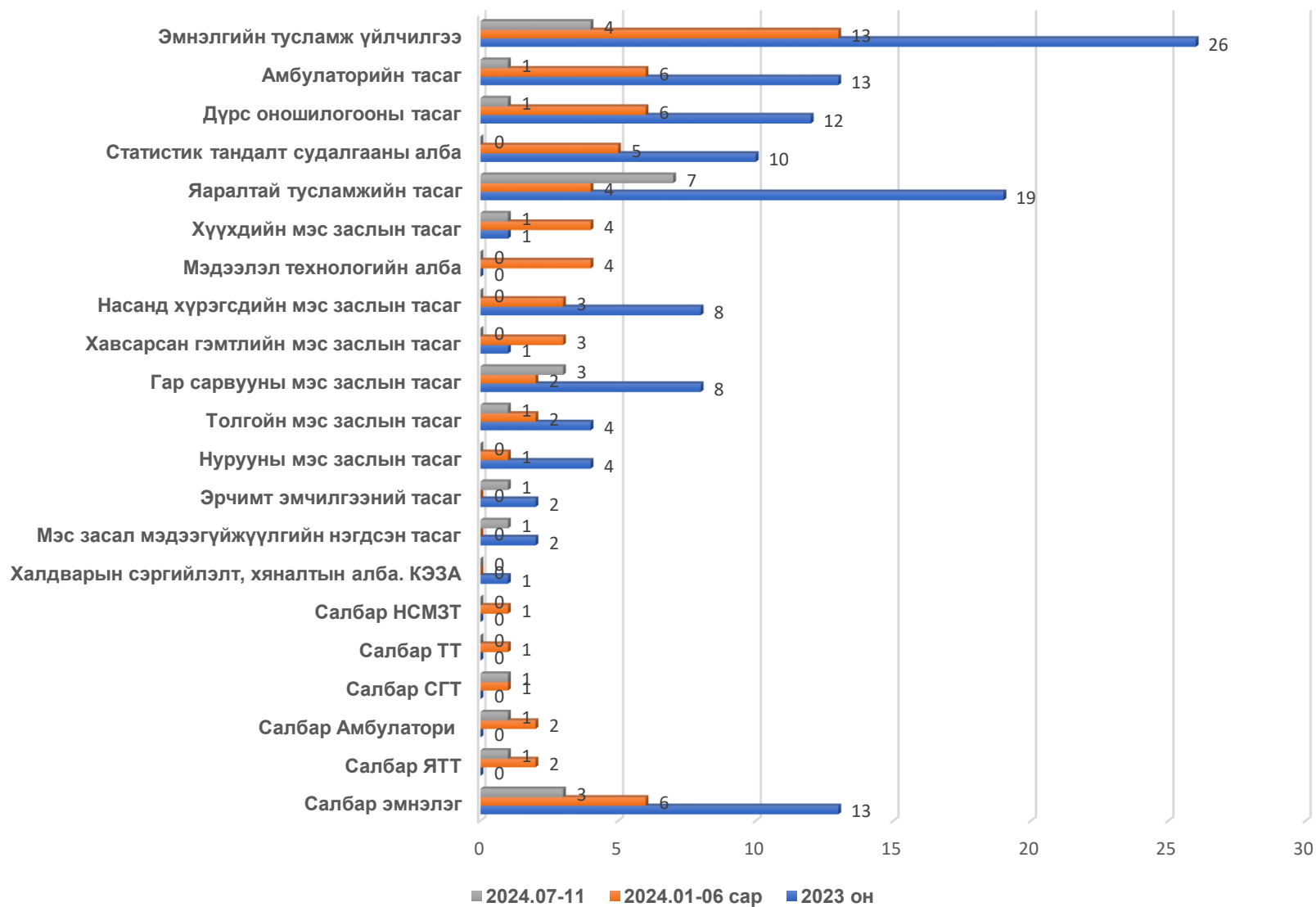


1 2	Нурууны мэс заслын тасаг			1															1	1.08 %
1 3	Эрчимт эмчилгээний тасаг	1																	0	0.00 %
1 4	Мэс засал мэдээгүйжүүлгийн нэгдсэн тасаг	1																	0	0.00 %
1 5	Халдварын сэргийлэлт, хяналтын алба. КЭЗА																		0	0.00 %
1 6	Салбар эмнэлэг	3		2	1			1		1									9	9.68 %
1 7	Салбар ЯТТ	4	1																5	3.23 %
1 8	Салбар Амбулатори		1	2															3	3.23 %
1 9	Салбар СГТ		1																1	1.08 %
2 0	Салбар ТТ														1				1	1.08 %
2 1	Салбар НСМЗТ		1																1	1.08 %
Нийт		34	13	10	6	4	4	4	4	3	2	2	1	1	2	1	1	1	100	97.85 %
		36.56 %	13.98 %	10.75 %	6.45 %	4.30 %	4.30 %	4.30 %	4.30 %	3.23 %	2.15 %	2.15 %	1.08 %	1.08 %	2.15 %	1.08 %	1.08 %	1.08 %	1.08 %	100.00 %

Хүснэгт-3



2023-2024.01-11 сар хүртэлх өргөдөл, гомдол Тасаг/Албаар





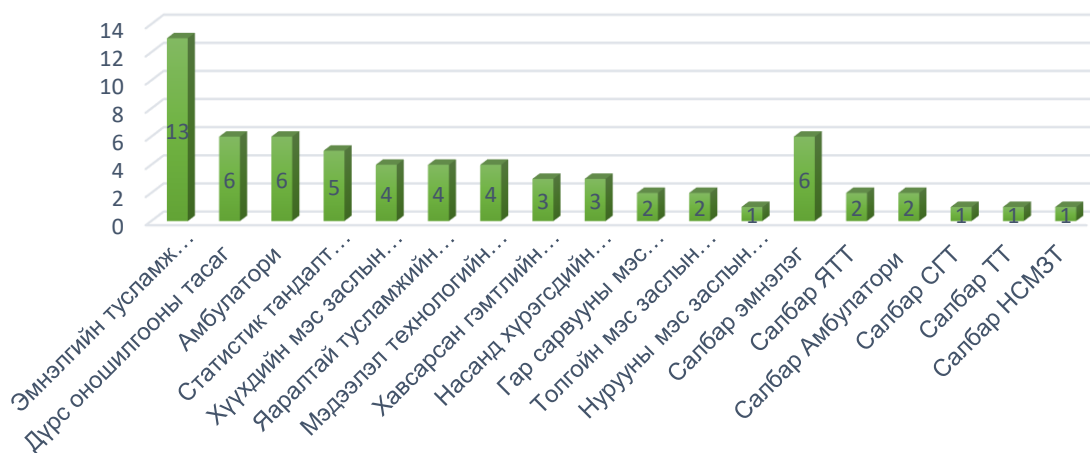
4. Өргөдөл, гомдлыг агуулга болон тасгаар нь:



Хүснэгт-3

№	Төрөл	Өргөдөл, гомдлын нийт тоо	Нийт эзлэх хувь
1	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ	17	17%
3	Дүрс оношилгооны тасаг	7	7%
2	Амбулаторийн тасаг	7	7%
4	Статистик тандалт судалгааны алба	5	5%
5	Хүүхдийн мэс заслын тасаг	5	5%
6	Яаралтай тусламжийн тасаг	11	11%
7	Мэдээлэл технологийн алба	4	4%
8	Хавсарсан гэмтлийн мэс заслын тасаг	5	5%
10	Насанд хүрэгсдийн мэс заслын тасаг	3	3%
9	Гар сарвууны мэс заслын тасаг	5	5%
11	Толгойн мэс заслын тасаг	3	3%
12	Нурууны мэс заслын тасаг	2	2%
13	Салбар эмнэлэг	12	12%
14	Салбар ЯТТ	5	5%
16	Салбар Амбулатори	3	3%
15	Салбар СГТ	2	2%
17	Салбар ТТ	2	%
18	Салбар НСМЗТ	2	%
Нийт		100	100.00%

2024 оны 01-11 сар хүртэлх Өргөдөл, гомдол тасгаар нь



**Дүгнэлт:**

1. 2024.01-11 сар хүртэл нийт **100** өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэнээс 11-11 төвөөр **62 /62%/** 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. 2024.01-11 сард Өргөдөл, гомдлыг сараар нь ангилж үзэхэд **VII**, сар хамгийн их буюу нийт өргөдлийн **8 /23.5%/**-г эзэлж байна.
2023 онд VI сард 16, VIII саруудад хамгийн их 22 өргөдөл, гомдол ирсэн байна.
3. 2024.01-11 сард Өргөдөл, гомдлын утгын **23.5% /22/-**г харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой өргөдөл, гомдол, **7** буюу **20.5%-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 **6** өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна



4. Тасаг 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/ **23,5%**-г эзэлж байна тасгаас ДОТ-н MRI, КТГ шинжилгээний эвдрэл, гэмтэл, хүлээгдэлтэй холбоотой өргөдөл, гомдлын тоо **6** буюу **17,6**-г их тоон үзүүлэлттэй байна

Сайжруулалт:

Хянасан. ЭМТҮЧАБА-ны дарга Б.Бат-Оргил

Боловсруулсан: ЭМТҮЧАБА Г.Мэнд-Амар