



# ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

**MNS 9001:2016 / ISO 9001:2015/**

/ 2024 оны 01 – 12 сар хүртэлх/

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

2024 он





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

<b>АГУУЛГА</b>	<b>Хуудас</b>
Хүснэгтэн мэдээллийн жагсаалт	3
Графикан мэдээллийн жагсаалт	4
Судалгааны танилцуулга	5-6
Судалгааны аргачлал	7-10
2.1 Судалгааны мэдээлэл цуглуулах хэрэгслүүд	7
2.2 Судалгааны нэгж	7
2.3 Судалгааг хэмжих аргууд	8-10
<b>Нэг.</b> Ерөнхий асуумж	11
<b>Хоёр.</b> Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл	12-18
<b>Гурав.</b> Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал	19-24
<b>Дөрөв.</b> Байгууллагын соёл	25-31
<b>Тав.</b> Тэгш байдал, ашиг сонирхол	31-36
<b>Зургаа.</b> 2023-2024 оны ерөнхий сэтгэл ханамж	37-39
<b>Долоо.</b> Дүгнэлт, хэлэлцүүлэг	40-41
<b>Ес.</b> Зөвлөмж	41
<b>Арав.</b> Сайжруулалт	42
<b>Арван нэг.</b> Ном зүй	42
<b>Хавсралт:</b> Сэтгэл ханамжийн судалгааны асуултын хэлбэрүүд	43

**ХҮСНЭГТЭН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ**

<b>Хүснэгтийн №</b>	<b>Агуулга</b>	<b>Хуудас</b>
Хүснэгт 1	2024 оны 11 сар хүртэлх үйлчлүүлэгчдийн нийт тоон үзүүлэлт	9
Хүснэгт 2	Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын үнэлгээ <b>/Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд/</b>	12
Хүснэгт 3	Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултад ирсэн санал, хүсэлт	13
Хүснэгт 4	Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл <b>/Амбулаторийн тасаг/</b>	14
Хүснэгт 5	Амбулаторийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултад ирсэн санал, хүсэлт	15
Хүснэгт 6	Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл- <b>/Яаралтай тусламжийн тасаг/</b>	16
Хүснэгт 7	Яаралтай тусламжийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултад ирсэн санал, хүсэлт	17
Хүснэгт 8	Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын ерөнхий үнэлгээ	18
Хүснэгт 9	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал <b>/Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд 2024/</b>	19
Хүснэгт 10	Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын санал, хүсэлт	20
Хүснэгт 11	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал <b>/Амбулаторийн тасаг/</b>	21
Хүснэгт 12	Амбулаторийн тасгийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс	22
Хүснэгт 13	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал <b>/Яаралтай тусламжийн тасаг/</b>	23
Хүснэгт 14	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын ерөнхий үнэлгээ	24
Хүснэгт 15	Байгууллагын соёл - <b>Хэвтэн эмчлүүлэх тасаг</b>	25-26
Хүснэгт 16	Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын байгууллагын соёл асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс	26-27
Хүснэгт 17	Байгууллагын соёл - <b>Амбулаторийн тасаг</b>	28
Хүснэгт 18	Байгууллагын соёл – <b>Яаралтай тусламжийн тасаг</b>	29-30
Хүснэгт 19	Байгууллагын соёл асуултын ерөнхий үнэлгээ	31
Хүснэгт 20	Тэгш байдал ашиг сонирхол - <b>Хэвтэн эмчлүүлэх тасаг</b>	31-33
Хүснэгт 21	Тэгш байдал ашиг сонирхол - <b>Амбулаторийн тасаг</b>	33
Хүснэгт 22	Тэгш байдал ашиг сонирхол – <b>Яаралтай тусламжийн тасаг</b>	35
Хүснэгт 23	Тэгш байдал ашиг сонирхол асуултын ерөнхий үнэлгээ	36
Хүснэгт 24	2024 оны Ерөнхий сэтгэл ханамжийн судалгааны тоон үзүүлэлт	37
Хүснэгт 25	2024 оны Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ	38
Хүснэгт 25	2024 оны Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ /Тасгаар/	39

**ГРАФИКАН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ**

<b>Хүснэгтийн №</b>	<b>Агуулга</b>	<b>Хуудас</b>
График 1	2019-2024 он СХС хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо	6
График 2	Түүврийн тоог тооцох Р утга буюу 2023 оны суурь түвшин	8
График 3	N утга буюу 2024 оны үйлчлүүлэгчдийн нийт тоон үзүүлэлт	8
График 4	Хүйсийн харьцаа	11
График 5	Насны харьцаа	11
График 6	Судалгаанд хамрагдсан 3 нэгжийн тоон үзүүлэлт	11
График 7	Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын үнэлгээ /Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд/	12
График 8	Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын үнэлгээ /Амбулаторийн тасаг/	14
График 9	Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын үнэлгээ /Яаралтай тусламжийн тасаг/	16
График 10	Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл асуултын ерөнхий үнэлгээ	18
График 11	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал /Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд/	19
График 12	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал /Амбулаторийн тасаг/	21
График 13	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал /Яаралтай тусламжийн тасаг/	23
График 14	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын ерөнхий үнэлгээ	24
График 15	Байгууллагын соёл - Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд	25
График 16	Байгууллагын соёл - Амбулаторийн тасаг	27
График 17	Байгууллагын соёл – Яаралтай тусламжийн тасаг	29
График 18	Байгууллагын соёл асуултын ерөнхий үнэлгээ	30
График 19	Тэгш байдал, ашиг сонирхол - Хэвтэн эмчлүүлэх тасаг	31
График 20	Тэгш байдал, ашиг сонирхол - Амбулаторийн тасаг	33
График 21	Тэгш байдал, ашиг сонирхол – Яаралтай тусламжийн тасаг	34
График 22	Тэгш байдал, ашиг сонирхол асуултын ерөнхий үнэлгээ	36
График 23	2024 оны Үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээ	38
График 24	2024 оны Үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамж үнэлгээ /Тасгаар/	39



## 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 ЭМХТ-д 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 260 үйлчлүүлэгч, амбулаторийн 150, яаралтай тусламжийн 150 **нийт 560** үйлчлүүлэгчээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авав.



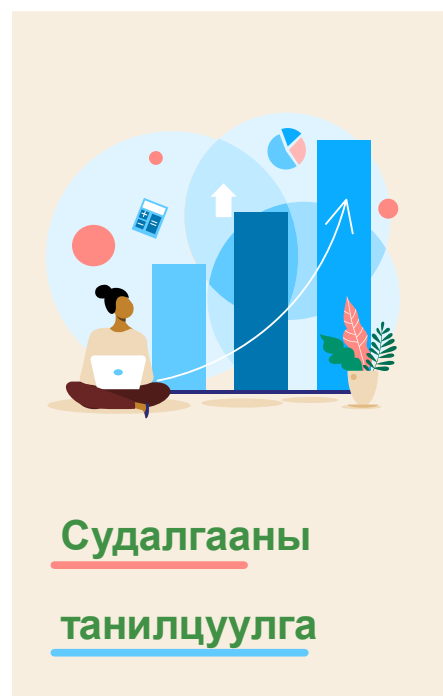
## 1.1 СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ

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 он хүртэлх судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо



Он	Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо	Хүрээ
2019	82	5%
2021	91	6%
2022	190	12%
2023	609	40%
2024	560	37%



### СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО

ГССҮТ-р үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид тулгуурлан эмчилгээ үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, удирдлага, бодлого боловсруулагч нарыг мэдээллээр хангаж, 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 01-12 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 онд нийт **560** үйлчлүүлэгчээс сэтгэл ханамжийн судалгааг авснаас хэвтэн эмчлүүлэгчийн **260**, амбулаторийн **150**, яаралтай тусламжийн **150** үйлчлүүлэгчээс MNS 7014:2023 стандарттай уялдуулан боловсруулсан асуумжийн дагуу дараах мэдээлэл цуглуулах хэрэгслүүдийг ашиглан судалгааг 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 угсаар мэдээлэл цуглуулах

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

**CAWI /COMPUTER ASSISTED WEB INTERVIEW/**  
Интернэтэд Вэб/-д суурилсан онлайнаар мэдээлэл цуглуулах арга Google doc ашиглан Qr хэлбэрээр  
<https://forms.gle/NfXK W4dW2W5SNNbz7>

**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

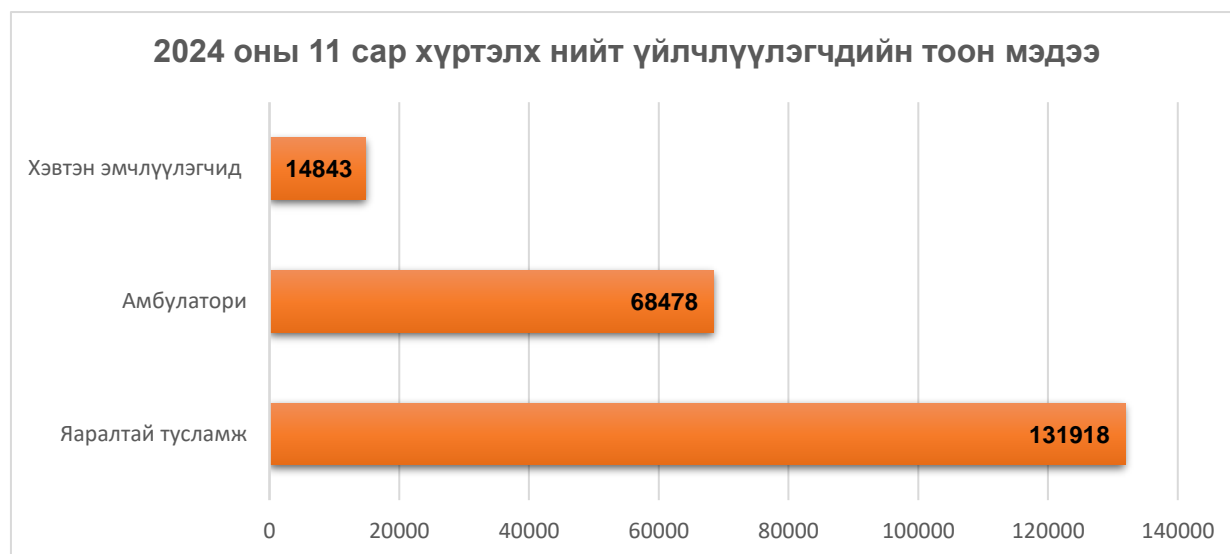
- **P утга буюу суурь түвшин - 2023 оны Сэтгэл ханамжийн суурь түвшин 73%**

*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 2024 оны 11 сар хүртэлх үйлчлүүлэгчдийн нийт тоо тус бүрийг эх олонлогоор авлаа

*График 3. N утга буюу 2024 оны 11 сар хүртэлх нийт үйлчлүүлэгчдийн тоон үзүүлэлт*







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

**Сэтгэл ханамжийн судалгааны түүврийн тоог тооцохдоо:** Calculator.net-г ашиглан тооцсон

[https://www.calculator.net/sample-size-](https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html?type=1&cl=95&ci=5&pp=50&ps=54&x=Calculate)

[calculator.html?type=1&cl=95&ci=5&pp=50&ps=54&x=Calculate](https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html?type=1&cl=95&ci=5&pp=50&ps=54&x=Calculate)

**Хүснэгт 1: 2024 оны 11 сар хүртэлх үйлчлүүлэгчдийн нийт тоон үзүүлэлт**

Хамрагдсан хүрээ	Орны тоо	2024 онд үйлчлүүлсэн хүний тоо	Түүврийн тоо буюу судалгаанд хамрагдсан байх ёстой үйлчлүүлэгчийн тоо /Calculator.net/	2024 онд судалгаан авсан үйлчлүүлэгчийн тоо
Хэвтэн эмчлүүлэх тасаг	400	14 843	375	260
Амбулаторийн үйлчлүүлэгчид	*	68 478	383	150
Яаралтай тусламж	*	131 918	384	150
<b>Нийт</b>		<b>223 926</b>	<b>1142</b>	<b>560</b>

Түүврийн тооноос үзэхэд 2024 онд нийт 1142 үйлчлүүлэгчээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авсан байх ёстой гэсэн тоон дүн гарсан. **ЭМТҮЧАБА-с 2024 онд 560 үйлчлүүлэгчээс сэтгэл ханамжийн судалгааг авав.**

**А. 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)

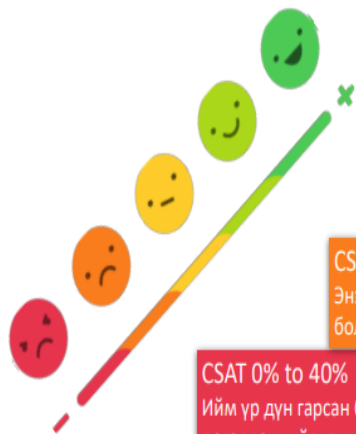
$$\text{CSAT} = \frac{\text{СУДАЛГААНЫ 4 БОЛОН 5 ҮНЭЛГЭЭГ ӨГСӨН СЭТГЭЛ ХАНАМЖТАЙ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ТОО}}{\text{СУДАЛГАА БӨГЛӨСӨН НИЙТ ТОО}} \times 100$$

[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 эрэгтэй 322 буюу 58% нь, эмэгтэй 238 буюу 43% үйлчлүүлэгчид хамрагдсан байна

График 4: Хүйсийн харьцаа

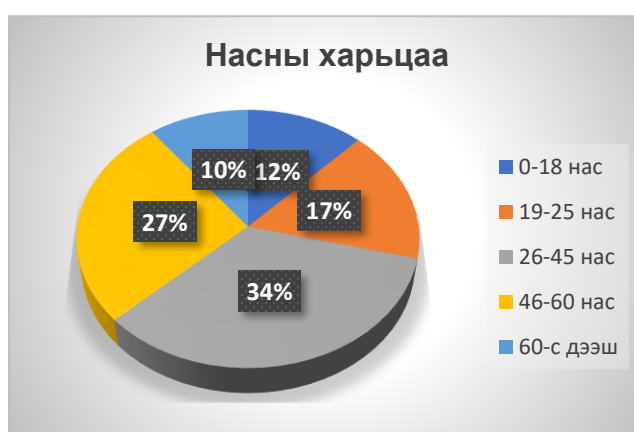


Тоон үзүүлэлтээс харахад 322 буюу 58% нь эрэгтэйчүүд түлхүү хамрагдсан байна

### 1.2 Насны харьцаа

0-18 нас	68 буюу 12 %
19-25 нас	94 буюу 17%
26-45 нас	191 буюу 34 %
46-60 нас	149 буюу 27 %
60-с дээш	58 буюу 10 %

График 5: Насны харьцаа



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

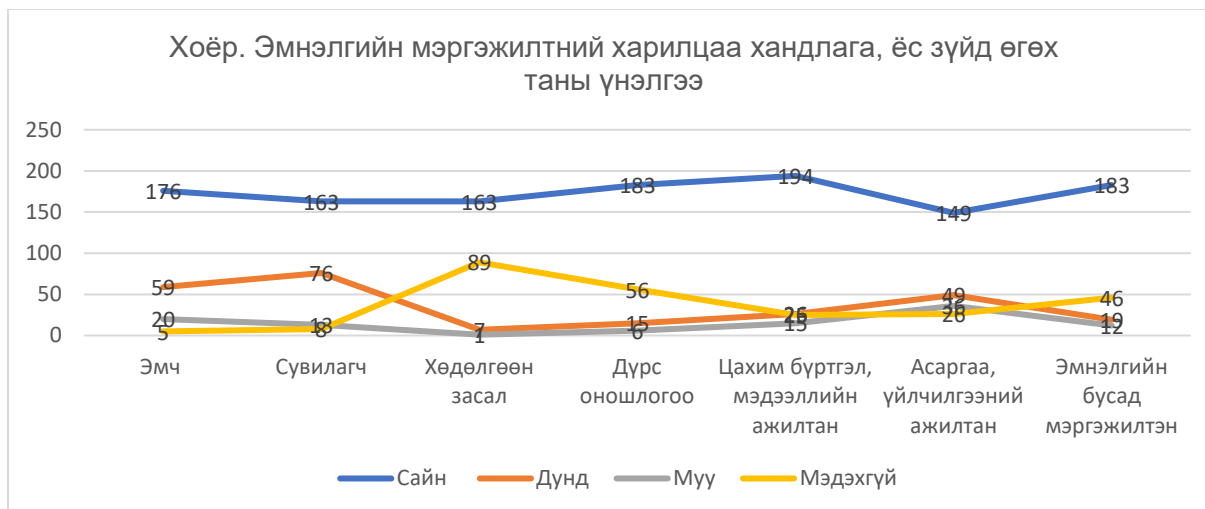
### 1.3 Судалгаанд хамрагдсан нэгжийн тоон үзүүлэлт

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 он/****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 он/**

№	Ажилтан	Сайн	Дунд	Муу	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь	2023 он
2.1	Эмч	176	59	20	5	260	68%	85%
2.2	Сувилагч	163	76	13	8	260	63%	78.30%
2.3	Хөдөлгөөн засал	163	7	1	89	260	63%	/-/
2.4	Дүрс оношлогоо	183	15	6	56	260	70%	82.80%
2.5	Цахим бүртгэл, мэдээллийн ажилтан	194	26	15	25	260	75%	73.70%
2.6	Асаргаа, үйлчилгээний ажилтан	149	49	36	26	260	57%	76.60%
2.7	Эмнэлгийн бусад мэргэжилтэн	183	19	12	46	260	70%	65%
<b>Нийт</b>							<b>466%</b>	<b>461%</b>
							<b>65.1%↑</b>	<b>76.9%</b>

2024 онд Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **65.1%↓ /2023 он 76.9% /** үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **11.8%↓** буурсан муу үнэлгээтэй гарсан байна



Тус асуулттай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэгдсэн хэсгүүдээс дурдахад:

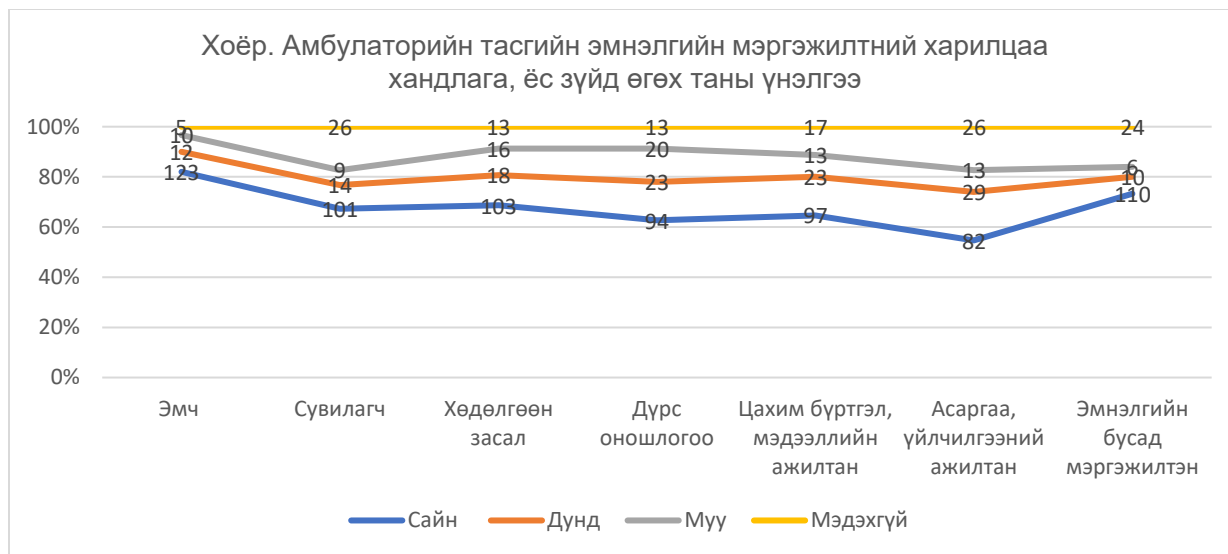
**Хүснэгт 3. Хэвтэн эмчлүүлэх тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултад ирсэн хэсгээс**

<b>Дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэсэн хариултууд</b>
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 он /**

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



**Хүснэгт 4. Амбулаторийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээ**

№	Ажилтан	Сайн	Дунд	Муу	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь	2023 он
2.1	Эмч	123	12	10	5	150	82%	83%
2.2	Сувилагч	101	14	9	26	150	67%	72%
2.3	Хөдөлгөөн засал	103	18	16	13	150	69%	/-/
2.4	Дүрс оношлогоо	94	23	20	13	150	63%	67%
2.5	Цахим бүртгэл, мэдээллийн ажилтан	97	23	13	17	150	65%	66%
2.6	Асаргаа, үйлчилгээний ажилтан	82	29	13	26	150	55%	79%
2.7	Эмнэлгийн бусад мэргэжилтэн	110	10	6	24	150	73%	79%
<b>Нийт</b>							<b>473%</b>	<b>446%</b>
							<b>67.5%↓</b>	<b>74.3%</b>

2024 оны Амбулаторийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **67.5%↓ /2023 он 74.3 %/** үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **6.7%↓-р буурсан муу** үзүүлэлттэй байна



Тус асуулттай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэгдсэн хариултуудаас дурдахад:

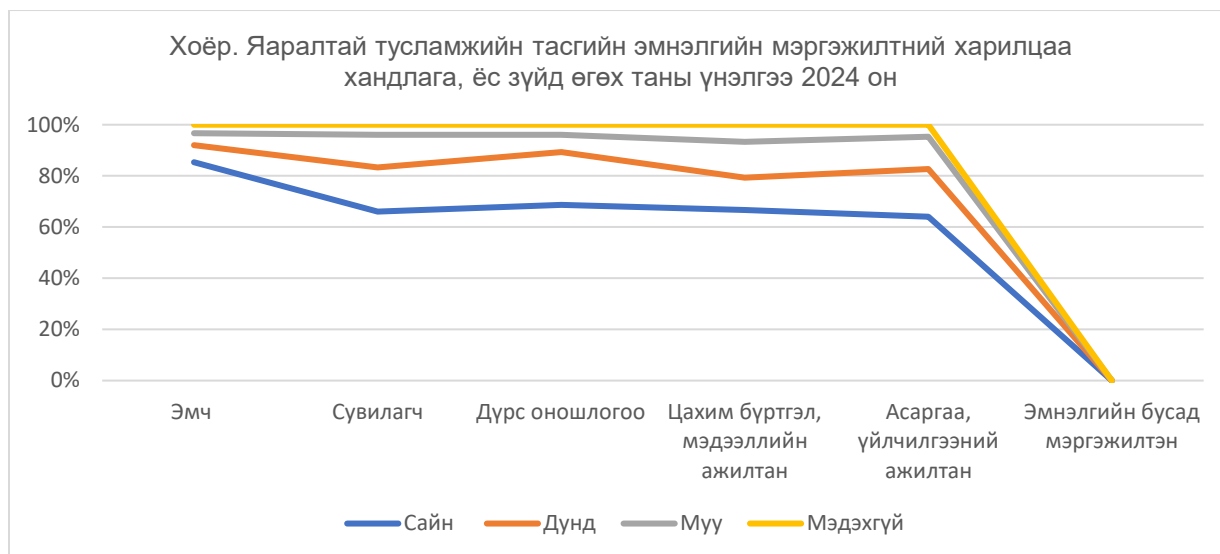
**Хүснэгт 5. Амбулаторийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс**

№	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 он**

**График 9. Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээ /Яаралтай тусламжийн тасаг/**



**Хүснэгт 6. Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээ /Яаралтай тусламжийн тасаг 2024 он /**

№	Ажилтан	Сайн	Дунд	Муу	Мэдэхгүй	Нийт	CSAT хувь	2023 он 1-12 сар
2.1	Эмч	128	10	7	5	150	85%	67%
2.2	Сувилагч	109	26	9	6	150	73%	71%
2.3	Дүрс оношилгоо	103	31	10	6	150	69%	65%
2.4	Цахим бүртгэл, мэдээллийн ажилтан	100	19	21	10	150	67%	65%
2.5	Асаргаа, үйлчилгээний ажилтан	96	28	19	7	150	64%	68%
2.6	Эмнэлгийн бусад мэргэжилтэн	-	-	-	-	-	-	81%
							<b>351%</b>	<b>417%</b>
	<b>Нийт</b>						<b>58.5%↓</b>	<b>69.5%</b>

2024 он Яаралтай тусламжийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **58.5%↓ /2023 он 69.5%/** үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **11%↓-р** буурсан үзүүлэлттэй байна





Тус асуулттай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэгдсэн хариултуудаас дурдахад:

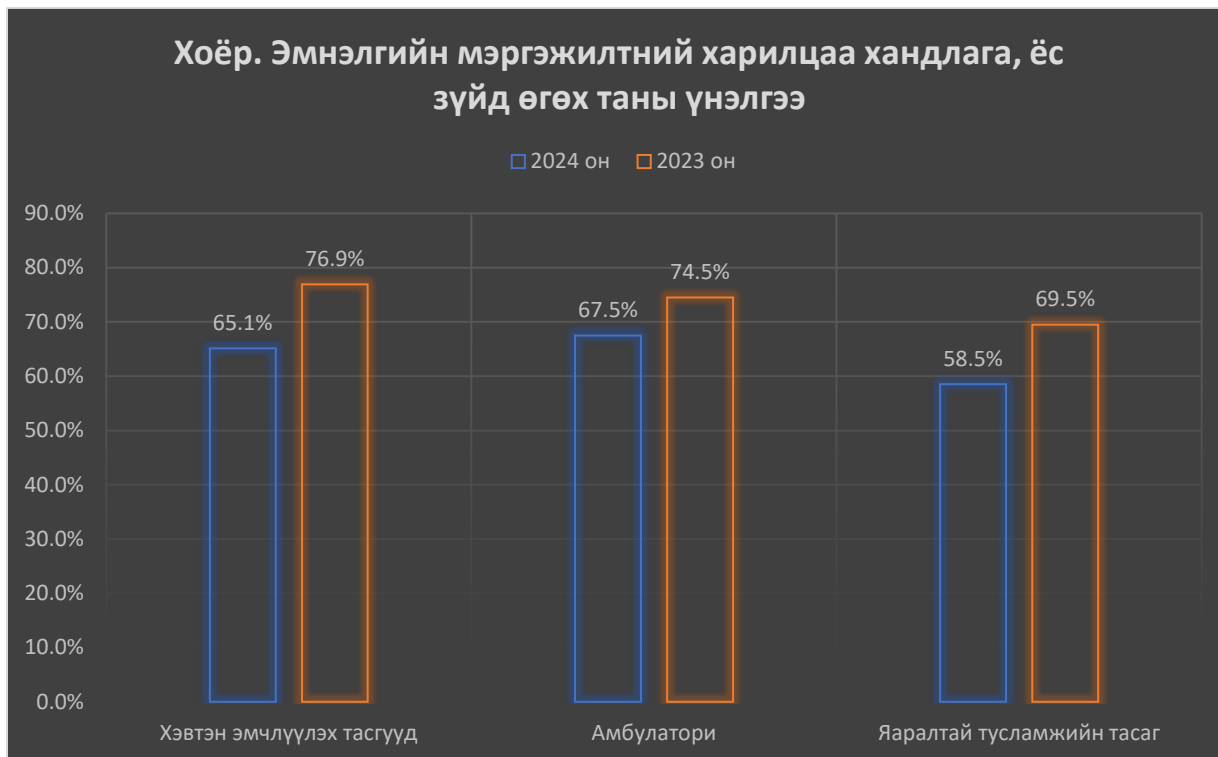
**Хүснэгт 7. Яаралтай тусламжийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс**

№	Дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэсэн хариултууд
1	Orchirlood orj chadahgui bol uzehguishu ge met Baahan hvn yaaraltaigaar ircheed bhad 2 ungurch bhad tsaindaa orloo gd garaad
2	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 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 он**

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



**Хүснэгт 8. Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүй асуултын ерөнхий үнэлгээ**

	2024 он	2023 он
Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд	65.1%	76.9%
Амбулатори	67.5%	74.5%
Яаралтай тусламжийн тасаг	58.5%	69.5%
<b>Нийт</b>	<b>63.7%↓</b>	<b>73.6%</b>

**2024 он Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл асуултын ерөнхий үнэлгээ 63.7% /2023 он 73.6%/ - н үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 9.9%↓-р буурсан муу үзүүлэлттэй байна**



**ГУРАВ. ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ**



**3.1 Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал**

**График 11. Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал 2024**



**Хүснэгт 9. Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал / Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд 2024 он/**

№	Асуулт	Сайн	Дунд	Муу	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь	2023 он
3.1	Эмчийн ажлын хариуцлага, ур чадварт үнэлгээ өгнө үү	196	36	22	6	260	<b>75%</b>	93.50%
3.2	Өвчний онош, шинжилгээ болон эмчилгээний талаар та хангалттай мэдээлэл авч чадсан уу	186	48	24	2	260	<b>72%</b>	89.30%
3.3	Сувилагч танд хийж буй эмчилгээ, ажилбарын талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү? /Сувилахуйн тусламж, үйлчилгээний чанарт үнэлгээ өгнө үү/	189	36	22	13	260	<b>73%</b>	78.60%
3.4	Сувилагчийн тариа хийх үйлдлийн аюулгүй байдал, стандартад үнэлгээ өгнө үү	193	39	19	9	260	<b>74%</b>	81.20%
3.5	Эм олгох, түгээх, эмийн чанарт үнэлгээ өгнө үү	172	23	29	26	250	<b>69%</b>	<b>83.40%</b>
3.6	Танд эмнэлгийн хэрэгсэл хүртээмжтэй байж чадсан уу? /Тэргэнцэр, түрдэг ор, суултуур, шат, бариул, сандал г.м/	169	43	32	16	260	<b>65%</b>	<b>78.30%</b>
<b>Нийт</b>							<b>71.3%↓</b>	<b>84%</b>



## ГССҮТ - Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан 2024 он

2024 оны тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултанд өгсөн үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **71.3%** /2023 он 84 %/ үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **12.7%-р** ↓ **буурсан** үнэлгээтэй байна

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

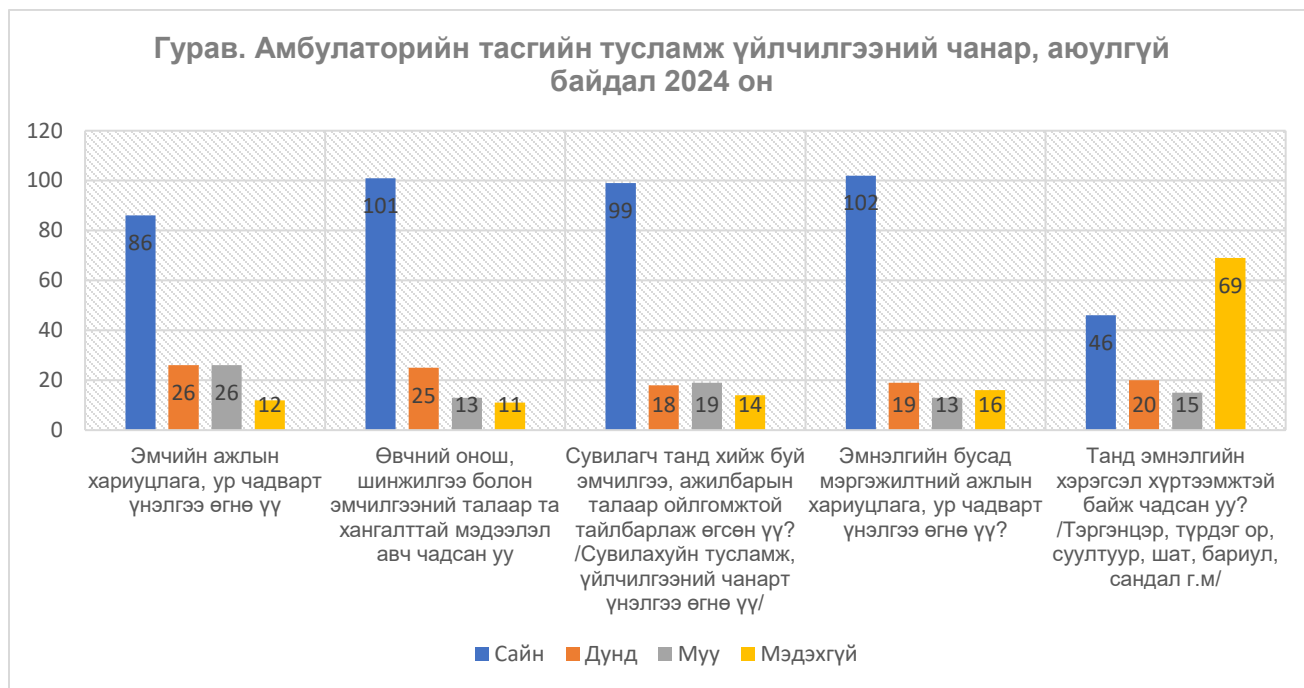
**Хүснэгт 10.** Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс

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 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



**3.2 Амбулаторийн тасгийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал 2024 он**

**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	86	26	26	12	150	<b>57%</b>	79%
3.2	Өвчний онош, хийгдэх шинжилгээ болон эмчилгээний талаар та хангалттай мэдээлэл авч чадсан уу	101	25	13	11	150	<b>67%</b>	79%
3.3	Сувилахуйн тусламж, үйлчилгээний чанарт үнэлгээ өгнө үү	99	18	19	14	150	<b>66%</b>	79%
3.4	Эмнэлгийн бусад мэргэжилтний ажлын хариуцлага, ур чадварт үнэлгээ өгнө үү	102	19	13	16	150	<b>68%</b>	76%
3.5	Танд эмнэлгийн хэрэгсэл хүртээмжтэй байж чадсан уу? /Тэргэнцэр, түрдэг ор, суултуур, шат, бариул, сандал г.м/	46	20	15	69	150	<b>31%</b>	66%
<b>Нийт</b>							<b>289%</b>	<b>379%</b>
<b>Нийт</b>							<b>57.8%↓</b>	<b>75.8%</b>

2024 он Амбулаторийн тасгийн эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, ёс зүйд өгсөн үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **57.8%** /2023 он 75.72 %/ үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **18%↓-р буурсан** үзүүлэлттэй байна



Тус асуулттай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэгдсэн хариултуудаас товч дурдахад:

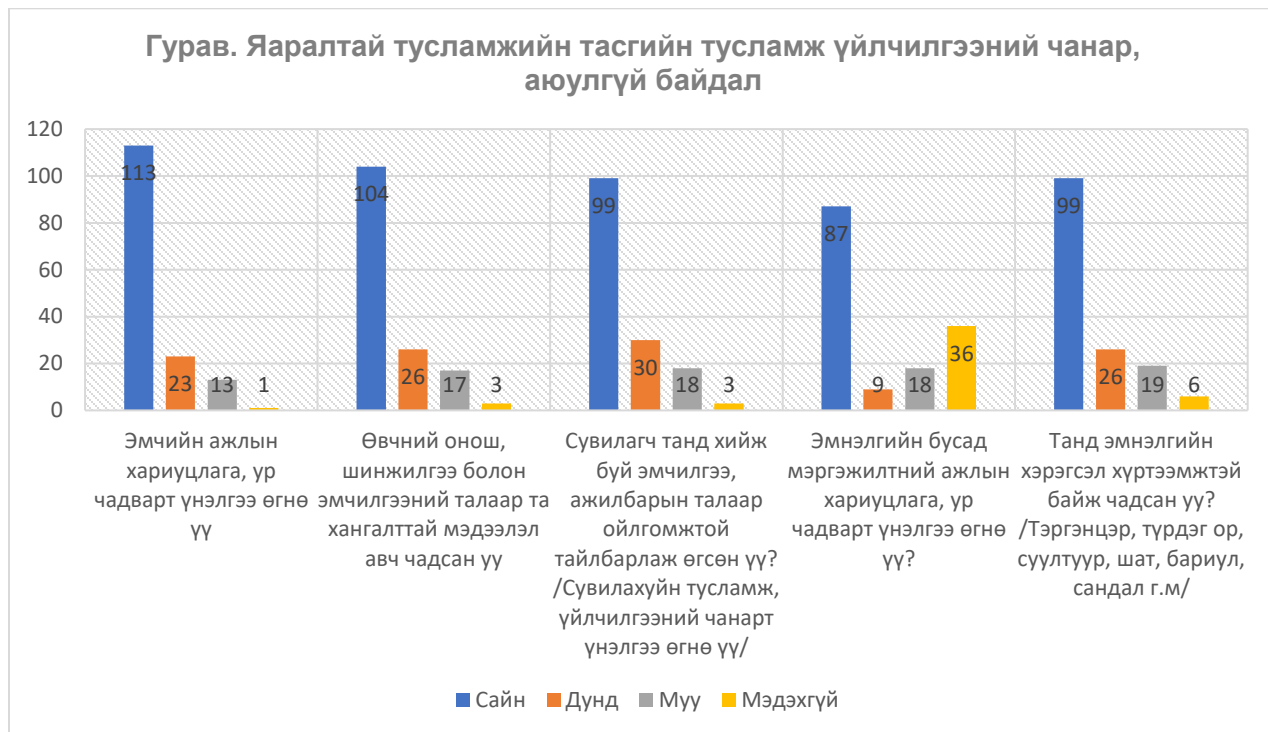
**Хүснэгт 12.** *Амбулаторийн тасгийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын дэлгэрэнгүй тайлбар хэсгээс*

№	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	Амбулторын 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 он**

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



**Хүснэгт 13. Яаралтай тусламжийн тасгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал**

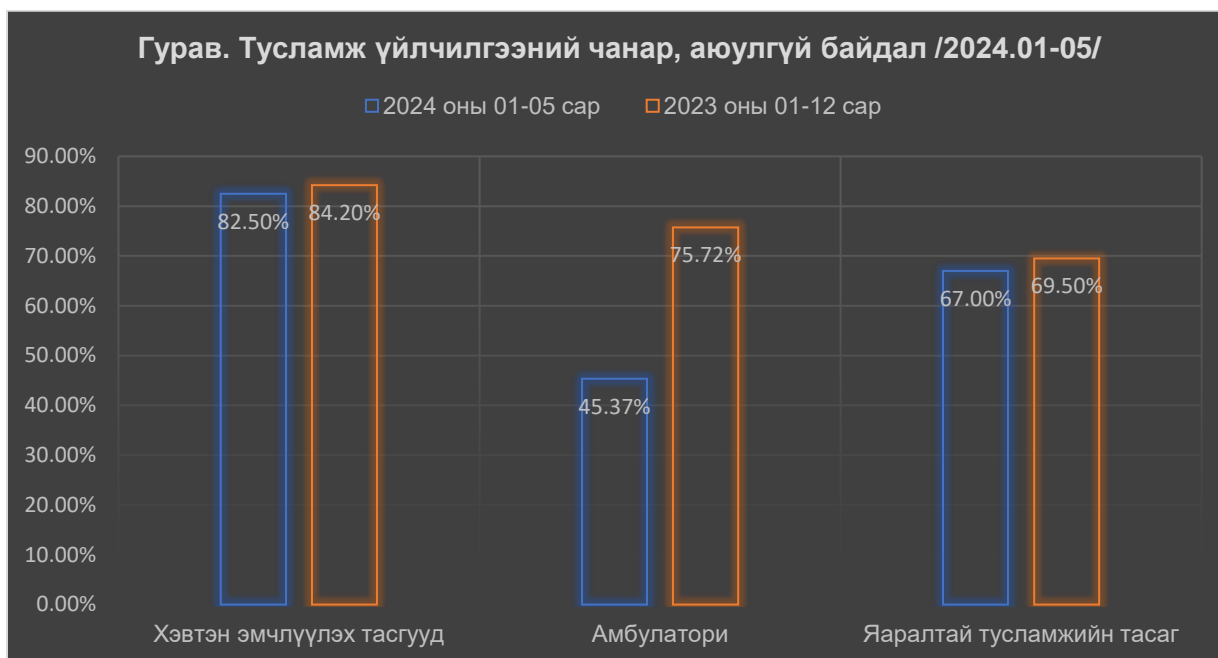
№	Асуулт	Сайн	Дунд	Муу	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь	2023 он
3.1	Эмчийн ажлын хариуцлага, үр чадварт үнэлгээ өгнө үү	113	23	13	1	150	75%	73.0%
3.2	Өвчний онош, шинжилгээ болон эмчилгээний талаар та хангалттай мэдээлэл авч чадсан үү	104	26	17	3	150	69%	67.0%
3.3	Сувилахуйн тусламж, үйлчилгээний чанарт үнэлгээ өгнө үү	99	30	18	3	150	66%	/-/
3.4	Эмнэлгийн бусад мэргэжилтний ажлын хариуцлага, үр чадварт үнэлгээ өгнө үү?	87	9	18	36	150	58%	74.0%
3.5	Танд эмнэлгийн хэрэгсэл хүртээмжтэй байж чадсан үү? /Тэргэнцэр, түрдэг ор, суултуур, шат, бариул, сандал г.м/	99	26	19	6	150	66%	64.0%
							<b>335%</b>	<b>278%</b>
<b>Нийт</b>							<b>67.0%↑</b>	<b>69.5%</b>



2024 он Яаралтай тусламжийн тасгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал өгөх үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **67%** /2023 он **69.5 %**/ үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **2.5%↓-р буурсан** үзүүлэлттэй байна

### **3.4 Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын ерөнхий үнэлгээ 2024**

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



*Хүснэгт 14. Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал асуултын ерөнхий үнэлгээ 2024 он*

	2024 он	2023 он
Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд	71.3%	84.2%
Амбулатори	57.8%	75.7%
Яаралтай тусламжийн тасаг	67.0%	69.5%
<b>Нийт</b>	<b>65.3%↓</b>	<b>76.4%</b>

2024 оны “Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал”-д өгч буй ерөнхий үнэлгээ **65.3%** /2023 он **76.4%**/ - н үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **11.1%↓-р буурсан** үзүүлэлттэй байна





**ДӨРӨВ. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ**



**4.1 Байгууллагын соёл асуултын үнэлгээ –Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд**

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
4.1	Таныг аливаа үйлчилгээг авахад байгууллагын ажилтан бүр Танд хүндрэлгүй зөв чиглүүлэн, туслан ажиллаж чадсан уу?	191	33	26	10	260	73%	/-/
4.2	Байгууллагын ажилтны нэгдсэн загвар бүхий хувцаслалт, энгэрийн тэмдэг	175	29	33	23	260	67%	87.0%
4.3	Эмнэлгийн дотоод орчны хаягжилт тодорхой, ойлгомжтой байсан уу?	213	24	21	2	260	82%	81.5%
4.4	Эмнэлгийн гадаад орчны хаягжилт тодорхой, ойлгомжтой байсан уу?	189	36	20	15	260	73%	/-/
4.5	Та дараа, дараагийн үзлэг, шинжилгээний хэсэг рүү	184	31	26	19	260	71%	79.6%



## ГССҮТ - Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан 2024 он

	явахад дуугүй ойлгомжтой уу?	чиглэл хөтөч байж	заасан танд чадсан							
4.6	Таны байгаа дотоод тухт	хэвтэн өрөө, орчны соёл, үнэлгээ өгнө үү	эмчлүүлж тасалгаа, тав	229	25	6	0	260	<b>88%</b>	83.4%
4.7	Ариун цэврийн үйлчилгээнд үнэлгээ өгнө үү	өрөө /ОО/-ний цэвэрлэгээ, үнэлгээ өгнө үү		179	49	26	6	260	<b>69%</b>	75.4%
4.8	Эмнэлгийн чанарт өгөх үнэлгээ	хоолны амт таны үнэлгээ		226	23	5	6	260	<b>87%</b>	84.4%
4.9	Машины хүртээмж	зогсоолын		175	46	26	13	260	<b>67%</b>	82.2%
									<b>677.3%</b>	<b>573.5%</b>
<b>Нийт</b>									<b>75.2%</b>	<b>81.9</b>

2024 он Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын Байгууллагын соёл асуултанд өгөх үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **75.2%↓ /2023 он 81.9 %/** үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **6.7%↓-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**

<b>Дэлгэрэнгүй тайлбар хэсэгт тэмдэглэсэн хариултууд</b>
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 он

График 16: Амбулаторийн тасгийн байгууллагын соёл





**Хүснэгт 17: Байгууллагын соёл - Амбулаторийн тасаг 2024 он**

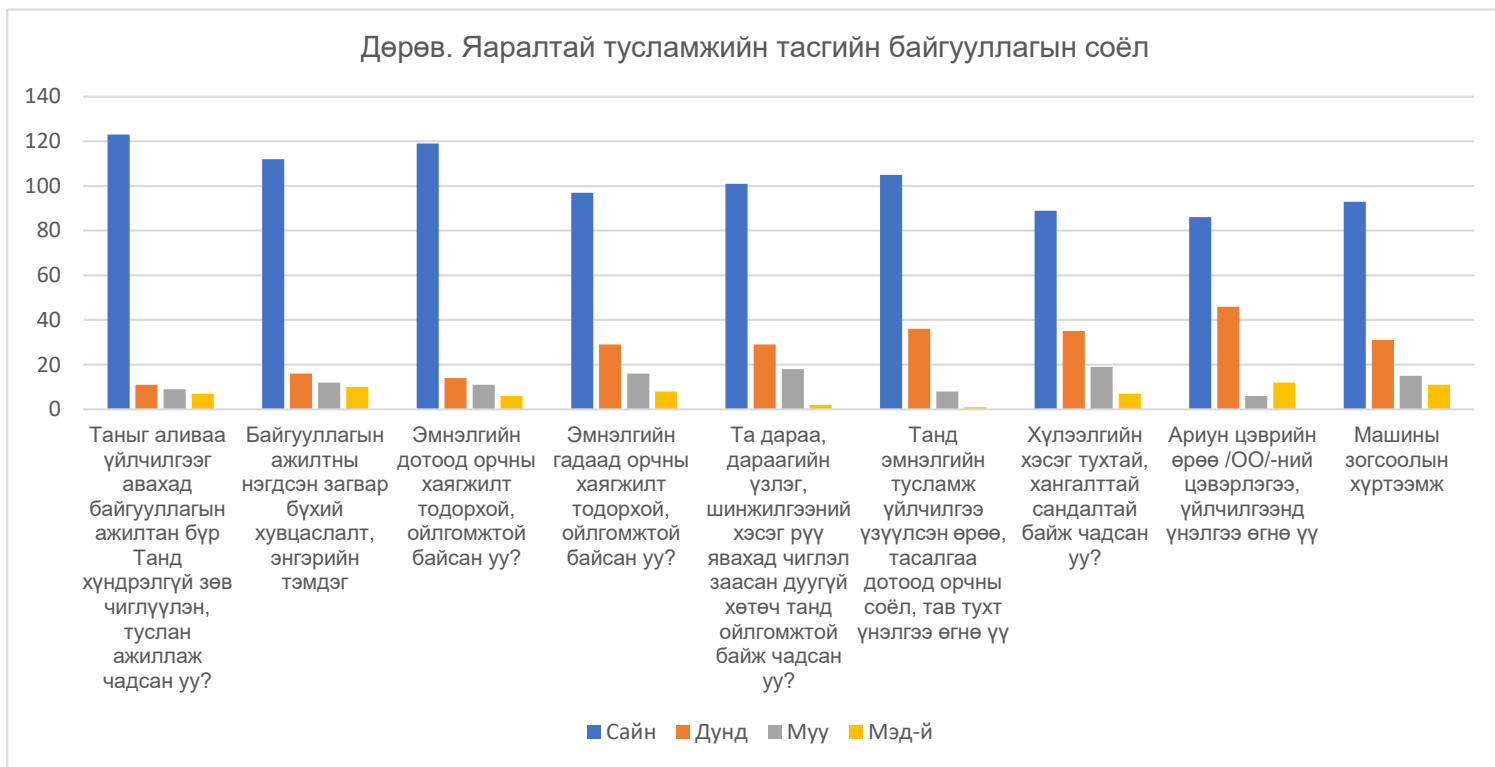
№	Байгууллагын соёл	Сайн	Дунд	Муу	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь %	2023 он
4.1	Таныг аливаа үйлчилгээг авахад байгууллагын ажилтан бүр Танд хүндрэлгүй зөв чиглүүлэн, туслан ажиллаж чадсан уу?	105	29	11	5	150	70%	/-/
4.2	Байгууллагын ажилтны нэгдсэн загвар бүхий хувцаслалт, энгэрийн тэмдэг	112	19	14	5	150	75%	87.0%
4.3	Эмнэлгийн дотоод орчны хаягжилт тодорхой, ойлгомжтой байсан уу?	113	18	16	3	150	75%	81.5%
4.4	Эмнэлгийн гадаад орчны хаягжилт тодорхой, ойлгомжтой байсан уу?	99	26	15	10	150	66%	/-/
4.5	Та дараа, дараагийн үзлэг, шинжилгээний хэсэг рүү явахад чиглэл заасан дуугүй хөтөч танд ойлгомжтой байж чадсан уу?	103	19	13	15	150	69%	79.6%
4.6	Таны үйлчлүүлж буй өрөө, тасалгаа дотоод орчны соёл, тав тухт үнэлгээ өгнө үү	101	36	9	4	150	67%	83.4%
4.7	Хүлээлгийн хэсэг тухтай, хангалттай сандалтай байж чадсан уу?	100	19	24	7	150	67%	/-/
4.8	Ариун цэврийн өрөө /ОО/-ний цэвэрлэгээ, үйлчилгээнд үнэлгээ өгнө үү	89	29	19	13	150	59%	75.4%
4.9	Машины зогсоолын хүртээмж	101	28	18	3	150	67%	82.2%
							<b>615.3%</b>	<b>489.1%</b>
							<b>68.3%</b>	<b>81.5</b>

2024 оны Амбулаторийн тасгийн Байгууллагын соёл асуултанд өгөх үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **68.3%** /2023 он **81.5%**/ үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **13.2%↓-р буурсан** үзүүлэлттэй байна



**4.3 Байгууллагын соёл – Яаралтай тусламжийн тасаг 2024 он**

**График 17: Яаралтай тусламжийн тасгийн байгууллагын соёл**



**Хүснэгт 18: Байгууллагын соёл – Яаралтай тусламжийн тасаг 2024 он**

№	Байгууллагын соёл	Сайн	Дунд	Муу	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь %	2023 он
4.1	Таныг аливаа үйлчилгээг авахад байгууллагын ажилтан бүр Танд хүндрэлгүй зөв чиглүүлэн, туслан ажиллаж чадсан уу?	123	11	9	7	150	82%	/-/
4.2	Байгууллагын ажилтны нэгдсэн загвар бүхий хувцаслалт, энгэрийн тэмдэг	112	16	12	10	150	75%	58.6%
4.3	Эмнэлгийн дотоод орчны хаягжилт тодорхой, ойлгомжтой байсан уу?	119	14	11	6	150	79%	
4.4	Эмнэлгийн гадаад орчны хаягжилт тодорхой, ойлгомжтой байсан уу?	97	29	16	8	150	65%	54.6%
4.5	Та дараа, дараагийн үзлэг, шинжилгээний хэсэг рүү явахад чиглэл заасан дуугүй хөтөч танд	101	29	18	2	150	67%	



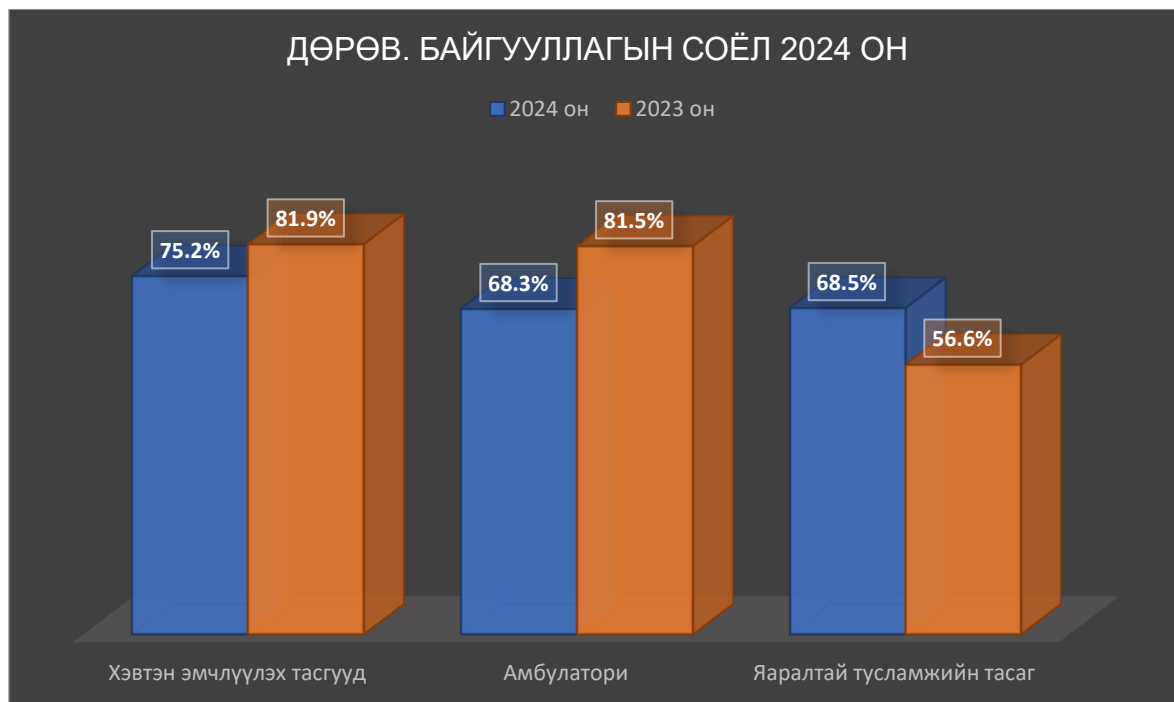
## ГССҮТ - Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан 2024 он

ойлгомжтой байж чадсан уу?								
4.6	Танд эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ үзүүлсэн өрөө, тасалгаа дотоод орчны соёл, тав тухт үнэлгээ өгнө үү	105	36	8	1	150	70%	62.6%
4.7	Хүлээлгийн хэсэг тухтай, хангалттай сандалтай байж чадсан уу?	89	35	19	7	150	59%	/-/
4.8	Ариун цэврийн өрөө /ОО/-ний цэвэрлэгээ, үйлчилгээнд үнэлгээ өгнө үү	86	46	6	12	150	57%	52.6%
4.9	Машины зогсоолын хүртээмж	93	31	15	11	150	62%	54.6%
<b>Нийт</b>							<b>616.7%</b>	<b>283.0%</b>
							<b>68.5%</b>	<b>56.6%</b>

2024 он Амбулаторийн тасгийн Байгууллагын соёл асуултанд өгөх үнэлгээг тус бүр CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **62%** /2023 он **56.6%**/ үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **11.9%↑-р нэмэгдсэн** сайн үзүүлэлттэй байна

### 4.4 Байгууллагын соёл асуултын ерөнхий үнэлгээ /2024 он/

График 18. Байгууллагын соёл ерөнхий үнэлгээ





**Хүснэгт 19. Байгууллагын соёл асуултанд өгч буй ерөнхий үнэлгээ 2024 он**

	2024 он	2023 он
Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд	75.2%	81.9%
Амбулатори	68.3%	81.5%
Яаралтай тусламжийн тасаг	68.5%	56.6%
<b>Нийт</b>	<b>70.6%</b>	<b>73.3%</b>

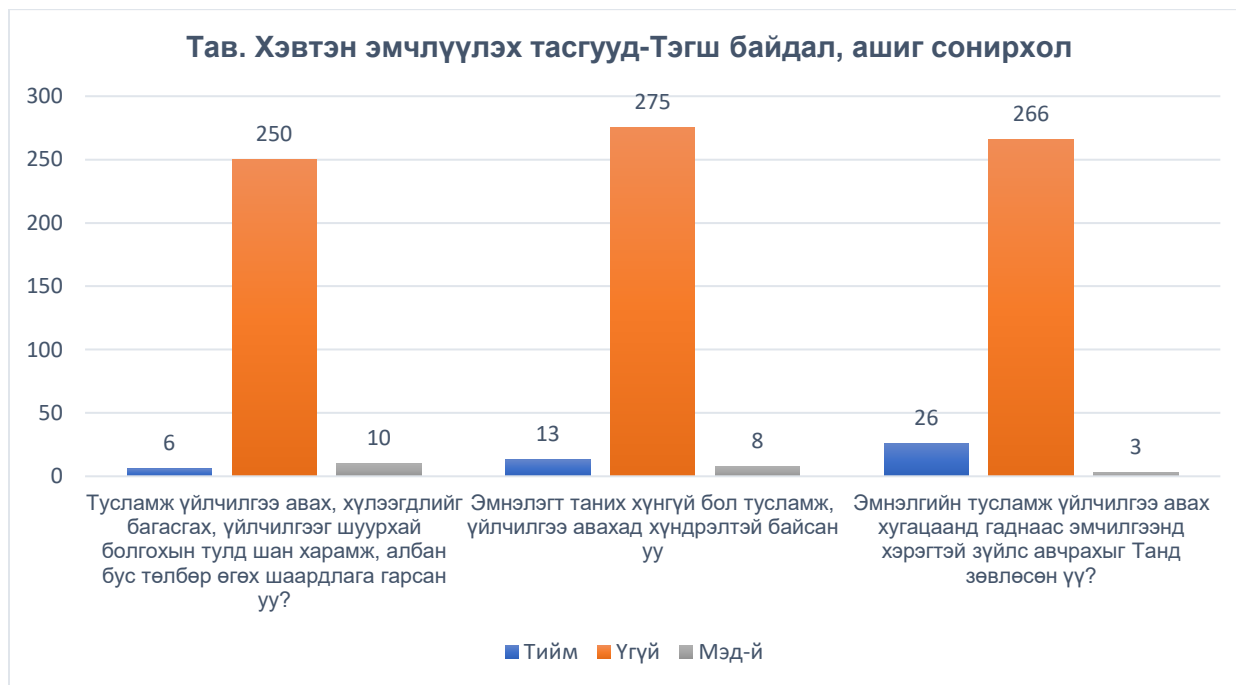
2024 он “Байгууллагын соёл”-д өгч буй ерөнхий үнэлгээ **70.6%** ↓ /2023 он 73.3%/ - н үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 2.7%-р ↓ буухсан үзүүлэлттэй байна

**ТАВ. ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХОЛ**



**5.1 Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын тэгш байдал, ашиг сонирхол асуулт**

*График 19: Хэвтэн эмчлүүлэх тасгийн тэгш байдал, ашиг сонирхол*



**Хүснэгт 20: Тэгш байдал, ашиг сонирхол – Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд 2024 он**

Асуулт	Тийм	Үгүй	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь	2023 он
1. Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын	6	250	10	266	<b>94.0%</b>	88.00%



## ГССҮТ - Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан 2024 он

тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гарсан уу?						
2. Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байсан уу	13	275	8	296	<b>92.9%</b>	94.10%
3. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авах хугацаанд гаднаас эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс авчрахыг Танд зөвлөсөн үү?	26	266	3	295	<b>90.2%</b>	
<b>Нийт</b>	<b>45</b>	<b>791</b>	<b>21</b>	<b>857</b>	<b>277.1%</b>	<b>182%</b>
	<b>5%</b>	<b>92%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>	<b>92.3%</b>	<b>91%</b>

### Хэвтэн эмчлүүлэх тасаг:

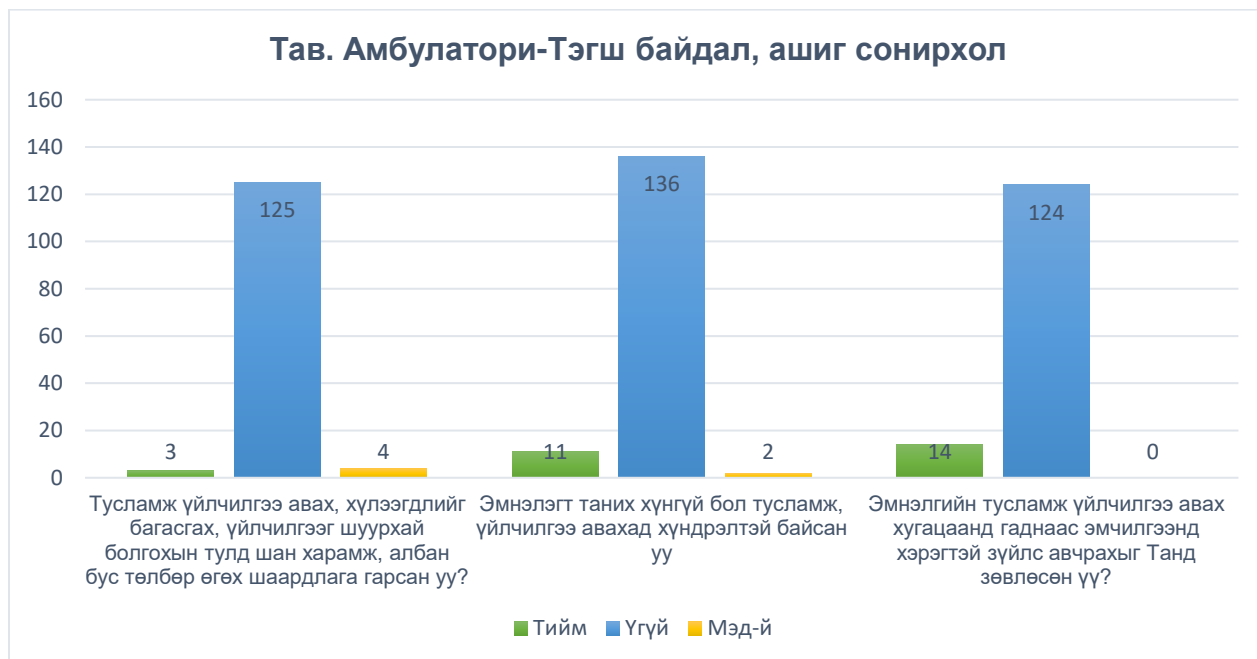
- 2024 он Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гарсан уу? гэсэн асуултанд нийт 266 үйлчлүүлэгчээс 250 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт өгсөн буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **94%↑ /2023 он 88%/** үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **6%↑** өссөн сайн үнэлгээтэй гарсан байна
- Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байсан уу? гэсэн асуултанд нийт 296 үйлчлүүлэгчээс 275 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт өгсөн буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **92.9% /2023 он 94.10%/** үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад **1.2%↓** 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 295 үйлчлүүлэгчээс 266 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт өгсөн буюу буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ **90.2%** нь үнэлгээтэй гарсан байна
- 2024 оны Хэвтэн эмчлүүлэх тасгийн “Тэгш байдал, ашиг сонирхол” асуултын үнэлгээ **92.3% /2023 он 91%/**-тай гарч 2023 онтой харьцуулахад **1.3%-р** нэмэгдсэн сайн үзүүлэлттэй байна.





**5.2 Амбулаторийн тасгийн тэгш байдал, ашиг сонирхол 2024 он**

**График 20: Амбулаторийн тасгийн тэгш байдал, ашиг сонирхол**



**Хүснэгт 21: Тэгш байдал, ашиг сонирхол – Амбулаторийн тасаг 2024 он**

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	125	4	132	95%	89.3%
2. Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байсан уу	11	136	2	149	91%	83.3%
3. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авах хугацаанд гаднаас эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс авчрахыг Танд зөвлөсөн үү?	14	124	0	138	90%	
4.	28	385	6	419	276%	172.6%
<b>Нийт</b>	<b>7%</b>	<b>92%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>	<b>92%</b>	<b>86.3%</b>



### Амбулаторийн тасаг:

1. 2024 он Амбулаторийн тасгаас Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гарсан уу? гэсэн асуултанд нийт 132 үйлчлүүлэгчээс 125 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт өгсөн буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ 95% /2023 он 89.3%/ үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 5.7%↑ өссөн үнэлгээтэй гарсан байна
2. 2024 он Амбулаторийн тасагт Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байсан уу? гэсэн асуултанд нийт 149 үйлчлүүлэгчээс 136 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт өгсөн буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ 91% /2023 он 83.3%/ үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 7.7%↑ өссөн үнэлгээтэй гарсан байна.
3. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авах хугацаанд гаднаас эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс авчрахыг Танд зөвлөсөн үү? гэсэн асуултанд нийт 138 үйлчлүүлэгчээс 124 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт өгсөн буюу буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ 90% үнэлгээтэй гарсан байна.
4. Амбулаторийн тасгийн 2024 оны 01-11 сарын “Тэгш байдал, ашиг сонирхол” асуултын үнэлгээ 92% /2023 он 86.3%/-тай гарч 2023 онтой харьцуулахад 5.7%-р нэмэгдсэн сайн үзүүлэлттэй байна.

### **5.3 Яаралтай тусламжийн тасгийн тэгш байдал, ашиг сонирхол асуулт 2024 он**

График 21: Яаралтай тусламжийн тасгийн тэгш байдал, ашиг сонирхол





## ГССҮТ - Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан 2024 он

### Хүснэгт 22: Тэгш байдал, ашиг сонирхол – Яаралтай тусламжийн тасаг 2024 он

Асуулт	Тийм	Үгүй	Мэд-й	Нийт	CSAT хувь	2023 он
1. Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гарсан уу?	2	134	1	137	98%	95.3%
2. Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байсан уу?	6	146	0	152	96%	90.6%
3. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авах хугацаанд гаднаас эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс авчрахыг Танд зөвлөсөн үү?	15	126	0	141	89%	
	23	406	1	430	283%	185.9%
<b>Нийт</b>	5%	94%	0%	100%	94.30%	93%

#### Яаралтай тусламжийн тасаг:

- 2024 он Яаралтай тусламжийн тасагас Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гарсан уу? гэсэн асуултанд нийт 137 үйлчлүүлэгчээс 134 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт өгсөн буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ 98% /2023 он 95.3%/ үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 2.7% ↑ өссөн үнэлгээтэй гарсан байна
- 2024 он Яаралтай тусламжийн тасагт Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байсан уу? гэсэн асуултанд нийт 152 үйлчлүүлэгчээс 146 үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт өгсөн буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ 96% /2023 он 90.6%/ үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 5.4%↑ өссөн 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 141 үйлчлүүлэгчээс 126

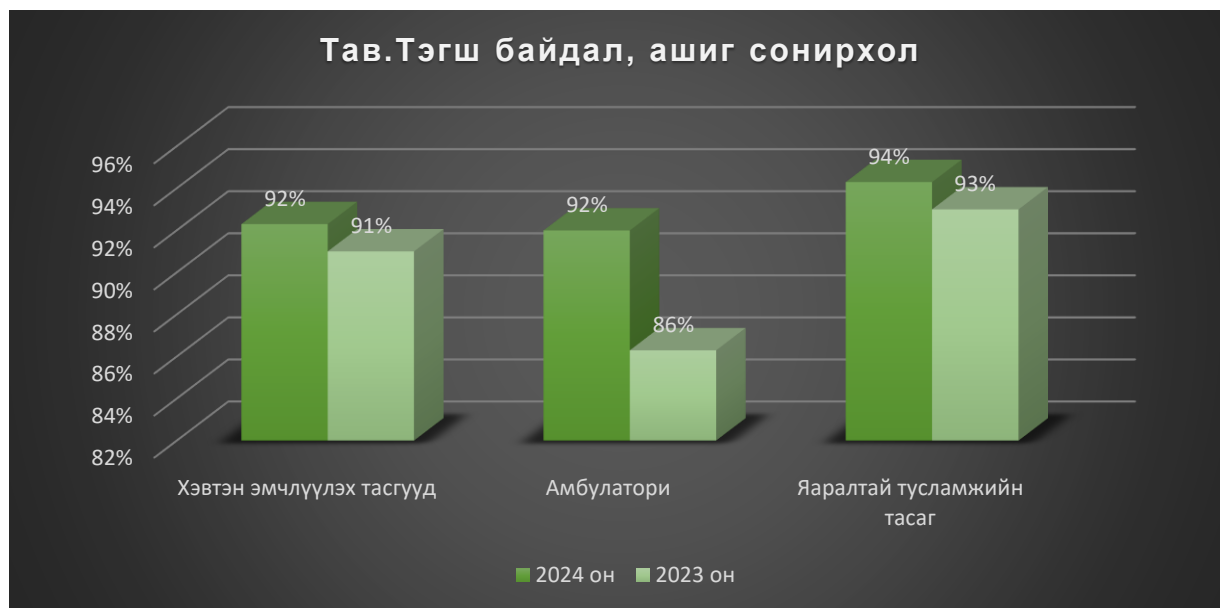


## ГССҮТ - Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан 2024 он

үйлчлүүлэгч үгүй гэсэн хариулт буюу CSAT томъёогоор дунджилсан хувийн нийлбэр үнэлгээ 89%-н үнэлгээтэй гарсан байна байна.

### 5.4 Тэгш байдал, ашиг сонирхол асуултын ерөнхий үнэлгээ /2024 он/

График 22: Тэгш байдал, ашиг сонирхол ерөнхий үнэлгээ 2024 он



Хүснэгт 23: Тэгш байдал, ашиг сонирхол асуултын ерөнхий үнэлгээ

Асуулт	2024 он	2023 он
Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд	92%	91%
Амбулатори	92%	86%
Яаралтай тусламжийн тасаг	94%	93%
<b>Нийт</b>	<b>279%</b>	<b>270%</b>
	<b>93%</b>	<b>90.0%</b>

2024 он “Тэгш байдал, ашиг сонирхол” асуултанд өгч буй ерөнхий үнэлгээ **93%** /2023 он 90%/ - н үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 3%↑-р нэмэгдсэн сайн үзүүлэлттэй байна



**ЗУРГАА. 2024 оны ГССҮТ-р ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ**



2024 оны Гэмтэл согог судлалын үндэсний төвөөр үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд нийт 560 үйлчлүүлэгч хамрагдсан байна  
Ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээг Олон улсын CSAT томъёогоор үнэлэв

**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)

**Хүснэгт 24.** Ерөнхий сэтгэл ханамжийн судалгааны тоон үзүүлэлт 2024 он

Нэгж	Сайн	Дунд	Муу	Нийт	CSAT хувь	2023 он
Хэвтэн	191	46	23	260	73.5%	79.9%
Амбулатори	112	24	14	150	74.7%	72%
Яаралтай	115	21	14	150	76.7%	67.3%
					<b>224.9%</b>	<b>219.2%</b>
					<b>74.9%</b>	<b>73.0%</b>



**График 23:** 2024 он Үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээ



**Хүснэгт 25.** Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ

Өгөгдөл	2023 он	2024 он
Сэтгэл ханамжтай хэрэглэгчийн тоо	456	418
Судалгаа бөглөсөн нийт тоо	609	560
<b>CSAT томъёо /%/</b>	<b>74.9%</b>	<b>75%</b>

**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.

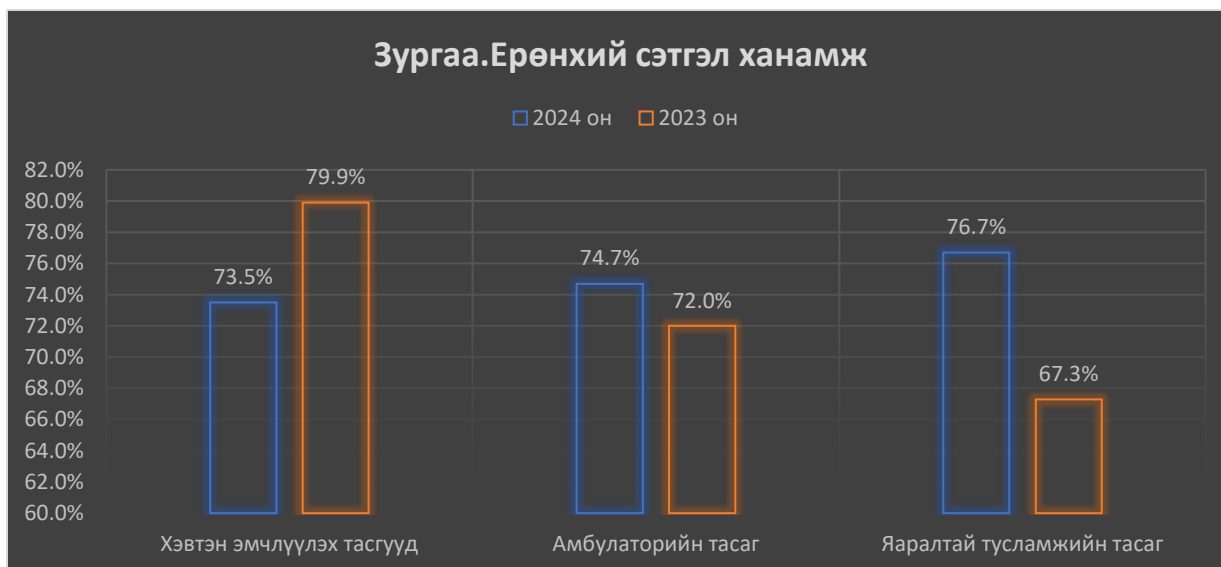
**CSAT 0% to 40%**  
Ийм үр дүн гарсан бол танай үйлчилгээний туршлага олон талаараа доголдож, үйлчлүүлэгчид таалагдахгүй байна.



## ГССҮТ - Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан 2024 он

2024 онд ГССҮТ-р үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ **75%↑** /2023 онд **74.9%**/ байгаа нь өмнөх онтой харьцуулахад **0.1%↑** 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 үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг хэрхэн бий болгож буйг харуулж байна

**График 24:** 2024 он Үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээ /Тасгаар/



**Хүснэгт 15.** Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ

	Хэвтэн эмчлүүлэх тасгууд	Амбулатори	Яаралтай тусламжийн тасаг
<b>2024 он</b>	75.5%	74.7%	76.7%
<b>2023 он</b>	79.9%	72%	67.3%



## ДОЛОО. 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 ба 2024 онд QR цахим хэлбэрээр судалгааг түлхүү авсан нь судалгааны дүгнэлт илүү бодитой гарсан болно
3. 2024 он Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл асуултын ерөнхий үнэлгээ **63.7%** /2023 он 73.6%/ - н үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 9.9%↓-р буурсан муу үзүүлэлттэй байна
4. 2024 оны “Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал”-д өгч буй ерөнхий үнэлгээ **65.3%** /2023 он 76.4%/ - н үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 11.1%↓-р буурсан муу үзүүлэлттэй байна
5. 2024 он “Байгууллагын соёл”-д өгч буй ерөнхий үнэлгээ **70.6%** ↓ /2023 он 73.3%/ - н үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 2.7%-р ↓ буурсан үзүүлэлттэй байна
6. 2024 он “Тэгш байдал, ашиг сонирхол” асуултанд өгч буй ерөнхий үнэлгээ **93%** /2023 он 90%/ - н үнэлгээтэй гарч 2023 онтой харьцуулахад 3%↑-р нэмэгдсэн сайн 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 боловч 2023 онтой





харьцуулахад үйлчлүүлэгчдийн үнэлгээ буурсан нь тусламж үйлчилгээний чанарт анхаарах шаардлагатайг илтгэж байна

8. 2024 онд ГССҮТ-р үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ **75%↑** /2023 онд **74.9%**/ байгаа нь өмнөх онтой харьцуулахад **0.1%↑** 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 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
- Хэвтэн эмчлүүлэх 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.
- Мөн цагтаа ирсэн үйлчлүүлэгч цагтаа тусламж үйлчилгээгээ авч чадахгүй оочирлон зогсох, эмчийг олон цагаар хүлээх зэрэг сэтгэгдлүүд түлхүү ирсэн тул уг үйл ажиллагаанд анхаарч зохион байгуулалтыг хийн ажиллах
- Амбулатори, Хэвтэн эмчлүүлэх, Яаралтай тусламжийн тасгуудын “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



## АРВ. САЙЖРУУЛАЛТ

2025 онд

### 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



Сэтгэл ханамжийн судалгаа хэлбэрүүд



MNS 7014:2023 стандартын дагуух шинэчлэн боловсруулсан сэтгэл ханамжийн судалгаа авах хэлбэрүүд

ГЭМТЭЛ СОГОГ СУДЛАЛЫН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ  
**ХЭВТЭН ЭМЦЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА – 2024 он**

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад Таны санал маш чухал тул асуулт бичиг үндсэн, бүрэн үйлдэгдэх бөгөөд тусална уу.

Асуулж судалгааг эргэн бэлтгэн нь таны амжилтад ямар нэгэн өөрөг нөлөө үзүүлгүй, нуган зэрэглэлтэй болно.

**Баярлалаа. Танд эргүүл энхийг хүсье**

Нэг. Үйлчлүүлэгчийн мэдээлэл

Судалгаанд хамрагдсан өснөдөр: /.../		Нэс:	
Тусламж өгөх өдөр: /.../		Хүйс: Эр о / Эм о	
Энч эмчилгээт хэвтэж эмчлүүлсний зөвхөнөөс хойш хэддй тугадааны дараа эмчилгээт шилжин буу?		Сайн / Дунд / Муу / Мэдээгүй	
2.1 Үй эмгийн харилцаа хандлага, ёс зүйд өгөх таны үнэлгээ		Сайн / Дунд / Муу / Мэдээгүй	
2.2 Сүлжлэгчийн харилцаа хандлага, ёс зүйд өгөх таны үнэлгээ		Сайн / Дунд / Муу / Мэдээгүй	
2.3 Сэргэн засаж, уламжлалт эмчилгээний амжилтын харилцаа хандлага, ёс зүйд өгөх таны үнэлгээ		Сайн / Дунд / Муу / Мэдээгүй	
2.4 Дүр олонлогтоо техникийн харилцаа хандлага, ёс зүйд өгөх таны үнэлгээ		Сайн / Дунд / Муу / Мэдээгүй	
2.5 Цалим бүртгэл, хяналт, мэдээллийн амжилтын харилцаа хандлага, ёс зүйд өгөх таны үнэлгээ		Сайн / Дунд / Муу / Мэдээгүй	
2.6 Асргаа, үйлчилгээний амжилтын харилцаа хандлага, ёс зүйд өгөх таны үнэлгээ		Сайн / Дунд / Муу / Мэдээгүй	
Харилцаа хандлага, ёс зүйн асуудалтай холбоотой дэлгэрэнгүй тайлбар өгөх бол?		Сайн / Дунд / Муу / Мэдээгүй	
Биелгүйг байх болно!			
<b>Түрээ. Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал</b>			
3.1 Эмчийн ажил хариуцааг ур чадвар үнэлгээ өгөх үү		Сайн / Дунд / Муу / Мэдээгүй	
3.2 Өрөөний өнцөг, шаармагдсан болон эмчилгээний талбар та хангалттай мэдээлэл өгч чадсан үү		Сайн / Дунд / Муу / Мэдээгүй	
3.3 Сүлжлэгч танд эийн буй эмчилгээг амжилтын талар ойлгомжтой тайлбарласаа өгсөн үү? Сүлжлэгчийн тусламж, үйлчилгээний чанар үнэлгээ өгөх үү		Сайн / Дунд / Муу / Мэдээгүй	
3.4 Сүлжлэгчийн тариа иийн үйлдлийн аюулгүй байдал стандартгад үнэлгээ өгөх үү		Сайн / Дунд / Муу / Мэдээгүй	
3.5 Эм өгсөх, түгээх, эмийн чанар үнэлгээ өгөх үү		Сайн / Дунд / Муу / Мэдээгүй	

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба

Цэвэр хуудас <https://www.gemtal.mn>

ГЭМТЭЛ СОГОГ СУДЛАЛЫН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ  
**ЯАРЛАЛТ ТУСЛАМЖИЙН ТАСАГ**

СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

ТАЛАРХАЛ

ТА ЭНЭХҮҮ QR КОДЫГ ГАР УТСААРАА УНШУУЛНА УУ

QR уншуулж сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцох зааварчлал

- Таны гар утас интернэцэд холбогдон байх шаардлагатай
- QR кодыг гар утасны камерар уншуулна
- Ирмэгжин ийб лийн дээр дарна
- Асуулт бүрт төлөөр амжилтаг өгсөндөр таны санал, нусалт холбогдон байгууллагад үрхж болно

Баярлалаа. Танд эргүүл энхийг хүсье

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба

Боловсруулсан: ЭМТҮЧАБА-ны менежер

/Э.Золбоо/