



ИРГЭД, БАЙГУУЛЛАГААС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2025 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН

Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв

/Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын алба/

/2025 он эхний хагас жил/

2025 он

**2025 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 захирлын 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 2025 оны 01-06 дугаар сарын хугацаанд төв эмнэлгийн хэмжээнд **106** өргөдөл гомдлыг хүлээн авч **100%** шийдвэрлэн ажилласан байна
-

Өргөдөл, гомдол:

- 11-11 төвөөр -15
- Бичгээр – 54
- Албан бичгээр - 12
- Цахимаар – 10
- Утсаар – 10
- Бусад – 5



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

ГЭМТЭЛ СОГОГ СУДЛАЛЫН ҮНДЭСНИЙ ТӨВИЙН 2025 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН /01-06 САР ХҮРТЭЛХ/ ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ТАЙЛАН

1.ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХЭЛБЭР



Өргөдөл, гомдлын хэлбэр	2025 он	
11-11 төвөөр	15	14.2%
Бичгээр	54	50.9%
Албан бичгээр	12	11.3%
Цахимаар	10	9.4%
Утсаар	10	9.4%
Бусад	5	4.7%
Нийт	106	100.0%

2025 оны эхний хагас жилд нийт **106** өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэнээс 11-11 төвөөр **15 /14.2%/,** бичгээр **54 /50.9%/,** албан бичгээр **12 /11.3%/,** цахимаар **10 /9.4%/,** утсаар **10 /9.4%/,** бусад байдлаар **5 /4.7%/,** өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна.

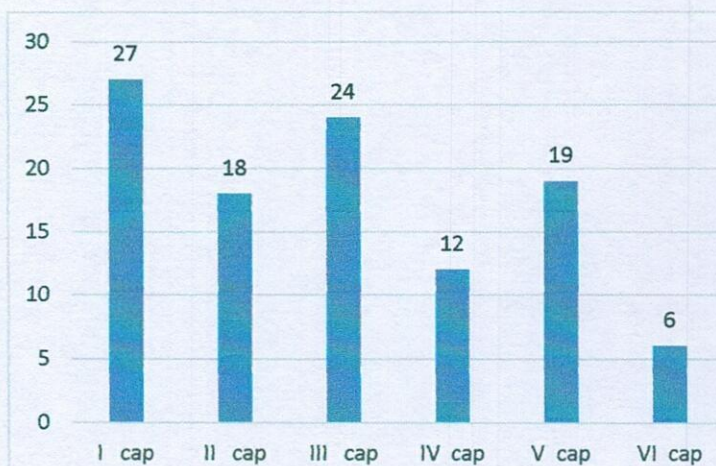




2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ САРААР НЬ



№	Өргөдөл, гомдлол	2025	
1	I сар	27	25.5%
2	II сар	18	17.0%
3	III сар	24	22.6%
4	IV сар	12	11.3%
5	V сар	19	17.9%
6	VI сар	6	5.7%
Нийт		106	100.0%



2025 оны 01-06 сар хүртэлх Өргөдөл, гомдлыг сараар нь ангилж үзэхэд I, III сард хамгийн их байна.

3. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ТӨРЛӨӨР НЬ

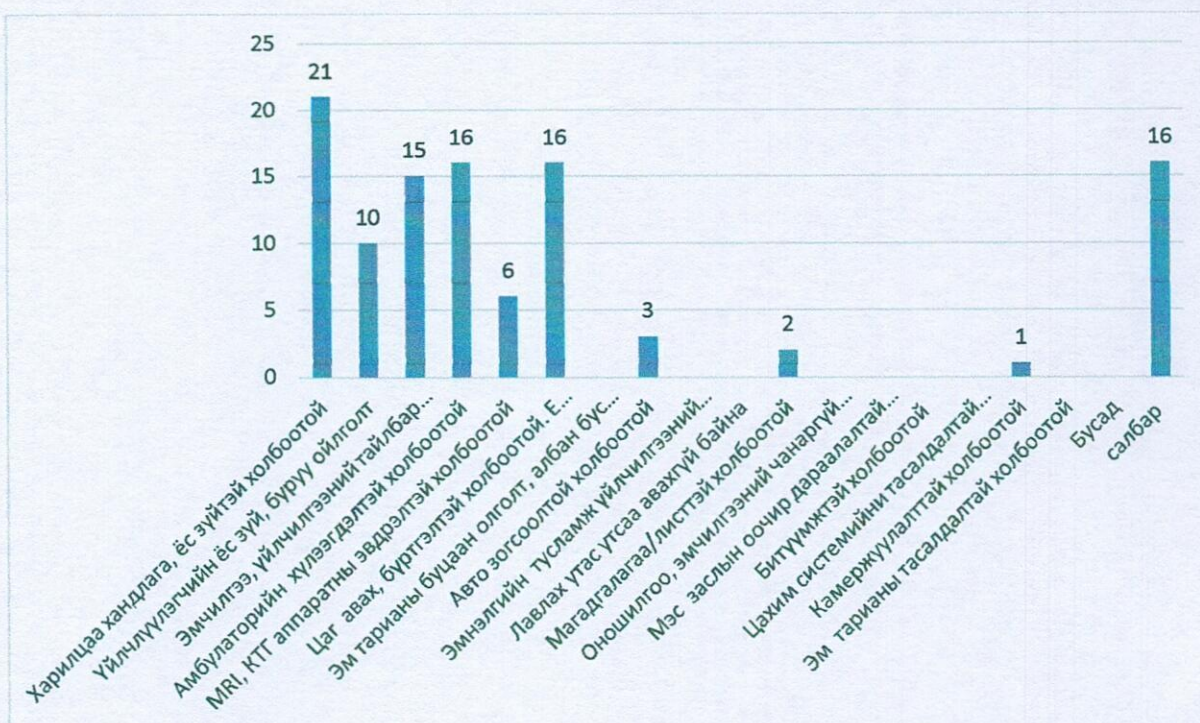


2025 ОН 1-6 САР ХҮРТЭЛ ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ

№	Төрөл	2025 оны 1-6 сар хүртэл	
1	Харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	21	19.8%
2	Үйлчлүүлэгчийн ёс зүй, буруу ойлголт	10	9.4%
3	Эмчилгээ, үйлчилгээний тайлбар хангалтгүй хийснээр иргэн буруу ойлголттой гомдол гаргах	15	14.2%
4	Амбулаторийн хүлээгдэлтэй холбоотой	16	15.1%
5	MRI, КТГ аппаратны эвдрэлтэй холбоотой	6	5.7%
6	Цаг авах, бүртгэлтэй холбоотой. E mongolia, 1800-0119	16	15.1%
7	Эм тарианы буцаан олголт, албан бус төлбөртэй холбоотой		0.0
8	Авто зогсоолтой холбоотой	3	2.8%
9	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний зохион байгуулалт, тохижилттой холбоотой. Төлбөртэй өрөөний тохижилт, Эрчимтийн сахиурын өрөөний ОО-н цэвэрлэгээ хангалтгүй, эм тарианы хангалтын нэмэгдүүлэх		0.0
10	Лавлах утас утсаа авахгүй байна		0.0
11	Магадгалагаа/листтэй холбоотой	2	1.9%
12	Оношилгоо, эмчилгээний чанаргүй тусламж үйлчилгээ		0.0
13	Мэс заслын оочир дараалалтай холбоотой		0.0



14	Битүүмжтэй холбоотой		0.0
15	Цахим системийн тасалдалтай холбоотой		0.0
16	Камержуулалттай холбоотой	1	0.9%
17	Эм тарианы тасалдалтай холбоотой		0.0
18	Бусад		0.0
19	салбар	16	15.1%
Нийт		106	100.0%

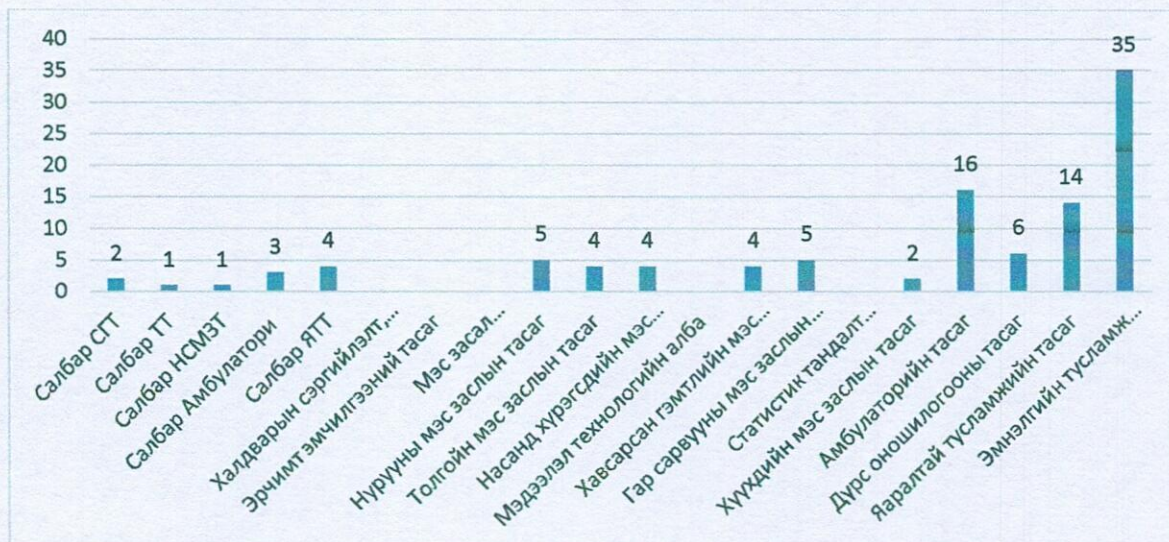




4. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ТАСГААР НЬ:



Д/д	Тасаг/алба	2025 он	
1	Салбар СГТ	2	0%
2	Салбар ТТ	1	0%
3	Салбар НСМЗТ	1	0%
4	Салбар Амбулатори	3	15.80%
5	Салбар ЯТТ	4	10.50%
6	Халдварын сэргийлэлт, хяналтын алба. КЭЗА		0%
7	Эрчимт эмчилгээний тасаг		0%
8	Мэс засал мэдээгүйжүүлгийн нэгдсэн тасаг		0%
9	Нурууны мэс заслын тасаг	5	5.26%
10	Толгойн мэс заслын тасаг	4	10.50%
11	Насанд хүрэгсдийн мэс заслын тасаг	4	5.26%
12	Мэдээлэл технологийн алба		0%
13	Хавсарсан гэмтлийн мэс заслын тасаг	4	0%
14	Гар сарвууны мэс заслын тасаг	5	5.26%
15	Статистик тандалт судалгааны алба		0%
16	Хүүхдийн мэс заслын тасаг	2	5.26%
17	Амбулаторийн тасаг	16	21.16%
18	Дүрс оношилогооны тасаг	6	0%
19	Яаралтай тусламжийн тасаг	14	10.50%
20	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ	35	10.50%
Нийт		106	100%



**ДҮГНЭЛТ:**

1. 2025 оны эхний хагас жилд нийт 106 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэнээс 11-11 төвөөр 15 /14.2%/, бичгээр 54 /50.9%/, албан бичгээр 12 /11.3%/, цахимаар 10 /9.4%/, утсаар 10 /9.4%/, бусад байдлаар 5 /4.7%/, өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна.
2. 2025 оны эхний хагас жилд өргөдөл, гомдлыг сараар нь ангилж үзэхэд I, III сард хамгийн их байна.
3. 2025 оны эхний хагас жилд өргөдөл, гомдлын утгын 21 буюу /19.8%-г харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой өргөдөл, гомдол, 16 буюу 15.1%-г Амбулаторийн хүлээгдэл, цаг авах бүртгэлтэй холбоотой өргөдөл, гомдлын утга илүү тоон үзүүлэлттэй эзэлж байна
4. Тасаг албаар нь ангилж үзэхэд Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл гомдол нийт өргөдлийн /тасаг, эмч, ажилтан дурдаагүй болон хувь ажилтан, тасаг руу чиглэсэн биш эмнэлгийн үйл ажиллагаатай холбоотой ирсэн өргөдөл гомдлын утгууд 33%-г эзэлж байна тасгаас амбулаторийн тасгийн хүлээгдэл, MRI, КТГ аппаратын эвдрэл, хүлээгдэлтэй холбоотой өргөдөл, гомдлын тоо 22 буюу 20.8%-г их тоон үзүүлэлттэй байна

ХЯНАСАН. ЭМТҮЧАБА-НЫ ДАРГА Б.БАТ-ОРГИЛ

БОЛОВСРУУЛСАН: ЭМТҮЧАБА Э.ЭРДЭНЭ