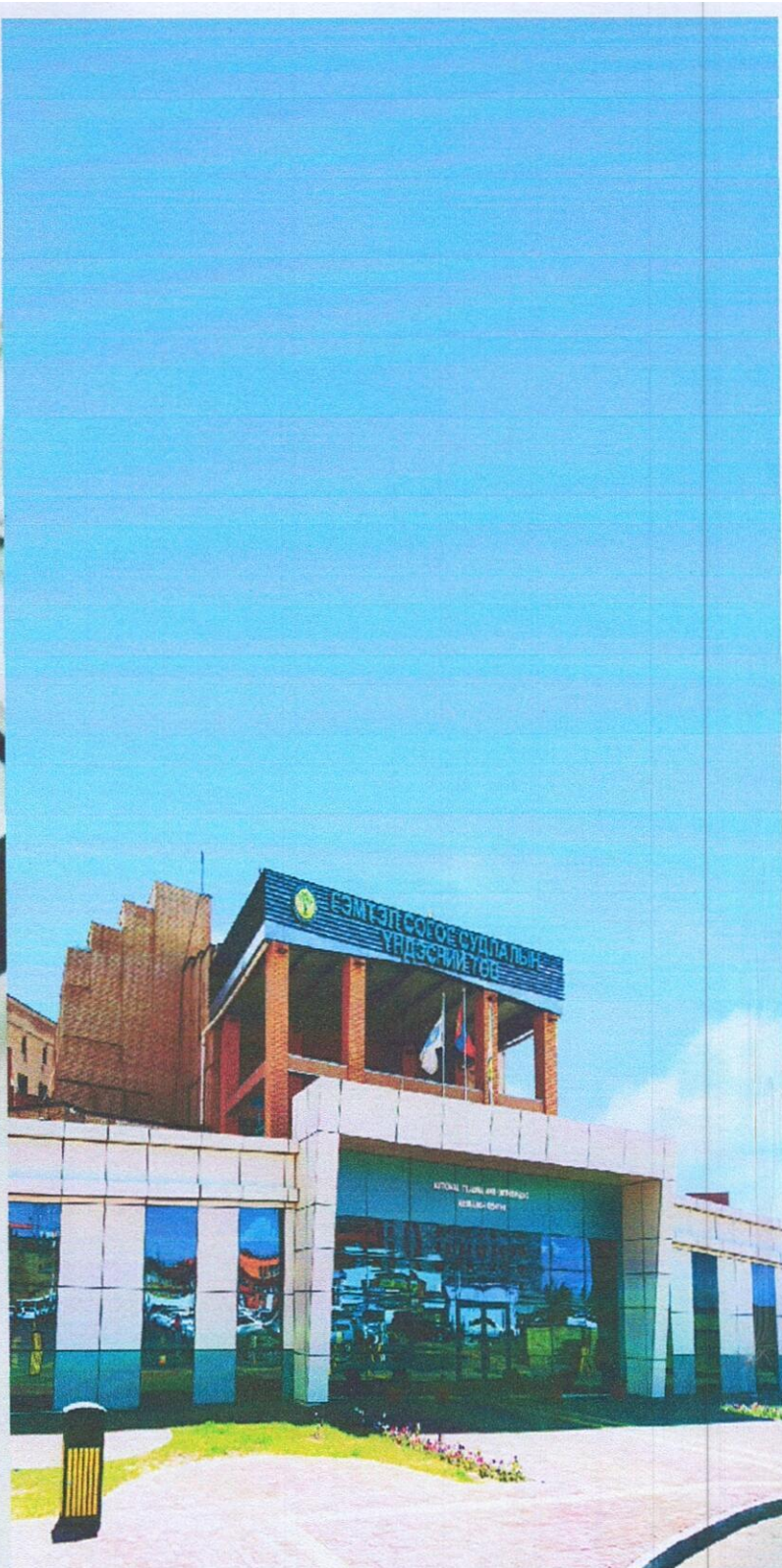




ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА MNS 9001:2016 / ISO 9001:2015/

2025оны хагас жил /01 сарын 01-с 05 сарын 31 хүртэлх/
/Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба/



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 - 12 сар хүртэл

СУДАЛГААНЫ ТӨРӨЛ

Тоон судалгаа

СУДАЛГААНЫ АРГА

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

1. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ

Эрүүл мэндийн статистик мэдээллийн нэгдсэн сангийн (1313.мн) Эрүүл мэндийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээний системийг ашиглан Гэмтэл согог судлалын үндэсний төвийн амбулатори, хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг судалгааг авсан байна.

1.1. СУДАЛГААНЫ НЭГЖ

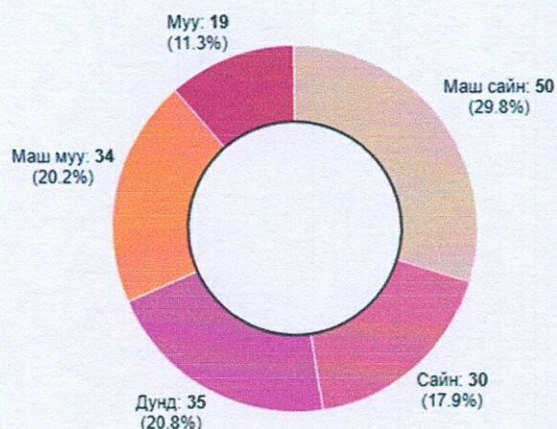
- Амбулаториор үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа
- Хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

1.2. ХАМРАГДСАН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ТОО

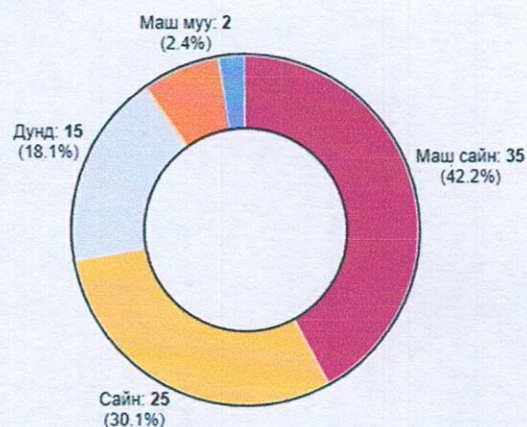
№	Судалгааны нэгж	Хамрагдсан хүний тоо
1	Амбулаторийн тасаг	168
2	Хэвтэн эмчлүүлэх тасаг	84

1.3. ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Ерөнхий үзүүлэлт	Амбулаторийн тасаг /168/		Хэвтэн эмчлүүлэх тасаг /84/	
Маш сайн	50	29.8%	35	42.2%
Сайн	30	17.9%	25	30.1%
Дунд	35	20.8%	15	18.1%
Муу	19	11.3%	7	7.2%
Маш муу	34	20.2%	2	2.4%



Амбулаторийн сэтгэл ханамж

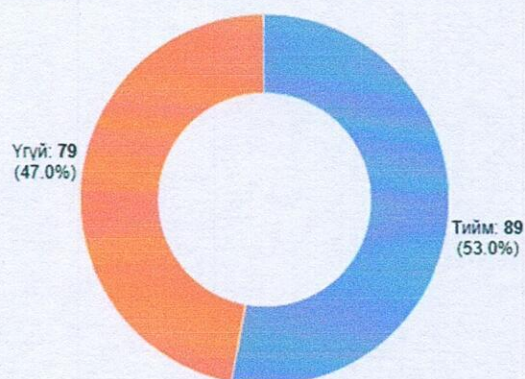


Хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж

2. АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААГ АСУУЛТ БҮРЭЭР АВЧ ҮЗВЭЛ

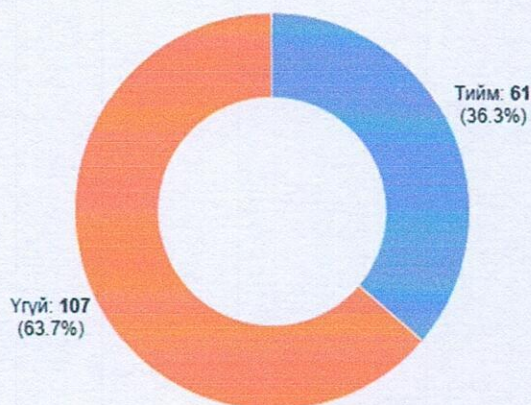
№	АСУУМЖ
1	Энэ эмнэлэгт хөтөч байдгийг та мэдэх үү?
2	Та энэ удаа эмнэлгийн хөтчийн туслалцаа авсан уу?
3	Хөтчийн чиглүүлсэн байдал нь оновчтой байсан уу?
4	Та энэ удаад эмчид үзүүлэх цаг захиалсан уу?
5	Та ямар шугамаар эмчид үзүүлэх цаг захиалсан бэ?
6	Танд хэр хугацааны дараа эмчид үзүүлэх цаг товлогдсон бэ?
7	Товлогдсон цаг нь таны үзүүлэхийг хүсэж байсан хугацаанаас хэр зөрүүтэй байсан бэ?
8	Та хүлээлгүйгээр товлогдсон цагтаа эмчид үзүүлж чадсан уу?
9	Эмчид үзүүлэх товлогдсон цаг өнгөрснөөс хойш хэр удаан хүлээсний эцэст та эмчид үзүүлж чадсан бэ?
10	Эмч тантай мэндэлсэн үү?
11	Эмч танд үзлэг хийхийн өмнө гараа халдваргүйжүүлсэн үү?
12	Өвчний онош, хийгдэх шинжилгээ болон эмчилгээний талаар эмч танд ойлгомжтойгоор тайлбарлаж өгсөн үү?
13	Эмтэй холбоотой илэрч болох гаж нөлөөний талаар эмч танд хэлж анхааруулсан уу?
14	Эмч таныг анхааралтай сонссон уу?
15	Та сувилагчтай харьцсан уу?
16	Сувилагч таныг анхааралтай сонсож байна уу?

2.1. ЭНЭ ЭМНЭЛЭГТ ХӨТӨЧ БАЙДГИЙГ ТА МЭДЭХ ҮҮ?



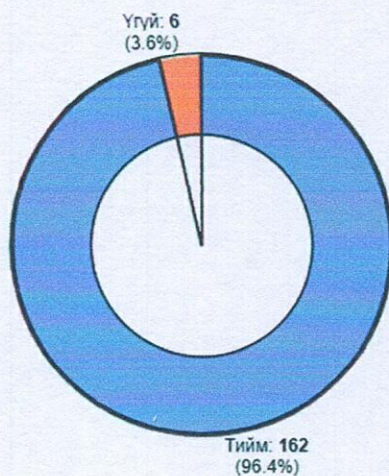
Амбулаторийн тусламж үйлчилгээ авахаар ирж буй иргэдийн **53%** нь эмнэлэгт хөтөч ажиллаж, мэдээлэл өгдөг гэдэг ойлголттой, **47%** нь хөтөч шаардлагагүй буюу хөтөч ажилладгийг мэддэггүй байна.

2.2. ТА ЭНЭ УДАА ЭМНЭЛГИЙН ХӨТЧИЙН ТУСЛАЛЦАА АВСАН УУ?

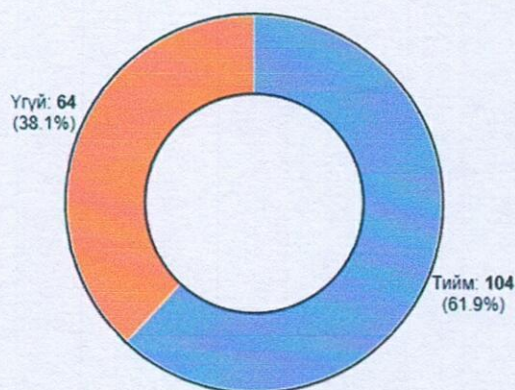


Амбулаторийн тасагт хөтөч ажилласнаар үйлчилгээ авч буй иргэдэд зөвлөн туслах үйлчилгээ үзүүлэх, тодорхойгүй байдлыг тодорхой болгох давуу талтай байна.

2.3. ХӨТЧИЙН ЧИГЛҮҮЛСЭН БАЙДАЛ НЬ ОНОВЧТОЙ БАЙСАН УУ?



2.4. ТА ЭНЭ УДААД ЭМЧИД ҮЗҮҮЛЭХ ЦАГ ЗАХИАЛСАН УУ?



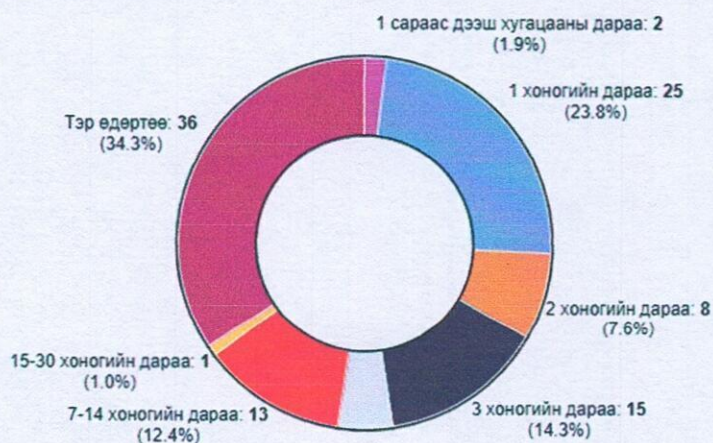
Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ авахаар ирж буй иргэдийн 38.1% нь товлот цаг аваагүй ирснээс үйлчлүүлэгч, ажилтан хоорондын харьцаа хандлагын асуудал болон цаг авч буй үйлчлүүлэгчид цагтаа үзүүлж чадахгүй байх хүндрэлийг ажиглагдаж байна.

2.5. ТА ЯМАР ШУГАМААР ЭМЧИД ҮЗҮҮЛЭХ ЦАГ ЗАХИАЛСАН БЭ?

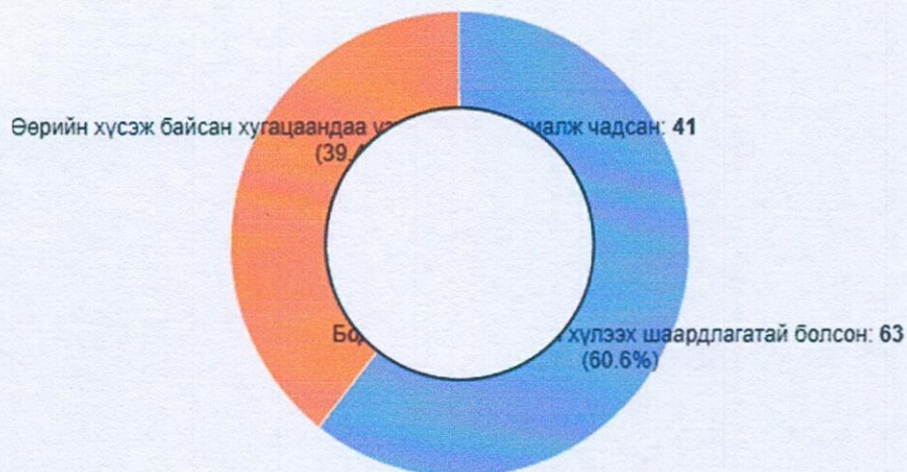


Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ авах шаардлагатай иргэдийн 67.3% нь тухайн өдөр өөрийн биеэр ирж цаг аван тухайн цагтаа үйлчилгээ авдаг байна.

2.6. ТАНД ХЭР ХУГАЦААНЫ ДАРАА ЭМЧИД ҮЗҮҮЛЭХ ЦАГ ТОВЛОГДСОН БЭ?

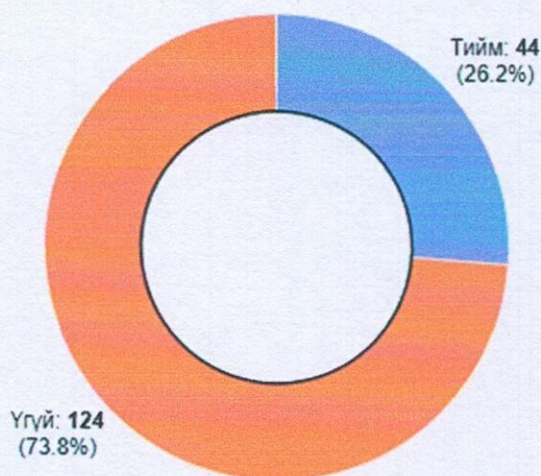


2.7. ТОВЛОГДСОН ЦАГ НЬ ТАНЫ ҮЗҮҮЛЭХИЙГ ХҮСЭЖ БАЙСАН ХУГАЦААНААС ХЭР ЗӨРҮҮТЭЙ БАЙСАН БЭ?



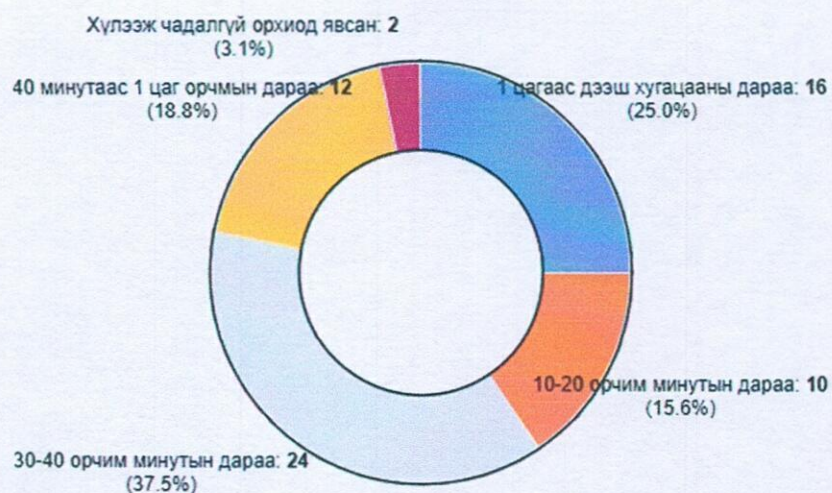
Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ авахаар товлотт цаг авсан иргэдийн 39% нь тухайн өдрөө эсвэл өөрийн хүсэж байсан хугацаандаа тусламж үйлчилгээ авдаг байна. Харин 60.6% нь тусламж үйлчилгээ авахын тулд товлотт цагаа хүлээх шаардлагатай болдог байна.

2.8. ТА ХҮЛЭЭЛГҮЙГЭЭР ТОВЛОГДСОН ЦАГТАА ЭМЧИД ҮЗҮҮЛЖ ЧАДСАН УУ?

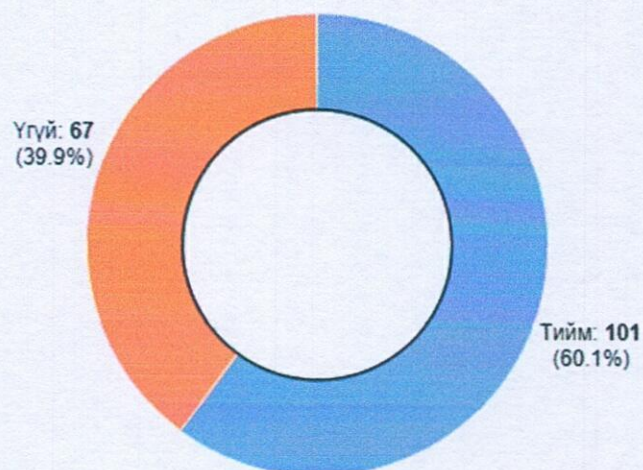


Хүлээлтгүйгээр товлотт цагтаа эмчид үзүүлж чадсан иргэд 26.2%-г эзэлж байгаа нь цаг аваагүй иргэд болон нарийн мэргэжлийн эмчтэй оношоо тодруулах зорилгоор удаан хугацаа уулзалт хийж байгаагаас шалтгаалдаг байна.

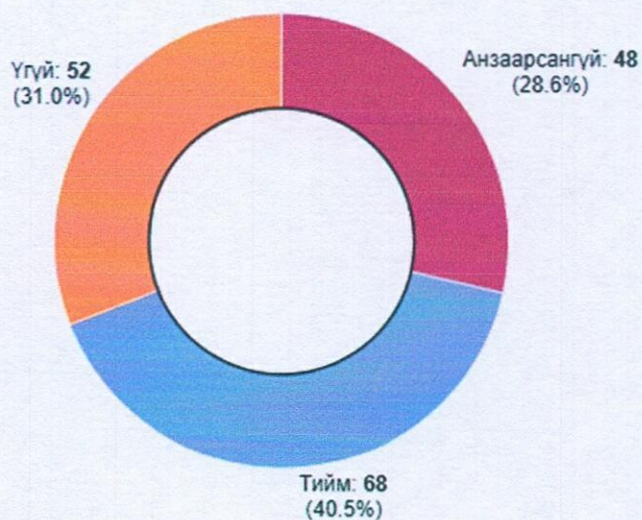
2.9. ЭМЧИД ҮЗҮҮЛЭХ ТОВЛОГДСОН ЦАГ ӨНГӨРСНӨӨС ХОЙШ ХЭР УДААН ХҮЛЭЭСНИЙ ЭЦЭСТ ТА ЭМЧИД ҮЗҮҮЛЖ ЧАДСАН БЭ?



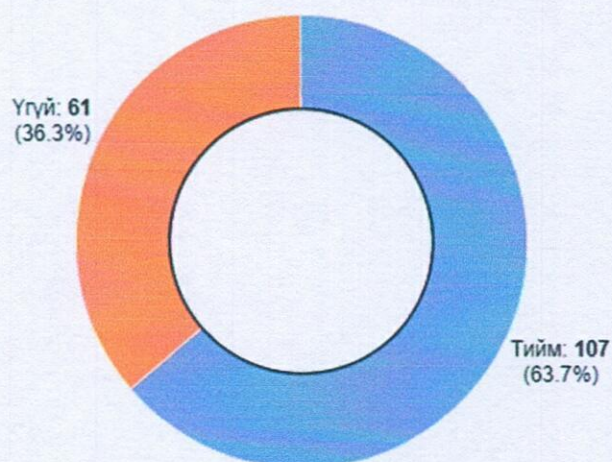
2.10. ЭМЧ ТАНТАЙ МЭНДЭЛСЭН ҮҮ?



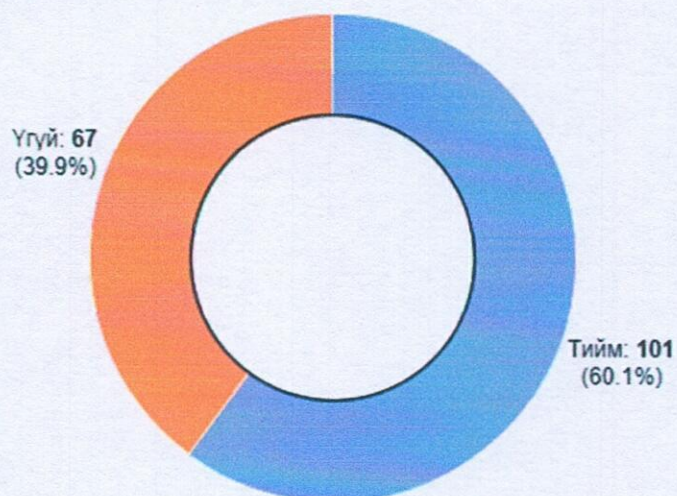
2.11. ЭМЧ ТАНД ҮЗЛЭГ ХИЙХИЙН ӨМНӨ ГАРАА ХАЛДВАРГҮЙЖҮҮЛСЭН ҮҮ?



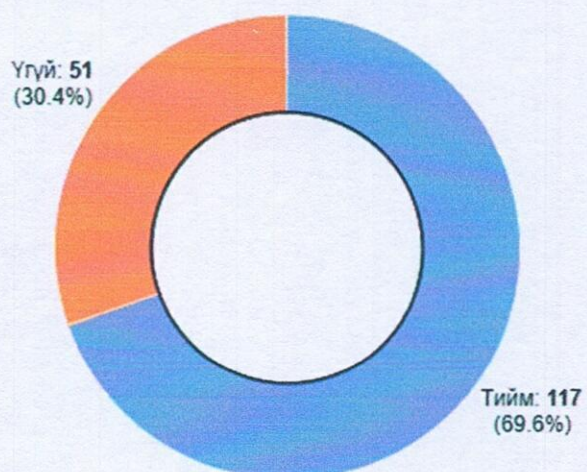
2.12. ӨВЧНИЙ ОНОШ, ХИЙГДЭХ ШИНЖИЛГЭЭ БОЛОН ЭМЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААР ЭМЧ ТАНД ОЙЛГОМЖТОЙГООР ТАЙЛБАРЛАЖ ӨГСӨН ҮҮ?



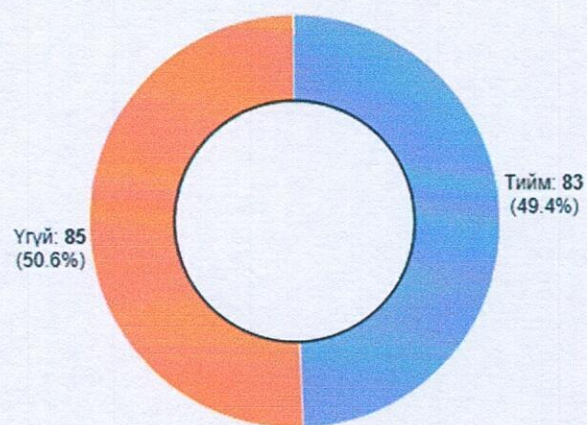
2.13. ЭМТЭЙ ХОЛБООТОЙ ИЛЭРЧ БОЛОХ ГАЖ НӨЛӨӨНИЙ ТАЛААР ЭМЧ ТАНД ХЭЛЖ АНХААРУУЛСАН УУ?



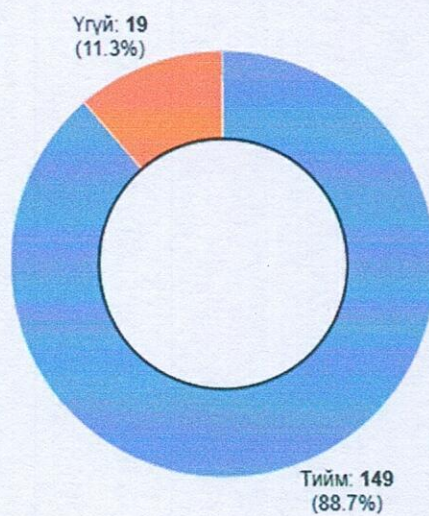
2.14. ЭМЧ ТАНЫГ АНХААРАЛТАЙ СОНССОН УУ?



2.15. ТА СУВИЛАГЧТАЙ ХАРЬЦСАН УУ?



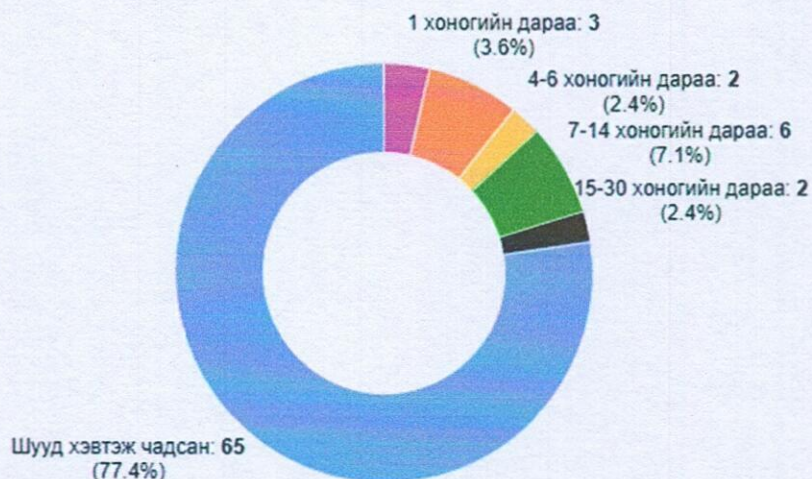
2.16. СУВИЛАГЧ ТАНЫГ АНХААРАЛТАЙ СОНСОЖ БАЙНА УУ?



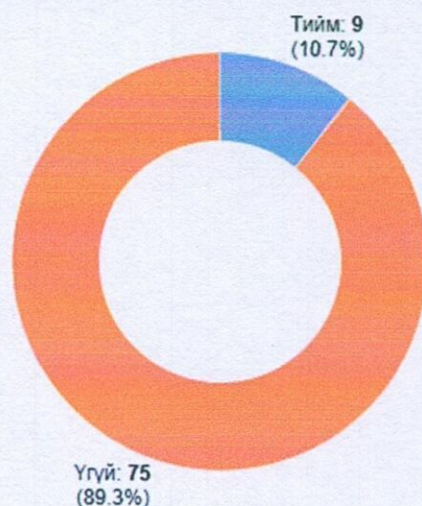
3. ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЭХ ТАСГИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААГ АСУУЛТ БҮРЭЭР АВЧ ҮЗВЭЛ

№	АСУУМЖ
1	Хэвтэн эмчлүүлэх шаардлагатай гэж эмч зөвлөснөөс хойш та хэр хугацааны дараа эмнэлэгт хэвтсэн бэ?
2	Та энэ удаад эмнэлэгт хэвтэхийн тулд хэн нэгнээр яриулах, шан харамж төлөх шаардлага байсан уу?
3	Та хэнээс туслалцаа авсан бэ?
4	Эмч таныг өдөр тутам үзэж байсан уу?
5	Эмч тантай мэндэлдэг үү?
6	Эмч таныг анхааралтайгаар сонсож байна уу?
7	Эмтэй холбоотой илэрч болох гаж нөлөөний талаар эмч танд хэлж анхааруулсан уу?
8	Сувилагч нар тантай мэндэлдэг үү?
9	Сувилагч танд эмчилгээ хийхийн өмнө гараа тогтмол халдваргүйжүүлдэг үү?
10	Сувилагч нар эмчилгээг (цагийн тариа, дусал хийх, эм тараах) хугацаанд нь хийж байна уу?
11	Сувилагч нар таныг анхааралтайгаар сонсдог уу?
12	Асрагч нар таны хэвтэж буй өрөөний цэвэрлэгээг өдөр тутам хийж байна уу?
13	Та эмнэлэгт хэвтэхдээ орны даавуу гэрээсээ авчирсан уу?
14	Таны орны даавуу бохирдсон үед эмнэлгээс сольж өгсөн үү?
15	Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд гаднаас эм тариа, марль, бинт, мэс заслын утас гэх мэт эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс авчруулахыг эмчийн зүгээс танд зөвлөсөн үү?
16	Танд гэрээсээ хоол зөөлгөх шаардлага байсан уу?
17	Эмнэлэг чимээ шуугиан ихтэй байна уу?
18	Тасгийн ариун цэврийн өрөө (00) цэвэрхэн байна уу?

3.1. ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЭХ ШААРДЛАГАТАЙ ГЭЖ ЭМЧ ЗӨВЛӨСНӨӨС ХОЙШ ТА ХЭР ХУГАЦААНЫ ДАРАА ЭМНЭЛЭГТ ХЭВТСЭН БЭ?



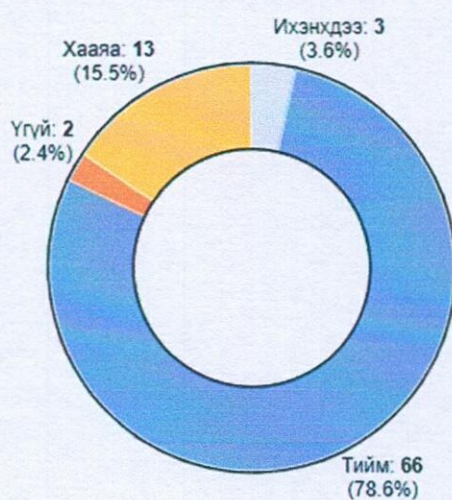
3.2. ТА ЭНЭ УДААД ЭМНЭЛЭГТ ХЭВТЭХИЙН ТУЛД ХЭН НЭГНЭЭР ЯРИУЛАХ, ШАН ХАРАМЖ ТӨЛӨХ ШААРДЛАГА БАЙСАН УУ?



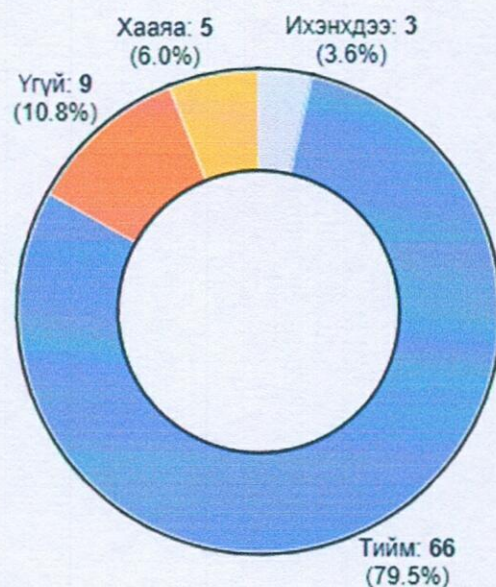
3.3. ТА ХЭНЭЭС ТУСЛАЛЦАА АВСАН БЭ?



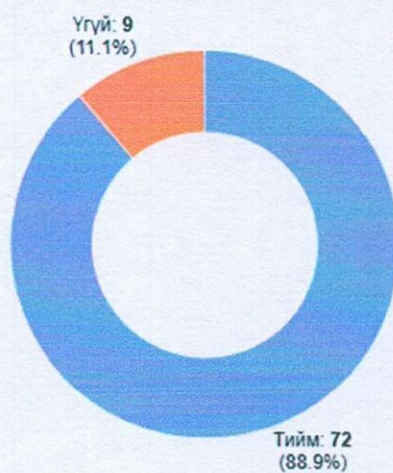
3.4. ЭМЧ ТАНЫГ ӨДӨР ТУТАМ ҮЗЭЖ БАЙСАН УУ?



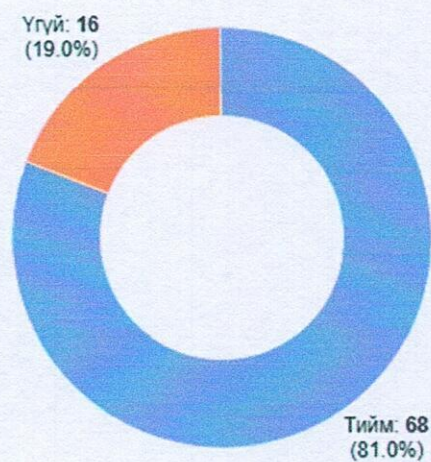
3.5. ЭМЧ ТАНТАЙ МЭНДЭЛДЭГ ҮҮ?



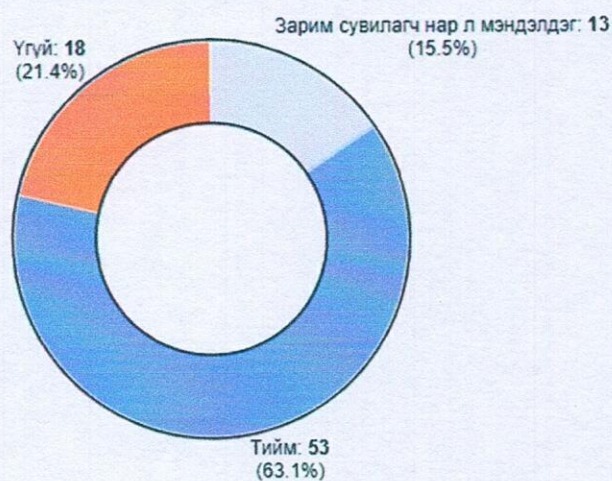
3.6. ЭМЧ ТАНЫГ АНХААРАЛТАЙГААР СОНСОЖ БАЙНА УУ?



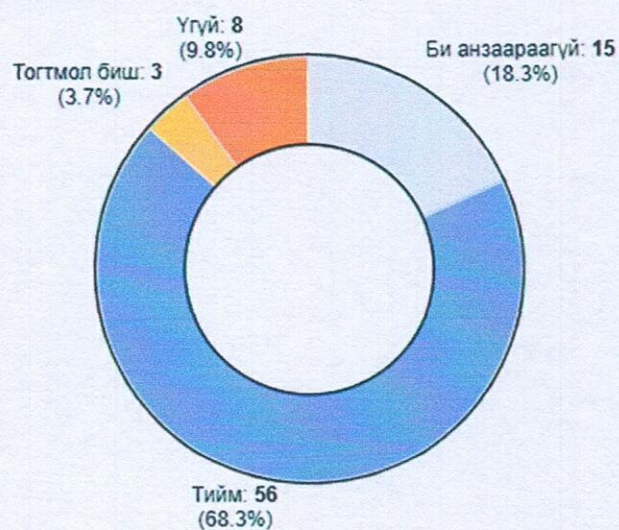
3.7. ЭМТЭЙ ХОЛБООТОЙ ИЛЭРЧ БОЛОХ ГАЖ НӨЛӨӨНИЙ ТАЛААР ЭМЧ ТАНД ХЭЛЖ АНХААРУУЛСАН УУ?



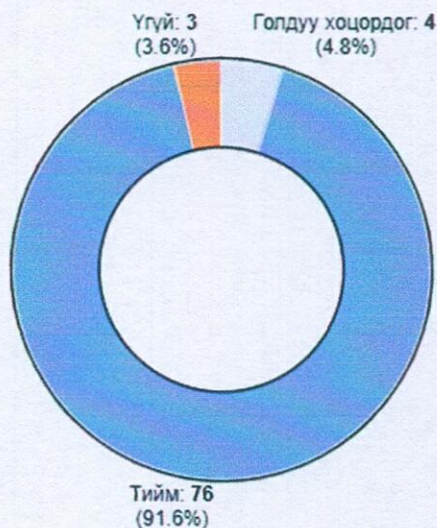
3.8. СУВИЛАГЧ НАР ТАНТАЙ МЭНДЭЛДЭГ ҮҮ?



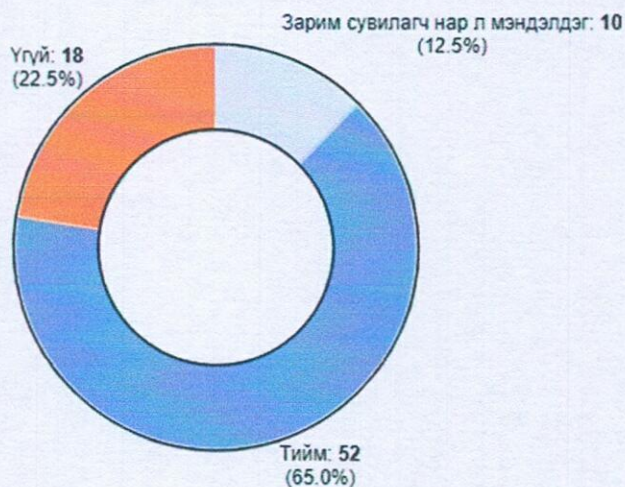
3.9. СУВИЛАГЧ ТАНД ЭМЧИЛГЭЭ ХИЙХИЙН ӨМНӨ ГАРАА ТОГТМОЛ ХАЛДВАРГҮЙЖҮҮЛДЭГ ҮҮ?



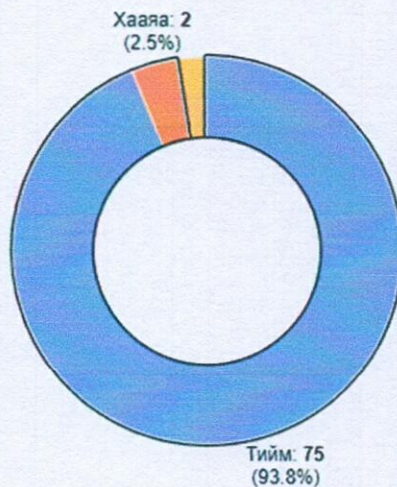
3.10. СУВИЛАГЧ НАР ЭМЧИЛГЭЭГ (ЦАГИЙН ТАРИА, ДУСАЛ ХИЙХ, ЭМ ТАРААХ) ХУГАЦААНД НЬ ХИЙЖ БАЙНА УУ?



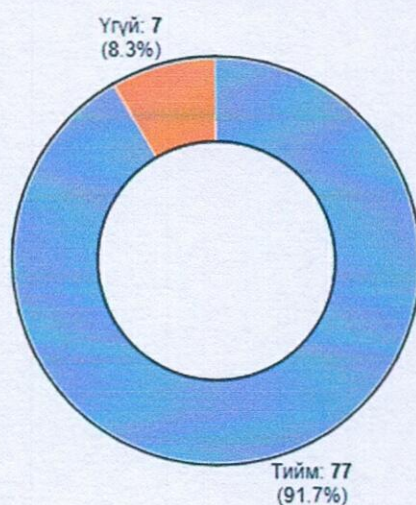
3.11. СУВИЛАГЧ НАР ТАНЫГ АНХААРАЛТАЙГААР СОНСДОГ УУ?



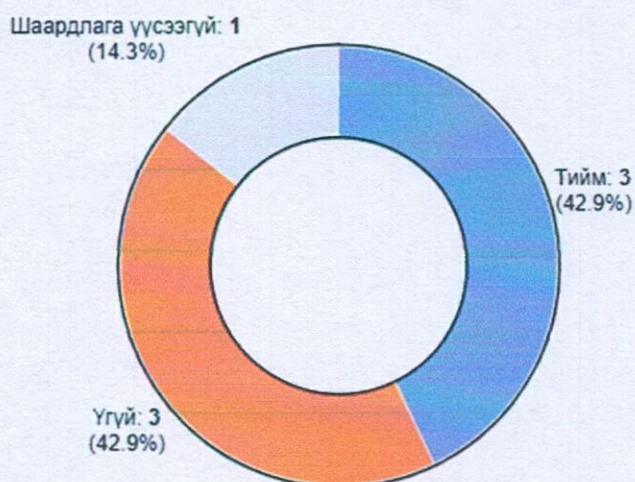
3.12. АСРАГЧ НАР ТАНЫ ХЭВТЭЖ БУЙ ӨРӨӨНИЙ ЦЭВЭРЛЭГЭЭГ ӨДӨР ТУТАМ ХИЙЖ БАЙНА УУ?



3.13. ТА ЭМНЭЛЭГТ ХЭВТЭХДЭЭ ОРНЫ ДААВУУ ГЭРЭЭСЭЭ АВЧИРСАН УУ?



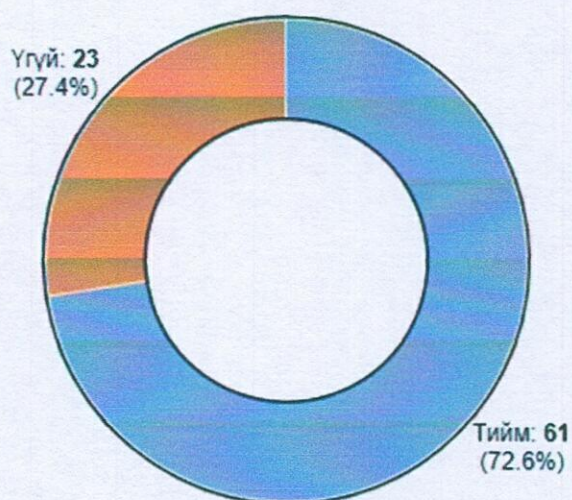
3.14. ТАНЫ ОРНЫ ДААВУУ БОХИРДСОН ҮЕД ЭМНЭЛГЭЭС СОЛЖ ӨГСӨН ҮҮ?



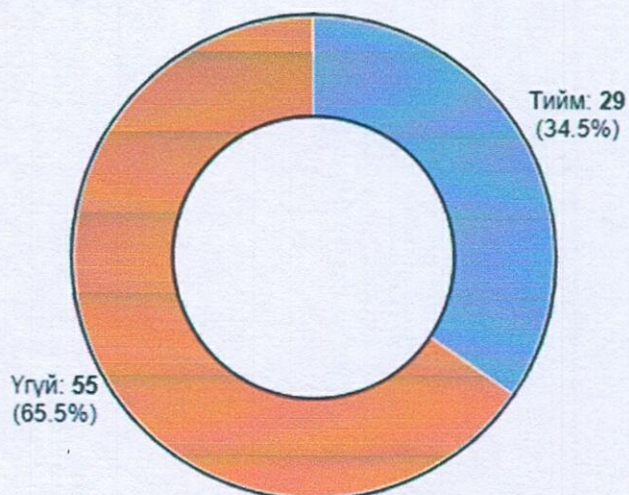
3.15. ЭМНЭЛЭГТ ХЭВТЭХ ХУГАЦААНД ГАДНААС ЭМ ТАРИА, МАРЛЬ, БИНТ, МЭС ЗАСЛЫН УТАС ГЭХ МЭТ ЭМЧИЛГЭЭНД ХЭРЭГТЭЙ ЗҮЙЛС АВЧРУУЛАХЫГ ЭМЧИЙН ЗҮГЭЭС ТАНД ЗӨВЛӨСӨН ҮҮ?



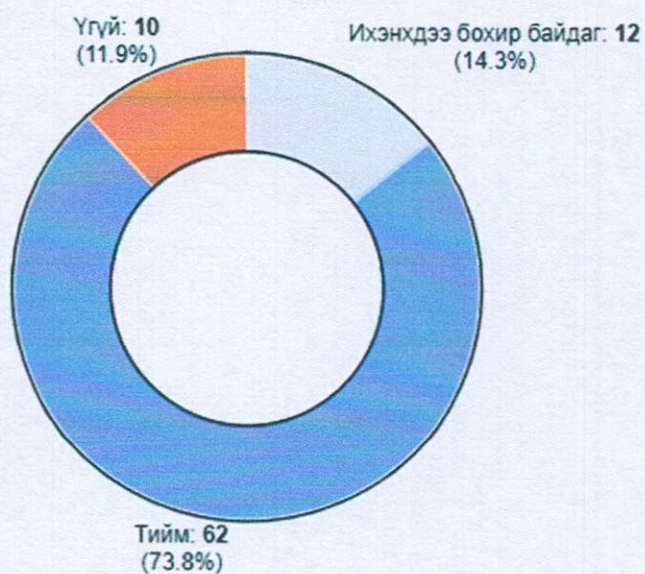
3.16. ТАНД ГЭРЭЭСЭЭ ХООЛ ЗӨӨЛГӨХ ШААРДЛАГА БАЙСАН УУ?



3.17. ЭМНЭЛЭГ ЧИМЭЭ ШУУГИАН ИХТЭЙ БАЙНА УУ?



3.18. ТАСГИЙН АРИУН ЦЭВРИЙН ӨРӨӨ (00) ЦЭВЭРХЭН БАЙНА УУ?



ДҮГНЭЛТ, ХЭЛЭЛЦҮҮЛЭГ

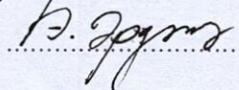
1. Амбулаторийн үйлчилгээ авч буй иргэдийн ерөнхий сэтгэл ханамж нь 47.7% /2024 оны эхний хагас жил 53.7%/ үнэлгээтэй гарч 2024 оны эхний хагас жилтэй харьцуулахад ↓ 6%-р буурсан үзүүлэлттэй байна.
2. Хэвтэн эмчлүүлэх тасгийн ерөнхий сэтгэл ханамж нь 72.3% /2024 оны эхний хагас жил 65.3%/ үнэлгээтэй гарч 2024 оны эхний хагас жилтэй харьцуулахад ↑ 7%-р өссөн үзүүлэлттэй байна.
3. Уг үнэлгээ нь байгууллагын гүйцэтгэл үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг хэрхэн бий болгож буйг харуулж байна.

4. ДҮГНЭЛТ, ХЭЛЭЛЦҮҮЛЭГ

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 2024 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

ХЯНАСАН: ЭМТҮЧАБА-НЫ ДАРГА  Б.БАТ-ОРГИЛ

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: ЭМТҮЧАБА-НЫ МЕНЕЖЕР  Э.ЭРДЭНЭ