



ИРГЭД, БАЙГУУЛЛАГААС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2025 ОНЫ ТАЙЛАН

Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв

/Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын алба/

/2025 он/

2025 он

**2025 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 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 01-11 дүгээр сарын хугацаанд эмнэлгийн хэмжээнд **78** өргөдөл гомдлыг хүлээн авч **100%** шийдвэрлэн ажилласан байна

Өргөдөл, гомдол:

- 11-11 төвөөр -51
- Бичгээр – 25
- Албан бичгээр - 1
- Цахимаар – 1
- Утсаар – 0
- Бусад – 0



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

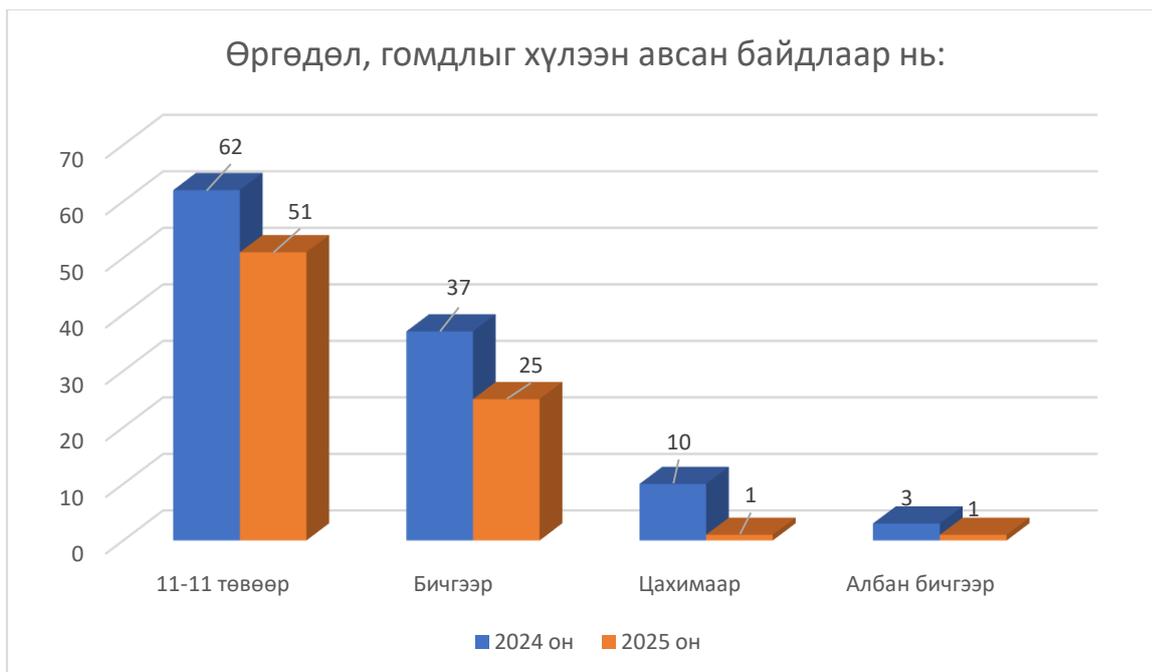
ГЭМТЭЛ СОГОГ СУДЛАЛЫН ҮНДЭСНИЙ ТӨВИЙН 2025 ОНЫ /01-11 САР ХҮРТЭЛХ/ ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ТАЙЛАН

1.ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХЭЛБЭР



Өргөдөл, гомдлын хэлбэр	2024 он (11 сар)		2025 он (11сар)		Өсөлт, бууралт
11-11 төвөөр	62	51,6%	51	65,3%	13,7% ↓
Бичгээр	37	30,3%	25	32%	1,7% ↑
Албан бичгээр	3	2,5%	1	1,2%	1,3 ↓
Цахимаар	10	8,3%	1	1,2%	7,1 ↓
Утсаар	0	0%	0	0%	
Бусад	8	6,6%	0	0%	6,6% ↓
Нийт	120	100%	78	100%	21,2% ↓

2025 оны 11 сар хүртэл нийт **78** өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэнээс 11-11 төвөөр **51 /65,3%/,** бичгээр **25 /32%/,** албан бичгээр **1 /1,2%/,** цахимаар **1 /1,2%/,** утсаар **0 /0%/,** бусад байдлаар **0 /0%/,** өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна.



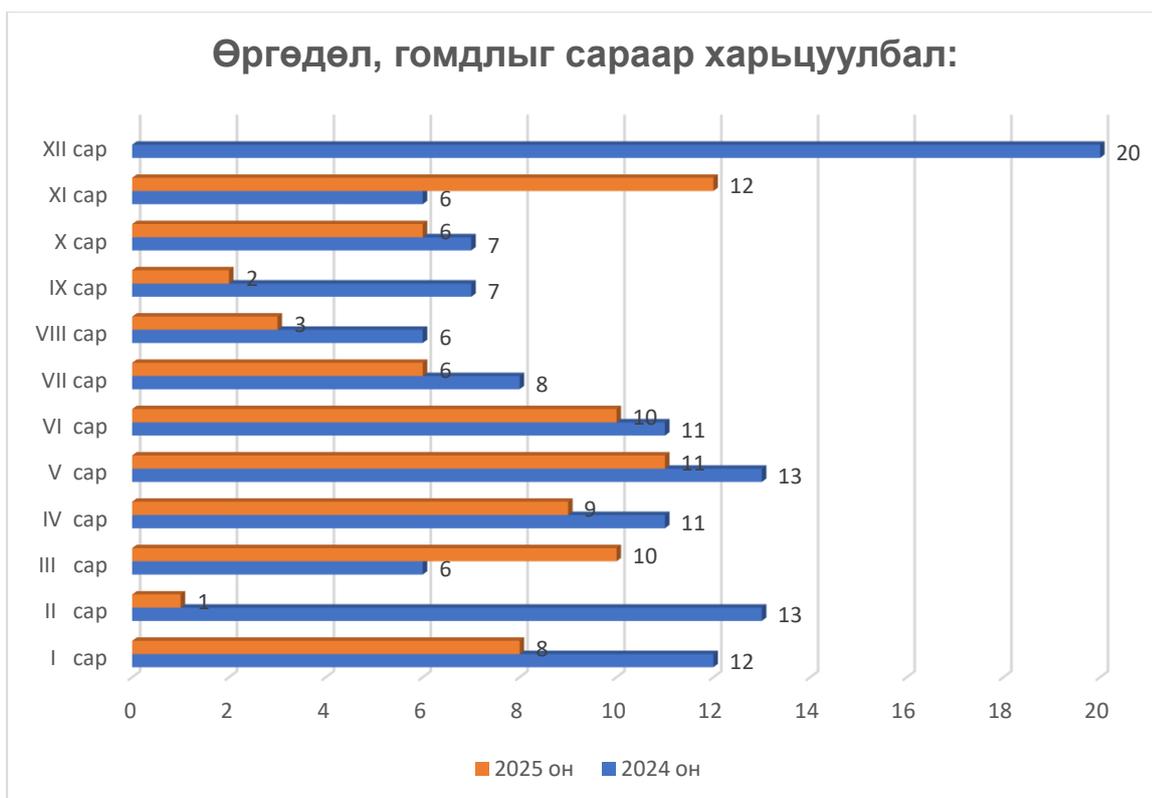


2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ САРААР НЬ



№	Өргөдөл, гомдлол	2024 (12 сар)		2025 (11 сар)	
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
1	I сар	12	10.0%	8	10,2%
2	II сар	13	10.8%	1	1,2%
3	III сар	6	5.0%	10	12,8%
4	IV сар	11	9.2%	9	11,5%
5	V сар	13	10.8%	11	14,1%
6	VI сар	11	9.2%	10	12,8%
7	VII сар	8	6.7%	6	7,6%
8	VIII сар	6	5.0%	3	3,8%
9	IX сар	7	5.8%	2	2,5%
10	X сар	7	5.8%	6	7,6%
11	XI сар	6	5.0%	12	15,8%
12	XII сар	20	16,7%		
Нийт		120	100%	78	100%

Өргөдөл, гомдлыг сараар харьцуулбал:



2025 оны 11 сар хүртэлх Өргөдөл, гомдлыг сараар нь ангилж үзэхэд **XI** сард хамгийн их байна.



3. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ТӨРЛӨӨР НЬ



2025 ОНЫ 11 САР ХҮРТЭЛ ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ

№	Төрөл	2025 оны 11 сар хүртэл	
		Тоо	Хувь
1	Харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	15	19,2%
2	Үйлчлүүлэгчийн ёс зүй, буруу ойлголт	8	10,2%
3	Эмчилгээ, үйлчилгээний тайлбар хангалтгүй хийснээр иргэн буруу ойлголттой гомдол гаргах	13	16,6%
4	Амбулаторийн хүлээгдэлтэй холбоотой	8	10,2%
5	MRI, КТГ аппаратны эвдрэлтэй холбоотой	5	6,4%
6	Цаг авах, бүртгэлтэй холбоотой. E mongolia, 1800-0119	4	5,1%
7	Эм тарианы буцаан олголт, албан бус төлбөртэй холбоотой	3	3,8%
8	Авто зогсоолтой холбоотой	2	2,5%
9	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний зохион байгуулалт, тохижилттой холбоотой. Төлбөртэй өрөөний тохижилт, Эрчимтийн сахиурын өрөөний ОО-н цэвэрлэгээ хангалтгүй, эм тарианы хангалтын нэмэгдүүлэх	0	0.0
10	Лавлах утас утсаа авахгүй байна	0	0.0
11	Магадлагаатай холбоотой	4	5,1%
12	Оношилгоо, эмчилгээний чанаргүй тусламж үйлчилгээ	9	11,5%
13	Мэс заслын оочир дараалалтай холбоотой	4	5,1%
14	Битүүмжтэй холбоотой	1	1,2%
15	Цахим системийн тасалдалтай холбоотой	0	0.0
16	Камержуулалттай холбоотой	1	1,2%
17	Эм тарианы тасалдалтай холбоотой	1	1,2%
18	Бусад	0	0.0
Нийт		78	100.0%



4. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ТАСГААР НЬ:



Д/д	Тасаг/алба	2025 он	
1	Салбар СГТ	2	2,5%
2	Салбар ТТ	3	3,8%
3	Салбар НСМЗТ	2	2,5%
4	Салбар Амбулатори	2	2,5%
5	Халдварын сэргийлэлт, хяналтын алба. КЭЗА	0	0%
6	Эрчимт эмчилгээний тасаг	0	0%
7	Мэс засал мэдээгүйжүүлгийн нэгдсэн тасаг	0	0%
8	Нурууны мэс заслын тасаг	2	2,5%
9	Толгойн мэс заслын тасаг	5	6,4%
10	Насанд хүрэгсдийн мэс заслын тасаг	0	0%
11	Мэдээлэл технологийн алба	0	0%
12	Хавсарсан гэмтлийн мэс заслын тасаг	2	2,5%
13	Гар сарвууны мэс заслын тасаг	2	2,5%
14	Статистик тандалт судалгааны алба	3	3,8%
15	Хүүхдийн мэс заслын тасаг	0	0%
16	Амбулаторийн тасаг	2	21.16%
17	Дүрс оношилогооны тасаг	3	3,8%
18	Яаралтай тусламжийн тасаг	16	20,5%
19	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ	34	43,5%
Нийт		78	100%

**ДҮГНЭЛТ:**

1. 2025 оны 11 сар хүртэл нийт **78** өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэнээс 11-11 төвөөр 51 /65,3%/, бичгээр 25 /32%/, албан бичгээр 1 /1,2%/, цахимаар 1 /1,2%/, утсаар 0 /0%/, бусад байдлаар 0 /0%/ өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна.
2. 2025 оны 11 сарын байдлаар өргөдөл, гомдлыг сараар нь ангилж үзэхэд **XI** сард хамгийн их байна.
3. 2025 оны 11 сарын байдлаар өргөдөл, гомдлын утгын **15** буюу **/19.5%/**-г харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой өргөдөл, гомдол, **13** буюу **16.6%-г** эмчилгээ, үйлчилгээний тайлбар хангалтгүй хийснээр иргэн буруу ойлголттой гомдол гаргах 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 **43,5%-г** эзэлж байна тасгаас яаралтай тусламжийн тасаг 20,5%-г эзэлж байна.

САЙЖРУУЛАЛТ:

1. Харилцаа хандлагын өргөдөл, гомдол их байгаатай холбоотойгоор Ёс зүйн салбар хорооноос 6 удаагийн ёс зүйн сургалтыг нийт эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэнд хийсэн байна.
2. Амбулаторийн эмчийн хүлээгдлийг бууруулах зорилгоор Амбулаторийн тасагт ажиллаж байгаа эмчийн цагт хяналт тавьснаар хүлээгдлийг бууруулсан.
3. 2025 оны 6 дугаар сарыг хүртэл MRI аппарат засвартай байсан бөгөөд MRI аппаратыг Эрүүл мэндийн яамны санхүүжилтээр шинээр суурьлуулан ажиллаж байна.
4. Эмч үйлчлүүлэгчийн эмнэлгийн хуудсыг илгээгээгүй 2 тохиолдолд тухайн үйлчлүүлэгчийн байгууллагаас ирүүлсэн албан бичгийн дагуу мөнгөн дүнг эмчээр төлүүлж үйлчлүүлэгчийг хохиролгүй болгосон. Цаашид давтан гарахаас сэргийлж нийт эмч нарын хуралд сануулан ажиллаж байна.

ХЯНАСАН. ЭМТҮЧАБА-НЫ ДАРГА..... Б.БАТ-ОРГИЛ

БОЛОВСРУУЛСАН: ЭМТҮЧАБА Ц.ЭРДЭНЭСАЙХАН

Эх сурвалж: Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв Ил тод байдлын ажилтан Э.Батдорж
Утас: 77117444-1 Цахим шуудан:Batdorj.e@gemtel.moh.gov.mn