



1925

**УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР**  
**ТӨВ ЭМНЭЛЭГ**

## 2024 ОНЫ ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

Улаанбаатар хот  
2024 он

**Зорилго:**

Улсын нэгдүгээр төв эмнэлгийн амбулаториор үйлчлүүлэгч нарыг судлан, шийдвэр гаргагчдыг нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах, шаардлагатай асуудлыг шийдвэрлэн, зохих арга хэмжээг авч ажиллах

**Зорилт:**

- Байгууллагын хөгжил, удирдлага зохион байгуулалтыг сайжруулахад нотолгоо болгон ашиглах
- Сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг байгууллагын бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх, үйл ажиллагаанд шаардлагатай нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах

**Судалгааны үргэлжилсэн хугацаа:**

2024 оны 1 дүгээр сараас 2024 оны 12 дугаар сарын 31-ний өдрийн хооронд.

**ЭМС-ын А/346 тоот тушаалын хүрээнд авсан судалгаа:**

Уг сэтгэл ханамжийн судалгааг Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвийн 2022 оны 12 дугаар сарын 07-ны өдрийн 1041 тоот дугаар албан бичгийн дагуу “Журам шинэчлэн батлах тухай” Эрүүл мэндийн сайдын 2022 он А/346 дугаар тушаалын дагуу улсын хэмжээнд хэрэглэгчийн нэгдсэн үнэлгээг 2022 оны 12 дугаар сарын 07-ны өдрөөс эхлэн цахим хэлбэрээр зохион байгуулах ажлын хүрээнд Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвтэй хамтран хэрэглэгчийн асуумжийн QR кодыг үүсгэн амбулаторийн хүлээлгийн танхим болон хэвтүүлэн эмчлэх тасгийн эмчлүүлэгчийн өрөө, сувилагчийн постод тус тус байршуулсан судалгааг авав.

- ХАВСРАЛТ 1. Хэвтэн эмчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдээс авах сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгийн тайлан
- ХАВСРАЛТ 2. Амбулаторийн буй үйлчлүүлэгчдээс авах сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгийн тайлан

**УНТЭ-ийн ЭМТҮЧАБА-аас боловсруулсан асуумжийн дагуу авсан судалгаа:**

- ХАВСРАЛТ 3. MNS 7014:2023 стандартын дагуу амбулаторийн тусламж үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгийн тайлан
- ХАВСРАЛТ 4. Эмчилгээний хоолны сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгийн тайлан

## Хэвтэн эмчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдээс авсан сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгийн тайлан

/ЭМС-ын 2022 он А/346 дугаар тушаал/

### Материал, арга зүй:

- Судалгаанд Улсын нэгдүгээр төв эмнэлгийн ГЭТ, БТ, ЦЭСЧШСТ, ЗТ, УЭСТ, ДШСДТ, МЭТ, ЕМЗТ, УАТ, ЭШСТ, ХҮСҮСТ, БШГМЗТ, ЧХХСТ, ЭНМЗТ, НЭСМЗТ, тасаг, нэгжүүдэд хэвтэн эмчлүүлж буй 272 үйлчлүүлэгч нар хамрагдлаа.
- Эрүүл мэндийн хөгжийн төвийн 2022 оны 12 сарын 07-ны 1041 тоот албан бичгийн дагуу үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны QR кодыг хэвтэн эмчлүүлэх тасаг нэгж бүрийн сувилагчийн постны дэргэд байршуулсан.

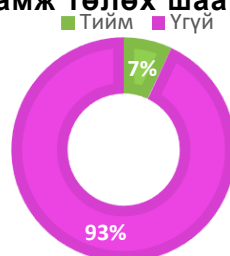


1. Эмч эмнэлэгт хэвтэж эмчлүүлэхийг зөвлөснөөс хойш хэдий хугацааны дараа эмнэлэгт хэвтсэнийг хугацаагаар харьцуулсан нь



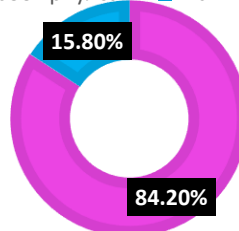
2. Эмнэлэгт хэвтэхийн тулд хэн нэгнээр яриулах, шан харамж төлөх шаардлага байсан эсэх

**Та энэ удаад эмнэлэгт хэвтэхийн тулд хэн нэгнээр яриулах, шан харамж төлөх шаардлага байсан уу?**



3. Хэнээс туслалцаа авсан байдлаар харьцуулсан нь

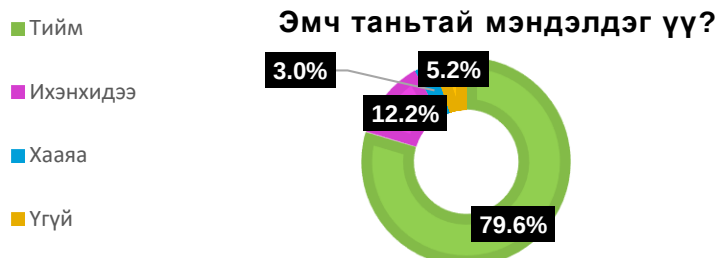
■ Ах дүү, төрөл төрөгсөд, найз нөхдөөрөө яриулсан ■ Шан харамж төлж байж эмнэлэгт хэвтсэн



4. Эмч өдөр тутам үзлэг хийсэн эсэхийг харьцуулсан байдал



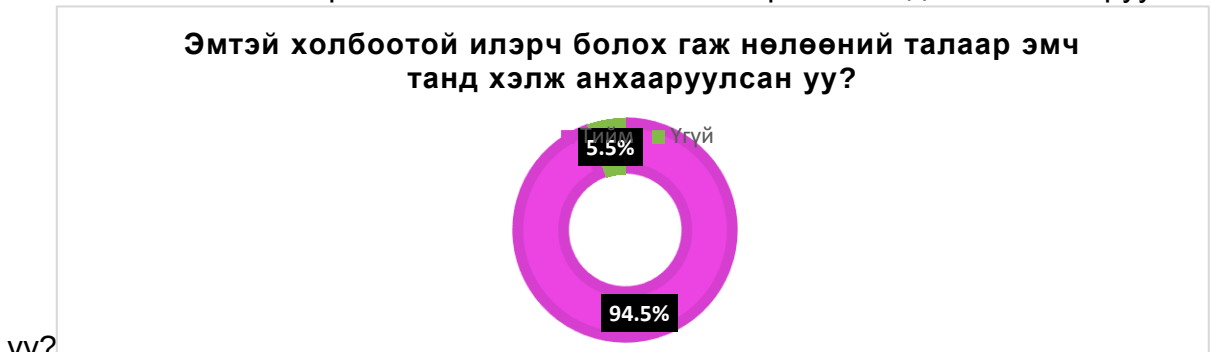
5. Эмч мэндэлсэн эсэхийг харьцуулсан байдал



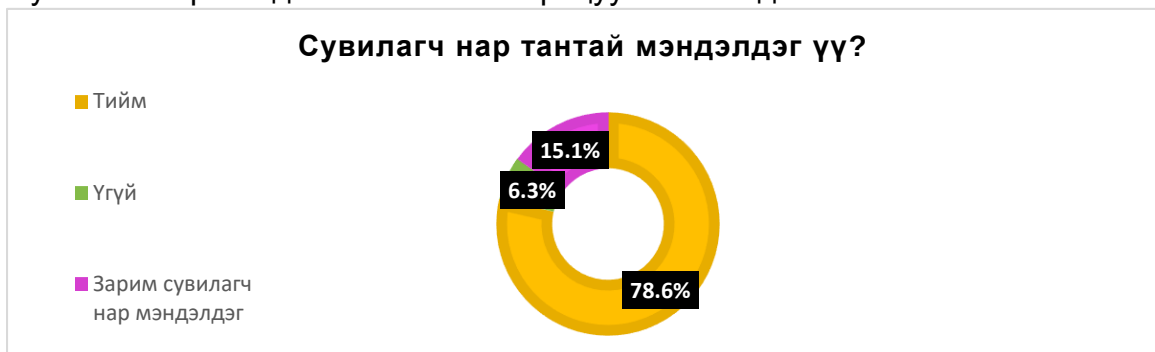
6. Эмч анхааралтайгаар сонссон эсэх



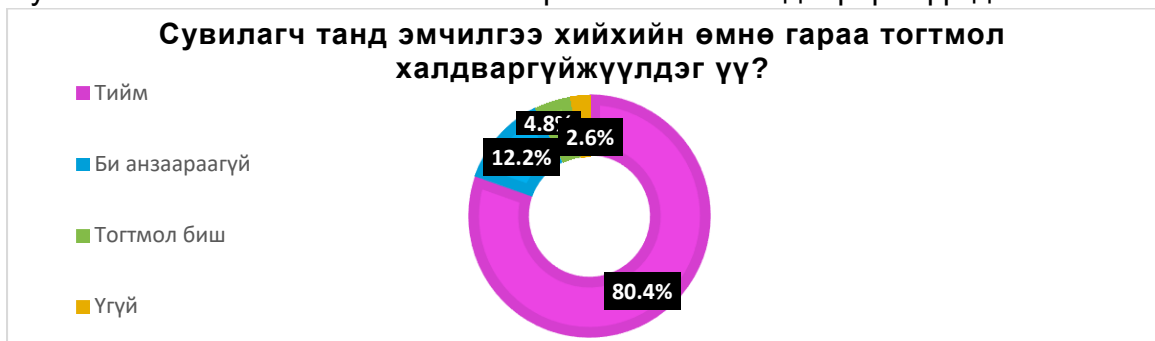
7. Эмтэй холбоотой илэрч болох гаж нөлөөний талаар эмч танд хэлж анхааруулсан



8. Сувилагч нар мэндэлсэн эсэхийг харьцуулсан байдал



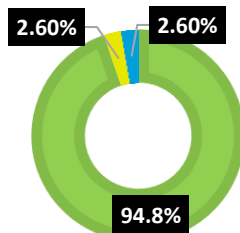
9. Сувилагч эмчилгээ хийхийн өмнө гараа тогтмол халдваргүйжүүлдэг эсэх байдлаар



10. Сувилагч нар эмчилгээг / цагийн тариа, дусал хийх, эм тараах гэх мэт/ хугацаанд нь хийсэн байдлаар харьцуулсан

**Сувилагч нар эмчилгээг (цагийн тариа, дусал хийх, эм тараах) хугацаанд нь хийж байна уу?**

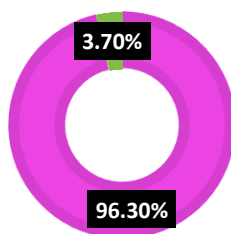
■ Тийм ■ Үгүй ■ Голдуу хоцордог



**11. Сувилагч нар анхааралтайгаар сонсдог эсэх байдлаар харьцуулсан**

**Сувилагч нар таныг анхааралтайгаар сонсдог уу?**

■ Тийм ■ Үгүй



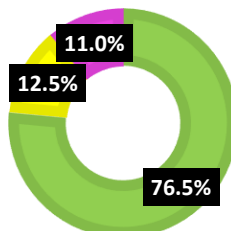
**12. Эмнэлгийн асрагч мэндэлдэг эсэх байдлаар харьцуулсан**

**Эмнэлгийн асрагч тантай мэндэлдэг үү?**

■ Тийм

■ Үгүй

■ Зарим сувилагч нар л мэндэлдэг



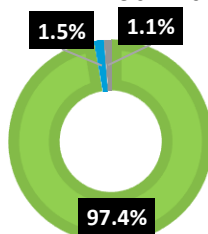
**13. Асрагч нар үйлчлүүлэгчдийн хэвтэж буй өрөөний цэвэрлэгээг өдөр тутам хийдэг эсэх байдлаар харьцуулсан**

**Асрагч нар таны хэвтэж буй өрөөний цэвэрлэгээг өдөр тутам хийж байна уу?**

■ Тийм

■ Хааяа

■ Үгүй



14. Эмнэлэгт хэвтэхдээ орны даавуугаа гэрээсээ авчирсан эсэх



15. Үйлчлүүлэгчдийн орны даавуу бохирдсон үед эмнэлгээс сольж өгсөн эсэх байдал



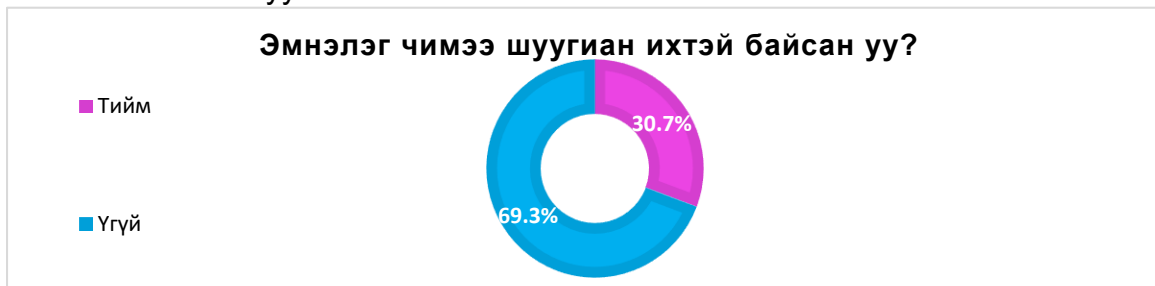
16. Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд гаднаас эм тариа, марьл, бинт, мэс заслын утас гэх мэт эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс авчруулахыг эмчийн зүгээс үйлчлүүлэгчидэд зөвлөсөн эсэх



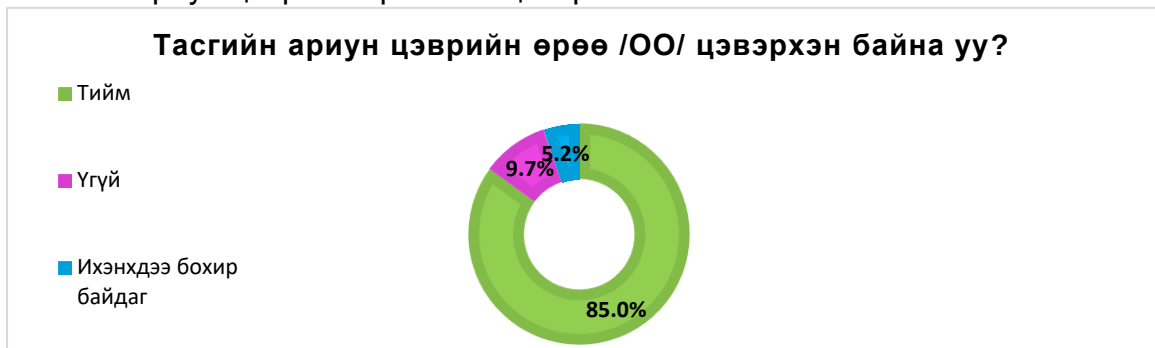
17. Үйлчлүүлэгчид гэрээсээ хоол зөөлгөх шаардлага байсан эсэх



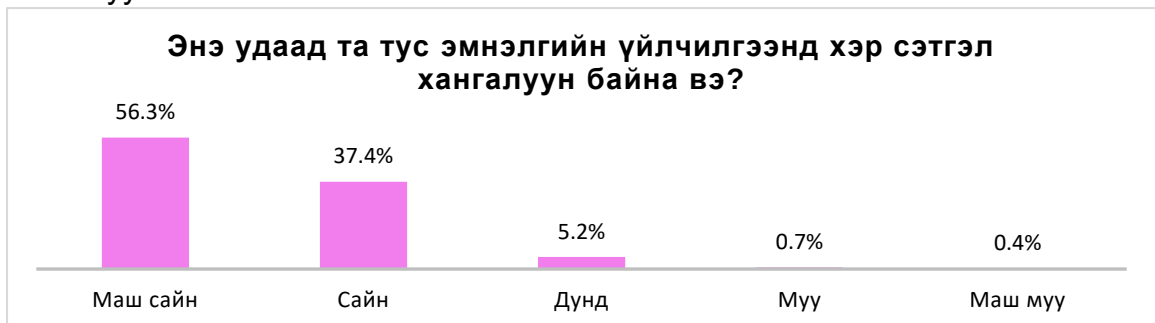
18. Эмнэлэг чимээ шуугиан ихтэй байсан эсэх



19. Тасгийн ариун цэврийн өрөө /ОО/ цэвэрхэн байсан эсэх



20. Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд танд үзүүлж буй тусламж үйлчилгээнд хэр сэтгэл хангалуун байгаа эсэх



21. Эмнэлгийн хэвтүүлэн эмчлэх үйлчилгээг сайжруулахад юунд анхаарах шаардлагатай байгаа талаарх саналаа хүсэлтээс дурдахад:

- Тоног төхөөрөмжөө хүрэлцээтэй болгох /тэргэнцэр, монитор, хөнжил, орны бүтээлэг, тарианы тэргэнцэр, ор бүрийн тоогоор шкаф, сэнс, агааржуулагч, разетка/
- Өвчтөнтэйгөө эмч сувилагч нар тулж ажиллах
- Сувилагч нарын харилцаа муу байна.
- Хоолны хэмжээ бага байна, хоол зөөдөг ажилтны харилцаан дээр анхаарах
- Ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ муу байна. Ариун цэврийн өрөөний суултуур жижиг.

- Дархлаа дарангуйлах эмийн хэрэглээтэй өвчтөнүүдийг бусад өвчтөнүүдээс тусгаарлах хэрэгтэй байна. Энгийн хүмүүс тогтмол орж гардаг, хүмүүстэй чөлөөтэй уулздаг тул халдвар тараах эрсдэл өндөр байна. Ялангуяа томууны улиралд.
- Үндсэн эмч, резидент эмч болох эсэх тодорхой бус яг аль эмч нь хариуцаж үзэж байх, эм тариа, боолт хийж байх, анхаарах эсэх нь тодорхой бус ойлгомжгүй, өөрөө асууж байнга лавлах хэрэгтэй болдог Хагалгаанаас бус өөр өвдөлт, хүндрэлд эмч нар анхаарахгүй, тоохгүй үлдээж байна.
- Эмч, резидент эмч, сувилагч, асрагч эсэх нь тодорхой бус байдагт анхаарах
- Зарим зөвлөмжийг харааны бэрхшээлтэй хүмүүст олж уншихад хялбар байхаар том фонтоор бичих.
- Хэвтэн эмчлүүлэгч нарын журам гаргаж тавих, нэгэндээ их саад болдог.

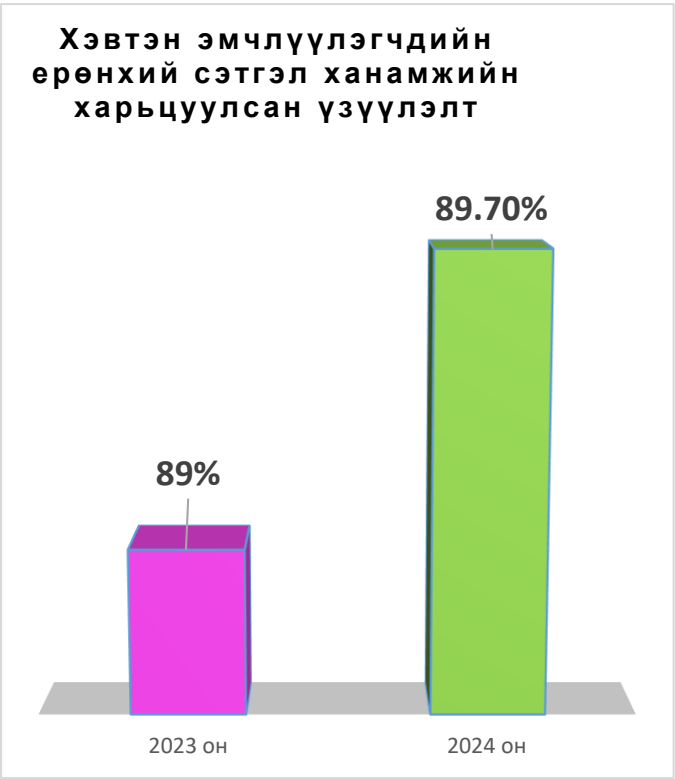
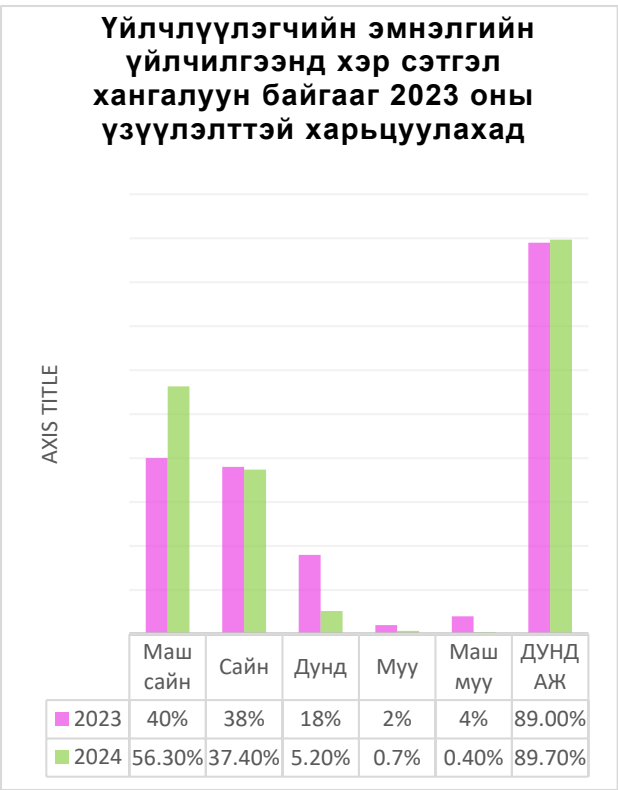
### **Судалгааны үр дүн:**

- Хэвтэн эмчлүүлэгсдийн 33,5% шууд хэвтэж, 29,8% нь 1-3 хоногтоо багтаад эмнэлэгт хэвтэж байна. 26,8% нь 4-14 хоногтоо, 9,9% нь 14 хоногоос дээш хугацаагаар орны хүлээгдэлтэй байна. Үүнээс дүгнэхэд үйлчлүүлэгчдийн 63,3 хувь нь эхний 3 хоногтоо багтан хэвтэн эмчлүүлж байгаа нь манай эмнэлгийн орны хүлээгдэл их байгааг харуулж байна.
- Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ашиг сонирхлын байдлыг дүгнэхэд 93% үгүй гэсэн хариулт өгсөн байна.
- Эмч нарын ажлын хариуцлагыг дүгнэхэд:
  - Дунджаар 89,3% дээш эмч өдөр бүр үзлэг хийдэг.
  - Дунджаар 95% үйлчлүүлэгчтэй мэндэлдэг.
  - 97,4% үйлчлүүлэгчийг анхааралтай сонсдог.
  - 94,5% эмтэй холбоотой илэрч бодох гаж нөлөөний талаар хэлж анхааруулдаг гэж дүгнэсэн байна.
- Сувилагч нарын талаарх асуумжаар:
  - Дунджаар 93,7% үйлчлүүлэгчтэй мэндэлдэг.
  - Дунджаар 90-ээс дээш хувь эмчилгээ хийхийн өмнө гараа тогтмол халдваргүйжүүлдэг.
  - 95% сувилагч нар эмчилгээгээ хугацаандаа хийдэг.
  - 96,3% үйлчлүүлэгчийг анхааралтай сонсдог.
- Асрагч нарын талаарх асуумжаар:
  - Дунджаар 87,5% үйлчлүүлэгчтэй мэндэлдэг.
  - Үйлчлүүлэгчдийн 97,4% нь асрагч нар үйлчлүүлэгчийн өрөөний цэвэрлэгээ өдөр бүр хийдэг.
  - Тасгийн ариун цэврийн өрөө хувьд 86% цэвэрхэн байдаг, 14% бохир байдаг гэж дүгнэсэн байна.
- Үйлчлүүлэгчдийн 85% эмнэлэгт хэвтэхдээ орны даавуугаа гэрээсээ авчирсан бөгөөд үйлчлүүлэгчдийн 23% орны даавуу бохирдсон үед сорьж өгөөгүй гэж санал өгсөн.

- Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд гаднаас эм тариа, марль, бинт, мэс заслын утас гэх мэт эмчилгээнд хэрэгцээтэй зүйлсийг авчруулахыг 32% хэлсэн, 13% өөрсдийн санаачилгаар авчирсан гэж санал өгсөн.
- Үйлчлүүлэгчдийн 45% гэрээсээ хоол зөөлгөх шаардлагатай байсан.
- Үйлчлүүлэгчдийн 30% эмнэлэгт чимээ шуугиан ихтэй байсан гэж дүгнэсэн.
- Хэвтэн эмчлүүлсэн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий дундаж /0-5/ оноогоор үнэлэхэд 89.7% байна.

Харьцуулсан үзүүлэлт, шинжилгээ

Үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамж өмнөх онтой харьцуулахад 0.7%-өссөн үзүүлэлттэй байна.



## **Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны дүгнэлт.**

Нийт хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 89,5% байна.

1. Орны хүлээгдлийг бууруулах арга хэмжээ авах.
2. Сувилагч нарын ажлын ачааллыг 1 ажилтанд ноогдох бодит байдлыг тодорхойлон дүгнэж, шаардлагатай бол нэмэгдүүлэх арга хэмжээ авах
3. Үндсэн эмч, сувилагч, суралцагч эмч тус бүрийг ялгагдах нөхцөлийг бүрдүүлэх. Энгэрийн тэмдэг, мэсийн хувцас болон халаадаар ялгах.
4. Тасгуудын ОО өрөөний цэвэрлэгээ, хангамжийг сайжруулах
5. Хэвтэн эмчлүүлэгчийн дотоод журмыг үйлчлүүлэгч бүрийг хэвтэхийн өмнө танилцуулж байх, зөвлөмж журмыг үйлчлүүлэгчид харагдахуйц байдлаар байрлуулах.
6. Эмчилгээний хоолны чанар, хэмжээнд хяналт хийж сайжруулах
7. Эмч сувилагч нарын харилцаа хандлагыг сайжруулах
8. Сувилагчийн тэргэнцрийн дуу чимээг багасгах тал дээр ажиллах
9. Палатуудын разетканы тоог нэмэгдүүлэх, ор бүрд тусдаа шкафыг хийх, хөнжил бүтээлгийг солих, шаардлагатай тасгуудад урсгал засвар болон тоног төхөөрөмжийн хангалтыг сайжруулах

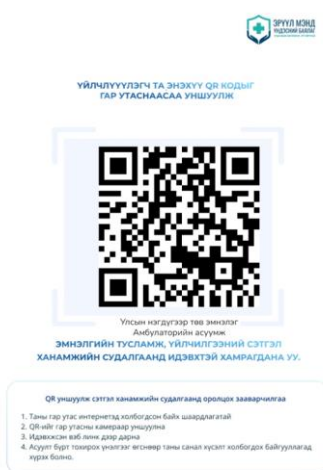
## Амбулаторийн буй үйлчлүүлэгчдээс авах сэтгэл ханамжийн

### судалгааны үр дүнгийн тайлан

/ЭМС-ын 2022 он А/346 дугаар тушаал/

#### Материал, арга зүй:

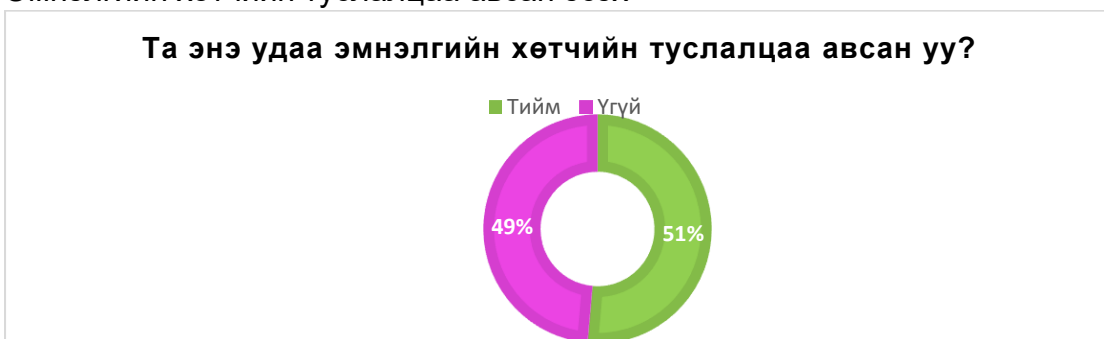
2024 оны 12 дугаар сарын 31-ны өдрийн байдлаар судалгаанд Улсын Нэгдүгээр Төв Эмнэлгийн амбулатороор үйлчлүүлсэн 226 үйлчлүүлэгч хамрагдсан.



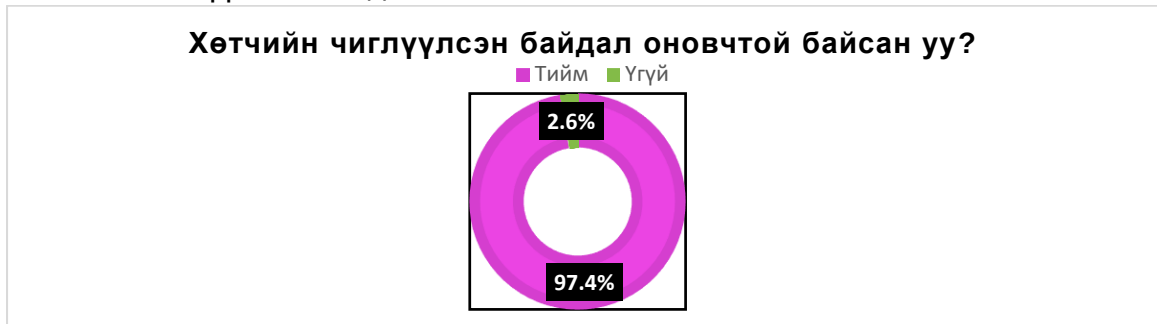
#### 1. Эмнэлэгт хөтөч байдгийг мэдэх эсэх



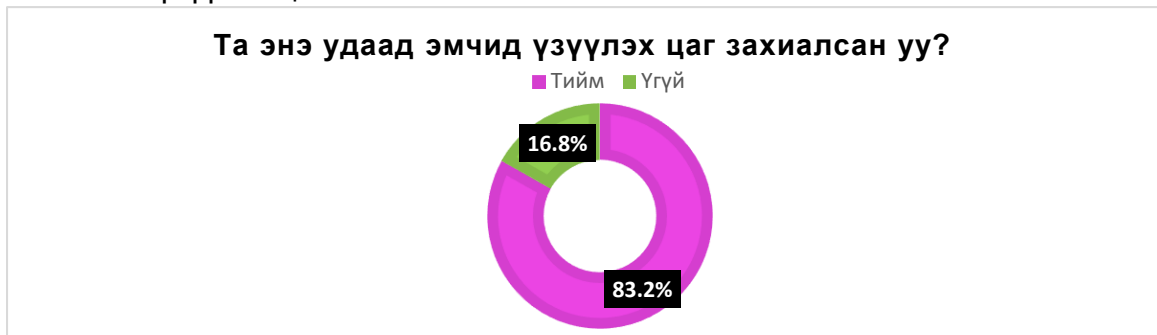
#### 2. Эмнэлгийн хөтчийн туслалцаа авсан эсэх



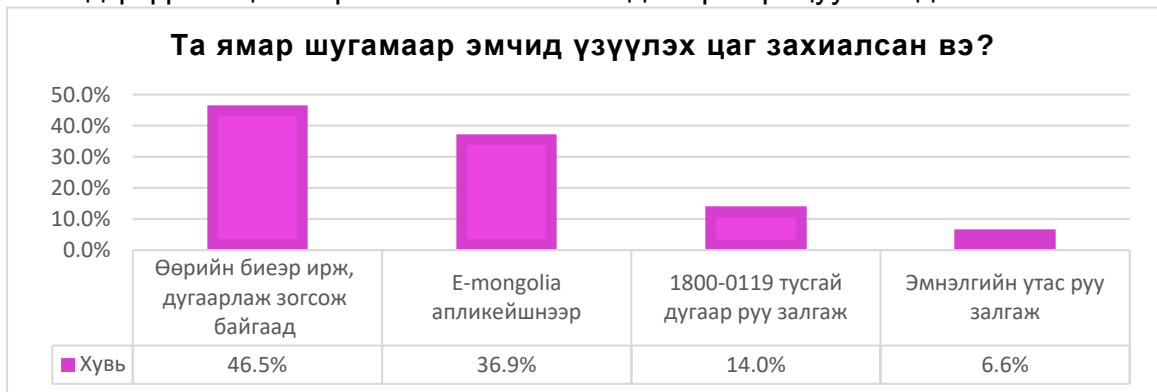
3. Хөтчийн чиглүүлсэн байдал нь оновчтой байсан эсэх



4. Эмнэлэгт үзүүлэх цаг захиалсан эсэх



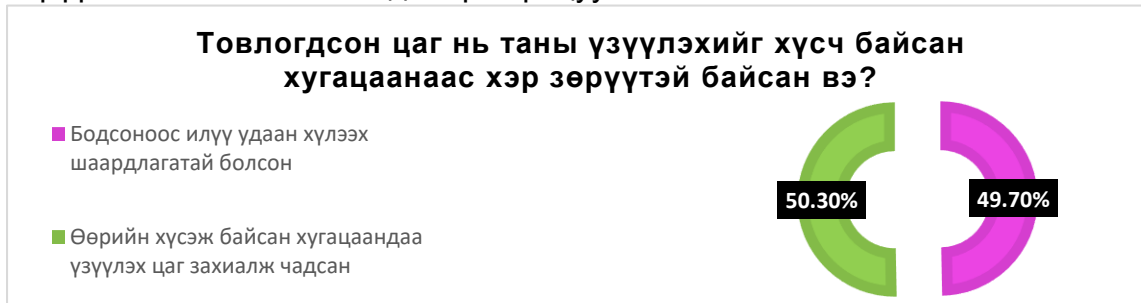
5. Эмчид үзүүлэх цаг хэрхэн захиалсан байдлаар харьцуулахад



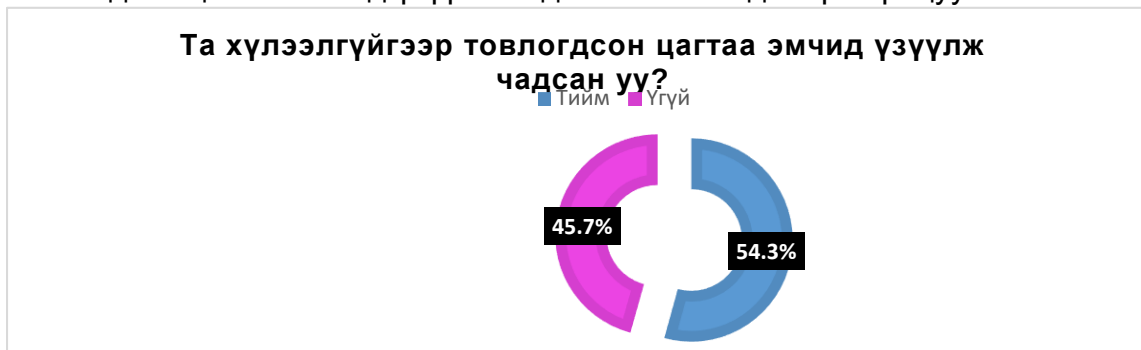
6. Хэр хугацааны дараа эмчид үзүүлэх цаг товлогдсон байдлаар харьцуулахад



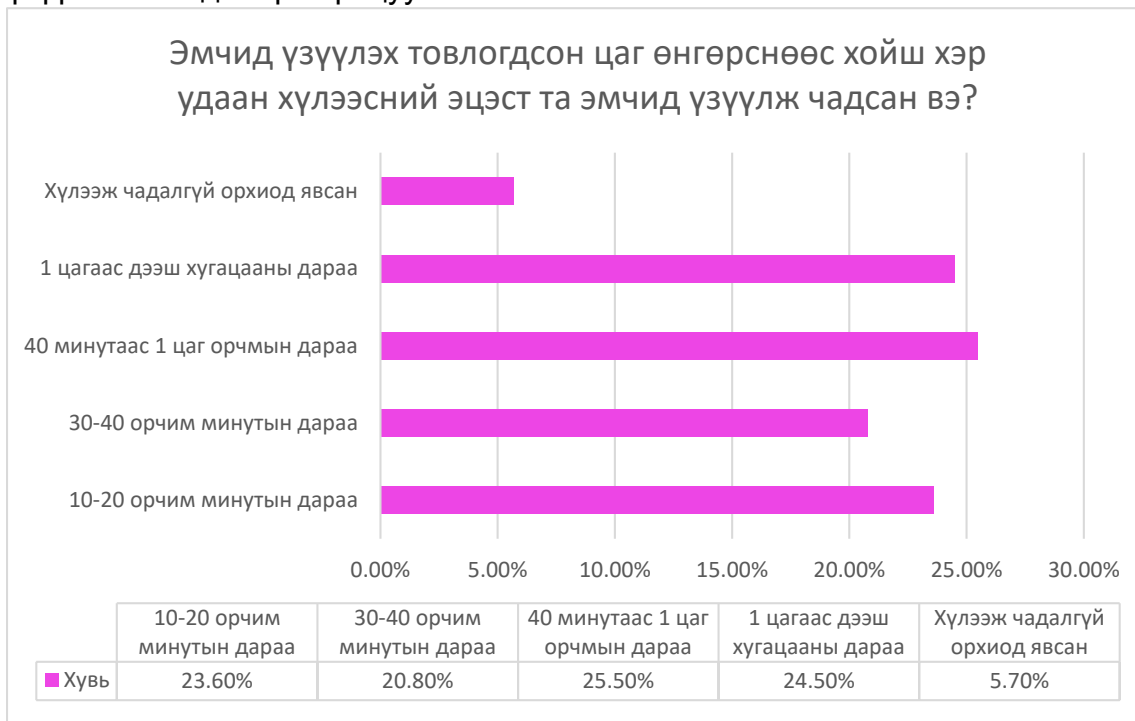
7. Товлогдсон цаг үйлчлүүлэгчдийн үзүүлэхийг хүсэж байсан хугацаанаас хэр зөрүүтэй байсан эсэх байдлаар харьцуулсан



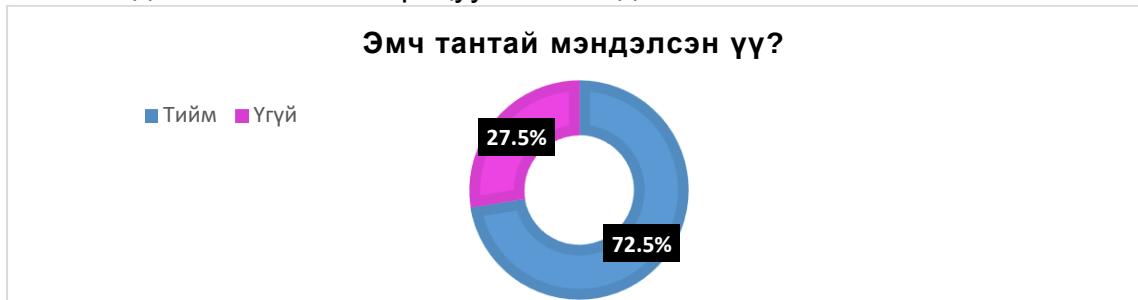
8. Товлогдсон цагтаа эмчид үзүүлж чадсан эсэх байдлаар харьцуулсан



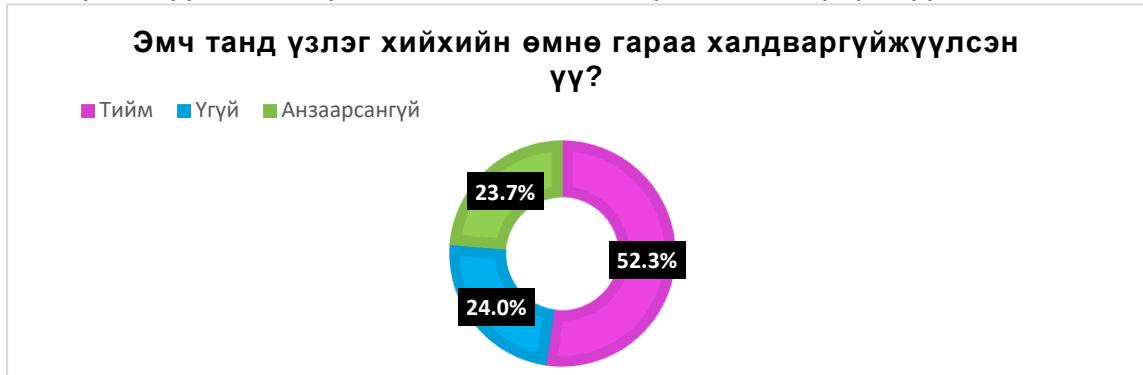
9. Эмчид үзүүлэх товлогдсон цаг өнгөрснөөс хойш хэр удаан хугацааны дараа үзүүлсэн байдлаар харьцуулсан



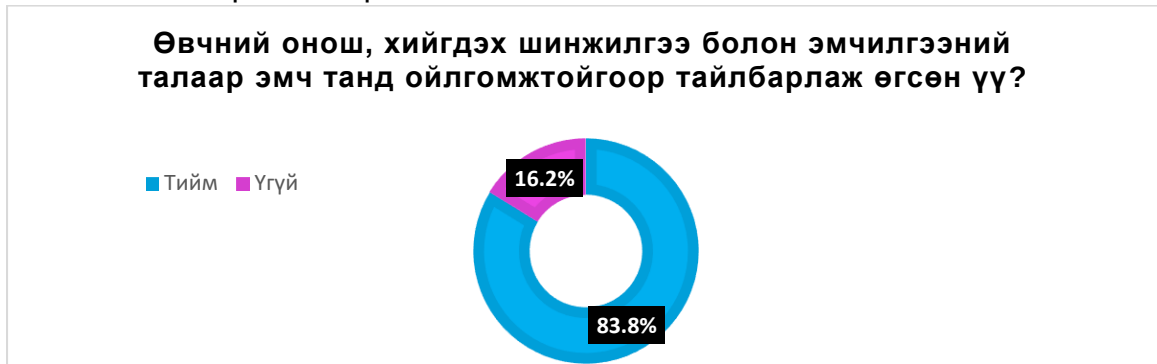
10. Эмч мэндэлсэн эсэхийг харьцуулсан байдал



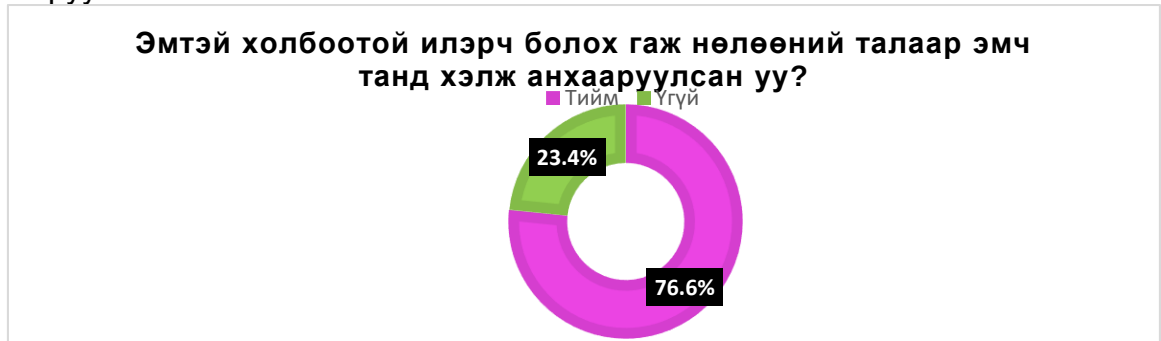
11. Эмч үйлчлүүлэгчдэд үзлэг хийхийн өмнө гараа халдваргүйжүүлсэн эсэх



12. Өвчний онош, хийгдэх шинжилгээ болон эмчилгээний талаар эмч үйлчлүүлэгчдэд ойлгомжтойгоор тайлбарласан эсэх



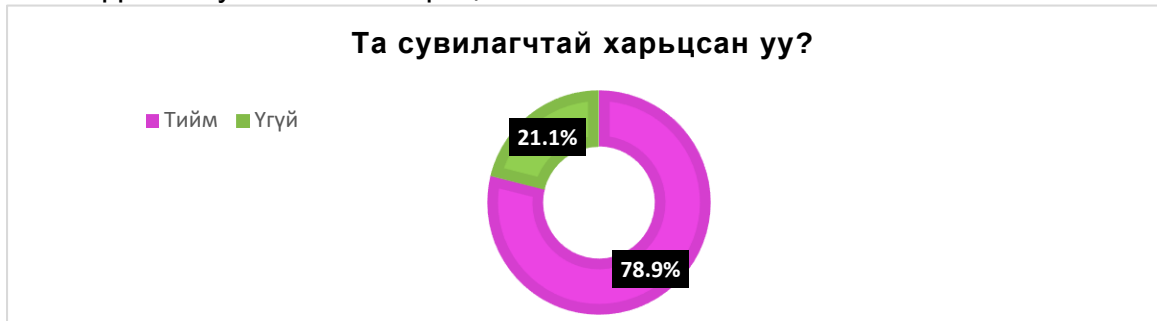
13. Эмтэй холбоотой илэрч болох гаж нөлөөний талаар эмч үйлчлүүлэгчдэд анхааруулсан эсэх



14. Эмч үйлчлүүлэгчдийг анхааралтайгаар сонссон эсэх



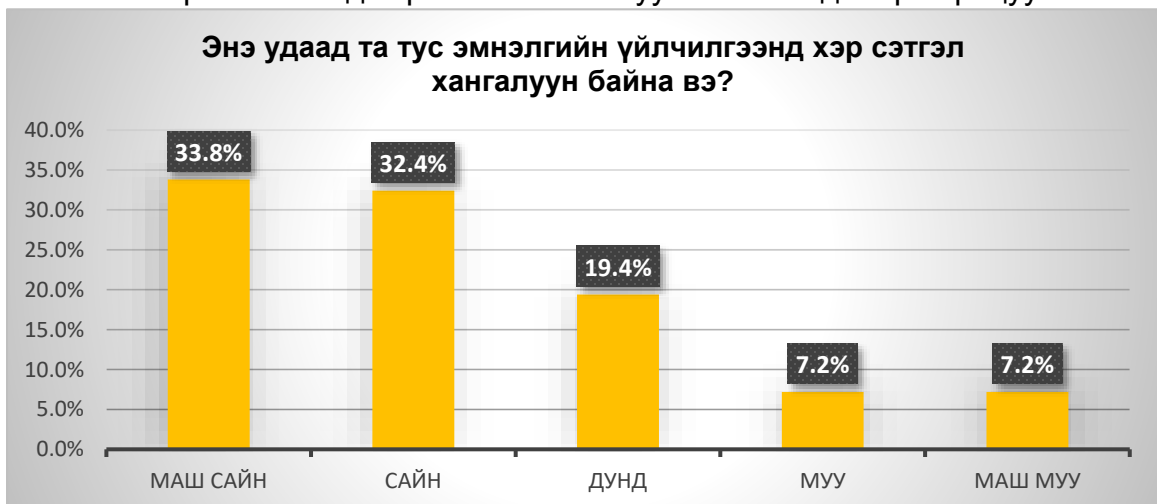
15. Үйлчлүүлэгч сувилагчтай харьцсан эсэх



16. Сувилагч үйлчлүүлэгчийг анхааралтайгаар сонсож байгаа эсэх



17. Эмнэлгийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл хангалуун эсэх байдлаар харьцуулсан



18. Амбулаторийн үйлчлүүлэгч нараас судалгаанд бичгээр дамжуулсан санал хүсэлтээс дурдахад:

- Цагтаа эмх цэгцтэй үзлэгтээ орох
- Сувилагч болон цахим бүртгэлийн ажилчдын харилцааг сайжруулах, маш бүдүүлэг байна
- Оочир их байна.
- Хөдөө орон нутгаас ирж байгаа үйлчлүүлэгч нарт олон хоногийн дараах шинжилгээний цаг болон давтан үзлэгийн цаг маш их чирэгдэл үүсгэж хүнд байдалд оруулж байна.
- Эмч нар ажлын цагаар өрөөгөө орхин явах асуудал, цайны цагаасаа гарч ирдэггүй их хүлээлгэдэг,
- Битүүмжийн асуудал үнэхээр хэцүү байна.
- 413 өрөөний сувилагч харьцааны асар доголдолтой.
- Цусны тасагт хими эмчилгээ хийлгэх хүмүүсийн стори нээх гэж шат дамжлага хүнд суртал үнэхээр их байна. Өглөө 09 цагаас хойш явсаар 11:20 д түүхээ нээлгэх гээд хүлээсээр л сууна
- Хөтөч сайжруулах

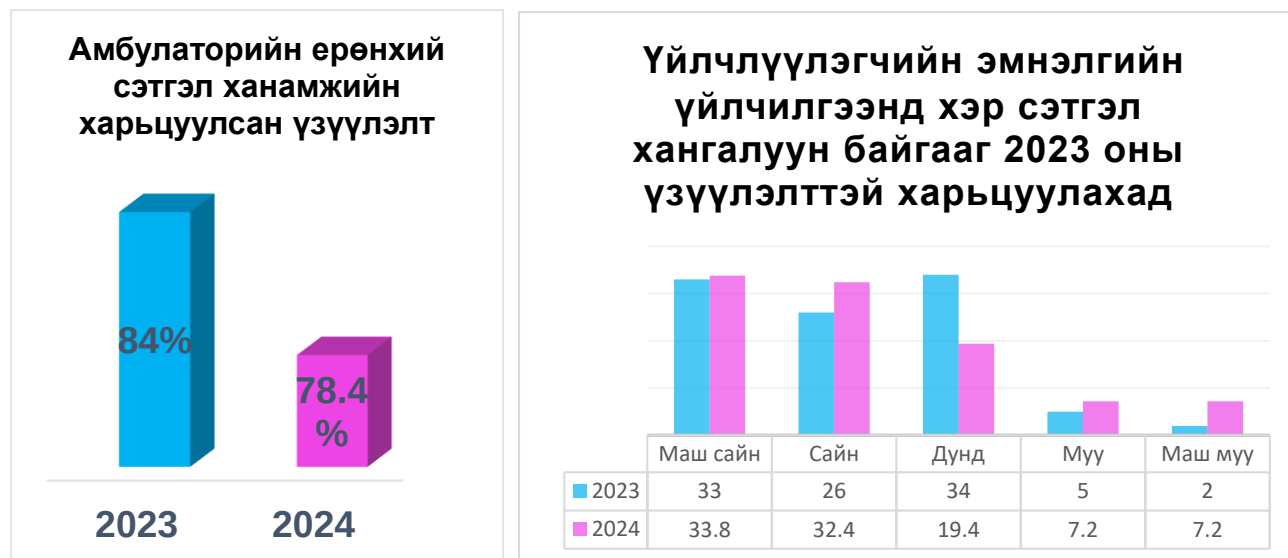
**Судалгааны үр дүн:**

- Үйлчлүүлэгчдийн тал хувь нь эмнэлэгт хөтөч байдгийг мэддэггүй бөгөөд нийт үйлчлүүлэгчдийн 40% нь хөтчийн тусламжийг авсан байна. Хөтчийн туслалцаа авсан үйлчлүүлэгчдийн 92% үйлчилгээг оновчтой байсан гэж дүгнэсэн байна.
- Үйлчлүүлэгчдийн дүгнэлтээр эмч нарын үйлчлүүлэгчтэй мэндлэх, угтах үйлчилгээ болон үйлчлүүлэгчийг анхааралтай сонсох ур чадвар /66% эмч үйлчлүүлэгчтэй мэндэлсэн, 84% эмч үйлчлүүлэгчийг анхааралтай сонссон, 77% сувилагч үйлчлүүлэгчтэй харилцсан, 86% сувилагч үйлчлүүлэгчийг анхааралтай сонссон/ - ийг дүгнэхэд эмч сувилагч нарын харилцаа хандлага дундаж байна.
- Үйлчлүүлэгчдийн 76% урьдчилан цаг захиалсан бөгөөд нийт үйлчлүүлэгчдийн 36.7% эмнэлэгт өөрийн биеэр ирж, дугаарлаж зогсож байгаад цаг авсан байна. Цаашид цахим бүртгэлийн ачааллыг бууруулахын тулд e-mongolia, 1800-0119, 77110111 утсаар эмчийн үзлэгийн цаг авах боломжтой талаар мэдээллийг иргэдэд илүү түгээх шаардлагатай байна. Мөн үйлчлүүлэгчдийн 7,8% УНТЭ-ийн 7711-0111 утсаар цаг авсан байгаад 77110111 цаг захиалгын утас ачаалал их учир хүрэлцээ хангалтгүй байгаа тул утасны операторын тоог нэмэгдүүлж ажиллах шаардлагатай байна гэж дүгнэж байна.
- Амбулаторийн тусламж үйлчилгээний 53.9% 7 хоногийн дотор, 41.4% 7-30 хоног, 4,4% 1 сараас дээш хугацааны дараа үзлэгийн цаг товлогдсон байна. Үүнээс гадна үйлчлүүлэгчдийн 58% бодсоноос илүү хүлээх шаардлагатай байсан гэсэн дүгнэлт өгсөн. Эдгээрээс дүгнэхэд эмчийн үзлэгийн цагийн хүлээгдэл их байна гэж дүгнэж байна.

- Үйлчлүүлэгчдийн 62% товлосон цагтаа үзлэгтээ хамрагдаж чадахгүй байна. Үүний 9% хүлээж тэсэлгүй охиж явсан, 30% 1 цагаас дээш хугацаагаар хүлээсэн, 35% үзүүлэхийн тулд дор хаяж 30 минут эмчийн үүдэнд хүлээж байна. Амбулаторийн тусламж үйлчилгээ хүндрэл чирэгдэл ихтэй, шуурхай биш байна.
- Үйлчилгээнд хамрагдсан иргэдийн дунджаар 75% эмчийн гар халдваргүйтгэл болон өвчний оношилгоо, шинжилгээ, эмчилгээ болон эмийн гаж нөлөөний талаарх мэдээллийг өгсөн гэж дүгнэсэн.
- Амбулаторийн тусламж үйлчилгээний үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий дундаж 78,4% байна.

## Харьцуулсан үзүүлэлт, шинжилгээ

*Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үзүүлэлтийг өмнөх оны мөн үеийнхтэй харьцуулахад амбулаторийн тусламж үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн хувь (2023 онд 5,6%)-аар буурсан байна.*



**Амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн дунд авсан сэтгэл ханамжийн судалгааны нэгдсэн дүгнэлт.**

Нийт амбулаторийн үйлчлүүлсэн 226 үйлчлүүлэгчдийн саналаас ерөнхий сэтгэл ханамж 78.4% байна.

1. Эмнэлгийн үзлэгийн цаг олголтын тал дээр үзлэгийн цаг олголтын талаарх мэдээллийг иргэдэд сайн түгээх, E-mongolia эсвэл 1800-0119 цаг авсан тохиолдолд цахим бүртгэл дээр баталгаажуулах шаардлагатайг ойлгуулах, 7711-0111 операторын тоог нэмэгдүүлэх шаардлагатай байна.

2. Давтан үзлэг болон шинжилгээний цагийг оочир үүсгэлгүй, хүлээлтийг багасгах тал дээр анхаарч ажиллах шаардлагатай байна.
3. Амбулаторийн тусламж үйлчилгээг авсан цагт нь оруулах, цагийг өрөө бүрийн үүдэнд дэлгэц дээр тод томоор тодорхой харуулж байх, үзлэгийн цагтаа үйлчилгээ авах нөхцөлийг бүрдүүлэх шаардлагатай байна.
4. Амбулаторийн ачааллын асуудал дээр эмч нарын тоог нэмэгдүүлэх шаардлагатай байна.
5. Амбулаторийн тусламж үйлчилгээг үндсэн эмч ажиллаж байхаар хяналт тавьж ажиллах. Үндсэн эмч нар үзлэгийн хуваарьтай үед ажлын байран дээр байх. Тусламж үйлчилгээг үндсэн эмч, цагийн дагуу үзэх.
6. Үндсэн эмч, сувилагч, суралцагч эмч тус бүрийг ялгагдах нөхцөлийг бүрдүүлэх. Энгэрийн тэмдэг, мэсийн хувцас болон халаадаар ялгах.
7. Амбулаторийн үзлэгийн өрөөнүүдийн засвар тохижилтод анхаарах, Эхо-ний хэсгүүдэд дэвсгэр болон салфетка, ариутгагч бодисын хангамж болон хэрэглэлт дээр хяналт тавьж ажиллах, Лабораторийн шинжилгээ авах хэсгийн хаягжилт, зааврыг ойлгомжтой тодорхой болгох шаардлагатай байна.
8. Зохицуулах сувилагч, цахим бүртгэлийн ажилчдын харилцаа хандлагыг сайжруулах. 1 ажилтанд ноогдох ажлын ачааллыг тодорхойлон дүгнэж, шаардлагатай бол орон тоог нэмэгдүүлэх, ажлын ачааллын хуваарилалтыг зөв зохион байгуулах шаардлагатай байна.

## 2024 ОНД АМБУЛАТОРИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧИГЛЭЛЭЭР АВСАН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

2024.12.02

ЭМС-ын 2023 оны 07 дугаар сарын 31-ний өдрийн А/274 тушаалын дагуу, MNS 7014:2023 стандартад заагдсаны дагуу УНТЭ-ийн ЭМТҮЧАБА-аас гаргасан Амбулаторийн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны QR кодыг үүсгэн, 106 үйлчлүүлэгчээр авсан судалгааны тайлан.

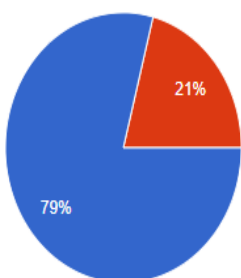
### Зорилго

Улсын нэгдүгээр төв эмнэлгийн Амбулаторийн үйлчлүүлэгчдээс шаардлагатай асуудлыг дэвшүүлж, шийдвэрлэн, зохих арга хэмжээг авч ажиллах

### Зорилт

- Байгууллагын хөгжил, удирдлага зохион байгуулалтыг сайжруулахад нотолгоо болгон ашиглах
- Сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг байгууллагын бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх, үйл ажиллагаанд шаардлагатай нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах

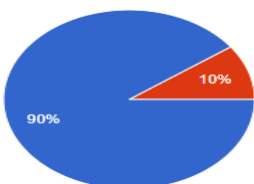
1.Та энэ удаа лавлагааны ажилтнаас туслалцаа авсан уу?



● Тийм  
● Үгүй

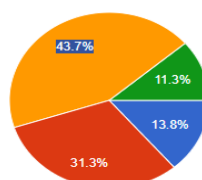
Лавлагааны ажилтнаас туслалцаа авсан 79% байгаагаас дүгнэхэд Лавлагааны ажилтны туслалцаа хангалттай байна.

2.Та энэ удаад эмчид үзүүлэх цаг захиалсан уу? цаг захиалсан бэ?



● Тийм  
● Үгүй

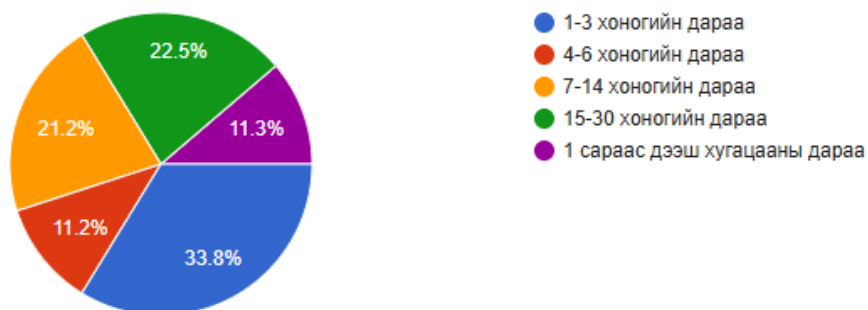
3.Та ямар байдлаар эмчид үзүүлэх



● 1800-0119 тусгай дугааруу залгаж  
● E-mongolia аппликейшнээр  
● Өөрийн биеэр ирж, дугаарлаж зогсож байгаад  
● Эмнэлгийн утасруу залгаж

Эмчид үзүүлэх/ шинжилгээ хийлгэх цаг хэрхэн авдаг үнэлгээгээр нийт үйлчлүүлэгчдийн 43,7% нь өөрийн биеэр ирж, 11,3% нь Эмнэлгийн утас руу залгаж, 31,3% нь e-mongolia application, 13,8% нь Нэгдсэн цаг захиалгаар /45,1% нь цахимаар/ цаг авч байна. Цаашид өөрийн биеэр ирж цаг авах, цахим бүртгэлд ачаалал үүсэхийг багасгахын тулд e-mongolia, 1800-0119, 77110111 утсаар эмчийн үзлэгийн цаг авах боломжтой талаар мэдээллийг иргэдэд илүү түгээх шаардлагатай байна. Мөн 77110111 цаг захиалгын утас ачаалал их учир хүрэлцээ хангалтгүй байгаа тул утасны операторын тоог нэмэгдүүлж ажиллах шаардлагатай байна.

4.Танд хэр хугацааны дараа эмчид үзүүлэх цаг товлогдсон бэ? /Зөвхөн 1 хариулт сонгох/

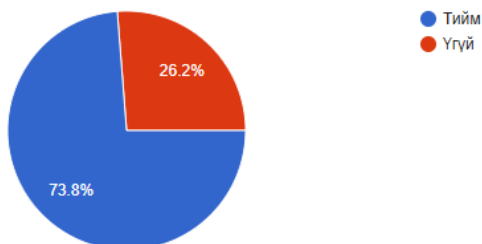


5. Товлогдсон цаг нь таны үзүүлэхийг хүсэж байсан хугацаанаас хэр зөрүүтэй байсан бэ?



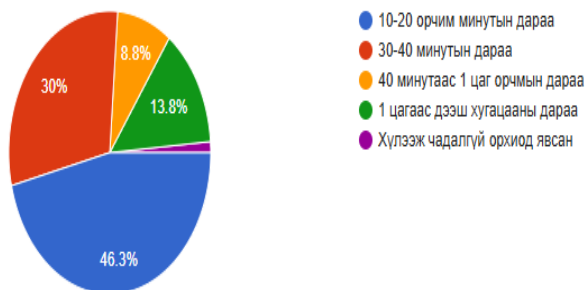
55% нь 7 ба түүнээс дээш хоногийн дараа үзлэгийн цаг олгогдож байгаа бөгөөд товлогдсон цаг нь таны үзүүлэхийг хүсэж байсан хугацаанаас 55% зөрүүтэй байсан гэсэн тул Амбулаторийн үзлэгийн оочрын асуудал дээр анхаарч, үйл ажиллагааг өөрчлөх шаардлагатай байна.

6. Та хүлээлгүйгээр товлогдсон цагтаа эмчид үзүүлж чадсан уу?



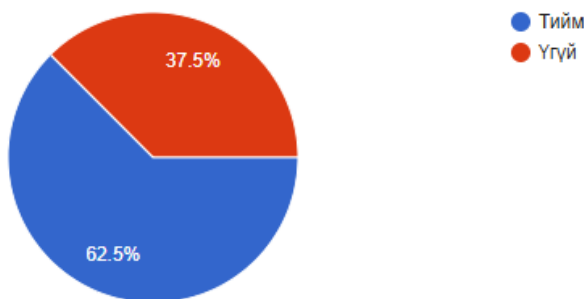
7. Эмчид үзүүлэх товлогдсон цаг өнгөрснөөс хойш хэр удаан хүлээсний эцэст Та эмчид үзүүлж чадсан бэ?

/Зөвхөн 1 хариулт сонгох/



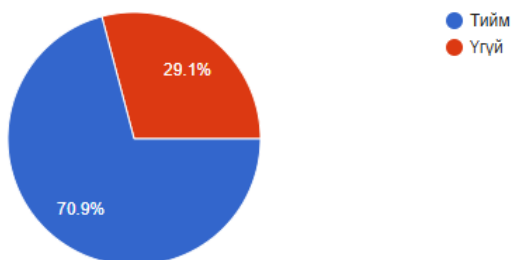
53,7% Эмчид үзүүлэх товлогдсон цаг өнгөрснөөс хойш 30 минутаас дээш хүлээсний эцэст үзлэгтээ хамрагдаж байгаа тул эмч нар үзлэгийн цагтаа тусламж үйлчилгээ үзүүлж иргэдийн хүлээлтийг бууруулж анхаарч ажиллах хэрэгтэй байна.

8. Өрөө бүрийн гадна хүрэлцэхүйц сандал байрласан байсан уу?



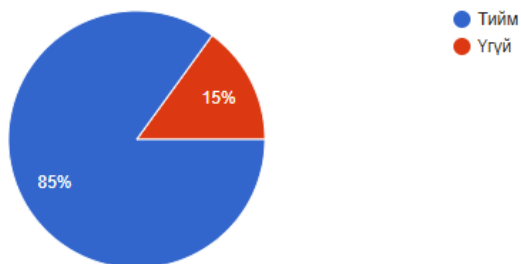
37,5% сандлийн хүрэлцээ байхгүй байна гэсэн тул хүлээлгийн сандлын тоог нэмэгдүүлэх шаардлагатай байна.

9. Танд орох хаалга, давхар бүрийн үйлчлэх чиглэл, тусламж үйлчилгээний мэдээлэл ойлгомжтой байсан уу?

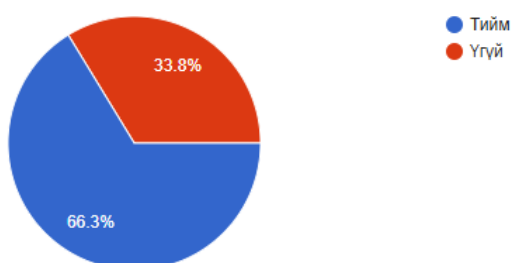


Хаалга, давхар бүрийн үйлчлэх чиглэл, тусламж үйлчилгээний мэдээллийг сайжруулах тал дээр анхаарах

9. Танд эмнэлгийн доторх кабинет бүрийн хаягжилт, үйлчилгээний мэдээлэл ойлгомжтой байна уу?

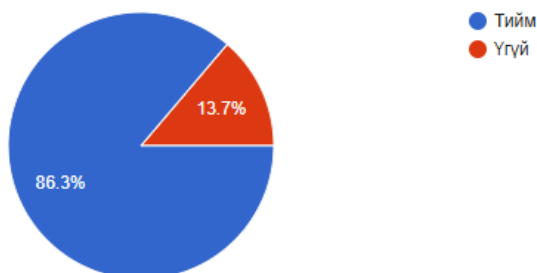


11. Үйлчлүүлэгчийн дараалал, хугацааг үйлчлүүлэгчид бүрэн харагдахуйцаар дэлгэцээр байршуулсан байсан уу?

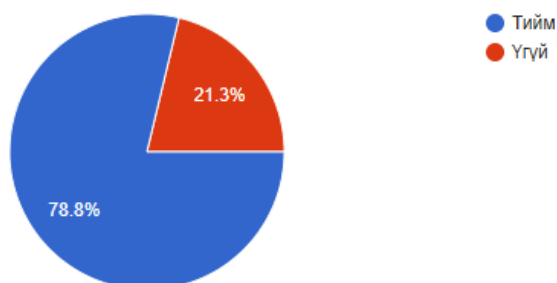


*Өрөөнүүдийн үүдэн дэх дэлгэцийн мэдээллийг тогтмол харагдаж байх тал дээр анхаарах*

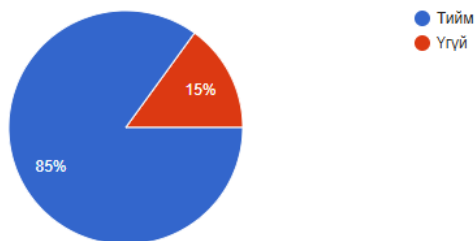
12. Өвчний онош, хийгдэх шинжилгээ болон эмчилгээний талаар эмч Танд ойлгомжтойгоор тайлбарлаж өгсөн үү?



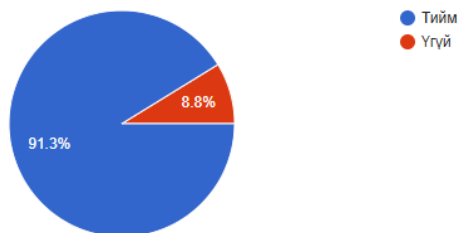
13. Эмтэй холбоотой илэрч болох гаж нөлөөний талаар эмч танд анхааруулсан уу?



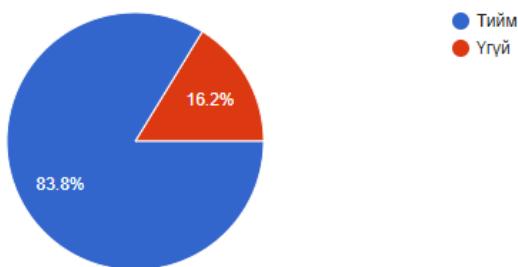
14. Эмч таныг анхааралтайгаар сонссон уу?



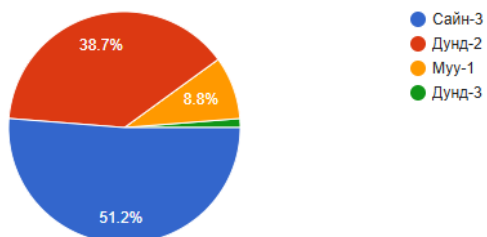
15. Та сувилагчтай харьцсан уу?



16. Сувилагч таныг анхааралтайгаар сонсож байна уу?

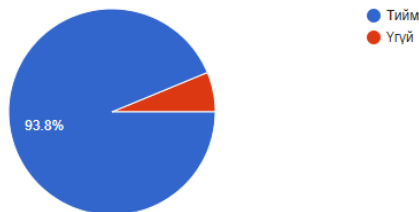


17. Танд үзүүлж буй тусламж, үзлэг, оношилгоо шинжилгээний өрөөний тохижилтыг хангалттай гэж үзэж байна уу?

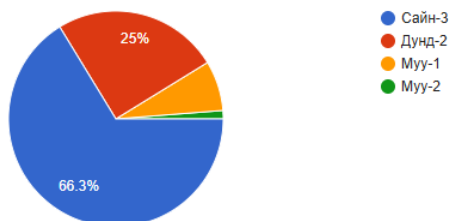


*Өрөөний тохижилтын байдалд 48,8% үйлчлүүлэгч хангалтгүй гэж дүгнэж байна.*

18. Үйлчлүүлэгч та өөрийгөө эрүүл мэндийн байгууллагын эмч, ажилтантай хүндэтгэлтэй харилцсан гэж бодож байна уу?



19. Энэ удаад та тус эмнэлгийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл хангалуун байна вэ?



**Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үзүүлэлт 85.9% байна.**

20. Энэ эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээг сайжруулахад юунд анхаарах шаардлагатай байгаа талаарх саналаа энд бичнэ үү?

- Хүний нөөцөө нэмэгдүүлэх, эмчийн тоог нэмэгдүүлэх, ачааллыг багасгах
- Эмч, сувилагч нар харилцаан дээрээ анхаарах
- Захиалсан цагаа заавал цахим дээр баталгаажуулахыг болиулах
- Кабинетуудад мэргэжлийн үндсэн эмч нарыг суулгамаар байна
- Цагаар нь үзлэгт хамруулмаар байна.
- Эмч нар кабинетдаа цагтаа ирэх

### Судалгааны үр дүн:

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үзүүлэлт 85.9% байна.

- Эмнэлгийн үзлэгийн цаг олголтыг сайжруулах
- Амбулаторийн ачааллын асуудал дээр эмч нарын тоог нэмэгдүүлэх шаардлагатай байна. Мөн Амбулаторийн тусламж үйлчилгээг үндсэн эмч ажиллаж байхаар хяналт тавьж ажиллах.
- Амбулаторийн үзлэгийн өрөөнүүдийн засвар тохижилтод анхаарах, Эхо-ний хэсгүүдэд дэвсгэр болон салфетка, ариутгагч бодисын хангамж болон хэрэглэл дээр хяналт тавьж ажиллах, Лабораторийн шинжилгээ авах хэсгийн хаягжилт, зааврыг ойлгомжтой тодорхой болгох шаардлагатай байна.
- Зохицуулах сувилагч, цахим бүртгэлийн ажилчдын харилцаа хандлагыг сайжруулах
- Амбулаторийн тусламж үйлчилгээг авсан цагт нь оруулах, цагийг өрөө бүрийн үүдэнд дэлгэцээр тод томоор тодорхой харуулж байх, үзлэгийн цагтаа үйлчилгээ авах нөхцөлийг бүрдүүлэх шаардлагатай байна

## ЭМНЭЛЭГТ ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЭГЧДЭЭС ЭМЧИЛГЭЭНИЙ ХООЛНЫ ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

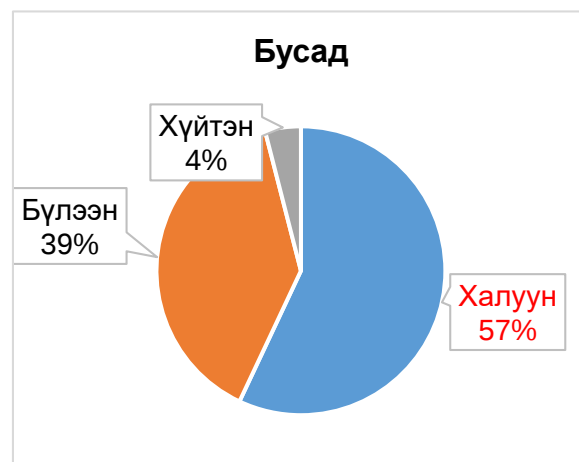
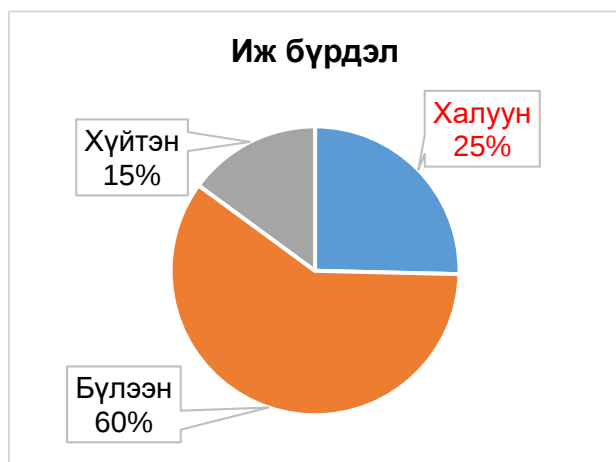
Уг сэтгэл ханамжийн судалгааг УНТЭ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдээс эмчилгээний хоолны сэтгэл ханамжийн судалгааг иж бүрдэл хоолоор үйлчилж буй Урологи-Андрологийн төв, Чих хамар хоолой судлал, мэс заслын тасагт, Зүрхний төв болон бусад төв, тасгуудад хэвтэн эмчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийг хамруулж нийт 214 хүнээс цаасан хэлбэрээр авч судалгааны үр дүнг боловсруулав. Судалгаа нийт 5 үндсэн хэсгээс бүрдэх бөгөөд үр дүнг доор харуулав.

**Зорилго:** Улсын нэгдүгээр төв эмнэлгийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн эмчилгээний хоолны чанар, үйлчилгээг судлан, шийдвэр гаргагчдыг нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах, иж бүрдэл эмчилгээний хоолоор үйлчлэх асуудлыг шийдвэрлэн, зохих арга хэмжээг авч ажиллах

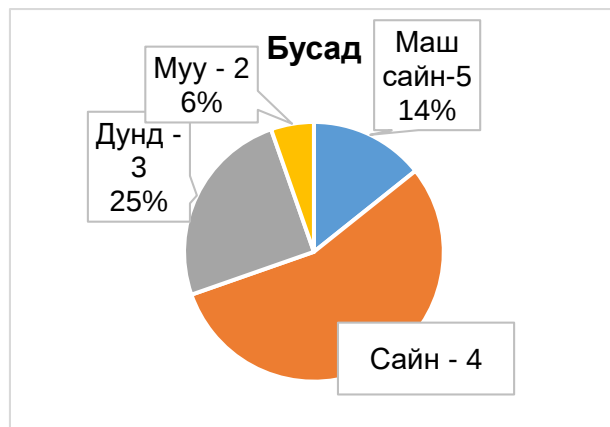
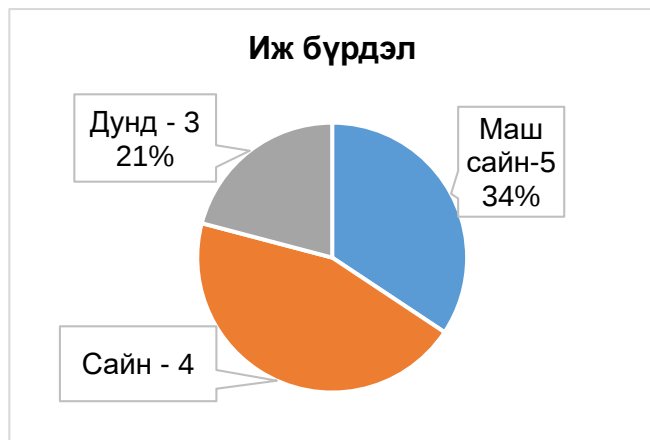
### Зорилт:

- Эмчилгээний хоолны үйлчилгээг сайжруулахад нотолгоо болгон ашиглах
- Сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг байгууллагын бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх, үйл ажиллагаанд шаардлагатай нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах

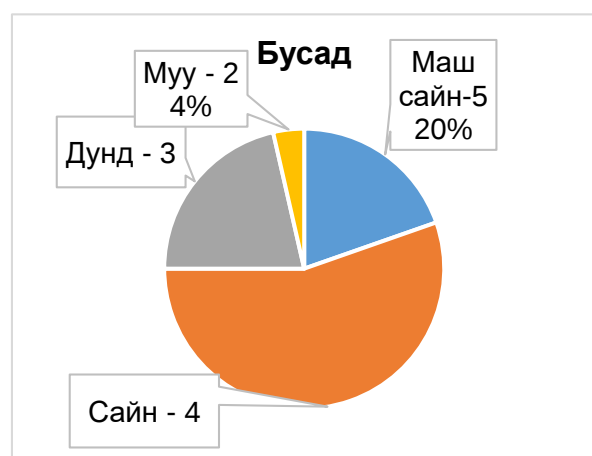
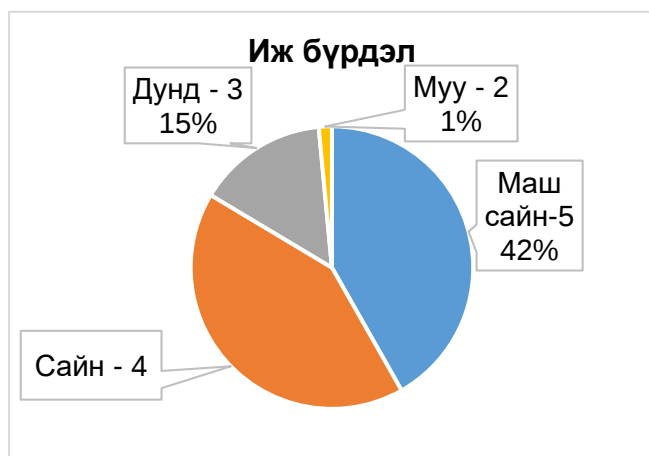
### 1. Эмчилгээний хоолны хэм, температур



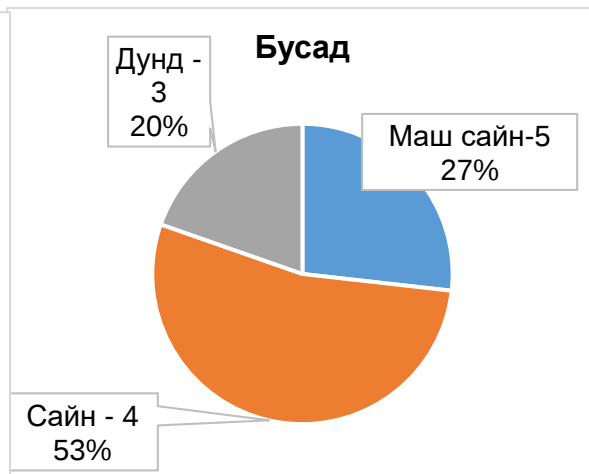
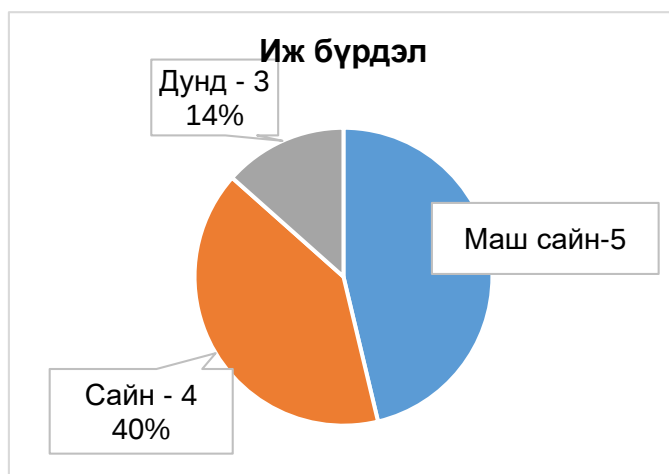
## 2. Эмчилгээний хоолны амт, чанар, шим тэжээллэг байдал



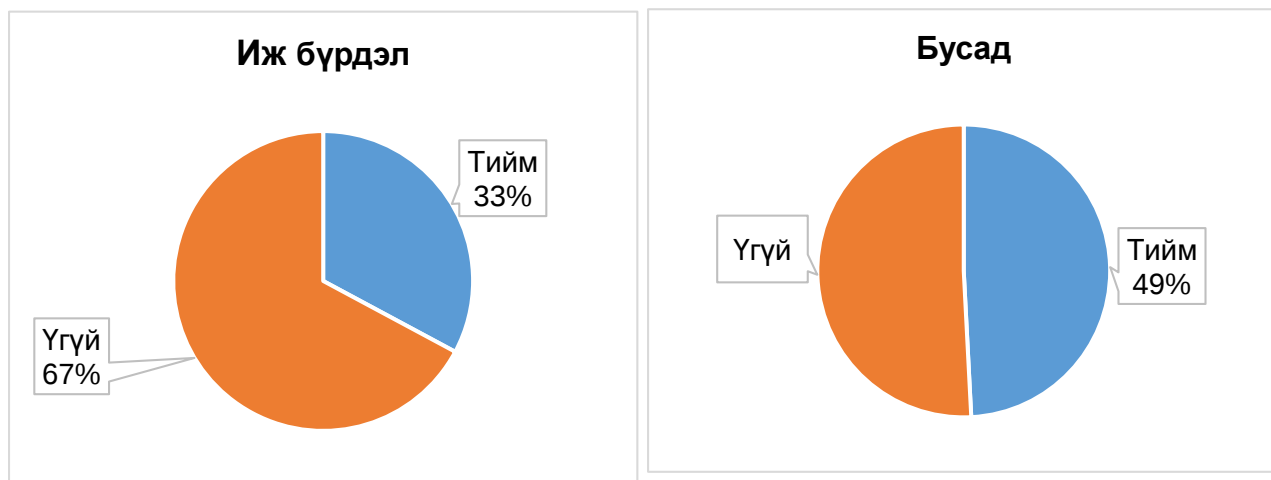
## 3. Эмчилгээний хоолны ариун цэвэр, эрүүл ахуйн байдал



## 4. Эмчилгээний хоолны түгээлт



## 5. Гаднаас хоолны эргэлт авсан эсэх



## Дүгнэлт

1. Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн гаднаас хоолны эргэлт авах байдал иж бүрдэл хоолоор үйлчилж буй тасаг (УАТ, ЗТ, ЧХХМЗТ)-ууд бусад төв, тасагуудтай харьцуулахад 49-33% болж хоолны эргэлт авах байдал буурсан
2. Эмчилгээний хоолны амт, чанар, шим тэжээллэг байдлыг 1-5 оноогоор үнэлэхэд иж бүрдэл хоолоор үйлчилж буй тасгуудыг бусад тасагуудтай харьцуулахад 3.5 - 4.3 оноо болж нэмэгдсэн
3. Эмчилгээний хоолны хэм, температур халуун гэж дүгнэсэн өвчтөнүүдийн хувь иж бүрдэл болон бусад тасгуудад 25-57% болж нэмэгдсэн
4. Иж бүрдэл хоолоор үйлчилж буй тасгуудад эмчилгээний хоолны ариун цэвэр, эрүүл ахуйн байдлыг маш сайн гэж дүгнэсэн үйлчлүүлэгч 20-42 % болж нэмэгдсэн
5. Судалгааны үр дүнд иж бүрдэл хоолоор үйлчилж буй тасгуудад эмчилгээний хоолны амт, чанар, шим тэжээллэг байдал, хоолны хэм, гаднаас эргэлт авах байдал, ариун цэвэр, эрүүл ахуйн байдал илт сайжирсан нь үр дүн харагдсан.

## ТАЙЛАН НЭГТГЭСЭН:

Боловсруулсан: Чанарын мэдээллийн асуудал  
хариуцсан мэргэжилтэн

С.Гэрэлчимэг

Хянасан: ЭМТҮЧАБА-ны дарга

М.Одсүрэн