



1925

УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР ТӨВ ЭМНЭЛЭГ

2023 ОНЫ ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН
СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

Улаанбаатар хот
2023 он

Хэвтэн эмчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдээс авах сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгийн тайлан

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 хэсгийн давхар бүрийн хүлээлгийн танхим болон хэвтэн эмчлүүлэх тасаг, төв бүрийн эмчлүүлэгчийн өрөө, сувилагчийн пост зэрэг 30 гаруй хэсэгт байршуулсан судалгааг авч байна.



Зорилго: Улсын нэгдүгээр төв эмнэлгийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийг судлан, шийдвэр гаргагчдыг нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах, шаардлагатай асуудлыг шийдвэрлэн, зохих арга хэмжээг авч ажиллах

Зорилт:

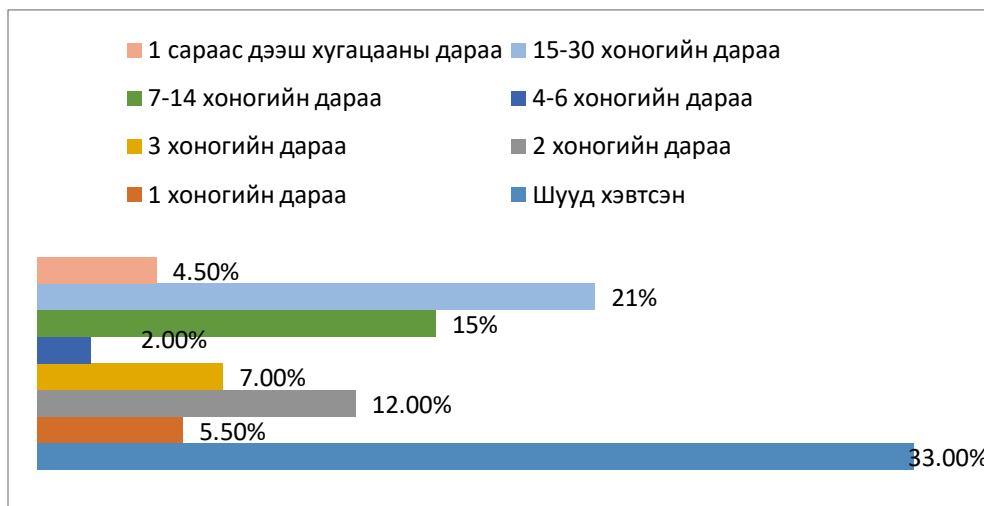
- Байгууллагын хөгжил, удирдлага зохион байгуулалтыг сайжруулахад нотолгоо болгон ашиглах
- Сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг байгууллагын бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх, үйл ажиллагаанд шаардлагатай нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах

Материал, арга зүй:

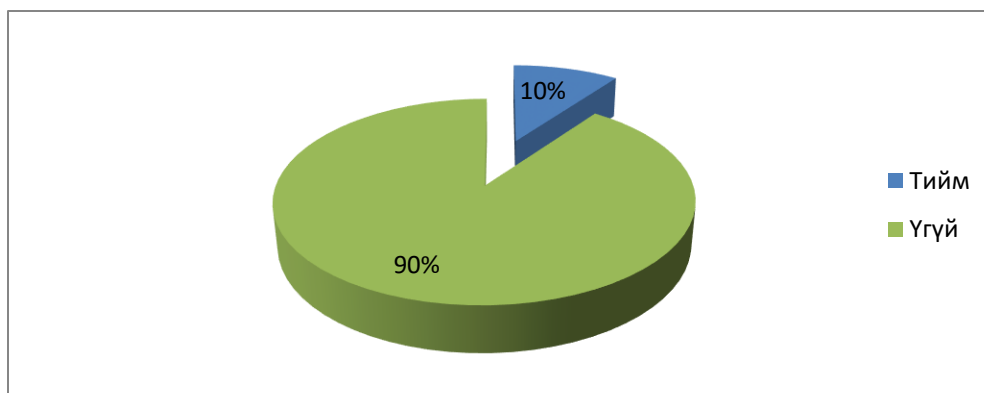
- Судалгаанд Улсын нэгдүгээр төв эмнэлгийн амбулаториор тусламж үйлчилгээ авсан үйлчлүүлэгчид болон ГЭТ, БТ, ЦЭСЧШСТ, ЗТ, УЭСТ, ДШСДТ, МЭТ, ЕМЗТ, УАТ, ЭШСТ, ХҮСҮСТ, БШГМЗТ, ЧХХСТ, ЭНМЗТ, НЭСМЗТ, тасаг, нэгжүүдэд хэвтэн эмчлүүлж буй хэвтэн эмчлүүлэгч нар хамрагдлаа. 2023 оны 12 сарын 01-ний өдрийн байдлаар судалгаанд нийт

446 үйлчлүүлэгч хамрагдсан ба 238 нь хэвтэн эмчлүүлж буй үйлчлүүлэгчид хамрагдсан байна. Үүнээс QR кодоор 188, цаасан хэлбэрээр 50 үйлчлүүлэгчээс тус тус судалгааг авсан.

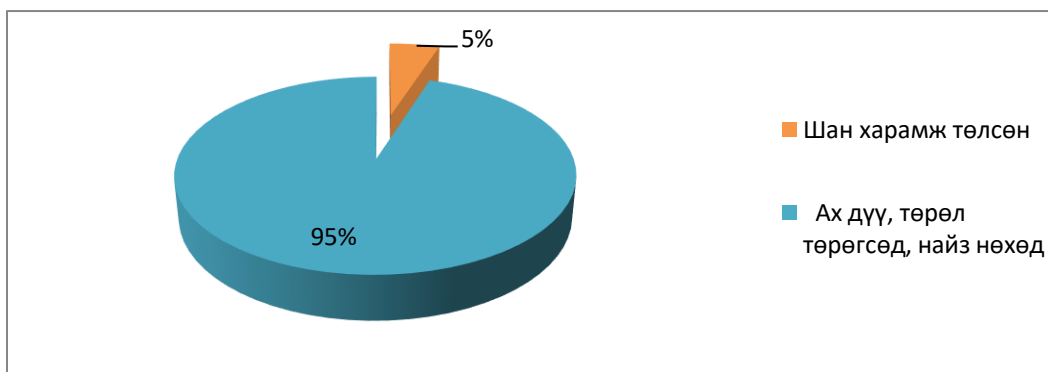
Зураг 1: Эмч эмнэлэгт хэвтэж эмчлүүлэхийг зөвлөснөөс хойш хэдий хугацааны дараа эмнэлэгт хэвтсэнийг хугацаагаар харьцуулсан нь



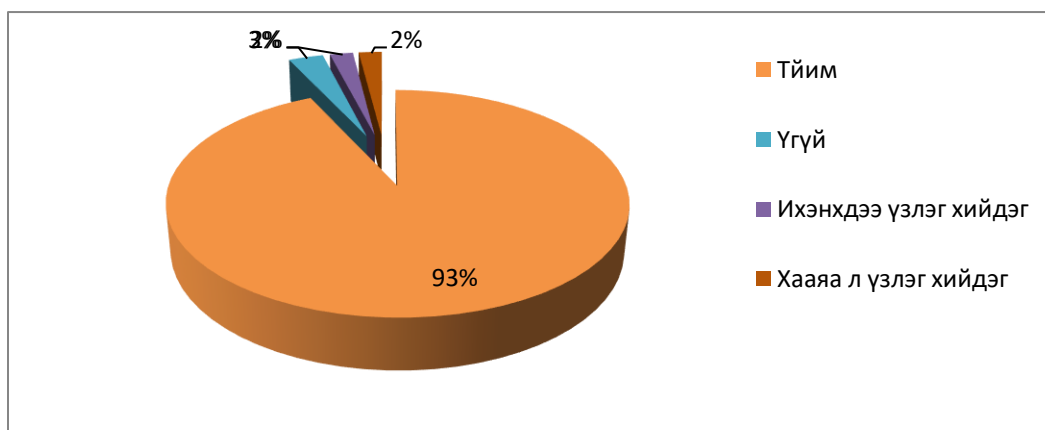
Зураг 2: Эмнэлэгт хэвтэхийн тулд хэн нэгнээр яриулах, шан харамж төлөх шаардлага байсан эсэх



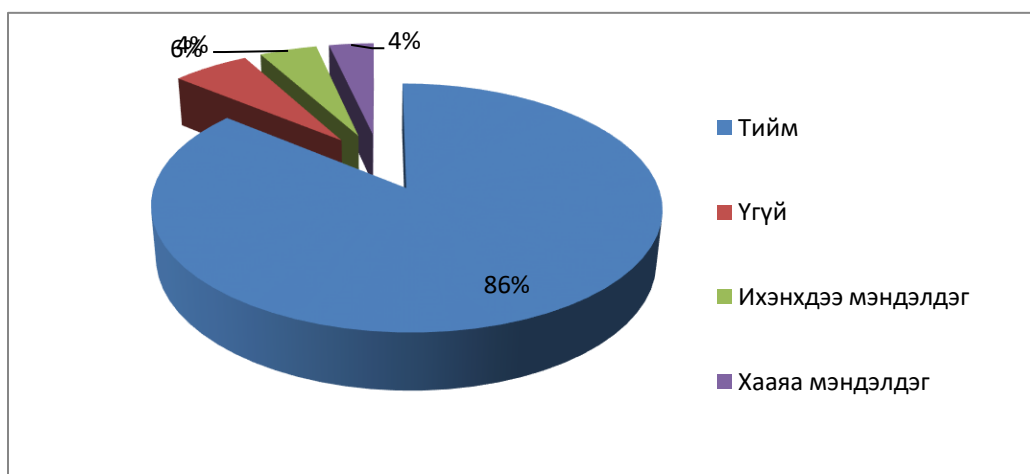
Зураг 3: Хэнээс туслалцаа авсан байдлаар нь харьцуулсан нь



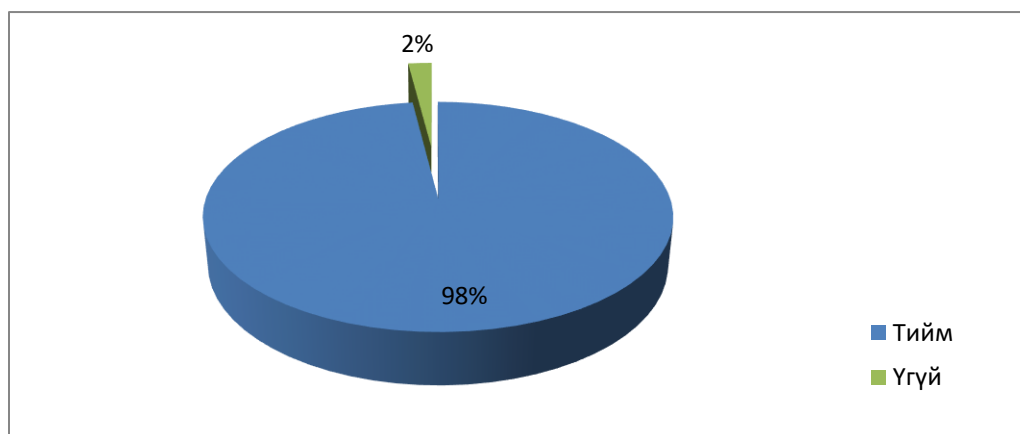
Зураг 4: Эмч өдөр тутам үзлэг хийсэн эсэхийг харьцуулсан байдал



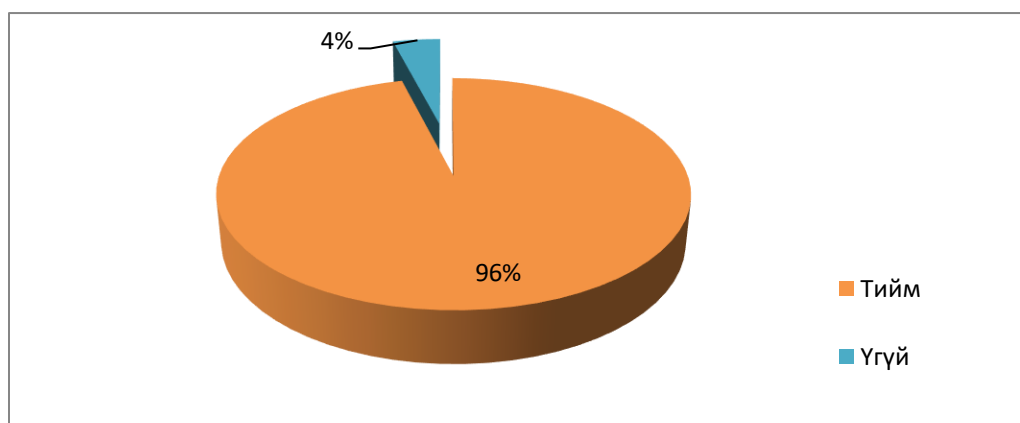
Зураг 5: Эмч мэндэлсэн эсэхийг харьцуулсан байдал



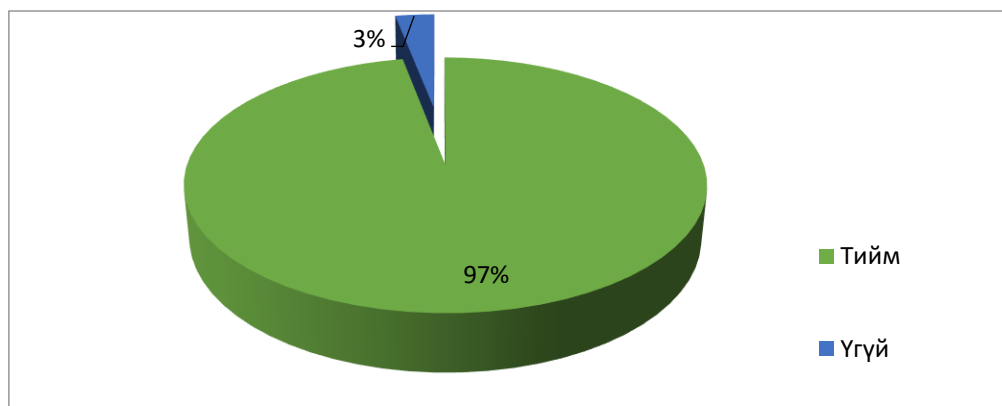
Зураг 6: Эмч анхааралтайгаар сонссон эсэх



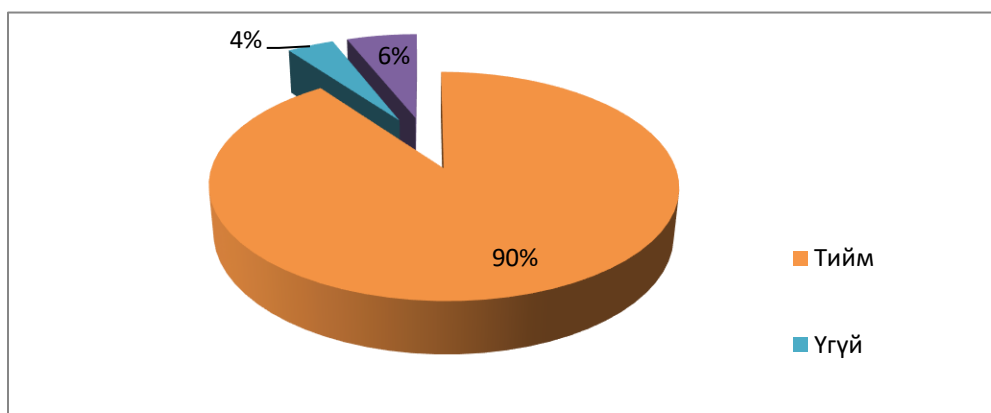
Зураг 7: Өвчний онош, хийгдэх шинжилгээ, эмчилгээний талаар эмч Танд ойлгомжтойгоор тайлбарлаж өгсөн байдлаар харьцуулсан нь



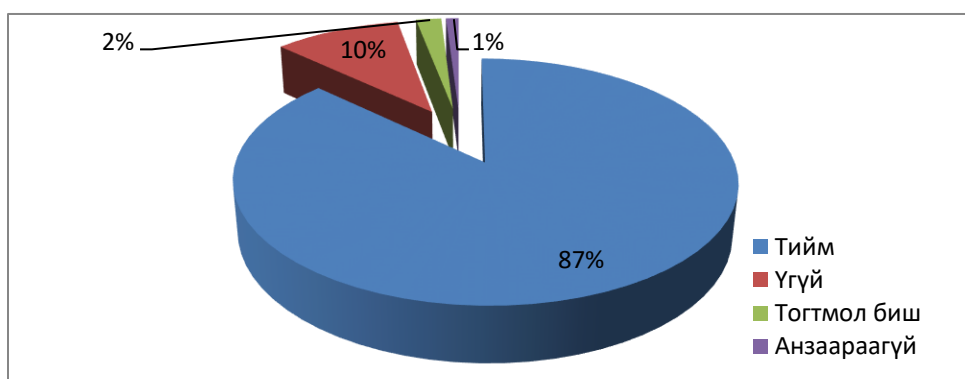
Зураг 8: Эмтэй холбоотой илэрч болох гаж нөлөөний талаар эмч Танд хэлж анхааруулсан эсэх



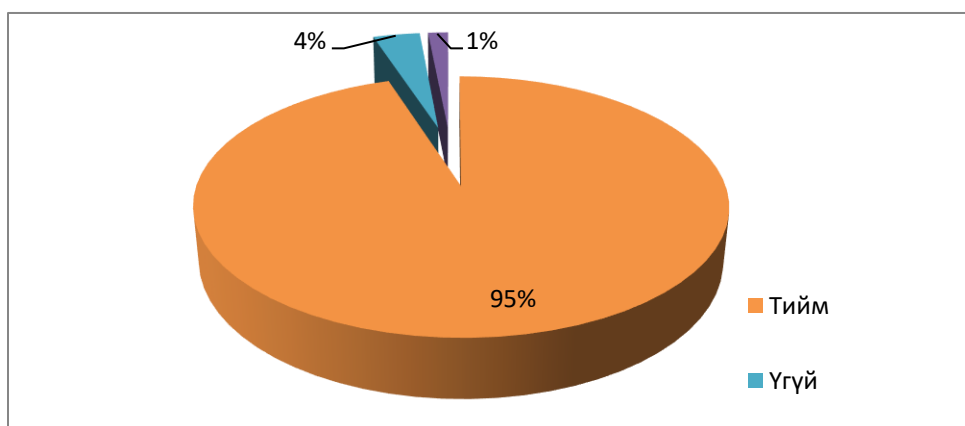
Зураг 9: Сувилагч нар мэндэлсэн эсэхийг харьцуулсан байдал



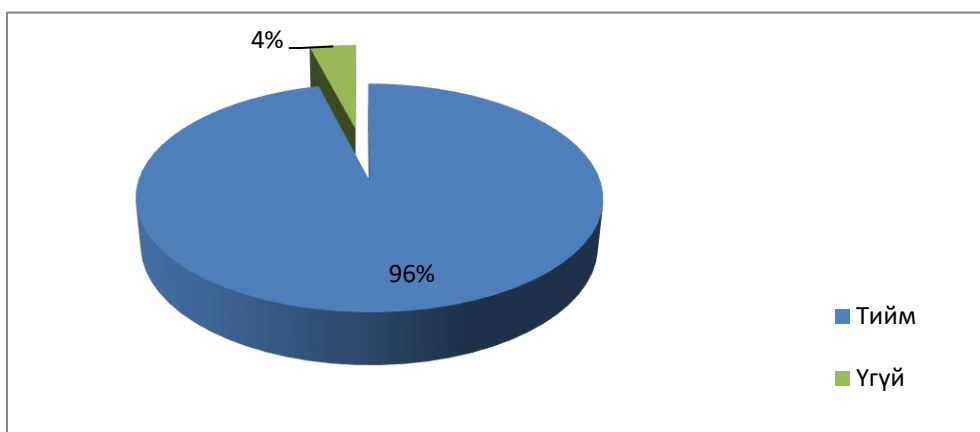
Зураг 10: Сувилагч эмчилгээ хийхийн өмнө гараа тогтмол халдваргүйжүүлдэг эсэх байдлаар харьцуулсан



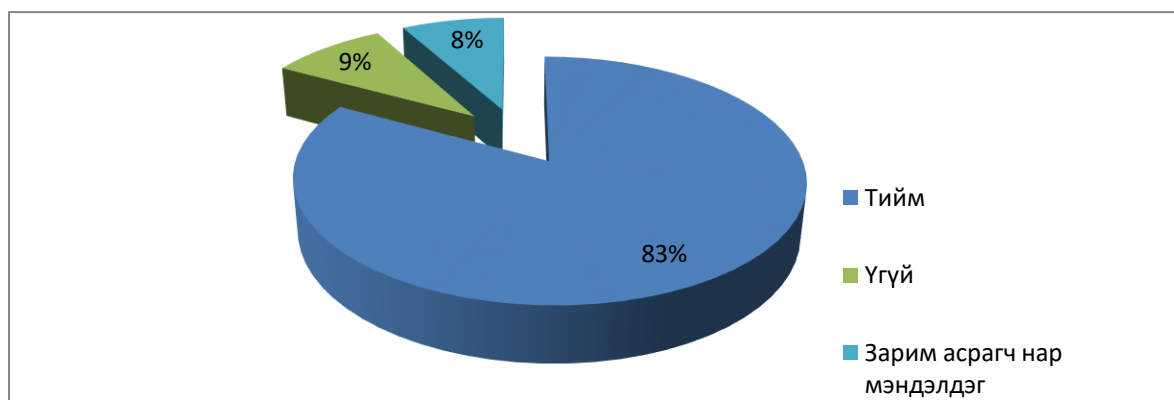
Зураг 11: Сувилагч нар эмчилгээг / цагийн тариа, дусал хийх, эм тараах гэх мэт/ хугацаанд нь хийсэн байдлаар харьцуулсан



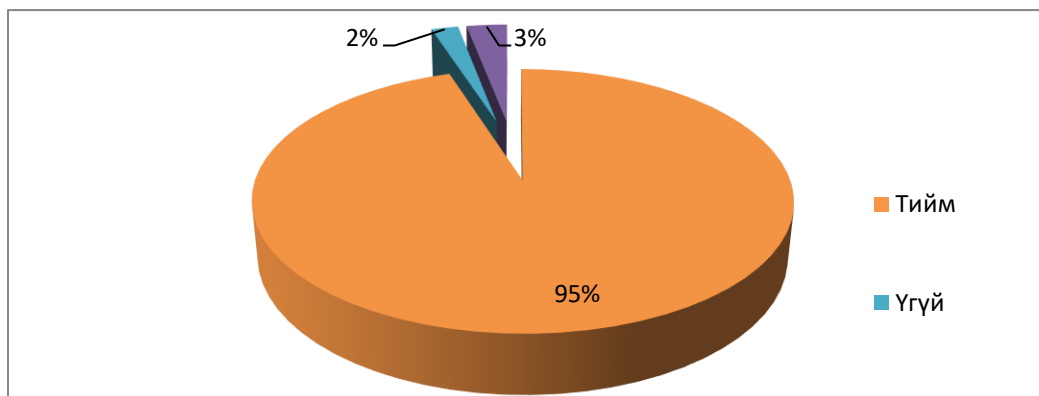
Зураг 12: Сувилагч нар анхааралтайгаар сонсдог эсэх байдлаар харьцуулсан



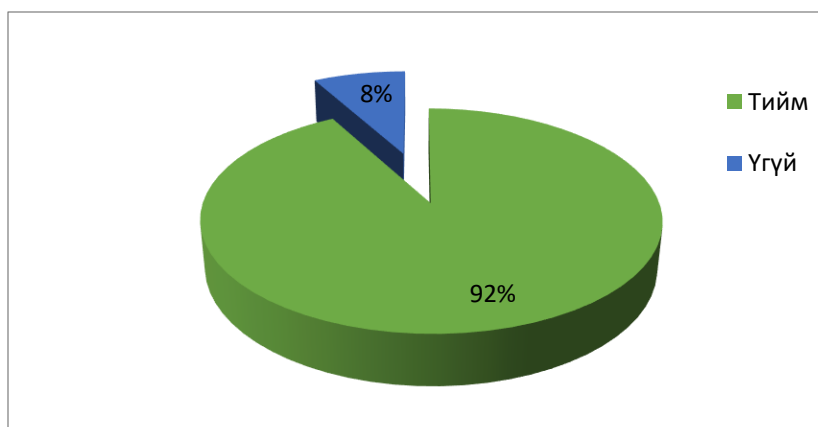
Зураг 13: Эмнэлгийн үйлчлэгч, асрагч мэндэлдэг эсэх байдлаар харьцуулсан



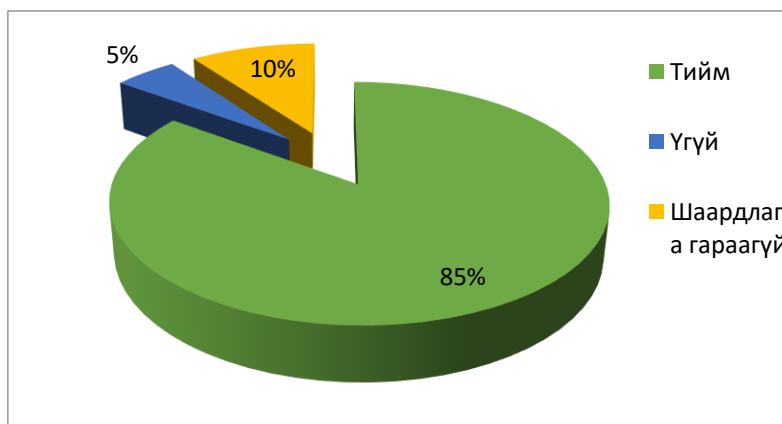
Зураг 14: Асрагч нар үйлчлүүлэгчдийн хэвтэж буй өрөөний цэвэрлэгээг өдөр тутам хийдэг эсэх байдлаар харьцуулсан



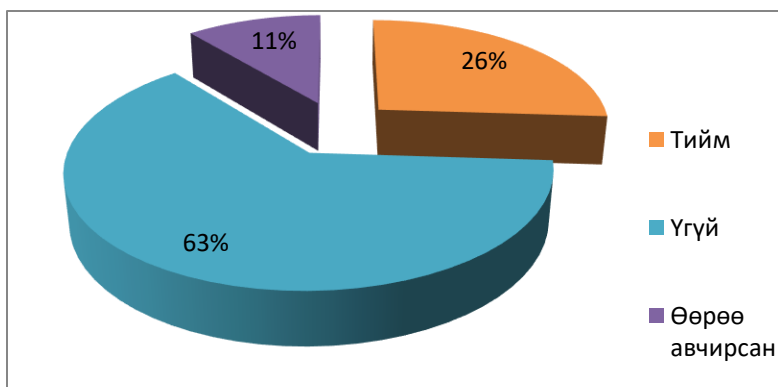
Зураг 15: Эмнэлэгт хэвтэхдээ орны даавуугаа гэрээсээ авчирсан эсэх



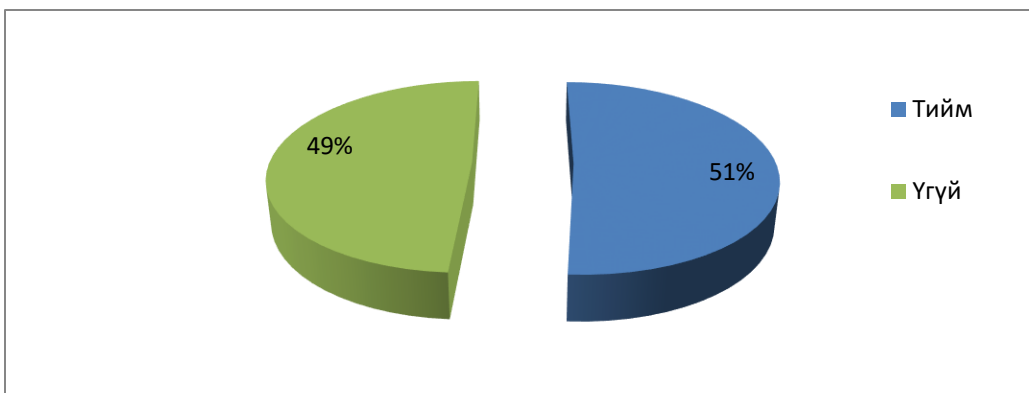
Зураг 16: Үйлчлүүлэгчдийн орны даавуу бохирдсон үед эмнэлгээс сольж өгсөн эсэх байдал



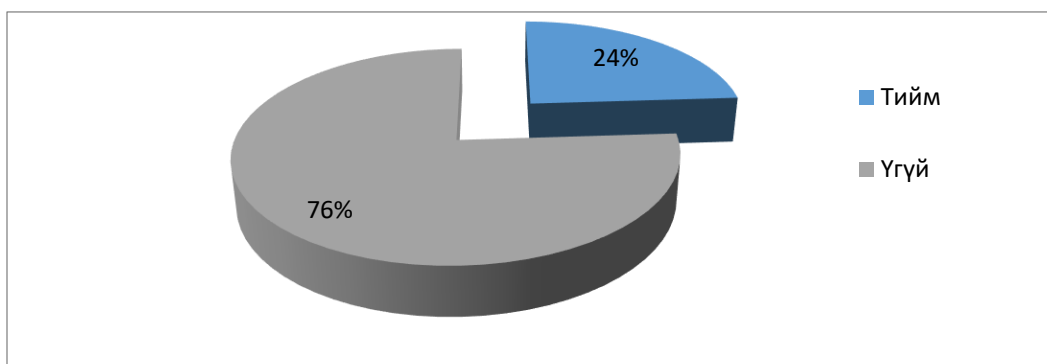
Зураг 17: Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд гаднаас эм тариа, марьл, бинт, мэс заслын утас гэх мэт эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс авчруулахыг эмчийн зүгээс үйлчлүүлэгчдэд зөвлөсөн эсэх



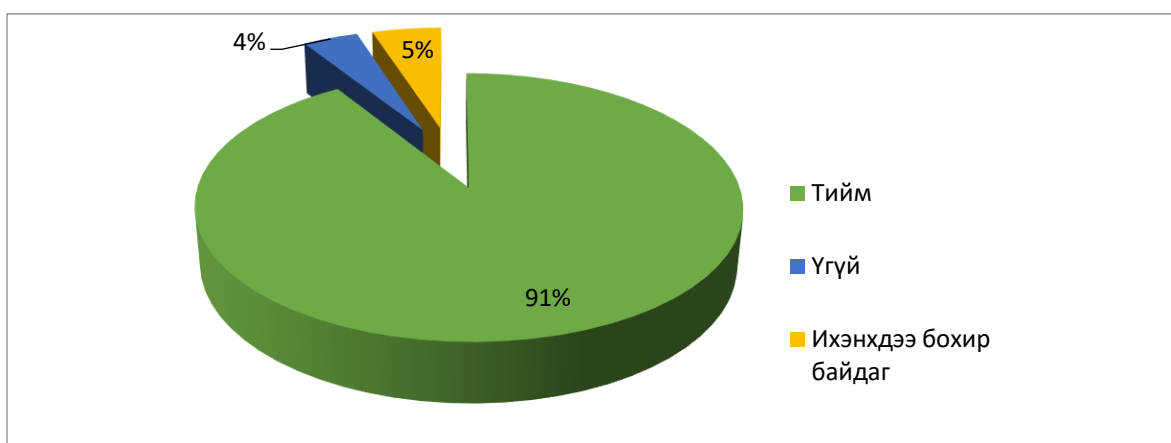
Зураг 18: Үйлчлүүлэгчид гэрээсээ хоол зөөлгөх шаардлага байсан эсэх



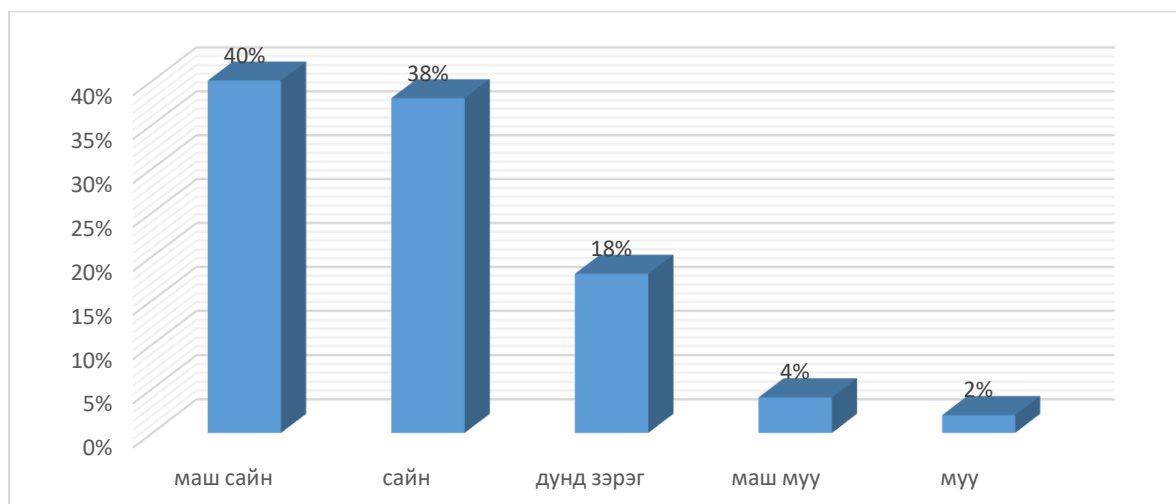
Зураг 19: Эмнэлэг чимээ шуугиан ихтэй байсан эсэх



Зураг 20: Тасгийн ариун цэврийн өрөө /00/ цэвэрхэн байсан эсэх



Зураг 21: Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд танд үзүүлж буй тусламж үйлчилгээнд хэр сэтгэл хангалуун байгаа эсэх



Асуулт 22: Эмнэлгийн хэвтүүлэн эмчлэх үйлчилгээг сайжруулахад юунд анхаарах шаардлагатай байгаа талаарх саналаа хүсэлтээс дурдахад:.

- Ариун цэврийн өрөөг засварлах, нойлын суултуурын тавцантай болгох, гар хатаагуур тавих гэх мэт зүйлсийг шинэчлэх
- Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн орны тоог нэмэгдүүлэх, хүрэлцээ муу байна.
- Нэг өрөөнд олон хүн хэвтэн эмчлүүлж байна.
- Өрөөний залгуурын тоог нэмэх
- Өрөөний агааржуулалтыг сайжруулах, агаар цэвэршүүлэгч байршуулах
- Хоолны амт, чанарыг сайжруулах
- Эмнэлгээс гарахад эмчилгээ, зөвлөгөөг дэлгэрэнгүй сайн өгөх.
- Тоног төхөөрөмж, ажлын ачааллыг зохицуулах, эмч, сувилагч, ажилтны орон тоог нэмэгдүүлэх
- Эмнэлгийн шал тэгшхэн саадгүй байх, орох хаалганууд тэргэнцэртэй хүн тээвэрлэхэд саадгүй налуу, зориулалтын байх
- Зарим сувилагч, үйлчлэгчийн харилцаа, хандлага муу байна
- Оройн цагаар дуу чимээ ихтэй, коридорт утсаар ярьдаг, унтаж амарч чадахгүй байна.
- Сахиур оруулдаг байх, ар гэрийнхэн чөлөөтэй оруулдаг байх
- Ачаалал их байна
- Эмч, сувилагч, үйлчлэгчийн тоог нэмэгдүүлэх хэрэгтэй байна
- Өрөөний тохижилтыг сайжруулах
- Мөн эмнэлэг, эмч, сувилагч, асрагч болон бусад эмнэлгийн ажилтан мэргэжилтнүүддээ хандсан талархлууд, урмын болон сэтгэлийн үгс олныг

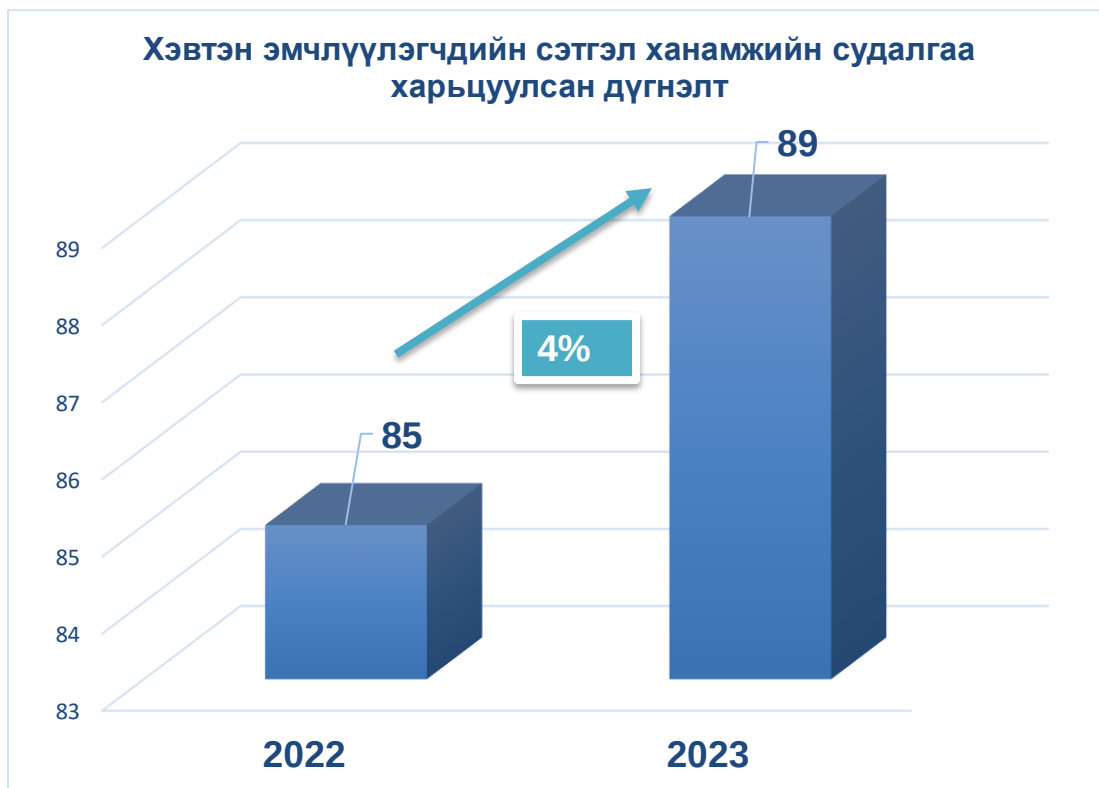
судалгаагаар дамжуулан ирүүлэв.Үүнд: Зүрхний төв, ЧХХМЗТ, ЭНМЗТ, ЭЭТ-ийн хамт олон талархал тусгайлан ирүүлсэн байна.

Дүгнэлт :

1. Нийт төлөвлөгөөт журмаар хэвтэн эмчлүүлэх дугаарт орсон үйлчлүүлэгч нарын хүлээх хугацааны хувьд хамгийн их хувь буюу 35% нь 15-30 хоног хүлээдэг, удаах 29% нь 1-7 хоног хүлээсэн гэх үзүүлэлт гарсан. Мөн хэвтэн эмчлүүлэгч нарын 80% нь хэвтүүлэхээр анх товлосон хугацааг эмнэлгийн зүгээс өөрчлөөгүй буюу товлосон хугацаандаа хэвтсэн байна. Эмнэлэгт хэвтэхээр ирснээс хойш орох хүртэл хэр удаан хүлээсэн эсэх дээр 40% нь хүлээгээгүй бол 36% нь 20-30 минут хүлээсний дараа хэвтсэн байна .
2. Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 93% нь эмч өдөр тутамд үзлэг хийдэг гэсэн эерэг хариу гарсан байна.
3. Эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлж байх хугацаанд 51% нь гэрээсээ хоол зөөлгөсөн , 49% нь үгүй гэсэн хариулт өгсөн байна. Цаашид эмнэлгийн удирдлага хоолны чанар болон амт хүрэлцээг сайжруулж анхаарч ажиллах шаардлагатай байна.
4. Эмч мэндэлсэн эсэхийг харьцуулахад 86% тийм, 6% үгүй, 4% нь ихэнхдээ мэндэлдэг, 4% хааяа мэндэлдэг гэсэн хариулт өгсөн.Сувилагч нар мэндэлсэн эсэхийн харьцуулахад 90% нь тийм , 4% нь үгүй, 6% нь зарим сувилагч нар л мэндэлдэг гэсэн хариулт өгсөн. Үүнээс үзэхэд эмч, сувилагч нарын харилцаа хандлага өмнөх онтой харьцуулахад сайжирсан үзүүлэлт гарсан байна.
5. Эмнэлэгт хэвтэхдээ орны даавуугаа гэрээсээ авчирсан эсэх байдлаар харьцуулахад 92% тийм, 8% үгүй гэсэн хариулт өгсөн байна. Үүнээс үзэхэд эмнэлгээс орны даавуу, цагаан хэрэглэлийн хангамж хангалтгүй байна. Цаашид үүнийг анхаарч ажиллах шаардлагатай.Харин үйлчлүүлэгчдийн даавуу бохирдсон үед эмнэлгээс сольц өгсөн эсэх байдлаар харьцуулахад 85% тийм, 10% нь шаардлага гараагүй, 5% нь үгүй гэсэн хариулт өгсөн. Шаардлагатай тохиолдолд эмнэлгээс орны даавуу, цагаан хэрэглэлээр хангаж ажиллаж байна.
6. Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн өрөөний цэвэрлэгээг өдөр тутамд хийдэг эсэхийг харьцуулахад 95% тийм, 25% үгүй, 6% нь хааяа л хийдэг гэсэн хариулт өгсөн. Мөн тасгийн ариун цэврийн өрөө цэвэрхэн байсан эсэхээр харьцуулахад 91% тийм, 5% ихэнхдээ бохир байдаг, 4% нь үгүй гэсэн хариулт өгсөн байна. Үүнээс үзэхэд халдвар хамгаалалтын дэглэм сайн баримталж ажилссан байна.

- Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамж /0-5/ оноогоор үнэлэхэд - 89%.

Үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамж өмнөх онтой харьцуулахад 4%-өссөн үзүүлэлттэй байна.



Амбулаторийн тусламж үйлчилгээ авсан үйлчлүүлэгчдээс авах сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгийн тайлан

Уг сэтгэл ханамжийн судалгааг Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвийн 2022 оны 13 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 хэсгийн давхар бүрийн хүлээлгийн танхим болон хэвтэн эмчлүүлэх тасаг, төв бүрийн эмчлүүлэгчийн өрөө, сувилагчийн пост зэрэг 30 гаруй хэсэгт байршуулсан судалгааг авч байна.



Зорилго

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

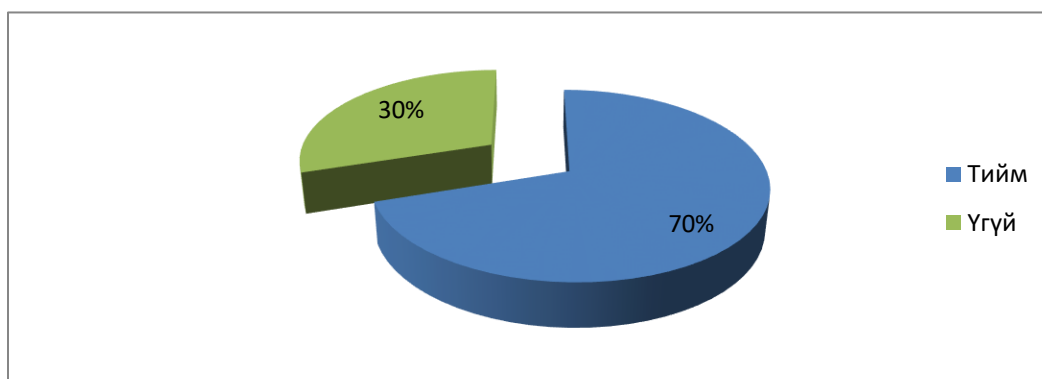
Зорилт

- 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

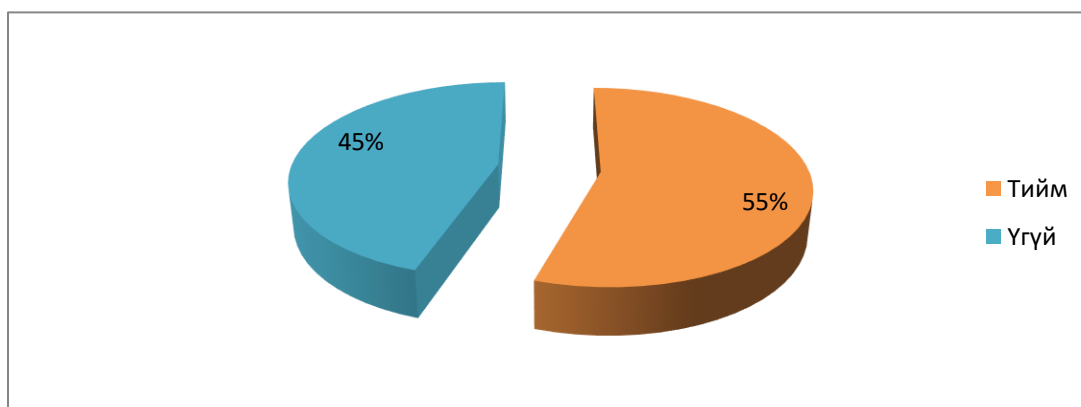
Материал, арга зүй:

- 2023 оны 12 сарын 01-ний өдрийн байдлаар судалгаанд нийт 446 үйлчлүүлэгч хамрагдсан ба 208 нь амбулаториор тусламж үйлчилгээ авсан үйлчлүүлэгчид хамрагдсан байна. Үүнээс QR кодоор 158, цаасан хэлбэрээр 50 үйлчлүүлэгчээс тус тус судалгааг авсан.

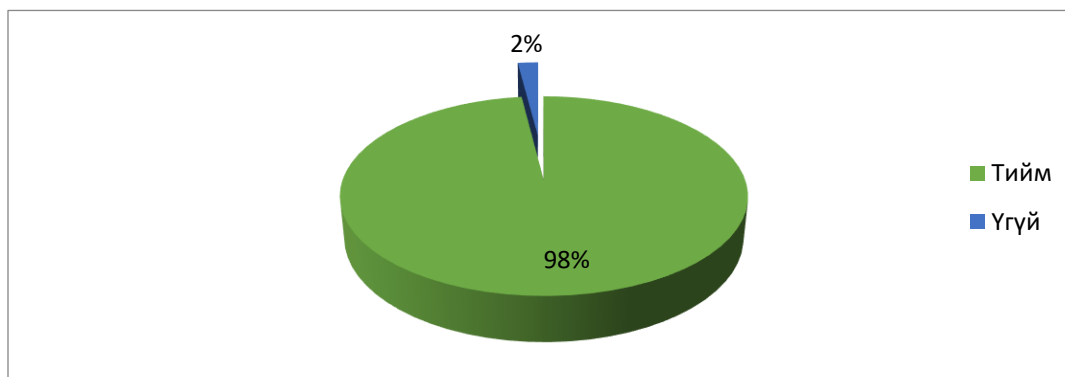
Зураг 1: Эмнэлэгт хөтөч байдгийг мэдэх эсэх



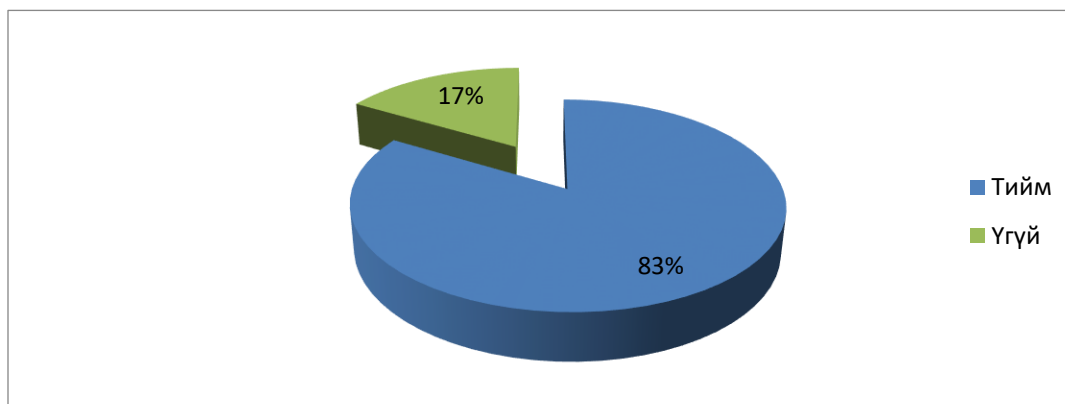
Зураг 2: Эмнэлгийн хөтчийн туслалцаа авсан эсэх



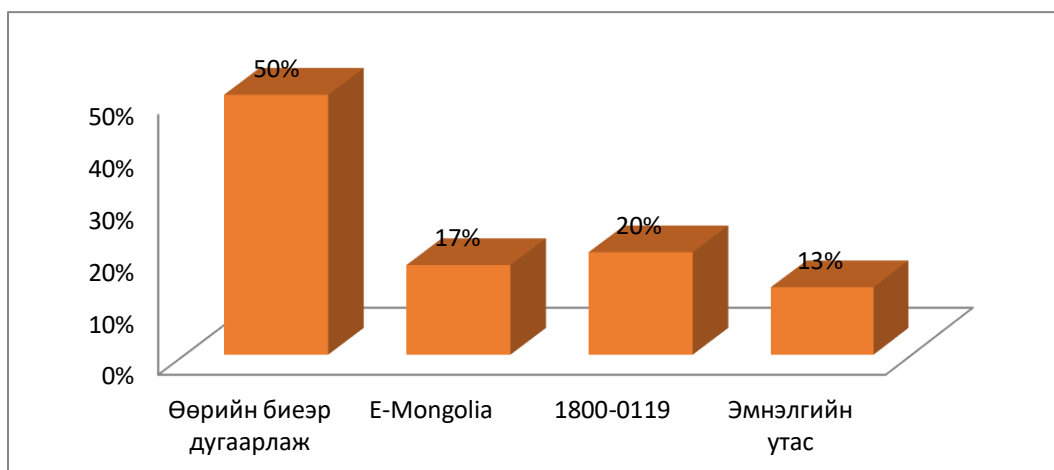
Зураг 3: Хөтчийн чиглүүлсэн байдал нь оновчтой байсан эсэх



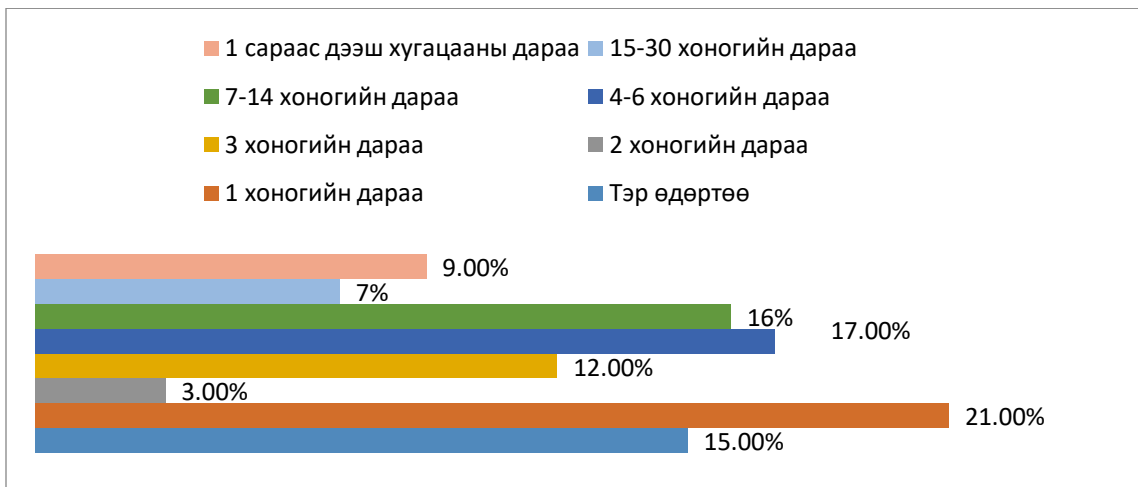
Зураг 4: Эмнэлэгт үзүүлэх цаг захиалсан эсэх



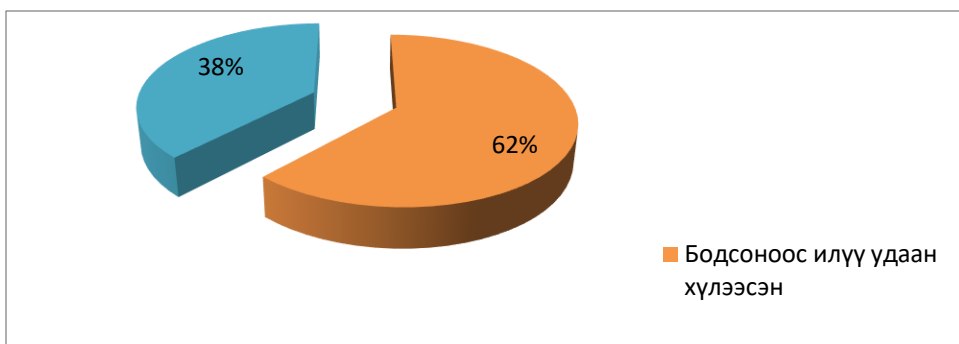
Зураг 5: Эмчид үзүүлэх цаг хэрхэн захиалсан байдлаар харьцуулахад



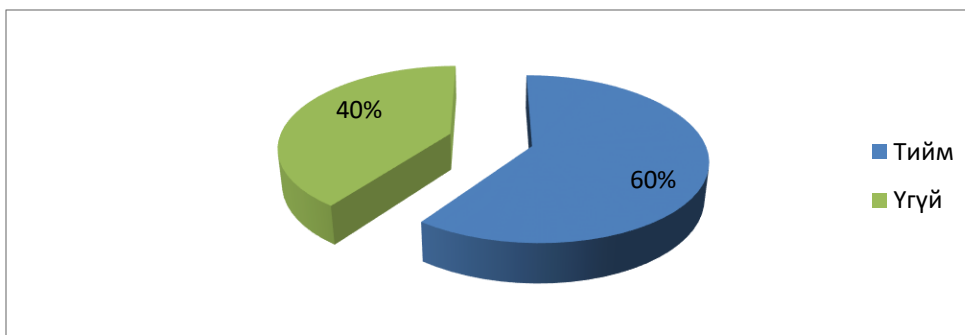
Зураг 6: Хэр хугацааны дараа эмчид үзүүлэх цаг товлогдсон байдлаар харьцуулахад



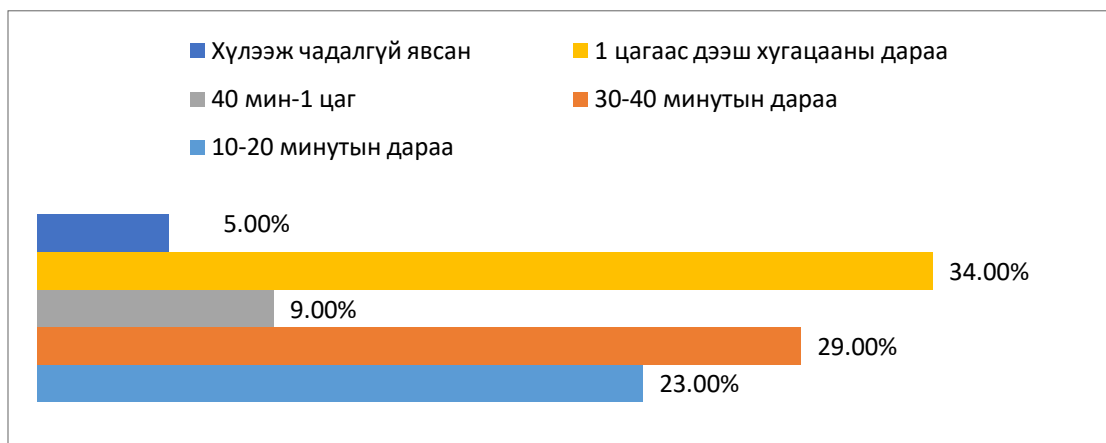
Зураг 7: Товлогдсон цаг үйлчлүүлэгчдийн үзүүлэхийг хүсэж байсан хугацаанаас хэр зөрүүтэй байсан эсэх байдлаар харьцуулсан



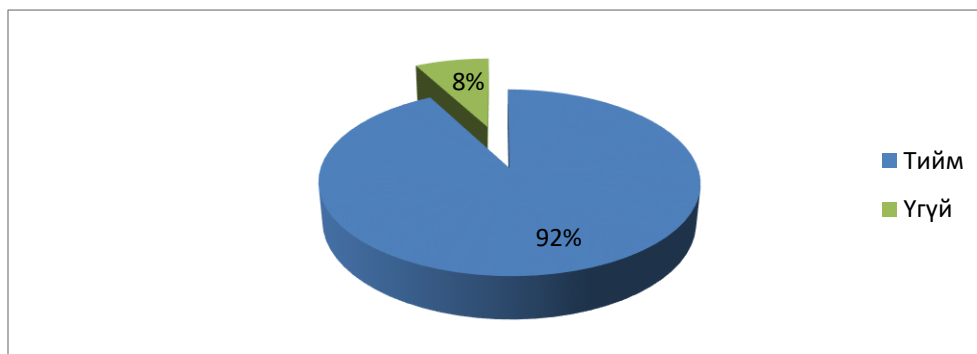
Зураг 8: Товлогдсон цагтаа эмчид үзүүлж чадсан эсэх байдлаар харьцуулсан



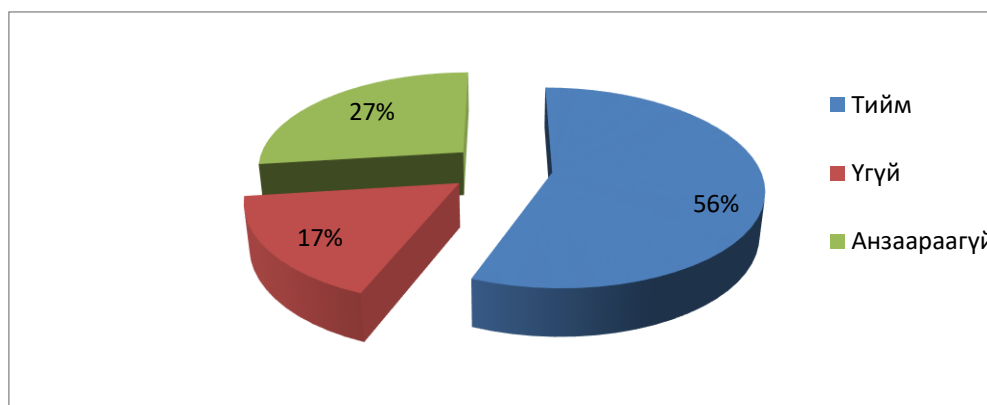
Зураг 9 : Эмчид үзүүлэх товлогдсон цаг өнгөрснөөс хойш хэр удаан хугацааны дараа үзүүлсэн байдлаар харьцуулсан



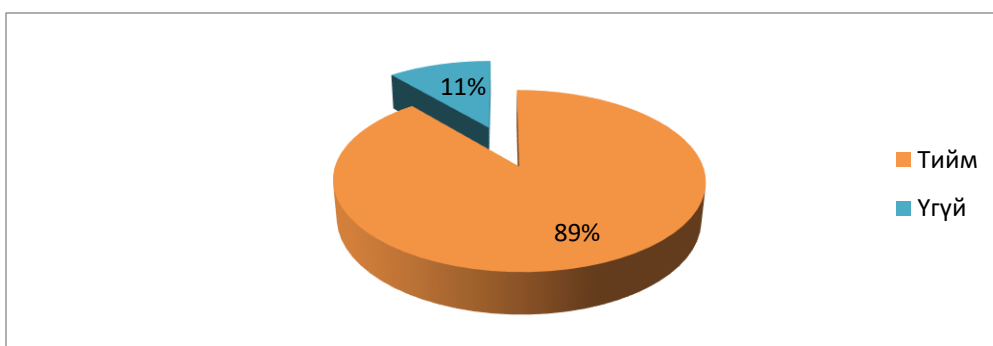
Зураг 10: Эмч мэндэлсэн эсэхийг харьцуулсан байдал



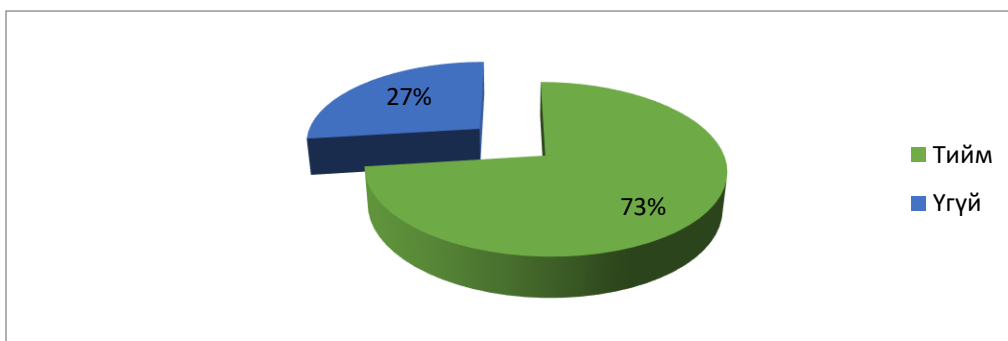
Зураг 11: Эмч үйлчлүүлэгчдэд үзлэг хийхийн өмнө гараа халдваргүйжүүлсэн эсэх



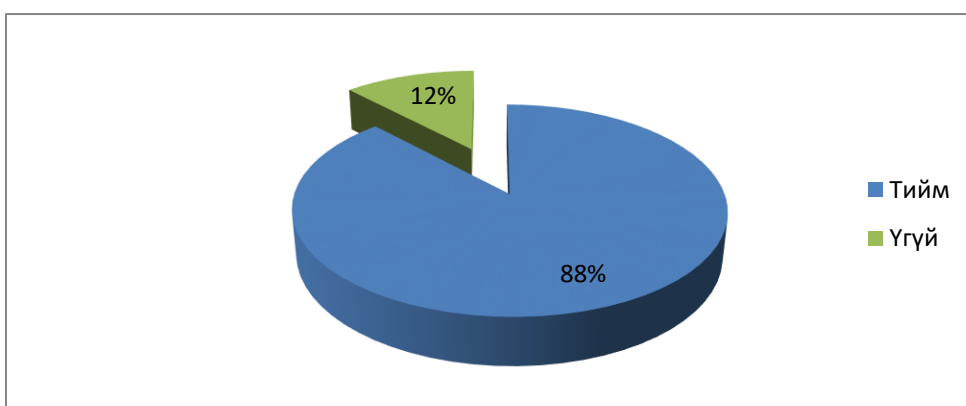
Зураг 12: Өвчний онош, хийгдэх шинжилгээ болон эмчилгээний талаар эмч үйлчлүүлэгчдэд ойлгомжтойгоор тайлбарласан эсэх



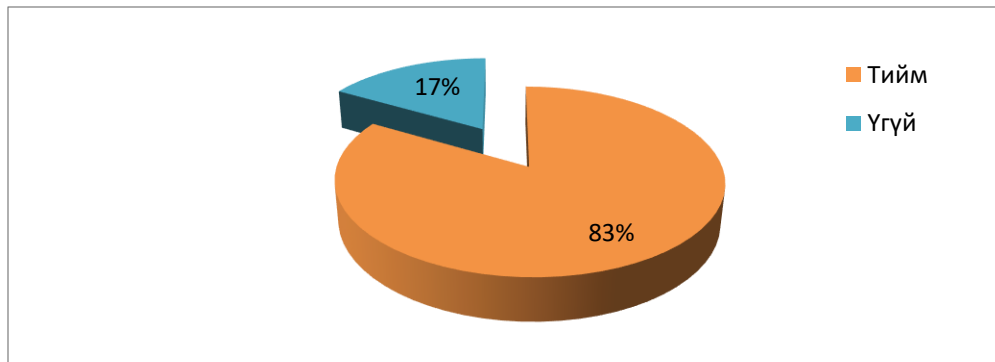
Зураг 13: Эмтэй холбоотой илэрч болох гаж нөлөөний талаар эмч үйлчлүүлэгчдэд анхааруулсан эсэх



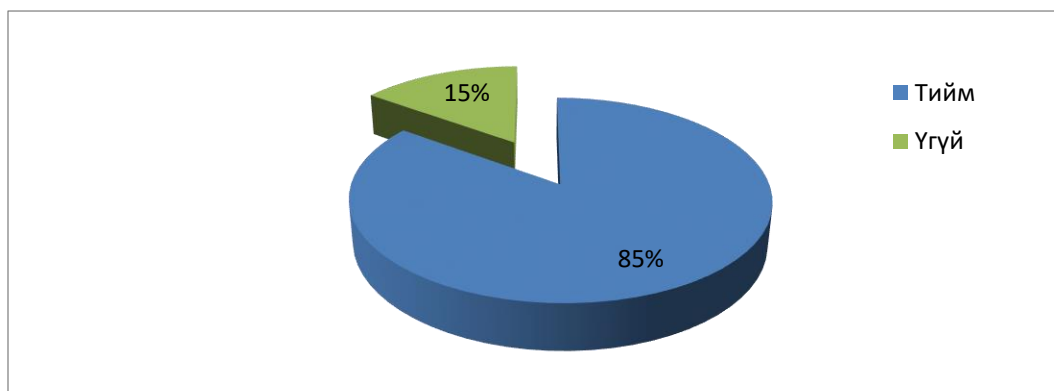
Зураг 14: Эмч үйлчлүүлэгчдийг анхааралтайгаар сонссон эсэх



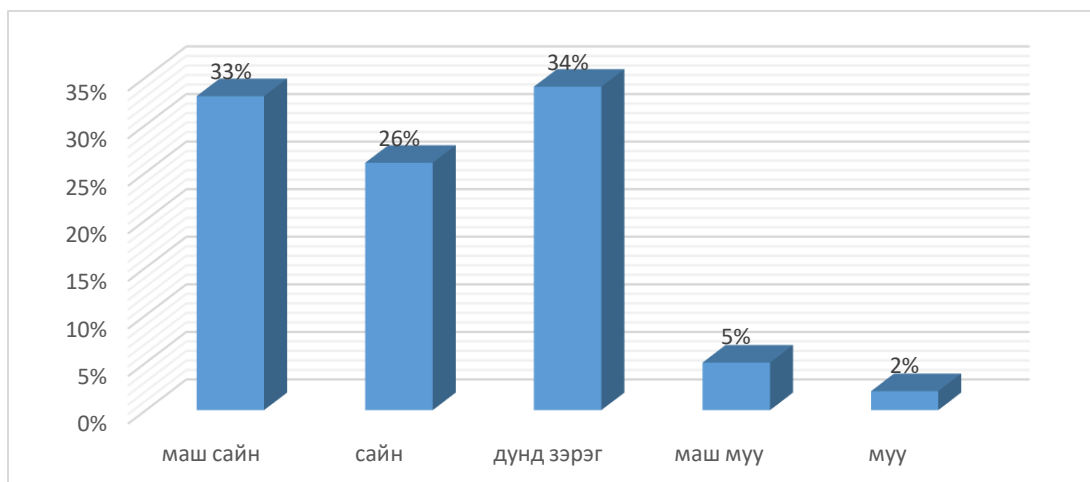
Зураг 15: Үйлчлүүлэгч сувилагчтай харьцсан эсэх



Зураг 16: Сувилагч үйлчлүүлэгчийг анхааралтайгаар сонссон эсэх



Зураг 17: Эмнэлгийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл хангалуун эсэх байдлаар харьцуулсан



Амбулаторийн үйлчлүүлэгч нараас судалгаанд бичгээр дамжуулсан санал хүсэлтээс дурдахад:

- 7701-0111 цаг авах дугаар авдаггүй, цаг авахад хүндрэлтэй байна. Заавал өөрийн биеэр очих шаардлага гарч байна. Нийт:10 үйлчлүүлэгч санал өгсөн.
- Хаягжилт тодорхойгүй байна. Хаана очиж үзүүлэх, хаана шинжилгээ өгөх тодорхойгүй байна.
- Хурдан шуурхай байх, цаг хугацаандаа үзэж хүндрэл учруулахгүй байх
- Эмч сувилагчийн ёс зүй, харилцааг улам сайжруулах
- Эмч нар цаг баримтлах зарчимтай ажиллах, цагийн хуваарийн мөрдүүлж ажиллуулах
- Эмч цагтаа байж өвчтөнөө үзэх хэрэгтэй байна
- Үзлэгийн цагаа дандаа хоцроодог
- Чирэгдэлгүй хурдан үйлчлэх , эмч ажлаа дэлгэрэнгүй тайлбарлаж өгч байх
- Эмч зөвлөгөө мэдээлэл өгөх нь дутмаг байна
- Бие засах өрөөг сайн цэвэрлэж байх,угтах тайлбар өгөх ажилтнууд нэмэх
- Эмнэлгийн үйлчилгээ жигд сайжирсан байна
- Эрүүл мэндийн даатгалын талаар мэдээлэл тайлбар өгөх хүн байдаггүй
- Тоног төхөөрөмжүүдээ сайжруулж нэмэх
- Асрагч, сувилагч нар эмч нараас хүнд сурталтай байдаг, тэр асуудал дээр анхаарах
- Үзүүлэх хүнгүй байхад дараагийн хүнээ үздэггүй
- Шинжилгээний хэсэгт байнгын хүмүүс овоорч хоорондоо наалдаж байна
- Үйлчлүүлэгч нартай зөв боловсон ойлгомжтой харьцах
- нь тодорхойгүй хүлээлт үүсгэж байна.
- Дадлагын эмч нараар хол орон нутгаас ирсэн бид нарт хэцүү. Боломж өгвөл курсийн эмч нарт үзүүлмээргүй байна.
- 14 хоног дотроо цаг авахгүй үзүүлнэ.хэтэрсэн ахиад цаг авдаг нь хол газар амьдардаг хүмүүст үнэхээр хүндрэлтэй юм. Энэ тэр заалтгүй үзүүлбэл зүгээр байна. Цаг өгч байгаа дараа сувилагч нарын харилцаа хандлагад анхаармаар байна.
- Үйлчлүүлэгчийн хүлээлгийн хэсгийг тухтай болгох, ОО өрөөг цэвэр тухтай болгох

Дүгнэлт

- Эмчид үзүүлэх/ шинжилгээ хийлгэх цаг хэрхэн авдаг үнэлгээгээр нийт үйлчлүүлэгчдийн 41% нь өөрийн биеэр ирж, 50 % нь утсаар, 8% 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.
- Эмнэлгийн хөтчийн туслалцаа авсан 55% нь Тийм, 45% нь Үгүй гэсэн хариулт өгсөн. Хөтчийн туслалцааг нэмэгдүүлэх шаардлагатай байна. Ингэснээр иргэдийн төөрөгдөл, хүлээгдэл, чирэгдэл буурна.
- Эмчид үзүүлэх товлогдсон цаг өнгөрснөөс хойш 1 цагаас дээш хугацаанд хүлээсэн -34% буюу хамгийн их хувийг эзэлж байгаа учир эмч нар үзлэгийн цагтаа тусламж үйлчилгээ үзүүлж иргэдийн хүлээлтийг бууруулж анхаарч ажиллах хэрэгтэй байна.
- Эмч үзлэг хийхийн өмнө гараа халдваргүйжүүлсэн 56% нь Тийм, анзаараагүй нь 27% ,үгүй 17% байна. Иймээс эмч үзлэг хийхийн өмнө үйлчлүүлэгч бүр дээр гараа ариутгаж халдвар хамгаалалтын дэглэм баримталж ажиллахыг сайжруулах.
- Эмтэй холбоотой илрэх гаж нөлөөний талаар эмч үйлчлүүлэгчдэд анхааруулсан эсэх байдлаар харьцуулахад 73% нь тийм, 27% нь үгүй гэсэн хариулт өгсөн байна. Үүнээс үзэхэд эмч үйлчлүүлэгчдэд эмийн зохистой хэрэглээ болон гаж нөлөөний талаар мэдээллээр бүрэн хангаж ажиллах шаардлагатай байна.
- Эмч мэндэлсэн эсэх байдлаар харьцуулахад 92% тийм% 8% нь үгүй гэсэн хариулт өгсөн. Мөн эмч анхааралтайгаар сонссон эсэх байдлаар харьцуулахад 88% нь тийм, 12% нь үгүй гэсэн хариулт өгсөн байна. Сувилагч үйлчлүүлэгчийг анхааралтайгаар сонссон эсэх байдлаар үзэхэд 85% нь тийм, 15% нь үгүй гэсэн хариулт ирүүлсэн байна. Үүнээс үзэхэд эмч% сувилагч нарын харилцаа хандлага сайжирсан байна.

- Ерөнхий сэтгэл ханамж /0-5/ оноогоор үнэлэхэд - 83%
Үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамж өмнөх онтой харьцуулахад 11%-
өссөн үзүүлэлттэй байна.

