



ЭМЯ-НЫ ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

СУДАЛГААНЫ БАГ

Н.СЭВЖИД (ЭМ-ийн удирдлагын магистр, МИЛА-ны дарга)

П.МИДРИЙМАА (МИЛА-ны мэргэжилтэн)

Ц.ТУНГАЛАГТАМИР (НЭМ-ийн магистр, МИЛА-ны мэргэжилтэн)

ЗАХИАЛАГЧ:

ЭМЯ-ны Хяналт шинжилгээ үнэлгээ дотоод аудитын газар

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

Товчлол

АӨСҮТ
ГССҮТ
ГҮТ
СЭМҮТ
УГТЭ
УХТЭ
УНТЭ
ХӨСҮТ
ХСҮТ
ХТС
ЭСҮТ
ЦССҮТ
ЗӨСҮТ
НЭМҮТ
НЭМГ

Тайлбар

Арьсны өвчин судлалын үндэсний төв
Гэмтэл, согог судлалын үндэсний төв
Геронтологийн үндэсний төв
Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв
Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг
Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг
Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг
Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв
Хавдар судлалын үндэсний төв
Хүүхдийн төв сувилал
Эмгэг судлалын үндэсний төв
Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв
Зоонозийн өвчин судлалын үндэсний төв
Нийгмийн эрүүл мэндийн үндэсний төв
Нийслэлийн эрүүл мэндийн газар

ЭМБ
ЭМЯ
ЭХЭМҮТ
ХЭ
АҮ

Эрүүл мэндийн байгууллага
Эрүүл мэндийн яам
Эх, хүүхдийн эрүүл мэндийн үндэсний төв
Хэвтэн эмчлүүлэгч
Амбулаторын үйлчлүүлэгч

АГУУЛГА

ХУРААНГУЙ

НЭГ. СУДАЛГААНЫ ҮНДЭСЛЭЛ, СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ

ХОЁР. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ

ГУРАВ. СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

БҮЛЭГ 1. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

- 1.1 СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН НАС, ХҮЙС, АЖИЛЛАСАН ЖИЛ
- 1.2 БАЙГУУЛЛАГЫН ГАДААД, ДОТООД ОРЧИН, ХҮЛЭЭГДЭЛ
- 1.3 ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, УР ЧАДВАР
- 1.4 ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ИЛ ТОД БАЙДАЛ
- 1.5 ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ДААТГАЛЫН АШИГЛАЛТ
- 1.6 ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН НЭГДСЭН ДҮН БҮЛГИЙН ДУНДАЖ

БҮЛЭГ 2. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛТНЫ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

- 2.1 СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН НАС, ХҮЙС, АЖИЛЛАСАН ЖИЛ
- 2.2 ДЭМЖЛЭГТ УДИРДЛАГА
- 2.3 ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ХӨГЖИХ БОЛОМЖ
- 2.4 ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ
- 2.5 БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ
- 2.6 ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ
- 2.7 АЖЛЫН БАЙРНЫ АЮУЛГҮЙ, ДЭМЖЛЭГТ ОРЧИН
- 2.8 ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛТНЫ ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ:

- ХҮСНЭГТ 1. СУДАЛГААНЫ ТҮҮВЭР
- ХҮСНЭГТ 2. НИЙТ СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН ТОО
- ХҮСНЭГТ 3. БАЙГУУЛЛАГЫН ГАДААД, ДОТООД ОРЧИН, ХҮЛЭЭГДЭЛ
- ХҮСНЭГТ 4. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖЛЫН ЁС ЗҮЙ, УР ЧАДВАР
- ХҮСНЭГТ 5. ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН БАЙГУУЛЛАГААС ХҮССЭН ҮЙЛЧИЛГЭЭГЭЭ БҮРЭН АВЧ ЧАДСАН ЭСЭХ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААРХ ХАНГАЛТТАЙ, ИЛ ТОД БАЙДАЛ, САНАЛ ГОМДОЛОО ИЛЭРХИЙЛЭХ БОЛОМЖ
- ХҮСНЭГТ 6. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ
- ХҮСНЭГТ 7. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛТНУУДААС АВАХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТҮҮВЭР
- ХҮСНЭГТ 8. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛТНЫ НАС, ХҮЙС, АЖИЛЛАСАН ЖИЛИЙН БҮТЭЦ

ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

- ЗУРАГ 1. НАС, ХҮЙС
- ЗУРАГ 2. ҮЙЛЧЛҮҮЛСЭН ТОО /АНХ ДАВТАН/
- ЗУРАГ 3. БАЙГУУЛЛАГЫН ГАДААД, ДОТООД ОРЧИН, ХҮЛЭЭГДЭЛ
- ЗУРАГ 4. БАЙГУУЛЛАГЫН ГАДААД ОРЧИН
- ЗУРАГ 5. БАЙГУУЛЛАГЫН ДОТООД ОРЧИН
- ЗУРАГ 6. БАЙГУУЛЛАГЫН ГАДНА БОЛОН ДОТОРХ ТЭМДЭГ ТЭМДЭГЛЭГЭЭ
- ЗУРАГ 7. ХҮЛЭЭГДЭЛ, АЧААЛАЛ
- ЗУРАГ 8. ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, УР ЧАДВАР
- ЗУРАГ 9. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ХАРИУЦЛАГА
- ЗУРАГ 10. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛТНЫ ШУДАРГА БАЙДАЛ
- ЗУРАГ 11. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙГ СОНСОХ, ЗӨВӨЛГӨӨ ӨГӨХ ЧАДВАР
- ЗУРАГ 12. ХҮССЭН ҮЙЛЧИЛГЭЭ БҮРЭН АВСАН БАЙДАЛ
- ЗУРАГ 13. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААРХ МЭДЭЭЛЛИЙН ИЛ ТОД БАЙДАЛ
- ЗУРАГ 14. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААР САНАЛ ГОМДОЛОО ИЛЭРХИЙЛЭХ БОЛОМЖ
- ЗУРАГ 15. ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ДААТГАЛЫН АШИГЛАЛТ
- ЗУРАГ 16. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ
- ЗУРАГ 17. ЭМЧ, АЖИЛТНЫ НАС, ХҮЙС, АЛБАН ТУШААЛЫН БҮТЭЦ
- ЗУРАГ 18. ДЭМЖЛЭГТ УДИРДЛАГА

- ЗУРАГ 19. ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ХӨГЖИХ БОЛОМЖ
- ЗУРАГ 20. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ, АЖЛЫН БАЙРНЫ ДЭМЖЛЭГТ ОРЧИН
- ЗУРАГ 21. АЖЛЫН ХАРИУЦЛАГА, ШУУРХАЙ БАЙДАЛ
- ЗУРАГ 22. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ
- ЗУРАГ 23. ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

ДҮГНЭЛТ

ЗӨВЛӨМЖ

ХУРААНГУЙ

Энэхүү судалгаа нь 2 бүлэг, 14 дэд бүлэг бүхий үр дүнгийн тайлан, дүгнэлт, зөвлөмж болон 9 хүснэгт, 52 дүрслэлээс бүрдэж байна.

Судалгаанд тоон судалгааны аргыг ашиглан, үйлчлүүлэгчээс 12, эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын 32 хаалттай асуулт, “**ТАНЫ САНАЛ ХҮСЭЛТ**” “Та хамгийн сүүлд авсан эрүүл мэндийн даатгалын үйлчилгээний төрлийг нэрлэнэ үү” гэсэн 2 нээлттэй асуултаар хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж, санал, хүсэлтийг тодорхойлохыг хичээлээ.

Судалгаанд ЭМЯ-ны харьяа 15 эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн 463 хэвтэн эмчлүүлэгч, 461 амбулаторын үйлчлүүлэгч, нийт 924 хэрэглэгч, 1138 эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчид, НЭМГ-ын харьяа Сонгинохайрхан, Чингэлтэй дүүргийн ЭМТ, нэгдсэн эмнэлэг, Өргөө амаржих газрын 131 хэвтэн эмчлүүлэгч, 322 амбулаторын үйлчлүүлэгч нийт 453 хэрэглэгч, 228 эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн ажилчид судалгаанд хамрагдлаа.

Түүвэр нь 95 %-ийн үнэн магадлалыг хангаж байна.

Судалгаанд хамрагдсан 1426 хэрэглэгчийн 34.8% эрэгтэйчүүд, 65.2% нь эмэгтэйчүүд 20-оос доош насныхан 0.9%, 20-40 насныхан 55.3%, 41-55 насныхан 28.3%, 55-аас дээш насныхан 15.5% байна. Нийт оролцогчдын 50.7 хувь нь тухайн эмнэлгээр анх удаа үйлчлүүлсэн, 49.3% нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн хүмүүс байна.

Судалгаанд хамрагдсан 594 хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий дундаж түвшин 75.3%-тай, 783 амбулаторын үйлчлүүлэгчдийнх 73%-тай байгаа бол, 1366 эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн ажилчдын 73%-тай сэтгэл ханамжийн түвшин “сайн” үнэлгээтэй байна.

Хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв 92%-тай өндөр сэтгэл ханамжтай, Сонгинохайрхан дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг 56.1%-тай сэтгэл ханамж дунджаас доогуур байна.

Амбулаторын үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг 89.6%-тай өндөр сэтгэл ханамжтай, Халдварт судлалын үндэсний төв 59.9 %-тай сэтгэл ханамж дунджаас доогуур байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг 91.2%, Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв-90,8%- тай өндөр сэтгэл ханамжтай, Сонгинохайрхан дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг-48,4%, ХӨСҮТ-55.3%, Өргөө амаржих газар -57.7%-тай сэтгэл ханамж дунджаас доогуур байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын сэтгэл ханамжийн ерөнхий түвшинг бүлгээр авч үзвэл дэмжлэгт удирдлагад 65.5%, хүний нөөцийн хөгжих боломж 70.2%, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд 75.7%, байгууллагын соёл, ажлын байрны аюулгүй байдал, дэмжлэгт орчинд 66.6%, тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдалд 76.3%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

Сэтгэл ханамжийн судалгааны дүнгээс харахад эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын сэтгэл ханамжийн түвшин бага байгаа байгууллагуудын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин муу байгаа шууд хамаарал харагдаж байна.

НЭГ. СУДАЛГААНЫ ҮНДЭСЛЭЛ, СУДАГДСАН БАЙДАЛ

Эрүүл мэндийн байгууллагын үйлчлүүлэгчид болон эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний сэтгэл ханамжийн судалгааг өөрийн салбарын онцлогт тулгуурласан нэгдсэн аргачлал, асуулгаар судлах замаар тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, байгууллагын соёл, ажлын нөхцөл, сахилга хариуцлагыг дээшлүүлэх, нотолгоонд тулгуурласан төлөвлөлт хийх, байгууллагын хяналт шинжилгээ үнэлгээнд ашиглах нь энэхүү ажлын үндэслэл болж байна.

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж нь тухайн байгууллагын үйлчилгээнээс гадна өвчний эдгэрэл болон үйлчлүүлэгчийн тухайн үеийн сэтгэл зүй, хандлагатай уялдсан хийсвэр хүчин зүйлсийн нөлөө ихтэй байдгаараа бусад салбараас онцлог байдаг.

Эрүүл мэндийн сайдын 2014 оны “Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны аргачлал батлах тухай” 13 дугаар тушаал гарч, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг нийслэлд, нийслэлийн Эрүүл

мэндийн газар, Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв, аймагт аймгийн Эрүүл мэндийн газар тус тус зохион байгуулахаар даалгасан.

Энэ дагуу 2014 оноос хойш ЭМХТ нь энэхүү аргачлалын дагуу тухайн жилийн онцлогтой уялдуулан зарим нэг нэмэлт хэмжигдэхүүнийг оруулан, судалгаа хийж, үр дүнгийн тайланг ЭМЯ-нд тайлагнаж ирсэн.

2018 оны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг Эрүүл мэндийн сайдын 2014 оны “Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны аргачлал батлах тухай” 13 дугаар тоот тушаал, Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж” 302 тоот тушаалыг тус тус үндэслэл болгон Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа авах ажлын удирдамжийг ЭМС-аар батлуулан судалгааг хийлээ.

Зорилго: Эрүүл мэндийн яамны харьяа Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв, Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар болон төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн үйлчлүүлэгч-үйлчилгээ үзүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг судлан шийдвэр гаргагч, бодлого боловсруулагчдыг нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах

Зорилт:

- Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг судлан, судалгаанд үндэслэн бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх түвшинд нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах
- Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнуудын сэтгэл ханамжийг судлан судалгаанд үндэслэн бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх түвшинд нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах
- Үйлчлүүлэгч, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнуудаас авсан санал асуулгын дүнд үндэслэн үйлчилгээг сайжруулах, цаашид авах арга хэмжээний санал, зөвлөмжийг боловсруулж хэрэгжүүлэх

Үр дүн:

- Үйлчлүүлэгч-үйлчилгээ үзүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг байгууллагын гүйцэтгэлийн хяналт шинжилгээ, үнэлгээнд ашиглаж, цаашид авах арга хэмжээний санал, зөвлөмжийг боловсруулж хэрэгжүүлэх

ХОЁР. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ

Судалгааны аргачлал: Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг 13 хэмжигдэхүүн, эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны сэтгэл ханамжийн судалгааг 32 хэмжигдэхүүн бүхий тоон судалгааны аргаар тусгайлан боловсруулсан асуумжаар, өөрсдөөр нь бөглүүлэх аргаар явуулна. Судалгааны асуулгад 1 асуудлыг нээлттэй бөглөхөөр оруулсан болно.

Судалгааны хамрах хүрээ: Эрүүл мэндийн яамны харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвийн тусламж үйлчилгээ үзүүлдэг 15 байгууллага, НЭМГ-ын харьяа 4 байгууллага нийт 19 байгууллагыг зориудаар сонгов.

Судалгааны нэгж, түүвэрлэлтийн тоо: Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны түүвэрлэлтийн тоог тогтоохдоо тухайн эмнэлгийн амбулаториор 1 жилд үйлчлүүлсэн хүний тооноос 1 өдөрт үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн тоог тооцоолон эх олонлогоор авлаа. Хэвтэн эмчлүүлэгчдийг түүврийн тоог тогтоохдоо тухайн эмнэлгийн орны тоог эх олонлогоор авлаа.

Судалгааны нэгж нь төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлгийн тусгай мэргэжлийн төв, НЭМГ-ын харьяа зарим эрүүл мэндийн байгууллагуудын тухайн агшинд үйлчлүүлж байсан үйлчлүүлэгчид байна.

Эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны түүврийн тоог тогтоохдоо нийт эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны тоог эх олонлогоор авлаа.¹

Түүврийн тоог байгууллага бүрээр тооцоолон тогтоосон бөгөөд энэхүү түүвэрлэлт нь 95%-ийн үнэн магадлалаар 1%-ын алдааны хязгаартайгаар тогтоов.²

¹ 2018 оны Эрүүл мэндийн үзүүлэлт, ЭМХТ

² Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 12 дугаар сарын 15-ны өдрийн 302 дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралт

ХҮСНЭГТ 1. СУДАЛГААНЫ ТҮҮВЭР

№	Байгууллагын нэр	Эмч, ажилчид				Хэвтэн эмчлүүлэгчид		Амбулаторийн үйлчлүүлэгчид			Үйлчлүүлэгч	Нийт
		Их эмч,	Сувилагч, бусад тусгай	Инженер, техникч, бусад	Нийт ажилчид /түүврийн тоо	Орны тоо	Түүврийн тоо	Жилд үйлчлүүлсэн хүний тоо	1 өдөрт үйлчлүүлсэн хүний тоо	Түүврийн тоо		
1	УНТЭ	206	630	259	1,095/151	568	78	302,658	841	116	194	346
2	УХТЭ	97	282	173	552/76	195	27	109,168	303	42	69	145
3	УГТЭ	176	576	247	999/138	434	60	173,402	482	66	126	264
4	ЭХЭМҮТ	265	828	415	1,508/208	680	94	178,960	497	69	162	371
5	ХӨСҮТ	226	372	336	934/129	530	73	139,193	387	53	126	255
6	ХСҮТ	123	332	201	656/91	228	31	60,528	168	23	55	145
7	ГССҮТ	154	450	295	899/124	412	57	130,599	363	50	107	231
8	АӨСҮТ	40	64	68	172/24	170	23	80,255	223	31	54	78
9	СЭМҮТ	97	220	293	610/84	60	8	11,635	32	4	13	97
10	ХТС	19	84	59	162/32	90	12	709	2	0	13	45
11	ГҮТ	19	12	19	50/10	-	-	19,366	54	7	7	17
12	ЦССҮТ	16	42	31	89/18	-	-	-	-	-	-	18
13	ЭСҮТ	28	0	32	60/12	-	-	-	-	-	-	12
14	ЗӨСҮТ	28	14	75	117/23	-	-	-	-	-	-	23
15	НЭМҮТ	80	5	5	90/18	-	-	-	-	-	-	18
16	СХДЭМТ	121	143	29	293/59	182	25	537,753	1,494	206	231	290
17	СХДНЭ	28	41	37	106/21	165	23	-	-	-	23	44
18	ЧДЭМТ	98	112	47	257/51	252	33	271,316	754	104	137	188
19	Өргөө амаржих газар	115	210	162	487/97	363	50	31,767	88	12	109	206

Судалгааны мэдээлэл цуглуулах хэрэгсэл (асуумж карт):

- Амбулаторын үйлчлүүлэгч, хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн асуумж-1 бүлэг 13 хаалттай асуумж, 1 нээлттэй асуумж бүхий асуулга
- Эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамжийн асуумж -5 бүлэг, Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн асуумж-5 бүлэг 32 хаалттай асуумж, 1 нээлттэй асуумж бүхий асуулга

Мэдээ, мэдээллийг боловсруулах: Мэдээллийг SPSS-20.0 болон Excel программуудыг ашиглан статистикийн энгийн шинжилгээний аргыг ашиглан, үр дүнгийн шинжилгээ хийсэн.

Сэтгэл ханамжийн байдлыг хувиар илэрхийлэн тооцож гаргасан. Үүнд:

1. Сэтгэл ханамжийн түвшин (хувиар)
 - Эрүүл мэндийн байгууллага бүрээр

- Үзүүлэлт бүрээр
- 2. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ (“ маш сайн” “сайн”, “дунд”, “муу” “маш муу”) эзлэх хувь
 - Эрүүл мэндийн байгууллага бүрээр
 - Үзүүлэлт бүрээр

Судалгааны ажлын хүн хүчин: Судалгааг ЭМХТ-ын захирлын 2019 оны 1 дүгээр сарын 9-ны А/06 тоот тушаалаар баталсан 16 хүний бүрэлдхүүнтэй ажлын хэсэг хийж гүйцэтгэлээ.

Мэдээллийг түгээх: Сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгийн тайланг ЭМЯ-ны ХҮШДАГ-т хүргүүлэв. Судалгааны үр дүнг шийдвэр гаргагч, хэрэглэгчдэд нээлттэй мэдээлнэ.

ГУРАВ. СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

БҮЛЭГ 1. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Судалгаанд батлагдсан аргачлал, түүврийн дагуу, ЭМЯ-ны харьяа амбулаторын болон хэвтэн эмчлүүлэх тусламж, үйлчилгээ үзүүлдэг 3 төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, 8 тусгай мэргэжлийн төв, нийт 11 байгууллага, НЭМГ-ын харьяа Сонгинохайрхан, Чингэлтэй дүүргийн ЭМТ, Сонгинохайрхан дүүргийн Нэгдсэн эмнэлэг, Өргөө амаржих газар нийт 15 байгууллага хамрагдлаа.

Түүврийн дагуу 594 хэвтэн эмчлүүлэгч, 783 амбулаторын үйлчлүүлэгч хамрагдах шаардлагатай байснаас, хэвтэн эмчлүүлэгчийн түүврийн тоо 99.8%(593) хангагдаж, амбулаторын үйлчлүүлэгчийн тоо 100% (783) хангагдаж, нийт 1376 хүн судалгаанд оролцов.

Хэрэглэгчийн судалгааг 95%-ийн үнэн магадлалтай байдлыг ханган, тухайн агшинд үйлчлүүлж байгаа иргэдээс санамсаргүй энгийн аргаар, тасаг, нэгж бүрийг жигд хамруулан авлаа.

СЭМҮТ-ийн тусламж, үйлчилгээний онцлогоос хамааран, эх олонлогоор донтолт, мэдрэлийн тасгийн орны тооноос болон, амбулаторын үзлэгээс түүврийн тоог тогтоосон. ГҮТ-ийн хувьд амбулаторын үйлчилгээ үзүүлсэн тооноос түүврийн тоог тогтоосон.

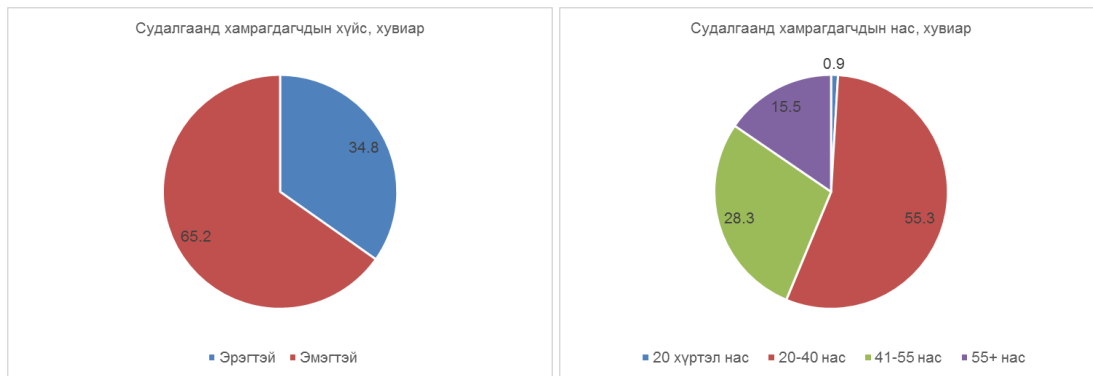
ХҮСНЭГТ 2. НИЙТ СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН ҮЙЛЧЛҮҮЛСЭН ТОО

№	Эмнэлгийн нэр	Судалгаанд хамрагдсан хүний тоо		
		Хэвтэн эмчлүүлэгч	Амбулаториор үйлчлүүлэгч	Нийт үйлчлүүлэгч
1	УНТЭ	78	116	194
2	УХТЭ	27	42	69
3	УГТЭ	60	66	126
4	ЭХЭМҮТ	94	69	163
5	ХӨСҮТ	73	53	126
6	ХСҮТ	31	23	54
7	ГССҮТ	57	50	107
8	АӨСҮТ	23	31	54
9	СЭМҮТ	7	4	11
10	ГҮТ		7	7
11	ХТС	12		12
12	СХДЭМТ	25	206	231
13	СХДНЭ	23	0	23
14	ЧДЭМТ	33	104	137
15	Өргөө амаржих газар	50	12	62
Нийт		593	783	1376

1.1 Судалгаанд оролцогчдын нас, хүйс, үйлчлүүлсэн байдал

Судалгаанд оролцогчдын 34.8% нь эрэгтэйчүүд, 65.2% нь эмэгтэйчүүд байна. Насны бүлгээр авч үзвэл 20 хүртэлх насныхан 0.9%, 20-40 насныхан 55.3%, 41-55 насныхан 28.3%, 55-аас дээш насныхан 15.5% байна.

ЗУРАГ.1



Тэдний 50.7% нь тухайн эмнэлгээр анх удаа үйлчлүүлж байгаа 49.3% нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн хүмүүс байна.

ЗУРАГ.2



Амбулаториор үйлчлүүлэгчдээс 42.8% нь, хэвтэн эмчлүүлэгчдээс 61.0% нь тухайн эмнэлгээр анх удаа үйлчлүүлсэн бол нь амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн 57.2% нь, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 39.0% нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн хүмүүс байна.

1.2 БАЙГУУЛЛАГЫН ГАДААД, ДОТООД ОРЧИН, ХҮЛЭЭГДЭЛ /ДУНДАЖ ХУВИАР/

Судалгаанд эрүүл мэндийн байгууллагын гадаад, дотоод орчин, хүлээгдлийг тухайн байгууллагын гадаад дотоод орчны тохижилт, ая тухтай байдал, тэмдэг тэмдэглэгээ, хүлээгдэл, ачаалал зэргийг хамруулсан 4 хэмжигдэхүүнээр тодорхойлсон.

1.2.1. Байгууллагын гадаад орчин

Эмнэлгийн гадаад орчны тохижилтын талаар амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн дундаж сэтгэл ханамжийн дундаж 70.4%, хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн дундаж 71.0%-тай байна.

ЗУРАГ 4.

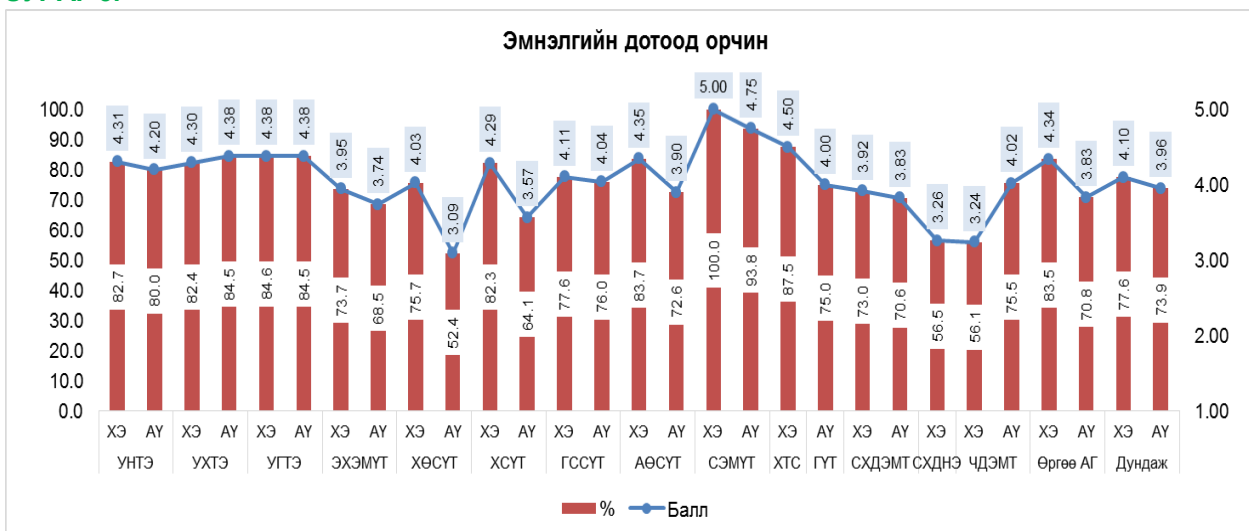


Байгууллагын гадаад орчны тохижилтоор ЧДЭМТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 48.5% буюу хамгийн бага үзүүлэлттэй, СЭМҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 96,4% буюу хамгийн өндөр үзүүлэлттэй байна.

1.2.2. Байгууллагын дотоод орчин

Эмнэлгийн дотоод орчны тохижилтын талаар дундаж сэтгэл ханамж амбулаторийн үйлчлүүлэгчид 73.9%, хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж 77.6%-тай байна.

ЗУРАГ 5.

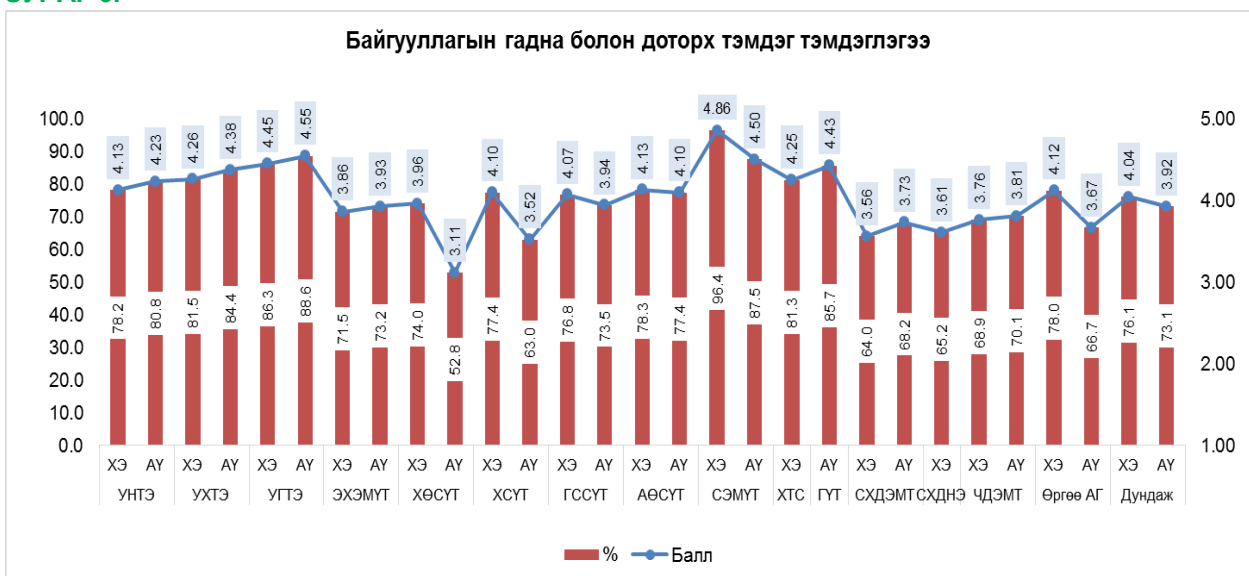


Байгууллагын дотоод орчны тохижилтоор ХӨСҮТ-ийн амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 52.4% буюу хамгийн бага үзүүлэлттэй, СЭМҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 100% буюу хамгийн өндөр үзүүлэлттэй байна.

1.2.3. Байгууллагын гадна болон доторх тэмдэг тэмдэглэгээ

Эмнэлгийн гадна болон доторх тэмдэг тэмдэглэгээний талаар амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн дундаж сэтгэл ханамж 73.1%, хэвтэн эмчлүүлэгчийн дундаж сэтгэл ханамж 76.1%-тай байна.

ЗУРАГ 6.

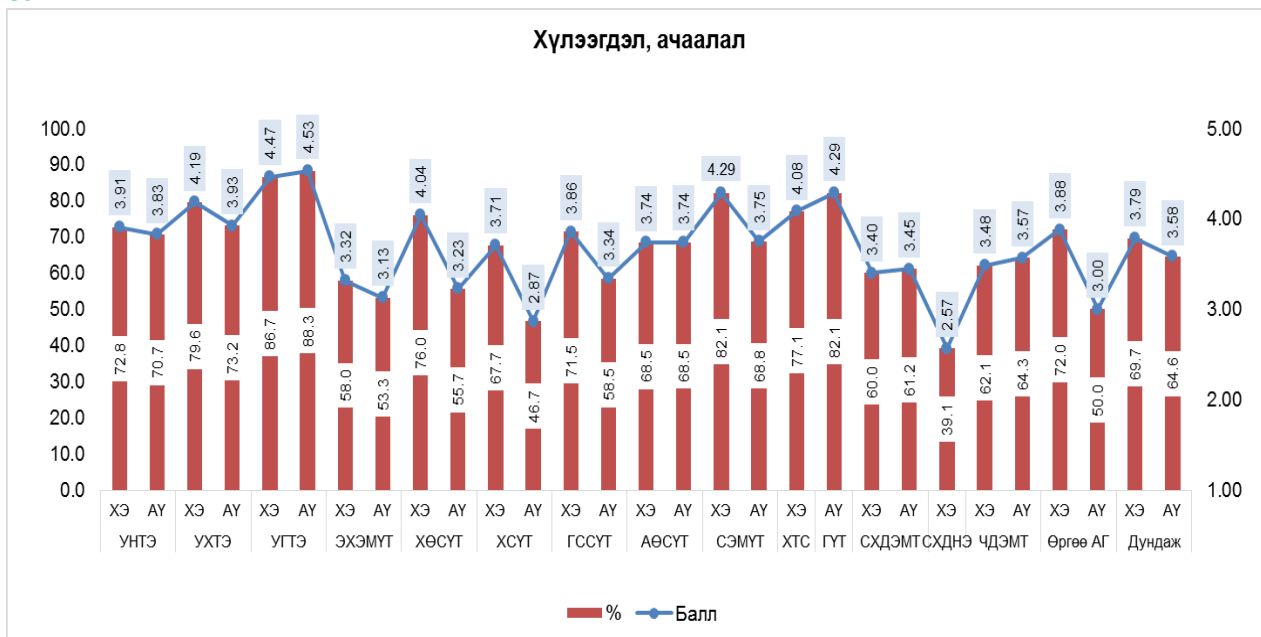


Байгууллагын гадна болон доторх тэмдэг тэмдэглэгээгээр ХӨСҮТ-ийн амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 52.4% буюу хамгийн бага үзүүлэлттэй, СЭМҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 100% буюу хамгийн өндөр үзүүлэлттэй байна.

1.2.4. Байгууллагын хүлээгдэл, ачаалал

Эмнэлгийн хүлээгдэл, ачааллын талаар амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн дундаж сэтгэл ханамж 64.6%, хэвтэн эмчлүүлэгчийн дундаж сэтгэл ханамж 69.7%-тай байна.

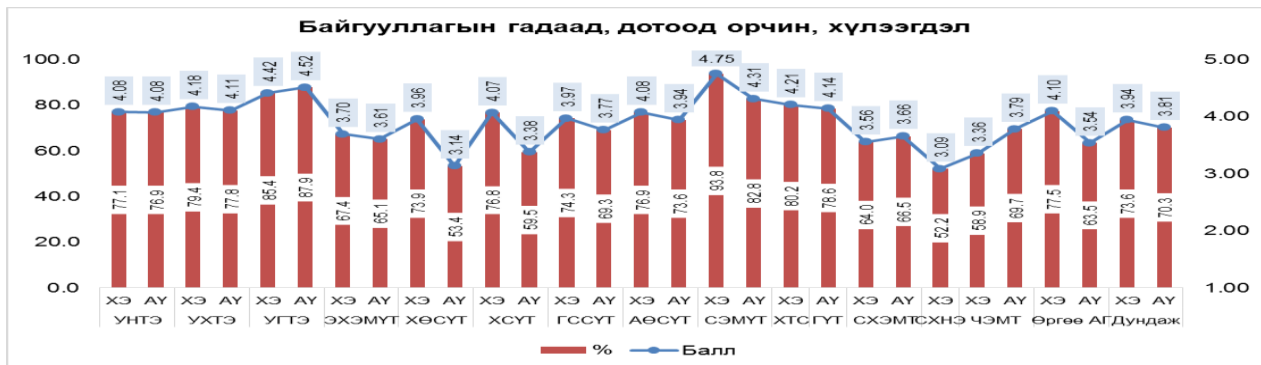
ЗУРАГ 7.



Байгууллагын хүлээгдэл, ачаалалаар СХДНЭ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 39.1% буюу хамгийн бага үзүүлэлттэй, УГТЭ-ийн амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 88.3% буюу хамгийн өндөр үзүүлэлттэй байна.

1.2. БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ

ЗУРАГ 3.



Байгууллагын гадаад, дотоод орчин, хүлээгдэл бүлгийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн дундаж сэтгэл ханамжийн түвшин 73.6%, амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн дундаж сэтгэл ханамжийн түвшин 70.3%-тай, баллаар авч үзвэл 3.81-3.94 буюу сэтгэл ханамж “сайн” байна.

Дээрхи 4 үзүүлэлтээр амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл УГТЭ-87.9%-тай сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн өндөр, ХӨСҮТ-53.4%-тай, сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн бага, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн хувьд СЭМҮТ-93.8%-тай сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр, СХДНЭ-52.2%-тай сэтгэл ханамжийн түвшин бага байна.

ХҮСНЭГТ 3. БАЙГУУЛЛАГЫН ГАДААД, ДОТООД ОРЧИН, ХҮЛЭЭГДЭЛ /БАЛЛ, ХУВИАР/

Эмнэлгийн нэр		1.1. Эмнэлгийн гадаад орчин		1.2. Эмнэлгийн дотоод орчин		1.3. Байгууллагын гадна болон доторх тэмдэг дэмдэглэгээ		1.4. Хүлээгдэл, ачаалал		Бүлгийн дундаж	
		Балл	%	Балл	%	Балл	%	Балл	%	Балл	%
УНТЭ	ХЭ	3.99	74.7	4.31	82.7	4.13	78.2	3.91	72.8	4.08	77.1
	АҮ	4.05	76.3	4.20	80.0	4.23	80.8	3.83	70.7	4.08	76.9
УХТЭ	ХЭ	3.96	74.1	4.30	82.4	4.26	81.5	4.19	79.6	4.18	79.4
	АҮ	4.07	76.8	4.38	84.5	4.38	84.4	3.93	73.2	4.11	77.8
УГТЭ	ХЭ	4.37	84.2	4.38	84.6	4.45	86.3	4.47	86.7	4.42	85.4
	АҮ	4.44	86.0	4.38	84.5	4.55	88.6	4.53	88.3	4.52	87.9
ЭХЭМҮТ	ХЭ	3.66	66.5	3.95	73.7	3.86	71.5	3.32	58.0	3.70	67.4
	АҮ	3.62	65.6	3.74	68.5	3.93	73.2	3.13	53.3	3.61	65.1
ХӨСҮТ	ХЭ	3.79	69.9	4.03	75.7	3.96	74.0	4.04	76.0	3.96	73.9
	АҮ	3.11	52.8	3.09	52.4	3.11	52.8	3.23	55.7	3.14	53.4
ХСҮТ	ХЭ	4.19	79.8	4.29	82.3	4.10	77.4	3.71	67.7	4.07	76.8
	АҮ	3.57	64.1	3.57	64.1	3.52	63.0	2.87	46.7	3.38	59.5
ГССҮТ	ХЭ	3.86	71.5	4.11	77.6	4.07	76.8	3.86	71.5	3.97	74.3
	АҮ	3.76	69.0	4.04	76.0	3.94	73.5	3.34	58.5	3.77	69.3
АӨСҮТ	ХЭ	4.09	77.2	4.35	83.7	4.13	78.3	3.74	68.5	4.08	76.9
	АҮ	4.03	75.8	3.90	72.6	4.10	77.4	3.74	68.5	3.94	73.6
СЭМҮТ	ХЭ	4.86	96.4	5.00	100.0	4.86	96.4	4.29	82.1	4.75	93.8
	АҮ	4.25	81.3	4.75	93.8	4.50	87.5	3.75	68.8	4.31	82.8
ХТС	ХЭ	4.00	75.0	4.50	87.5	4.25	81.3	4.08	77.1	4.21	80.2
ГҮТ	АҮ	3.86	71.4	4.00	75.0	4.43	85.7	4.29	82.1	4.14	78.6
СХДЭМТ	ХЭ	3.36	59.0	3.92	73.0	3.56	64.0	3.40	60.0	3.56	64.0
	АҮ	3.64	65.9	3.83	70.6	3.73	68.2	3.45	61.2	3.66	66.5
СХДНЭ	ХЭ	2.91	47.8	3.26	56.5	3.61	65.2	2.57	39.1	3.09	52.2
ЧДЭМТ	ХЭ	2.94	48.5	3.24	56.1	3.76	68.9	3.48	62.1	3.36	58.9
	АҮ	3.92	73.1	4.02	75.5	3.81	70.1	3.57	64.3	3.79	69.7
Өргөө АГ	ХЭ	4.06	76.5	4.34	83.5	4.12	78.0	3.88	72.0	4.10	77.5
	АҮ	3.67	66.7	3.83	70.8	3.67	66.7	3.00	50.0	3.54	63.5
Дундаж	ХЭ	3.84	71.0	4.10	77.6	4.04	76.1	3.79	69.7	3.94	73.6
	АҮ	3.82	70.4	3.96	73.9	3.92	73.1	3.58	64.6	3.81	70.3

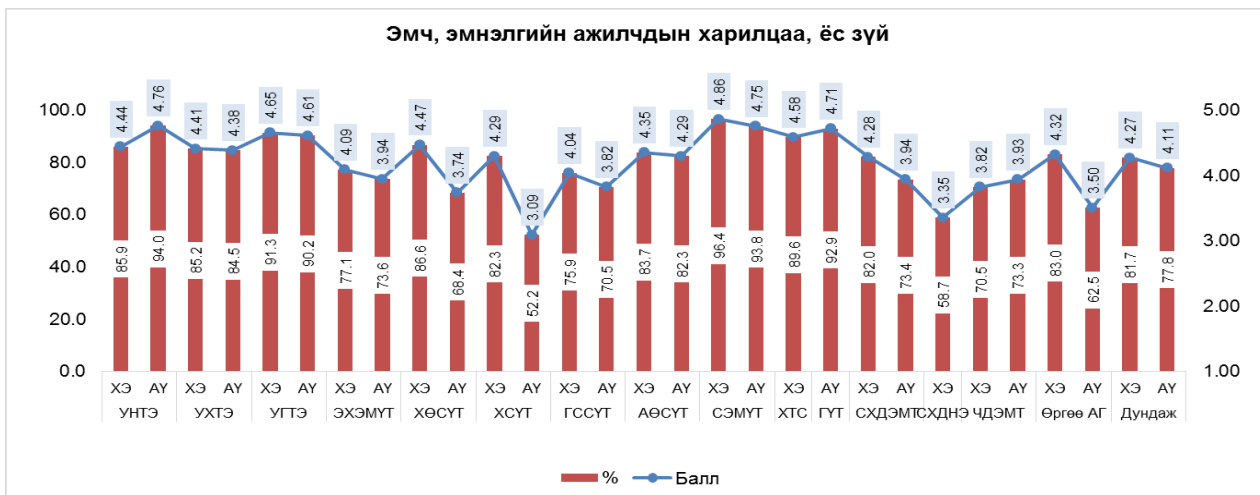
1.3. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛЧДЫН ЁС ЗҮЙ, УР ЧАДВАР

Судалгаанд эрүүл мэндийн байгууллагын эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, ур чадварыг эмч эмнэлгийн ажилчдын харилцаа, ёс зүй, хариуцлага, шударга байдал, үйлчлүүлэгчийг сонсох, зөвөлгөө өгөх чадвар зэргийг хамруулсан 4 хэмжигдэхүүнээр тодорхойлсон.

1.3.1 Эмч, эмнэлгийн ажилчдын харилцаа, ёс зүй

Эмч, эмнэлгийн ажилчдын харилцаа ёс зүйн талаар дундаж сэтгэл ханамж амбулаторийн үйлчлүүлэгчид 77.6%, хэвтэн эмчлүүлэгчийн дундаж сэтгэл ханамж 81.7% -тай байна.

ЗУРАГ 8.

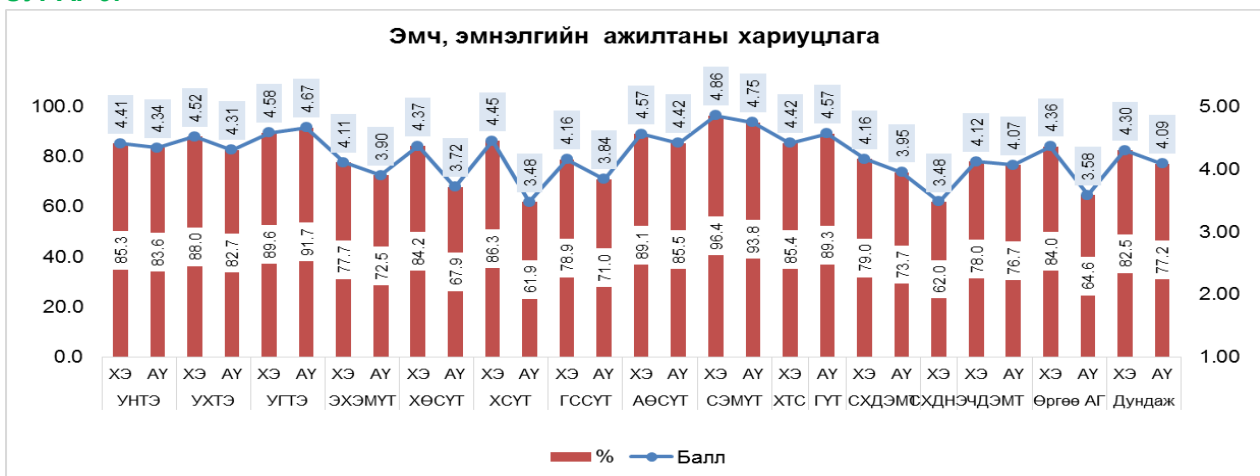


Эмч, эмнэлгийн ажилчдын харилцаа, ёс зүйн талаар ХСҮТ-ийн амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 52.2% буюу хамгийн бага үзүүлэлттэй, СЭМҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 4.86% буюу хамгийн өндөр үзүүлэлттэй байна.

1.3.2. Эмч, эмнэлгийн ажилчдын ажилдаа хариуцлагатай ханддаг байдал

Эмч, эмнэлгийн ажилчдын ажилдаа хариуцлагатай ханддаг талаар дундаж сэтгэл ханамж амбулаторийн үйлчлүүлэгчид 77.6%, хэвтэн эмчлүүлэгчийн дундаж сэтгэл ханамж 81.7% -тай байна.

ЗУРАГ 9.

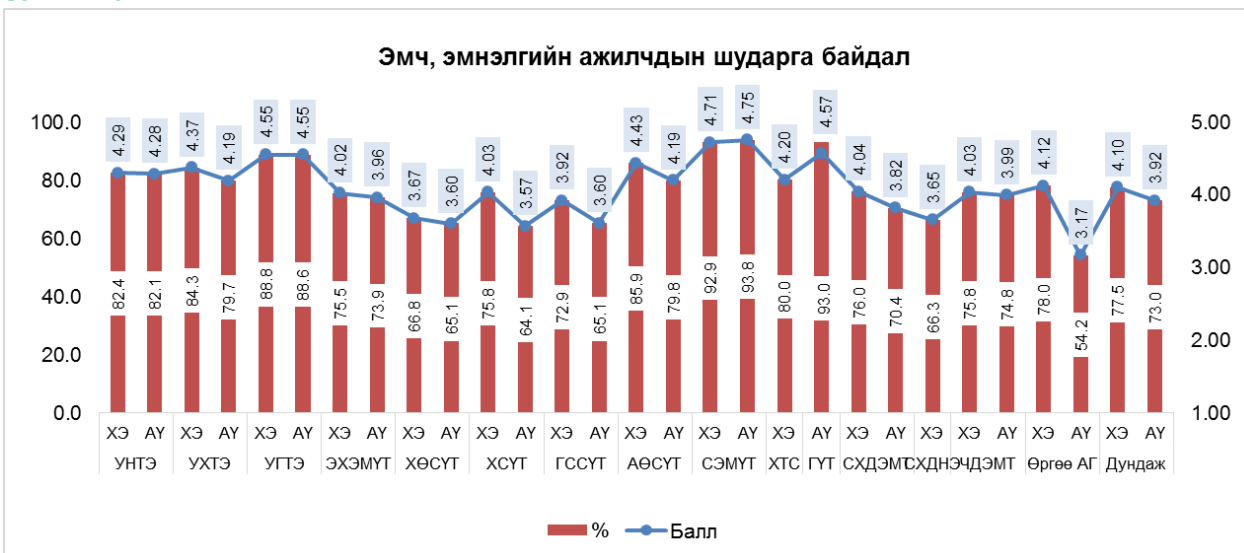


Эмч, эмнэлгийн ажилтаны хариуцлагын талаар ХСҮТ-ийн амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 61.9% буюу хамгийн бага үзүүлэлттэй, СЭМҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 96.4% буюу хамгийн өндөр үзүүлэлттэй байна.

1.3.3. Эмч, эмнэлгийн ажилчдын шударга байдал

Эмч, эмнэлгийн ажилчдын шударга байдлын талаар дундаж сэтгэл ханамж амбулаторийн үйлчлүүлэгчид 77.6%, хэвтэн эмчлүүлэгчийн дундаж сэтгэл ханамж 81.7% -тай байна.

ЗУРАГ 10.

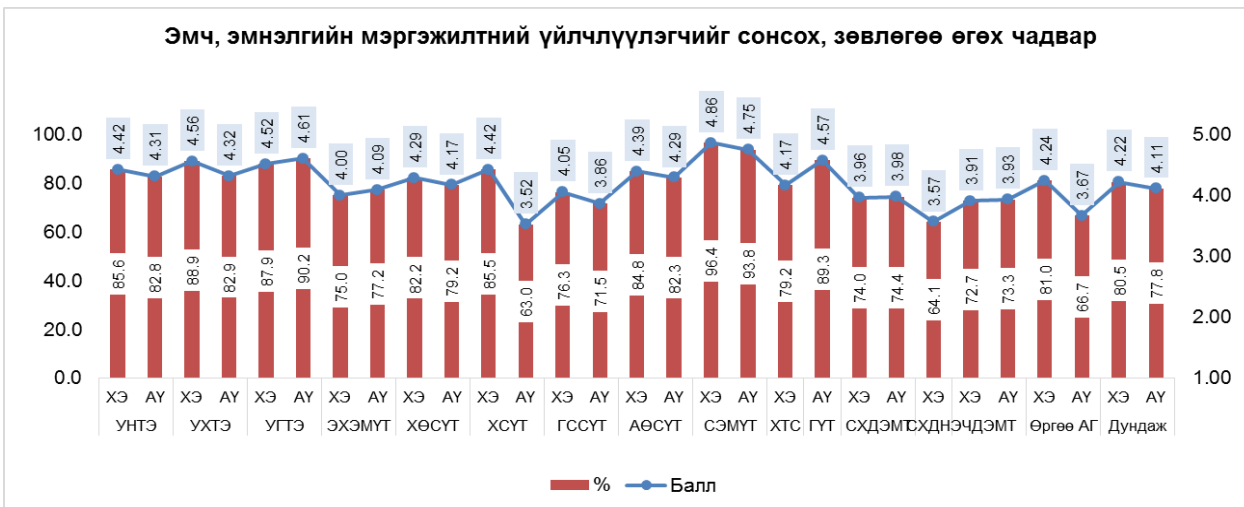


Эмч, эмнэлгийн ажилтаны хариуцлагын талаар Өргөө амаржих газрын амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 54.2% буюу хамгийн бага үзүүлэлттэй, СЭМҮТ-ийн амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 93.8% буюу хамгийн өндөр үзүүлэлттэй байна.

1.3.4. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний үйлчлүүлэгчийг сонсох, зөвөлгөө өгөх чадвар

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний үйлчлүүлэгчийг сонсох, зөвөлгөө өгөх чадвар талаар дундаж сэтгэл ханамж амбулаторийн үйлчлүүлэгчид 77.6%, хэвтэн эмчлүүлэгчийн дундаж сэтгэл ханамж 81.7%-тай байна.

ЗУРАГ 11.



Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний үйлчлүүлэгчдийг сонсох, зөвөлгөө өгөх чадварын талаар ХСҮТ-ийн амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 63% буюу хамгийн бага үзүүлэлттэй, СЭМҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 96.4% буюу хамгийн өндөр үзүүлэлттэй байна.

БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, ур чадварын талаар ерөнхий сэтгэл ханамж амбулаторийн үйлчлүүлэгчид 75.8%, хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж 80.0%-тай байна

Дээрхи 4 үзүүлэлтээр амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл СЭМҮТ-93.8%-тай сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн өндөр, ХСҮТ-58.4%-тай, сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн бага, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн хувьд сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл СЭМҮТ-95.5%-тай, сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр, Өргөө амаржих газар-62.8%-тай сэтгэл ханамжийн түвшин бага байна.

ХҮСНЭГТ 4. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛТНЫ ЁС ЗҮЙ, УР ЧАДВАР /БАЛЛ, ХУВИАР/

Эмнэлгийн нэр		1.5. Эмч, эмнэлгийн ажилчдын харилцаа, ёс зүй		1.6. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний хариуллага		1.7. Эмч, эмнэлгийн ажилчдын шудрага байдал		1.8. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний үйлчлүүлэгчийг сонсох, зөвлөгөө өгөх чадвар		Бүлгийн дундаж	
		Балл	%	Балл	%	Балл	%	Балл	%	Балл	%
УНТЭ	ХЭ	4.44	85.9	4.41	85.3	4.29	82.4	4.42	85.6	4.39	84.8
	АҮ	4.76	94.0	4.34	83.6	4.28	82.1	4.31	82.8	4.42	85.6
УХТЭ	ХЭ	4.41	85.2	4.52	88.0	4.37	84.3	4.56	88.9	4.46	86.6
	АҮ	4.38	84.5	4.31	82.7	4.19	79.7	4.32	82.9	4.15	78.7
УГТЭ	ХЭ	4.65	91.3	4.58	89.6	4.55	88.8	4.52	87.9	4.58	89.4
	АҮ	4.61	90.2	4.67	91.7	4.55	88.6	4.61	90.2	4.61	90.2
ЭХЭМҮТ	ХЭ	4.09	77.1	4.11	77.7	4.02	75.5	4.00	75.0	4.05	76.3
	АҮ	3.94	73.6	3.90	72.5	3.96	73.9	4.09	77.2	3.97	74.3
ХӨСҮТ	ХЭ	4.47	86.6	4.37	84.2	3.67	66.8	4.29	82.2	4.20	80.0
	АҮ	3.74	68.4	3.72	67.9	3.60	65.1	4.17	79.2	3.64	66.0
ХСҮТ	ХЭ	4.29	82.3	4.45	86.3	4.03	75.8	4.42	85.5	4.27	81.7
	АҮ	3.09	52.2	3.48	61.9	3.57	64.1	3.52	63.0	3.34	58.4
ГССҮТ	ХЭ	4.04	75.9	4.16	78.9	3.92	72.9	4.05	76.3	3.89	72.1
	АҮ	3.82	70.5	3.84	71.0	3.60	65.1	3.86	71.5	3.75	68.6
АӨСҮТ	ХЭ	4.35	83.7	4.57	89.1	4.43	85.9	4.39	84.8	4.43	85.9
	АҮ	4.29	82.3	4.42	85.5	4.19	79.8	4.29	82.3	4.30	82.5
СЭМҮТ	ХЭ	4.86	96.4	4.86	96.4	4.71	92.9	4.86	96.4	4.82	95.5
	АҮ	4.75	93.8	4.75	93.8	4.75	93.8	4.75	93.8	4.75	93.8
ХТС	ХЭ	4.58	89.6	4.42	85.4	4.20	80.0	4.17	79.2	4.17	79.2
ГҮТ	АҮ	4.71	92.9	4.57	89.3	4.57	93.0	4.57	89.3	4.07	76.8
СХДЭМТ	ХЭ	4.28	82.0	4.16	79.0	4.04	76.0	3.96	74.0	4.11	77.8
	АҮ	3.94	73.4	3.95	73.7	3.82	70.4	3.98	74.4	3.92	73.0
СХДНЭ	ХЭ	3.35	58.7	3.48	62.0	3.65	66.3	3.57	64.1	3.51	62.8
ЧДЭМТ	ХЭ	3.82	70.5	4.12	78.0	4.03	75.8	3.91	72.7	3.94	73.5
	АҮ	3.93	73.3	4.07	76.7	3.99	74.8	3.93	73.3	3.89	72.4
Өргөө АГ	ХЭ	4.32	83.0	4.36	84.0	4.12	78.0	4.24	81.0	4.26	81.5
	АҮ	3.50	62.5	3.58	64.6	3.17	54.2	3.67	66.7	3.48	62.0
Дундаж	ХЭ	4.27	81.7	4.30	82.5	4.10	77.5	4.22	80.5	4.20	80.0
	АҮ	4.11	77.8	4.09	77.2	3.92	73.0	4.11	77.8	4.03	75.8

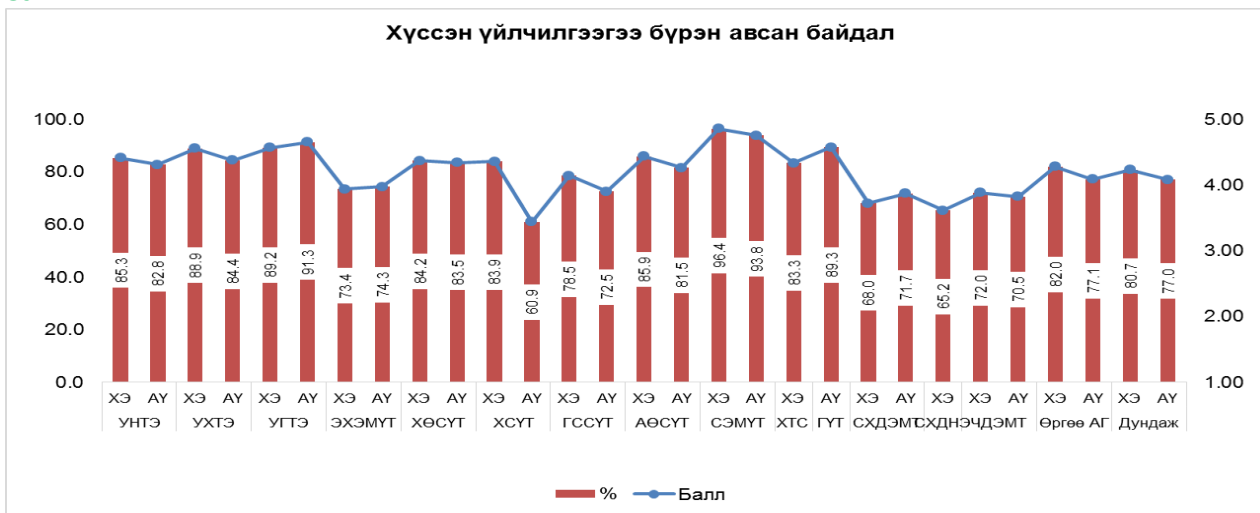
1.4. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ИЛ ТОД БАЙДАЛ

Судалгаагаар эрүүл мэндийн байгууллагаас өөрийн хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадаж байгаа байдал, үйлчилээний талаар санал гомдлоо илэрхийлэх боломжийг хамааруулсан 3 хэмжигдэхүүнээр эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, ил тод байдлыг тодорхойлсон.

1.4.1. Хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авсан байдал

Эрүүл мэндийн байгууллагаас хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадаж байгаа байдлын талаар амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн дундаж түвшин 77.0%-тай, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн дундаж түвшин 80.7%-тай, хэвтэн эмчлүүлэгчид амбулаторийн үйлчлүүлэгчдээс 3.7-иар сэтгэл ханамжийн өндөр, сайн үнэлгээтэй байна.

ЗУРАГ 12.

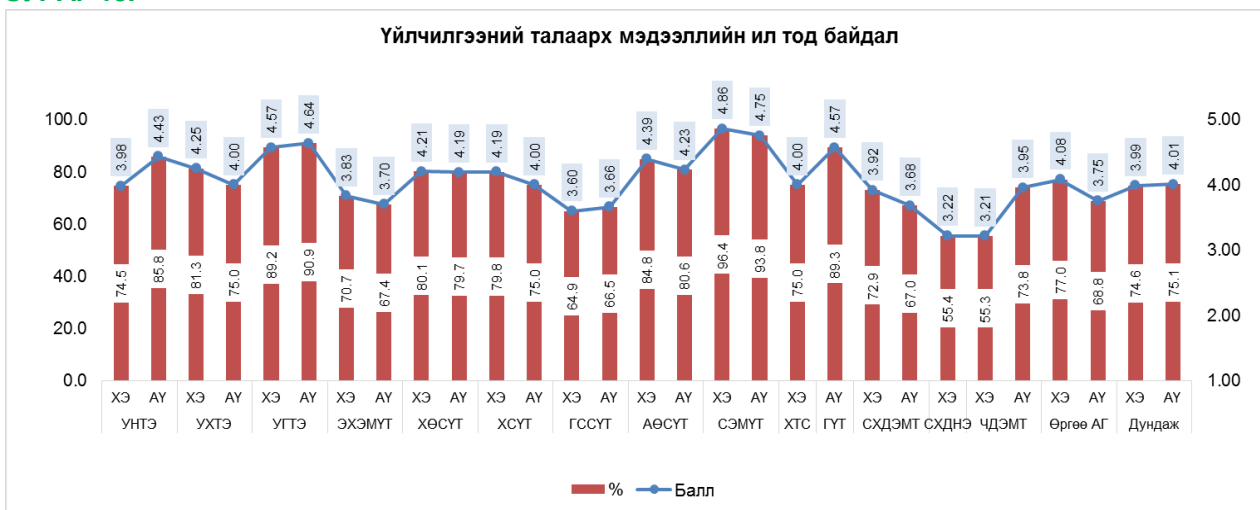


Эрүүл мэндийн байгууллагаас хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадаж байгаа байдлын талаар ХСҮТ-ийн амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 60.9% буюу хамгийн бага үзүүлэлттэй, СЭМҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 96.4% буюу хамгийн өндөр үзүүлэлттэй байна.

1.4.2. Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн ил тод байдал

Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн ил тод байдлын талаар амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 75.1%-тай, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 74.6%-тай байна. Хэвтэн эмчлүүлэгчид амбулаторийн үйлчлүүлэгчдээс 0,5%-иар сэтгэл ханамж өндөр, сайн үнэлгээтэй байна.

ЗУРАГ 13.

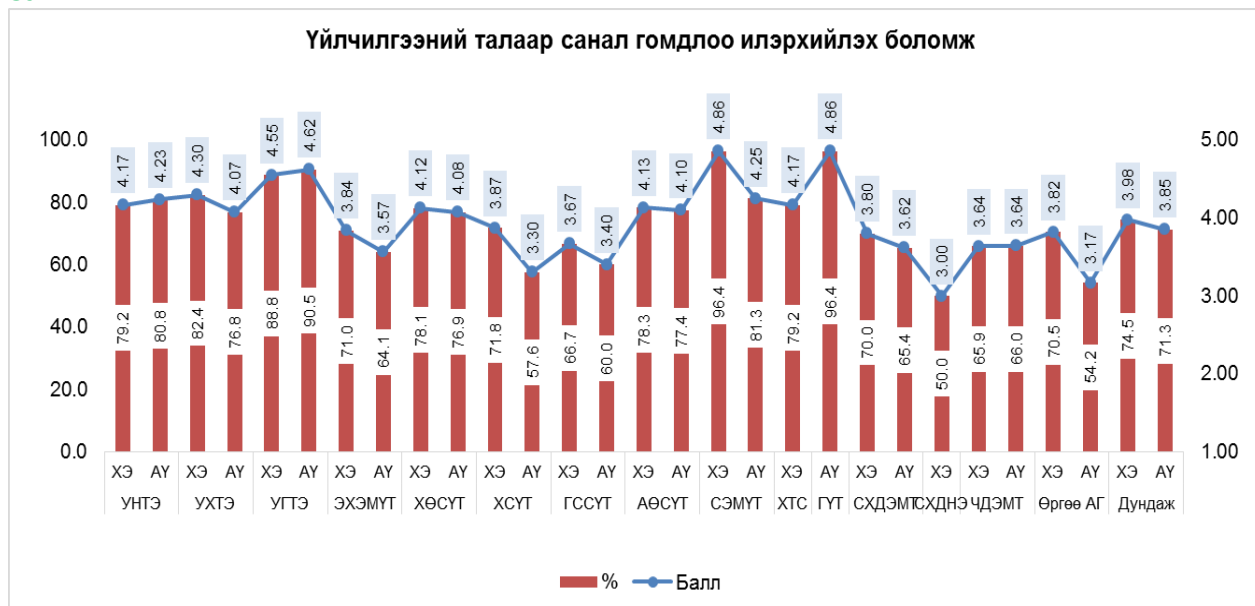


Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн ил тод байдлын талаар ЧДЭМТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 55.3% буюу хамгийн бага үзүүлэлттэй, СЭМҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 93.8% буюу хамгийн өндөр үзүүлэлттэй байна.

1.4.3. Үйлчилгээний талаар санал гомдлоо илэрхийлэх боломж

Судалгаагаар үйлчлүүлэгчдийн эмнэлгийн үйлчилгээний талаар санал гомдлоо илэрхийлэх боломжийн талаар амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн дундаж түвшин 71.3%, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн дундаж түвшин 74.5%-тай байна. Хэвтэн эмчлүүлэгчид нь амбулаторийн үйлчлүүлэгчдээс 3.2%-иар өндөр байна.

ЗУРАГ 14.



Үйлчилгээний талаар санал гомдлоо илэрхийлэх боломжийн талаар СХДНЭ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 50.0% буюу хамгийн бага үзүүлэлттэй, ГҮТ-ийн амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 96.4% буюу хамгийн өндөр үзүүлэлттэй байна.

БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ

Бүлгийн дундаж сэтгэл ханамж амбулаториор үйлчлүүлэгчид-74.1% буюу 3.96 баллтай, хэвтэн эмчлүүлэгчид-74.2%-тай буюу 3.97 баллтай байна.

Дээрхи 3 үзүүлэлтээр амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл ГҮТ-91.7%-тай сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн өндөр, ХСҮТ-64.5%-тай сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн бага хэвтэн эмчлүүлэгчдийн хувьд СЭМҮТ-96.4%-тай сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр, СХДНЭ-56.9%-тай сэтгэл ханамжийн түвшин бага байна.

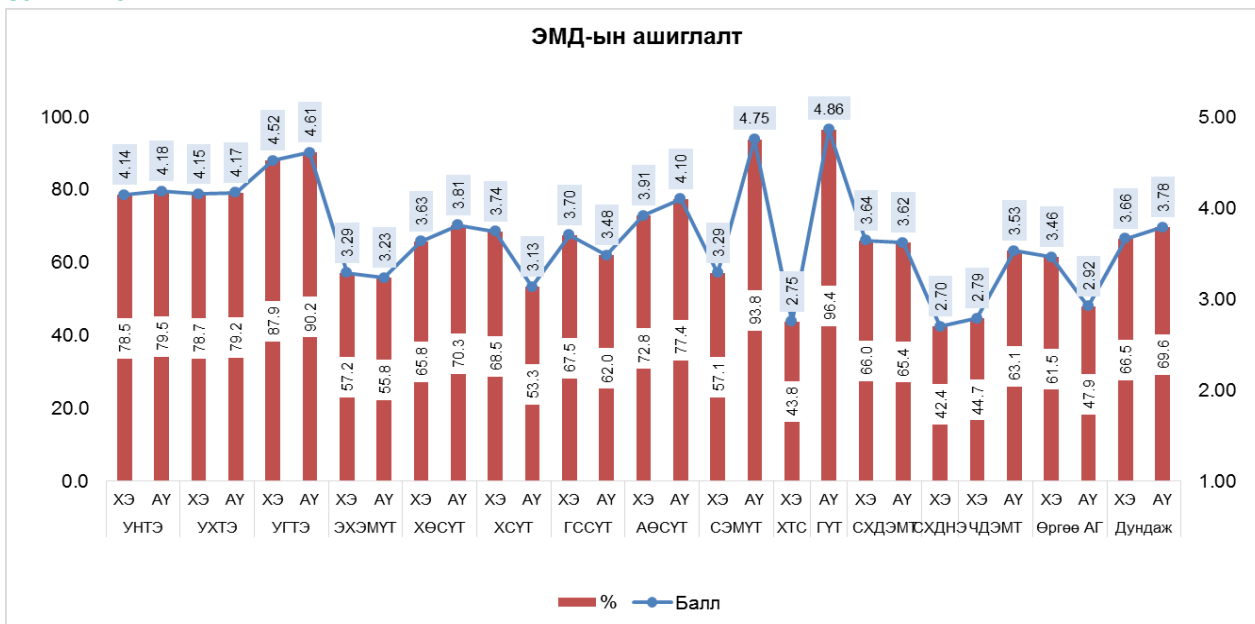
ХҮСНЭГТ 5. ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН БАЙГУУЛЛАГААС ХҮССЭН ҮЙЛЧИЛГЭЭГЭЭ БҮРЭН АВЧ ЧАДСАН ЭСЭХ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААРХ МЭДЭЭЛЛИЙН ХАНГАЛТТАЙ, ИЛ ТОД БАЙДАЛ, САНАЛ ГОМДЛОО ИЛЭРХИЙЛЭХ БОЛОМЖ /БАЛЛ, ХУВИАР/

Эмнэлгийн нэр		1.9. Хүссэн үйлчилгээг бүрэн авсан байдал		1.10. Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн ил тод байдал		1.11. Үйлчилгээний талаар санал гомдлоо илэрхийлэх боломж		Бүлгийн дундаж	
		Балл	%	Балл	%	Балл	%	Балл	%
УНТЭ	ХЭ	4.41	85.3	3.98	74.5	4.17	79.2	3.66	66.5
	АҮ	4.31	82.8	4.43	85.8	4.23	80.8	4.32	83.1
УХТЭ	ХЭ	4.56	88.9	4.25	81.3	4.30	82.4	3.79	69.8
	АҮ	4.38	84.4	4.00	75.0	4.07	76.8	4.08	77.0
УГТЭ	ХЭ	4.57	89.2	4.57	89.2	4.55	88.8	4.56	89.0
	АҮ	4.65	91.3	4.64	90.9	4.62	90.5	4.64	90.9
ЭХЭМҮТ	ХЭ	3.94	73.4	3.83	70.7	3.84	71.0	3.87	71.7
	АҮ	3.97	74.3	3.70	67.4	3.57	64.1	3.74	68.6
ХӨСҮТ	ХЭ	4.37	84.2	4.21	80.1	4.12	78.1	4.23	80.8
	АҮ	4.34	83.5	4.19	79.7	4.08	76.9	4.20	80.0
ХСҮТ	ХЭ	4.35	83.9	4.19	79.8	3.87	71.8	4.14	78.5
	АҮ	3.43	60.9	4.00	75.0	3.30	57.6	3.58	64.5
ГССҮТ	ХЭ	4.14	78.5	3.60	64.9	3.67	66.7	3.80	70.0
	АҮ	3.90	72.5	3.66	66.5	3.40	60.0	3.65	66.3
АӨСҮТ	ХЭ	4.43	85.9	4.39	84.8	4.13	78.3	4.32	83.0
	АҮ	4.26	81.5	4.23	80.6	4.10	77.4	4.19	79.8
СЭМҮТ	ХЭ	4.86	96.4	4.86	96.4	4.86	96.4	4.86	96.4
	АҮ	4.75	93.8	4.75	93.8	4.25	81.3	4.58	89.6
ХТС	ХЭ	4.33	83.3	4.00	75.0	4.17	79.2	4.17	79.2
ГҮТ	АҮ	4.57	89.3	4.57	89.3	4.86	96.4	4.67	91.7
СХДЭМТ	ХЭ	3.72	68.0	3.92	72.9	3.80	70.0	3.76	69.0
	АҮ	3.87	71.7	3.68	67.0	3.62	65.4	3.72	67.9
СХДНЭ	ХЭ	3.61	65.2	3.22	55.4	3.00	50.0	3.28	56.9
ЧДЭМТ	ХЭ	3.88	72.0	3.21	55.3	3.64	65.9	3.58	64.4
	АҮ	3.82	70.5	3.95	73.8	3.64	66.0	3.72	68.0
Өргөө АГ	ХЭ	4.28	82.0	4.08	77.0	3.82	70.5	4.06	76.5
	АҮ	4.08	77.1	3.75	68.8	3.17	54.2	3.67	66.7
Дундаж	ХЭ	4.23	80.7	3.99	74.6	3.98	74.5	3.97	74.2
	АҮ	4.08	77.0	4.01	75.1	3.85	71.3	3.96	74.1

1.5. ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ДААТГАЛЫН АШИГЛАЛТ

Эрүүл мэндийн даатгалын ашиглалтын талаар амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн дундаж түвшин 69.6%, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн дундаж түвшин 66.5%-тай байна. Амбулаторийн үйлчлүүлэгчид нь хэвтэн эмчлүүлэгчдээс 3.1%-иар өндөр байна.

ЗУРАГ 15.



БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ

Эрүүл мэндийн даатгалын ашиглалтын байдлын талаарх амбулаторийн сэтгэл ханамж 69.6%, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 66.5%-тай буюу 3.66-3.78 баллтай үнэлэгдсэн байна.

Амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл ГҮТ-96.4%-тай сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн өндөр, Өргөө амаржих газар-47.9%-тай, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн хувьд УГТЭ-87.9%-тай сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр, СХДНЭ-42.4%-тай сэтгэл ханамжийн түвшин бага байна.

Үйлчлүүлэгчид эрүүл мэндийн даатгал ашиглалтын талаар сэтгэл ханамж дунджаар 68.0%-тай байгаа нь үйлчлүүлэгчдийн эрүүл мэндийн даатгалын талаарх мэдлэг мэдээлэл дутуу байгааг харуулж байна.

1.6. ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Судалгаанд эрүүл мэндийн байгууллагын үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг тухайн байгууллагын үйл ажиллагааны танилцуулга, гадаад дотоод орчны тав тухтай байдал, тохижилт, хүлээгдэл, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, ур чадвар, тусламж үйлчилгээний чанар, ил тод байдал зэрэг 4 бүлэг бүхий 13 хэмжигдэхүүнээр тодорхойлсон.

ХҮСНЭГТ 6. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ /ХУВЬ, БАЛЛААР/

Эмнэлгийн нэр		Нэг. Байгууллагын гадаад, дотоод орчин, хүлээгдэл		Хоёр. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, ур чадвар		Гурав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, ил тод байдал		Дөрөв. ЭМД		Дундаж	
		Балл	%	Балл	%	Балл	%	Балл	%	Балл	%
УНТЭ	ХЭ	4.08	77.1	4.39	84.8	3.66	66.5	4.14	78.5	4.08	77.1
	АҮ	4.08	76.9	4.42	85.6	4.32	83.1	4.18	79.5	4.26	81.6
УХТЭ	ХЭ	4.18	79.4	4.46	86.6	3.79	69.8	4.15	78.7	4.17	79.3
	АҮ	4.11	77.8	4.15	78.7	4.08	77.0	4.17	79.2	4.12	78.0
УГТЭ	ХЭ	4.42	85.4	4.58	89.4	4.56	89.0	4.52	87.9	4.51	87.8
	АҮ	4.52	87.9	4.61	90.2	4.64	90.9	4.61	90.2	4.58	89.6
ЭХЭМҮТ	ХЭ	3.70	67.4	4.05	76.3	3.87	71.7	3.29	57.2	3.82	70.6
	АҮ	3.61	65.1	3.97	74.3	3.74	68.6	3.23	55.8	3.73	68.3
ХӨСҮТ	ХЭ	3.96	73.9	4.20	80.0	4.23	80.8	3.63	65.8	4.08	77.0
	АҮ	3.14	53.4	3.64	66.0	4.20	80.0	3.81	70.3	3.63	65.7
ХСҮТ	ХЭ	4.07	76.8	4.27	81.7	4.14	78.5	3.74	68.5	4.13	78.2
	АҮ	3.38	59.5	3.34	58.4	3.58	64.5	3.13	53.3	3.39	59.9
ГССҮТ	ХЭ	3.97	74.3	3.89	72.1	3.80	70.0	3.70	67.5	3.88	72.0
	АҮ	3.77	69.3	3.75	68.6	3.65	66.3	3.48	62.0	3.71	67.7
АӨСҮТ	ХЭ	4.08	76.9	4.43	85.9	4.32	83.0	3.91	72.8	4.24	81.1
	АҮ	3.94	73.6	4.30	82.5	4.19	79.8	4.10	77.4	4.14	78.4
СЭМҮТ	ХЭ	4.75	93.8	4.82	95.5	4.86	96.4	3.29	57.1	4.68	92.0
	АҮ	4.31	82.8	4.75	93.8	4.58	89.6	4.75	93.8	4.56	89.1
ХТС	ХЭ	4.21	80.2	4.17	79.2	4.17	79.2	2.75	43.8	4.06	76.6
ГҮТ	АҮ	4.14	78.6	4.07	76.8	4.67	91.7	4.86	96.4	4.31	82.7
СХЭМТ	ХЭ	3.56	64.0	4.11	77.8	3.76	69.0	3.64	66.0	3.80	70.0
	АҮ	3.66	66.5	3.92	73.0	3.72	67.9	3.62	65.4	3.76	68.9
СХНЭ	ХЭ	3.09	52.2	3.51	62.8	3.28	56.9	2.70	42.4	3.24	56.1
	АҮ	3.36	58.9	3.94	73.5	3.58	64.4	2.79	44.7	3.56	64.0
ЧЭМТ	ХЭ	3.79	69.7	3.89	72.4	3.72	68.0	3.53	63.1	3.77	69.3
	АҮ	4.10	77.5	4.26	81.5	4.06	76.5	3.46	61.5	4.09	77.3
Өргөө АГ	ХЭ	3.54	63.5	3.48	62.0	3.67	66.7	2.92	47.9	3.50	62.5
	АҮ	3.94	73.6	4.20	80.0	3.97	74.2	3.66	66.5	4.01	75.3
Дундаж	ХЭ	3.81	70.3	4.03	75.8	3.96	74.1	3.78	69.6	3.92	73.0
	АҮ	3.81	70.3	4.03	75.8	3.96	74.1	3.78	69.6	3.92	73.0

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг 4 бүлгээр дүгнэж үзэхэд:

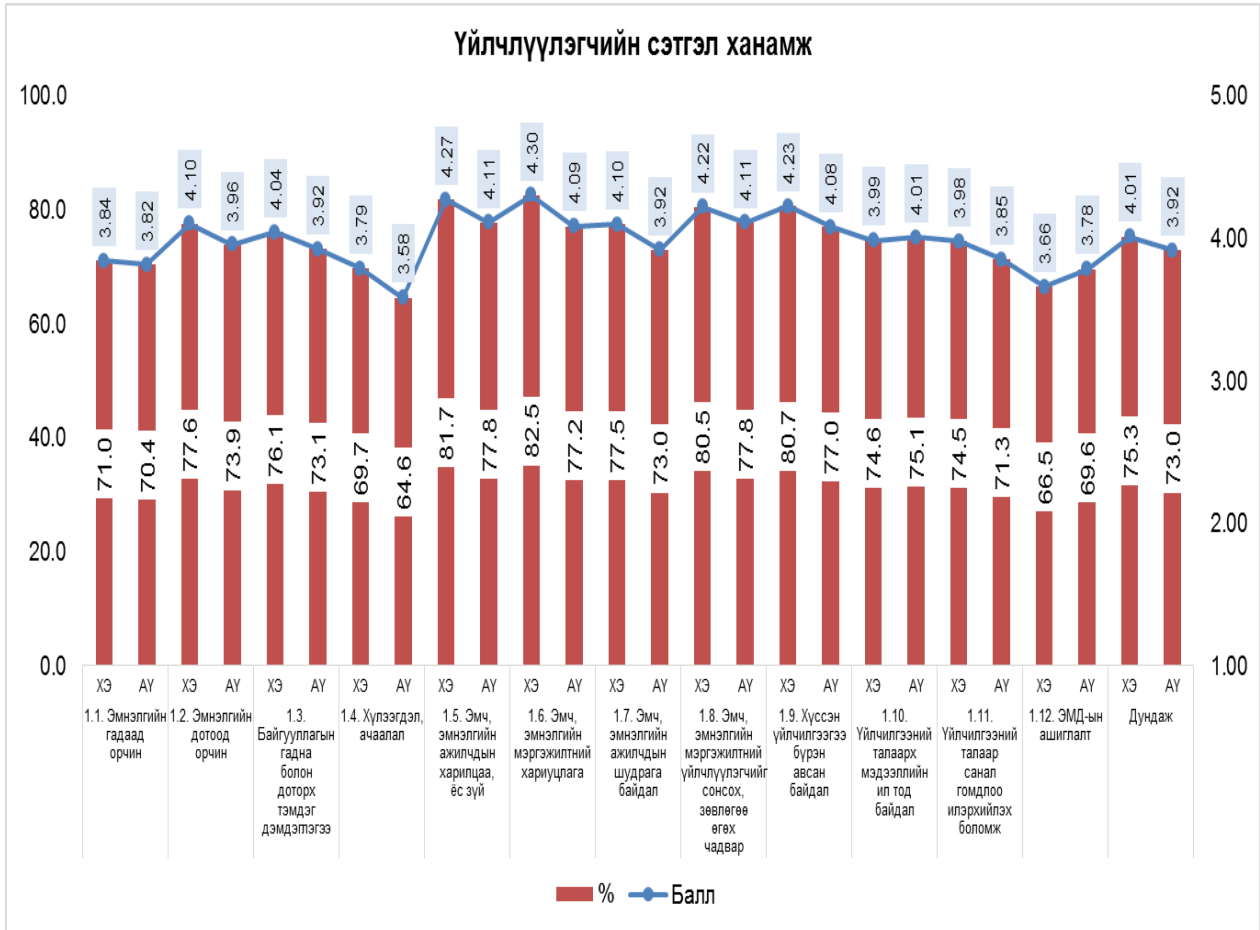
Байгууллагын гадаад, дотоод орчин, хүлээгдэлд амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн 70.3% нь, хэвтэн эмчлүүлэгчийн 73.6% нь

Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, ур чадварт амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн 75.8% нь, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 80% нь

Тусламж үйлчилгээний чанар, ил тод байдалд амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн 74.1% нь, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 74.2% нь

ЭМД ашиглалтын байдалд амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн 69.6% нь, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 66.5% нь сэтгэлд ханамжтай үнэлсэн байна.

ЗУРАГ 16.



Амбулатори болон хэвтэн эмчлүүлэгчдээс авсан асуумжаас Эмч эмнэлгийн мэргэжилтний ажилдаа харилцаатай ханддаг байдал, эмч эмнэлгийн ажилчдын харилцаа ёс зүй гэсэн асуумжид хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай, хүлээгдэл, ачаалал хир их байсан, ЭМД-аа бүрэн ашигладаг байдал гэсэн асуумжид хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна.

Судалгаанд хамрагдсан 593 хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий дундаж түвшин 75.3%, 783 амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн 73%-тай хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж, амбулаторийн үйлчлүүлэгчдээс өндөр байна.

Амбулатори болон хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг байгууллагаар авч үзвэл СЭМҮТ-90,5%, УГТЭ-88,7%-тай хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай, СХНЭ-56,1%, ЧДЭМТ-66,6%-тай сэтгэл ханамж дунджаас доогуур байна.

БҮЛЭГ 2. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛТНЫ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Судалгаанд батлагдсан аргачлал, түүврийн дагуу, ЭМЯ-ны харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг 3, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ үзүүлдэг 12, Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын харьяа 4 байгуулага нийт 19 байгууллагын 1366 эмч, эмнэлгийн ажилтан хамрагдав.

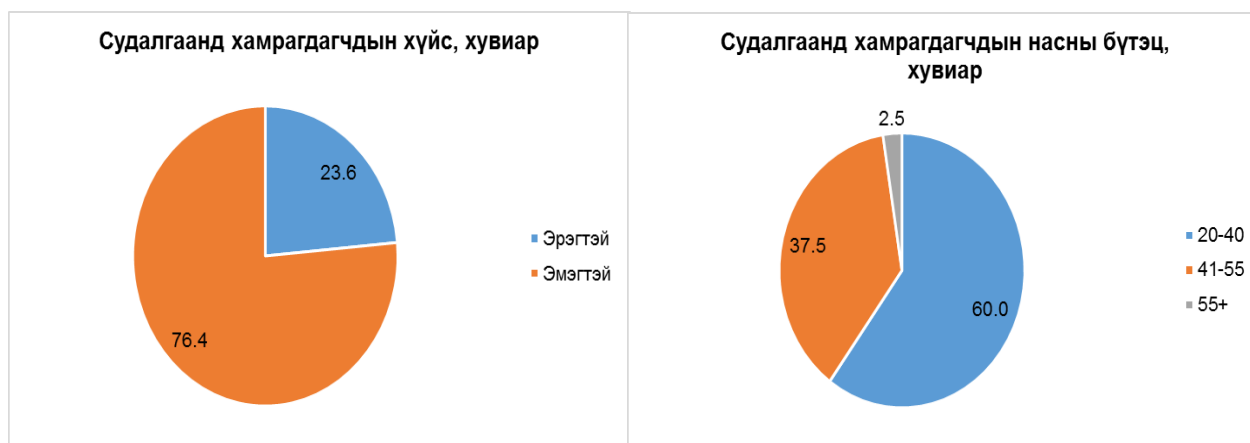
ХҮСНЭГТ 8. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛТНУУДААС АВАХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ХАМРАГДАЛТ

№	Эмнэлгийн нэр	Судалгаанд хамрагдсан хүний тоо
1	УНТЭ	151
2	УХТЭ	76
3	УГТЭ	138
4	ЭХЭМҮТ	208
5	ХӨСҮТ	129
6	ХСҮТ	91
7	ГССҮТ	124
8	АӨСҮТ	24
9	СЭМҮТ	84
10	ХТС	32
11	ГҮТ	10
12	ЦССҮТ	18
13	УСҮТ	12
14	ЗӨСҮТ	23
15	НЭМҮТ	18
16	СХДЭМТ	59
17	СХДНЭ	21
18	ЧДЭМТ	51
19	Өргөө амаржих газар	97
	Нийт	1366

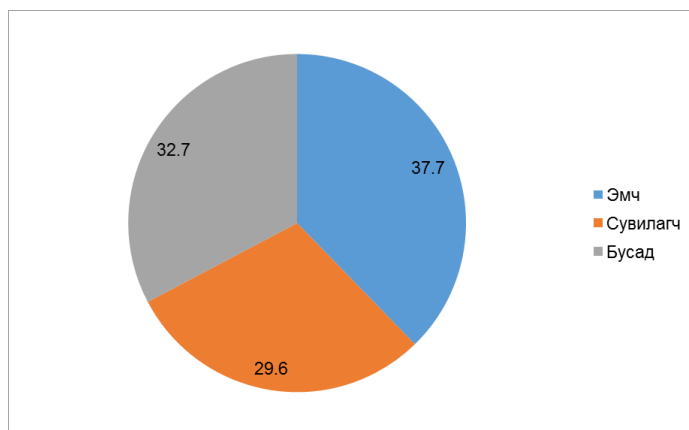
2.1. СУДАЛГААНД ОРОЛЦСОН ЭМЧ АЖИЛЧДЫН НАС, ХҮЙС, ҮЙЛЧЛҮҮЛСЭН БАЙДАЛ

Судалгаанд оролцогчдын 23.6% нь эрэгтэйчүүд, 76.4% нь эмэгтэйчүүд байна. Насны бүлгээр авч үзвэл 20-40 насныхан 60%, 41-55 насныхан 37.5%, 55-аас дээш насныхан 2.5% байна.

Зураг 12.



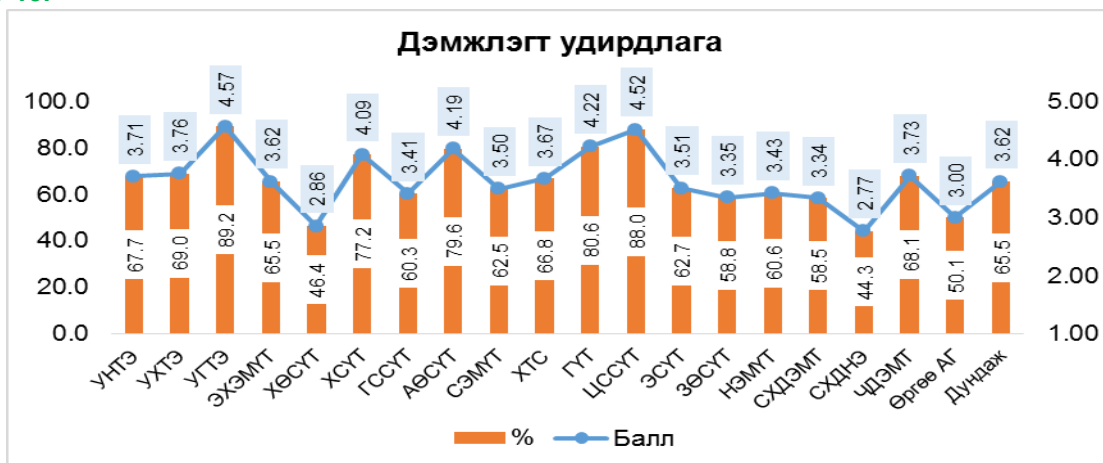
Албан тушаалаар нь авч үзвэл 37.7% нь эмч, 29.6% нь сувилагч, 32.7% нь бусад ажилчид хамрагдсан байна.



2.2 ДЭМЖЛЭГТ УДИРДЛАГА

Дэмжлэгт удирдлагын талаар шийдвэр гаргалтанд хамт олны оролцоо, шагнал урамшууллын тогтолцооны ил тод, шударга байдал, санхүүгийн ил тод байдал, хүний нөөц гадаад, дотоод сургалтын ил тод байдал, ажлыг нэмэгдэл хөлс олголт, мөнгөн бус тусламж, нийгмийн баталгааг хангахад дэмжлэг үзүүлэлт, ажлыг гүйцэтгэлийн үнэлгээний шударга зарчим, ажиллагсдын эрүүл мэндийг сэргийлэх, дэмжих үйл ажиллагаа, санал, гомдол илэрхийлэх боломж, нээлттэй байдлын талаар 9 хэмжигдэхүүнээр тодорхойлсон.

Зураг 13.



Дэмжлэгт удирдлага бүлгийн дундаж оноо:

- Шийдвэр гаргалтанд хамт олны оролцоо-62,5%
- Шагнал урамшууллын тогтолцооны ил тод шударга байдал -67,7
- Санхүүгийн ил тод байдал –65,9
- Хүний нөөцийн гадаад дотоод сургалтын ил тод байдал-63,2
- Ажлын нэмэгдэл хөлс олголт-65,2
- Мөнгөн бус тусламж, нийгмийн баталгааг хангахад дэмжлэг үзүүлдэг байдал 65,3
- Ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээний шударга зарчим-63,8
- Ажиллагсдын эрүүл мэндийг дэмжих үйл ажиллагаа -66,1
- Санал гомдол илэрхийлэх боломж нээлттэй байдал -70,1

Дээрх 9 үзүүлэлтээр эмч эмнэлгийн ажилчидын өөрийн байгууллагын дэмжлэгт удирдлагын талаар үнэлснийг нэгтгэн дүгнэж үзэхэд дунджаар 65,4 % буюу 3,62 баллтай байна.

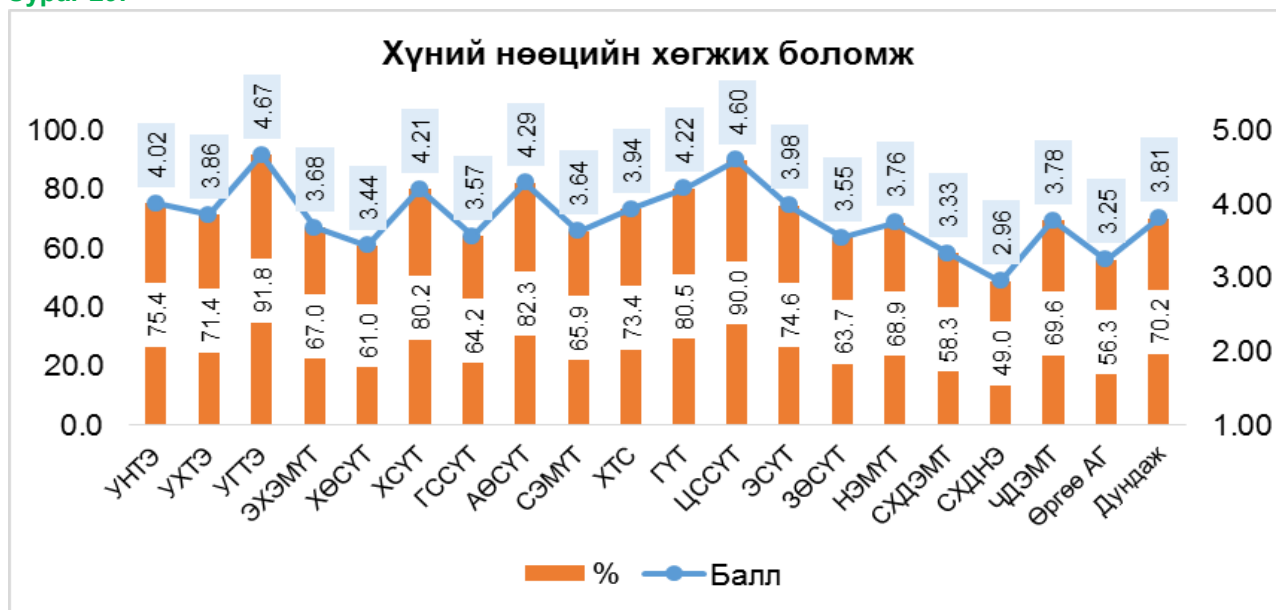
Дэмжлэгт удирдлага бүлэгт УГТЭ 89,2 %, ЦССҮТ 88% -ын сэтгэл ханамжтай буюу хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байгаа бол СХДНЭ 44,3%, ХӨСҮТ 46,4%-ын буюу хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна.

Эмч, эмнэлгийн ажилчид дэмжлэгт удирдлага бүлгийн шийдвэр гаргалтанд хамт олны оролцоо /УНТЭ 24,5% /, санхүүгийн ил тод байдал / ХӨСҮТ 39,1%/, мөнгөн бус тусламж, нийгмийн баталгааг хангахад дэмжлэг / Өргөө амаржих газар 36,9%/ гэсэн үзүүлэлтүүдэд хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна.

2.3. ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ХӨГЖИХ БОЛОМЖ

Хүний нөөцийн хөгжих боломжийн талаар мэдлэг, мэргэшлээ дээшлүүлэх боломж, мэргэжлийн болон эрдмийн зэрэг хамгаалах боломж, шинэ санаа, дэвшилтэт арга нэвтрүүлэх боломж, эрдэм шинжилгээ, судалгааны ажил хийх, үр дүнг ашиглах боломж, эмнэлгийн мэргэжилтэний төгсөлтийн дараах сургалт, тасралтгүй сургалтын үйл ажиллагааны талаар 5 хэмжигдхүүнээр тодорхойлсон.

Зураг 29.



Хүний нөөцийн хөгжих боломж бүлгийн дундаж оноо:

- Мэдлэг мэргэжлээ дээшлүүлэх боломж -66,7
- Мэргэжлийн болон эрдмийн зэрэг хамгаалах боломж -69,4
- Шинэ санаа, дэвшилтэт арга, аргачлал нэвтрүүлэх боломж-71,6
- Эрдэм шинжилгээ судалгааны ажил хийх, үр дүнг ашиглах боломж-71,7
- Эмнэлгийн мэргэжилтний төгсөлтийн дараах сургалт, тасралтгүй сургалтын үйл ажиллагаа-71,7

Дээрх 5 үзүүлэлтээр эмч эмнэлгийн ажилчидын өөрийн байгууллагын хүний нөөцийн хөгжих боломж талаар үнэлснийг нэгтгэн дүгнэж үзэхэд дунджаар 70,2 % буюу 3.81 баллтай байна.

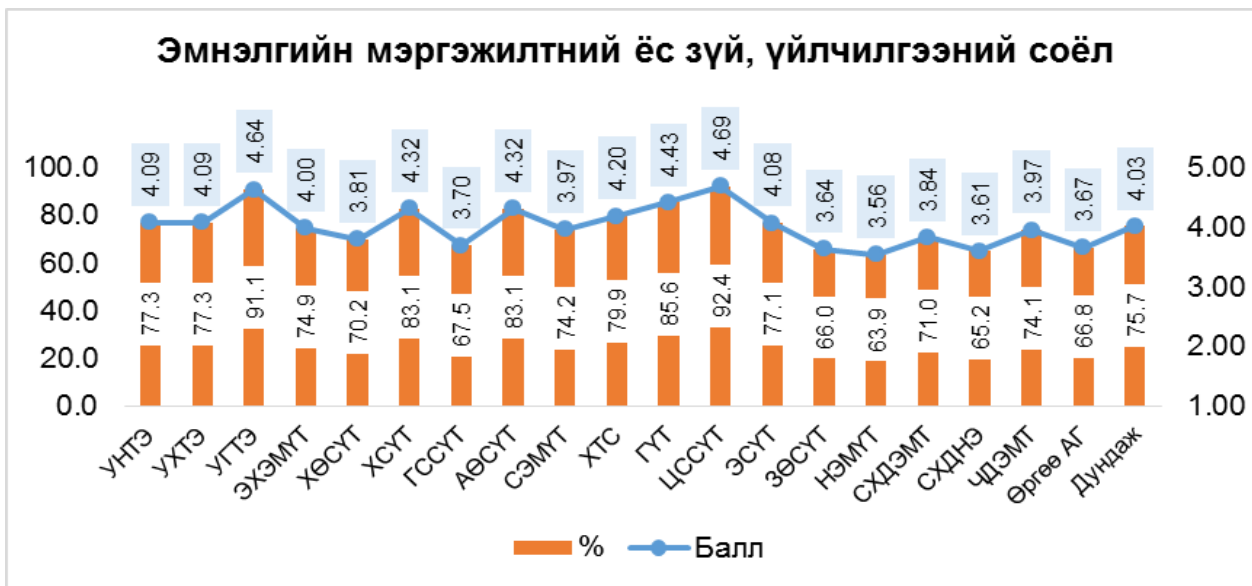
Хүний нөөцийг хөгжих боломжийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл УГТЭ-91,8%, ЦССҮТ-90%, АӨСҮТ-82.3% буюу эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр байгаа бол СХДНЭ - 49%, СХДЭМТ-58.3%, Өргөө амаржих газар 56,3%-тай бусад эмнэлгүүдээс доогуур байгаа нь харагдаж байна.

Эмч, эмнэлгийн ажилчид хүний нөөцийн хөгжих боломж бүлгийн мэдлэг мэргэжлээ дээшлүүлэх боломж /СХДНЭ 48,8%/, эмнэлгийн мэргэжилтний төгсөлтийн дараах сургалт, тасралтгүй сургалтын үйл ажиллагаа /СХДНЭ 42,2%/ гэсэн үзүүлэлтэнд хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна.

2.4. ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ

Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлын талаар эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний шударга байдал (танил тал харах, эм тариа санал болгохгэх мэт) хувцаслалт, энгэрийн тэмдэг, хувийн

соёл, эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн хоорондын эелдэг таатай харилцаа ажилтануудын цаг баримтлах ашиглах байдал гэсэн 4 хэмжигдхүүнээр тодорхойлсон.



БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ

Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл бүлгийн дундаж оноо:

- Эмч эмнэлгийн мэргэжилтний шударга байдал /танил тал харах, эм тариа санал болгох-74,4
- Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны хувцаслалт, энгэрийн тэмдэг, хувийн соёл-74,6
- Эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн хоорондын эелдэг таатай харилцаа-78
- Ажилтануудын цаг баримтлах, ашиглах байдал -75,7

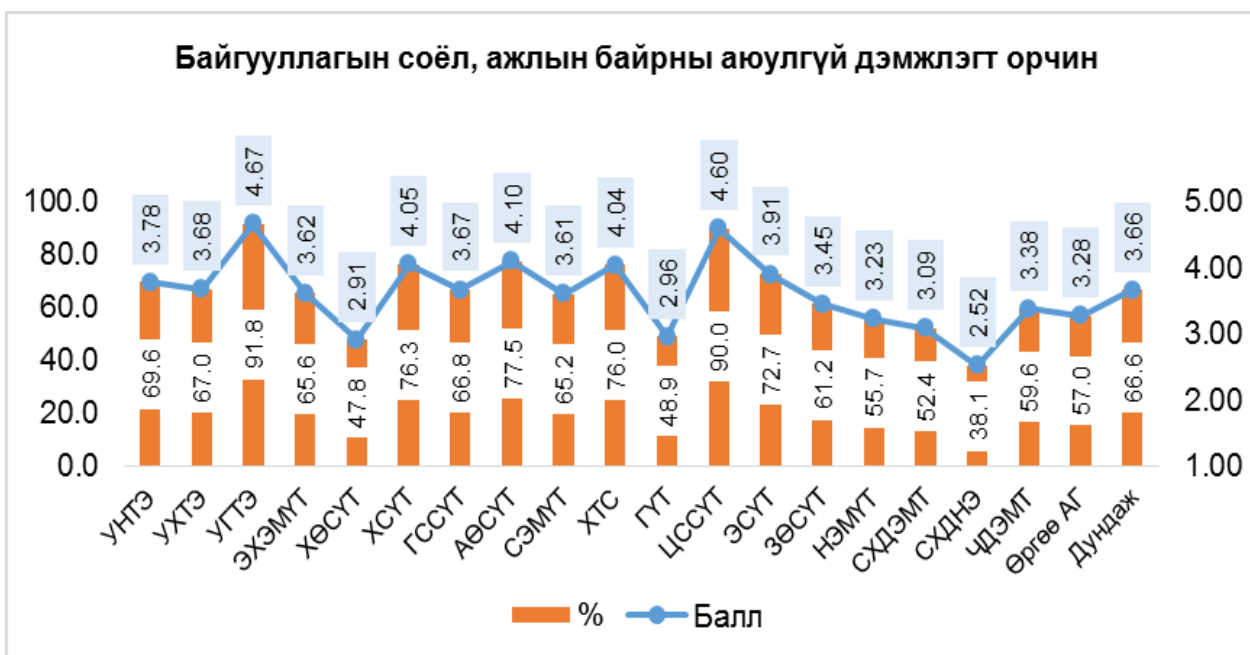
Дээрх 4 үзүүлэлтээр эмч эмнэлгийн ажилчидын өөрийн байгууллагын ёс зүй, үйлчилгээний соёлын талаар үнэлснийг нэгтгэн дүгнэж үзэхэд дунджаар 75,7 % буюу 4,03 оноотой байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл ЦССҮТ 92,4%, ХСҮТ 83,1% байгаа нь эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж хамгийн өндөр байгаа бол НЭМҮТ 63,9%, СХДНЭ 65,2%, ЗӨСҮТ 66%, ГССҮТ-67.5%-тай үнэлэгдсэн нь эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж дундаж үзүүлэлтээс доогуур байна.

Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл бүлгийн эмч эмнэлгийн мэргэжилтний шударга байдал / СХДНЭ 51,2%/, ажилтануудын цаг баримтлах, ашиглах байдал /НЭМҮТ 59,7%/, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн хоорондын эелдэг таатай харилцаа /СХДНЭ 60,7%/ гэсэн үзүүлэлтүүд хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна.

2.5. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ, АЖЛЫН БАЙРНЫ АЮУЛГҮЙ ДЭМЖЛЭГТ ОРЧИН

Байгууллагын гадаад орчны тохижилт, дотоод орчны тохижилт, ажлын байрны тав тух, тохижилт, агааржуулалт, ажлын хувцас багаж хэрэгслийн хангамж, хөдөлмөр хамгаалал, ажилагсадын хоолны газрын эрүүл ахуй, тохижилт, үйлчилгээ, ажлын байрны чийрэгжилт алжаал тайлах нөхцөл, байгууллагын соёлын бусдаас ялгарах давуу тал, дүр төрх (имидж) хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн байдал, байгууллагаараа бахархах сэтгэл зэргийг хамруулан 9 хэмжигдэхүүнээр тодорхойлсон.



БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ

Байгууллагын соёл, ажлын байрны аюулгүй дэмжлэгт орчин бүлгийн дундаж оноо:

- Байгууллагын гадаад орчны тохижилт-73,3
- Байгууллагын дотоод орчны соёл, тав тух -71,8
- Ажлын байрны тав тух, агааржуулалт, тохижилт-68,3
- Ажлын хувцас, багаж хэрэгслийн хангамж, хамгаалал-67,3
- Ажиллагсдын хоолны газрын эрүүл ахуй, тохижилт, үйлчилгээ-62,4
- Ажлын байрны чийрэгжилт, алжаал тайлах нөхцөл-56,6
- Байгууллагын соёлын бусдаас ялгарах давуу тал, дүр төрх (имидж)-60,8
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан үйлчилгээ-67,2
- Байгууллагаараа бахархах сэтгэл -61,3

Дээрх 9 үзүүлэлтээр эмч эмнэлгийн ажилчидын өөрийн байгууллагын дэмжлэгт удирдлагын талаар үнэлснийг нэгтгэн дүгнэж үзэхэд дунджаар 66,8 % буюу 3,67 оноотой байна.

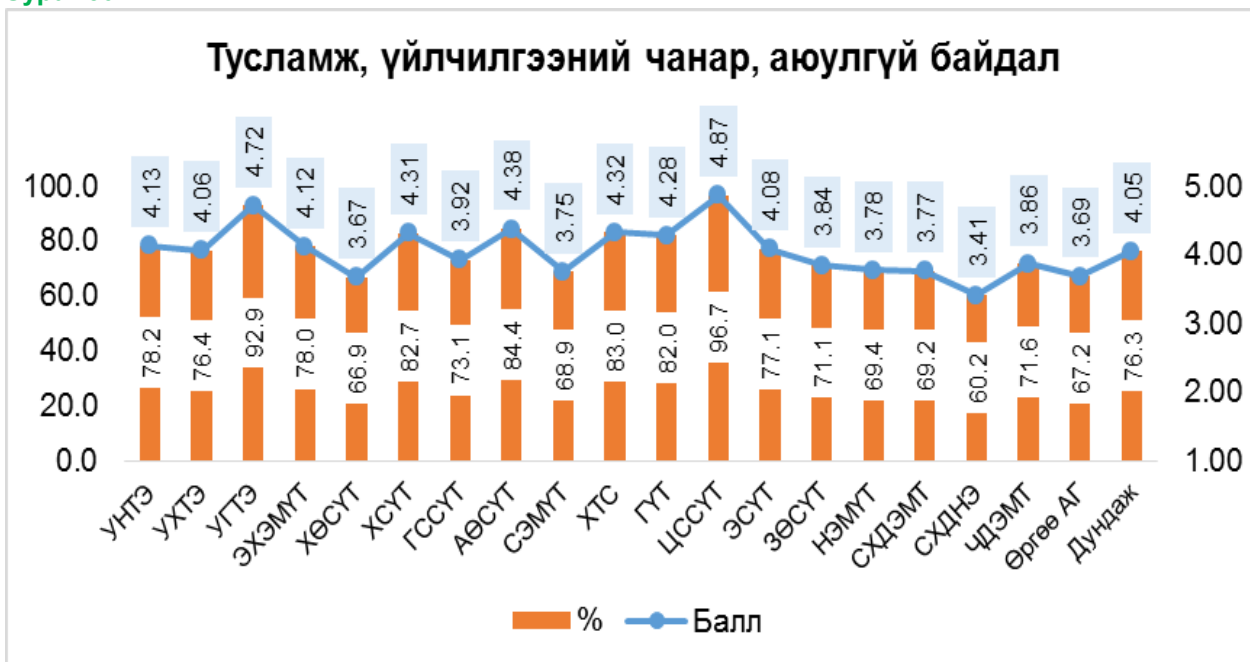
Байгууллагын соёлын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл УГТЭ 91,8%, ЦССҮТ 90,0%-ийн эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж өндөр байгаа бол СХДНЭ 38,1% ХӨСҮТ 47,8% ГҮТ-48,9%-тай эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж дундаж үзүүлэлтээс доогуур байна.

Байгууллагын соёл, ажлын байрны аюулгүй дэмжлэгт орчин бүлгийн байгууллагын гадаад орчны тохижилт /СХДНЭ 33,3%/, ажлын байрны тав тух, тохижилт, агааржуулалт /СХДНЭ 33,3%/, ажиллагсдын хоолны газрын эрүүл ахуй тохижилт, үйлчилгээ /Өргөө амаржих газар 32,7%/, байгууллагын соёлын бусдаас ялгарах давуу тал, дүр төрх (имидж) соёл /ГҮТ 32,5% /, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн байдал СХДНЭ / 29,8% / гэсэн үзүүлэлтүүд хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна.

2.5. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ

Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаар ажлын хариуцлага, шуурхай байдал, тусламж үйлчилгээний стандартыг мөрдөж ажиллах боломж, тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах боломж, алдаа эрсдэлгүй ажиллах боломж, оношилгоо эмчилгээнд шинэ технологи, нэр төрөл нэмэгдсэн байдал зэргийг хамруулан 5 хэмжигдхүүнээр тодорхойлсон.

Зураг 50.



БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ

Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал бүлгийн дундаж оноо:

- Ажлын хариуцлага, шуурхай байдал -80,3
- Тусламж, үйлчилгээний стандартын мөрдөж ажиллах боломж-77,5
- Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах боломж -76,6
- Тусламж, үйлчилгээний алдаа, эрсдэлгүй ажиллах боломж-74,6
- Оношилгоо, эмчилгээнд шинэ технологи, нэр төрөл нэмэгдсэн байдал-72,5

Дээрх 5 үзүүлэлтээр эмч эмнэлгийн ажилчидын тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаар үнэлснийг нэгтгэн дүгнэж үзэхэд дунджаар 76,3 % буюу 4,06 оноотой байна.

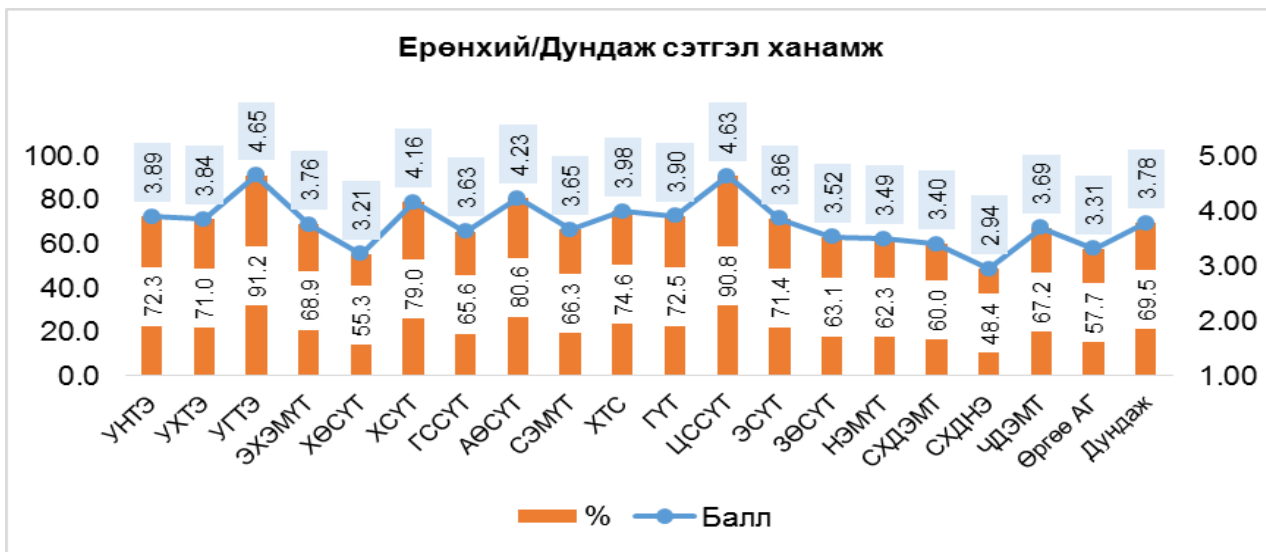
Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл ЦССҮТ 96,7%, УГТЭ 92.9%, АӨСҮТ 84.4%-ийн эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж өндөр байгаа бол СХДНЭ 60,2%, ХӨСҮТ 66,9%-тай эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж дундаж үзүүлэлтээс доогуур байна.

Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал бүлгийн алдаа эрсдэлгүй ажиллах боломж /СХДНЭ 56,0%/, оношилгоо эмчилгээнд шинэ технологи, нэр төрөл нэмэгдсэн байдал /СХДНЭ 53,6%/ гэсэн үзүүлэлтүүд хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна.

2.6 ЭМЧ АЖИЛЧДЫН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Эмч ажилчдын ерөнхий сэтгэл ханамжийн судалгааг ЭМЯ-ны харьяа 15 байгууллагын 1366 эмч ажилчдаас нийт 5 бүлэг 32 асуумж, нэг нээлттэй асуултаар нэгэн агшины судалгаанд хамруулан авлаа.

ЗУРАГ 7. ЭМЧ АЖИЛЧДЫН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ /ХУВИАР/



Эмч ажилчдын ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшинг нэгтгэж үзвэл үзвэл УГТЭ-91.2%, ЦССҮТ-90.8%-ийн эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж өндөр байгаа бол ХӨСҮТ-55.3%, СХДНЭ-48.4%, Өргөө амаржих газар-57.7%-тай эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж дунджаас байна.

ХҮСНЭГТ 3. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛТНЫ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН НЭГДСЭН ДҮН /ХУВИАР/

Эмнэлгийн нэр	Нэг. Дэмжлэгт удирдлага		Хоёр. Хүний нөөцийн хөгжих боломж		Гурав. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл		Дөрөв. Байгууллагын соёл, ажлын байрны аюулгүй дэмжлэгт орчин		Тав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал		Дундаж	
	Балл	%	Балл	%	Балл	%	Балл	%	Балл	%	Балл	%
УНТЭ	3.71	67.7	4.02	75.4	4.09	77.3	3.78	69.6	4.13	78.2	3.89	72.3
УХТЭ	3.76	69.0	3.86	71.4	4.09	77.3	3.68	67.0	4.06	76.4	3.84	71.0
УГТЭ	4.57	89.2	4.67	91.8	4.64	91.1	4.67	91.8	4.72	92.9	4.65	91.2
ЭХЭМҮТ	3.62	65.5	3.68	67.0	4.00	74.9	3.62	65.6	4.12	78.0	3.76	68.9
ХӨСҮТ	2.86	46.4	3.44	61.0	3.81	70.2	2.91	47.8	3.67	66.9	3.21	55.3
ХСҮТ	4.09	77.2	4.21	80.2	4.32	83.1	4.05	76.3	4.31	82.7	4.16	79.0
ГССҮТ	3.41	60.3	3.57	64.2	3.70	67.5	3.67	66.8	3.92	73.1	3.63	65.6
АӨСҮТ	4.19	79.6	4.29	82.3	4.32	83.1	4.10	77.5	4.38	84.4	4.23	80.6
СЭМҮТ	3.50	62.5	3.64	65.9	3.97	74.2	3.61	65.2	3.75	68.9	3.65	66.3
ХТС	3.67	66.8	3.94	73.4	4.20	79.9	4.04	76.0	4.32	83.0	3.98	74.6
ГҮТ	4.22	80.6	4.22	80.5	4.43	85.6	2.96	48.9	4.28	82.0	3.90	72.5
ЦССҮТ	4.52	88.0	4.60	90.0	4.69	92.4	4.60	90.0	4.87	96.7	4.63	90.8
ЭСҮТ	3.51	62.7	3.98	74.6	4.08	77.1	3.91	72.7	4.08	77.1	3.86	71.4
ЗӨСҮТ	3.35	58.8	3.55	63.7	3.64	66.0	3.45	61.2	3.84	71.1	3.52	63.1
НЭМҮТ	3.43	60.6	3.76	68.9	3.56	63.9	3.23	55.7	3.78	69.4	3.49	62.3
СХДЭМТ	3.34	58.5	3.33	58.3	3.84	71.0	3.09	52.4	3.77	69.2	3.40	60.0
СХДНЭ	2.77	44.3	2.96	49.0	3.61	65.2	2.52	38.1	3.41	60.2	2.94	48.4
ЧДЭМТ	3.73	68.1	3.78	69.6	3.97	74.1	3.38	59.6	3.86	71.6	3.69	67.2
Өргөө АГ	3.00	50.1	3.25	56.3	3.67	66.8	3.28	57.0	3.69	67.2	3.31	57.7
Дундаж	3.62	65.5	3.81	70.2	4.03	75.7	3.66	66.6	4.05	76.3	3.78	69.5

ЭМЯ-ны харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудын эмч, эмнэлгийн ажилчдын ерөнхий сэтгэл ханамжийн дундаж 69,5%-тай, үүнээс дэмжлэгт удирдлагад 65.5%, хүний нөөцийн хөгжих боломжид 70.2%, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд 75.7%, байгууллагын соёл, ажлын байрны аюулгүй дэмжлэгт орчинд 66.6%, тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал 76.3%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

Эмч, эмнэлгийн ажилчид ажлын хариуцлага, шуурхай байдал, эмч, эмнэлгийн ажилчдын эелдэг таатай байдал гэсэн асуумжинд хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байдаг гэж хариулсан бол, ажлын

байрны чийрэгжилт, алжаал тайлах нөхцөл, байгууллагын соёл, бусдаас ялгарах давуу тал гэсэн асуумжинд хамгийн сэтгэл ханамжгүй байдаг гэж хариулсан байна.

НЭГДСЭН ДҮГНЭЛТ

Судалгаанд ЭМЯ-ны харьяа 15 эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн 463 хэвтэн эмчлүүлэгч, 461 амбулаторын үйлчлүүлэгч, нийт 924 хэрэглэгч, 1138 эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчид, НЭМГ-ын харьяа Сонгинохайрхан, Чингэлтэй дүүргийн ЭМТ, нэгдсэн эмнэлэг, Өргөө амаржих газрын 131 хэвтэн эмчлүүлэгч, 322 амбулаторын үйлчлүүлэгч нийт 453 хэрэглэгч, 228 эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн ажилчид судалгаанд хамрагдлаа. Түүвэр нь 95 %-ийн үнэн магадлалыг хангаж байна.

Судалгаанд хамрагдсан 1426 хэрэглэгчдийн 50.7 хувь нь тухайн эмнэлгээр анх удаа үйлчлүүлсэн, 49.3% нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн хүмүүс байна.

Судалгаанд хамрагдсан эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний 23.6% нь эрэгтэйчүүд, 76.4% нь эмэгтэйчүүд байна. Насны бүлгээр авч үзвэл 20-40 насныхан 60%, 41-55 насныхан 37.5%, 55-аас дээш насныхан 2.5% байна. Албан тушаалаар нь авч үзвэл 37.7% нь эмч, 29.6% нь сувилагч, 32.7% нь бусад ажилчид хамрагдсан байна.

Судалгаанд хамрагдсан 593 хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий дундаж түвшин 75.3%-тай, 783 амбулаторын үйлчлүүлэгчдийнх 73%-тай байгаа бол, 1366 эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн ажилчдын 73%-тай сэтгэл ханамжийн түвшин "сайн" үнэлгээтэй байна.

Хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төвийн үйлчлүүлэгчид 92%-тай өндөр сэтгэл ханамжтай, Сонгинохайрхан дүүргийн нэгдсэн эмнэлгийн үйлчлүүлэгчид 56.1%-тай сэтгэл ханамж дунджаас доогуур байна.

Амбулаторын үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл Улсын гуравдугаар төв эмнэлгийн үйлчлүүлэгчид 89.6%-тай өндөр сэтгэл ханамжтай, Халдварт судлалын үндэсний төвийн үйлчлүүлэгчид 59.9 %-тай сэтгэл ханамж дунджаас доогуур байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг 91.2%, Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв-90,8%- тай өндөр сэтгэл ханамжтай, Сонгинохайрхан дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг-48,4%, ХӨСҮТ-55.3%, Өргөө амаржих газар -57.7%-тай сэтгэл ханамж дунджаас доогуур байна.

Сэтгэл ханамжийн судалгааны дүнгээс харахад эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын сэтгэл ханамжийн түвшин бага байгаа байгууллагуудын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин муу байгаа шууд хамаарал харагдаж байна.

2017 онд эмч эмнэлгийн мэргэжилтний нээлттэй асуумжаар дэвшүүлж тависан асуудлууд 2018 онд дийлэнх нь давтагдаж байгаа нь эрүүл мэндийн байгууллагууд сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг үйл ажиллагаанд тусган хэрэгжүүлдэг байдал хангалтгүй байгааг харуулж байна

Эмч, эмнэлгийн ажилчдын болон үйлчлүүлэгчдийн нээлттэй асуумжаар хамгийн их асуудал дэвшүүлсэн байгууллагуудын сэтгэл ханамжийн судалгааны дүн дунджаас доогуур байгаа шууд хамаарал ажиглагдаж байна.

ЗӨВЛӨМЖ

ЭМЯ-ны харьяа байгууллагууд нь судалгааны үр дүнгийн тайлан, нээлттэй асуулгаас гарсан үйлчлүүлэгч болон эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүдийн санал, хүсэлтийг үндэслэн байгууллагын үйл ажиллагааны төлөвлөлтөнд тусган хэрэгжилтийг хангаж ажиллах

Сэтгэл ханамжийн судалгааг байгууллага бүр тогтмол зохион байгуулж үйлчлүүлэгч болон ажиллагсдын сэтгэл ханамжийг хэмжих тогтолцоог бий болгох, жилд 1-2 удаа хөндлөнгийн байгууллагаар судалгааг хийлгэх

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны аргачлал батлах тухай ЭМС-ын 13-р тушаалыг шинэчлэн боловсруулж эмнэлгүүдэд өөрийн онцлог үйл ажиллагаанд тохирсон асуумжаар судалгааг авах нөхцөлөөр хангах, жил бүрийн салбарын үйл ажиллагааны чиглэлтэй уялдсан нэгдсэн асуумжыг тусгайлан боловсруулах

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд үндэслэн үйлчлүүлэгчийн гомдол саналыг хүлээн авч барагдуулдаг нэгж бий болгох цаашид байгууллагын дэргэд үйлчлүүлэгчийн зөвлөл байгуулах үйл ажиллагааг эхлүүлэх

Цаашид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг тогтмол авахаас гадна судалгааны дагуу авсан арга хэмжээ сайжруулсан үйл ажиллагаанд илүү анхаарч тусламж үйлчилгээний чанарыг дээшлүүлэх, байгууллагын соёлыг сайжруулах хэрэглэгдхүүн болгох, судалгааны тооноос илүү чанарт ач холбогдол өгч ажиллах

Байгууллагууд сэтгэл ханамжийн судалгааг хийхдээ олон улсын арга аргачлалыг ашиглах, цаашид судалгааны үр дүнг хэрэглэгдхүйц үйл ажиллагаандаа шууд авч хэрэглэх боломжтой байдлаар хийх

“ТАНЫ САНАЛ ХҮСЭЛТ” гэсэн нээлттэй асуултаар эмч, эмнэлгийн ажилтны санал, хүсэлт, тулгамдсан асуудал, бэрхшээл хүндрэл, эрүүл мэндийн хэрэгцээ, шаардлагыг тодорхойлохыг хичээлээ.

1. Геринтологийн үндэсний төвийн эмч ажилчдын санал:
 - Ажлын байрны тохь тух муу, хүртээмж бага өмхий үнэртэй чийгтэй, агааржуулалт маш муу, тусламж үйлчилгээний хүртээмж чанарыг сайжруулж ажиллах боломж муу орчинд ажиллаж байна. Иймд эмнэлгийн байрны асуудлыг хурдан шийдэж дэмжлэг үзүүлэх
 - Эмч мэргэжилтэнүүдийг гадаад орнуудад туршлага судлуулах, лаборатори, рентген оношлогоотой болгох, шинэ тоног төхөөрөмжтэй болох
2. Эмгэг судлалын үндэсний төвийн эмч ажилчдын санал:
 - Хурдан шуурхай үйлчилдэг болцгооё.
3. Нийгмийн эрүүл мэндийн үндэсний төвийн ажилчдын санал:
 - Нийгмийн талаас боловсон хүчнийг тогтвортой чанартай ажиллахад ЭША-ыг гадаад дотоод сургалтанд тасралтгүй хамруулах
 - Ажлын байрны тав тух, ариун цэврийг сайжруулах, хоолны газар бий болгох, ажиллах нөхцлийг сайжруулах, залуу боловсон хүчнийг тогтвор суурьшилтай ажиллах нөхцөлөөр хангах
 - Ажилчдын хоолны газартай болох
 - Бичиг хэргийн хяналтыг нэмэгдүүлэх
 - Хоол унааны мөнгийг нэмэгдүүлэх
4. Арьсны өвчин судлалын үндэсний төвийн эмч ажилчдын санал:

- Олон жил ажиллаж байгаа хүмүүсийг сургах, мэдлэг мэргэжлээ дээшлүүлэхэд анхаарах
- Төр засгийн шагналд тодорхойлох
- Хоолны амт чанарыг сайжруулах
- Гадаад орчинд тохижилт хийх
- Ажилчдыг байртай болгох ЭМС-ын ажилчдын урьдчилгаа 10-20% болгох
- Нийгмийн баталгааг хангаж цалин нэмэх
- Өрх толгойлсон ганц бие эх, эцэгүүдийн нийгмийн баталгааг анхаарах
- Ажлын байрны тав тух бий болгох
- Орон тоо нэмэх
- Үйлчлүүлэгчийн ёс зүй харилцаа хандлагыг сайжруулах ажлыг нийгмийн талаас хийх хэрэгтэй
- Эмч ажилчдыг гүтгэх доромжилдог иргэдэд хариуцлага хүлээлгэх
- Харшил хордлого сүүлийн үед ихсэж байгаа яам бодлогын түвшинд арга хэмжээ авах
- Байгууллагаараа бахархаж байна.

5. ЦССҮТ-ийн эмч ажилчдын санал

- Орон тоог нэмэгдүүлэх, стандартын хэрэгжилтийг ханган ажиллах
- Сүүлийн үеийн тоног төхөөрөмж суурилуулсан орчин бүрдүүлсэн сайхан газар ажиллаж байгаадаа сэтгэл хангалуун байна
- Байгууллагаараа бахархаж байна.
- Илүү цагийн мөнгийг биеэр биш мөнгөөр бодож олгох.
- Дуудагдаж ажилласан мөнгийг хуульд зааснаар нэмж бодуулж авах
- Эмч ажилчдын цалинг нэмсэн боловч дунд шатны менежер тасгийн эрхлэгчийн цалинг нэмээгүй цалингийн шатлал хоорондын зөрүү хэт бага байна.
- Ажилчдын цайны газрыг ажиллуулах, сүүлийн 3 жил гал тогоо ажиллаагүйг нэн даруй шийдвэрлэх, өдрийн хоолны асуудал хүнд байна.
- Санхүүгийн бие даасан байдлыг хөгжүүлэх

6. Зоонозыг өвчин судлалын төв

- Мэргэшүүлэх ажлыг жигд хүртээмжтэй хүргэх, хуваарилах
- Нийгмийн баталгааг хангах тал дээр дэмжиж ажиллах
- Төсөв санхүүгийн асуудлыг судлаж нэмэгдүүлэх
- Зоонозын халдварт өвчний өвөрмөц онцлогийг харгалзан оношлуурын тендер зэргээс чөлөөлөх, ховор учраас улам удаашруулдаг.
- Чанарын албаны тогтолцоог оновчтой бүтцэд оруулах
- Гадаад сургалтанд тойрон хүрээлэгчдээ явуулдаг ирээд мэргэжлийн хүн яваагүй учир ямар ч мэдээлэл үйл ажиллагаа явуулахад нэмэр болдоггүй.
- Мэргэжлийн эрүүл ахуйч тархвар судлаач мэргэжлийн удирдлага шаардлагатай байна.
- Чанарын албыг сэлгүүлэх ажилуулах
- Бүтцийн өөрчлөлт хийх
- Өвөрмөц үйл ажиллагаатай байгууллага учир ажил сайжруулах шаардлагатай
- Эмнэлгийн бусад мэргэжилтэн тухайн салбарт ажиллаж байгаа эрсдэл биоаюулгүй байдлын үйл ажиллагаатай холбоотой байдаг учир ТҮЭМ шатлалд шилжүүлэх нь ажилчдын сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх тусламж үйлчилгээнд чухал ач холбогдолтой.

- Байгууллагын бүтэц зохион байгуулалт, хүний нөөцийн байршуулалтанд анхаарах, гадаад дотоодын сургалтад суусан мэргэжилтэнүүдийг тэр чиглэлээр нь ажиллуулах
- Салбарын ажлаа сайн мэддэг удирдлагаар удирдуулах /нийгмийн эрүүл мэндийн чиглэлийн/
- Чанарын албыг гоц халдвартаар мэргэшүүлэх, мэргэжил дээшлүүлсэн хүн ажиллуулах
- Нийгмийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ үзүүлдэг төсөвтэй болох
- Ажлын байрны тохь тухыг сайжруулах

7. ГССҮТ-ийн эмч ажилтнуудын санал

- Хүн бүрт адил тэгш, шударга хандах
- Ажилтны хоолны газрыг хурдан ажилд оруулах
- Гэмтлийн эмнэлэгтэй болох /дахин/
- 1 давхарын агааржуулалтыг сайжруулах
- Амбулаторын бүртгэлийг шилэн хаалттай болгох
- Ажилтны хоолны зардлыг нэмэх
- Цалин, нэмэгдэл олголт ил тод болгох
- Ажилтны нийгмийн асуудалд анхаарах, ажлын байран дээрээ хөгжих бололцоог бий болгох

8.Хавдар судлалын үндэсний төвийн эмч, ажилчдын санал:

- Сувилагчдын орон тоог нэмэгдүүлэх
- Хоолны газрыг сайжруулах
- Амбулаторын кабинетыг стандартын дагуу ажилуулах, орчинг бүрдүүлэх
- Мөн РС эмчилгээний кабинет сувилагчтай болгох
- ЯТТ-ын 6 эмч 1 жижиг өрөөнд байдаг багтдаггүй
- Үүдний хүлээлгийн өрөөний тохижилт сайжруулах
- Мэс засал эмчилгээний талаар мэдээлэл хүргэх буюу хагалгаанд орсон өвчтөний талаар мэдээлэл /4 давхарын/

9.ЭХЭМҮТ-ийн эмч ажилчдын санал:

- Эмч нар сувилагч нарыг хүндэлж харьцах, эмч ажилчид ёс зүйтэй байх
- Ажлын байрны агааржуулалт муу, халуун бүгчим байдаг
- Хоолны газартай болох (хүүхдийн эмнэлэг)
- Байгууллагын удирдлагад сэтгэл ханамжтай байдаг, жилээс жилд сайжирч байгаа
- Эмч ажилчдыг эрүүлжүүлэх тал дээр анхаарах
- Ажилчдыг орон сууцаар хангах
- Хог хаягдлыг зөөх аргаа өөрчлөх
- Ажилчдын хувцсыг чанаржуулах(салхи нэвтрэх, будаг гарахгүй байх)
- Тоног төхөөрөмжийг шинэчлэх
- Ажлын ачааллаас шалтгаалсан алдаа гарах эрсдэл өндөр байна.
- Гадаад сургалтыг хүртээмжтэй байлгах

10. Улсын нэгдүгээр төв эмнэлгийн эмч ажилчдын санал:

- Шударга, бүх хүнд тэгш үйлчилмээр байна. Нийт ажилчидтай хуулийн дагуу бүх зүйлд тэгш хандмаар байна. Зарим нь өглөө оройд л үзэгдчихээд ажил хийхгүй цалин аваад баймааргүй байна. Нас хүйс, шашин ар тал, аав ээжийн байдал харалгүй, ялгаварлан гадуурхахгүй эерэг орчинд ажилламаар байна
- Ачааллыг тэнцвэржүүлж удирдлагын шударга дэмжлэгээр хангагдах шаардлагатай.

- Цалин нэмэгдүүлэх /ТҮЭМ-4/
- Ажилчдын нийгмийн баталгааг хангахад дэмжлэг тусламж болох орон сууцтай болоход 8%-д оруулахтал дээр сайн ажилламаар байна.
- Туслах сувилагч нарт хувцас өгөх
- Сургалтанд хамруулж байх
- Гэрээт ажилчнаа больж үндсэн болох шийдэх
- Эмч, сувилагч ажилчид мэргэжлийн онцлог тусламж үйлчилгээг цаг тухайд чанартай боломж нөхцөлөө сайн ашиглаж хийдэг, хийсэн ажилд тохирсон үнэлэмж, цалин урамшуулал муу, хүний нөөцийн хөгжих боломж, сургалтанд хамруулалт муу, ажилчдын тав тухтай орчин, хоол унд муу, нэмэлт үзлэг, өндөр өртөгт мэс засал, амб-н лазер мэс ажилбар гэх мэт буцаан олголт байхгүй
- Ажлын үр дүн тооцож урамшуулал нэмэх
- Цалингийн системийг өөрчлөх
- Эмч, эмнэлгийн ажилчдыг хамгаалах тогтолцоо, байгууллагатай болох
- Илүү цаг ажилласан нэмэгдэл цалинг нэмэх
- Тусгай мэргэжлийн эмчийг сонгон шалгаруулж авах
- Туршлагатай жинхэнэ эмч бэлтгэхэд анхаарах
- Ажилчдын амрах байр байхгүй.
- Ажилчид усанд орох өрөө байхгүй.
- 00-ийн өрөө тусдаа байх
- Шинэ багаж тоног төхөөрөмжөөр хангах, нэвтрүүлж ажиллуулах тал дээр анхаарах шаардлагатай.
- Судалгаанд оролцсон ерөнхий мэдээллийг нууцлах

11. Өргөө амаржих газрын эмч ажилчдын санал:

- Төсвийн зардал хүрэлцэхүйц хэмжээнд батлагдаж ирдэг байх
- Хоол унааны мөнгө нэмэх
- Эх барихын 10%-г амбулаторын эх баригч нарт олгох
- Сэтгэлээрээ ажиллах
- Цайны цагтай болгох
- Орой ээлжийн ажилчдад хоол өгөх
- Хоолны чанар сайжруулах
- Ажлын дүрэмт хувцасны чанар сайжруулах
- Эмч, үйлчлүүлэгчийн ёс зүй сайжруулах
- Хүний нөөц нэмэгдүүлэх
- Нярайн эмч сувилагч нар сард 6-12 удаа жижүүрлэж байна.
- Санхүүгийн ил тод байдал маш муу
- Үр дүнгийн 45%-ийг хагас дутуу олгодог
- Удирдлагад санал бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх байдал хязгаарлагдмал
- Тэтгэвэрт гарч буй өндөр настанд тэтгэмж урамшууллыг харамгүй өгч байх
- Туслах сувилагч нар цустай байнга харьцдаг тул хортой нөхцлийн 10%-д оруулж өгөхийг хүсэж байна
- Цалин хангамж муу
- Ачаалал их
- Ажиллахын хажуугаар дэвших суралцах боломж бололцоо муу
- Байгууллагын удирдлага болон эмч нарын харилцаа хандлагыг сайжруулах шаардлагатай
- Техник хангамж, программ хангамж маш муу
- Байгууллагын агааржуулалт, салхивчийг сайжруулмаар байна.

- Биеийн тамир, чийрэгжүүлэлт, хоолны эмчилгээг шийдэх хэрэгтэй
- Эмнэлгийн ажилтнуудыг үйлчилгээний соёлд сургах, үйлчилгээний байгууллагын дүр төрх, журмыг хэвшүүлэх
- Үйлчлүүлэгчдийг орон тооноос илүү коридорт авахаар хэн хэн хэцүү байна. Ачаалал маш ихэсдэг.
- Эх баригч нар заримдаа 70 хүнд 2 хүн
- 40-50 хүнд 1 эх баригч гаргадаг учраас хүндээ хүрч ажиллаж чадахгүйд хүрдэг. Цагтаа буудаггүй
- Харилцаа хандлага муу
- Зарим эмч нар их зантай дээрэнгүй харилцдаг
- Эх баригч болон сувилагч нар цайны цаггүй ажилладаг
- Удирдлага болон эмч мэргэжлийн шударга байдал муу
- Удирдлага шударга бус ханддаг, зохион байгуулалт муу
- Орчин үеийн оношилгооны аппарат тоног төхөөрөмж хангалт сайжруулах
- PCR, TORCH, гормоны шинжилгээг заалтанд хамруулах

12. СХДНЭ-ийн эмч, эмнэлгийн ажилчдын сэтгэл ханамжийн судалгаанд өгсөн санал хүсэлтүүд:

- Сувилагч, асрагч нарт амралтын өрөө байхгүй.
- Цалин нэмэгдүүлсэн гэж худал хэлэхээ боль.
- Ажилчид хоорондын харьцаа тэгш байх.
- Ажлын ачаалал ихтэй үед эмчийн орон тоогоо гүйцэт ажиллуулмаар байна.
- Ачаалалтай ажиллаж байхад 13дахь нэмэлт цалин байдаггүй.
- Байгууллагын тохижилт муу.
- Хоол муу, эрүүл мэнд сэргийлэх үйл ажиллагаа гэж юу ч байхгүй.
- Гадаад орчин тохижуулах
- Автомашины зогсоолтой болох, гарцуудыг чөлөөлөх
- Ажлын байранд чийрэгжилт, алжаал тайлах нөхцөл, эрүүл мэнд хамгаалах чиглэлд арга хэмжээ авах
- Төгсөлтийн дараах сургалт цалинтай байлгах
- Цалин нэмэгдүүлэх
- Ажилчиддаа эрх тэгш бус ханддаг, хэт нэг талыг барьж албан тушаалаар ялгаж харьцах байдал эрс нэмэгдэж байгаа.
- Ажлын цаг, ачааллыг асрагч, сувилагч ялгаагүй хөнгөлж өгөх хэрэгтэй байна.
- Эмч, сувилагч нарын орон тоог нэмэгдүүлэх
- Палатанд хөшиг
- Үзлэгийн тохижуулсан өрөөтэй болох

13. ЧДЭМТ-ийн эмч ажилчдын санал хүсэлт

- Дусал хийх штатив хүрэлцээ муу
- Ажилчдын хоолны газрыг нэгдсэн эмнэлэг дээр байгуулах
- Ажлын байрны өрөө тасалгааны тоог сайжруулах
- Өөрийн хийдэр ажилдаа дуртай, ажилладаг байгууллага, удирдлагадаа сэтгэл ханамж өндөр байдаг, жилээс жилд гадаа дотоод үйл ажиллагаа нөхцөл сайжирч байгаа, ажлын байрыг сэлгэн ажлуулах (тасаг дотроо)
- 2-р байранд ХБИ-д зориулсан шатны бариул хийх (шатнаас хүн унаж бэртдэг)

14. СХДЭМТ-ийн эмч ажилчдын санал:

- Стандартын шаардлага хангасан эмнэлэг барих
- Өргөтгөлөө хурдан барь
- Ажиллах орчин тав тухыг сайжруулах, сандал ширээ солих
- Цалин хөлс нэмэгдүүлэх
- Нэг эжмч сувилагчид оногдох нормоор үзлэг хийх
- Ажилчдын хоолыг баяжуулж сонголт арвин байлгах
- Үйлчлүүлэгчдэд халуун хүйтэн гардаг ус цэвэршүүлэгч байрлуулах
- 17 цагаас хойш ариун цэврийн өрөөг иргэдэд, сахиуруудад нээлттэй байлгах
- Ажилчдыг үнэлэх үнэлгээ муу, ажилчдын эрүүл мэндийн урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ авдаггүй
- Ажилчдын чийрэгжүүлэлтийн асуудлыг анхаарах
- Залуу эмч нарыг дэмжиж гадаад дотоодын сургалтанд хамруулах
- Дүүргүүдийн эмнэлгийн ачааллыг багасгах, эмч мэргэжилтний орон тоог нэмэх, гадаадын сургалтанд хамуулах

15. СЭМҮТ-ийн эмч ажилчдын санал:

- Ажлын байр хүйтэн
- Цэвэрлэгээний материалыг сайжруулах (барааны саван үнэртэй, ариутгалын бодис хангалтгүй)
- Ажилчдын хувцас солих өрөөг тохижуулах
- Ажлын ачаалал их
- Сувилагчийн орон тоо дутуу
- Неврозын тасагт ажилчдыг хэвтүүлдэг 1 өрөө бий болгох
- Үйлчлэгч нахрын ажлыг үнэлж тэднийг урамшуулах
- Эмчлүүлэгчдийн ар гэрийнхэнд хариуцлага тооцдоггүй учраас ар гэрийнхэнийг дарамтлах, доромжлох гүтгэдэг байдал нь ажилчдыг стресст оруулж байна.
- Туслах сувилагчийн хөдөлмөрийн хөлсийг хуулийн дагуу бодож олгох

16. ХӨСҮТ-ийн эмч ажилчдын санал:

- Удирдлагын системийг солих (шударга ил тод байдал алдагдсан)
- Ажлын хувцсаар хангах
- Эмч ажилчид үйлчлүүлэгчдэд ээлтэй орчин бүрдүүлэх, тохижилтыг стандартын дагуу хийх
- Санхүүгийн үйл ажиллагаанд шалгалт оруулах
- Ажилчдын урьдчилан сэргийлэх үзлэг хангалтгүй

17. Улсын гуравдугаар төв эмнэлгийн эмч ажилчдын санал:

- Эмнэлгийн мэргэжлийн ажилчдын ихэнх нь В.С вирустэй байгаа учраас тэр чиглэлийн сувилалыг шийдэх
- Хүнд өвчтэй болсон ажилчдад эм тарианы хөнгөлөлт үзүүлэх
- Ажиллах эрч хүчийг удирдлагаас авч байдаг, ажиллах таатай орчин бүрдсэн улсын хэмжээний лавлагаа тусламж үйлчилгээ үзүүлдэг нэр хүндтэй эмнэлэгт ажиллаж байгаадаа бахархдаг
- Ажлын ачаалал маш их байгаа тул тэтгэврийн насыг урагшлуулах
- Залуу ээжүүдэд хүүхэд харах цэцэрлэг байгуулах
- Хөнгөлөлттэй үнээр ээлжийн ажилчдын сувилал байгуулах
- Агаарын бохирдлоос үүдэлтэй амьсгалын дээд замын харшилт болон үрэвсэлт өвчний тохиолдол ихэссэн үүнтэй холбоотой мэс заслын тусламж үйлчилгээнд нэн шаардлагатай тоног төхөөрөмжийн хангалт хийх (хамрын дурангийн мэс заслын тоног төхөөрөмж, төвөнхийн мэс заслын багаж төхөөрөмж)

- Ачаалалтай ажиллаж ажлын байранд орон тоог нэмж ачааллыг бууруулах
- Ажлын бус цагаар төлбөртэй тусламж үйлчилгээг үзүүлэх эрх зүйн орчинг бүрдүүлж өгөх

Эмч, эмнэлгийн ажилчдын нээлттэй асуулгыг дүгнэхэд ихэнх асуудлууд нь 2017 оны сэтгэл ханамжийн судалгааны үед хөндөгдсөн асуудлуудтай давхцаж байгаа нь байгууллагууд сэтгэл ханамжийн судалгааны дагуу үйл ажиллагааны төлөвлөлтөнд тусган хэрэгжүүлэх тал дээр хангалтгүй байгааг харуулж байна.

Эмч эмнэлгийн ажилчдын сэтгэл ханамжийн нээлттэй асуудлуудын дийлэнх нь байгууллагын дотоод үйл ажиллагаагаар зохицуулах боломжтой асуудлууд байгаа боловч дараах бодлогын түвшиний асуудлуудыг хөндсөн байна. Үүнд:

- Ажлын бус цагаар төлбөртэй тусламж үйлчилгээг үзүүлэх эрх зүйн орчинг бүрдүүлж өгөх
- Эмчлүүлэгчдийн ар гэрийнхэнд хариуцлага тооцдоггүй учраас ар гэрийнхэний дарамтлах, доромжлох гүтгэдэг байдал нь ажилчдыг стресст оруулж байна
- Эмнэлгийн ажилтнуудыг үйлчилгээний соёлд сургах, үйлчилгээний байгууллагын дүр төрх, журмыг хэвшүүлэх
- Чанарын албаны тогтолцоог оновчтой бүтцэд оруулах
- Санхүүгийн бие даасан байдлыг хөгжүүлэх

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний нээлттэй асуумжаар УГТЭ, АӨСҮТ, ЦССҮТ-ийн ажилчид сэтгэл ханамж өндөртэй, байгууллагаараа бахархдаг гэсэн бол УНТЭ, СХДНЭ, Өргөө амаржих газрын ажилчид хамгийн их асуудлууд дэвшүүлсэн сэтгэл ханамжгүй байна.

Амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн болон хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчдын нээлттэй асуултын хариултын нэгтгэл

1. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчдын нээлттэй асуултын хариулт нэгтгэл – Ололттой давуу талууд

- Эмч сувилалчдын харьцаа хандлага сайн, хөнгөн шуурхай үйлчилдэг –УХТЭ,УГТЭ, ХСҮТ,
- Эмч нарын ур чадвар сайн эмнэлгийн тусламж үйлчилгээг хангалттай авсан- УГТЭ,ЭХЭМҮТ,АӨСҮТ, СЭМҮТ
- Даатгалаар оношлогоо үзлэгт хамрагддаг-УХТЭ, УГТЭ, ЭХЭМТ,ХСҮТ
- Өндөр өртөгт хагалгаанд даатгалаараа хамрагдсан-УХТЭ

УХТЭ, УГТЭ, СЭМҮТ-ийн үйлчлүүлэгчид сэтгэл ханамжийн нээлттэй асуулганд хамгийн их талархал илэрхийлсэн, тусламж үйлчилгээнд сэтгэл ханамж өндөр байна гэж хариулсан байна.

2. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчдын нээлттэй асуултын хариулт нэгтгэл – Дутагдалтай буюу сайжруулах шаардлагатай асуудлууд

- Хүлээгдэл маш их, танил тал байхгүй бол үзүүлэхэд хүндрэлтэй –УНТЭ, УХТЭ, ЭХЭМТ, АӨСТ, ГССҮТ, ЧДЭМН
- Эмч нарын зөвлөлгөө өгөх чадвар муу, эмч нартай ярилцах цаг багатай – ХСТ, ГССҮТ
- Эмч нарын дунд хүнд суртал ихтэй-ӨАГ
- Эмнэлгийн дотоод орчны тохижилт муу- ХӨСҮТ
- Эмнэлгийн ариун цэврийн өрөө маш бохир, ариун цэврийн өрөөг тохижуулах (ариун цэврийн өрөөний суултуурийн почкиноос ус гоождог, хүйтэн, цонхноос салхи сийгдэг)- ЭХЭМТ, ӨАГ
- Үйлчлүүлэгчийн хүлээлгийн хэсэг тохижилт муутай сандал хүрэлцээгүй -ЭХЭМТ
- Эмч нар ажлын байрандаа байдаггүй их хүлээлгэдэг -ХСТ

ЭМЯ-ны харьяа байгууллагуудын Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа 2018 он

- Сахиуруудад зориулсан өрөө тасалгаа гаргах, тав тухыг хангах орчин бүрдүүлэх -УГТЭ, ЭХЭМТ
- Хэвтэх тусламж үйлчилгээ хүлээгдэл ихтэй –АӨСҮТ,ХСТ
- Эм тариа хангалтгүй, дандаа гаднаас авдаг –ӨАГ, СХДЭМТ
- Эмнэлгийн байр зориулалтын биш, хуучин -ГҮТ
- Сувилагч нарын ур чадварыг сайжруулах, тариа хийхдээ маш олон хатгадаг -СХДЭМТ
- Сувилагч нарын харьцаа хандлага муу угтах үйлчилгээний хүн нь харьцаа муутай -СХДЭМТ
- Эмнэлгийн тойм зураг орох хэсэгт байршуулах, хаана юу байгаа нь тодорхойгүй байдаг –ӨАГ
- ЭМД-ын үйлчилгээ нэр төдий байдаг, хангалтгүй-Бүх эмнэлэг

Өргөө амаржих газар, ХСТ, Сонгинохайрхан дүүргийн ЭМТ-ийн үйлчлүүлэгчид нээлттэй асуултанд хамгийн их сэтгэл ханамжгүй, олон дутагдалтай асуудлуудыг хөндөж тависан байна.

