

## НЭГ. СУДАЛГААНЫ ҮНДЭСЛЭЛ, СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ

Өнөөдөр хэрэглэгч төвтэй, тэдний хэрэгцээнд нийцсэн чанартай, аюулгүй, ёс зүйтэй тусламж, үйлчилгээг чухалчилж байна.

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж нь тухайн байгууллагын үйлчилгээнээс гадна өвчний эдгэрэл, онцлогтой уялдсан хийсвэр хүчин зүйлс болон чанарын үзүүлэлтийн нөлөө ихтэй, хэлбэлзэл ихтэй байдгаараа бусад салбараас онцлог байдаг.

Гэсэн хэдий ч хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг, Тухайлбал тусламж үйлчилгээний юу нь таалагдаж, юу нь эс таалагдаж байгааг болон тэдний эрэлт хэрэгцээг судлах замаар эрүүл мэндийн тулгамдсан асуудлыг шийдвэрлэж, өөрчлөлт, шинэчлэлийг хийх, нөгөө талаас эмч, эмнэлгийн ажилчдын сэтгэл ханамж, эрэлт хэрэгцээг харьцуулан судлах нь чухал юм.

Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв нь 2004 оноос “Эрүүл мэндийн байгууллагын жилийн үйл ажиллагааны гүйцэтгэлийг үнэлэх” ажлын нэг үзүүлэлт болгон Эрүүл мэнд, спортын яамны (ЭМСЯ)-ны харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудад жилд нэг удаа, нэгдсэн зохион байгуулалттайгаар сэтгэл ханамжийн судалгааг хийж байна.

Энэхүү 14 жилийн хугацаанд судалгааны аргачлал, асуулгыг тогтмол сайжруулан, улмаар Эрүүл мэндийн сайдын 2014 оны 01 сарын 13-ны өдрийн 13 тоот тушаалаар судалгааны аргачлалыг батлуулсан.

2015 онд энэхүү аргачлал, асуулгын дагуу, зарим нэг нэмэлт хэмжигдэхүүнийг оруулан, хэрэглэгчийн судалгааны түүврийн тоог шинэчлэн, судалгаа хийлээ.

**Зорилго:** Эрүүл мэндийн байгууллагуудын Хэрэглэгч-Үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг судлан, шийдвэр гаргагчдыг нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах.

### Зорилт:

- Эрүүл мэндийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг судлах
- Эрүүл мэндийн байгууллагуудын эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамжийг судлах
- Бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх түвшинд нотолгоонд тулгуурласан шийдвэр гаргахад мэдээллээр хангах

### Үр дүн:

- Хэрэглэгч-Эмч, эмч ажилтны сэтгэл ханамжийг тодорхойлсон судалгааны үр дүнгийн тайлан бичигдэнэ.
- Бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх түвшинд нотолгоогоор хангагдана.

## ХОЁР. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ

**Судалгааны аргачлал:** Судалгааг тоон судалгааны аргаар тусгайлан боловсруулсан 50-65 хувьсах ба үл хувьсах хэмжигдэхүүн бүхий 2 төрлийн асуумжаар, өөрсдөөр нь бөглүүлэх аргаар явуулав. Судалгааны асуулгад 2 асуудлыг нээлттэй бөглөхөөр оруулсан болно.

**Судалгааны хамрах хүрээ:** ЭМСЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийг зориудаар сонгов.

**Судалгааны нэгж, түүвэрлэлтийн тоо:** Судалгааны нэгж нь эрүүл мэндийн байгууллагуудын амбулатор болон стационариар тухайн агшинд үйлчлүүлж байсан хэрэглэгч, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнууд байв. Судалгааны түүвэрлэлтийн тоог тогтоохдоо хэрэглэгчийн хувьд тухайн байгууллагын хэвтэн эмчлүүлэх орны тоог эх олонлогоор авч, түүврийн тоог дараах томъёогоор байгууллага бүрээр тооцоолон тогтоосон бөгөөд энэхүү түүвэрлэлт нь 95.4%-ийн үнэн магадлалыг хангана.

$$n = \frac{t^2 \cdot w(1-w) \cdot N}{N \cdot \Delta_p^2 + t^2 \cdot w(1-w)}$$

- ❖ *t-баталгааны коэффициентийг 95.4 хувийн үнэн магадлалтай байхаар  $t = 2$  авлаа.*
- ❖  *$w(1-w)$ - дунджаас хазайх хазайлтын квадрат буюу дисперсийг 0.25-аар тооцоолов.*
- ❖ *N- эх олонлогийн хэмжээ*
- ❖ *Дельта- Алдааны хязгаар ба 0.05 аар авлаа.*
- ❖ *n- түүврийн хэмжээ болно.*

Эмч, ажилчдын хувьд судалгааны цаг хугацаа, эх олонлогийн тооноос хамааран 50-аас доош хүнтэй бол бага түүвэр, 100-аас дээш хүнтэй бол багахан хэмжээний түүвэр гэж үзсэн. Үүний дагуу бага түүврийг 90-95%, багахан хэмжээний түүврийг 20% хувиар тооцоолон, үнэн магадлалыг хангахын тулд мужилсан түүврийн аргыг сонгосон.

Тухайлбал: Мужилсан түүврийн аргаар, тухайн байгууллагад ажиллаж байгаа нийт эмч, бусад дээд мэргэжилтний 20.0%, сувилагч тусгай мэргэжилтний 20.0%, бусад ажилтны 20.0%-ыг түүврийн тоогоор тогтоосон.

Аргачлалын дагуу тухайн өдөр, тухайн агшинд ажиллаж буй эмч, ажилчдаас энгийн, санамсаргүй аргаар судалгаанд хамруулав.

**ЭМСЯ-ны харьяа байгууллагуудын түүвэрлэлтийн тоо**

№	Эмнэлгийн нэр	Хэрэглэгчийн түүвэр		Эмч, ажилчдын түүвэр					Нийт Түүвэр
		Орны тоо	Түүвэр	Нийт ажилтан	Эмч, бусад дээд	Сувилагч бусад	Бусад ажилчид	Түүвэр	
1	ЭХЭМҮТ	658	219	1055	53	103	50	183	402
2	УНТЭ	544	228	707	42	66	36	138	366
3	УХТЭ	530	118	759	21	32	29	74	192
4	УГТЭ	450	187	434	39	56	36	127	314
5	ХСҮТ	412	126	535	28	32	24	82	208
6	ХӨСҮТ	430	194	662	50	54	44	144	338
7	ГССҮТ	195	204	402	25	43	33	97	301
8	АӨСҮТ	190	116	431	11	8	9	26	142
9	СЭМҮТ	170	70	143	20	22	40	89	159
10	ЗӨСҮТ	90	-	113	12	3	5	20	20
11	ГҮТ	-	30	37	12	2	6	18	18
12	ХТС	-	-	104	22	8	9	33	33
3	ЦССҮТ	-	-	59	18	26	8	45	45
14	ЭСҮТ	-	-	56	30	17	7	37	37
15	НЭМҮТ	-	-	90	25	15	14	54	54
<b>Нийт</b>		<b>3669</b>	<b>1492</b>	<b>5587</b>	<b>408</b>	<b>487</b>	<b>350</b>	<b>1167</b>	<b>2629</b>

**Судалгааны мэдээлэл цуглуулах хэрэгсэл (асуумж карт):**

- Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн асуумж - 8 бүлэг 50 хувьсах хэмжигдэхүүн, 2 нээлттэй асуумж, 3 үл хувьсах хэмжигдэхүүн бүхий асуулга
- Эмч, эмнэлгийн ажилчдийн сэтгэл ханамжийн асуумж - 9 бүлэг 60 хувьсах хэмжигдэхүүн, 2 нээлттэй асуулт, 5 үл хувьсах хэмжигдэхүүн бүхий асуулга

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

Сэтгэл ханамжийн түвшинг илэрхийлэх 2 үзүүлэлтийг тооцон гаргасан. Үүнд:

1. Сэтгэл ханамжийн түвшин (балл болон хувиар)
  - Эрүүл мэндийн байгууллага бүрээр
  - Үзүүлэлт бүрээр
2. Тухайн хариултын (“сайн”, “дунд”, “муу”) эзлэх хувь
  - Эрүүл мэндийн байгууллага бүрээр
  - Үзүүлэлт бүрээр

Сэтгэл ханамжийн түвшинг балл болон хувиар илэрхийлэхдээ Эрүүл мэндийн сайдын 2014 оны 6/182 тушаалд заасны дагуу “сайн”, “дунд”, “муу” гэсэн хариултуудад хүснэгтэд заасан харгалзах оноо/балл өгөн дундаж баллыг олж, тухайн дундаж баллыг хувьд шилжүүлэн тооцсон.

Дундаж баллыг хувьд шилжүүлэхдээ: Тухайн үзүүлэлтийн сэтгэл ханамжийн хувь = 0% + (3 – Тухайн үзүүлэлтийн дундаж оноо)\*50% томъёогоор шилжүүлэн бодсон болно. Үүнд:

0% – Сэтгэл ханамж муу буюу 3 гэсэн оноонд харгалзах хувь

3 – Сэтгэл ханамж муу гэсэн хариултад харгалзах оноо

50% – 1-3 гэсэн онооны 1 бүхэл интервалд ноогдох хувь (тогтмол тоо)

Үзүүлэлт	Сайн	Дунд	Муу
Сэтгэл ханамжийн оноо/балл	1	2	3
Сэтгэл ханамжийн түвшин (хувиар)	<b>66.8-100</b>	<b>33.4-66.7</b>	<b>0-33.3</b>

Харин тухайн хариултын (“сайн”, “дунд”, “муу”) эзлэх хувийг тооцохдоо тухайн эрүүл мэндийн байгууллагаар болон үзүүлэлтийн нийт хариултад тухайн хариултын эзлэх хувиар тооцсон болно.

**Судалгааны ажлын хүн хүчин:** Судалгааны мэдээлэл цуглуулах багт Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвийн Тогтолцооны судалгаа, статистикийн хэлтсийн мэргэжилтэн Э.Ундармаа, Ц.Мөнх-Од, Б.Доржмягмар, П.Эрхэмбаяр, резидент эмч Э.Баярбат, Л.Жаргалтогтох, Я.Оюу-Эрдэнэ, Б.Ууганцэцэг, С.Саранбаатар, З.Нарангэрэл, Д.Мөнхбат нар ажиллан, мэдээллийг тус хэлтсийн мэргэжилтэн Т.Өнөрцэцэг, Э.Ундармаа боловсруулан, үр дүнгийн тайланг ахлах мэргэжилтэн Л.Ширнэн бичлээ.

**Мэдээллийг түгээх:** Сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгийн тайланг ЭМСЯ-ны харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудын 2014 оны жилийн гүйцэтгэлийн хяналт, шинжилгээ, үнэлгээнд ашиглана. Судалгааны үр дүнг шийдвэр гаргагч, хэрэглэгчдэд нээлттэй мэдээлнэ.

## ГУРАВ. СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

### БҮЛЭГ 1. СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН НАС, ХҮЙСИЙН БҮТЭЦ

Судалгаанд түүврийн хийсэн аргачлалын дагуу, ЭМСЯ-ны харьяа 3 төв эмнэлэг, 6 тусгай мэргэжлийн төв, НЭМҮТ, нийт 15 байгууллагаар үйлчлүүлсэн 1492 хэрэглэгч, 1167 эмч, эмнэлгийн ажилтан, нийт 2629 хүн хамрагдсан.

Хэрэглэгчийн судалгааг ортой төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдээс 95.4%-ийн үнэн магадтай байдлыг ханган, хэвтэн эмчлүүлж байгаа болон тухайн агшинд үйлчлүүлж байгаа иргэдээс санамсаргүй энгийн аргаар, тасаг, нэгж бүрийг жигд хамруулан авсан.

СЭМҮТ-ийн тусламж, үйлчилгээний онцлогоос хамааран, орны тоогоор түүвэрлэлтийн тоог тогтоолгүй, мэдрэлийн тасгаар үйлчлүүлж байгаа болон, амбулаториор зөвлөгөө авч буй хэрэглэгчдээс судалгаа авсан. Мөн ГҮТ нь оргүй боловч, амбулаторын үйлчилгээ үзүүлдэг учраас тухайн өдөр үйлчлүүлсэн 30 хүнээс судалгаа авлаа.

**Хүснэгт 1. Хэрэглэгчийн нас, хүйсийн бүтэц, үйлчлүүлсэн байдал**

№	Эмнэлгийн нэр	Хүйс		Үйлчлүүлэгчийн нас						Үйлчлүүлсэн тоо	
		эр	эм	15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60+	Анх удаа	2 ба түүнээс дээш удаа
1	ЭХЭМҮТ	10.9%	89.1%	5.4%	29.1%	24.4%	38.1%	0.0%	0.0%	67.6%	32.4%
2	УНТЭ	48.7%	51.3%	0.0%	15.0%	35.6%	31.1%	13.3%	5.0%	58.8%	41.2%
3	УХТЭ	29.9%	70.1%	0%	14.10%	33%	12.90%	27.10%	12.90%	38.6%	61.4%
4	УГТЭ	42.0%	58.0%	3.10%	30.70%	16.50%	18.90%	15.00%	15.70%	57.6%	42.4%
5	ХСҮТ	28.8%	71.2%	0%	14.70%	16.20%	23.60%	30.80%	14.70%	64.0%	36.0%
6	ХӨСҮТ	49.4%	50.6%	0%	29.10%	38.40%	21.50%	8.10%	2.90%	77.4%	22.6%
7	ГССҮТ	51.3%	48.7%	0%	16.50%	28.20%	30.20%	21.20%	3.80%	67.7%	32.3%
8	АӨСҮТ	45.7%	54.3%	5.10%	22.30%	35.40%	15.20%	22.00%	0	50.0%	50.0%
9	СЭМҮТ	35.3%	64.7%	0%	19.40%	29.90%	34.30%	16.40%	0	42.9%	57.1%
10	ГҮТ	23.1%	76.9%	0%	0%	0%	0%			32.0%	68.0%

Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчийн 36.5% эрэгтэйчүүд, 63.5 хувь нь эмэгтэйчүүд байна. Насны бүлгээр авч үзвэл 15-19 насныхан 4.5%, 20-29 насныхан 19.0%, 30-39 насныхан 24.2%, 40-49 насныхан 22.2%, 50-59 насныхан 19.0%, 60 ба дээш насныхан 11.5% байна.

Тэдний 60.6 хувь нь тухайн эмнэлгээр анх удаа үйлчлүүлж байгаа 39.4% нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн хүмүүс байна.

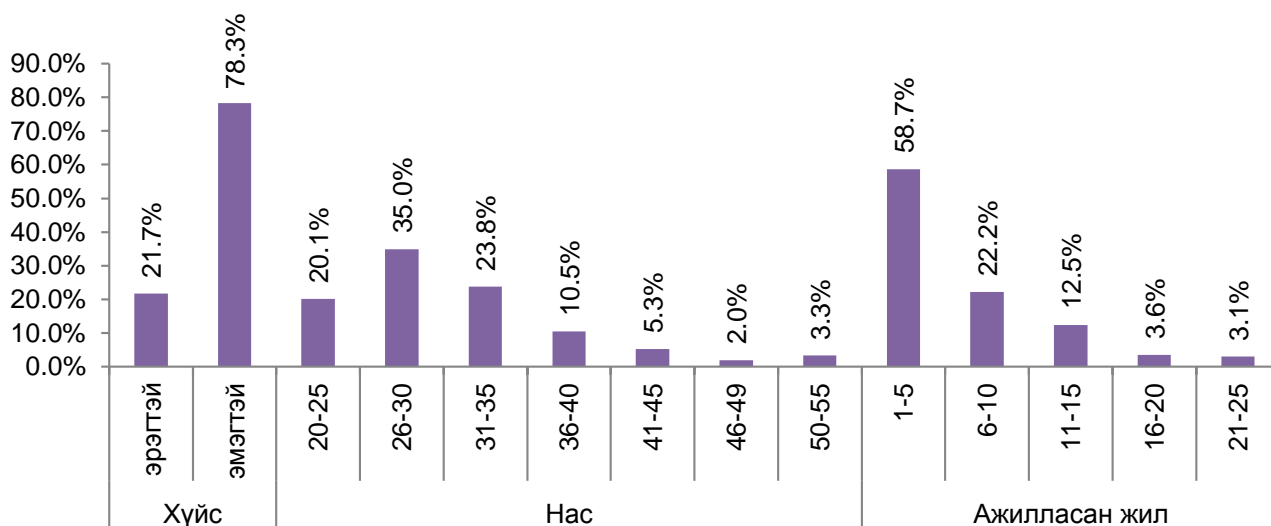
Байгууллагаар авч үзвэл УХТЭ, ГҮТ, СЭМҮТ, АӨСҮТ-өөр 2 ба түүнээс дээш үзүүлсэн хэрэглэгч 50.0 ба түүнээс дээш, өөрөөр хэлбэл давтан үзлэгийн хувь дийлэнх нь байна.

ЭХЭМҮТ, ХСҮТ, ХӨСҮТ, УНТЭ, УГТЭ, ГССҮТ-ийн хэрэглэгчийн 58.8% ба түүнээс дээш хувиар анх удаа тухайн эмнэлгээр үйлчлүүлэгчдэд байна.

**Хүснэгт 2. Эмч, эмнэлгийн ажилчдын нас, хүйсийн бүтэц, ажилласан жил**

Эмнэлгийн нэр	Хүйс		Нас							Ажилласан жил				
	эрэгтэй	эмэгтэй	20-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-49	50-55	1-5	6-10	11-15	16-20	21-25
ЭХЭМҮТ	13.1%	86.9%	23.1%	25.4%	40.2%	10.7%	0.6%	0.0%	0.0%	61.7%	19.1%	18.6%	0.0%	0.5%
УНТЭ	26.1%	73.9%	24.6%	47.1%	23.9%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	72.5%	18.1%	9.4%	0.0%	0.0%
УХТЭ	27.0%	73.0%	30.0%	21.7%	35.0%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	59.5%	27.0%	13.5%	0.0%	0.0%
УГТЭ	23.5%	76.5%	0.0%	99.2%	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	39.8%	31.0%	12.4%	9.7%	7.1%
ХСҮТ	15.9%	84.1%	29.3%	23.2%	19.5%	25.6%	2.4%	0.0%	0.0%	58.5%	23.2%	18.3%	0.0%	0.0%
ХӨСҮТ	17.6%	82.4%	7.9%	18.1%	19.7%	8.7%	16.5%	9.4%	19.7%	36.4%	23.6%	9.1%	15.5%	15.5%
ГССҮТ	40.2%	59.8%	31.3%	27.1%	30.2%	8.3%	3.1%	0.0%	0.0%	75.8%	12.6%	10.5%	1.1%	0.0%
АӨСҮТ	7.7%	92.3%	20.0%	28.0%	40.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%	53.8%	34.6%	11.5%	0.0%	0.0%
СЭМҮТ	14.9%	85.1%	7.4%	22.2%	18.5%	13.6%	25.9%	6.2%	6.2%	39.7%	28.6%	17.5%	6.3%	7.9%
ЗӨСҮТ	21.1%	78.9%	6.3%	25.0%	18.8%	18.8%	12.5%	6.3%	12.5%	41.2%	35.3%	5.9%	17.6%	0.0%
ГҮТ	35.3%	64.7%	58.8%	17.6%	11.8%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	22.2%	11.1%	0.0%	0.0%
ХТС	21.2%	78.8%	21.2%	12.1%	36.4%	30.3%	0.0%	0.0%	0.0%	75.8%	24.2%	0.0%	0.0%	0.0%
ЦССҮТ	24.3%	75.7%	43.3%	26.7%	20.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	73.3%	20.0%	6.7%	0.0%	0.0%
УСҮТ	12.9%	87.1%	0.0%	30.0%	13.3%	13.3%	16.7%	13.3%	13.3%	44.4%	11.1%	27.8%	5.6%	11.1%
НЭМҮТ	31.5%	68.5%	38.9%	22.2%	25.9%	9.3%	3.7%	0.0%	0.0%	77.4%	17.0%	3.8%	1.9%	0.0%
Нийт	21.7%	78.3%	20.1%	35.0%	23.8%	10.5%	5.3%	2.0%	3.3%	58.7%	22.2%	12.5%	3.6%	3.1%

**Зураг 1. Эмч, эмнэлгийн ажилтны хүйс, нас, ажилласан жилийн дундаж үзүүлэлт**



Судалгаанд хамрагдсан эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны 21.7 хувь нь эрэгтэйчүүд, 78.3 хувь нь эмэгтэйчүүд эзэлж, насны бүлгээр авч үзвэл 20-25 насныхан 20.1%, 26-30 насныхан 35.0%, 31-35 насныхан 23.8%, 36-40 насныхан 10.5%, 41-45 насныхан 5.3%, 46-49 насныхан 2.0%, 50-55 насныхан 3.3%-ийг тус тус эзэлж байгаа ба 20-35 насны залуу ажиллах хүчин түлхүү судалгаанд хамрагдсан байна.

Тухайн байгуулагадаа ажилласан жилээр авч үзвэл 1-5 жил ажилласан 58.7%, 6-10 жил ажилласан 22.2%, 11-15 жил ажилласан 12.5%, 16-20 жил ажилласан 3.6%, 21-25 жил ажилласан 3.1% байгаа нь настай шууд хамааралтай байна.

**Бүлгийн дүгнэлт:** Судалгаанд 1492 хэрэглэгч, 1167 эмч, эмнэлгийн ажилтан, нийт 2629 хүн хамрагдсан. Эмч, эмнэлгийн ажилтны дийлэнх нь 20-35 насны залуучууд, хэрэглэгчийн дийлэнх нь 30-60 насныхан байна.

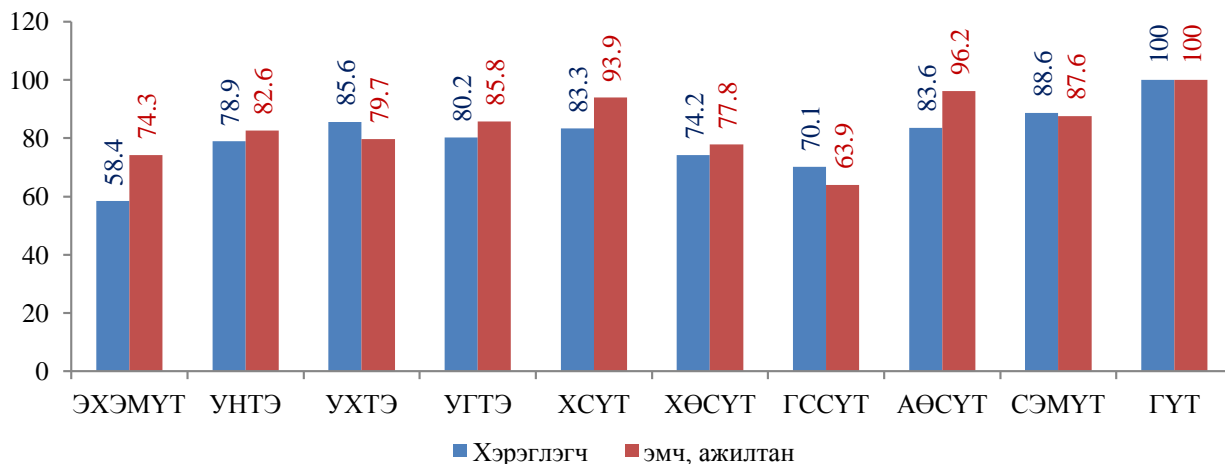
## БҮЛЭГ 2. БАЙГУУЛЛАГЫН СЭТГЭЛД НИЙЦСЭН ҮЙЛЧИЛГЭЭ, СОЁЛ

Эрүүл мэндийн салбарын суурь шинэчлэлийн хүрээнд эрүүл мэндийн байгууллагууд 2013 оноос сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээг нэвтрүүлж байна. Байгууллагын сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, соёлын талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг 11 хэмжигдэхүүнээр, эмч, ажилчдын сэтгэл ханамжийг 12 хэмжигдэхүүнээр тодорхойлсон ба Үйлчлүүлэгч-Үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг харьцуулан судлах үүднээс хэмжигдэхүүнийг ижил авч, онцлох хэмжигдэхүүнийг нэмэлтээр оруулсан болно.

Бүх бүлэгт сэтгэл ханамжтай байдлыг байгууллага бүрээр харьцуулан авч үзэхдээ “сайн” гэсэн үнэлгээний хувиар илэрхийлэн, зургаар харуулсан. *Сэтгэл ханамжийн түвшин нь* судалгаанд хамрагчдын баллын үнэлгээнд суурилсан дундаж үзүүлэлт болно.

“Инээмсэглэн угтаж, мэндлэх, хүндлэх үйлчилгээ”-нд Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 86.5%-тай байгаа бол Үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 90.4%-тай, 3.9%-ийн зөрөөтэй байна.

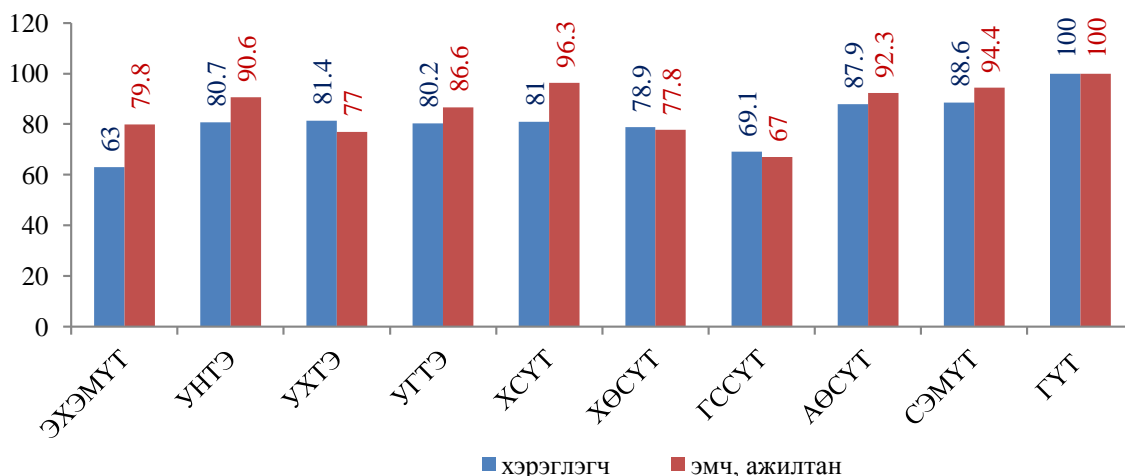
Зураг 2. Инээмсэглэн угтаж, мэндлэх, хүндлэх үйлчилгээний сэтгэл ханамж



“Инээмсэглэн угтаж, мэндлэх, хүндлэх үйлчилгээ”-нд хэрэглэгчид 58.4%-100.0% “сайн” гэсэн үнэлгээ өгсөн бол эмч, ажилтан 70.1-100.0 байна. Үнэлгээнээс харахад ЭХЭМҮТ-ийн хэрэглэгчид хамгийн бага сэтгэл ханамжтай, хоорондын зөрөө ихтэй байна. Харин УХТЭ, СЭМҮТ-д хэрэглэгчид, үйлчилгээ үзүүлэгчдээс буюу өөрсдөөс нь илүү сэтгэл ханамж сайтай байна.

“Бүртгэх, лавлагаа мэдээлэл өгөх, танилцуулах үйлчилгээ”-нд Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 87.6% байгаа бол Үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 91.5%-тай, 3.9%-ийн зөрөөтэй байна.

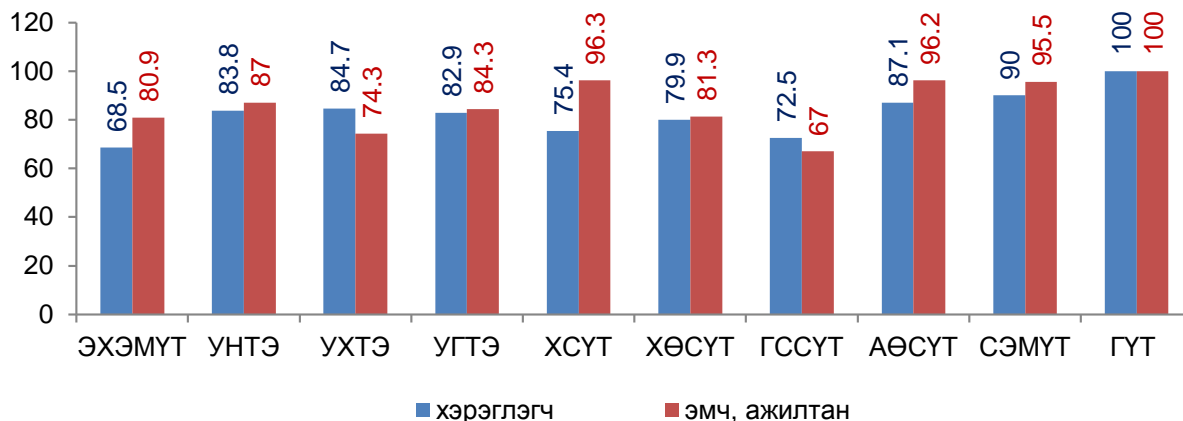
Зураг 3. Бүртгэх, лавлагаа мэдээлэл өгөх, танилцуулах үйлчилгээний сэтгэл ханамж



Бүртгэх, лавлагаа мэдээлэл өгөх, үйл ажиллагаагаа танилцуулах үйлчилгээнд хэрэглэгчид 63.0%-100.0% “сайн” гэж үнэлсэн, эмч, ажилтан 67.0-100.0% байна. Харин УХТЭ, ГССҮТ, ХӨСҮТ-ийн хэрэглэгчид өөрсдөөс нь илүү сэтгэл ханамж сайн байна.

“Сэтгэлд нийцсэн зөвлөх үйлчилгээ”-нд Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 88.8% байгаа бол Үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 91.6%-тай, 2.8%-ийн зөрөөтэй байна.

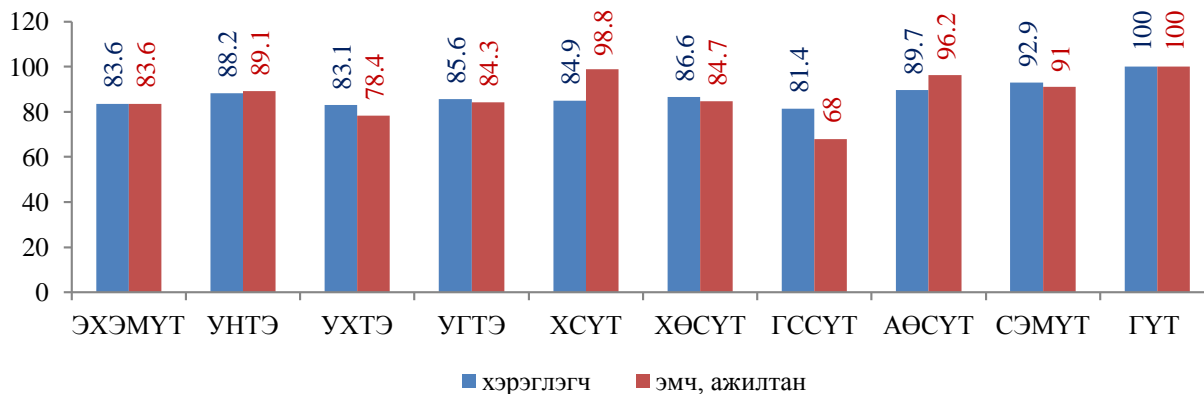
Зураг 4. Сэтгэлд нийцсэн зөвлөх үйлчилгээний сэтгэл ханамж



Сэтгэлд нийцсэн зөвлөх үйлчилгээнд хэрэглэгчид 68.5%-100.0% нь сайн үнэлгээ өгсөн, эмч, ажилтан 67.0-100.0% сэтгэл ханамжтай байна. ХСҮТ, ЭХЭМҮТ-ийн эмч, ажилтны өөрсдийгөө үнэлсэн үнэлгээ хэрэглэгчдээсээ харьцангуй өндөр хувьтай байна.

“Сэтгэлд нийцсэн оношлох үйлчилгээ”-нд Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 88.8% байгаа бол Үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 91.6%-тай, 2.8%-ийн зөрөөтэй байна.

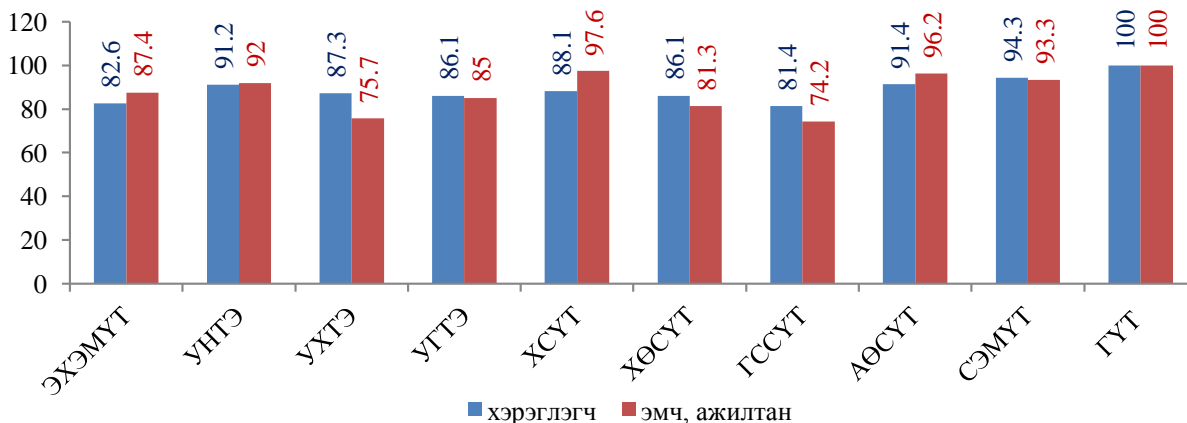
Зураг 5. Сэтгэлд нийцсэн оношлох үйлчилгээний сэтгэл ханамж



Сэтгэлд нийцсэн зөвлөх үйлчилгээнд хэрэглэгчид 81.4%-100.0% сэтгэл ханамжтай, эмч, ажилтан 68.0-100.0% сэтгэл ханамжтай байна. Оношлох үйлчилгээний сэтгэл ханамжтай буюу сайн гэсэн үнэлгээ харьцангуй ойролцоо түвшинд байгаа боловч, байгууллага бүрээр авч үзвэл ГССҮТ, СЭМҮТ, ХӨСҮТ, УХТЭ, УГТЭ-т давамгайл байдал харагдаж байна.

“Сэтгэлд нийцсэн эмчлэх үйлчилгээ”-нд Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 93.1% байгаа бол Үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 93.2%-тай ижил түвшинд байна.

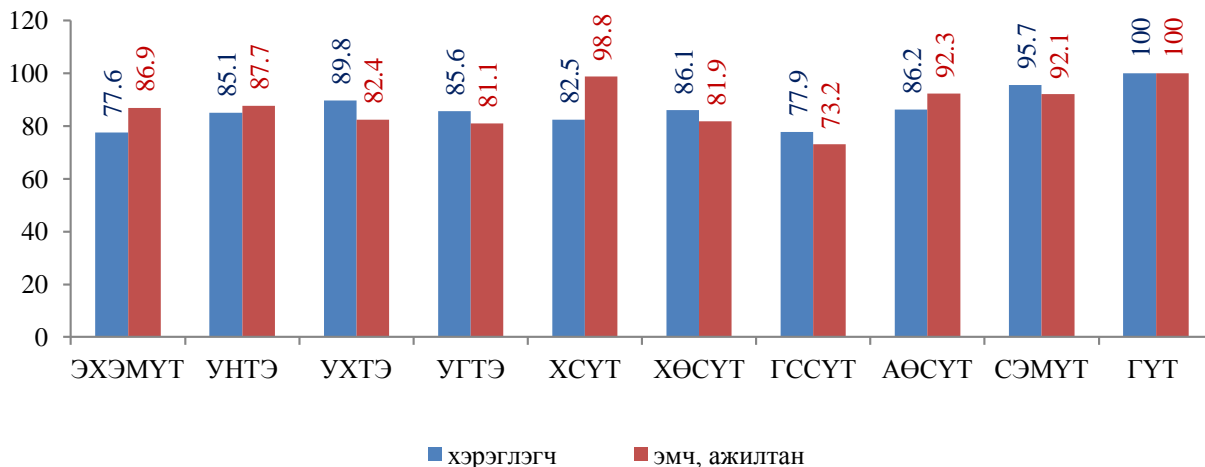
Зураг 6. Сэтгэлд нийцсэн эмчлэх үйлчилгээний сэтгэл ханамж



Сэтгэлд нийцсэн эмчлэн үйлчилгээнд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж жигд “сайн” буюу 82.6-100.0 сэтгэл ханамжтай байдал харагдаж байна. Эмчлэх үйлчилгээндээ эмч, ажилтан өөрсдөө сэтгэл ханамж бага, тухайлбал, ГССҮТ-ийн 74.2% сэтгэл ханамжтайгаа илэрхийлсэн бол тэдний үйлчлүүлэгчид 7.2%-иар илүү сэтгэл ханамжтай байгаагаа илэрхийлсэн дүр зураг харагдаж байна. Мөн энэ жишээнд УХТЭ, ХӨСҮТ-ийг дурдаж болохоор байна.

“Сэтгэлд нийцсэн сувилах, асрах үйлчилгээ”-нд Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 91.4% байгаа бол Үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 92.5%-тай, ойролцоо түвшинд байна.

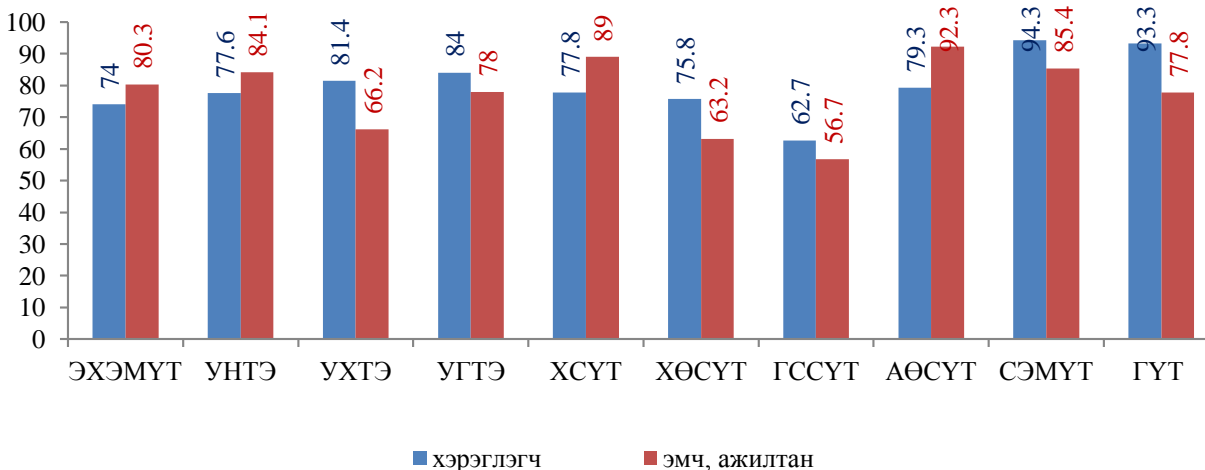
Зураг 7. Сэтгэлд нийцсэн сувилах, асрах үйлчилгээний сэтгэл ханамж



Сэтгэлд нийцсэн сувилах, асрах үйлчилгээнд хэрэглэгчид 77.6-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай, эмч, ажилтан 73.2-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Харьцуулан авч үзвэл УХТЭ, УГТЭ, ХӨСҮТ, ГССҮТ, СЭМҮТ-ийн хэрэглэгчид эмч, ажилтнаас сэтгэл ханамж илүү байна.

“Байгууллагын дотоод орчны тав, тух соёл”-д хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 87.1%, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 86.7%-тай, ойролцоо түвшинд байна.

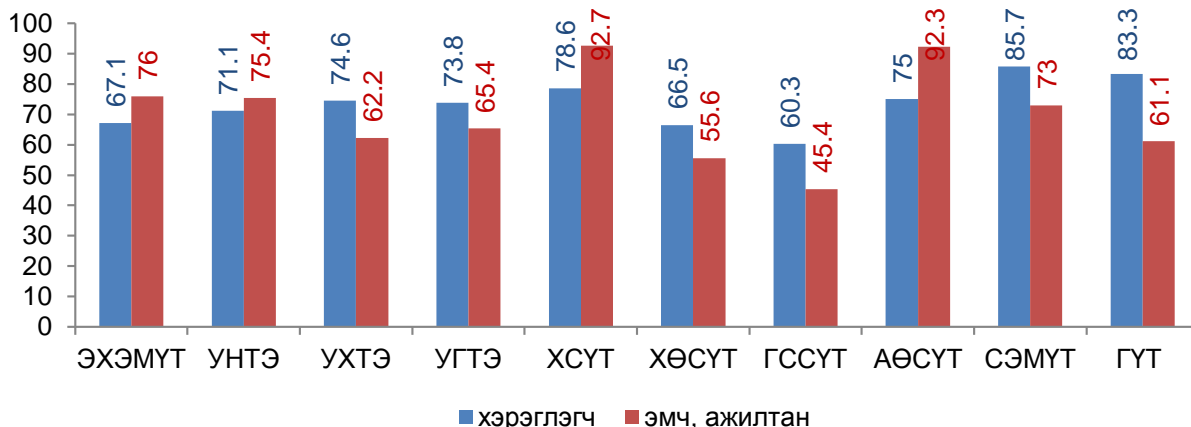
Зураг 8. Байгууллагын дотоод орчны тав тух соёлын талаарх сэтгэл ханамж



“Байгууллагын дотоод орчны тав, тух соёл”-д хэрэглэгчид 77.6-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай, эмч, ажилтан 73.2-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Дотоод орчны тав тухтай байдалд ГССҮТ-ийн хэрэглэгч болон эмч, ажилтан хамгийн сэтгэл ханамж багатай байгаа бол СЭМҮТ хамгийн өндөр байна. УХТЭ-т хамгийн их зөрөөтэй байдал харагдаж байна.

“Байгууллагын гадаад орчны тав, тух соёл”-д хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 83.4%, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 82.3%-тай, ойролцоо түвшинд байна.

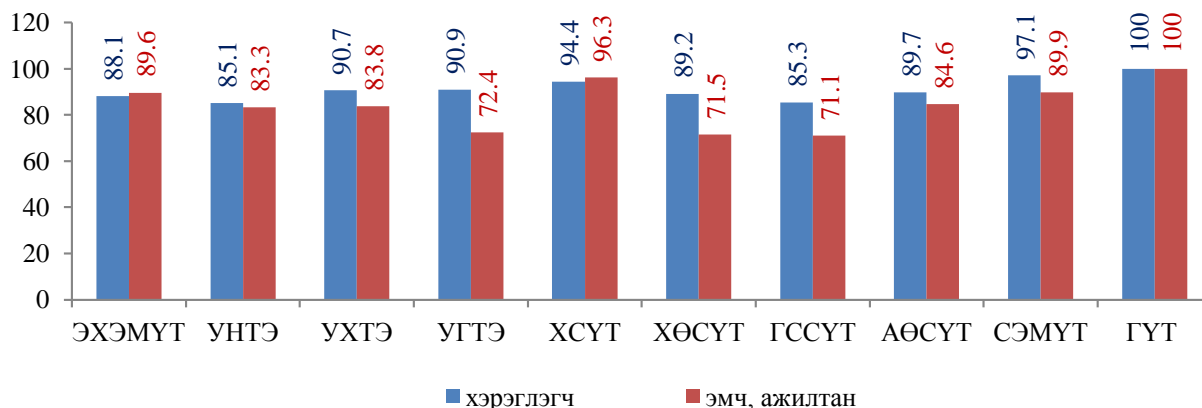
**Зураг 9. Байгууллагын гадаад орчны тав тух соёлын талаарх сэтгэл ханамж**



“Байгууллагын гадаад орчны тав, тух соёл”-д хэрэглэгчид 60.3-85.7%-ийн сэтгэл ханамжтай, эмч, ажилтан 45.4-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Гадаад орчны тав тухтай байдалд ХӨСҮТ, ГССҮТ-ийн хэрэглэгч болон эмч, ажилтан хамгийн сэтгэл ханамж бага байна. ХСҮТ, АӨСҮТ-т зөрөөтэй байдал илүү байна.

“Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний хувцаслалтын соёл, таних тэмдэг” талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 94.3%, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 90.1%-тай, 3.2%-ын зөрөөтэй байна.

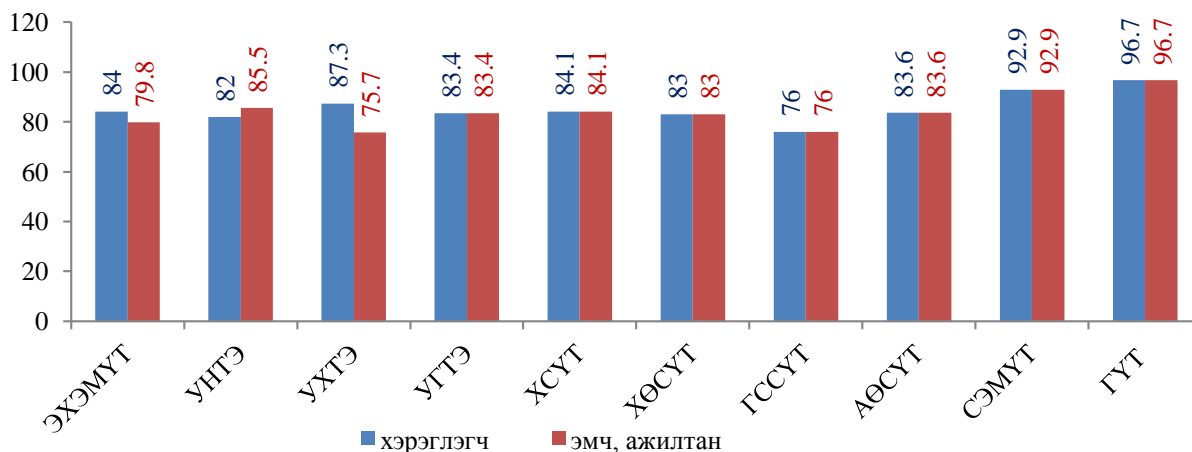
**Зураг 10. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний хувцаслалтын соёл, таних тэмдгийн талаарх сэтгэл ханамж**



Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний хувцаслалтын соёл, таних тэмдгийн талаар хэрэглэгчид 85.3-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай, эмч, ажилтан 71.1-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Энэ талаар дийлэнх байгууллагын хэрэглэгчид, эмч ажилтнаас сэтгэл ханамж өндөр, эмч ажилтан бага байгаа нь харагдлаа.

“Хүнд өвчтэй, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үйлчлэх үйлчилгээ”-нд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 91.0%, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 90.5%-тай, ойролцоо түвшинд байна.

**Зураг 11. Хүнд өвчтэй, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үйлчлэх үйлчилгээний сэтгэл ханамж**



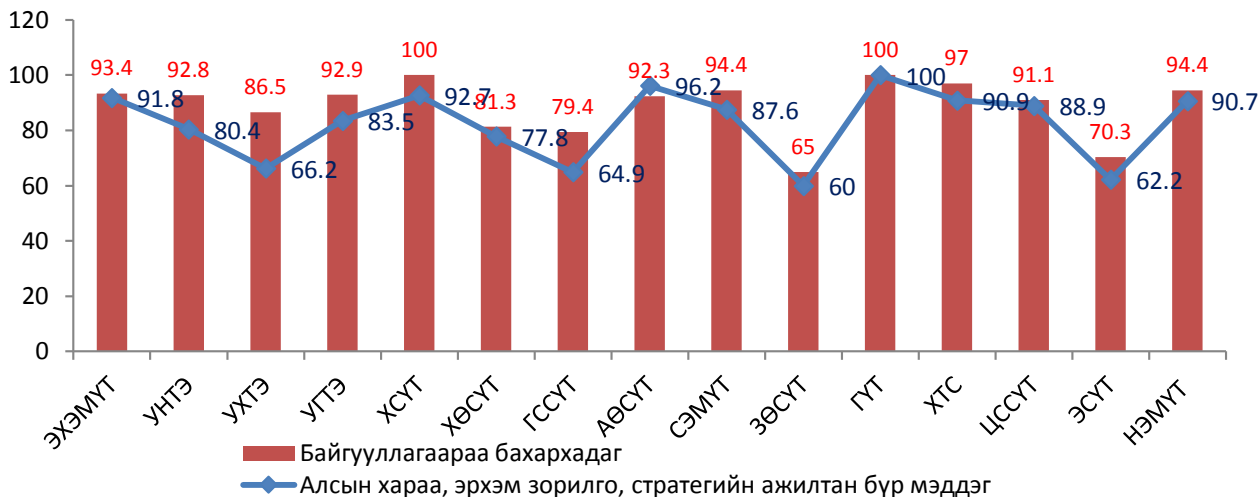


“Хүнд өвчтэй, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үйлчлэх үйлчилгээ”-нд хэрэглэгчид 76.0-96.7%-ийн сэтгэл ханамжтай, эмч, ажилтан 76.0-96.7%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Сэтгэл ханамжтай байдал УГТЭ, ХСҮТ, ХӨСҮТ, ГССҮТ, АӨСҮТ, СЭМҮТ, ГҮТ гэсэн 7 байгууллагад ижил түвшинд байгаа нь үнэлгээ нилээн бодитой байгааг харуулж байна.

Энэ бүлэгт бид эмч, ажилтнаас байгууллагын соёл, үнэт зүйлийн нэг чухал үзүүлэлт байгууллагынхаа стратегийн алсын хараа, эрхэм, зорилгыг ажилтан бүр мэддэг, хэрэгжилтийг хангаж ажилладаг байдал болон байгууллагаараа бахархах байдлыг тусгайлан асуусан.

Эмч, ажилчдын байгууллагынхаа стратегийн алсын хараа, эрхэм, зорилгыг ажилтан бүр мэддэг, хэрэгжилтийг хангаж ажилладаг талаар 90.4%-ийн сэтгэл ханамжийн түвшинтэй байгаа бол байгууллагаараа бахархах сэтгэл ханамжийн түвшин 93.1%-тай байна.

Зураг 12. Эмч, ажилтны байгууллагаараа бахархах сэтгэл, алсын хараа, эрхэм зорилго, стратегийг мэддэг байдал



Байгууллагынхаа алсын хараа, эрхэм зорилго, стратегийг ажилтан бүр мэддэг, хэрэгжүүлж ажилладаг гэдэгт УХТЭ, ГССҮТ, ЗӨСҮТ, ЭСҮТ-ийн эмч ажилтны цөөнгүй хувь нь эргэлзсэн, 60.0-66.2% нь сэтгэл ханамжтай” гэж үзжээ.

### ХҮСНЭГТ 3. БАЙГУУЛЛАГЫН СЭТГЭЛД НИЙЦСЭН ҮЙЛЧИЛГЭЭ, СОЁЛ

Хүснэгт 3.1. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны сэтгэл ханамж

Байгууллагын алсын хараа, эрхэм зорилго, стратегийг ажилтан бүр мэддэг, хэрэгжилтийг хангаж ажилладаг	Инэмсэглэн утах, мөндлөх, хүндлэх үйлчилгээ			Бүртгэх, лавлагаа мэдээлэл өгөх, танилцуулах үйлчилгээ			Сэтгэлд нийцсэн зөвлөх үйлчилгээ			Сэтгэлд нийцсэн оюулох үйлчилгээ			Сэтгэлд нийцсэн эмчлэх үйлчилгээ			Сэтгэлд нийцсэн сувилал, асрах үйлчилгээ			Байгууллагын дотоод орчны тав тух, соёл			Байгууллагын гадаад орчны тав тух, соёл			Эмч, мэргэжилтний хувцаслалтын соёл, таних тэмдэг			Хүнд өвчтэй, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үйлчлэх үйлчилгээ			Байгууллагаараа бахархах сэтгэл		Бүтлийн дундаж				
	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	балл	хувь		
91.8	8.2	0.0	74.3	24.6	1.1	79.8	19.1	1.1	80.9	18.0	1.1	83.6	16.4	0.0	87.4	12.6	0.0	86.9	13.1	0.0	80.3	18.0	1.6	76.0	21.9	2.2	89.6	9.8	0.5	79.8	18.0	2.2	93.4	6.6	0.0	1.17	91.6
80.4	17.4	2.2	82.6	15.9	1.4	90.6	8.7	0.7	87.0	11.6	1.4	89.1	10.1	0.7	92.0	8.0	0.0	87.7	10.9	1.4	84.1	13.8	2.2	75.4	20.3	4.3	83.3	14.5	2.2	85.5	12.3	2.2	92.8	5.8	1.4	1.15	92.3
66.2	29.7	4.1	79.7	17.6	2.7	77.0	17.6	5.4	74.3	21.6	4.1	78.4	20.3	1.4	75.7	23.0	1.4	82.4	17.6	0.0	66.2	29.7	4.1	62.2	31.1	6.8	83.8	16.2	0.0	75.7	18.9	5.4	86.5	13.5	0.0	1.26	86.9
83.5	15.0	1.6	86.8	14.2	0.0	86.6	12.6	0.8	84.3	15.7	0.0	84.3	15.0	0.8	85.0	15.0	0.0	81.1	18.9	0.0	78.0	21.3	0.8	65.4	27.6	7.1	72.4	25.2	2.4	81.9	15.0	3.1	92.9	7.1	0.0	1.19	90.4
92.7	7.3	0.0	93.9	6.1	0.0	96.3	3.7	0.0	96.8	3.7	0.0	96.8	3.7	0.0	97.6	2.4	0.0	98.8	1.2	0.0	89.0	11.0	0.0	92.7	6.1	1.2	96.3	3.7	0.0	90.0	10.0	0.0	100.0	0.0	0.0	1.04	97.8
77.8	21.5	0.7	77.8	21.5	0.7	77.8	21.5	0.7	81.3	17.4	1.4	84.7	14.6	0.7	81.3	18.1	0.7	81.9	17.4	0.7	63.2	31.9	4.9	55.6	39.6	4.9	71.5	27.1	1.4	72.2	25.7	2.1	81.3	18.8	0.0	1.26	87.0
64.9	34.0	1.0	63.9	35.1	1.0	67.0	29.9	3.1	67.0	32.0	1.0	68.0	30.9	1.0	74.2	25.8	0.0	73.2	25.8	1.0	56.7	36.1	7.2	45.4	43.3	11.3	71.1	24.7	4.1	67.0	25.8	7.2	79.4	18.6	2.1	1.37	81.6
96.2	0.0	3.8	96.2	3.8	0.0	92.3	3.8	3.8	96.2	0.0	3.8	96.2	0.0	3.8	92.3	7.7	0.0	92.3	3.8	3.8	92.3	7.7	0.0	84.6	15.4	0.0	88.5	7.7	3.8	92.3	7.7	0.0	110	95.1			
87.6	12.4	0.0	87.6	12.4	0.0	94.4	5.6	0.0	95.5	4.5	0.0	91.0	9.0	0.0	93.3	6.7	0.0	92.1	7.9	0.0	85.4	14.6	0.0	73.0	24.7	2.2	89.9	10.1	0.0	78.7	20.2	1.1	94.4	5.6	0.0	1.11	94.3
60.0	40.0	0.0	40.0	55.0	5.0	65.0	25.0	10.0	55.0	45.0	0.0	70.0	30.0	0.0	70.0	30.0	0.0	65.0	35.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	35.0	65.0	0.0	70.0	30.0	0.0	65.0	30.0	5.0	1.42	78.8
100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	77.8	22.2	0.0	61.1	38.9	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	1.05	97.6
90.9	9.1	0.0	97.0	3.0	0.0	97.0	3.0	0.0	93.9	6.1	0.0	97.0	3.0	0.0	97.0	3.0	0.0	97.0	3.0	0.0	97.0	3.0	0.0	90.9	9.1	0.0	97.0	3.0	0.0	97.0	3.0	0.0	97.0	3.0	0.0	1.04	97.9
88.9	6.7	4.4	86.7	11.1	2.2	93.3	4.4	2.2	88.9	8.9	2.2	86.7	11.1	2.2	88.9	8.9	2.2	86.7	11.1	2.2	77.8	20.0	2.2	80.0	17.8	2.2	88.9	6.7	4.4	77.8	15.6	6.7	91.1	6.7	2.2	1.16	91.9
62.2	29.7	8.1	75.7	21.6	2.7	83.8	8.1	8.1	83.8	16.2	0.0	89.2	10.8	0.0	86.5	10.8	2.7	70.3	21.6	8.1	43.2	45.9	10.8	37.8	51.4	10.8	62.2	32.4	5.4	67.6	24.3	8.1	70.3	24.3	5.4	1.36	81.8
90.7	9.3	0.0	85.2	14.8	0.0	90.7	9.3	0.0	92.6	7.4	0.0	92.6	7.4	0.0	94.4	5.6	0.0	94.4	5.6	0.0	90.7	9.3	0.0	81.5	14.8	3.7	87.0	13.0	0.0	94.4	3.7	1.9	94.4	5.6	0.0	1.10	94.9
1.19			1.20			1.17			1.17			1.15			1.14			1.15			1.27			1.35			1.20			1.10			1.14			1.19	
90.4			89.9			91.5			91.6			92.6			93.2			92.5			86.7			82.3			90.1			95.0			93.1			90.5	

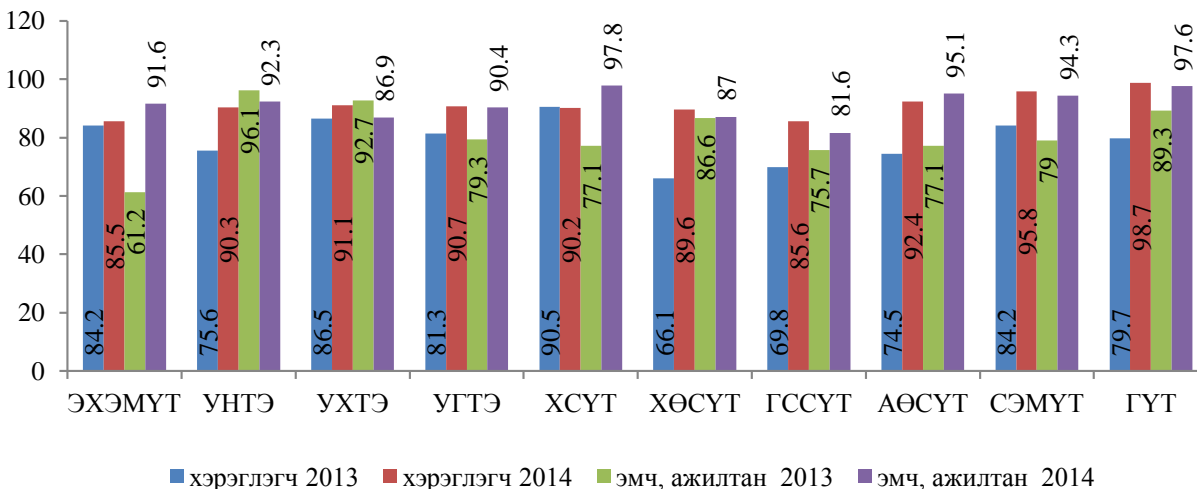
Хүснэгт 3.2. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж

Эмнэлгийн нэр	n	Инэмсэглэн утах, мөндлөх, хүндлэх үйлчилгээ			Бүртгэх, лавлагаа мэдээлэл өгөх, үйл ажиллагаа танилцуулах үйлчилгээ			Сэтгэлд нийцсэн зөвлөх үйлчилгээ			Сэтгэлд нийцсэн оюулох үйлчилгээ			Сэтгэлд нийцсэн эмчлэх үйлчилгээ			Сэтгэлд нийцсэн сувилал, асрах үйлчилгээ			Байгууллагын дотоод орчны тав тух, соёл			Байгууллагын гадаад орчны тав тух, соёл			Эмч, мэргэжилтний хувцаслалтын соёл, таних тэмдэг			Хүнд өвчтэй, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үйлчлэх үйлчилгээ			Бүтлийн дундаж				
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	балл	хувь			
ЭХЭМҮТ	219	58.4	31.1	10.5	63.0	31.5	5.5	68.5	27.4	4.1	83.6	16.0	0.5	82.6	15.5	1.8	77.6	20.1	2.3	74.0	22.4	3.7	67.1	25.6	7.3	88.1	11.4	0.5	84.0	14.2	1.8	1.29	85.5			
УНТЭ	228	78.9	18.4	2.6	80.7	18.4	0.9	83.8	14.5	1.8	88.2	11.0	0.9	91.2	8.3	0.4	85.1	13.2	1.8	77.6	18.4	3.9	71.1	24.1	4.8	85.1	14.0	0.9	82.0	18.0	0.0	1.19	90.3			
УХТЭ	118	85.6	12.7	1.7	81.4	16.9	1.7	84.7	12.7	2.5	83.1	11.0	5.9	87.3	11.9	0.8	89.8	7.6	2.5	81.4	16.1	2.5	74.6	22.9	2.5	90.7	5.9	3.4	87.3	11.9	0.8	1.18	91.1			
УГТЭ	187	80.2	18.2	1.6	80.2	16.6	3.2	82.9	15.5	1.6	85.6	12.3	2.1	86.1	12.3	1.6	86.6	13.4	1.1	84.0	14.4	1.6	73.8	24.1	2.1	90.9	8.0	1.1	83.4	14.4	2.1	1.19	90.7			
ХСҮТ	126	83.3	12.7	4.0	81.0	15.1	4.0	81.0	15.1	4.0	84.9	10.3	4.8	88.1	11.1	0.8	82.5	15.9	1.6	77.8	19.0	3.2	78.6	20.6	0.8	94.4	5.6	0.0	84.1	11.9	4.0	1.20	90.2			
ХӨСҮТ	194	74.2	24.2	1.5	78.9	20.1	1.0	79.9	19.6	0.5	86.6	13.4	0.0	86.1	13.9	0.0	86.1	12.9	1.0	75.8	20.6	3.6	66.5	27.8	5.7	89.2	10.8	0.0	83.0	16.0	1.0	1.21	89.6			
ГССҮТ	204	70.1	26.5	3.4	69.1	28.4	2.5	72.5	25.5	2.0	81.4	18.1	0.5	81.4	17.6	1.0	77.9	20.1	2.0	62.7	33.3	3.9	60.3	33.8	5.9	85.3	13.7	1.0	76.0	21.6	2.5	1.29	85.6			
АӨСҮТ	116	83.6	16.4	0.0	87.9	11.2	0.9	87.1	11.2	1.7	89.7	9.5	0.9	91.4	8.6	0.0	86.2	13.8	0.0	79.3	19.8	0.9	75.0	23.3	1.7	89.7	10.3	0.0	83.6	16.4	0.0	1.15	92.4			
СЭМҮТ	70	88.6	10.0	1.4	88.6	10.0	1.4	90.0	10.0	0.0	92.9	7.1	0.0	94.3	5.7	0.0	94.3	5.7	0.0	85.7	12.9	1.4	97.1	2.9	0.0	92.9	7.1	0.0	1.08	95.8						
ГҮТ	30	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	93.3	6.7	0.0	83.3	16.7	0.0	100.0	0.0	0.0	96.7	3.3	0.0	1.03	98.7			
Дундаж		балл			1.27			1.25			1.22			1.16			1.14			1.17			1.26			1.33			1.11			1.18			1.21	
		хувь			86.5			87.6			88.8			92.2			93.1			91.4			87.1			83.4			94.3			91.0			89.5	

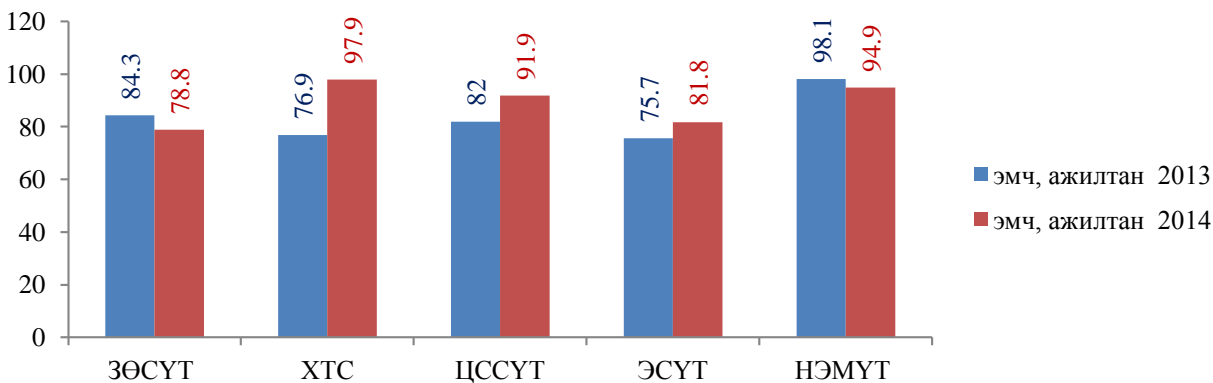
**Бүлгийн дүгнэлт**

Бүлгийн дүгнэлтийг илүү бодитой болгохын тулд байгууллагын сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, соёлын талаар 2013 оноос ахиц, дэвшил гарсан эсэхийг 2014 онтой харьцуулан, дүгнэлээ.

**Байгууллагын соёлын сэтгэл ханамжийн түвшин, 2013-2014 он**



**Байгууллагын соёлын сэтгэл ханамжийн түвшин, 2013-2014 он**



Байгууллагын сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, соёлын талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 2013 онд 79.2% байсан бол 2014 онд 89.5% болж 10.3% дээшилсэн амжилттай байна. ХӨСҮТ, ГССҮТ, АӨСҮТ-ийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн хувь бусад байгууллагуудаас илүү өндөр хувиар нэмэгдсэн байна.

Эмч, ажилтны байгууллагын сэтгэлд нийцсэн, үйлчилгээ, соёлын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин 2013 онд 82.1% байсан бол 2014 онд 90.5% болж 8.4% дээшилсэн байна. Гэхдээ УХТЭ, УНТЭ, ЗӨСҮТ, НЭМҮТ-ийн сэтгэл ханамжийн түвшин цөөн хувиар буурсан байна.

Бүлгийн үзүүлэлтээр авч үзвэл, 2014 онд байгууллагын сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээнээс эмч, мэргэжилтний хувцаслалтын соёлд сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн өндөр (94.3%), байгууллагын гадаад орчны тав тухад хамгийн бага (83.4%) байна.

### БҮЛЭГ 3. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ХАРИЛЦАА, ЁС ЗҮЙ

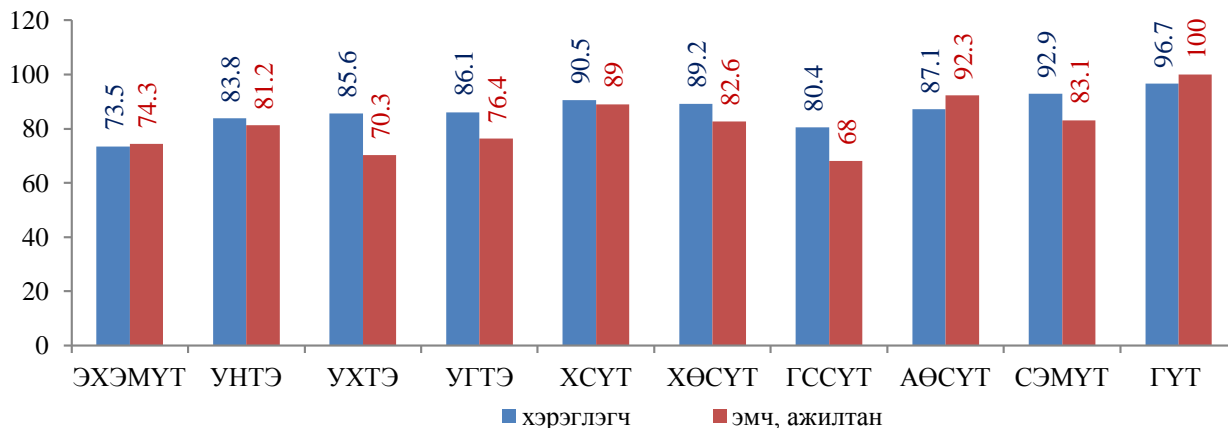
Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа ёс зүйг хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд 5 хэмжигдэхүүн, эмч, ажилчдын сэтгэл ханамжийн судалгаанд 7 хэмжигдэхүүнээр тус тус тодорхойлсон.

Эмч, ажилчдын сэтгэл ханамжийн судалгаанд байгууллагын захирлын болон, тасаг нэгжийн удирдлагын харилцаа, ёс зүйн талаар асуулга 2014 оны тушаалаар шинээр нэмэгдэж орсон болно.

Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа, ёс зүйн талаар хэмжигдэхүүн болон байгууллага бүрээр харьцуулан авч үзэхдээ сэтгэл ханамж өндөр буюу “сайн” гэсэн үнэлгээг авлаа. Мөн хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээг, эмч ажилтны өөрсдийгөө үнэлсэн байдалтай харьцуулан тодорхойлов.

“Эмчийн харилцаа, ёс зүйд”-нд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 91.7%-тай, эмч, ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин 88.5%-тай, 3.2%-ийн зөрөөтэй, хэрэглэгчид илүү сэтгэл ханамжтай байна.

Зураг 13. Эмчийн харилцаа, ёс зүй

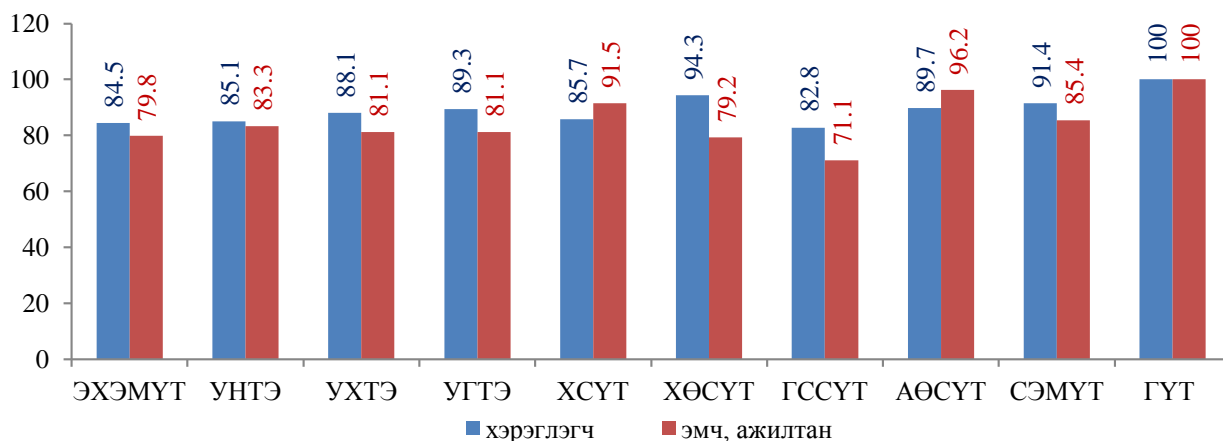


Эмчийн харилцаа, ёс зүйд хэрэглэгчид 73.5-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай, эмч, ажилтан 68.0-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Үнэлгээнээс харахад ЭХЭМҮТ-ийн сэтгэл ханамж ойролцоо түвшинд, УНТЭ, УХТЭ, УГТЭ, ХСҮТ, ХӨСҮТ, ГССҮТ, СЭМҮТ-ийн хэрэглэгчид эмч, ажилтнаас илүү хувиар сэтгэл ханамж өндөр байгаа нь сайн үзүүлэлт юм.

Ялангуяа ГССҮТ, УХТЭ-ийн эмч, ажилчдын үнэлгээ 68.0-70.3%тай байхад үйлчлүүлэгчид нь 80.0%-аас дээш сэтгэл ханамжтай “сайн” гэж үнэлсэн байна.

“Сувилагчийн харилцаа, ёс зүй”-д хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 93.3%-тай, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 90.7%-тай, хэрэглэгчид илүү сэтгэл ханамжтай байна.

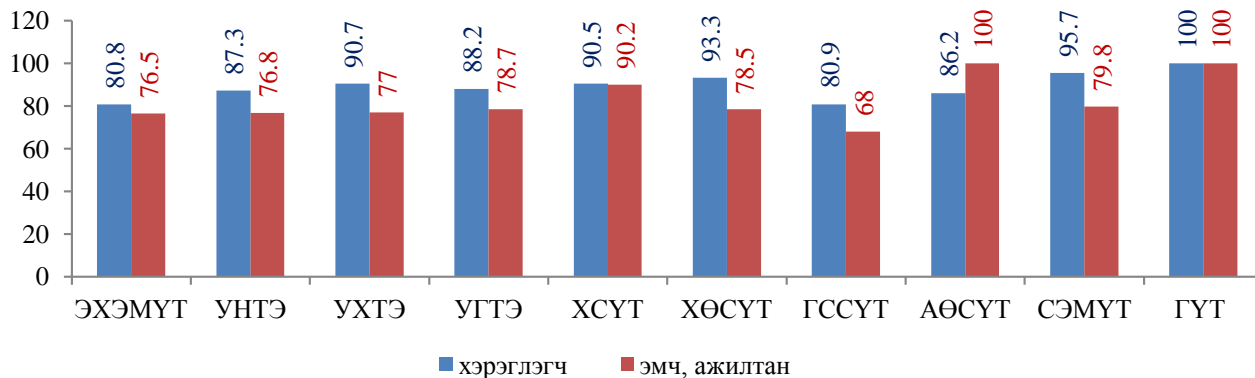
Зураг 14. Сувилагчийн харилцаа, ёс зүй



Сувилагчийн харилцаа, ёс зүйд хэрэглэгчид 85.1-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай, эмч, ажилтан 71.1-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Үнэлгээнээс харахад АӨСҮТ, ХСҮТ-өөс бусад байгууллагуудад хэрэглэгчид өөрсдийнх нь үнэлгээнээс дээгүүр үнэлгээ өгсөн нь сувилагчдын харилцаа, ёс зүйд сэтгэл ханамж “сайн” байгааг харуулж байна.

“Асаргаа, үйлчилгээний ажилтны харилцаа, ёс зүйд”-д хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 93.0%-тай, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 88.9%-тай, хэрэглэгчид илүү сэтгэл ханамжтай байна.

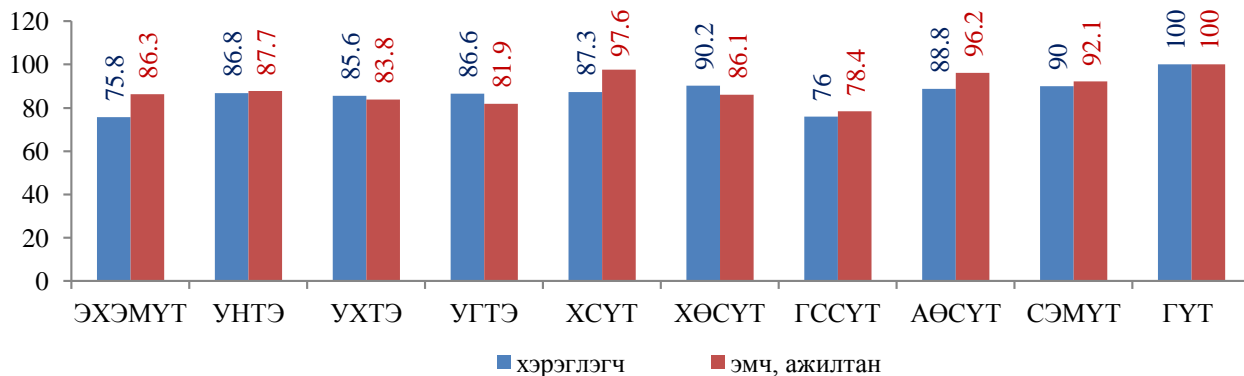
**Зураг 15. Асаргаа, үйлчилгээний ажилтны харилцаа, ёс зүй**



Асаргаа, үйлчилгээний ажилтны харилцаа, ёс зүйд хэрэглэгчид 80.8-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай, эмч, ажилтан 68.0-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Мөн АӨСҮТ-өөс бусад байгууллагуудад хэрэглэгчид өөрсдийнх нь үнэлгээнээс дээгүүр үнэлгээ өгсөн нь сэтгэл ханамж “сайн” байгааг харуулж байна.

“Үйлчлүүлэгчийн нууц хадгалалт, итгэх итгэл”-д хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 91.3%-тай, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 93.0%-тай, байна.

**Зураг 16. Үйлчлүүлэгчийн нууц хадгалалт, итгэх итгэл**

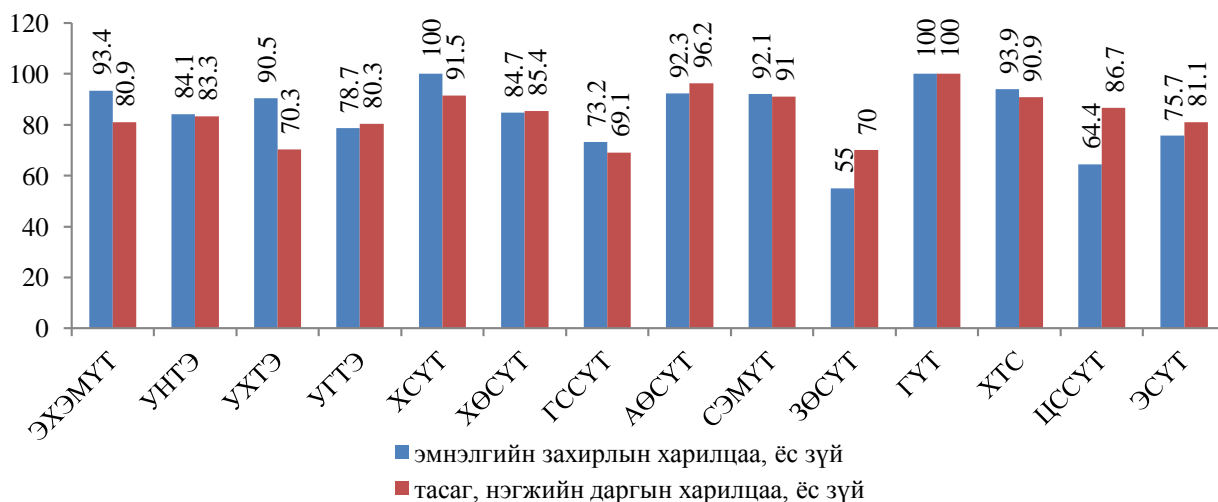


Үйлчлүүлэгчийн нууц хадгалалт, итгэх итгэлийн талаар хэрэглэгчид 75.8-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай, эмч, ажилтан 78.4-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Ерөнхийдөө хэрэглэгч, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжтай байдлын түвшин их ойролцоо байгаа ба ГССҮТ-ийн эмч ажилтан, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж хамгийн бага байна.

Энэ бүлэгт бид зөвхөн эмч, ажилтнаас эмнэлгийн удирдлагын харилцаа, ёс зүй, хамт олны харилцаа, бие биенээ хүндлэх байдал, эв нэгдлийн талаар тусгайлан асуусан.

Эмнэлгийн захирлын харилцаа, ёс зүй сэтгэл ханамжийн түвшин 92.3%-тай, тасаг нэгжийн удирдлагын харилцаа, ёс зүй сэтгэл ханамжийн түвшин 90.7%-тай байна.

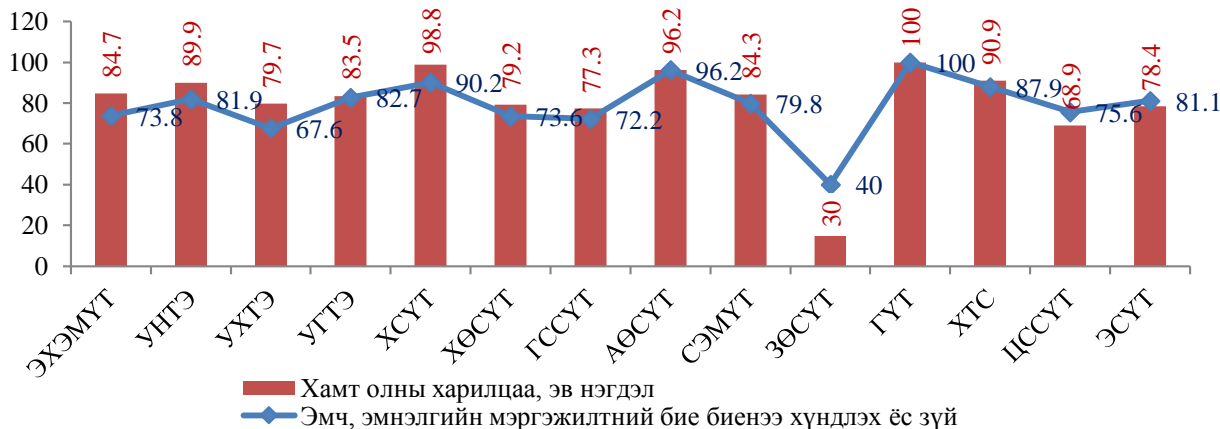
**Зураг 17. Эмнэлгийн захирал, тасаг нэгжийн удирдлагын харилцаа, ёс зүй**



Эмнэлгийн захирлын харилцаа, ёс зүйн талаар эмч ажилтны сэтгэл ханамжид “сайн” гэж үнэлгээ өгсөн хувь 55.0-100.0%, тасаг нэгжийн удирдлагын харилцаа, ёс зүй 69.1-100.0%-тай байна. ЗӨСҮТ-ийн сэтгэл ханамжтай байдал хамгийн бага 55.0-70.0%-тай байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний бие, биенээ хүндэтгэх ёс зүйн сэтгэл ханамжийн түвшин 88.5%, хамт олны харилцаа, эв нэгдлийн сэтгэл ханамжийн түвшин 91.2%-тай байна.

Зураг 18. Эмнэлгийн мэргэжилтний бие, биенээ хүндэтгэх ёс зүй болон хамт олны харилцаа, эв нэгдэл



Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний бие, биенээ хүндэтгэх ёс зүйн сэтгэл ханамжийн хувь 40.0-100.0%-тай, хамт олны харилцаа, эв нэгдэлд өгсөн сэтгэл ханамжийн хувь 30.0-100.0%-тай байна. ЗӨСҮТ-ийн сэтгэл ханамжтай байдал хамгийн бага 30.0-40.0%-тай байна.

**ХҮСНЭГТ 4. ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ХАРИЛЦАА, ЁС ЗҮЙ**

Хүснэгт 4.1. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны сэтгэл ханамж

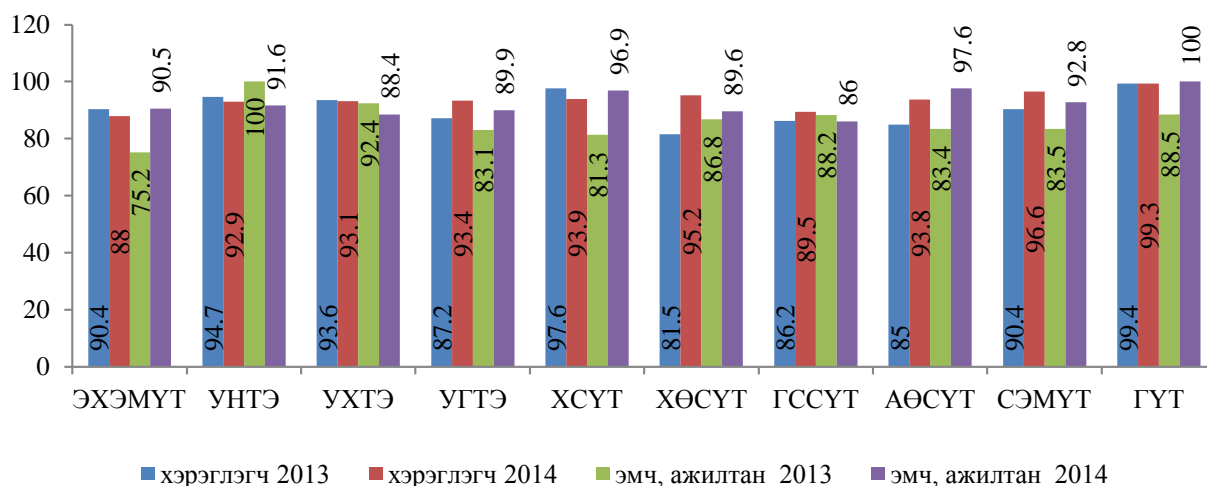
Эмнэлгийн нэр	n	Эмнэлгийн захирлын харилцаа, ёс зүй			Тасаг нэгжийн даргын харилцаа, ёс зүй			Эмчийн харилцаа, ёс зүй			Сувилагчийн харилцаа, ёс зүй			Асаргаа, үйлчилгээний ажилтны харилцаа, ёс зүй			Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний бие биенээ хүндэтгэх ёс зүй			Хамт олны харилцаа, эв нэгдэл			Үйлчлүүлэгчийн нууц хадгалалт, итгэх итгэл			Бүлгийн дундаж		
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	балл	хувь	
ЭХЭМҮТ	183	93.4	6.6	0.0	80.9	17.5	1.6	74.3	24.0	1.6	79.8	20.2	0.0	76.5	22.4	1.1	73.8	25.7	0.5	84.7	14.2	1.1	86.3	13.7	0.0	1.19	90.5	
УНТЭ	138	84.1	15.9	0.0	83.3	15.9	0.7	81.2	17.4	1.4	83.3	15.2	1.4	76.8	21.0	2.2	81.9	18.1	0.0	89.9	10.1	0.0	87.7	12.3	0.0	1.17	91.6	
УХТЭ	74	90.5	9.5	0.0	70.3	29.7	0.0	70.3	27.0	2.7	81.1	18.9	0.0	77.0	20.3	2.7	67.6	31.1	1.4	79.7	17.6	2.7	83.8	14.9	1.4	1.23	88.4	
УГТЭ	127	78.7	18.9	2.4	80.3	18.9	0.8	76.4	23.6	0.0	81.1	18.1	0.8	78.7	20.5	0.8	82.7	15.7	1.6	83.5	16.5	0.0	81.9	15.0	3.1	1.20	89.9	
ХСҮТ	82	100.0	0.0	0.0	91.5	8.5	0.0	89.0	11.0	0.0	91.5	8.5	0.0	90.2	8.5	1.2	90.2	9.8	0.0	98.8	1.2	0.0	97.6	2.4	0.0	1.06	96.9	
ХӨСҮТ	144	84.7	13.9	1.4	85.4	13.9	0.7	82.6	14.6	2.8	79.2	20.1	0.7	78.5	20.1	1.4	73.6	25.0	1.4	79.2	20.8	0.0	86.1	13.2	0.7	1.21	89.6	
ГССҮТ	97	73.2	26.8	0.0	69.1	29.9	1.0	68.0	32.0	0.0	71.1	28.9	0.0	68.0	29.9	2.1	72.2	25.8	2.1	77.3	21.6	1.0	78.4	20.6	1.0	1.28	86.0	
АӨСҮТ	26	92.3	7.7	0.0	96.2	3.8	0.0	92.3	3.8	3.8	96.2	3.8	0.0	100.0	0.0	0.0	96.2	3.8	0.0	96.2	3.8	0.0	96.2	3.8	0.0	1.05	97.6	
СЭМҮТ	89	92.1	7.9	0.0	91.0	9.0	0.0	83.1	16.9	0.0	85.4	14.6	0.0	79.8	18.0	2.2	79.8	20.2	0.0	84.3	15.7	0.0	92.1	7.9	0.0	1.14	92.8	
ЗӨСҮТ	20	55.0	35.0	10.0	70.0	15.0	15.0	55.0	40.0	5.0	70.0	30.0	0.0	70.0	30.0	0.0	40.0	55.0	5.0	30.0	60.0	10.0	50.0	50.0	0.0	1.52	74.2	
ГҮТ	18	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	1.00	100.0	
ХТС	33	93.9	3.0	3.0	90.9	6.1	3.0	75.8	21.2	3.0	90.9	6.1	3.0	81.8	18.2	0.0	87.9	9.1	3.0	90.9	6.1	3.0	97.0	0.0	3.0	1.13	93.4	
ЦССҮТ	45	64.4	33.3	2.2	86.7	13.3	0.0	75.6	22.2	2.2	77.8	22.2	0.0	86.7	13.3	0.0	75.6	24.4	0.0	68.9	28.9	2.2	86.7	11.1	2.2	1.23	88.3	
ЭСҮТ	37	75.7	21.6	2.7	81.1	10.8	8.1	83.8	13.5	2.7	81.1	18.9	0.0	83.8	16.2	0.0	81.1	16.2	2.7	78.4	16.2	5.4	94.6	5.4	0.0	1.21	89.6	
НЭМҮТ																												
Дундаж	балл	1.15			1.19			1.23			1.19			1.22			1.23			1.18			1.14			1.19		
Дундаж	хувь	92.3			90.7			88.5			90.7			88.9			88.5			91.2			93.0			90.6		

Хүснэгт 4.2. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж

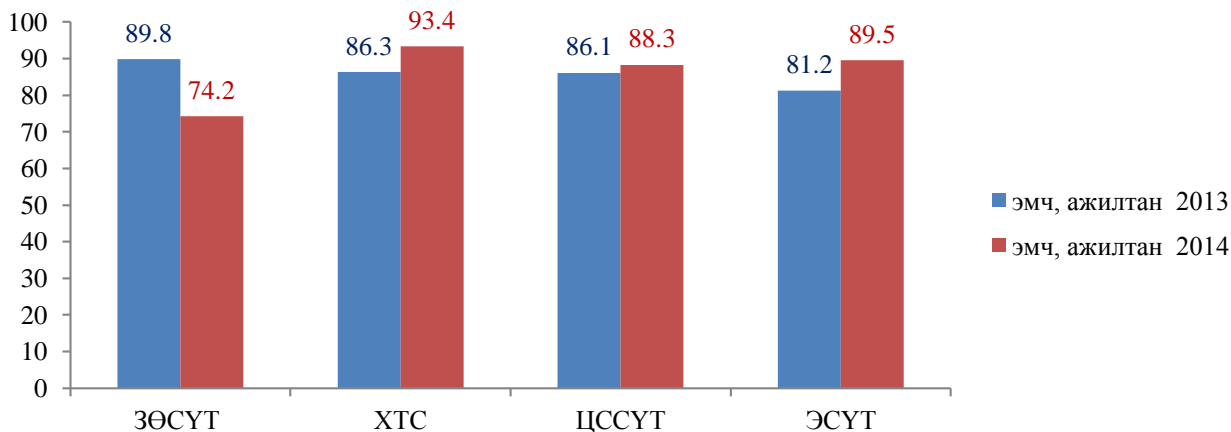
Эмнэлгийн нэр	n	Эмнэлгийн удирдах ажилтны найрсаг харилцаа, ёс зүй			Эмчийн найрсаг харилцаа, ёс зүй			Сувилагчийн найрсаг харилцаа, ёс зүй			Асаргаа, үйлчилгээний ажилтны найрсаг харилцаа, ёс зүй			Үйлчлүүлэгчийн нууц хадгалалт, итгэх итгэл			Бүлгийн дундаж	
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	балл	хувь
ЭХЭМҮТ	219	73.5	24.7	1.8	84.5	12.8	2.7	80.8	15.5	3.7	75.8	17.8	6.4	81.7	16.9	1.4	1.24	88.0
УНТЭ	228	83.8	15.8	0.4	85.1	14.5	0.4	87.3	11.4	1.3	86.8	11.8	1.3	89.5	10.1	0.4	1.14	92.9
УХТЭ	118	85.6	11.9	2.5	88.1	10.2	1.7	90.7	6.8	2.5	85.6	13.6	0.8	88.1	11.9	0.0	1.14	93.1
УГТЭ	187	86.1	12.3	1.6	89.3	9.6	1.1	88.2	10.7	1.1	86.6	12.3	1.1	88.2	11.8	0.0	1.13	93.4
ХСҮТ	126	90.5	7.9	1.6	85.7	11.9	2.4	90.5	8.7	0.8	87.3	11.1	1.6	92.1	7.1	0.8	1.12	93.9
ХӨСҮТ	194	89.2	10.8	0.0	94.3	5.2	0.5	93.3	6.2	0.5	90.2	8.2	1.5	89.7	8.2	2.1	1.10	95.2
ГССҮТ	204	80.4	18.1	1.5	82.8	16.7	0.5	80.9	17.6	1.5	76.0	21.6	2.5	81.9	17.2	1.0	1.21	89.5
АӨСҮТ	116	87.1	12.9	0.0	89.7	10.3	0.0	86.2	12.9	0.9	88.8	10.3	0.9	88.8	10.3	0.9	1.12	93.8
СЭМҮТ	70	92.9	5.7	1.4	91.4	7.1	1.4	95.7	4.3	0.0	90.0	10.0	0.0	98.6	1.4	0.0	1.07	96.6
ГҮТ	30	96.7	3.3	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	96.7	3.3	0.0	1.01	99.3
Дундаж	балл	1.17			1.13			1.14			1.17			1.13			1.15	
Дундаж	хувь	91.7			93.3			93.0			91.3			93.5			92.5	

Бүлгийн дүгнэлт

Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа, ёс зүйн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2013-2014 он



Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа, ёс зүйн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2013-2014 он



Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа, ёс зүйн талаар *хэрэглэгчийн* сэтгэл ханамжийн түвшин 2013 онд 90.6% байсан бол 2014 онд 92.5% болж 1.9% дээшилсэн амжилттай байна. УГТЭ, ХӨСҮТ, ГССҮТ, СЭМҮТ, АӨСҮТ-ийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн хувь нэмэгдсэн байна.

Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа, ёс зүйн талаар *эмч, ажилтны* сэтгэл ханамжийн түвшин 2013 онд 86.9% байсан бол 2014 онд 83.9% болж 3% буурсан байна. УХТЭ, ГССҮТ, ЗӨСҮТ, ЭСҮТ-ийн сэтгэл ханамжийн түвшин буурсан байна.

Бүлгийн үзүүлэлтээр авч үзвэл, 2014 онд эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа ёс зүйгээс “Үйлчлүүлэгчийн нууц хадгалалт итгэх итгэл”д сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн өндөр (93.5%), асаргаа, үйлчилгээний ажилтны харилцаа, ёс зүйд сэтгэл ханамжийн түвшин 91.0% байгаа нь бүлэг дотроо бага хувь болж байна.

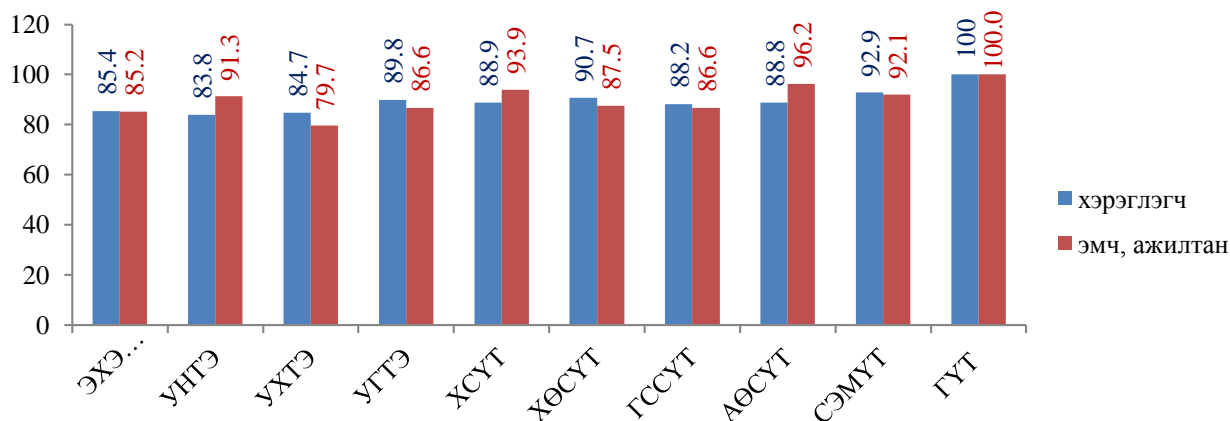
#### БҮЛЭГ 4. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ УР ЧАДВАР, ХАРИУЦЛАГА

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ур чадвар, хариуцлагын талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд 7 хэмжигдэхүүнээр, эмч, ажилчдын сэтгэл ханамжийн судалгаанд 10 хэмжигдэхүүнээр тус тус тодорхойлсон. Мөн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний судалгаанд байгууллагын захирал, тасаг нэгжийн удирдлагын ур чадвар, хариуцлагын талаар тусгайлан асуусан болно.

Эмнэлгийн мэргэжилтний ур чадвар, хариуцлагын талаар хэмжигдэхүүн болон байгууллага бүрээр харьцуулан авч үзэхдээ сэтгэл ханамж өндөр буюу “сайн” гэсэн үнэлгээг авлаа.

“Эмчийн сонсох, зөвлөгөө өгөх ур чадвар”-т хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 93.4%-тай, эмч, ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин 93.6%-тай ижил түвшинд байна.

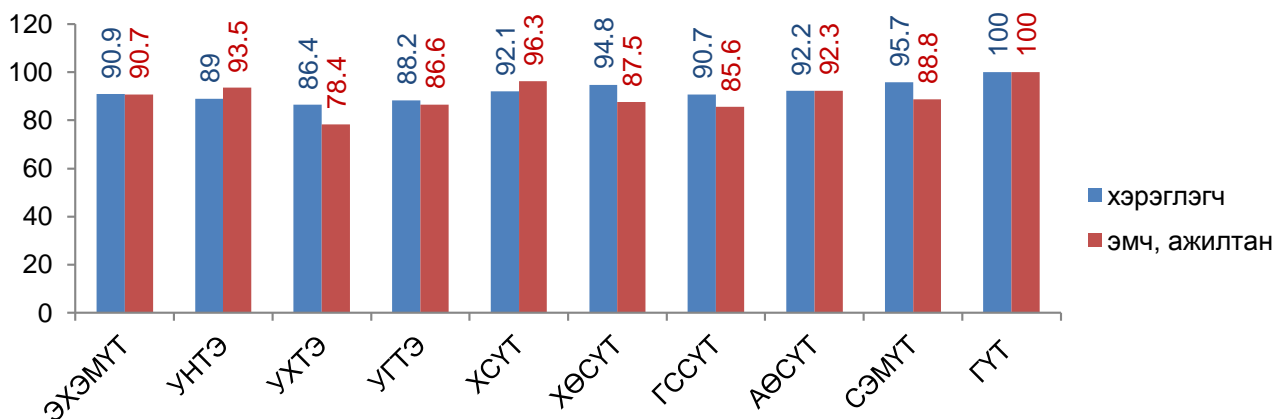
Зураг 19. Эмчийн зөвлөгөө өгөх ур чадвар



Эмчийн зөвлөгөө өгөх ур чадварт хэрэглэгчид 83.8-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай, эмч, ажилтан 79.7-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Эмчийн зөвлөгөө өгөх ур чадварын сэтгэл ханамжийн хувь аль, аль талдаа их ойролцоо түвшинд байгаа ба УХТЭ өөрсдийнхөө ур чадварт 79.7%-иар сэтгэл ханамж сайн гэсэн хамгийн бага хувийг эзэлж байна.

“Эмчийн эмчлэх ур чадвар”-т хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 95.1%-тай, эмч, ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин 95.0%-тай ижил түвшинд байна.

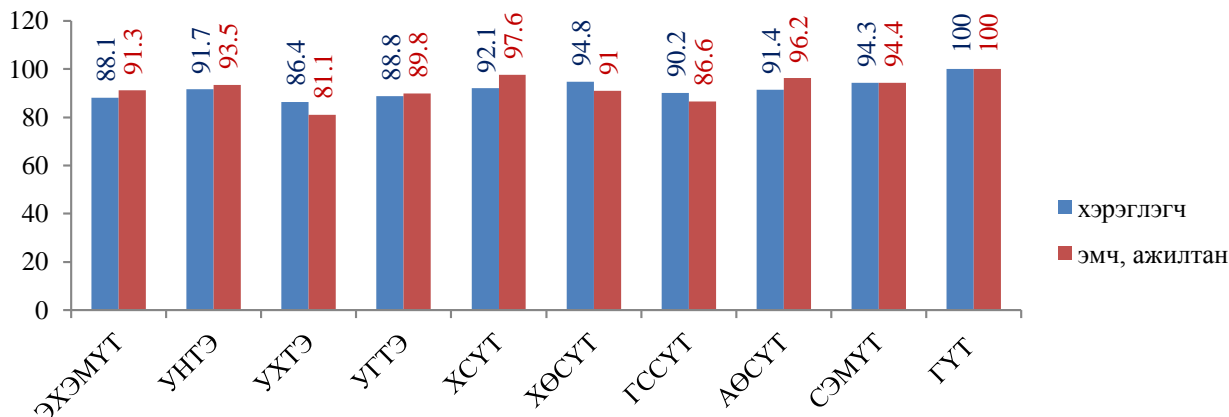
Зураг 20. Эмчийн эмчлэх ур чадвар



Эмчийн эмчлэх ур чадварт хэрэглэгчид 86.4-100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай, эмч, ажилтан 81.1 -100.0%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Үнэлгээнээс харахад ЭХЭМҮТ, АӨСҮТ, УГТЭ ижил түвшинд байна.

“Сувилагч, эмнэлгийн мэргэжилтний сонсох, зөвлөх ур чадвар”-т хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 92.8%-тай, эмч, ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин 93.1%-тай ойролцоо түвшинд байна.

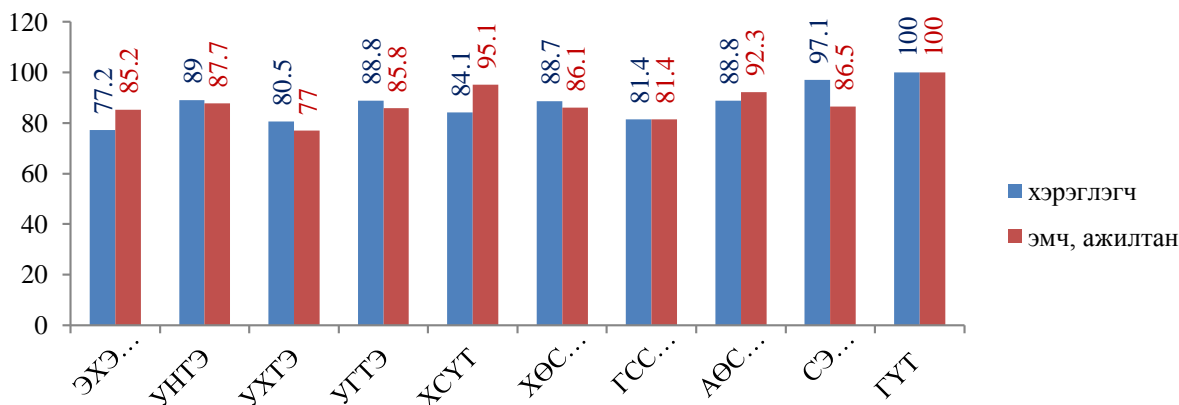
**Зураг 21. Сувилагч, эмнэлгийн мэргэжилтний сонсох, зөвлөх ур чадвар**



Сувилагч, эмнэлгийн мэргэжилтний сонсох, зөвлөх ур чадварт хэрэглэгчийн 77.9%-100.0% сайн гэсэн үнэлгээ өгсөн бол эмч, ажилтан 84.5-100.0 “сайн” гэсэн ба үнэлгээ маш ойролцоо түвшинд, өндөр хувьтай байна.

“Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ажлын хариуцлага”-д хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 92.3%-тай, эмч, ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин 92.3%-тай ижил түвшинд байна.

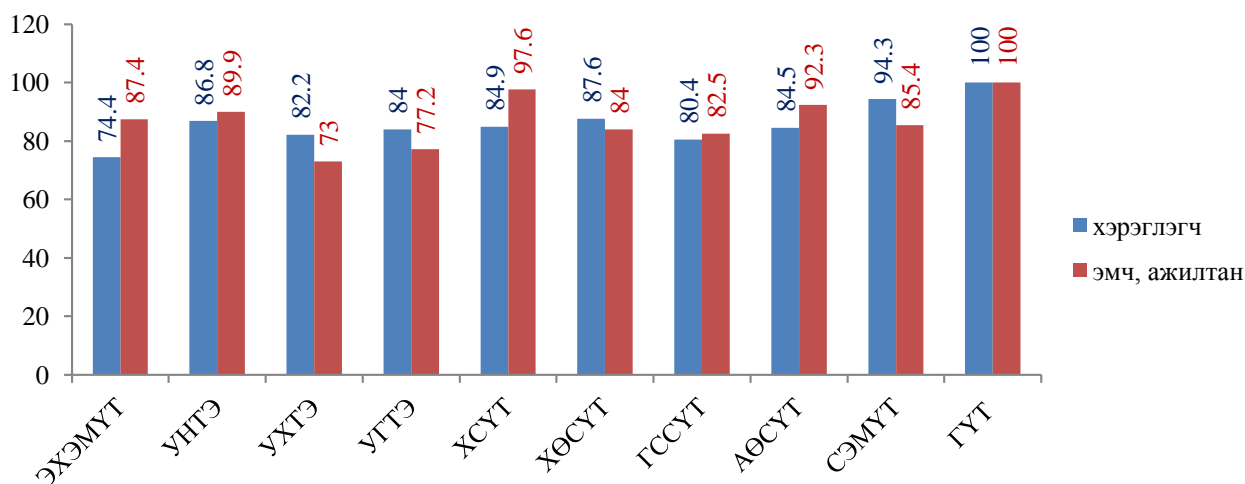
**Зураг 22. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ажлын хариуцлага**



Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ажлын хариуцлагын талаар хэрэглэгчид 77.2-100.0 сэтгэл ханамж “сайн” гэсэн хариулт өгсөн байна. УНТЭ, УГТЭ, УХТЭ, ХӨСҮТ, СЭМҮТ-ийн хэрэглэгчийн үнэлгээ, өөрсдийнх нь өгсөн үнэлгээнээс дээгүүр байна.

“Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний шуурхай байдал”-д хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 91.2%-тай, эмч, ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин 92.3%-тай ойролцоо түвшинд байна.

**Зураг 23. эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний шуурхай байдал**

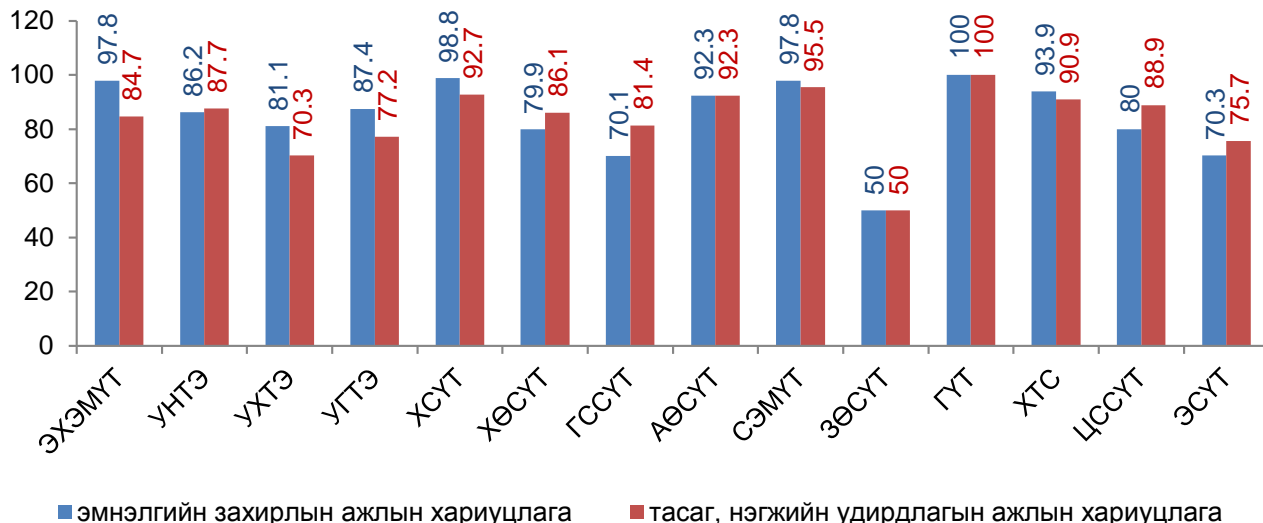




Шуурхай байдалд хэрэглэгчийн 74.4%-100.0% “сайн” гэж үнэлгээ өгсөн бол эмч, ажилтан өөрсдийгөө 73.0-100.0 “сайн” гэж үнэлжээ. Эмч, мэргэжилтний хувьд шуурхай байдалдаа УХТЭ хамгийн бага хувиар, ГҮТ хамгийн өндөр хувиар сэтгэл ханамжтай байна.

Бид мөн энэ бүлэгтээ “эмнэлгийн захирал, тасаг нэгжийн удирдлагын ажлын хариуцлага”-ын талаар эмч, ажилтнаас тусгайлан судалсан болно.

Зураг 24. Эмнэлгийн захирал, тасаг нэгжийн удирдлагын ажлын хариуцлага



Эмнэлгийн захирлын ажлын хариуцлагын сэтгэл ханамжийн түвшин 92.9%-тай, тасаг нэгжийн удирдлагын ажлын хариуцлагын сэтгэл ханамжийн түвшин 91.6%-тай байна. Удирдлагадаа хамгийн сэтгэл ханамж багатай байгууллага ЗӨСҮТ байна.

ХҮСНЭГТ 5. ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ УР ЧАДВАР, ХАРИУЦЛАГА

Хүснэгт 5.1. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны сэтгэл ханамж

Эмнэлгийн нэр	n	Эмнэлгийн захирлын ажлын хариуцлага			Тасаг нэгжийн удирдлагын ажлын хариуцлага			Тасаг нэгжийн удирдлагын ажлын хариуцлага			Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний шуурхай байдал			Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний шуурхай байдал			Эмчийн сонсох, зөвлөгөө өгөх үр чадвар			Эмч, мэргэжилтний оношлох үр чадвар			Эмчийн эмчлэх үр чадвар			Сүвिलाгч, эмнэлгийн мэргэжилтний сонсох, зөвлөгөө өгөх үр чадвар			Бүлгийн дундаж		
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	балл	хувь	
ЭХЭМҮТ	183	97.8	2.2	0.0	84.7	13.7	1.6	82.0	15.8	2.2	85.2	14.8	0.0	87.4	12.6	0.0	85.2	14.2	0.5	90.7	8.7	0.5	91.3	8.7	0.0	86.9	12.6	0.5	1.12	93.8	
УНТЭ	138	86.2	13.8	0.0	87.7	12.3	0.0	87.0	13.0	0.0	87.7	12.3	0.0	89.9	9.4	0.7	91.3	8.0	0.7	93.5	6.5	0.0	93.5	6.5	0.0	92.0	8.0	0.0	1.10	95.0	
УХТЭ	74	81.1	17.6	1.4	70.3	27.0	2.7	71.6	27.0	1.4	77.0	23.0	0.0	73.0	27.0	0.0	79.7	20.3	0.0	78.4	21.6	0.0	81.1	18.9	0.0	85.1	14.9	0.0	1.21	89.6	
УГТЭ	127	87.4	10.2	2.4	77.2	21.3	1.6	81.9	18.1	0.0	85.8	13.4	0.8	77.2	22.0	0.8	86.6	13.4	0.0	86.6	13.4	0.0	89.8	10.2	0.0	83.5	16.5	0.0	1.16	91.9	
ХСҮТ	82	98.8	1.2	0.0	92.7	7.3	0.0	91.5	8.5	0.0	95.1	4.9	0.0	97.6	2.4	0.0	93.9	6.1	0.0	96.3	3.7	0.0	97.6	2.4	0.0	92.7	7.3	0.0	1.05	97.5	
ХӨСҮТ	144	79.9	20.1	0.0	86.1	13.2	0.7	84.0	14.6	1.4	86.1	13.9	0.0	84.0	16.0	0.0	87.5	12.5	0.0	87.5	12.5	0.0	91.0	9.0	0.0	83.3	16.7	0.0	1.15	92.5	
ГССҮТ	97	70.1	27.8	2.1	81.4	18.6	0.0	80.4	17.5	2.1	81.4	17.5	1.0	82.5	16.5	1.0	86.6	13.4	0.0	85.6	14.4	0.0	86.6	13.4	0.0	84.5	14.4	1.0	1.19	90.3	
АӨСҮТ	26	92.3	7.7	0.0	92.3	7.7	0.0	92.3	7.7	0.0	92.3	7.7	0.0	92.3	7.7	0.0	96.2	3.8	0.0	92.3	7.7	0.0	96.2	3.8	0.0	88.5	11.5	0.0	1.07	96.7	
СЭМҮТ	89	97.8	2.2	0.0	95.5	4.5	0.0	89.9	10.1	0.0	86.5	13.5	0.0	85.4	14.6	0.0	92.1	7.9	0.0	88.8	11.2	0.0	94.4	5.6	0.0	86.5	13.5	0.0	1.09	95.4	
ЗӨСҮТ	20	50.0	45.0	5.0	50.0	35.0	15.0	50.0	30.0	20.0	45.0	50.0	5.0	50.0	45.0	5.0	60.0	40.0	0.0	85.0	10.0	5.0	70.0	30.0	0.0	65.0	35.0	0.0	1.49	75.8	
ГҮТ	18	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.4	5.6	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	1.01	99.7	
ХТС	33	93.9	3.0	3.0	90.9	6.1	3.0	81.8	15.2	3.0	87.9	9.1	3.0	90.9	6.1	3.0	90.9	6.1	3.0	81.8	18.2	0.0	84.8	15.2	0.0	97.0	0.0	3.0	1.13	93.4	
ЦССҮТ	45	80.0	17.8	2.2	88.9	11.1	0.0	71.1	28.9	0.0	77.8	22.2	0.0	86.7	13.3	0.0	88.9	11.1	0.0	86.7	13.3	0.0	82.2	15.6	2.2	86.7	13.3	0.0	1.16	92.1	
ЭСҮТ	37	70.3	24.3	5.4	75.7	18.9	5.4	75.7	18.9	5.4	81.1	18.9	0.0	86.5	13.5	0.0	78.4	21.6	0.0	86.5	10.8	2.7	83.8	16.2	0.0	78.4	18.9	2.7	1.23	88.5	
НЭМТ																															
Дундаж		балл	1.14		1.17		1.19		1.15		1.15		1.13		1.12		1.12		1.10		1.12		1.10		1.14		1.14		1.14		1.14
		хувь	92.9		91.6		90.6		92.3		92.3		93.6		94.2		93.6		94.2		94.2		95.0		93.1		93.1		93.0		93.0

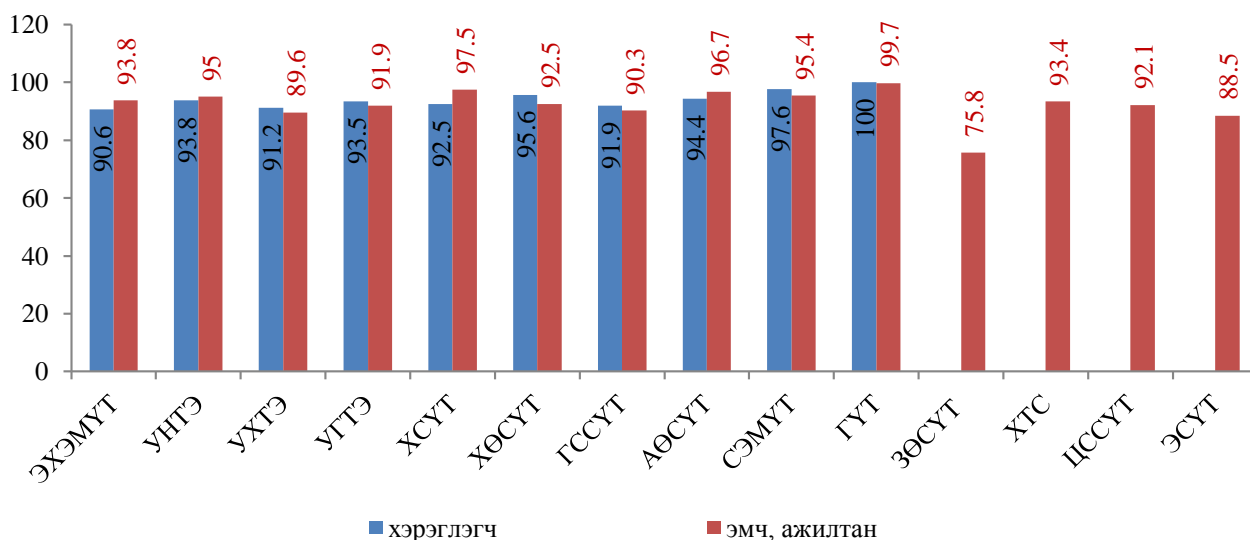
Хүснэгт 5.2. хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж

Эмнэлгийн нэр	n	Эмчийн сонсох, зөвлөгөө өгөх үр чадвар			Эмчийн оношлох үр чадвар			Эмчийн эмчлэх үр чадвар			Сүвिलाгч, эмнэлгийн мэргэжилтний сонсох, зөвлөгөө өгөх үр чадвар			Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ажлын хариуцлага			Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний шуурхай байдал			Бүлгийн дундаж		
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	балл	хувь	
ЭХЭМҮТ	219	85.4	12.8	1.8	90.9	9.1	0.0	88.1	11.4	0.5	79.0	19.6	1.4	77.2	21.5	1.4	74.4	23.3	2.3	1.19	90.6	
УНТЭ	228	83.8	15.4	0.9	89.0	10.5	0.4	91.7	7.9	0.4	89.5	10.1	0.4	89.0	10.1	0.9	86.8	11.8	1.3	1.12	93.8	
УХТЭ	118	84.7	13.6	1.7	86.4	10.2	3.4	86.4	11.0	2.5	86.4	13.6	0.0	80.5	16.9	2.5	82.2	16.1	1.7	1.18	91.2	
УГТЭ	187	89.8	9.6	0.5	88.2	10.7	1.1	88.8	10.2	1.1	88.2	11.2	0.5	88.8	10.2	1.1	84.0	15.0	1.1	1.13	93.5	
ХСҮТ	126	88.9	8.7	2.4	92.1	6.3	1.6	92.1	5.6	2.4	84.9	11.9	3.2	84.1	12.7	3.2	84.9	11.1	4.0	1.15	92.5	
ХӨСҮТ	194	90.7	9.3	0.0	94.8	4.6	0.5	94.8	5.2	0.0	92.3	7.2	0.5	88.7	10.8	0.5	87.6	12.4	0.0	1.09	95.6	
ГССҮТ	204	88.2	10.3	1.5	90.7	8.8	0.5	90.2	9.3	0.5	77.9	21.1	1.0	81.4	17.6	1.0	80.4	17.6	2.0	1.16	91.9	
АӨСҮТ	116	88.8	10.3	0.9	92.2	7.8	0.0	91.4	8.6	0.0	87.9	12.1	0.0	88.8	11.2	0.0	84.5	15.5	0.0	1.11	94.4	
СЭМҮТ	70	92.9	7.1	0.0	95.7	4.3	0.0	94.3	5.7	0.0	97.1	2.9	0.0	97.1	2.9	0.0	94.3	5.7	0.0	1.05	97.6	
ГҮТ	30	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	1.00	100.0	
Дундаж		балл	1.13		1.10		1.10		1.10		1.14		1.15		1.15		1.18		1.13		1.13	
		хувь	93.4		95.1		95.1		95.1		92.8		92.3		92.3		91.2		93.3		93.3	

**Бүлгийн дүгнэлт**

Энэхүү бүлэг нь 2014 онд шинээр нэмэлтээр хариуцлагын үзүүлэлтүүд орж ирсэн учир 2013 онтой харьцуулалт хийгээгүй. 2014 оны үзүүлэлтээр бүлгийн дүгнэлт хийлээ.

**Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ур чадвар, хариуцлагын сэтгэл ханамжийн түвшин, 2014 он**



ХЭРЭГЛЭГЧИЙН эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ур чадвар, хариуцлагын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин 93.0%-тай байна. ГҮТ, СЭМҮТ-ийн хэрэглэгчид (97.6%) хамгийн сэтгэл ханамж өндөртэй байна.

Эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин 93.0%-тай байна. Өөрсдийнхөө ур чадвар, хариуцлагад ГҮТ-ийн эмч, ажилтан (99.7%) хамгийн сэтгэл ханамжтай байна.

Бүлгийн үзүүлэлтээр авч үзвэл “эмчийн эмчлэх ур чадвар”-т (95.0%) хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байгаа ба 90.0%-аас доош үзүүлэлт байхгүй байна.

Тусгай мэргэжлийн төвүүдээс өөрийн байгууллагын эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ур чадвар, ажлын хариуцлагад ЗӨСҮТ-ийн эмч мэргэжилтэн сэтгэл дундуур, сэтгэл ханамжийн түвшин 75.8%тай байна. Энэ нь хэдийгээр “сайн” гэсэн үзүүлэлтэд хамаарах боловч бусад байгууллагаас харьцангуй бага хувь болж байна.

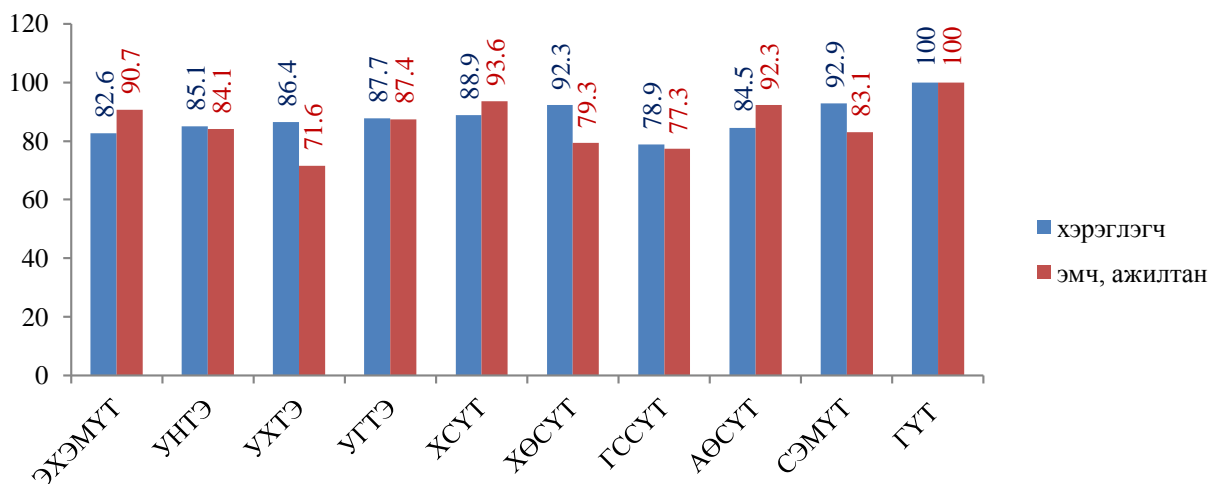
### БҮЛЭГ 5. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ

Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний аюулгүй байдлын талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг 8 хэмжигдэхүүнээр, эмч, ажилчдын сэтгэл ханамжийг 6 хэмжигдэхүүнээр тодорхойлсон. Эмч, ажилчдаас тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах боломжийн талаар 6 хэмжигдэхүүнээр нэмж, тодотгон асуусан болно.

Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг мэргэжилтний ур чадвар, хариуцлагын талаар хэмжигдэхүүн болон байгууллага бүрээр харьцуулан авч үзэхдээ сэтгэл ханамж өндөр буюу “сайн” гэсэн үнэлгээг авлаа.

“Оношилгооны чанар, аюулгүй байдал”-д хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 92.8%-тай, эмч, ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин 92.1%-тай ижил түвшинд байна.

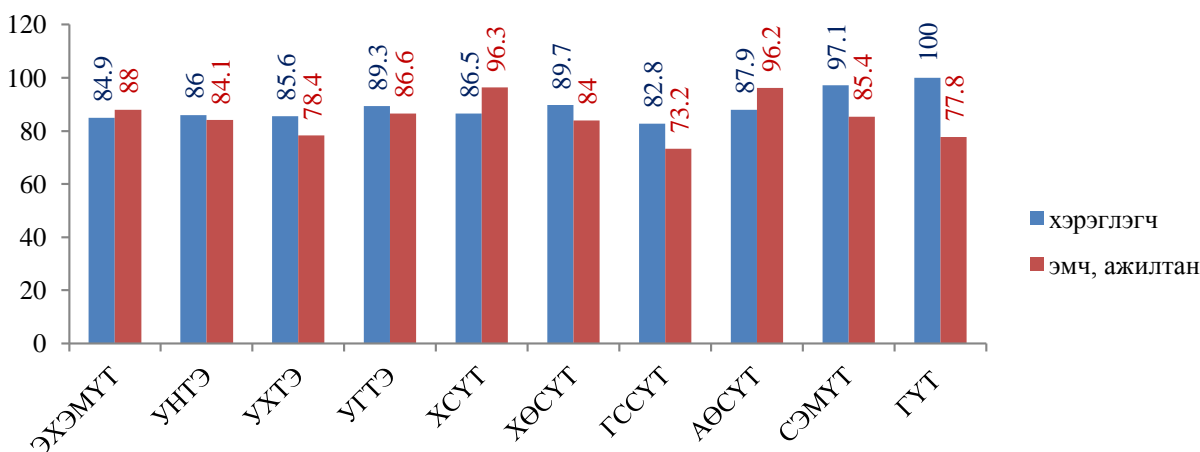
Зураг 25. Оношилгооны чанар, аюулгүй байдал



Оношилгооны чанар, аюулгүй байдалд хэрэглэгчид 78.9-100.0%, эмч ажилчид 71.6-100.0% сэтгэл ханамжтай, “сайн” гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. Зургаас харахад ХӨСҮТ, СЭМҮТ-ийн хэрэглэгчид илүү сэтгэл ханамж өндөр байна. УХТЭ-ийн өөрсдийн сэтгэл ханамж хэрэглэгчдээс 14.8%-иар бага байна.

“Эмчилгээний чанар, аюулгүй байдал”-д хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 92.8%-тай, эмч, ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин 92.1%-тай ижил түвшинд байна.

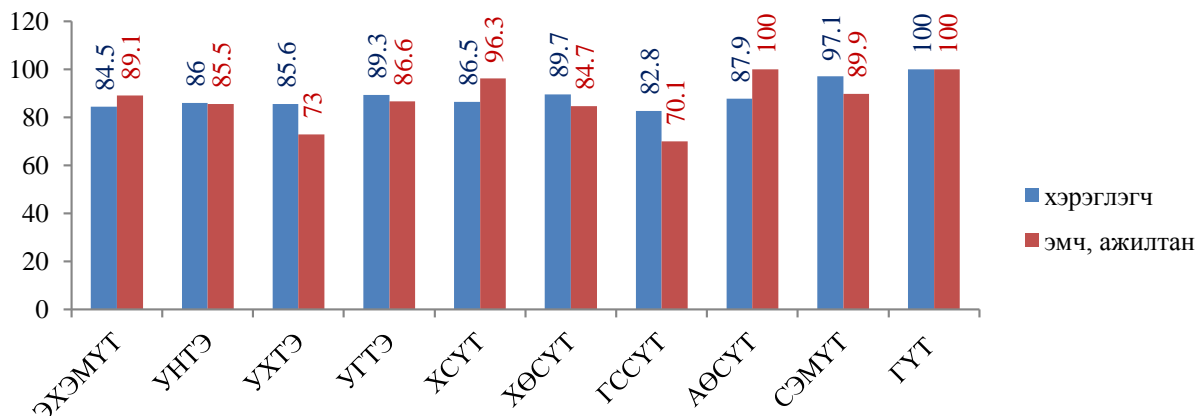
Зураг 26. Эмчилгээний чанар, аюулгүй байдал



Эмчилгээний чанар, аюулгүй байдалд хэрэглэгчид 84.9-100.0%, эмч ажилчид 73.2-100.0% сэтгэл ханамжтай, “сайн” гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. ГССҮТ-ийн эмч, ажилтан, хэрэглэгчдээсээ 14.1%-иар сэтгэл ханамж бага байна.

“Эм олгох, түгээх, тариа хийх үйлдлийн аюулгүй байдал”-д хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 92.7%-тай, эмч, ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин 92.1%-тай ижил түвшинд байна.

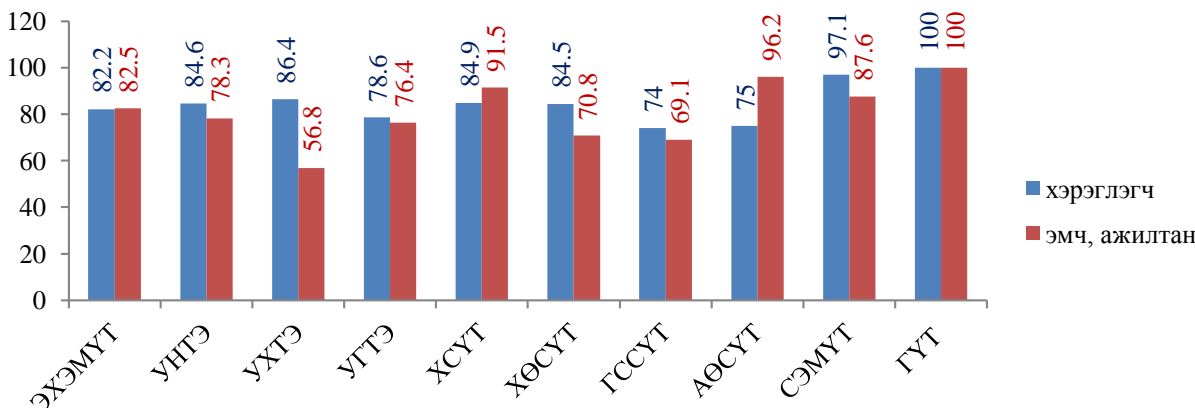
**Зураг 27. Эм олгох, түгээх, тариа хийх үйлдлийн аюулгүй байдал**



Эм олгох, түгээх, тариа хийх үйлдлийн аюулгүй байдал хэрэглэгчийн 84.5-100.0% нь “сайн” гэж үнэлсэн бол эмч, ажилтан 70.1-100.0% ”сайн” гэж үнэлсэн байна. Байгууллагаар харахад ГССҮТ-ийн эмч, ажилчдын сэтгэл ханамж хамгийн бага хувьтай, хэрэглэгчдээсээ 12.6%-ийн зөрөөтэй байна.

“Эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн аюулгүй байдал”-д хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 90.5%-тай, эмч, ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин 87.2%-тай, хэрэглэгч 3.3%-иар илүү сэтгэл ханамжтай байна.

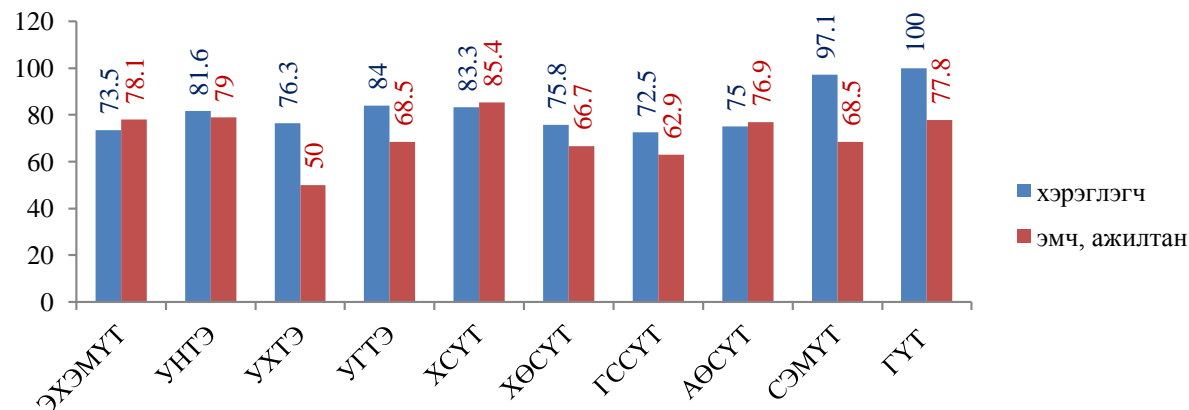
**Зураг 28. Эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн аюулгүй байдал**



Эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн аюулгүй байдалд хэрэглэгчид 74.0-100.0%-ийн “сайн” гэсэн үнэлгээ өгсөн бол эмч, ажилтан 56.8-100.0% сэтгэл ханамжтай байна. УХТЭ-ийн эмч, ажилтан өөрийн эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн аюулгүй байдал хамгийн сэтгэл ханамж багатай, хэрэглэгчдээсээ 29.6%иар бага байна. Мөн ХӨСҮТ-ийн эмч, ажилчид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн зөрөө 13.7%тай байна.

“Эмнэлгийн барилга, байгууламжийн аюулгүй байдал”-д хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 88.3%-тай, эмч, ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин 82.7%-тай, 5.6%-иар хэрэглэгчид илүү сэтгэл ханамжтай байна.

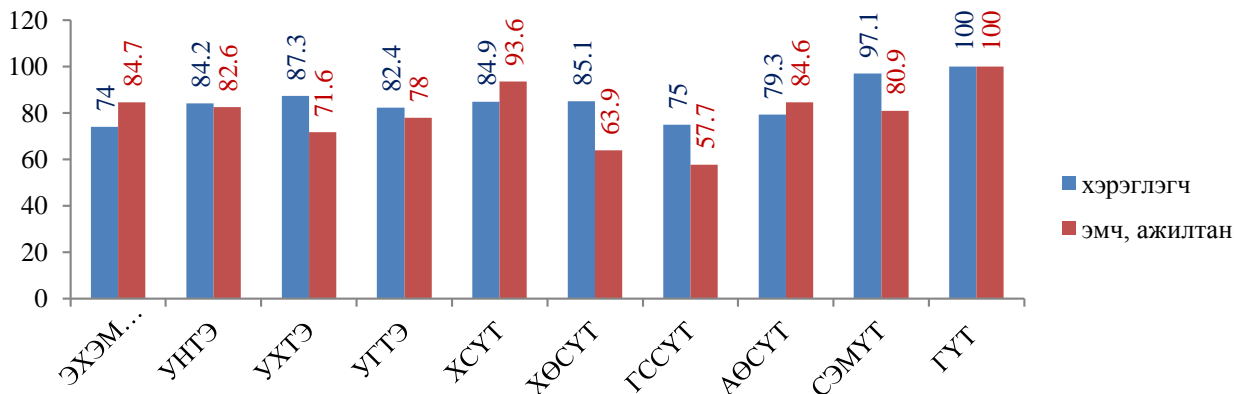
**Зураг 29. Эмнэлгийн барилга, байгууламжийн аюулгүй байдал**



Эмнэлгийн барилга байгууламжийн аюулгүй байдалд хэрэглэгчид 73.5-97.1%-иар, эмч, ажилтан 50.0-85.4%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Ялангуяа УХТЭ, УГТЭ, ГССҮТ, СЭМҮТ-ийн эмч, ажилтны сэтгэл ханамж бага, цөөнгүй хувиар дунд, муу гэсэн үнэлгээ өгсөн дүр зураг харагдаж байна.

“Эмнэлгийн халдвар хамгаалал, эрүүл ахуйн аюулгүй байдал”-д хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 90.1%-тай, эмч, ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин 87.2%-тай, 2.9%-иар хэрэглэгчид илүү сэтгэл ханамжтай байна.

**Зураг 30. Эмнэлгийн халдвар хамгаалал, эрүүл ахуйн аюулгүй байдал**



Эмнэлгийн халдвар хамгаалал, эрүүл ахуйн аюулгүй байдалд хэрэглэгчид 74.0-100.0%, эмч ажилчид 57.7-100.0% “сайн” гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. ХӨСҮТ-ийн эмч ажилтан хэрэглэгчээсээ 21.4%-иар, ГССҮТ-ийн эмч ажилтан 17.3%-иар зөрөөгөөр сэтгэл ханамж багатай байна.

Бид судалгаандаа эмч, ажилтнаас тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангах боломж нь хэр байдаг талаар 6 үзүүлэлтээр үнэлгээ өгүүлэв.

“Тусламж, үйлчилгээний стандартыг мөрдөж ажиллах боломж”-ийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин 91.8%-тай байна. Байгууллагаар авч үзвэл ЭХЭМҮТ, УНТЭ, УГТЭ, ХСҮТ, АӨСҮТ, СЭМҮТ, ГҮТ, ХТС, ЦССҮТ нь 85.5-100.0%-иар “сайн” гэж үнэлсэн бол ЭСҮТ стандарт мөрдөх боломж хамгийн бага буюу 43.2% нь “дунд”, 5.4% нь “муу” гэсэн үнэлгээ өгчээ.

“Сувилахуйн тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлыг хангах боломж”-ийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин 91.0%-тай байна. Хамгийн өндөр хувиар ГҮТ, ХТС, ХСҮТ “сайн” гэсэн үнэлгээг өгчээ.

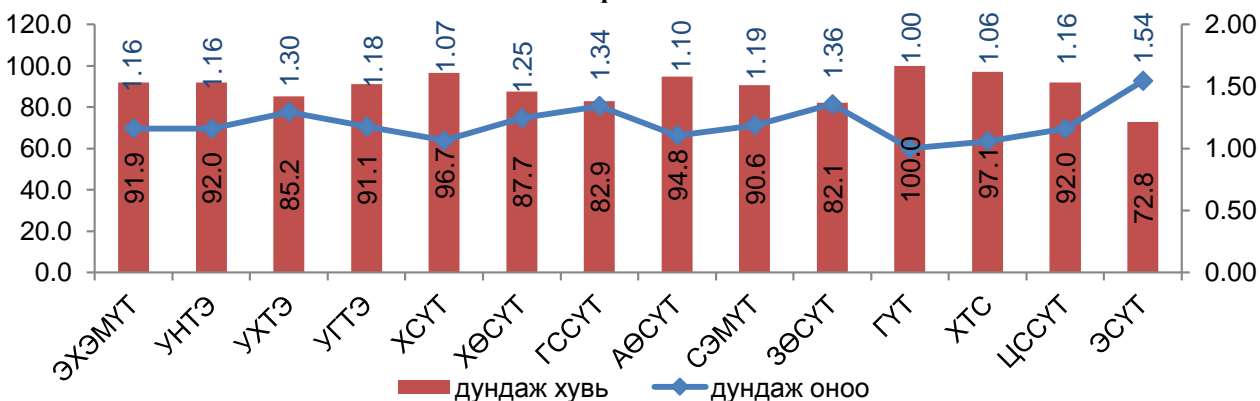
“Асаргаа, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангах боломж”-ийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин 88.9%-тай байна. ГҮТ, ХСҮТ, АӨСҮТ, ХТС нь 90.9-100.0%-иар сэтгэл ханамж өндөр байна. Ортой эмнэлгүүдээс ГССҮТ-ийн эмч, ажилтны 32.0% нь сэтгэл ханамжгүй байгаа нь хамгийн өндөр хувь болж байна.

“Яаралтай тусламжийн чанар, аюулгүй байдлыг хангах ажиллах боломж”-ийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин 89.9%-тай байна. ЭХЭМҮТ, УНТЭ, УГТЭ, ХСҮТ, АӨСҮТ, ГҮТ, ХТС, ЦССҮТ нь 85.2-100.0% “сайн” гэсэн үнэлгээ өгчээ. Харин ГССҮТ, ЗӨСҮТ, ХӨСҮТ, УХТЭ, СЭМҮТ, ЭСҮТ-ийн эмч, ажилчдын 24.4%-33.0% нь сэтгэл ханамжгүй байгаагаа илэрхийлсэн байна.

“Тусламж, үйлчилгээний алдаа, эрсдэлгүй ажиллах боломж”-ийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин 87.6%-тай байна. Алдаа эрсдэлгүй ажиллах боломжийн талаар ГССҮТ-ийн эмч ажилчдын 40.2%, ЗӨСҮТ-ийн 35.0%, ЭСҮТ-ийн 51.4%, УХТЭ-ийн 29.7% нь сэтгэл ханамжгүй байгаагаа илэрхийлсэн нь хамгийн өндөр хувь юм.

“Тусламж, үйлчилгээний алдаа зөрчил буурсан” талаар хэрэглэгчийн 42.8% нь тийм, 12.5% нь үгүй, 44.7% нь мэдэхгүй гэсэн байна.

**Зураг 31. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангах боломжийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин**



Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангах боломжийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин 89.8%тай, 1.20 баллын үнэлгээтэй байна.

**ХҮСНЭГТ 6. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ**

**Хүснэгт 6.1. тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаар Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны сэтгэл ханамж**

Эмнэлгийн нэр	n	Оношилгооны чанар, аюулгүй байдал			Эмчилгээний чанар, аюулгүй байдал			Эм олгох, түгээх, тариа хийх үйлдлийн аюулгүй байдал			Эмнэлгийн тоног, төхөөрөмжийн аюулгүй байдал			Эмнэлгийн барилга байгууламжийн аюулгүй байдал			Эмнэлгийн халдвар хамгаалал, эрүүл ахуйн аюулгүй байдал			Бүлгийн дундаж		
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	балл	хувь	
ЭХЭМҮТ	183	90.7	9.3	0.0	88.0	12.0	0.0	89.1	10.4	0.5	82.5	16.9	0.5	78.1	21.9	0.0	84.7	14.8	0.5	1.15	92.6	
УНТЭ	138	84.1	15.9	0.0	84.1	14.5	1.4	85.5	13.8	0.7	78.3	18.8	2.9	79.0	16.7	4.3	82.6	15.2	2.2	1.20	90.2	
УХТЭ	74	71.6	25.7	2.7	78.4	21.6	0.0	73.0	27.0	0.0	56.8	32.4	10.8	50.0	39.2	10.8	71.6	25.7	2.7	1.38	81.2	
УГТЭ	127	87.4	12.6	0.0	86.6	13.4	0.0	86.6	13.4	0.0	76.4	22.8	0.8	68.5	29.9	1.6	78.0	19.7	2.4	1.20	89.9	
ХСҮТ	82	93.9	4.9	1.2	96.3	3.7	0.0	96.3	3.7	0.0	91.5	8.5	0.0	85.4	14.6	0.0	93.9	6.1	0.0	1.07	96.3	
ХӨСҮТ	144	79.2	20.1	0.7	84.0	15.3	0.7	84.7	13.9	1.4	70.8	26.4	2.8	66.7	26.4	6.9	63.9	32.6	3.5	1.28	86.1	
ГССҮТ	97	77.3	22.7	0.0	73.2	25.8	1.0	70.1	27.8	2.1	69.1	28.9	2.1	62.9	33.0	4.1	57.7	41.2	1.0	1.33	83.3	
АӨСҮТ	26	92.3	7.7	0.0	96.2	3.8	0.0	100.0	0.0	0.0	96.2	3.8	0.0	76.9	19.2	3.8	84.6	15.4	0.0	1.10	95.2	
СЭМҮТ	89	83.1	16.9	0.0	85.4	14.6	0.0	89.9	10.1	0.0	87.6	11.2	1.1	68.5	27.0	4.5	80.9	18.0	1.1	1.19	90.7	
ЗӨСҮТ	20	80.0	15.0	5.0	65.0	30.0	5.0	65.0	30.0	5.0	60.0	35.0	5.0	30.0	50.0	20.0	55.0	35.0	10.0	1.49	75.4	
ГҮТ	18	100.0	0.0	0.0	77.8	22.2	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	77.8	16.7	5.6	100.0	0.0	0.0	1.08	95.8	
ХТС	33	93.9	6.1	0.0	97.0	3.0	0.0	93.9	6.1	0.0	90.9	9.1	0.0	90.9	9.1	0.0	97.0	3.0	0.0	1.06	97.0	
ЦССҮТ	45	91.1	8.9	0.0	88.9	11.1	0.0	91.1	8.9	0.0	84.4	15.6	0.0	68.9	31.1	0.0	82.2	17.8	0.0	1.16	92.2	
УСҮТ	37	73.0	24.3	2.7	67.6	29.7	2.7	64.9	29.7	5.4	35.1	51.4	13.5	35.1	35.1	29.7	43.2	37.8	18.9	1.59	70.5	
НЭМҮТ																						
Дундаж	балл	1.16			1.16			1.16			1.26			1.35			1.26			1.22		
Дундаж	хувь	92.1			92.0			92.1			87.2			82.7			87.2			88.9		

**Хүснэгт 6.2. тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангах боломж**

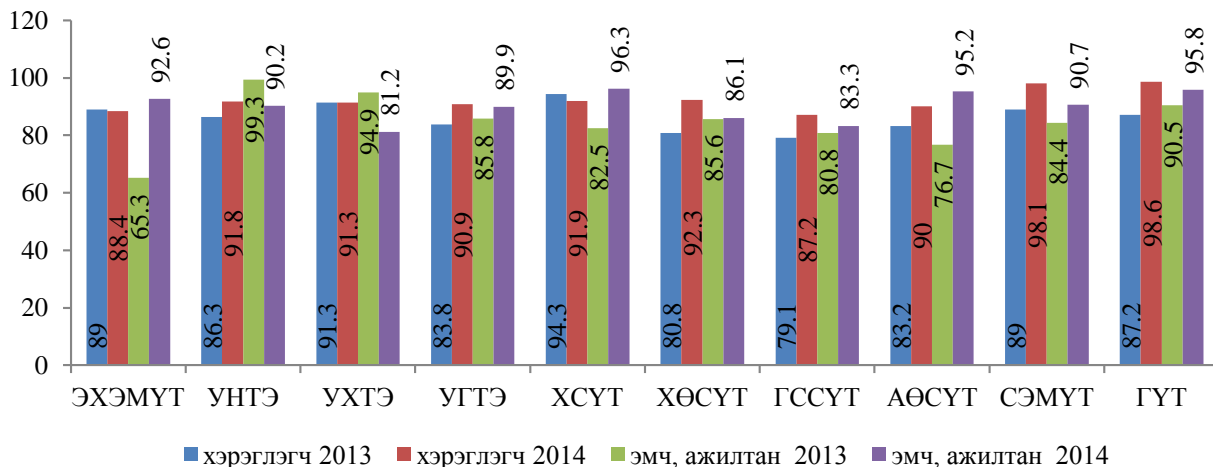
Эмнэлгийн нэр	n	Тусламж, үйлчилгээний стандартыг мөрдөж ажиллах боломж			Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах боломж			Сувилахуйн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах боломж			Асаргаа, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах боломж			Яаралтай тусламжийн чанар, аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах боломж			Тусламж, үйлчилгээний алдаа, эрсдэлгүй ажиллах боломж			Бүлгийн дундаж		
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	балл	хувь	
ЭХЭМҮТ	183	85.2	14.8	0.0	84.2	15.8	0.0	87.4	12.6	0.0	83.1	16.4	0.5	85.2	14.2	0.5	76.0	24.0	0.0	1.16	91.9	
УНТЭ	138	87.7	11.6	0.7	84.1	15.2	0.7	89.1	10.1	0.7	83.3	14.5	2.2	88.4	9.4	2.2	84.1	13.0	2.9	1.16	92.0	
УХТЭ	74	73.0	23.0	4.1	73.0	27.0	0.0	74.3	24.3	1.4	66.2	31.1	2.7	73.0	23.0	4.1	70.3	29.7	0.0	1.30	85.2	
УГТЭ	127	88.2	11.8	0.0	81.9	18.1	0.0	84.3	15.7	0.0	78.7	20.5	0.8	85.0	14.2	0.8	78.0	20.5	1.6	1.18	91.1	
ХСҮТ	82	93.9	4.9	1.2	95.1	4.9	0.0	95.1	4.9	0.0	95.1	4.9	0.0	90.2	9.8	0.0	92.7	7.3	0.0	1.07	96.7	
ХӨСҮТ	144	79.2	19.4	1.4	75.7	22.9	1.4	79.2	20.1	0.7	74.3	25.0	0.7	76.4	22.9	0.7	72.9	27.1	0.0	1.25	87.7	
ГССҮТ	97	78.4	21.6	0.0	62.9	35.1	2.1	68.0	29.9	2.1	68.0	32.0	0.0	67.0	30.9	2.1	59.8	38.1	2.1	1.34	82.9	
АӨСҮТ	26	88.5	11.5	0.0	84.6	15.4	0.0	88.5	11.5	0.0	92.3	7.7	0.0	88.5	11.5	0.0	92.3	7.7	0.0	1.10	94.8	
СЭМҮТ	89	88.8	11.2	0.0	86.5	13.5	0.0	84.3	15.7	0.0	76.4	23.6	0.0	75.3	23.6	1.1	74.2	25.8	0.0	1.19	90.6	
ЗӨСҮТ	20	75.0	20.0	5.0	65.0	30.0	5.0	65.0	35.0	0.0	65.0	35.0	0.0	70.0	30.0	0.0	65.0	35.0	0.0	1.36	82.1	
ГҮТ	18	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	1.00	100.0	
ХТС	33	97.0	3.0	0.0	97.0	3.0	0.0	97.0	3.0	0.0	90.9	9.1	0.0	90.9	9.1	0.0	97.0	3.0	0.0	1.06	97.1	
ЦССҮТ	45	97.8	2.2	0.0	86.7	11.1	2.2	80.0	15.6	4.4	82.2	17.8	0.0	91.1	6.7	2.2	77.8	20.0	2.2	1.16	92.0	
УСҮТ	37	51.4	43.2	5.4	45.9	48.6	5.4	59.5	32.4	8.1	54.1	37.8	8.1	62.2	29.7	8.1	48.6	40.5	10.8	1.54	72.8	
НЭМҮТ																						
Дундаж	балл	1.16			1.20			1.18			1.22			1.20			1.25			1.20		
Дундаж	хувь	91.8			89.8			91.0			88.9			89.9			87.6			89.8		

**Хүснэгт 6.3. тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж**

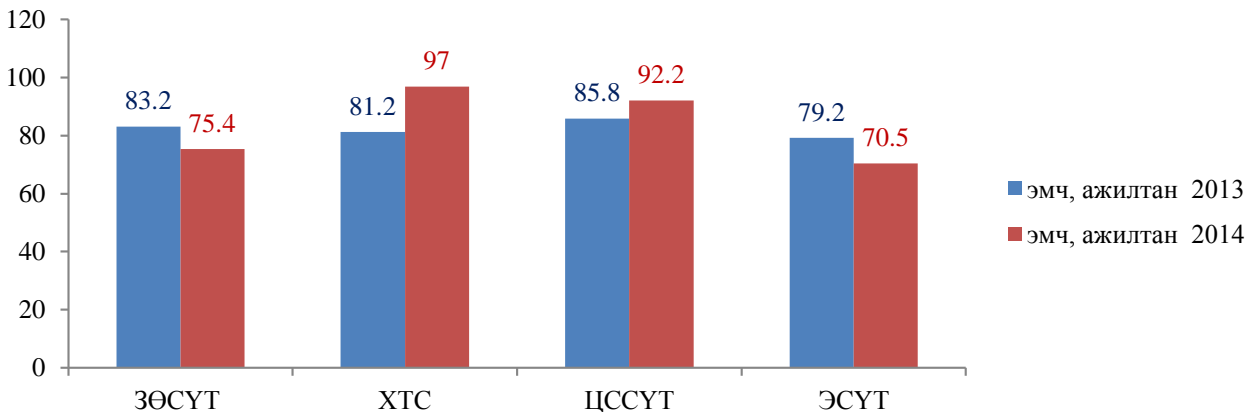
Эмнэлгийн нэр	n	Оношилгооны чанар, аюулгүй байдал			Эмчилгээний чанар, аюулгүй байдал			Эм олгох, түгээх, тариа хийх үйлдлийн аюулгүй байдал			Эмнэлгийн тоног, төхөөрөмжийн аюулгүй байдал			Эмнэлгийн барилга байгууламжийн аюулгүй байдал			Эмнэлгийн халдвар хамгаалал, эрүүл ахуйн аюулгүй байдал			Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаар анхааруулга, мэдээлэл өгдөг байдал			Бүлгийн дундаж	
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	балл	хувь
ЭХЭМҮТ	219	82.6	17.4	0.0	84.9	14.2	0.9	84.5	13.2	2.3	82.2	17.4	0.5	73.5	22.4	4.1	74.0	21.9	4.1	71.2	24.7	4.1	1.23	88.4
УНТЭ	228	85.1	14.5	0.4	86.0	13.6	0.4	86.0	13.6	0.4	84.6	14.5	0.9	81.6	17.1	1.3	84.2	14.9	0.9	83.3	14.9	1.8	1.16	91.8
УХТЭ	118	86.4	13.6	0.0	85.6	11.9	2.5	91.5	5.9	2.5	86.4	11.9	1.7	76.3	19.5	4.2	87.3	12.7	0.0	78.8	17.8	3.4	1.17	91.3
УГТЭ	187	87.7	11.2	1.1	89.3	9.6	1.1	87.2	10.2	2.7	78.6	19.8	1.6	84.0	13.9	2.1	82.4	15.0	2.7	78.1	18.7	3.2	1.18	90.9
ХСҮТ	126	88.9	9.5	1.6	86.5	11.9	1.6	87.3	11.1	1.6	84.9	13.5	1.6	83.3	15.1	1.6	84.9	13.5	1.6	84.1	11.9	4.0	1.16	91.9
ХӨСҮТ	194	92.3	7.7	0.0	89.7	10.3	0.0	88.7	10.8	0.5	84.5	13.4	2.1	75.8	23.2	1.0	85.1	13.9	1.0	82.0	16.5	1.5	1.15	92.3
ГССҮТ	204	78.9	19.1	2.0	82.8	16.2	1.0	80.4	18.1	1.5	74.0	23.5	2.5	72.5	24.0	3.4	75.0	21.1	3.9	74.0	23.5	2.5	1.26	87.2
АӨСҮТ	116	84.5	15.5	0.0	87.9	12.1	0.0	84.5	14.7	0.9	75.0	24.1	0.9	75.0	24.1	0.9	79.3	20.7	0.0	75.9	24.1	0.0	1.20	90.0
СЭМҮТ	70	92.9	7.1	0.0	97.1	2.9	0.0	97.1	2.9	0.0	97.1	2.9	0.0	100.0	0.0	0.0	97.1	2.9	0.0	91.4	8.6	0.0	1.04	98.1
ГҮТ	30	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	86.7	10.0	3.3	96.7	3.3	0.0	100.0	0.0	0.0	1.03	98.6
Дундаж	балл	1.14			1.14			1.15			1.19			1.23			1.20			1.23			1.18	
Дундаж	хувь	92.8			93.2			92.7			90.5			88.3			90.1			88.4			90.9	

Бүлгийн дүгнэлт

Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын сэтгэл ханамжийн түвшин



Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын сэтгэл ханамжийн түвшин



Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 2013 онд 86.4% байсан бол 2014 онд 90.9% болж, 4.5% -иар өссөн байна. ХӨСҮТ-ийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн хувь хамгийн өндөр хувиар (11.5%) урд оноос өссөн байна. ХСҮТ-ийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж 2.4%-иар буурсан байна.

Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаар эмч, ажилчдын сэтгэл ханамжийн түвшин 2013 онд 83.9% байсан бол 2014 онд 88.9% болж, 5.0% -иар өссөн байна. ЭХЭМҮТ-ийн эмч, ажилчдын сэтгэл ханамжийн түвшин урд оноос 27.3% нэмэгдсэн, УХТЭ-ийн эмч, ажилчид урд оноос 13.7%-иар сэтгэл ханамж нь буурсан нь бүлэг дотроо хамгийн өндөр хувь болж байна. Мөн ЗӨСҮТ, ЭСҮТ-ийн сэтгэл ханамжийн түвшин буурсан байна.

Бүлгийн үзүүлэлтээр авч үзвэл оношилгоо, эмчилгээний чанар, аюулгүй байдлын сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн өндөр (92.0%-93.2%) хувьтай, эмнэлгийн барилга, байгууламжийн чанар, аюулгүй байдлын сэтгэл ханамжийн түвшин (82.7%-88.3%) хамгийн бага хувьтай байна.

## БҮЛЭГ 6. ДЭМЖЛЭГТ УДИРДЛАГА БА ДЭМЖИХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

Энэхүү бүлэгт хэрэглэгчийн сэтгэлт ханамжийг эмнэлгийн удирдлага, зохион байгуулалтын талаар 5 хэмжигдэхүүнээр, дэмжих үйлчилгээний талаар 5 хэмжигдэхүүнээр тус бүрээр тодорхойлсон.

Эмч, ажилтны хувьд дэмжлэгт удирдлагыг 10 хэмжигдэхүүнээр, хүний нөөцийн хөгжих боломжийг 5 хэмжигдэхүүнээр, ажлын байрны аюулгүй дэмжлэгт орчны байдлыг 5 хэмжигдэхүүнээр, байгууллага тус бүрээр гаргалаа. Энэ бүлэгт хэмжигдэхүүн нь өөр учраас харьцуулалт хийгээгүй, үзүүлэлт бүрээр “сайн”, “дунд”, “муу” гэсэн үнэлгээгээр болон сэтгэл ханамжийн дундаж түвшингээр хэмжсэн болно.

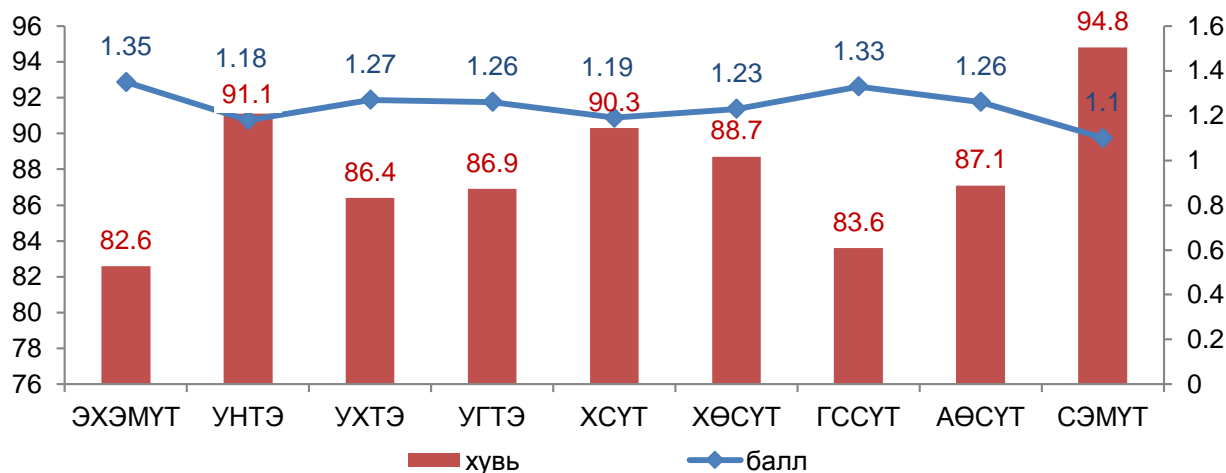
### 6.1. Эмнэлгийн удирдлага зохион байгуулалт ба дэмжих үйлчилгээ

“Эмнэлгийн удирдлага зохион байгуулалт”-ын талаар хэрэглэгчдээс эмнэлгийн удирдлагаас үйлчлүүлэгчдийг хүлээн авч, санал хүсэлтийг сонсдог, эмнэлгийн кабинет, тасаг, нэгжийн зохион байгуулалт тодорхой, төлбөрт үйлчилгээний талаар ил тод мэдээлдэг эсэхийг судалсан.

Хүснэгт 7. Эмнэлгийн удирдлага, зохион байгуулалт

Эмнэлгийн нэр	n	Эмнэлэг, тасаг, нэгжийн удирдлага үйлчлүүлэгчийн оролцоог дээдлэн, уулзаж, санал бодлыг сонсдог			Хэрэглэгчийн санал, хүсэлтийг хүлээн авч шийдвэрлэн, хариу өгдөг			Үзлэг, оношилгооны кабинет, тасаг нэгжийн зохион байгуулалт нь тодорхой тэмдэглээтэй			Эмнэлгийн төлбөрийн талаарх мэдээллийг нээлттэй ил тод авах боломж бүрдсэн			Бүлгийн дундаж	
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	балл	хувь
ЭХЭМҮТ	219	64.8	27.4	7.8	64.4	28.3	7.3	86.3	11.0	2.7	68.5	26.0	5.5	1.35	82.6
УНТЭ	228	84.6	14.0	1.3	83.3	14.9	1.8	82.9	15.4	1.8	82.9	16.7	0.4	1.18	91.1
УХТЭ	118	78.0	17.8	4.2	74.6	20.3	5.1	83.9	13.6	2.5	74.6	17.8	7.6	1.27	86.4
УГТЭ	187	74.9	20.9	4.3	71.7	24.1	4.3	87.2	10.7	2.1	74.3	23.5	2.1	1.26	86.9
ХСҮТ	126	81.0	15.9	3.2	79.4	17.5	3.2	92.1	7.1	0.8	81.7	13.5	4.8	1.19	90.3
ХӨСҮТ	194	78.9	18.6	2.6	79.9	15.5	4.6	86.6	13.4	0.0	75.8	20.1	4.1	1.23	88.7
ГССҮТ	204	67.6	27.5	4.9	72.1	21.1	6.9	82.4	17.2	0.5	65.7	27.5	6.9	1.33	83.6
АӨСҮТ	116	64.7	35.3	0.0	67.2	31.0	1.7	85.3	14.7	0.0	81.0	19.0	0.0	1.26	87.1
СЭМҮТ	70	84.3	15.7	0.0	88.6	8.6	2.9	95.7	4.3	0.0	92.9	7.1	0.0	1.10	94.8
ГҮТ	30	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	1.00	100.0
Дундаж	балл	1.28			1.29			1.15			1.27			1.25	
	хувь	85.9			85.5			92.5			86.4			87.6	

Зураг 32. Эмнэлгийн удирдлага, зохион байгуулалтын сэтгэл ханамжийн түвшин



“Эмнэлэг, тасаг нэгжийн удирдлага үйлчлүүлэгчийн оролцоог дээдлэн уулзаж, санал хүсэлтийг сонсдог” талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 85.9%-тай, АӨСҮТ-ийн хэрэглэгчид 64.7% нь “сайн” гэж үнэлсэн нь бусад байгууллагаасаа хамгийн бага хувь болж байна.

“Санал, хүсэлтийг хүлээн авч шийдвэрлэн хариу өгдөг” талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 85.5%-тай байна. ЭХЭМҮТ-ийн сэтгэл ханамж бусдаасаа бага байна.

“Эмнэлгийн кабинет, тасаг нэгжийн зохион байгуулалт”-д сэтгэл ханамжийн түвшин 92.5%-тай байна. Нийт хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж 82.4-100.0 сэтгэл ханамжтай байна.



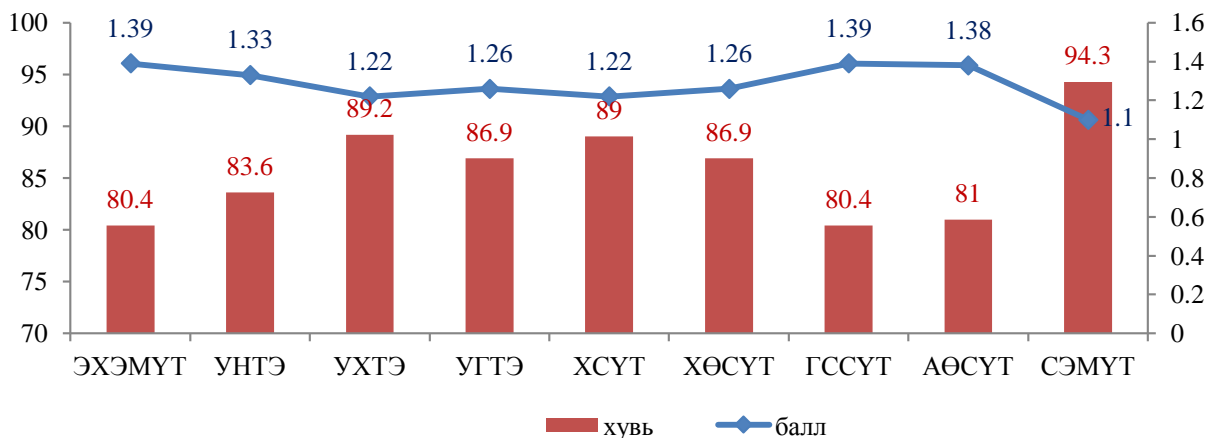
“Эмнэлгийн төлбөрийн мэдээллийн ил тод байдал”-д сэтгэл ханамжийн түвшин 87.6%-тай, 65.7-100.0 “сайн” гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. ГССҮТ-ийн сэтгэл ханамж бусдаасаа бага байна.

“Дэмжих үйлчилгээ”-ний талаар хэрэглэгчдээс эмнэлгийн хоолны амт, чанар, эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээ, эмнэлгийн халаалт, харуул хамгаалалтын систем, цэвэрлэгээ, үйлчилгээний талаар судалсан.

Хүснэгт 8. Эмнэлгийн дэмжих үйлчилгээ

Эмнэлгийн нэр	n	Эмнэлгийн хоолны амт, чанар			Эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээ			Эмнэлгийн халаалтын системийн хангамж			Эмнэлгийн харуул, хамгаалалтын систем			Эмнэлгийн суултуур, угаалгын өрөөний хүртээмж, цэвэрлэгээ			Эмнэлэг тасгийн цэвэрлэгээ			Бүлгийн дундаж	
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	балл	хувь
ЭХЭМҮТ	219	60.3	30.6	9.1	60.7	32.4	6.8	85.4	11.9	2.7	74.4	20.1	5.5	59.4	26.9	13.7	71.2	20.1	8.7	1.39	80.4
УНТЭ	228	64.5	34.2	1.3	68.4	28.9	2.6	82.0	17.1	0.9	63.6	33.8	2.6	60.1	33.3	6.6	79.8	18.9	1.3	1.33	83.6
УХТЭ	118	82.2	16.9	0.8	68.6	27.1	4.2	88.1	9.3	2.5	83.9	14.4	1.7	74.6	21.2	4.2	88.1	10.2	1.7	1.22	89.2
УГТЭ	187	76.5	19.3	4.3	66.8	31.0	2.1	87.2	11.8	1.1	81.3	17.1	1.6	66.3	26.2	7.5	84.0	13.9	2.1	1.26	86.9
ХСҮТ	126	82.5	15.9	1.6	69.0	25.4	5.6	90.5	7.9	1.6	89.7	8.7	1.6	70.6	23.8	5.6	84.9	11.1	4.0	1.22	89.0
ХӨСҮТ	194	74.7	21.1	4.1	66.0	30.4	3.6	78.4	18.6	3.1	82.5	14.9	2.6	74.2	18.6	7.2	89.7	8.8	1.5	1.26	86.9
ГССҮТ	204	71.6	23.5	4.9	59.3	35.8	4.9	85.3	13.7	1.0	65.7	27.0	7.4	51.0	29.4	19.6	73.5	23.0	3.4	1.39	80.4
АӨСҮТ	116	64.7	30.2	5.2	57.8	38.8	3.4	65.5	26.7	7.8	69.8	26.7	3.4	55.2	37.9	6.9	86.2	12.9	0.9	1.38	81.0
СЭМҮТ	70	85.7	11.4	2.9	84.3	15.7	-	97.1	2.9	-	88.6	11.4	-	85.7	11.4	2.9	95.7	4.3	-	1.11	94.3
ГҮТ	30	100.0	-	-	90.0	10.0	-	100.0	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	1.02	99.2
Дундаж	балл	1.32			1.38			1.18			1.27			1.44			1.21			1.30	
	хувь	84.1			81.0			91.0			86.5			78.0			89.6			85.1	

Зураг 33. эмнэлгийн дэмжих үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн түвшин



“Эмнэлгийн хоолны амт чанар”-ын талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 84.1%-тай, 60.3-85.7% нь сайн гэсэн үнэлгээ өгсөн, ЭХЭМҮТ-ийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж хамгийн бага хувьтай байна.

“Эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээ”-ний талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 81.0%-тай, АӨСҮТ-ийн тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээнд 57.8% нь сайн гэсэн үнэлгээ өгсөн нь хамгийн бага үзүүлэлт болж байна.

“Эмнэлгийн халаалтын систем”-ийн сэтгэл ханамжийн түвшин 91.0%, “харуул хамгаалалтын систем”-ийн сэтгэл ханамжийн түвшин 86.5%-тай байна. Халаалтын системийн хангамжид сэтгэл ханамж нийтлэгээр харьцангуй өндөр хувьтай, харуул хамгаалалтын системд УНТЭ, ГССҮТ бусад байгууллагаасаа бага хувьтай байна.

“Эмнэлгийн суултуур угаалгын өрөөний хүртээмж, цэвэрлэгээ”-ний талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 89.6%-тай, “эмнэлгийн тасгийн цэвэрлэгээ”-ний талаар 85.1%-тай байна. Эмнэлгийн суултуур, угаалгын өрөөний цэвэрлэгээг хувиар авч үзвэл сэтгэл ханамж төдийлөн өндөр биш, ГССҮТ, АӨСҮТ нь хамгийн бага хувьтай байна. Харин тасгийн цэвэрлэгээнд 71.2-95.7%-ийн сэтгэл ханамжтай “сайн” гэж үнэлжээ.

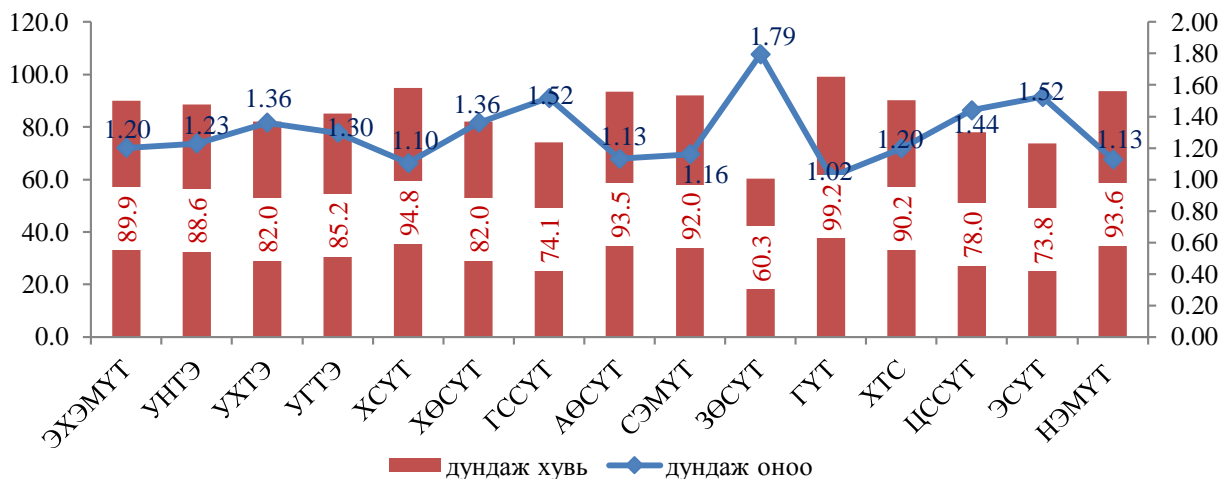
**6.2. Дэмжлэгт удирдлага, хүний нөөцийн хөгжих боломж**

Эрүүл мэндийн байгууллагын үйл ажиллагааны гүйцэтгэл нь тухайн байгууллагын удирдлагын манлайлал, арга барил, хүний нөөцийн хөгжил, ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээний зарчим, шагнал, урамшууллын шударга байдалтай ихээхэн холбоотой байдаг.

Бид эмч, ажилчдаас удирдлагын манлайлал, дэмжлэгт удирдлага, хүний нөөцийн хөгжих боломжийн талаар 15 хэмжигдэхүүнээр тодорхойлсон.

Удирдлагын манлайлал, дэмжлэгт удирдлагын сэтгэл ханамжийн түвшин 85.9%-тай байна.

Зураг 34. Дэмжлэгт удирдлагын сэтгэл ханамжийн түвшин



Бүлгийн сэтгэл ханамжийн түвшингээр ГҮТ, ХСҮТ хамгийн өндөр хувиар дэмжлэгт удирдлагад сэтгэл ханамж өндөртэй, ЗӨСҮТ хамгийн сэтгэл ханамж багатай байна.

Бидний судалгаагаар, “эмнэлгийн ерөнхий захирлын удирдах арга барил, манлайлал”-д нийт эмч, ажилчдын сэтгэл ханамжийн түвшин 91.3%, тасаг нэгжийн удирдлагад сэтгэл ханамжийн түвшин 91.5% байна.

Байгууллагаар авч үзвэл: ХСҮТ, ГҮТ, НЭМҮТ, СЭМҮТ, ЭХЭМҮТ, АӨСҮТ-ийн эмч, ажилчид 92.3-100.0% хувиар ерөнхий захирлын манлайлал, удирдах арга барилд сэтгэл ханамж “сайн” байна. Харин ЗӨСҮТ-ийн 55.0%, ГССҮТ-ийн 38.3%, ЭСҮТ-ийн нь 37.8% нь сэтгэл ханамжгүй байна.

**Шигтгээ 1.** Залуу боловсон хүчнийг дэмжих талаар хангалтгүй. Удирдлагад таалагдах гэсэн хувийн ашиг сонирхолтой хүмүүс байгууллагын дотоод хагаралыг үүсгэж байгаа.

ЗӨСҮТ-ийн эмч, ажилтан

“Тасаг нэгжийн удирдлагын удирдах арга барил, манлайлал”-д сэтгэл ханамжтай байдлын түвшин хэдийгээр өндөр байгаа боловч, байгууллага бүрээр авч үзвэл, АӨСҮТ, СЭМҮТ, ХСҮТ нь 90.0-ээс дээш хувийн сэтгэл ханамж сайтай, ЭСҮТ-өөс бусад байгууллагууд 73.0-88.9 хувийн сэтгэл ханамжтай, ойролцоо түвшинд байна. ЭСҮТ-ийн эмч, ажилчдын 35.1% нь тасаг нэгжийн удирдлагадаа сэтгэл ханамжгүй байна.

“Удирдлагын баг хамт олны санал, хүсэлтийг хүлээн авдаг, шийдвэрлэдэг байдал”-д сэтгэл ханамжийн түвшин 86.5%-тай байна. ГҮТ, НЭМҮТ, ХТС-ийн сэтгэл ханамжийн хувь хамгийн өндөр, 90.0-100.0%-тай байгаа бол, ЗӨСҮТ-ийн эмч, ажилчдын 55.0%, ЦССҮТ-ийн 46.3%, ЭСҮТ-ийн 43.2% нь сэтгэл ханамжгүй байгаагаа илэрхийлсэн нь хамгийн өндөр хувь болж байна.

“Байгууллагын шагнал, урамшууллын тогтолцооны шударга, ил тод зарчим”-д сэтгэл ханамжийн дундаж түвшин 84.3%-тай байна. ГҮТ-ийхөн 100.0% сэтгэл ханамж сайтай байгаа бол ЭХЭМҮТ, АӨСҮТ, НЭМҮТ-ийн ажилчид 83.3-84.6%-иар сэтгэл ханамжтай, бусад байгууллагууд 80.0-иас доош, ялангуяа ЗӨСҮТ, ГССҮТ, ЦССҮТ, ЭСҮТ-ийн эмч, ажилчдын сэтгэл ханамж 30.0-56.8%-тай байгаа нь бага үзүүлэлт болж байна.

**Шигтгээ 2.** Төсвийн хүрэлцээ бага, ачаалал их боловч цалин бага, эм, тарианы төсөв хүрэлцээгүй талаар ихэнх байгууллага хандсан байна.

ЭСҮТ, УНТЭ, НЭМҮТ, ЭХЭМҮТ, ГССҮТ, АӨСҮТ

“Мөнгөн бус тусламж, нийгмийн баталгааг хангах үйл ажиллагаа”-ны сэтгэл ханамжийн түвшин 79.5% байгаа боловч, нийт байгууллагад сэтгэл ханамжгүй байдал нилээн ажиглагдаж байна. ЦССҮТ 68.9%-иар, ЗӨСҮТ 65.0%-иар, ЭСҮТ 62.1%-иар, ГССҮТ 56.7%-иар сэтгэл ханамжгүй, “дунд”, “муу” гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

**Шигтгээ 3.** Эмнэлгийн ажилчдыг орон сууцаар хангах асуудлыг дэмжих

ХСҮТ-ийн эмч, ажилтан

“Ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээг шудрагаар үнэлэх зарчим”-д гэж ГҮТ-ийн эмч, ажилчид 100.0% сайн гэсэн бол НЭМҮТ, ЭХЭМҮТ, АӨСҮТ, ХСҮТ нь 83.6-86.6%-иар, УГТЭ, ХӨСҮТ, СЭМҮТ 70.1-72.4%-иар сэтгэл ханамж өндөр байна. ЗӨСҮТ-ийн сэтгэл ханамжгүй байдал 60.0%-тай байна.

**Шигтгээ 4.** Төсвийн хүрэлцээ бага, ачаалал их боловч цалин бага, цахимжуулалт хангалтгүй, шинэ байрны ашиглалтад орох хугацаа удаан байна.

УНТЭ-ийн эмч, ажилтан

“Шинэ санаа, санаачилгыг дэмжих, нэвтрүүлэхэд дэмжлэгт удирдлагаар хангах”-д сэтгэл ханамжийн түвшин 88.6%-ийн түвшинтэй байна. Байгууллагаар авч үзвэл, ГҮТ, ХСҮТ, АӨСҮТ, НЭМҮТ, ЭХЭМҮТ, УНТЭ, СЭМҮТ, ХТС, УГТЭ нь 83.3-100.0 хувь сэтгэл ханамж сайн байгаа бол, ЗӨСҮТ 65.0-иар, ЭСҮТ 40.5-иар сэтгэл ханамжгүй байгаа нь хамгийн өндөр хувь болж байна.

**Шигтгээ 5.** Цахим бүртгэлийг нэн тэргүүнд хийх, шинэ аюулгүй байдлын лабораторыг дуусгах хэрэгтэй байна.

ХӨСҮТ-ийн эмч, ажилтан

“Хүний нөөцийн сонгон шалгаруулалтын ил тод байдал”-ын сэтгэл ханамжийн түвшин 81.1%-тай байна. Байгууллагаар ХСҮТ, ГҮТ, АӨСҮТ, СЭМҮТ нь 80.0%-иас дээш сэтгэл ханамж өндөр байгаа бол ЗӨСҮТ нь 80.0%, ЦССҮТ нь 64.4%, ЭСҮТ нь 59.4%-иар сэтгэл ханамжгүй, дунд, муу гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

“Тасралтгүй суралцагч байгууллага байх тогтолцоо хөгжсөн” байдлын сэтгэл ханамжийн түвшин 86.5%-тай байна. Байгууллагаар авч үзвэл, ГҮТ, ХСҮТ, АӨСҮТ, УНТЭ, СЭМҮТ, ХТС, ЦССҮТ нь 80.0-100.0 хувь сэтгэл ханамж сайн байгаа бол, ЗӨСҮТ 65.0-иар, ЭСҮТ 45.4%-ийн сэтгэл ханамжгүй, дунд, муу гэсэн үнэлгээг өгчээ.

“Ажилтны эрүүл мэндийг хамгаалах үйл ажиллагаан”-д нийт судалгаанд оролцогчдын сэтгэл ханамжийн түвшин 84.8%-тай байна. Энэ үйл ажиллагаанд ГҮТ, НЭМҮТ, УНТЭ, УХТЭ, ХСҮТ, АӨСҮТ, СЭМҮТ, ХТС, ЦССҮТ нь 81.8%-100.0%-ын сэтгэл ханамж сайтай байна. Сэтгэл ханамж хангалтгүй байдлыг харахад ЗӨСҮТ, ГССҮТ хамгийн өндөр байна.

**Шигтгээ 6.** Вирусийн халдвар авсан эмч, сувилагчийг төрөөс эмчилгээний төлбөрийг хариуцан, эмчлэн эрүүлжүүлдэг болмоор байна.

ХӨСҮТ-ийн эмч, ажилтан

“Хүний нөөцийн хөгжих боломж”-ийг мэдлэг, мэргэжлээ дээшлүүлэх, мэргэжлийн болон эрдмийн зэрэг, цол хамгаалах, шинэ санаа, дэвшилтэт технологийг нэвтрүүлэх, эрдэм шинжилгээ, судалгааны ажил хийх, багаар ажиллах боломжуудтай уялдуулан авч үзлээ.

Хүний нөөцийн хөгжих боломжийн талаар 5 үзүүлэлтийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий түвшин 88.6%тай, оноо дундаж 1.23 байна. Сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл, 91.4-100.0% буюу сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн өндөр 8 байгууллага (ГҮТ, ЭХЭМҮТ, УНТЭ, ХСҮТ, НЭМҮТ, АӨСҮТ, СЭМҮТ, ХТС), 83.5-87.8%-тай 4 байгууллага (УХТЭ, УГТЭ, ХӨСҮТ, ЦССҮТ), 73.3-77.7%-тай 3 байгууллага (ГССҮТ, ЗӨСҮТ, ЭСҮТ) байна.

Зураг 35. Хүний нөөцийн хөгжих боломжийн сэтгэл ханамжийн түвшин



Бүлгийн сэтгэл ханамжийн түвшингээр ГҮТ, ХСҮТ хамгийн өндөр хувиар хүний нөөцийн хөгжих боломжид сэтгэл ханамж өндөртэй, ЗӨСҮТ хамгийн сэтгэл ханамж багатай байна.

**Хүснэгт 9. Хүний нөөцийн хөгжих боломж**

Эмнэлгийн нэр	n	Мэдлэг, мэргэшлээ дээшлүүлэх, ашиглах боломж			Мэргэжлийн болон эрдмийн зэрэг дэв хамгаалах боломж			Шинэ санаа, дэвшилтэт технологи нэвтрүүлэх боломж			Эрдэм шинжилгээ, судалгаа хийх, үр дүнг ашиглах боломж			Багаар ажиллах боломж			Бүлгийн дундаж	
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	балл	хувь
ЭХЭМҮТ	183	78.7	19.1	2.2	83.6	15.8	0.5	80.9	19.1	0.0	83.6	16.4	0.0	89.1	10.9	0.0	1.17	91.4
УНТЭ	138	79.7	18.1	2.2	80.4	18.1	1.4	82.6	16.7	0.7	83.3	14.5	2.2	85.5	13.8	0.7	1.19	90.7
УХТЭ	74	62.2	35.1	2.7	70.3	28.4	1.4	66.2	29.7	4.1	78.4	20.3	1.4	74.3	23.0	2.7	1.31	84.3
УГТЭ	127	74.0	25.2	0.8	76.4	21.3	2.4	79.5	19.7	0.8	78.0	18.9	3.1	80.3	19.7	0.0	1.24	87.9
ХСҮТ	82	90.2	8.5	1.2	96.3	3.7	0.0	87.8	12.2	0.0	93.9	6.1	0.0	97.6	2.4	0.0	1.07	96.7
ХӨСҮТ	144	74.3	24.3	1.4	79.2	18.8	2.1	76.4	22.2	1.4	75.7	24.3	0.0	81.3	18.8	0.0	1.24	87.8
ГССҮТ	97	55.7	40.2	4.1	50.5	47.4	2.1	49.5	46.4	4.1	46.4	46.4	7.2	58.8	38.1	3.1	1.51	74.3
АӨСҮТ	26	88.5	11.5	0.0	88.5	11.5	0.0	92.3	7.7	0.0	92.3	7.7	0.0	92.3	7.7	0.0	1.09	95.5
СЭМҮТ	89	86.5	13.5	0.0	88.8	10.1	1.1	85.4	12.4	2.2	88.8	11.2	0.0	86.5	13.5	0.0	1.14	93.2
ЗӨСҮТ	20	45.0	50.0	5.0	80.0	15.0	5.0	35.0	65.0	0.0	55.0	40.0	5.0	60.0	30.0	10.0	1.53	73.3
ГҮТ	18	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	1.00	100.0
ХТС	33	87.9	12.1	0.0	93.9	6.1	0.0	87.9	12.1	0.0	84.8	15.2	0.0	97.0	0.0	3.0	1.10	95.2
ЦССҮТ	45	64.4	26.7	8.9	77.8	20.0	2.2	77.8	20.0	2.2	71.1	26.7	2.2	68.9	28.9	2.2	1.33	83.5
УСУТ	37	59.5	37.8	2.7	73.0	27.0	0.0	43.2	51.4	5.4	56.8	40.5	2.7	67.6	27.0	5.4	1.45	77.7
НЭМҮТ	54	92.6	7.4	0.0	96.3	3.7	0.0	92.6	7.4	0.0	88.9	11.1	0.0	96.3	3.7	0.0	1.07	96.6
Дундаж	балл	1.26			1.21			1.25			1.23			1.19			1.23	
	хувь	87.0			89.5			87.7			88.5			90.7			88.6	

“Мэдлэг, мэргэшлээ дээшлүүлэх, ашиглах боломж”-ийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин 87.0% байна. Байгууллагаар авч үзвэл, ГҮТ, ХСҮТ, АӨСҮТ, СЭМҮТ, ХТС-ийн эмч, ажилчид 86.5-100.0 “сайн”, ЭХЭМҮТ, УНТЭ, УГТЭ, ХӨСҮТ нь 74.0-79.7%-иар “сайн” гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. Харин ЗӨСҮТ-ийн эмч, ажилчдын 55.0%, ГССҮТ-ийн 44.3%, ЭСҮТ-ийн 40.5% нь сэтгэл ханамжгүй, дунд, муу гэсэн үнэлгээг өгсөн байна.

“Мэргэжлийн болон эрдмийн зэрэг хамгаалах боломж”-ийн талаар сэтгэл ханамжийн дундаж түвшин 89.5%-тай байна. ГҮТ, НЭМҮТ 96.3-100.0% байгаа нь хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай, ГССҮТ нь 49.5%-ийн сэтгэл ханамжгүй байгаа нь хамгийн өндөр хувь болж байна.

“Шинэ санаа, дэвшилтэт технологийг нэвтрүүлэх боломж”-ийг 8 байгууллага ( ЭХЭМҮТ, УНТЭ, ГҮТ, ХСҮТ, НЭМҮТ, АӨСҮТ, СЭМҮТ, ХТС) 80.0-аас дээш хувиар “сайн” гэж үнэлсэн бол ЗӨСҮТ, ЭСҮТ, ГССҮТ-ийн эмч, ажилчдын 56.8-65.0% нь боломж бага гэж үзсэн байна.

**Шигтгээ 7.** Өдрийн цагаар сэргээн засах эмчилгээг нэвтрүүлэх шаардлагатай байгаа. Үүний тулд сувилагчийн орон тоог нэмэгдүүлэх хэрэгтэй байгаа.

ХТС-ийн эмч, ажилтан

“Эрдэм шинжилгээ, судалгаа хийх, үр дүнг ашиглах боломж”-ийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин 88.5%-тай байна. 83.3-100.0% сэтгэл ханамж өндөртэй байгууллагад ГҮТ, ЭХЭМҮТ, УНТЭ, ХСҮТ, АӨСҮТ, СЭМҮТ, ХТС, НЭМҮТ орж байна. ЗӨСҮТ, ЭСҮТ, ГССҮТ-ийн эмч, ажилчдын сэтгэл ханамжгүй байдал өндөр байна.

**Шигтгээ 8.** Судалгааны төсөв, санхүү хүрэлцээгүй. Тогтсон байгууллагын нүүлгэх, салгах асуудал маш хүнд тусч байгаа

НЭМҮТ-ийн эмч, ажилтан

“Багаар ажиллах боломж”-ийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин 90.7%-тай байна. Багаар ажиллах боломжоо ЭХЭМҮТ, УНТЭ, УГТЭ, ХӨСҮТ, АӨСҮТ, СЭМҮТ, ГҮТ, ХТС, НЭМҮТ нь 80.3-100.0 сэтгэл ханамжтай байгаа бол, УХТЭ 74.3%, ЦССҮТ 68.9%, ЭСҮТ 67.6%, ГССҮТ 58.8-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

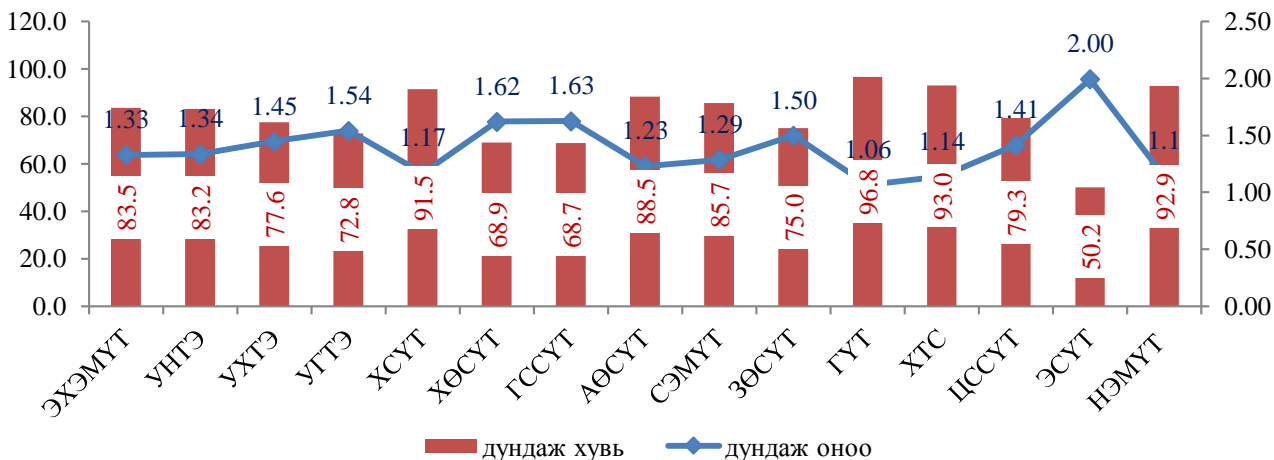
**Шигтгээ 9.** Эмч нар сувилагч, асрагчтай харилцаа муутай

СЭМҮТ-ийн эмч, ажилтан

Бид судалгаандаа “Ажлын байрны аюулгүй, дэмжих орчин”-г эмнэлгийн эрүүл ахуй, халдвар хамгаалал, ажлын байрны агааржуулалт, тав тух, хамгаалах хувцас, хэрэгслийн хангамж, алжаал тайлах нөхцөл байдалтай холбон авч үзлээ.

“Ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчин”-ны 5 үзүүлэлтийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий түвшин 79.3%-тай, оноо дундаж 1.41 байна.

Зураг 36. Ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчны сэтгэл ханамжийн түвшин



Бүлгийн дүнгээр авч үзвэл ГҮТ, ХТС хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай, ЭСҮТ “дунд” гэсэн үнэлгээтэй байна.

Хүснэгт 10. Ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчин

Эмнэлгийн нэр	n	Эмнэлгийн эрүүл ахуй, халдвар хамгаалал			Ажлын байрны тав тух, агааржуулалт			Ажлын хувцас, багаж хэрэгслийн хангамж, хамгаалал			Ажилчдын цайны газрын эрүүл ахуй, тохижилт			Ажлын байрны чийрэгжилт алжаалт тайлах нөхцөл			Бүлгийн дундаж	
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	балл	хувь
ЭХЭМҮТ	183	90.2	9.3	0.5	76.0	23.0	1.1	73.2	24.6	2.2	59.0	30.6	10.4	57.9	30.6	11.5	1.33	83.5
УНТЭ	138	77.5	20.3	2.2	67.4	26.8	5.8	67.4	27.5	5.1	73.2	21.0	5.8	66.7	27.5	5.8	1.34	83.2
УХТЭ	74	75.7	24.3	0.0	58.1	36.5	5.4	59.5	36.5	4.1	56.8	35.1	8.1	44.6	43.2	12.2	1.45	77.6
УГТЭ	127	73.2	23.6	3.1	64.6	30.7	4.7	57.5	33.9	8.7	35.4	40.9	23.6	51.2	25.2	23.6	1.54	72.8
ХСҮТ	82	89.0	11.0	0.0	76.8	20.7	2.4	89.0	9.8	1.2	75.6	22.0	2.4	85.4	13.4	1.2	1.17	91.5
ХӨСҮТ	144	66.0	29.9	4.2	46.5	43.1	10.4	47.9	42.4	9.7	38.2	44.4	17.4	46.5	36.1	17.4	1.62	68.9
ГССҮТ	97	58.8	36.1	5.2	45.4	43.3	11.3	49.5	37.1	13.4	45.4	43.3	11.3	45.4	33.0	21.6	1.63	68.7
АӨСҮТ	26	84.6	11.5	3.8	73.1	23.1	3.8	84.6	11.5	3.8	88.5	11.5	0.0	73.1	19.2	7.7	1.23	88.5
СЭМҮТ	89	79.8	19.1	1.1	73.0	25.8	1.1	70.8	28.1	1.1	79.8	18.0	2.2	59.6	34.8	5.6	1.29	85.7
ЗӨСҮТ	20	70.0	20.0	10.0	40.0	45.0	15.0	45.0	45.0	10.0	75.0	25.0	0.0	45.0	55.0	0.0	1.50	75.0
ГҮТ	18	100.0	0.0	0.0	77.8	22.2	0.0	100.0	0.0	0.0	94.4	5.6	0.0	88.9	11.1	0.0	1.06	96.8
ХТС	33	97.0	0.0	3.0	84.8	15.2	0.0	78.8	21.2	0.0	81.8	18.2	0.0	84.8	15.2	0.0	1.14	93.0
ЦССҮТ	45	80.0	17.8	2.2	60.0	31.1	8.9	84.4	13.3	2.2	68.9	28.9	2.2	40.0	35.6	24.4	1.41	79.3
УСҮТ	37	29.7	51.4	18.9	27.0	40.5	32.4	40.5	45.9	13.5	29.7	32.4	37.8	27.0	27.0	45.9	2.00	50.2
НЭМҮТ	54	87.0	11.1	1.9	83.3	13.0	3.7	88.9	7.4	3.7	94.4	1.9	3.7	90.7	5.6	3.7	1.14	92.9
Дундаж		балл	1.26		1.42		1.39		1.50		1.55		72.6		1.41			
		хувь	87.0		79.0		80.3		75.0		72.6		79.3					

“Эмнэлгийн эрүүл ахуй, халдвар хамгаалал”-ын талаар сэтгэл ханамжийн түвшин 87.0%-тай байна. Байгууллагаар авч үзвэл ЭСҮТ-ийн эмч, ажилчдын 70.3%, ГССҮТ-ийн эмч, ажилчдын 41.2% нь дунд, муу гэсэн үнэлгээ өгсөн нь сэтгэл ханамжгүй байдлын хамгийн өндөр хувь болж байна. Харин ГҮТ, ХТС, ЭХЭМҮТ, 90.2-100.0 “сайн” гэж үзсэн нь хамгийн өндөр хувь болж байна.

“Ажлын байрны тав тух, агааржуулалтын систем”-ийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин 79.0%-тай байна. Байгууллагаар авч үзвэл, ЭСҮТ-ийн эмч ажилчдын 73.0% нь, ЗӨСҮТ-ийн 60.0% нь, ХӨСҮТ-ийн 53.5% нь, ГССҮТ-ийн 54.6% нь сэтгэл ханамжгүй, дунд, муу гэсэн үнэлгээ өгчээ.

**Шигтгээ 10.** Үндэсний оношилгооны төвийг хурдан нээх хэрэгтэй байна.

УХТЭ-ийн эмч, ажилтан

**Шигтгээ 11.** Геронтологийн үндэсний төвийн шинэ байрыг хурдан ашиглалтад оруулах

ГҮТ-ийн эмч, ажилтан

“Ажлын хувцас, багаж хэрэгслийн хангамж, хамгаалал”-ын талаар сэтгэл ханамжийн түвшин 80.3% байна. Эмч, ажилтны дийлэнх нь сэтгэл ханамжгүй байгаа байгууллагад ХӨСҮТ, ГССҮТ, ЗӨСҮТ, ЭСҮТ орж байна. Бусад байгууллагын сэтгэл ханамтай байдлын хувь 57.5%-100.0-тай байна.

“Ажилчдын цайны газрын эрүүл ахуй, тохиожолт”-ын талаар сэтгэл ханамжийн түвшин 75.0%-тай байна. УГТЭ-ийн эмч ажилчдын 64.6%, ХӨСҮТ-ийн 61.8%, ЭСҮТ-ийн 70.3%, ГССҮТ-ийн 54.6%, УХТЭ-ийн 43.2% нь дунд, муу гэсэн үнэлгээ өгчээ. Бусад байгууллагын хувьд сэтгэл ханамжтай байдал 59.0-94.4%-ийг эзэлж байна.

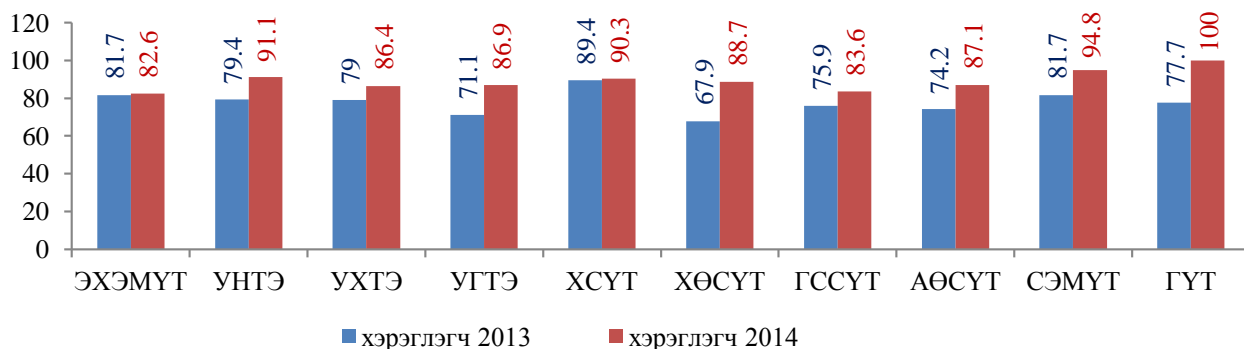
“Ажлын байрны чийрэгжилт, алжаал тайлах нөхцөл”-ийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин 72.6% байна. Сэтгэл ханамж хамгийн өндөр байгаа байгууллагад ХСҮТ, ГҮТ, ХТС, НЭМҮТ орж байна. Харин сэтгэл ханамжгүй байдал ЭСҮТ, УХТЭ, ХӨСҮТ, ГССҮТ-д 60.0-73.0%-тай байна.

Хүснэгт 11. Дэмжлэгт удирдлага

Эмнэлгийн нэр	n	Эмнэлгийн захирлын удирдах арга барил, манлайлал			Тасаг, нэгжйн даргын удирдах арга барил, манлайлал			Удирдлагын багаас хамт олны санал, хүсэлтийг хүлээн авдаг шийдвэрлэдэг			Шанал, урамшууллын тогтоцоо шударга, ил тод			Мөнгөн бус тусламж нийгмийн баталгааг хангах дэмжлэг			Ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээний шударга зарчим			Шинэ санаа санаачилгыг дэмжих, нэвтрүүлэх			Ажилтаны эрүүл мэндийг хамгаалах үйл ажиллагаа			Тасралтгүй суралцагч байгууллага байх тогтоцоо хөгжсөн			Хүний нөөцийн сонгон шалгаруулалтын ил тод байдал			Бүлгийн дундаж		
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Балл	хувь				
ЭХЭМҮТ	183	95.6	4.4	0.0	88.0	10.9	1.1	78.1	20.8	1.1	83.6	15.3	1.1	77.6	20.2	2.2	83.6	12.6	3.8	85.8	12.6	1.6	68.9	26.2	4.9	78.7	20.2	1.1	77.6	20.2	2.2	1.20	89.9	
УНТЭ	198	87.7	12.3	0.0	89.1	10.9	0.0	81.2	16.7	2.2	66.7	31.9	1.4	65.2	29.7	5.1	69.6	26.1	4.3	83.3	15.2	1.4	87.7	10.9	1.4	76.3	23.2	0.7	76.3	23.2	0.7	1.23	88.6	
УХТЭ	74	70.3	27.0	2.7	73.0	27.0	0.0	62.2	31.1	6.8	77.0	18.9	4.1	59.5	31.1	9.5	66.2	28.4	5.4	70.3	28.4	1.4	85.1	14.9	0.0	58.1	39.2	2.7	60.8	29.7	9.5	1.36	82.0	
УГТЭ	127	77.2	20.5	2.4	77.2	22.0	0.8	74.0	21.3	4.7	75.6	18.1	6.3	73.2	19.7	7.1	72.4	24.4	3.1	84.3	13.4	2.4	67.7	26.0	6.3	74.8	23.6	1.6	71.7	18.9	9.4	1.30	85.2	
ХСҮТ	82	100.0	0.0	0.0	90.2	9.8	0.0	89.0	11.0	0.0	85.4	14.6	0.0	84.1	15.9	0.0	86.6	12.2	1.2	91.5	8.5	0.0	90.2	9.8	0.0	91.5	8.5	0.0	91.5	6.1	2.4	1.10	94.8	
ХӨСҮТ	144	79.2	20.8	0.0	88.2	11.1	0.7	70.8	27.1	2.1	67.4	29.2	3.5	52.8	36.1	11.1	70.1	28.5	1.4	71.5	26.4	2.1	62.5	29.9	7.6	66.0	31.9	2.1	52.1	38.2	9.7	1.36	82.0	
ГССҮТ	97	61.9	36.1	2.1	74.2	24.7	1.0	61.9	36.1	2.1	51.5	38.1	10.3	43.3	46.4	10.3	53.6	42.3	4.1	57.7	37.1	5.2	49.5	34.0	16.5	49.5	41.2	9.3	51.5	37.1	11.3	1.52	74.1	
АӨСҮТ	26	92.3	7.7	0.0	92.3	7.7	0.0	88.5	11.5	0.0	84.6	11.5	3.8	76.9	23.1	0.0	84.6	15.4	0.0	96.2	3.8	0.0	84.6	15.4	0.0	88.5	11.5	0.0	84.6	15.4	0.0	1.13	93.5	
СЭМҮТ	89	97.8	2.2	0.0	93.3	6.7	0.0	88.8	11.2	0.0	78.7	18.0	3.4	76.4	22.5	1.1	70.8	29.2	0.0	84.3	15.7	0.0	88.8	11.2	0.0	85.4	14.6	0.0	85.4	10.1	4.5	1.16	92.0	
ЗӨСҮТ	20	45.0	45.0	10.0	55.0	30.0	15.0	45.0	40.0	15.0	30.0	60.0	10.0	35.0	45.0	20.0	40.0	40.0	20.0	35.0	50.0	15.0	25.0	60.0	15.0	35.0	45.0	20.0	20.0	60.0	20.0	1.80	60.3	
ГТ	18	100.0	0.0	0.0	88.9	11.1	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.4	5.6	0.0	1.02	99.2	
ХТС	33	84.8	12.1	3.0	81.8	15.2	3.0	93.9	3.0	3.0	78.8	18.2	3.0	80.6	39.4	0.0	84.8	12.1	3.0	90.9	6.1	3.0	81.8	12.1	6.1	90.9	6.1	3.0	84.8	12.1	3.0	1.20	90.2	
ЦССҮТ	45	75.6	17.8	6.7	86.7	11.1	2.2	60.0	33.3	6.7	53.3	33.3	13.3	31.1	46.7	22.2	60.0	37.8	2.2	75.6	22.2	2.2	82.2	15.6	2.2	80.0	20.0	0.0	35.6	42.2	22.2	1.44	78.0	
УСҮТ	37	62.2	35.1	2.7	64.9	29.7	5.4	56.8	29.7	13.5	56.8	37.8	5.4	37.8	45.9	16.2	59.5	35.1	5.4	59.5	35.1	5.4	64.9	27.0	8.1	54.1	40.5	5.4	40.5	45.9	13.5	1.52	73.8	
НЭМҮТ	54	98.1	1.9	0.0	87.0	13.0	0.0	90.7	7.4	1.9	83.3	14.8	1.9	83.3	16.7	0.0	87.0	11.1	1.9	92.6	7.4	0.0	92.6	7.4	0.0	87.0	13.0	0.0	79.6	16.7	3.7	1.13	93.6	
Дундаж			1.17		1.17		1.27		1.31		1.41		1.41		1.30		1.30		1.23		1.31		1.31		1.27		1.38		1.38		1.28			
хувь			91.3		91.5		86.5		84.3		79.5		84.8		88.6		84.7		86.5		81.1		85.9											

Бүлгийн дүгнэлт

Хэрэглэгчийн удирдлага зохион байгуулалтын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин



Хэрэглэгчдээс удирдлага, зохион байгуулалтын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин 2013 онд 77.8% байсан бол, 2014 онд 87.6% болж, 9.8%-иар өссөн байна. Сэтгэл ханамжийн түвшин бүх байгууллагад өссөн ба ХӨСҮТ, ГҮТ, УНТЭ-ийн хэрэглэгчдийн харьцангуй илүү хувьтай байна.

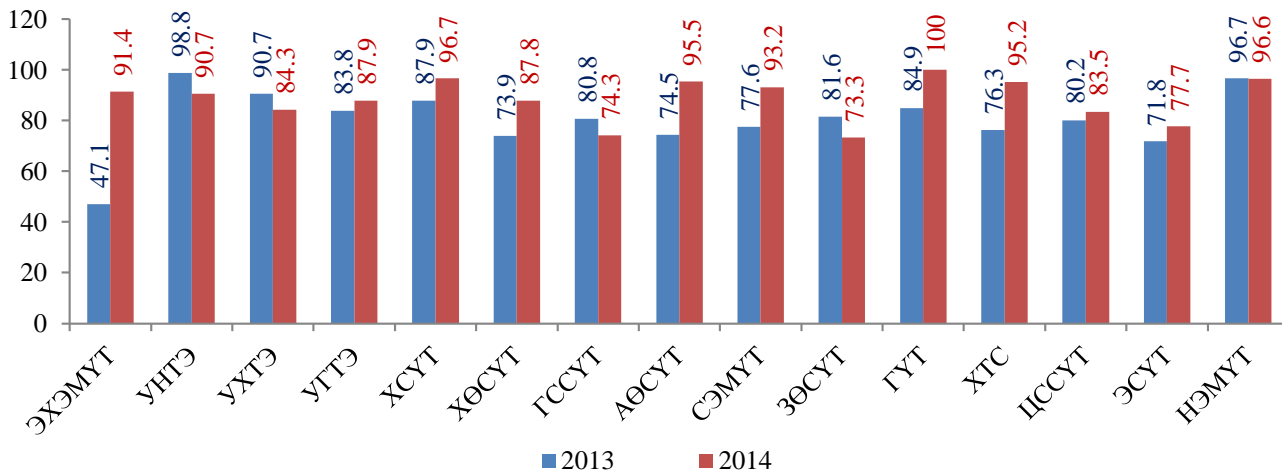
Бүлгийн үзүүлэлтээр авч үзвэл 2014 онд үзлэг оношилгооны кабинет, тасаг, нэгжийн зохион байгуулалтын талаар сэтгэл ханамжийн түвшин (92.5%) хамгийн өндөр хувьтай, хэрэглэгчийн санал, хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлэх тал дээр бага хувьтай (85.5%) байна.

“Удирдлагын манлайлал, дэмжлэгт удирдлагын сэтгэл ханамжийн түвшин



Эмч, ажилчдын удирдлагын манлайлал, дэмжлэгт удирдлагын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин 2013 онд 77.5% байсан бол, 2014 онд 85.9% болж, 8.4%-иар өссөн байна. Сэтгэл ханамжийн түвшин ГССҮТ-ийн сэтгэл ханамж хамгийн өндөр (31.1%) хувиар өссөн бол ЗӨСҮТ хамгийн өндөр хувиар (14.1%) буурчээ. Бүлгийн үзүүлэлтээр авч үзвэл 2014 онд үзлэг оношилгооны кабинет, тасаг, нэгжийн зохион байгуулалтын талаар сэтгэл ханамжийн түвшин (92.5%) хамгийн өндөр хувьтай, хэрэглэгчийн санал, хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлэх тал дээр бага хувьтай (85.5%) байна.

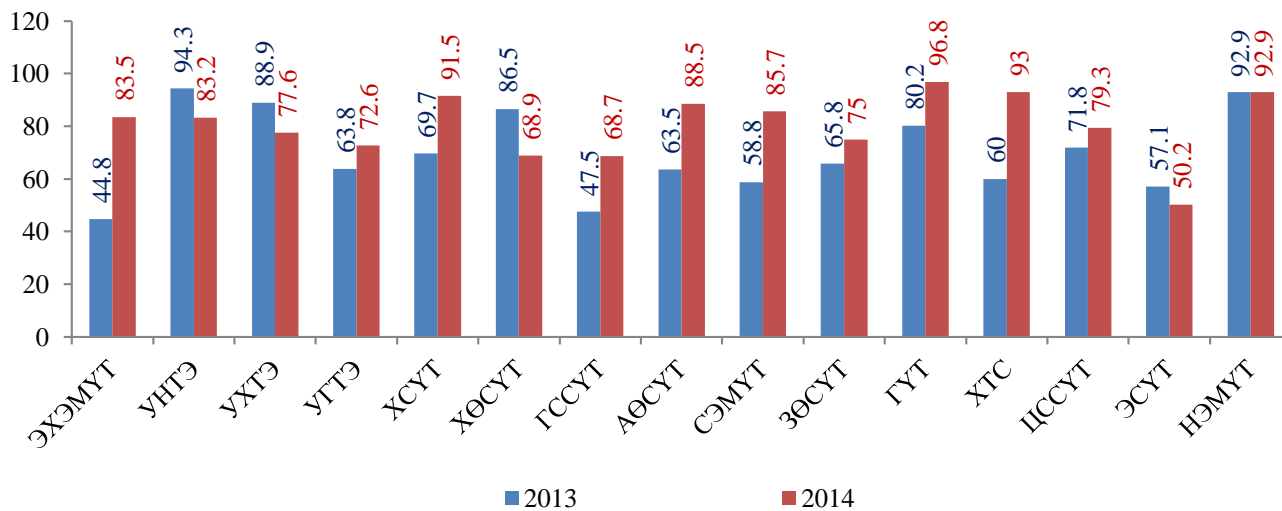
**Хүний нөөцийн хөгжих боломж**



Эмч, ажилчдын хүний нөөцийн хөгжих боломжийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин 2013 онд 80.4% байсан бол, 2014 онд 88.6% болж, 8.2%-иар өссөн байна. Сэтгэл ханамжийн түвшин ЭХЭМҮТ-ийн сэтгэл ханамж хамгийн өндөр (44.0%) хувиар өссөн бол ЗӨСҮТ хамгийн өндөр хувиар (8.3%) буурчээ.

Бүлгийн үзүүлэлтээр авч үзвэл 2014 онд багаар ажиллах боломжийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин (90.0%) хамгийн өндөр хувьтай, мэргэжил, мэргэшлээ дээшлүүлэх, ашиглах боломжийн сэтгэл ханамжийн түвшин бага хувьтай (87.0%) байна.

**Ажлын байрны аюулгүй дэмжлэгт орчин**



Эмч, ажилчдын ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчны талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин 2013 онд 69.7% байсан бол, 2014 онд 79.3% болж, 9.6%-иар өссөн байна. Сэтгэл ханамжийн түвшин ЭХЭМҮТ-ийн сэтгэл ханамж хамгийн өндөр (38.7%) хувиар өссөн бол ХӨСҮТ хамгийн өндөр хувиар (17.6%) буурчээ.

Бүлгийн үзүүлэлтээр авч үзвэл 2014 онд эмнэлгийн эрүүл ахуй, халдвар хамгаалалд сэтгэл ханамжийн түвшин (87.0%) хамгийн өндөр хувьтай, ажлын байрны чийрэгжилт, алжаал тайлах нөхцөл сэтгэл ханамжийн түвшин бага хувьтай (72.6%) байна.

**БҮЛЭГ 7. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХОЛ**

Тэгш байдал, ашиг сонирхлын талаар сэтгэл ханамжийг хэрэглэгчдээс 10 хэмжигдэхүүнээр судалсан бол эмч, ажилтнаас зөвхөн тэгш байдлыг 4 хэмжигдэхүүнээр тодорхойлсон. Тусламж, үйлчилгээний тэгш байдлыг тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэл, эмчээ сонгон үзүүлэх боломж, бэрхшээл, эмч, эмнэлгийн ажилтны тэгш, ялгаваргүй ханддаг эсэхийг тандсан.

**Хүснэгт 12. Тусламж, үйлчилгээний тэгш байдал (эмч, ажилтан)**

Эмнэлгийн нэр	n	Тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэл буурсан			Эмчээ сонгон үзүүлэх боломж бүрдсэн			Тусламж, үйлчилгээ авахад ямар нэг бэрхшээл гардаггүй			Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн хүн бүрт тэгш, ялгаваргүй ханддаг			Эрүүл мэндийн салбарт шинэчлэл хийгдэж хөгжиж байгаа		
		Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй
ЭХЭМҮТ	183	73.8	14.8	11.5	59.0	26.8	14.2	72.7	12.6	14.8	74.3	19.1	6.6	81.4	8.2	10.4
УНТЭ	138	85.5	5.8	8.7	83.3	8.0	8.7	84.8	6.5	8.7	87.7	7.2	5.1	87.7	6.5	5.8
УХТЭ	74	71.6	17.6	10.8	70.3	18.9	10.8	62.2	27.0	10.8	67.6	24.3	8.1	71.6	17.6	10.8
УГТЭ	127	67.7	21.3	11.0	68.5	18.9	12.6	75.6	16.5	7.9	74.8	18.1	7.1	76.4	7.9	15.7
ХСҮТ	82	75.6	11.0	13.4	79.3	9.8	11.0	75.6	13.4	11.0	79.3	8.5	12.2	78.0	3.7	18.3
ХӨСҮТ	144	66.0	9.0	25.0	61.8	14.6	23.6	56.3	23.6	20.1	66.0	14.6	19.4	58.3	13.2	28.5
ГССҮТ	97	64.9	17.5	17.5	64.9	19.6	15.5	63.9	18.6	17.5	61.9	19.6	18.6	58.8	18.6	22.7
АӨСҮТ	26	84.6	7.7	7.7	96.2	3.8	0.0	88.5	0.0	11.5	96.2	3.8	0.0	88.5	3.8	7.7
СЭМҮТ	89	80.9	5.6	13.5	71.9	18.0	10.1	66.3	21.3	12.4	77.5	14.6	7.9	83.1	3.4	13.5
ЗӨСҮТ	20	50.0	15.0	35.0	45.0	15.0	40.0	45.0	25.0	30.0	60.0	10.0	30.0	55.0	10.0	35.0
ГҮТ	18	94.4	0.0	5.6	100.0	0.0	0.0	94.4	5.6	0.0	100.0	0.0	0.0	94.4	0.0	5.6
ХТС	33	72.7	3.0	24.2	75.8	6.1	18.2	84.8	3.0	12.1	84.8	9.1	6.1	75.8	12.1	12.1
ЦССҮТ	45	77.8	4.4	17.8	46.7	17.8	35.6	60.0	13.3	26.7	66.7	11.1	22.2	71.1	4.4	24.4
УСҮТ	37	59.5	13.5	27.0	37.8	21.6	40.5	51.4	18.9	29.7	59.5	18.9	21.6	43.2	27.0	29.7
НЭМҮТ	54	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
Нийт	1167	69.8	11.3	18.9	64.7	15.8	19.5	66.8	15.0	18.3	70.8	14.1	15.2	70.5	9.3	20.1

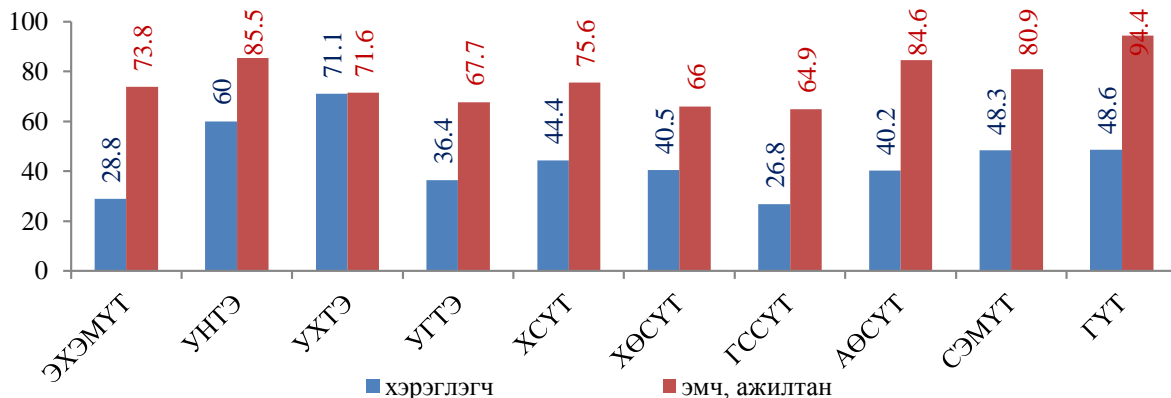
**Хүснэгт 13. Тусламж, үйлчилгээний тэгш байдал (хэрэглэгч)**

Эмнэлгийн нэр	n	Тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэл буурсан			Эмчээ сонгон үзүүлэх боломж бүрдсэн			Тусламж, үйлчилгээ авахад ямар нэг бэрхшээл гараагүй			Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн хүн бүрт тэгш, ялгаваргүй ханддаг			Эрүүл мэндийн салбарт шинэчлэл хийгдэж хөгжиж байгаа		
		Тийм	Үгүй	мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	мэдэхгүй
ЭХЭМҮТ	219	28.8	24.2	47.0	26.5	30.1	43.4	50.2	27.9	21.9	49.3	20.5	30.1	40.2	15.1	44.7
УНТЭ	228	60.0	6.7	33.3	70.0	3.3	26.7	63.3	13.3	23.3	70.0	10.0	20.0	60.0	6.7	33.3
УХТЭ	118	71.1	9.6	19.3	75.9	9.6	14.5	82.0	11.4	6.6	78.9	12.3	8.8	84.2	6.6	9.2
УГТЭ	187	36.4	20.3	43.2	43.2	18.6	38.1	46.6	25.4	28.0	51.7	22.9	25.4	50.8	9.3	39.8
ХСҮТ	126	44.4	19.3	36.4	46.0	21.4	32.6	56.7	21.4	21.9	63.6	11.8	24.6	52.4	7.0	40.6
ХӨСҮТ	194	40.5	15.9	43.7	44.4	23.0	32.5	48.4	27.0	24.6	56.3	14.3	29.4	44.4	11.1	44.4
ГССҮТ	204	26.8	23.2	50.0	38.1	23.7	38.1	62.4	23.2	14.4	57.7	27.3	14.9	42.8	12.9	44.3
АӨСҮТ	116	40.2	15.2	44.6	48.0	13.2	38.7	59.3	18.6	22.1	59.8	13.2	27.0	50.0	10.8	39.2
СЭМҮТ	70	48.3	20.7	31.0	57.8	16.4	25.9	68.1	19.0	12.9	65.5	17.2	17.2	59.5	7.8	32.8
ГҮТ	30	48.6	17.1	34.3	64.3	15.7	20.0	68.6	21.4	10.0	81.4	10.0	8.6	74.3	8.6	17.1
Дундаж		43.2	18.0	38.8	48.9	19.0	32.2	60.8	21.1	18.1	62.1	16.8	21.1	54.8	10.1	35.1

“Тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэл буурсан” гэж эмч, ажилчдын 69.8% үзэж, 11.3% нь үгүй, 18.9% мэдэхгүй гэсэн бол хэрэглэгчийн 43.2% нь буурсан, 17.1% нь үгүй, 34.3% мэдэхгүй гэжээ.



Зураг 37. Тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэл



Тусламж, үйлчилгээний хүлээгдлийг буурсан гэж үзсэн хэрэглэгч, эмч, ажилчдын хувийг байгууллага бүрээр харьцуулан авч үзвэл нийт байгууллагад хэрэглэгчид хүлээгдлийг төдийлөн буураагүй гэж үзсэн, хол зөрөөтэй байна. Ялангуяа ГССҮТ, ЭХЭМҮТ, УГТЭ-ийн үйлчлүүлэгчид хүлээгдэл буурсан гэж төдийлөн бодохгүй, эргэлзэж байна.

**Шигтгээ 12:** Тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэл их байна., шинжилгээ хийлгээд хариу авах, хариугаа уншууллахын тулд дахин очер авч цаг их алддаг, орны хүлээгдэл ихтэй, хугацаанда хими эмчилгээндээ орж чаддаггүй

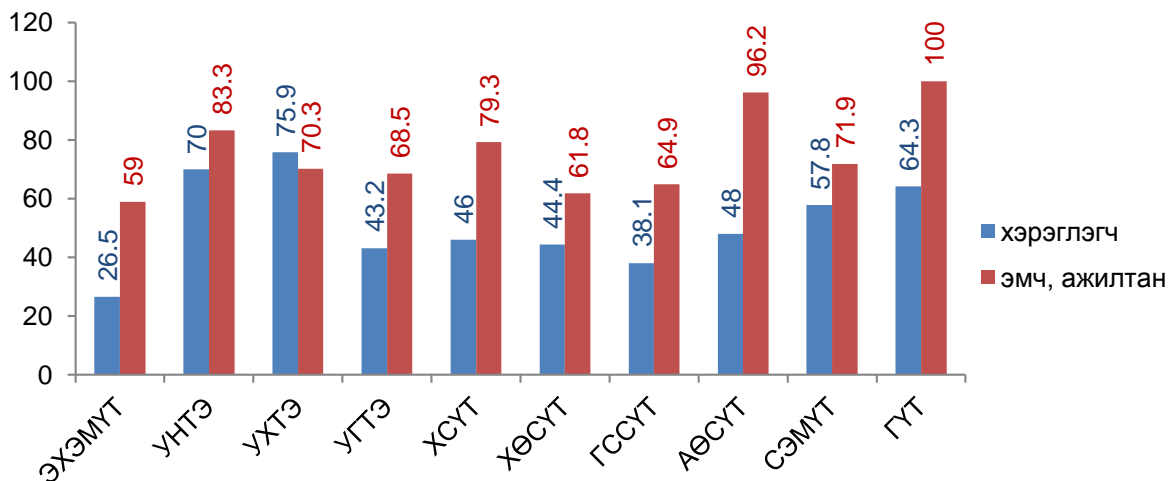
ХСҮТ-ийн эмчлүүлэгч

**Шигтгээ 13:** Эмч, сувилагчийн авдаг цалин нь нэмэгдэж, нийгмийн асуудлыг шийдвэрлэж баймаар санагддаг. Харилцаа хандлага, хариуцлага, шуурхай байдал нь сайжирсаар байгаа. Тоног төхөөрөмж, ялангуяа физик эмчилгээний тоног төхөөрөмжийг сайжруулмаар байна.

УХТЭ-ийн эмчлүүлэгч

“Эмчээ сонгон үзүүлэх боломж бүрдсэн” гэж эмч, ажилчдын 64.7% үзэж, 15.8% нь үгүй, 19.5% мэдэхгүй гэсэн бол хэрэглэгчийн 48.9% нь тийм, 19.0% нь үгүй, 32.2% мэдэхгүй гэжээ.

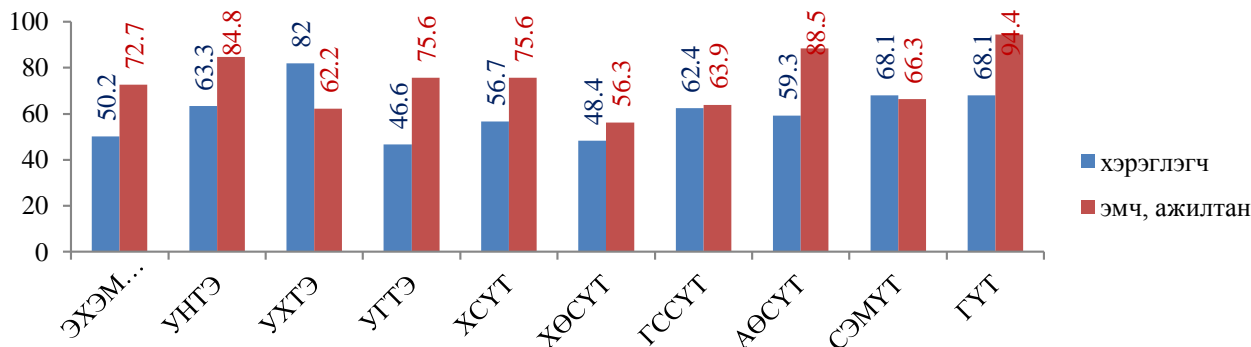
Зураг 38. Эмчээ сонгон үзүүлэх боломж



Эмчээ сонгон үзүүлэх боломж бүрдсэн гэж эмч, ажилтны 59.0-100.0 үзсэн бол хэрэглэгчийн 26.5-75.9% нь үзсэн байна. Ялангуяа ЭХЭМҮТ, ГССҮТ, УГТЭ, ХӨСҮТ-ийн хэрэглэгчид итгэл бага байна.

“Тусламж, үйлчилгээ авахад ямар нэг бэрхшээлгүй” гэж эмч, ажилчдын 66.8% үзэж, 15.0% нь үгүй, 18.3% мэдэхгүй гэсэн бол хэрэглэгчийн 48.9% нь тийм, 19.0% нь үгүй, 32.2% мэдэхгүй гэжээ.

Зураг 39. Тусламж, үйлчилгээний бэрхшээл



Тусламж, үйлчилгээ авахад ямар нэг бэрхшээл учирдаггүй гэж эмч, ажилчдын бодолтой хэрэглэгчийн бодол төдийлөн нийцэж чадахгүй байна. Ганцхан УХТЭ-ийн үйлчлүүлэгчид л бэрхшээл учраагүй гэдэгтэй хамгийн өндөр хувиар, өөрсдөөс нь илүү хүлээн зөвшөөрсөн байна.

**Шигтгээ 14:** Бөөрний дутагдалтай өвчтнүүдээ хэвтүүлэн эмчлэхгүй мөртлөө, энгийн бөөрний үрэвсэлтэй хүмүүсээ хэвтүүлж байна, орны хүлээгдэл ихтэй, гадна зогсоол байнга түгжрэлтэй байна.

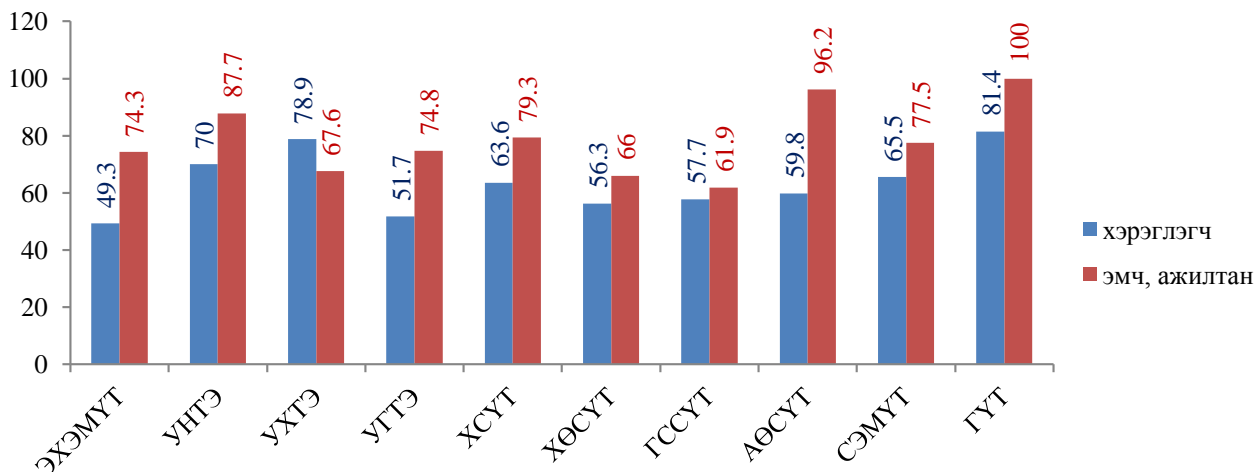
УНТЭ-ийн эмчлүүлэгч

**Шигтгээ 15:** 55 наснаас дээш элэгний вирустэй хүмүүс эмнэлэгт хэвтэхэд маш хүндэртэй байгааг анхааралдаа авч, шийдэж өгөхийг хүсч байна.

ХӨСҮТ-ийн эмчлүүлэгч

“Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн хүн бүрт тэгш ялгаваргүй ханддаг” гэж эмч, ажилчдын 70.8% үзэж, 14.1% нь үгүй, 15.2% мэдэхгүй гэсэн бол хэрэглэгчийн 62.1% нь тийм, 16.8% нь үгүй, 21.1% мэдэхгүй гэжээ.

Зураг 40. Тэгш, ялгаваргүй хандалт



Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн хүн бүрд ялгаваргүй ханддаг гэж эмч, ажилтны 61.9-100.0 хувь үзсэн бол хэрэглэгчийн 49.3-81.4% нь үзсэн байна. Байгууллагаар авч үзвэл мөн л УХТЭ-ээс бусад эмнэлэгт хэрэглэгчид төдийлөн итгэлтэй биш байна.

Бид судалгаандаа хэрэглэгчдээс ашиг сонирхолын талаар 5 хэмжигдэхүүнээр, тухайлбал, тусламж, үйлчилгээ авахад шан харамж өгдөг эсэх, хэвтэн эмчлүүлэхэд гаднаас эм тариа авхуулдаг эсэх, таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй эсэх, мөн сүлжээний бэлдмэл, эм санал болгодог эсэхийг судалсан.

**Хүснэгт 14. Тусламж, үйлчилгээний ашиг сонирхол (хэрэглэгч)**

Эмнэлгийн нэр	n	Тусламж, үйлчилгээний алдаа, зөрчил буурсан			Тусламж, үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг			Хэвтэн эмчлүүлэхэд гаднаас эм тариа авхуулдаг			Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй			Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн хувийн эмнэлэг, эмийн сан, сүлжээний эм, бэлдмэл санал болгодог		
		Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй
ЭХЭМҮТ	219	29.2	14.6	56.2	26.9	33.3	39.7	25.6	45.7	28.8	34.7	35.6	29.7	19.2	54.8	26.0
УНТЭ	228	69.3	8.8	21.9	26.3	53.9	19.7	29.8	56.1	14.0	31.6	52.6	15.8	21.5	58.8	19.7
УХТЭ	118	40.7	9.3	50.0	16.9	41.5	41.5	31.4	37.3	31.4	26.3	42.4	31.4	16.9	47.5	35.6
УГТЭ	187	43.9	15.0	41.2	29.4	36.4	34.2	49.2	31.6	19.3	46.5	28.3	25.1	27.8	40.6	31.6
ХСҮТ	126	35.7	11.9	52.4	19.8	42.1	38.1	29.4	42.1	28.6	31.7	37.3	31.0	15.1	50.8	34.1
ХӨСҮТ	194	25.3	16.5	58.2	14.4	45.9	39.7	29.4	55.2	15.5	19.1	55.2	25.8	10.8	69.6	19.6
ГССҮТ	204	43.6	12.7	43.6	46.1	27.5	26.5	52.5	22.5	25.0	42.2	29.4	28.4	23.0	39.7	37.3
АӨСҮТ	116	49.1	11.2	39.7	19.8	55.2	25.0	26.7	56.0	17.2	18.1	53.4	28.4	22.4	50.0	27.6
СЭМҮТ	70	47.1	7.1	45.7	11.4	61.4	27.1	7.1	77.1	15.7	15.7	64.3	20.0	10.0	77.1	12.9
ГҮТ	30	46.7	13.3	40.0	10.0	66.7	23.3	6.7	50.0	43.3	3.3	66.7	30.0	3.3	63.3	33.3
Дундаж		42.8	12.5	44.7	25.1	42.8	32.1	33.0	45.0	22.1	31.0	43.0	26.0	19.0	53.4	27.5

“Тусламж, үйлчилгээг авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгдөг” талаар хэрэглэгчийн 42.8% нь тийм, 12.5% нь үгүй, 44.7% нь мэдэхгүй гэсэн байна. Байгууллагаар авч үзвэл ГССҮТ-өөс тусламж, үйлчилгээ авахад албан бус төлбөр өгөх, шан харамж авдаг талаар хамгийн өндөр хувиар буюу 46.6% нь тийм гэж хариулсан байна.

**Шигтгээ 16:** Эмч, миний дэргэд энэ охины аав ээж, тэр эмчид мөнгө өгчихөөд, надад өгөөгүй гэж, би уул нь хагалгаанд нь орсон гэж ярьсан. Хагалгаа хийлгэхэд эмч нарт гарын мөнгө өгдөг. Ер нь хагалгааны металл төмөр их үнэтэй. Эмч нар бас өөрсдөө их тамхи татдаг. Үүнийг болих хэрэгтэй.

ГССҮТ-ийн эмчлүүлэгч

“Хэвтэн эмчлүүлэхэд гаднаас эм, тариа авчруулдаг” талаар хэрэглэгчийн 44.7% нь тийм, 25.5% нь үгүй, 42.8% нь мэдэхгүй гэсэн байна. Байгууллагаар авч үзвэл ГССҮТ 52.5%-иар гаднаас эм тариа авчруулдаг гэсэн нь хамгийн өндөр хувь болж байна.

**Шигтгээ 17:** Хими эмчилгээний тасаг эм тариа байнга гаднаас авхуулдаг.

ХСҮТ-ийн эмчлүүлэгч

“Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй” талаар хэрэглэгчийн 31.0% нь тийм, 43.0% нь үгүй, 26.0% нь мэдэхгүй гэсэн байна. Эмнэлэгт таних хүнгүй бол хүндрэлтэй гэж хэрэглэгчид 3.3-42.2% нь үзсэн бөгөөд, ГССҮТ мөн өндөр хувьтай байна.

“Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн хувийн эмнэлэг, эмийн сан, сүлжээний эм бэлдмэл санал болгодог” талаар хэрэглэгчийн 19.0% нь тийм, 53.4% нь үгүй, 27.5% нь мэдэхгүй гэсэн байна. Хэдийгээр сүлжээний бэлдмэл, эмийн сан санал болгодог хувь харьцангуй бага байгаа боловч, тодорхой хувиар энэ асуудал бүх эмнэлэгт байгаа нь харагдаж байна.

Эрүүл мэндийн салбарт шинэчлэл хийгдэж, хөгжиж байгаа гэдэгтэй эмч, ажилдчын 70.5% нь санал нэгдсэн бол хэрэглэгчийн 54.8% нь зөвшөөрсөн байна. Хэрэглэгч, эмч ажилдчын 10.0 орчим хувь нь хүлээн зөвшөөрөөгүй байна.

### Бүлгийн дүгнэлт

Хэрэглэгчийн 43.2% тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэл “буурсан” гэж үзсэн ба УНТЭ-ийн хэрэглэгчид хамгийн өндөр хувиар буурсан гэсэн бол ГССҮТ хамгийн бага хувьтай байна.

Эмчээ сонгон авахад үзүүлэх боломжийн талаар 48.9% нь “боломжтой” гэсэн бол мөн УНТЭ хамгийн өндөр хувьтай, ЭХЭМҮТ хамгийн бага хувьтай байна.

Тусламж, үйлчилгээг авахад бэршээл гардаг эсэхэд 60.8% нь “гийм” гэсэн бол ХӨСҮТ-ийн үйлчлүүлэгчид хамгийн их хувиар бэрхшээл гардаг гэж хариулсан байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн хүн бүрд тэгш, ялгаваргүй ханддаг гэж 62.1% нь үзсэн бол УНТЭ, УХТЭ хамгийн тэгш ханддаг байгууллага гэж хэрэглэгчид нь үзсэн байна.

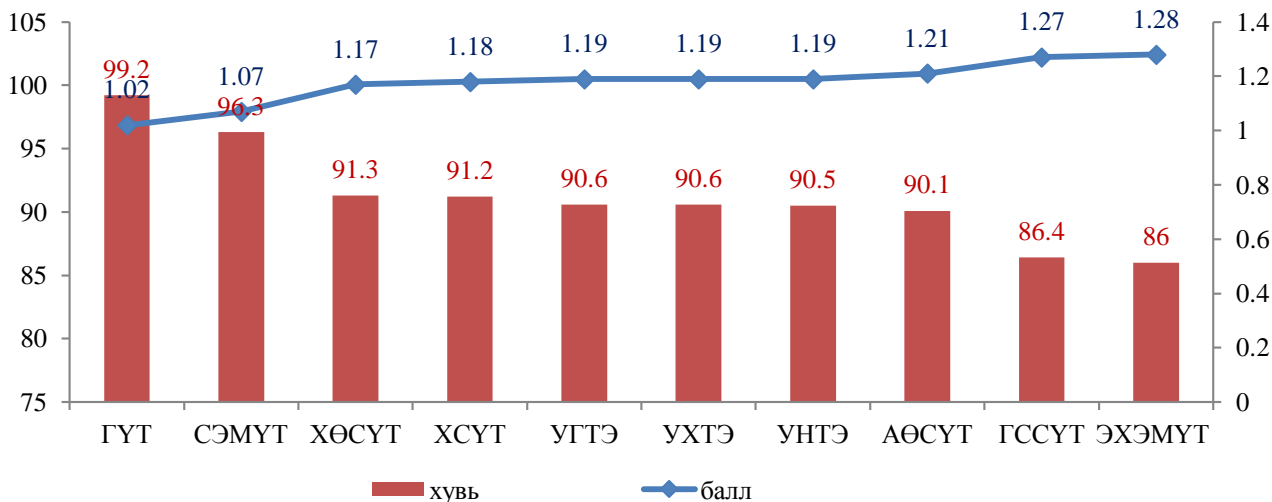
Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээ авахад шан харамж, албан бус төлбөр өгөх (25.1%), хэвтэн эмчлүүлэхэд гаднаас эм тариа авчруулах (33.0%), эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж үйлчилгээ авахад (31.0%) бэрхшээлтэй, эмч, мэргэжилтэн сүлжээний бэлдмэл, хувийн эмийн сан санал болгох (19.0%) асуудал эрүүл мэндийн салбарт байсаар байна.

### НЭГДСЭН ДҮГНЭЛТ

Судалгаанд ЭМСЯ-ны харьяа 10 эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн 1492 хэрэглэгч, 15 эрүүл мэндийн байгууллагын 1167 эмч, эмнэлгийн ажилтан, нийт 2629 хүн хамрагдсан.

Судалгаанд хамрагдсан 1492 хэрэглэгчийн 36.5% эрэгтэйчүүд, 63.5 хувь нь эмэгтэйчүүд дийлэнх нь 30-60 насныхан байгаа ба 60.6 хувь нь тухайн эмнэлгээр анх удаа үйлчлүүлсэн, 39.4% нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн хүмүүс байна.

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн нэгдсэн түвшин



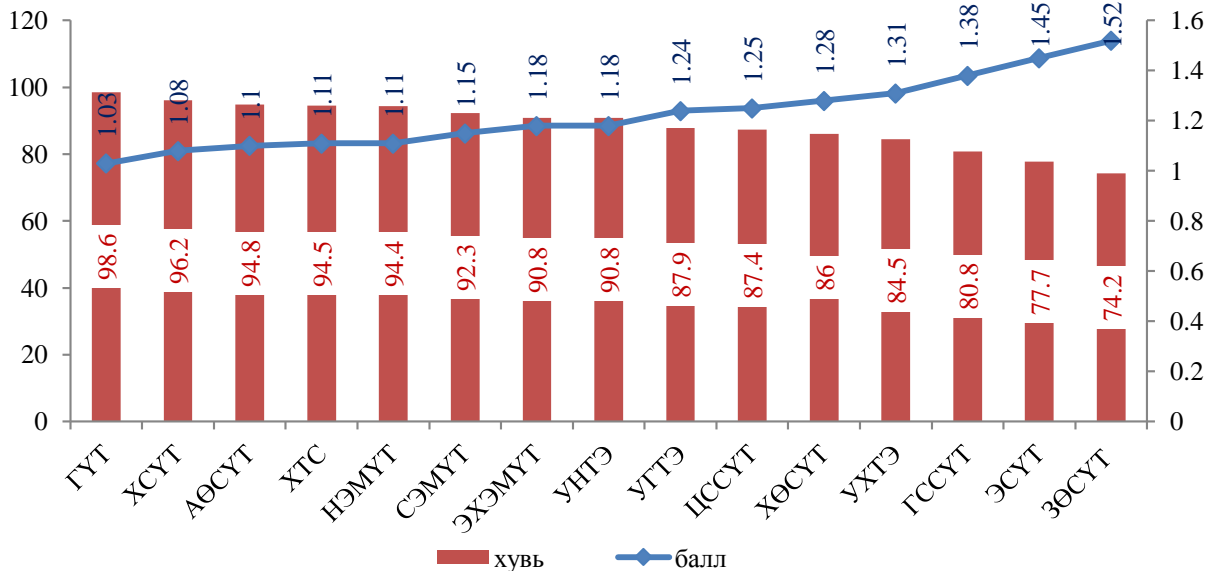
Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн нэгдсэн түвшин, бүлэг бүрээр

Эмнэлгийн нэр	n	Байгууллагын сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, соёл		Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа, ёс зүй		Эмнэлгийн мэргэжилтний ур чадвар, хариуцлага		Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал		Эмнэлгийн дэмжих үйлчилгээ		Удирдлага, зохион байгуулалт		Ерөнхий дундаж	
		балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь
ЭХЭМҮТ	219	1.29	85.5	1.24	88.0	1.19	90.6	1.23	88.4	1.39	80.4	1.35	82.6	1.28	86.0
УНТЭ	228	1.19	90.3	1.14	92.9	1.12	93.8	1.16	91.8	1.33	83.6	1.18	91.1	1.19	90.5
УХТЭ	118	1.18	91.1	1.14	93.1	1.18	91.2	1.17	91.3	1.22	89.2	1.27	86.4	1.19	90.6
УГТЭ	187	1.19	90.7	1.13	93.4	1.13	93.5	1.18	90.9	1.26	86.9	1.26	86.9	1.19	90.6
ХСҮТ	126	1.20	90.2	1.12	93.9	1.15	92.5	1.16	91.9	1.22	89.0	1.19	90.3	1.18	91.2
ХӨСҮТ	194	1.21	89.6	1.10	95.2	1.09	95.6	1.15	92.3	1.26	86.9	1.23	88.7	1.17	91.3
ГССҮТ	204	1.29	85.6	1.21	89.5	1.16	91.9	1.26	87.2	1.39	80.4	1.33	83.6	1.27	86.4
АӨСҮТ	116	1.15	92.4	1.12	93.8	1.11	94.4	1.20	90.0	1.38	81.0	1.26	87.1	1.20	90.1
СЭМҮТ	70	1.08	95.8	1.07	96.6	1.05	97.6	1.04	98.1	1.11	94.3	1.10	94.8	1.07	96.3
ГҮТ	30	1.03	98.7	1.01	99.3	1.00	100.0	1.03	98.6	1.02	99.2	1.00	100.0	1.02	99.2
Дундаж	балл	1.21		1.15		1.13		1.18		1.30		1.25		1.20	
	хувь	89.5		92.5		93.3		90.9		85.1		87.6		89.9	

Судалгаанд хамрагдсан 1492 хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий дундаж түвшин 89.9%, 1.20 баллтай байна. Байгууллага бүрээр авч үзвэл, ортой төвүүдээс СЭМҮТ-ээр үйлчлүүлсэн хэрэглэгчид хамгийн сэтгэл ханамж өндөртөй, ерөнхий сэтгэл ханамжийн дундаж түвшин 93.3%тай, 1.07 баллын үнэлгээтэй байна.

Судалгаанд хамрагдсан 1167 эмч, ажилчдын 21.7 хувь нь эрэгтэйчүүд, 78.3 хувь нь эмэгтэйчүүд эзэлж, 20-35 насны залуу ажиллах хүчин байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний сэтгэл ханамжийн нэгдсэн түвшин



Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний сэтгэл ханамжийн нэгдсэн түвшин, бүлэг бүрээр

Эмнэлгийн нэр	n	Удирдлагын манлайлал, дэмжлэгт удирдлага		Хүний нөөцийн хөгжих боломж		Эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа, ёс зүй		Удирдлага, эмнэлгийн мэргэжилтний ур чадвар, хариуцлага		Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал		Чанар, аюулгүй байдлыг хангах боломж		Байгууллагын соёл		Ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчин		Ерөнхий дундаж		
		балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	
ЭХЭМҮТ	183	1.20	89.9	1.17	91.4	1.19	90.5	1.12	93.8	1.1	92.6	1.16	91.9	1.17	91.6	1.33	83.5	1.18	90.8	
УНТЭ	138	1.23	88.6	1.19	90.7	1.17	91.6	1.10	95.0	1.2	90.2	1.16	92.0	1.15	92.3	1.34	83.2	1.18	90.8	
УХТЭ	74	1.36	82.0	1.31	84.3	1.23	88.4	1.21	89.6	1.4	81.2	1.30	85.2	1.26	86.9	1.45	77.6	1.31	84.5	
УГТЭ	127	1.30	85.2	1.24	87.9	1.20	89.9	1.16	91.9	1.2	89.9	1.18	91.1	1.19	90.4	1.54	72.8	1.24	87.9	
ХСҮТ	82	1.10	94.8	1.07	96.7	1.06	96.9	1.05	97.5	1.1	96.3	1.07	96.7	1.04	97.8	1.17	91.5	1.08	96.2	
ХӨСҮТ	144	1.36	82.0	1.24	87.8	1.21	89.6	1.15	92.5	1.3	86.1	1.25	87.7	1.26	87.0	1.62	68.9	1.28	86.0	
ГССҮТ	97	1.52	74.1	1.51	74.3	1.28	86.0	1.19	90.3	1.3	83.3	1.34	82.9	1.37	81.6	1.63	68.7	1.38	80.8	
АӨСҮТ	26	1.13	93.5	1.09	95.5	1.05	97.6	1.07	96.7	1.1	95.2	1.10	94.8	1.10	95.1	1.23	88.5	1.10	94.8	
СЭМҮТ	89	1.16	92.0	1.14	93.2	1.14	92.8	1.09	95.4	1.2	90.7	1.19	90.6	1.11	94.3	1.29	85.7	1.15	92.3	
ЗӨСҮТ	20	1.80	60.3	1.53	73.3	1.52	74.2	1.49	75.8	1.5	75.4	1.36	82.1	1.42	78.8	1.50	75.0	1.52	74.2	
ГҮТ	18	1.02	99.2	1.00	100.0	1.00	100.0	1.01	99.7	1.1	95.8	1.00	100.0	1.05	97.6	1.06	96.8	1.03	98.6	
ХТС	33	1.20	90.2	1.10	95.2	1.13	93.4	1.13	93.4	1.1	97.0	1.06	97.1	1.04	97.9	1.14	93.0	1.11	94.5	
ЦССҮТ	45	1.44	78.0	1.33	83.5	1.23	88.3	1.16	92.1	1.2	92.2	1.16	92.0	1.16	91.9	1.41	79.3	1.25	87.4	
УСҮТ	37	1.52	73.8	1.45	77.7	1.21	89.6	1.23	88.5	1.6	70.5	1.54	72.8	1.36	81.8	2.00	50.2	1.45	77.7	
НЭМҮТ	54	1.13	93.6	1.07	96.6									1.10	94.9	1.14	92.9	1.11	94.4	
Дундаж		балл	1.28	1.23	1.19	1.14	1.22	1.20	1.19	1.41	1.23									
		хувь	85.9	88.6	90.6	93.0	88.9	89.8	90.5	79.3	88.7									

Судалгаанд хамрагдсан 1167 эмч, ажилчдын сэтгэл ханамжийн ерөнхий дундаж түвшин 88.7%, 1.23 баллийн үнэлгээтэй байна. Байгууллагаар үзвэл, ортой төвүүдээс ХСҮТ-ийн хамгийн сэтгэл ханамж өндөртөй, ерөнхий сэтгэл ханамжийн дундаж түвшин 96.2%тай, 1.08 баллын үнэлгээтэй байна.