



## **ТУСГАЙ ДУГААРЫН УТСААР “ЭМЧИЙН ҮЗЛЭГИЙН ЦАГ ТОВЛОХ” ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ҮНЭЛЭХ СУДАЛГАА - 2022**

### **СУДАЛГААНЫ БАГ**

**Д.БЯМБАСҮРЭН**

(Дуудлага зохицуулах албаны  
дарга)

**И.АРИУНАА<sup>1</sup>**

**Н.ЭНХЦЭЦЭГ<sup>1</sup>**

(1-Дуудлага зохицуулах албаны  
ахлах мэргэжилтэн)

**А.ЦЭРЭННАДМИД<sup>2</sup>**

**Б.ОЮУН-ЭРДЭНЭ<sup>2</sup>**

**Ж.ЭНХБАЯР<sup>2</sup>**

(2-Дуудлага зохицуулах албаны  
мэргэжилтэн)

## ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

НЭ	Нэгдсэн эмнэлэг
СНЭ	Сумын нэгдсэн эмнэлэг
ГССҮТ	Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв
УГТЭ	Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг
ХСҮТ	Хавдар судлалын үндэсний төв
УНТЭ	Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг
ЭХЭМҮТ	Эх, хүүхэд эрүүл мэндийн үндэсний төв
АӨСҮТ	Арьсны өвчин судлалын үндэсний төв
ХӨСҮТ	Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв
СЭМҮТ	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв
ЭМХТ	Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв
БЗДЭМТ	Баянзүрх дүүргийн эрүүл мэндийн төв
БГДЭМТ	Баянгол дүүргийн эрүүл мэндийн төв
БНДЭМТ	Багануур дүүргийн эрүүл мэндийн төв
СБДЭМТ	Сүхбаатар дүүргийн эрүүл мэндийн төв
СХДЭМТ	Сонгинохайрхан дүүргийн эрүүл мэндийн төв
ЧДЭМТ	Чингэлтэй дүүргийн эрүүл мэндийн төв

## **НЭГ. СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО, ЗОРИЛТ**

### **1.1. ЗОРИЛГО**

Эрүүл Мэндийн Сайдын 2020 оны 10 дугаар сарын 16-ны өдрийн А478 дугаар “Журам батлах тухай” тушаалын “Эрүүл мэндийн байгууллагын үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээг утсаар зохицуулах журам” хавсралтын хэрэгжилтийг хангах зорилгоор 1800-0119 тусгай дугаарын утсаар үзүүлсэн “Амбулаторийн эмчийн үзлэгийн цаг товлох” үйлчилгээг үнэлэхэд энэхүү судалгааны зорилго оршино.

### **1.2. ЗОРИЛТУУД**

- Эмчийн үзлэгийн цаг товлолын дуудлагын чанарыг үнэлэх
- Дуудлагын төвийн үйлчилгээний үйл ажиллагааны хэрэгжилтийг үнэлэх

## **ХОЁР. СУДАЛГААНЫ АРГА, АРГАЧЛАЛ**

### **2.1 СУДАЛГААНЫ ХАМРАХ ХҮРЭЭ**

Энэхүү судалгааны хүрээнд “1800-0119” тусгай дугаарын утсаар “Амбулаторийн эмчийн үзлэгийн цаг товлол”-ын үйлчилгээг авсан үйлчлүүлэгчид

### **2.2 СУДАЛГААНЫ ХАМРАХ ХУГАЦАА**

Дуудлагын тоон судалгааг 2022 оны 01 дүгээр сарын 1-ний өдрөөс 09 дүгээр сарын 30-ны өдрийн хооронд, “Message pro” үйлчилгээгээр хүлээн авсан судалгаа 2022 оны 10-р сарын 03-ны өдрөөс 10 сарын 08-ны өдрийн хооронд тус тус авсан.

### **2.3 СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ**

Асуумж судалгаа, тоон судалгааны арга

### **2.4 ХУУЛЬ ЭРХ ЗҮЙН ОРЧИН**

2020 оны 10 дугаар сарын 16-ны өдрийн А478 дугаар “Журам батлах тухай” тушаалын “Эрүүл мэндийн байгууллагын үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээг утсаар зохицуулах журам” хавсралтын 3.7–р заалтад “Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв нь үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээг утсаар зохицуулах үйл ажиллагааны хэрэгжилт, үйл ажиллагааны чанарт хяналт тавих зорилгоор иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг авч сард нэгээс доошгүй удаа үнэлгээ хийнэ” гэж тусгасан байна.

## **ГУРАВ. ДУУДЛАГА ЗОХИЦУУЛАХ АЛБАНЫ ЭМЧИЙН ҮЗЛЭГИЙН ЦАГ ТОВЛОЛЫН “1800-0119” ТУСГАЙ ДУГААРЫН ДУУДЛАГЫН УТАС**

### **3.1 ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА**

Эмчийн үзлэгийн цаг товллын “1800-0119” тусгай дугаарын дуудлагын утас нь нийслэлийн дүүргийн эрүүл мэндийн төвүүд, улсын хэмжээнд үйл ажиллагаа явуулдаг төрөлжсөн болон тусгай мэргэшлийн төв эмнэлгүүдийн амбулаторийн эмчид үзүүлэх цаг авах гэж өглөө эрт ирдэг, урт дараалал үүсгэх, олон өдөр чирэгдүүлдэг байдлыг зохицуулан үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээг утсаар иргэдэд түргэн шуурхай үзүүлэх зорилгоор 2020 оны 09 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс эхлэн үйл ажиллагаа явуулж ирсэн бөгөөд 2021 оны 2-р сарын 9-ны өдрөөс дуудлагын үйлчилгээг нэгдсэн арга зүйгээр хангах зорилгоор “Дуудлага зохицуулах алба” байгуулагдсан. Дуудлага зохицуулах алба нь албаны дарга, ахлах мэргэжилтэн-1, дуудлагын ажилтан - 4 бүрэлдэхүүнтэй. 1800-0119 тусгай дугаарын “Эмчийн үзлэгийн цаг товлох” дуудлагын утасны үйлчилгээнд нийт 29 дуудлагын ажилтантай.

Сүүлийн 3 жилд буюу 2020 онд 221154, 2021 онд 943182, 2022 оны эхний 7 сарын байдлаар 573109 дуудлагад тус тус үйлчилсэн бөгөөд 2022 оны зөвхөн 8-р сарын байдлаар өдөрт дунджаар 6000-10000 орчим дуудлага хандаж, 3500-5000 орчим дуудлагад үйлчлэн, дуудлагын 1 ажилтны өдрийн дундаж дуудлага 200-250, стандартаас 2-3 дахин их дуудлага ноогдож, нийт дуудлагын 60-70 хувийг дүүргийн эрүүл мэндийн төвөөр, 20-30 хувийг төрөлжсөн болон тусгай мэргэшлийн төв, 5-10 хувийг аймгийн БОЭТ, Нэгдсэн эмнэлгээр үйлчлүүлэгсэд тус тус эзлэж байна.

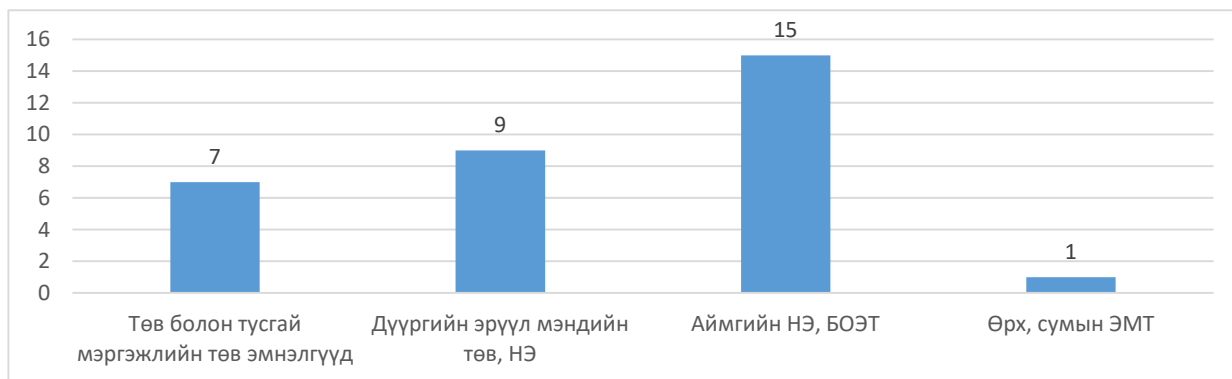
Үүсгэн байгуулагдсан цагаас өнөөг хүртэл үйл ажиллагаагаа өргөжүүлэн, нэвтрүүлсэн байдал:

- 2020 оны 09 дүгээр сарын 01 ны өдөр Цаг товллын нэгдсэн дуудлагын төв нь 6 хүний бүрэлдэхүүнтэй 5 дүүргийн эрүүл мэндийн төвүүдэд амбулаторийн үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээг үзүүлж эхэлсэн.
- 2020 оны 10 дугаар сарын 16 ны өдөр. Үйл ажиллагааны өргөжүүлж төв болон тусгай мэргэжлийн 7 төв эмнэлэг, дүүргийн эрүүл мэндийн төв 1.
- 2021 оны 05 дугаар сарын 24 ны өдөр. Аймгийн нэгдсэн эмнэлэг 3, Бүсийн оношилгоо, эмчилгээний төв 2, Алслагдсан дүүргийн эрүүл мэндийн төв 1
- 2022 оны 06 дугаар сарын 30 ны өдөр. Аймгийн нэгдсэн эмнэлэг 6, Алслагдсан дүүргийн эрүүл мэндийн төв 1
- 2022 оны 09 дүгээр сарын 28-ны өдөр. Аймгийн нэгдсэн эмнэлэг 3, Сумын НЭ 1
- 2022 оны 11 дүгээр сарын 25-ны өдөр. Аймгийн нэгдсэн эмнэлэг 3, БОЭТ 1, Сумын НЭ 1

Нийт 37 эрүүл мэндийн байгууллага холбогдсон.

Төв болон тусгай мэргэжлийн төв эмнэлэг 7 /УНТЭ, УГТЭ, ЭХЭМҮТ, ХӨСҮТ, ХСҮТ, СЭМҮТ, АӨСҮТ/, Дүүргийн эрүүл мэндийн төв, НЭ 9 /БЗДЭМТ, БГДЭМТ, СБДЭМТ, СХДЭМТ, ХУДЭМТ, ХУДНЭ, ЧДЭМТ, НДЭМТ, БНДЭМТ/, Аймгийн нэгдсэн

эмнэлэг, БОЭТ 20 /Архангай НЭ, Баянхонгор НЭ, Баян-өлгий НЭ, Дундговь НЭ, Булган НЭ, Говь-алтай НЭ, Говьсүмбэр НЭ, Дархан-Уул НЭ, Дорноговь НЭ, Дорнод БОЭТ, Завхан НЭ, Өвөрхангай БОЭТ, Орхон БОЭТ, Өмнөговь БОЭТ, Төв НЭ, Сүхбаатар НЭ, Увс НЭ, Ховд НЭ, Хөвсгөл НЭ, Мандал сумын НЭ, Замын-Үүд сумын НЭ/ тус тус цаг товлох үйлчилгээг нэвтрүүлэн ажиллаж байна.



Зураг 1. “1800-0119” дуудлагын төвийн үйлчилгээг нэвтрүүлсэн ЭМБ



Зураг 2. “1800-0119” дуудлагын төвийн үйлчилгээг нэвтрүүлсэн аймгууд

Үндсэн үйл ажиллагаа: Call pro систем, e-health программд тулгуурлан , эрүүл мэндийн байгууллага хооронд дамжигдах тоон мэдээлэлийн нууцлал, аюулгүй байдлыг хангасан, 24 цагийн тасралтгүй байнгын холболттой интернэт сүлжээнд /VPN 102400 kbps/ -д холбогдогдон эмчийн үзлэгийн цаг товлолын үйлчилгээг утсаар үзүүлж байна.

Үндсэн үйл ажиллагаанд:

- Call pro систем,

Call-pro програм нь “1800-0119” тусгай дугаараар орох, гарах чиглэл хяналтын самбартай дуудлагын систем юм. Тухайн дугаартай холбоотой нийт дуудлага, хариулсан, тасарсан, завгүй, хүлээгдэж буй дуудлага, тухай үйлчлүүлэгч дуудлагын ажилтан хоёрын хоорондын ярианы бичлэгийг хадгалах, эргэн сонсох зэрэг олон боломжит талуудыг харуулж чадсан систем.

- E-health программ

E-health программд тухайн иргэний хэзээ, хаана, аль эмнэлэгт, хэн эмчид үзүүлж, ямар шинжилгээ өгч байсан түүх, эрүүл мэндийн даатгалын талаарх мэдээлэл нь харагдах бөгөөд эрүүл мэндийн байгууллагын хувьд аль эмнэлэгт, ямар кабинетэд хэзээ боломжит сул цаг байгааг харж болохоос гадна тухайн иргэний хүсэлтээр өмнө нь авсан үзлэгийн цагийг цуцлах, шилжүүлэх зэрэг үйлчилгээг үзүүлж байна.

Дуудлагыг хүлээж авч, үйлчлүүлэгчтэй холбогдох үед:

1. Дуудлага хүлээж авна.
2. Анхан шатны бүртгэлийг шалгаж, дутуу мэдээллийг бүрэн шинэчлэн бүртгэх.
3. Эрүүл мэндийн даатгалыг бүрэн төлсөн эсэхийг шалгах.
4. Анхан болон давтан үзлэгийг шалгах.
5. Аль эмнэлэгт, хэн эмчид үзүүлэх.
6. Лавлагаа шатлалын эмнэлийн цаг авах бол шаардлагатай баримт бичиг бүрдүүлснийг лавлах.
7. Тухайн эмчийн боломжит сул цагийг шалгаж, иргэнд санал болгох, иргэнд олгох.
8. Иргэнд цагтаа заавал үзүүлэх, 15-20 минут өмнө очсон байх шаардлагатайг сануулах, цагтаа очих боломжгүй тохиолдолд 1 цагийн өмнө эргэж мэдэгдэж цуцлуулах болон хойшлуулж болохыг анхааруулах.
9. Мэдээлэл, лавлагаа өгөх.
10. Нэг үйлчлүүлэгчдэд дунджаар 2-3 мин зарцуулдаг.

### **3.2 ХҮНИЙ НӨӨЦ**

Эрүүл мэндийн сайдын 2021 оны 01 дүгээр сарын 20-ны өдрийн №А/26 дугаартай тушаалын хавсралтаар батлагдсан “Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвийн дүрэм, зохион байгуулалтыг шинэчлэн батлах тухай” тушаалын дагуу ЭМХТ-ийн Дуудлага зохицуулах алба нь /Албаны дарга – 1, Мэдээлэл технологи хариуцсан мэргэжилтэн – 1, Дуудлагын ажилтан – 4, Үйлчилгээний ажилтан – 1/ үүсгэн байгуулагдсан.

Эрүүл мэндийн сайдын 2020 оны 10 дугаар сарын 16-ны өдрийн А478 дугаар “Журам батлах тухай” тушаалын “Эрүүл мэндийн байгууллагын үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээг утсаар зохицуулах журам”-ын хавсралтын 3 болон 4 дүгээр бүлэгт Дуудлага зохицуулах албаны удирдлага зохион байгуулалт, чиг үүргийг тодорхойлсон байна.

Мөн тушаалын “Эрүүл мэндийн байгууллагын үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээг утсаар зохицуулах журам”-ын хавсралтын 4.2.4 дүгээр “Эрүүл мэндийн байгууллага нь бүтэц орон тоонд багтаан ажилтныг томилон ажиллуулах” заалтын дагуу тус дуудлагын утасны үйлчилгээнд өнөөдрийн байдлаар нийт 26 дуудлагын ажилтан, 30 компьютер, Call pro, E-health, программ хангамжийн тусламжтайгаар цаг товлох үйлчилгээг үзүүлэн ажиллаж байна.

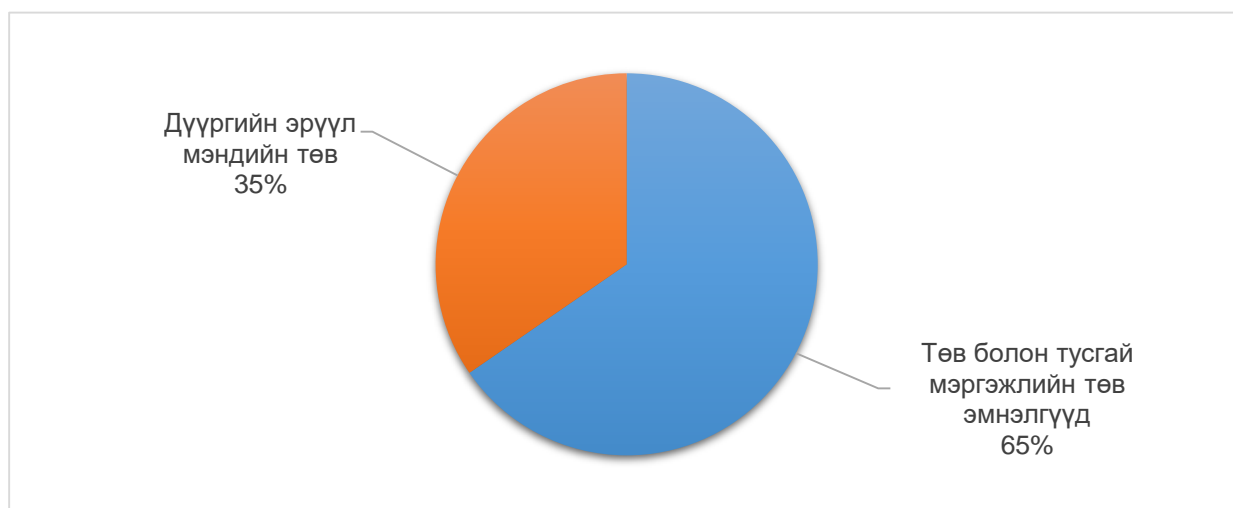
Дуудлага зохицуулах алба нь тушаалын хэрэгжилтийг хангах зорилгоор 2021.12.01-ны өдрөөс эхлэн 1 жилийн хугацаатай дуудлагын төвийн үйлчилгээг авч буй Улаанбаатар дахь 14 ЭМБ /Төрөлжсөн болон тусгай мэргэжлийн эмнэлэг - 8 /УНТЭ, УГТЭ, ЭХЭМҮТ, ХӨСҮТ, ХСҮТ, СЭМҮТ, АӨСҮТ, ГССҮТ/, дүүргийн эрүүл мэндийн төв -6 /БЗДЭМТ, БГДЭМТ, СБДЭМТ, СХДЭМТ, ХУДЭМТ, ЧДЭМТ/ -тай “Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвийн Дуудлага зохицуулах албатай хамтран ажиллах гэрээ” –г байгуулсан.

Уг гэрээний 2.2.3 дугаар заалтад Дуудлагын утасны үйлчилгээнд ажил олгогч байгууллагаас заавал 2 дуудлагын ажилтан ажиллуулах гэж тусгасан байна.

**Гэрээний дагуу: Нийт 30 дуудлагын ажилтан ажиллахаас 26 ажиллаж байна.**

*Хүснэгт 1. Гэрээний дагуу ажиллаж буй дуудлагын ажилтан*

Д/Д	Эмнэлгийн нэр	Ажиллаж буй	Д/Д	Эмнэлгийн нэр	Ажиллаж буй
Төв болон тусгай мэргэжлийн төв эмнэлгүүд			Дүүргийн эрүүл мэндийн төв		
1	УНТЭ	2	1	БГДЭМТ	2
2	УГТЭ	2	2	ХУДЭМТ	1
3	ЭХЭМҮТ	2	3	ЧДЭМТ	1
4	ГССҮТ	1	4	БЗДЭМТ	2
5	АӨСҮТ	1	5	СХДЭМТ	1
6	ХӨСҮТ	2	6	СБДЭМТ	2
7	ХСҮТ	1			
8	СЭМҮТ	2			
9	ЭМХТ	4			
Нийт		17	Нийт		9



*Зураг 3. Дуудлагын ажилчид /2022.09 сар/*

Дээрх графикаас харахад дуудлагын ажилчдын 65% -ийг төв болон тусгай мэргэжлийн төв эмнэлэг эзлэж байна.

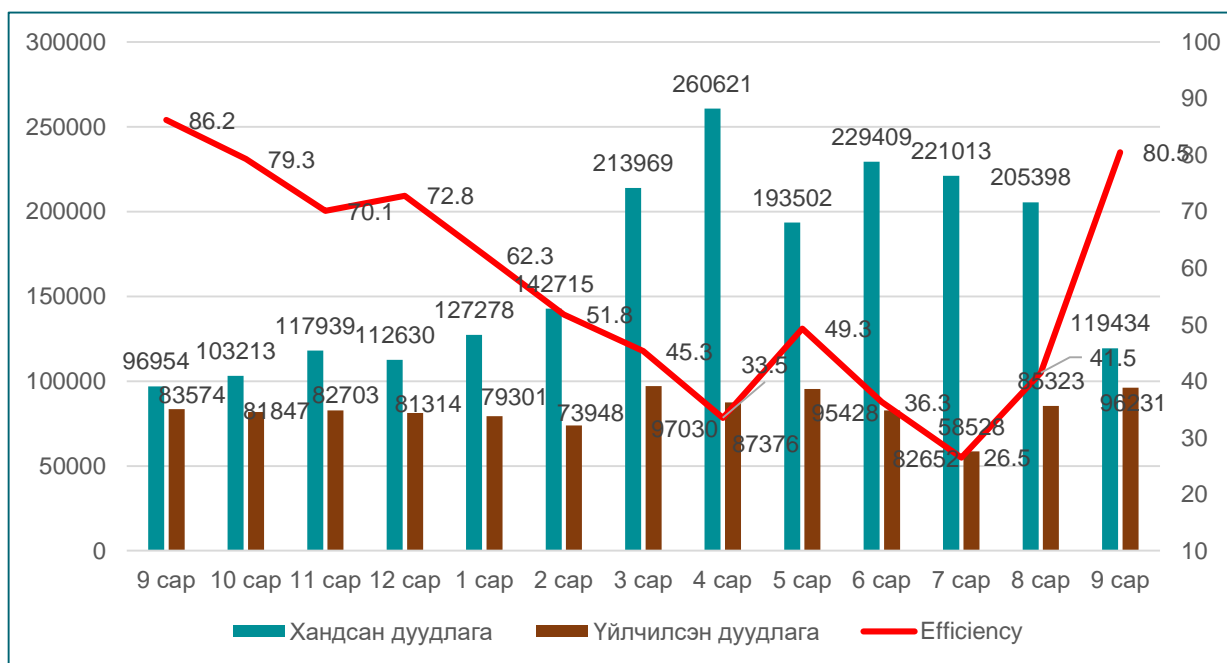
### 3.3 ЭМЧИЙН ҮЗЛЭГИЙН ЦАГ ТОВЛОХ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЧИГЛЭЛЭЭР

2020.09.01-ны өдрөөс 2022. 09.18-ны өдрийн байдлаар дуудлагын утсанд:

Хүснэгт 2. 2020.09.01-2022.09.18-ны өдрийн байдлаар ирсэн дуудлага

Дуудлагын төрөл	2020 ОН	2021 ОН	2022 ОН /01.01-09.18/
Бүртгэгдсэн нийт дуудлага	412479	1152561	1734574
Амжилттай дуудлага	221154	943182	754663
	53.60%	81.80%	43.5%
Давхардсан буюу амжилтгүй дуудлага	187404	146896	913220
	45.40%	12.80%	52.6%
Ажлын бус цагийн дуудлага	3921	62483	66691
	1.00%	5.40%	3.8%

Дээрх хүснэгтээс харахад 2022 оны эхнээс 9 сарын 30-ны өдөр хүртэлх хандсан дуудлага 2021 онтой харьцуулахад 50.4%-иар өссөн байна. Үүнтэй зэрэгцээд амжилттай дуудлага 2021 онтой харьцуулахад 38.3%-иар буурсан харагдаж байна.



Зураг 4. 2021-09-01-ны өдрөөс 2022. 09.30-ны өдрийн байдлаар дуудлагын чанарын үзүүлэлт

#### ДҮГНЭЛТ

Дуудлагын чанарын үзүүлэлт бүхий энэ графикаас тодруулж харвал 2021 оны 9 дүгээр сараас эхлэн дуудлагын үзүүлэлт буурсан нь харагдаж байна. Дуудлагын



эрэлт ихсэхийн хэрээр дуудлагын үзүүлэлт буурч байгаа нь хүний нөөцийн дутмаг байдал гэж дүгнэж байна. / Хүрэн өнгөтэй багана бол амжилттай дуудлага. Энэ багана жигд байгаа нь ажиллах хүчин буюу хүний нөөц нэмэгдэхгүй хэвэндээ байгааг илтгэж байна. Дуудлагын эрэлт өссөн ч хүний нөөцийг нэмэгдүүлж чадаагүйгээс дуудлага алдаж байна./

*Хүснэгт 3. Дуудлагын ажилчдын тоо*

	1 сар	2 сар	3 сар	4 сар	5 сар	6 сар	7 сар	8 сар	9 сар
Дуудлагын ажилчдын тоо	20-26	17-22	17-22	17-20	19-21	17-20	15-20	12- 22	22-25
Тайлбар	5 Резидент эмч дайчлагдан ажилласан.			Ээлжийн амралт, ажлын байраа сольсон, шилжсэн, жирэмсний амралт, тэтгэвэр, өвдсөн, байгууллага нь буцаан таталт хийгдсэн гэх мэт					

Учир нь 2021 оны сүүл, 2022 оны эхээр “Ковид-19” халдварын үед ажилчид өвдөх, ажлаас гарах, солих, ээлжийн амралтаа авах зэрэг шалтгааны улмаас дуудлагын утасны үйлчилгээнд 12-22 хүний бүрэлдэхүүнтэй 9 сар хүртэл ажилласан. /2022 оны 2 дугаар сараас эхлэн дуудлагын ажилчдыг 30 хүний бүрэлдэхүүнтэй ажиллахаар зорьж, эрүүл мэндийн байгууллагуудруу албан бичиг, хүний нөөц, удирдлагуудруу удаа дараа утсаар холбогдосноор хүний нөөцөө 19-22 хүний бүрэлдэхүүнтэй болгосонч дуудлагын чанар буурсан хэвээр байсан. Иймд 4 дүгээр сараас эхлэн 1 дуудлагын ажилчдын өдрийн нормыг 200 дуудлага авахаар тогтоосны дараа 5 дугаар сарын дуудлагын үзүүлэлтийг харахад өссөн. 6-р сараас хүний нөөц хөдөлгөөнд орж ээлжийн амралт, ажлаас гарах зэрэг шалтгааны улмаас 12-20 хүний бүрэлдэхүүнтэй ажилласан байна. 8 дугаар сараас эрүүл мэндийн байгууллагуудруу дутуу байгаа дуудлагын ажилтныг орлон ажиллах хүн шаардсан албан бичиг хүргүүлж, утсаар холбогдосноор ажилчдынхаа тоог 27-д хүргэж чадсан. Ингээд 9 дүгээр сарын дуудлагын эрэлт буурснаас гадна, дуудлагын ажилчид нэмэгдснээр дуудлагын чанарын үзүүлэлтийг дээрх графикаас харахад 80.5 хүртэл эрс өссөн байна. Эндээс дүгнэхэд дуудлагын ажилчдын тоо, өдрийн норм нь дуудлагын үзүүлэлтэд нөлөөлж байна.

Мөн хүний нөөцөөс гадна гадны хүчин зүйлс дуудлагын чанарт нөлөөлж байна. Үүнд: Эрүүл мэндийн даатгалын систем ачааллын улмаас гацах, Ehealth програм, callpro системийн серверүүд доголдох, эрүүл мэндийн байгууллагуудын VPN сүлжээний төлбөрийн асуудал, цахилгааны саатал зэргээс шалтгаалан 1 үйлчлүүлэгчид үйлчлэх хугацаа уртсах, үйл ажиллагаа доголдож, дуудлагын хүлээгдэл үүсч байна.

2022.01.01-09.30-ны байдлаар нийт амжилттай дуудлага буюу үйлчилгээ үзүүлсэн дуудлага 754663:

*Хүснэгт 4. Үйлчлүүлэгчдийн авсан үйлчилгээ*

<b>Эмчийн үзлэгийн цаг товллол</b>	487224	(64.41%)
<b>Бусад</b>	267439	(35.59%)

Дээрх хүснэгтээс харахад Эмчийн үзлэгийн цаг товлолоос гадна бусад гэсэн дуудлага бүртгэгдэж байна. Бусад дуудлагад эмнэлгийн хаяг байршил, утасны дугаар, үзлэгийн товлосон цагаа эргэн харах, сүлжээ буюу холболт тасарсан байгууллагаадас цаг товлох үйлчилгээг авахаар утсаар холбогдсон зэрэг лавлагаа мэдээллүүдийн дуудлагууд эзэлдэг байна.

Эмчийн үзлэгийн цаг товлолын дуудлага 487221:

*Хүснэгт 5. Эмчийн үзлэгийн цаг товлолын дуудлага*

<b>Төрөлжсөн болон тусгай мэргэжлийн төв эмнэлэг</b>	117073	(24.15%)
<b>Дүүргийн эрүүл мэндийн төв, нэгдсэн эмнэлэг</b>	339685	(69.65%)
<b>Аймгийн нэгдсэн эмнэлэг, БОЭТ</b>	30466	(6.20%)



*Зураг 5. Дуудлага зохицуулах алба*

## ДҮГНЭЛТ

Дээрх графикуудыг харьцуулахад Дүүргийн эрүүл мэндийн төвүүдээс үзлэгийн цаг товлолын хувьд илүү их буюу 70%-ийг эзэлж байгаа хэдий ч хүний нөөцийн хувьд 35%-ийг эзэлж байгаа нь дүүргийн эрүүл мэндийн төвөөс дуудлагын ажилчдын тоог нэмэгдүүлэх шаардлагатай харагдаж байна.

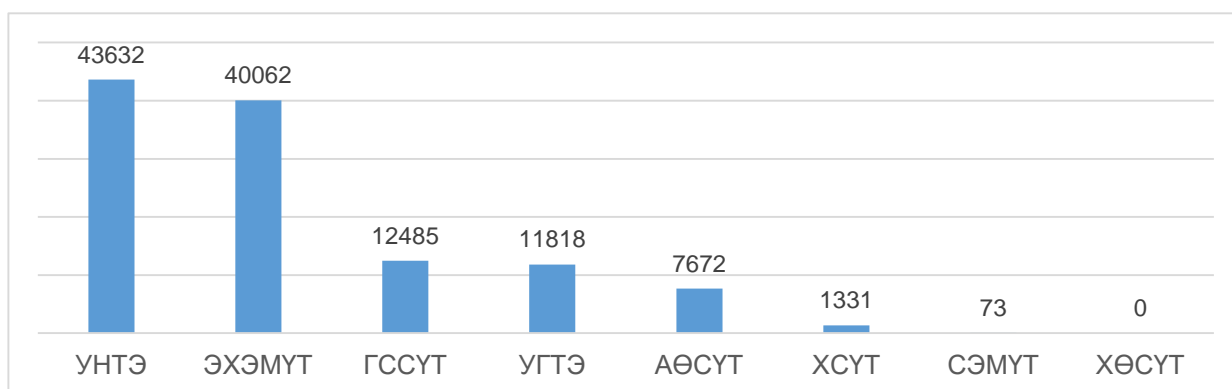
Эмчийн цаг товлолын дуудлагыг сараар задлаж харвал:

*Хүснэгт 6. Эмчийн цаг товлолын дуудлага /сараар/*

	1 сар	2 сар	3 сар	4 сар	5 сар	6 сар	7 сар	8 сар	9 сар	Нийт
<b>Нийт дуудлага</b>	79301	73948	97030	87261	95176	81865	58528	85323	96231	<b>754663</b>
<b>Эмчийн үзлэгийн цаг товлол</b>	51547	53490	70263	62336	63485	50960	35620	47080	52443	<b>487224</b>
<b>Бусад</b>	27754	20458	26767	24925	31691	30905	22908	38243	43788	<b>267439</b>
<b>Төрөлжсөн болон тусгай мэргэжлийн төв эмнэлэг</b>	9790	10610	13802	14688	15088	14052	10412	14411	14220	<b>117073</b>
<b>Дүүрэг ЭМТ</b>	36317	38553	51963	43864	44363	34109	23991	30909	35616	<b>339685</b>
<b>Аймаг НЭ, БОЭТ</b>	5440	4327	4498	3784	4034	2799	1217	1760	2607	<b>30466</b>

*Хүснэгт 7. Эмчийн үзлэгийн цаг товлолын дуудлага /Төрөлжсөн болон тусгай мэргэжлийн төв эмнэлэг / - 117073*

	1сар	2 сар	3 сар	4сар	5сар	6сар	7сар	8сар	9 сар	Нийт	Хувь
<b>УНТЭ</b>	4827	5089	5710	4788	5176	4272	3277	5242	5251	<b>43632</b>	<b>37.27%</b>
<b>УГТЭ</b>	1334	1660	1919	1565	1283	1430	701	909	1017	<b>11818</b>	<b>10.09%</b>
<b>ЭХЭМҮТ</b>	1429	1592	3320	6135	6013	5796	4477	5797	5503	<b>40062</b>	<b>34.22%</b>
<b>ХСҮТ</b>	162	313	227	164	154	107	90	114	0	<b>1331</b>	<b>1.14%</b>
<b>ХӨСҮТ</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0.00%</b>
<b>ГССҮТ</b>	1074	1179	1494	1255	1444	1446	1154	1674	1765	<b>12485</b>	<b>10.66%</b>
<b>АӨСҮТ</b>	963	776	1131	775	1017	1001	688	666	655	<b>7672</b>	<b>6.55%</b>
<b>СЭМҮТ</b>	1	1	1	6	1	0	25	9	29	<b>73</b>	<b>0.06%</b>
<b>Нийт</b>	<b>9790</b>	<b>10610</b>	<b>13802</b>	<b>14688</b>	<b>15088</b>	<b>14052</b>	<b>10412</b>	<b>14411</b>	<b>14220</b>	<b>117073</b>	



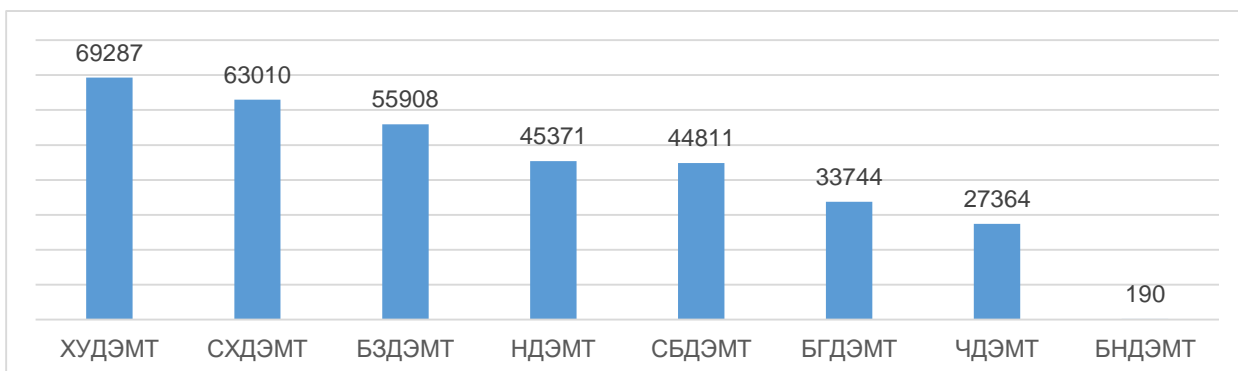
*Зураг 6. Эмчийн үзлэгийн цаг товлолын дуудлага /Төрөлжсөн болон тусгай мэргэжлийн төв эмнэлэг / - 117073*

Төв болон төрөлжсөн мэргэжлийн төв эмнэлгүүдийн эмчийн үзлэгийн цаг товлолын дуудлагыг задлаж харахад УНТЭ 37,7%, ЭХЭМҮТ 34.2%, ГССҮТ 10.6%, ЭХЭМҮТ 34.2%, АӨСҮТ 6.6%, СЭМҮТ 0.1%, ХӨСҮТ 0, эзэлж байна. Эндээс харахад УНТЭ, ЭХЭМҮТ нь үйлчлүүлэгч ихтэй гэж харахаар байна. Гэвч ХСҮТ нь үйлчлүүлэгч ихтэй байдаг ч 1800-0119 тусгай дугаарын утсаар цаг товлох үйлчилгээний тоон үзүүлэлт бага харагдаж байгаа нь тухайн байгууллагын дотоод зохион байгуулалтаас хамааралтай байна.

*Хүснэгт 8. Эмчийн үзлэгийн цаг товлолын дуудлага / Дүүргийн эрүүл мэндийн төв, нэгдсэн эмнэлэг / - 339685*

	1сар	2сар	3сар	4сар	5сар	6сар	7сар	8сар	9 сар	Нийт	Хувь
<b>БЗДЭМТ</b>	5306	6461	8447	6453	7011	5347	4221	5932	6730	<b>55908</b>	<b>16.46%</b>

<b>БГДЭМТ</b>	3471	3164	4201	4336	4768	3483	2615	3803	4784	<b>3374 4</b>	<b>9.93%</b>
<b>ХУДЭМТ</b>	9351	7264	6787	5816	7324	6626	4338	6023	6993	<b>6928 7</b>	<b>20.40%</b>
<b>СБДЭМТ</b>	5867	5289	6644	5608	5506	4589	2856	3784	4668	<b>4481 1</b>	<b>13.19%</b>
<b>СХДЭМТ</b>	9858	8302	1051 2	8230	7852	5847	4052	4191	4166	<b>6301 0</b>	<b>18.55%</b>
<b>ЧДЭМТ</b>	3272	3157	3801	2937	3273	2905	2127	2760	3132	<b>2736 4</b>	<b>8.06%</b>
<b>БНДЭМТ</b>	73	45	61	11	0	0	0	0	0	<b>190</b>	<b>0.06%</b>
<b>НДЭМТ</b>	0	4866	7890	7203	6759	5312	3782	4416	5143	<b>4537 1</b>	<b>13.36%</b>
<b>БХДЭМТ</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	
<b>Нийт</b>	<b>3719 8</b>	<b>3855 3</b>	<b>5196 3</b>	<b>43864</b>	<b>4436 3</b>	<b>3410 9</b>	<b>2399 1</b>	<b>3090 9</b>	<b>35616</b>	<b>3396 85</b>	

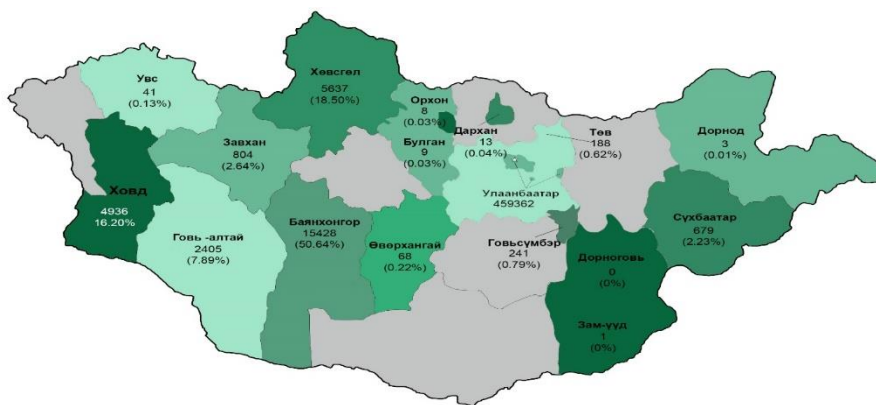


Зураг 7. Эмчийн үзлэгийн цаг товлолын дуудлага / Дүүргийн эрүүл мэндийн төв, нэгдсэн эмнэлэг / - 339685

Хүснэгт 9. Дүүргийн хүн амын тооллого 2021 он /УСХ/

Дүүрэг	Хүн ам
Баянзүрх	383892
Сонгинохайрхан	341540
Баянгол	236385
Хан-Уул	209524
Чингэлтэй	150548
Сүхбаатар	144542
Налайх	38929
Багануур	29433
Багахангай	4459

Дүүргийн эрүүл мэндийн төвүүдийн эмчийн үзлэгийн цаг товлолын дуудлагыг задлаж харахад ХУДЭМТ 20.4%, СХДЭМТ 18.6%, БЗДЭМТ 16.46%, НДЭМТ 13.4%, СБДЭМТ 13.2%, БГДЭМТ 9.9%, ЧДЭМТ 8.1%, БНДЭМТ 0.1%, БХДЭМТ 0 эзэлж байна. Эндээс харахад дүүргийн хувьд хүн амаас хамаарч дуудлага их байна гэж дүгнэж болох ч Налайх дүүргийн эрүүл мэндийн төв 13.36%-тай байгаа нь өндөр үзүүлэлттэй байна.



Зураг 8. Эмчийн үзлэгийн цаг товлолын дуудлага / Аймгийн нэгдсэн эмнэлэг, БОЭТ / - 30466

Хүснэгт 10. Эмчийн үзлэгийн цаг товлолын дуудлага / Аймгийн нэгдсэн эмнэлэг, БОЭТ / - 30466

	1 сар	2 сар	3 сар	4 сар	5 сар	6 сар	7 сар	8 сар	9 сар	Нийт	Хувь
Баянхонгор НЭ	3250	2704	2323	1900	1800	1124	87	781	1459	15428	50.64 %
Ховд БОЭТ	836	714	848	621	868	655	394	0	0	4936	16.20 %
Хөвсгөл НЭ	761	435	692	645	666	527	482	662	767	5637	18.50 %
Өвөрхангай БОЭТ	26	11	1	1	4	6	1	11	7	68	0.22%
Говь-алтай НЭ	455	307	420	298	402	237	144	67	75	2405	7.89%
Сүхбаатар НЭ	96	90	39	44	90	72	57	79	112	679	2.23%
Завхан НЭ	12	64	85	165	172	82	0	106	118	804	2.64%
Дархан-Уул НЭ	0	1	0	0	0	0	2	3	7	13	0.04%
Төв НЭ	0	1	10	14	19	53	39	14	38	188	0.62%
Говьсүмбэр НЭ	0	0	80	75	13	18	3	28	24	241	0.79%
Увс НЭ	0	0	0	21	0	20	0	0	0	41	0.13%

Баян-өлгий НЭ	4	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0.02%
Дорноговь замын үүд СНЭ	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.00
Булган НЭ	0	0	0	0	0	2	0	7	0	9	0.03%
Дорнод БОЭТ	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3	0.01%
Орхон БОЭТ	0	0	0	0	0	0	6	2	0	8	0.03%
<b>Нийт</b>	<b>5436</b>	<b>4327</b>	<b>4498</b>	<b>3784</b>	<b>4034</b>	<b>2798</b>	<b>1217</b>	<b>1760</b>	<b>2607</b>	<b>30466</b>	

Аймгийн НЭ, БОЭТ-үүдийн эмчийн үзлэгийн цаг товлолын дуудлагыг задлаж харахад Баянхонгор НЭ 50.6%, Хөвсгөл НЭ 18.5%, Ховд НЭ 16.2%, Говь-алтай НЭ 7.89%, Завхан НЭ 2.6%, Сүхбаатар НЭ 2.2%, Говьсүмбэр НЭ 0.8%, Төв НЭ 0.6%, Өвөрхангай БОЭТ 0.2%, Увс НЭ 0.1%, Дархан-Уул НЭ 0.04%, Орхон БОЭТ 0.03%, Булган НЭ 0.03%, Дорнод БОЭТ 0.01%, Дорноговь НЭ 0, Замын-Үүд сумын НЭ 0 хувь эзэлж байна.

## ДҮГНЭЛТ

Эмчийн цаг товлох үйлчилгээг эмнэлгүүдээр задлаж харуулсан графикуудаас ажиглахад тухайн байгууллагын дотоод зохион байгуулалт, үйлчилгээг дэмжих дэмжлэг, зар сурталчилгаанаас ихээхэн хамаарч байгаа нь үйл ажиллагаа явуулсан энэ 3 жилд ажиглагдаж байна.

### 3.4 ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ЦАГ ТОВЛОЛЫН ТАЙЛАН

2020 оны 10 дугаар сарын 16-ны өдрийн А478 дугаар “Журам батлах тухай” тушаалын “Эрүүл мэндийн байгууллагын үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээг утсаар зохицуулах журам” хавсралтын 3.5. Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв нь сар бүрийн мэдээг нэгтгэж, дараа сарын 6-ны өдрийн дотор Эрүүл мэндийн яамны Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын газарт хүргүүлнэ; 3.6. Үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээний сарын мэдээг эрүүл мэндийн байгууллага нь дараа сарын 3-ны дотор Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвд хүргүүлнэ гэж тус тус заасан байна.

Энэхүү тушаалын хэрэгжилтийг хангах зорилгоор Дуудлага зохицуулах алба нь 1800-0119 дуудлагын төвийн үйлчилгээг авч буй нийслэлийн эрүүл мэндийн байгууллагуудын эмчийн үзлэгийн цаг товлолын тайланг сар бүр хүлээн авч нэгтгэн ЭМХТ-ийн Эрүүл мэндийн мэдээллийн албанд хүргүүлдэг.

Сарын мэдээний маягт нь ЭМХТ-ийн Эрүүл мэндийн мэдээллийн албанаас боловсруулан гаргасан бөгөөд тухайн эрүүл мэндийн байгууллагын хувьд биеэр, утсаар болон онлайнаар захиалсан цаг товлолын тоог нэгтгэн ирүүлдэг байна.

Гэвч энэхүү мэдээг эрүүл мэндийн байгууллагууд хугацаандаа ирүүлэхгүй, алдаатай ирүүлдэг зэрэг асуудлууд гардаг байна.

Эрүүл мэндийн байгууллагын нэр:

Эрүүл мэндийн байгууллагын үзлэгийн цаг товлолын нэгтгэл-11

Тусламж үйлчилгээний чиглэл	№	9-р сар																					Нийт дүн		
		Нүүр ам судлал	Мэс засал	Эх барих, эмэгтэйчүүд	Гэмтэл, согор	Хүүхэд	Хавдар	Сэтгэц	Чих хамар хоолой	Мэдрэл	Нүд	Уушиг	Зурх судас	Догоод шүүрэл	Хоол боловсруулах	Бөөр	Халдварт	Арьс	Уламжлалт	Сэргээн засал	Хардлого	Яаралтай тусламж		Бусад	
Б	В	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
Цаг захиалсан хүний тоо	1																								
Үзлэгт хамрагдсан хүний тоо	2																								
Үүнээс	Хугацаандаа үзлэгт хамрагдсан	3																							
	Үзлэгт ороогүй буюу ирээгүй	4																							
	Цуцалсан	5																							
	Ирээгүй хүний цаг дээр үзүүлсэн	6																							
	Утсаар лавласан	7																							
Санал гомдол	8																								
Үзлэгийн үр дүн	9																								
Үүнээс	Бүртгэгдсэн өвчлөл/үзлэгээр/	10																							
	Эрүүл	11																							
	Дээд шатлалд илгээсэн	12																							
	Шинжилгээнд илгээсэн	13																							
	Дүрс оношлогоо	14																							
	Рентген	15																							
	Дуран	16																							
	ЭКГ	17																							
	Компьютертомограмм	18																							
	MRI	19																							
	Лаборатори шинжилгээнүүд	20																							
	Эмнэлэгт хэвтүүлсэн	21																							
	Яаралтай хэвтүүлсэн	22																							
	Яаралтай мэс засал	23																							
	Онош батлагдсан/лаборатори болон шинжилгээгээр/	24																							
	Шаардлагагүй үзлэг	25																							

Үзлэгт хамрагдсан хүний тоо: Мөрийн дагуу 2=3+...+8

Үзлэгийн үр дүн: Мөрийн дагуу 9=10+...+25

Нийт цаг захиалсан хүний тоо: Баганын дагуу: 23=1+...+22

Зураг 9. Эрүүл мэндийн байгууллагын үзлэгийн цаг товлолын маягт

Сарын мэдээний тайлангаас 2022 оны 1 дүгээр сарын 01-ны өдрөөс 08 дугаар сарын 31-ний өдрийг хүртэлх Цаг товлолын тоон мэдээллийг нэгтгэж харвал:

Хүснэгт 11. Цаг товлолын тоон мэдээлэл – төрөлжсөн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв

	УНТЭ	УГТЭ	ЭХЭМҮТ	ГССҮТ	АӨСҮТ	ХСҮТ	СЭМҮТ	Нийт	
<b>Цаг захиалсан хүний тоо</b>	31718	11946	240931	80487	95430	57384	25249	543145	
<b>Үзлэгт хамрагдсан хүний тоо</b>	24987	8442	192264	73814	76058	43303	20340	439208	
Үүнээс	Хугацаандаа үзлэгт хамрагдсан	24287	8442	192264	73844	76058	20340	438538	
	Үзлэгт ороогүй буюу ирээгүй	6559	2886	48664	6643	9576	4475	83691	
	Цуцалсан	0	696	0	0	9796	8606	21	19119
	Ирээгүй хүний цаг дээр үзүүлсэн	0	0	0	0	0	0	0	0
	Утсаар лавласан	0	0	0	0	0	0	0	0
Санал гомдол	0	0	0	0	0	0	0	0	

Хүснэгт 12. Цаг товлолын тоон мэдээлэл - ДЭМТ

	НДЭМТ	ЧДЭМТ	ХУДЭМТ	БЗДЭМТ	СХДЭМТ	СБДЭМТ	БГДЭМТ	Нийт
<b>Цаг захиалсан хүний тоо</b>	102901	238699	200969	133557	272233	230216	240196	1418771
<b>Үзлэгт хамрагдсан хүний тоо</b>	80757	195835	138078	117555	204048	172196	195266	1103735

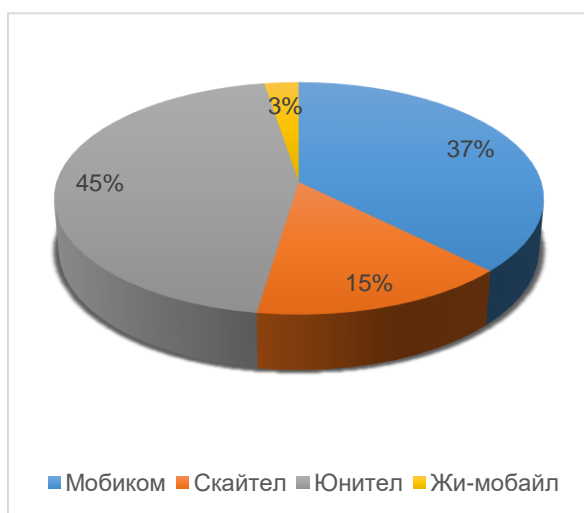
Үүнээс	Хугацаандаа үзлэгт хамрагдсан	80757	185026	129750	108815	197603	172196	195266	1069413
	Үзлэгт ороогүй буюу ирээгүй	8043	32287	19678	3620	24113	38654	11602	137997
	Цуцалсан	13970	21675	15646	1481	11397	11979	790	76938
	Ирээгүй хүний цаг дээр үзүүлсэн	0	2489	2017	3061	9597	0	0	17164
	Утсаар лавласан	0	0	0	0	0	0	0	0
	Санал гомдол	0	0	0	0	0	0	0	0

Эндээс харахад эрүүл мэндийн статистикийн тоон мэдээг статистикийн хууль, дүрэм, тушаалын дагуу мэдээг хүлээн авах урсгал, шат дарааллаар нь нэгтгэн хүргүүлдэг байх гэсэн саналтай байна.

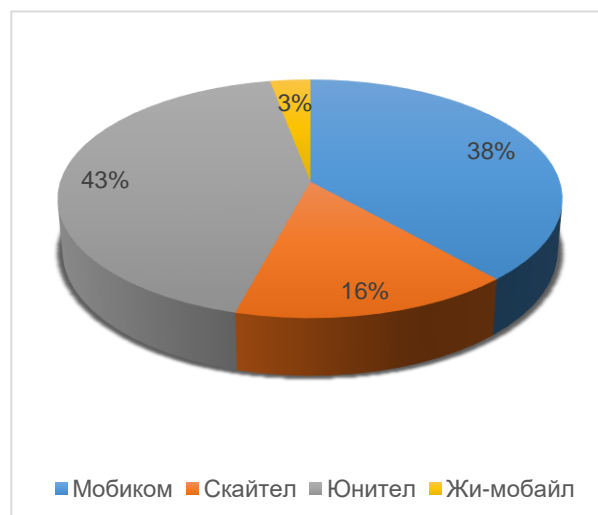
### 3.5 ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Дуудлага зохицуулах алба нь 1800-0119 тусгай дугаарын “Эмчийн үзлэгийн цаг товлох” дуудлагын утасны үйлчилгээг үнэлэх зорилгоор 2022.10.03-ны өдрөөс эхлэн Callpro ХХК-тай хамтран 5 хоногийн хугацаанд холбогдсон үйлчлүүлэгчдээс сэтгэл ханамжийн судалгааг /72000119-тусгай дугаарт/ 5000мсж илгээхээр зохион байгуулсан.

Энэ хугацаанд үйлчлүүлэгчдээс нийт 1115 мессежээр хариу буюу үнэлгээг ирүүлсэн байна. Үйлчилгээ авсан үйлчлүүлэгийн утасны оператор бүрээр илгээсэн мессежийг графикаар харвал:



Зураг 10. Илгээсэн мессеж /оператороор/



Зураг 11. Хүлээн авсан мессеж /оператороор/

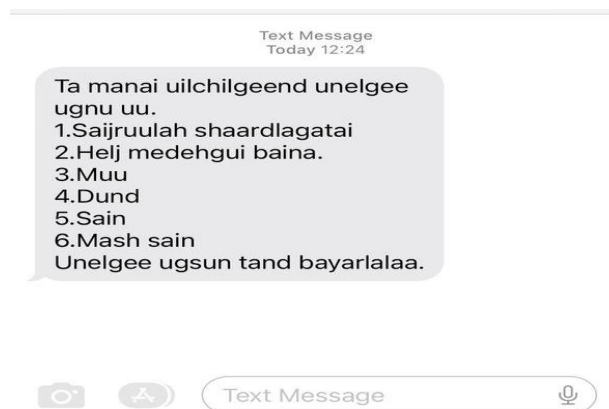


## Мессеж судалгааны асуумж

Та манай үйлчилгээнд үнэлгээ өгнө үү.

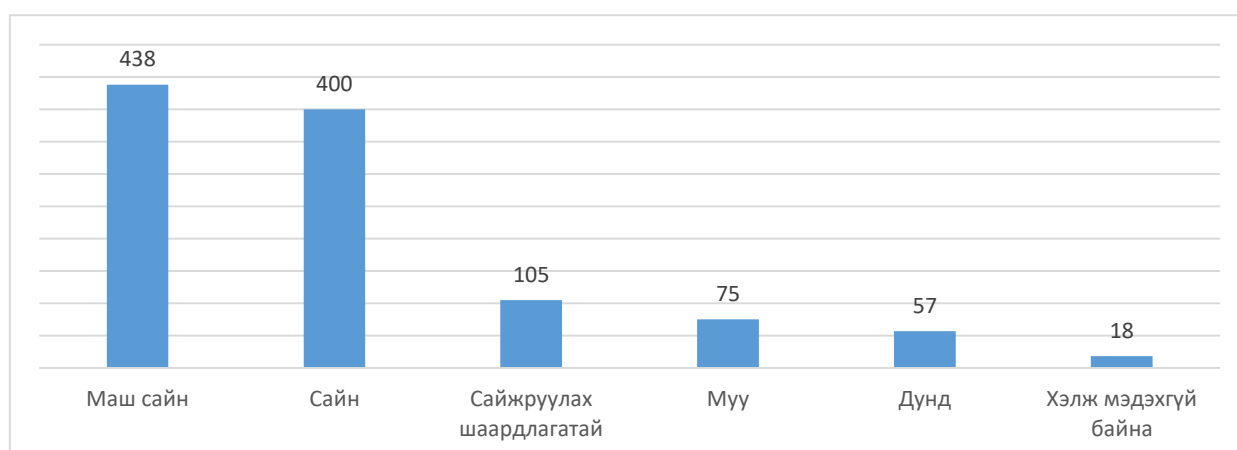
1. Сайжруулах шаардлагатай
2. Хэлж мэдэхгүй байна
3. Муу
4. Дунд
5. Сайн
6. Маш сайн

Үнэлгээ өгсөн таньд баярлалаа



Хүснэгт 13. Үнэлгээ

Сайжруулах шаардлагатай	105
Хэлж мэдэхгүй байна	18
Муу	75
Дунд	57
Сайн	400
Маш сайн	438
<b>Нийт үнэлгээ өгсөн мессеж</b>	<b>1093</b>
Санал хүсэлт	22
<b>Нийт мессеж</b>	<b>1115</b>



Зураг 12. Эмнэлгийн цаг товлох үйлчилгээний үнэлгээ

Дээрх графикаас харахад “1800-0119” тусгай дугаарын “Эмчийн үзлэгийн цаг товлол”-ын дуудлагын утасны үйлчилгээг сайн гэж дүгнэж болохоор байна. Гэвч сайжруулах шаардлагатай гэсэн үнэлгээ нь 105 буюу 10% үзэлж байгаа нь өндөр үзүүлэлт юм. Иймд дуудлагын ажилчдын тоог нэмэгдүүлж, дуудлагыг төрөлжүүлж үйл ажиллагаагаа сайжруулах шаардлагатай гэсэн саналтай байна.

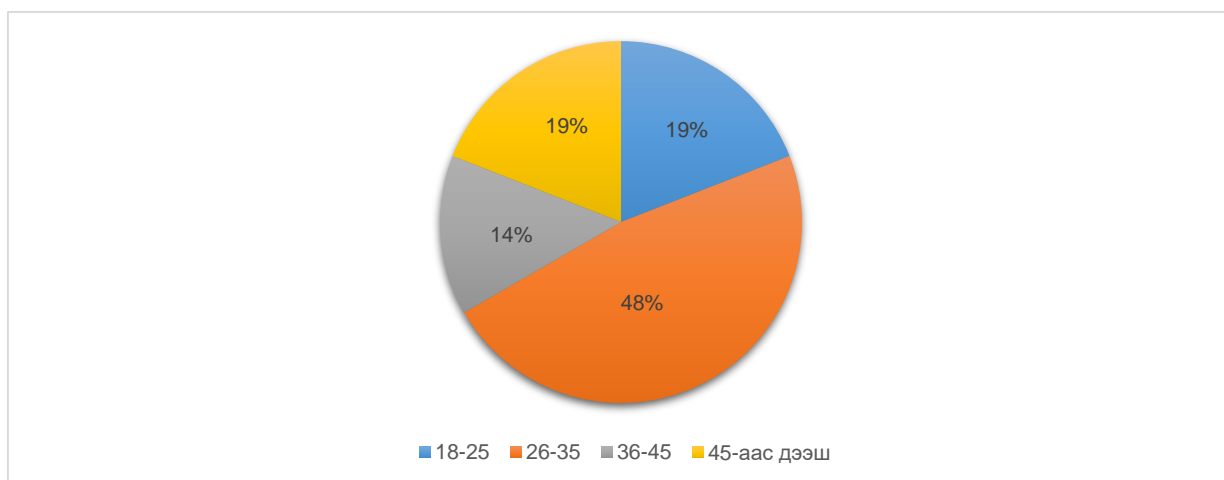
Үйлчлүүлэгчдээс ирсэн санал:

- 2-3 удаа залгуулж байж авах юм
- Танайх сарын өмнөх дараалалд орууллаа гэсэн өнөөдөр ирсэн байхгүй эмчид цаг өгсөн байна.
- Урьд өмнөхөөсөө хурдан болсон байна.
- Цаг авсныг мсжеээр явуулдаг болмоор байна. Цаг авснаа мартаад байна.
- Ойрд залгаагүй байж байгаад залгасан чинь утасаа хурдан авдаг болсон байна. Тэгэхээр сайжирсан байна.
- Эмнэлгийн цагийг сараас хэтрүүлэхгүй хугацаагаар өгмөөр байна.
- Хариултаа бүрэн авмаар байна.

### **3.6 1800-0119 ТУСГАЙ ДУГААРЫН “ЭМЧИЙН ҮЗЛЭГИЙН ЦАГ ТОВЛОХ” ДУУДЛАГЫН УТАСНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭНД АЖИЛЛАЖ БУЙ ДУУДЛАГЫН АЖИЛЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ**

2022.10.20-ны өдөр 1800-0119 тусгай дугаарын “Эмчийн үзлэгийн цаг товлох” дуудлагын утасны үйлчилгээнд ажиллаж буй дуудлагын ажилчдаас авах судалгааг Google drive ашиглан авсан. Нийт 21 дуудлагын ажилчин хамрагдсан.

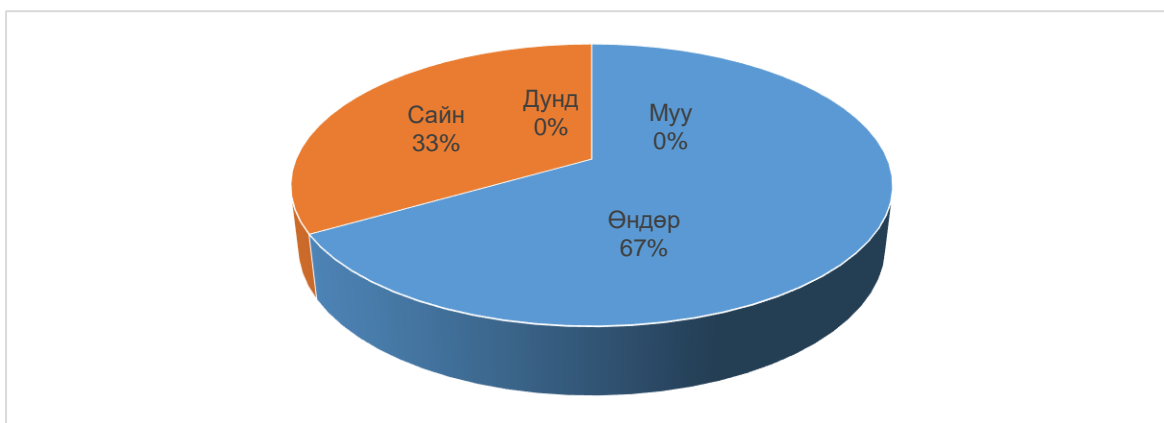
Дуудлагын ажилчдыг насны ангилалаар авч үзвэл:



*Зураг 13. Дуудлагын ажилчид насны ангиллаар*

Дуудлагын төвд 26-35 насны залуус 48% эзэлж байгаа нь харьцангуй залуу боловсон хүчин ажилладаг нь харагдаж байна.

Та ажилдаа хэр сэтгэл ханамжтай ажилдаг вэ? гэсэн асуултад:



*Зураг 14. Дуудлагын ажилчдын сэтгэл ханамж*

Дээрх гарфикаас харвал 67% өндөр, 33% сайн гэсэн хариултыг өгсөн нь сэтгэл ханамж өндөртэй ажиллаж байна.

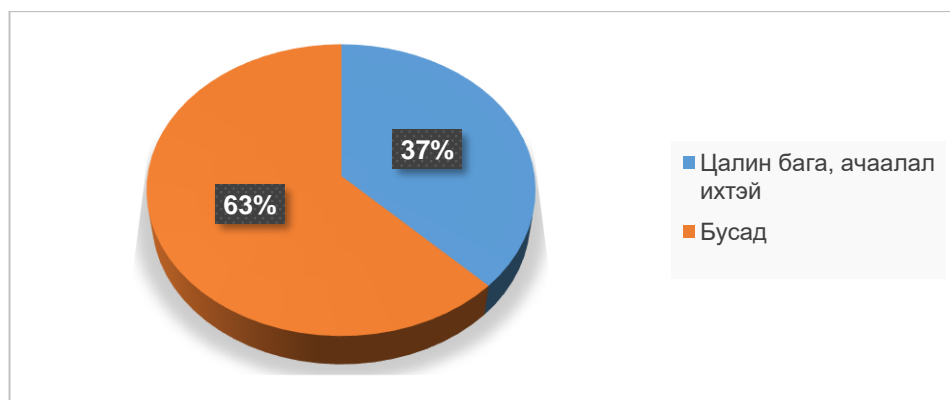
Сэтгэл хангалуун биш ч гэсэн ажлаа хийх шалтгаан? гэсэн асуултад



*Зураг 15. Сэтгэл хангалуун биш ч ажлаа үргэлжлүүлэн хийх шалтгаан*

Эндээс харахад ажилчид ажллах орчин, удирдлагын дэмжлэг, илүү цагийн хөлсөө тооцуулж авч чаддагтаа сэтгэл хангалуун ажилдаг байна.

Яагаад ажилдаа сэтгэл хангалуун биш байна вэ гэсэн асуултад: Нийт 8 ажилчид хариулт өгсөн байна.



*Зураг 16. Ажилдаа сэтгэл хангалуун бус байгаа шалтгаан*

Цалин бага, ачаалал ихтэй гэж 3 буюу 37%, бусад гэж 5 буюу 63% нь өгсөн нь төлөөлөн ажиллаж буй байгууллага нь илүү цагийг нь тооцож олгодоггүйтэй холбоотой гэж дүгнэж болно. Учир нь үйл ажиллагаа явуулсан 3 жилийн хугацаанд илүү цагийг нь тооцож олгодоггүй ажилчид ажилласаар байна. Эдгээр ажилчид “Ажилдаа дуртай, хамт олон таалагддаг” гэсэн хариултыг сонгосон байна.

Та бухимдалтай үйлчлүүлэгчтэй утсаар харилцсаны дараа гэсэн асуултад:



Зураг 17. Бухимдалтай үйлчлүүлэгчтэй харилцсаны дараа

Эндээс харахад “Тайван харилцсан учраас хүндрэл үүсэлгүй дараагийн үйлчлүүлэгчтэй холбогддог” хариултыг 9 ажилчид хариулсан байна. Эндээс харахад бухимдалтай үйлчлүүлэгчтэй харьцангуй тайван харилцдаг гэж дүгнэж болохоор. Гэсэн хэдий ч ажлын ачааллаас шалтгаалж бухимдлаа гаргалгүй дараагүй үйлчлүүлэгчтэй холбогддог нь үйлчлүүлэгч гомдол гаргах нэгээхэн шалтгаан юм.

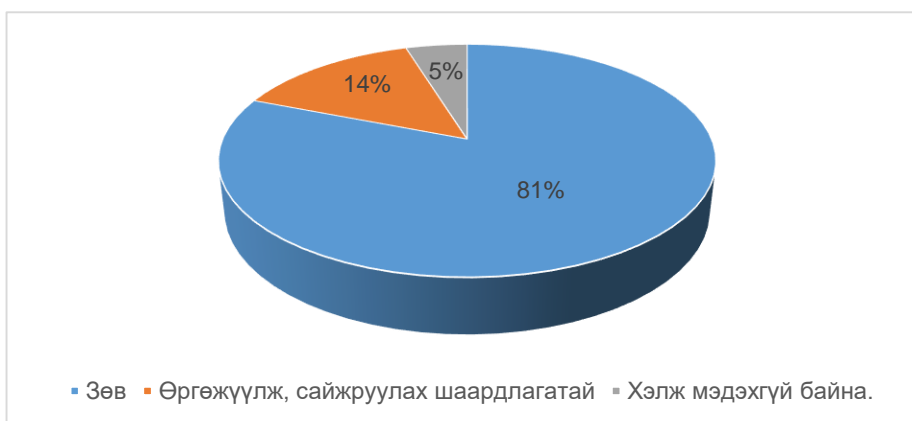
Энэ графикийг нэгтгэж харвал “Тайван харилцсан учраас хүндрэл үүсэлгүй дараагийн үйлчлүүлэгчтэй холбогддог” буюу энэ хариулт орсон хариултуудыг нэгтгэвэл 13 буюу 50% нь хамрагдсан бол “Хэсэг хугацаанд завсарлага авдаг” гэсэн хариултыг 5 буюу 19%, “Маш их бухимддаг хэдий ч бухимдлаа гаргах завгүй, дараагийн хэрэглэгчтэй холбогддог” гэсэн хариултыг 3 буюу 12% сонгосон байна.



Зураг 18. Бухимдалтай үйлчлүүлэгчтэй харилцсаны дараа

Эндээс дүгнэхэд ажилчид бухимдалтай хэрэглэгчтэй тодорхой хэмжээнд харилцаж сурсан нь ажилчдын сургалт, ажлын туршлага, тогтвортой ажилласан ажилчдын ажлын хариуцлага нөлөөлж буй нь ажиглагдаж байна.

1800-0119 тусгай дугаарын утсаар "Эмчийн үзлэгийн цаг товлох" үзүүлэх үйлчилгээг зөв гэж дүгнэдэг вэ гэсэн асуултад "Зөв" гэсэн хариултыг 17 буюу 81%, "Өргөжүүлэх, сайжруулах шаардлагатай" гэсэн хариултыг 3 буюу 14% нь, "Хэлж мэдэхгүй байна" гэсэн хариултыг 1 буюу 5% нь сонгосон байна.



*Зураг 19. 1800-0119 тусгай дугаарын утсаар "эмчийн үзлэгийн цаг товлох" үйлчилгээг үзүүлэх нь зөв эсэх талаар*

Эндээс дүгнэхэд 1800-0119 тусгай дугаарын "Эмчийн үзлэгийн цаг товлох" дуудлагын утасны үйлчилгээнд ажиллаж буй дуудлагын ажилчид багаар ажиллах чадвартай, үйлчлүүлэгчдээ ойлгодог, албаны үйл ажиллагааг дэмждэг, удирдлагын дэмжлэг сайтай хамт олон болох нь судалгаагаар харж болохоор байна.

Мөн дуудлагын ажилчдад хэцүү үйлчлүүлэгчтэй хэрхэн харьцах, стресээс хэрхэн ангижрах сургалтыг явуулж, чадавхижуулах шаардлагатай гэсэн саналтай байна.

Таны санал бодол гэсэн асуултад ажилчдынхаа санал бодлыг үйл ажиллагаандаа тусгаж ажиллах нь хамгийн том шалгуур үзүүлэлтийн нэг юм. Нийт 6 ажилчин өөрийн санал бодлоо бичиж үлдээсэн байна.

Үүнд:

- Ажилчдаас санал хүсэлт авсанд баярлалаа Дургүй ажлаа хүчээр хийгээд суугаад байгаа юм байхгүй хиймээр байгаад хийх шаардлагатай болоод хэрэгцээтэй байгаад хийх дуртай болоод ажилладаг
- Зөвхөн цаг олгохоос гадна шаардлагатай тусламж үйлчилгээг нэмэгдүүлэх арга илүү чухал , ӨЭМТ-тэй уялдаа хүрэлцээтэй ажиллах бас илүү ахицыг өгнө буруу мэдээлэл түгээснээр өрх манай ажлыг үнэлгээг буруулж байна . ӨЭМТ мэдээллээр хангах бидний ажилд маш чухал

- Цаг авахдаа хүмүүс таатай хүлээж авдаг бид ч цаг алдалгүй өгдөг ард иргэдээ хөнгөвчилсөн чирэгдүүлэхгүй үйлчилгээ гэж боддог тиймээс сайн биднийг дэмжиж хамтран ажиллах хэрэгтэй
- Өрхийн эмнэлэг нь иргэд дээ зөв мэдээлэл өгөх
- Бүх зүйл сайн
- Байхгүй байна

## **ДӨРӨВ. САНАЛ ДҮГНЭЛТ**

- 4.1 Дуудлагын ажилчдын тоог нэмэгдүүлж, дуудлагыг төрөлжүүлж үйл ажиллагаагаа сайжруулах шаардлагатай
- 4.2 Дуудлагын ажилчдад хэцүү үйлчлүүлэгчтэй хэрхэн харьцах, стрессээс хэрхэн ангижрах сургалтыг он байгуулж, чадавхижуулах шаардлагатай
- 4.3 Эрүүл мэндийн статистикийн тоон мэдээг статистикийн хууль, дүрэм, тушаалын дагуу мэдээг хүлээн авах урсгал, шат дарааллаар нь нэгтгэн хүргүүлдэг байх