



# ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН БАЙГУУЛЛАГААР ҮЙЛЧЛҮҮЛЖ БУЙ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ

## СУДАЛГААНЫ БАГ

М. Одгэрэл

/МИА-ны дарга/

Л. Бор

/МИА-ны мэргэжилтэн/

Г. Лувсанцэрэн

/ЭМЭЗБСА-ны мэргэжилтэн/

## ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

ЭМЯ	Эрүүл мэндийн яам
ЭМХТ	Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв
УНТЭ	Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг
УХТЭ	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг
УГТЭ	Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг
ХСҮТ	Хавдар судлалын үндэсний төв
ХӨСҮТ	Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв
АӨСҮТ	Арьсны өвчин судлал үндэсний төв
ГССТ	Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв
ХТС	Хүүхдийн төв сувилал
УАУТХ	Уламжлалт анагаах ухааны технологийн хүрээлэн
ЭХЭМҮТ	Эх, хүүхдийн эрүүл мэндийн үндэсний төв
ЭНЭҮТ-II	Эх, нярай, эмэгтэйчүүдийн үндэсний төв-II
ЦССҮТ	Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв

## ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

- Хүснэгт 1 Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд хамрагдсан хүний тоо (байгууллагаар, бодит тоогоор)
- Хүснэгт 2 Та эмчид үзүүлэх/шинжилгээ хийлгэх товлолт цаг өнгөрснөөс хойш тусламж, үйлчилгээ авах хүртэл хэр удаан хүлээсэн бэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчдийн хариулсан байдал (байгууллагаар, хувиар)
- Хүснэгт 3 Эмнэлгийн дотоод орчин, цэвэрлэгээ, үйлчилгээтэй холбоотой асуултаудад хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ (байгууллагаар, оноогоор)
- Хүснэгт 4 Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний шинжилгээний талаар үйлчлүүлэгчийг чиглүүлсэн байдал (байгууллагаар, хувиар)
- Хүснэгт 5 Эмийн зориулалт болон гаж нөлөөний талаар тайлбарлаж өгсөн байдал (байгууллагаар, хувиар )
- Хүснэгт 6 Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа, хандлагын үнэлгээ (байгууллагаар, оноогоор)
- Хүснэгт 7 Эмч эмнэлэгт хэвтэж эмчлүүлэхийг зөвлөснөөс хойш Та хэдий хугацааны дараа эмнэлэгт хэвтсэн бэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)
- Хүснэгт 8 Эмнэлэгт хэвтэхээр ирсэнээс хойш тасаг орох хүртэл хэр удаан хүлээсэн бэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)
- Хүснэгт 9 Эмнэлгийн дотоод зохион байгуулалт, үйлчлүүлэгчийн эрх, үүргийн талаар үйлчлүүлэгчдэд мэдээлэл өгсөн байдал (байгууллагаар, хувиар)
- Хүснэгт 10 Хэвтэн эмчлүүлэгчийн зүгээс эмнэлгийн дотоод зохион байгуулалт, цэвэрлэгээ, тав тухын талаар өгсөн үнэлгээ ( байгууллагаар, оноогоор)
- Хүснэгт 11 Оройн цагаар үйлчлүүлэгч, эмч чимээ шуугиан гаргаж таны тав тухыг алдагдуулсан уу? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)
- Хүснэгт 12 Эмийн эмчилгээний гаж нөлөө болон өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)
- Хүснэгт 13 Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд сувилагчийг дуудуулснаас хойш хэр удаж байж тусламж үзүүлсэн бэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)

- Хүснэгт 14 Сувилагч нар танд хийж буй эмчилгээ, ажилбарын талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)
- Хүснэгт 15 Сувилагчийн харилцаа хандлага, үйлчлүүлэгчийн ганцаарчилсан байдал, нууцлалыг хангасан байдалд үйлчлүүлэгчийн өгсөн үнэлгээ (байгууллагаар, оноогоор)

## **ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ**

- Зураг 1 Та эмчид үзүүлэх/ шинжилгээ хийлгэх цагийг урьдчилж авсан уу? гэсэн асуултанд үйлчлүүлэгчдийн хариулсан байдал (байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 2 Та эмчид үзүүлэх/ шинжилгээ хийлгэх цаг хэрхэн авсан бэ? гэсэн асуултанд үйлчлүүлэгчдийн хариулсан байдал (байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 3. Үзлэгийн цагийг урьдчилж товлон хүлээсэн дундаж хоног, дундаж цаг (байгууллагаар, дундаж хоног, дундаж цагаар)
- Зураг 4 Таны эмчид үзүүлэх/шинжилгээ хийлгэх анх товлосон хугацааг эмнэлгийн зүгээс өөрчилсөн үү? гэсэн асуултанд үйлчлүүлэгчдийн хариулсан байдал (байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 5 Үйлчлүүлэгч нарт зориулсан гар ариутгагч хүртээмжтэй байна уу? гэсэн асуултанд хэрэглэгчдийн хариулсан байдал (байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 6 Та энэ удаа эмнэлэгт үзүүлэхдээ шинжилгээ хийлгэсэн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчдийн хариулсан байдал (байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 7 Танд эмийн жор бичиж өгсөн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчдийн хариулсан байдал (байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 8 Эмч үзлэг хийхдээ танд хэдэн минут зарцуулсан бэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт ( байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 9 Эмч нар таны өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт ( байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 10 Танд эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол хэрхэн гаргах талаар мэдээлэл өгсөн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт ( байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 11 Та эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол гаргасан уу? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт ( байгууллагаар, хувиар)

- Зураг 12 Таны санал гомдлыг бүрэн шийдвэрлэсэн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 13 Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээнд та хэр сэтгэл хангалуун байна вэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ (байгууллагаар, оноогоор)
- Зураг 14 Та эмнэлэгт яаж хэвтсэн бэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 15 Эмнэлэгт хэвтэхэд Танаас ямар хоол, хүнс хэрэглэж болдоггүй, хэрэглэдэггүй талаар асуусан уу? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 16 Эмнэлэгт хэвтэхэд Танаас ямар хоол, хүнс хэрэглэж болдоггүй, хэрэглэдэггүй талаар асуусан уу? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 17 Эмнэлэгт хэвтэхээс өмнө ууж байсан эм, хийлгэж байсан эмчилгээний талаар танаас асуусан уу? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, оноогоор)
- Зураг 18 Эмч нар тантай хэр хүндэтгэлтэй харьцаж байгааг үнэлнэ үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 19 Эмчийг дуудуулснаас хойш хэр удаж байж эмч, ирж үзсэн бэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 20 Танд эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол хэрхэн гаргах талаар мэдээлэл өгсөн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 21 Та эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой гомдол, санал гаргасан уу? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 22 Эмнэлэгт хэвтсэнээс хойш таны биеийн байдал өөрчлөгдсөн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)
- Зураг 23 Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд танд үзүүлж буй тусламж, үйлчилгээнд Та хэр сэтгэл хангалуун байгаа вэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, оноогоор)

## **НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ**

### **ҮНЭЛГЭЭ ХИЙХ ҮНДЭСЛЭЛ**

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж нь эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанарыг илтгэх шалгуур үзүүлэлтийн нэг учраас түүнийг үнэлэх нь тусламж, үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад чухал ач холбогдолтой юм. Эрүүл мэндийн сайдын 2021 оны А/578 дугаар тушаалын 1.4-д заасны дагуу эрүүл мэндийн салбарын хэрэглэгчийн нэгдсэн үнэлгээг Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвийн зүгээс зохион байгуулахаар даалгасан нь энэхүү үнэлгээг хийх үндэслэл болж байна.

### **ЗОРИЛГО**

Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний хэрэглэгчийн үнэлгээний дүнгийн талаар эрүүл мэндийн байгууллагын удирдлага, бодлого боловсруулагч нарыг мэдээллээр хангах, эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах чиглэлээр хэрэгжүүлэх ажлын төлөвлөгөө боловсруулах, биелэлтийг хангахад дэмжлэг үзүүлэхэд үнэлгээний зорилго оршино.

### **ЗОРИЛТ**

1. Эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох
2. Үнэлгээний үр дүнд үндэслэн эрүүл мэндийн байгууллагуудын тусламж, үйлчилгээг сайжруулах чиглэлээр хэрэгжүүлэх ажлын төлөвлөгөөнд санал, зөвлөмж хүргүүлэх

### **ҮНЭЛГЭЭНИЙ ЗАГВАР**

Үнэлгээг амбулатори болон хэвтэн эмчлүүлэх тасаг, нэгжүүдийн үйлчлүүлэгчээс энгийн санамсаргүй түүвэрлэлтийн аргаар сонгон авч, агшингийн аргаар хийж гүйцэтгэсэн.

### **ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХАМРАХ ХҮРЭЭ,ТҮҮВРИЙН ТОО**

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд ЭМЯ-ны харъяа УНТЭ, УХТЭ, УГТЭ, ХСҮТ, ХӨСҮТ, ЭХЭМҮТ, АӨСҮТ, СЭМҮТ, ГССҮТ, ЭМХТ, ХТС, УАУТХ, ЦССҮТ, ЭНЭҮТ-II, Өргөө амаржих газар, Амгалан амаржих газар, Хүрээ амаржих газар, нийт 17 байгууллагыг хамруулав.

Амбулаториор үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний түүврийн тоог тогтооход эрүүл мэндийн байгууллагын амбулаториор 1 өдөрт үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчийн тоо; хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний түүврийн тоог тогтооход эмнэлгийн орны тоог эх олонлогоор сонгон авч, томьёлолд оруулан тооцоолсон болно.

## ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ АСУУМЖИЙН АГУУЛГА

Эрүүл мэндийн сайдын 2021 оны “Журам шинэчлэн батлах тухай” А/578 дугаар тушаалын хоёрдугаар хавсралтаар баталсан асуумжийн дагуу үнэлгээний мэдээллийг цуглуулсан болно. Үүнд амбулаториор үйлчлүүлэгчийн 32, үүнээс 3 нээлттэй, хэвтэн эмчлүүлж буй үйлчлүүлэгчийн 34, үүнээс 2 нээлттэй асуумжийн дагуу хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэв.

## МЭДЭЭЛЛИЙН БОЛОВСРУУЛАЛТ

Хэрэглэгчийн үнэлгээний асуумжийн тусламжтайгаар цуглуулсан мэдээллийг STATA 15, Microsoft Office Excel программ ашиглан боловсруулсан. Дундаж утга, эзлэх хувь зэргийг бодож олох замаар дескриптив шинжилгээг хийсэн болно.

## ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ

### СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

Эрүүл мэндийн байгууллагын амбулаториор үйлчлүүлж буй 943, эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлж буй 1276, нийт 2219 үйлчлүүлэгчийг сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд хамрууллаа.

*Хүснэгт 1. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд хамрагдсан хүний тоо*

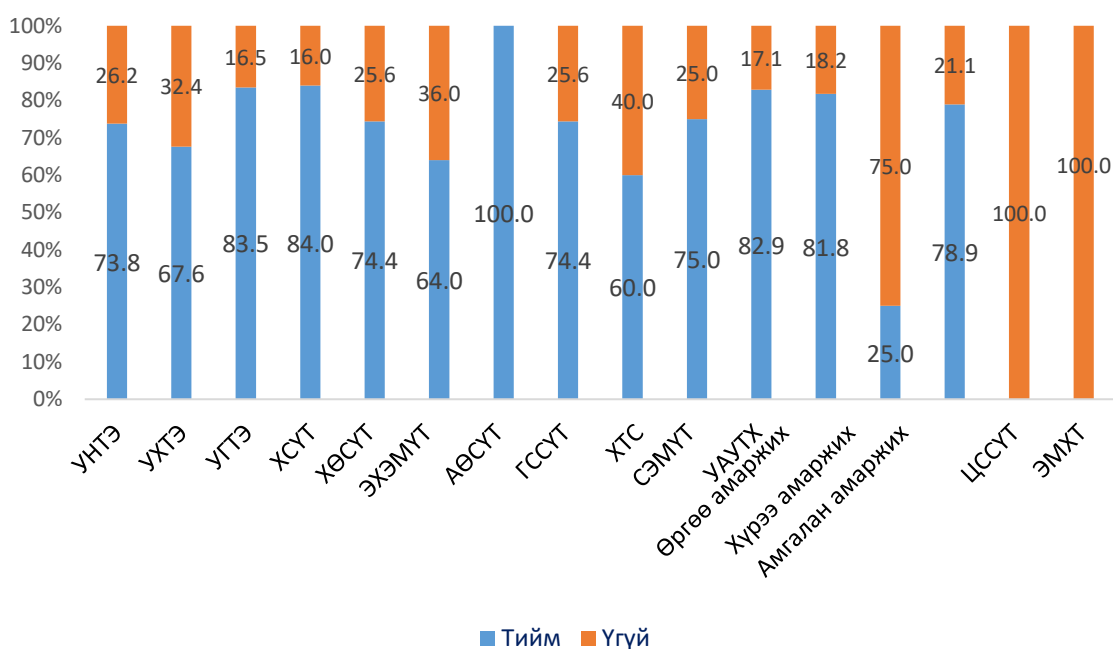
№	Эрүүл мэндийн байгууллагын нэр	Хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн тоо		Бүгд
		Амбулаториор үйлчлүүлэгч	Хэвтэн эмчлүүлэгч	
1	УНТЭ	187	122	309
2	УХТЭ	76	68	144
3	УГТЭ	123	107	230
4	ХСҮТ	59	68	127
5	ХӨСҮТ	60	136	196
6	ЭХЭМҮТ	115	165	280
7	АӨСҮТ	46	42	88
8	ГССҮТ	114	107	221
9	СЭМҮТ	63	129	192
10	ХТС	20	23	43
11	ЭМХТ	20	0	20
12	УАУТХ	20	34	54
13	<b>ЭНЭҮТ-II</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>74</b>
14	ЦССҮТ	20	0	20
15	Өргөө амаржих газар	20	90	110
16	Хүрээ амаржих газар	20	21	41
17	Амгалан амаржих газар	20	50	70
	<b>Нийт</b>	<b>983</b>	<b>1236</b>	<b>2219</b>

Амбулаториор үйлчлүүлж буй хэрэглэгчийн дундаж нас 40.8, хэвтэн эмчлүүлж буй үйлчлүүлэгчийн дундаж нас 39.7 байсан ба амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн 33.3% нь эрэгтэй, 66.7% нь эмэгтэй, хэвтэн эмчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн 39.2% нь эрэгтэй, 60.1% нь эмэгтэй үйлчлүүлэгч байлаа.

## 1. АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ҮР ДҮН

### 1.1. Эмчийн үзлэгийн цаг товлолт, тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэлтэй холбоотой үзүүлэлтүүд

Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 73.4% нь эмчид үзүүлэх/ шинжилгээ хийлгэх цагийг урьдчилж авсан байна. Үзүүлэлтийг эмнэлэг тус бүрээр үзүүлбэл:

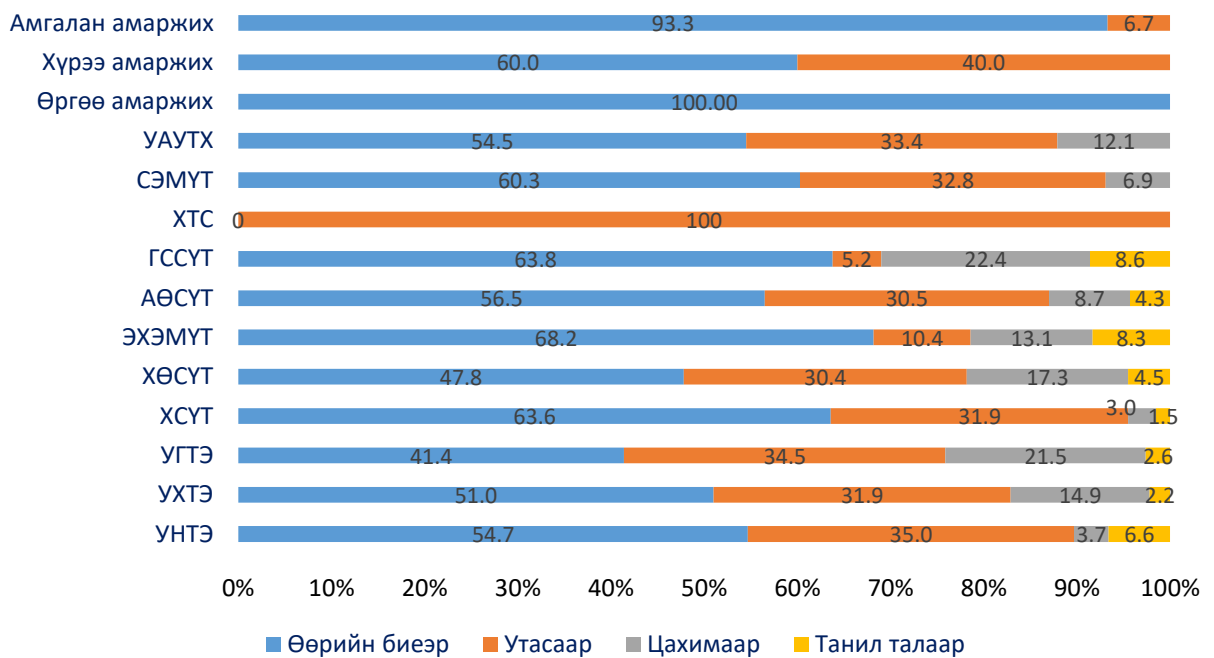


*Зураг 1. Та эмчид үзүүлэх/ шинжилгээ хийлгэх цагийг урьдчилж авсан уу? гэсэн асуултанд үйлчлүүлэгчдийн хариулсан байдал (байгууллагаар, хувиар)*

Судалгаанд хамрагдсан эмнэлгүүдтэй харьцуулахад АӨСҮТ, ХСҮТ, УГТЭ-ийн амбулаториор үйлчлүүлэгчид эмчид үзүүлэх/ шинжилгээ хийлгэх цагийг илүүтэйгээр урьдчилж авсан байна.

Эмчид үзүүлэх/ шинжилгээ хийлгэх цаг урьдчилж авсан үйлчлүүлэгчдийн талаас илүү буюу 58.2% нь өөрийн биеэр дугаарлаж, 30.2% утсаар, 8.8% нь цахимаар, 2.8% нь танил талаа ашиглан үзлэгийн цаг авсан байна. Үзүүлэлтийг эмнэлэг тус бүрээр үзүүлбэл:





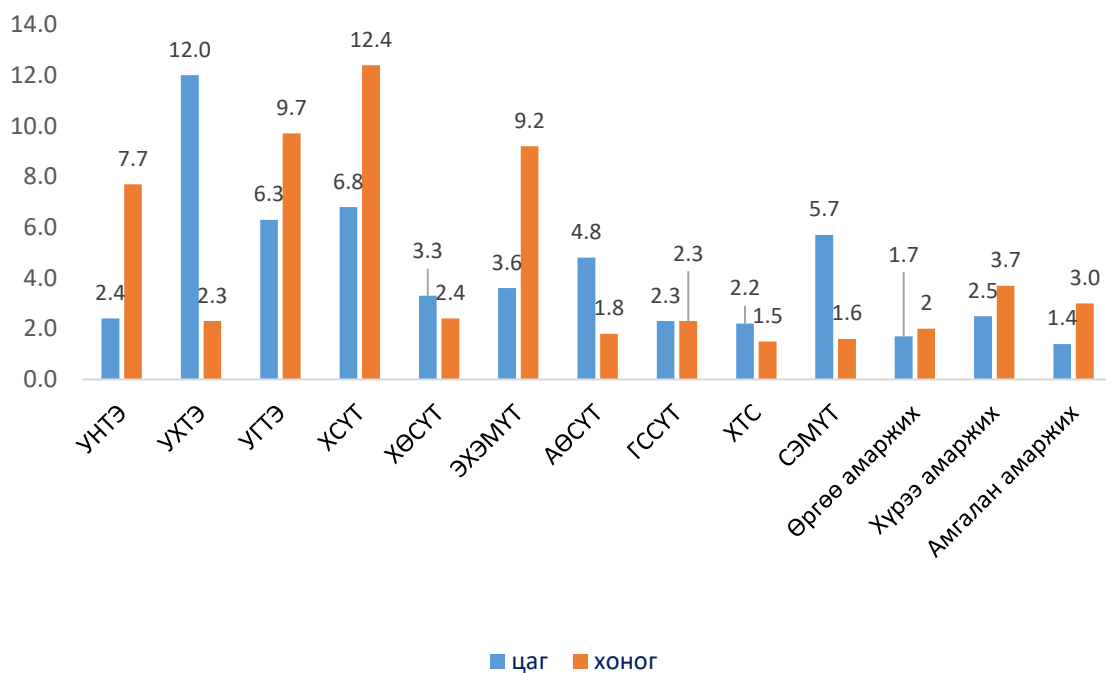
*Зураг 2. Та эмчид үзүүлэх/ шинжилгээ хийлгэх цаг хэрхэн авсан бэ? гэсэн асуултанд үйлчлүүлэгчдийн хариулсан байдал (байгууллагаар, хувиар)*

Үзлэгийн цаг урьдчилж товлосон үйлчлүүлэгчдийн дотроос УГТЭ-ээр үйлчлүүлэгчдийн 56%, ХӨСҮТ-ийн үйлчлүүлэгчдийн 47.7%, УХТЭ-ээр үйлчлүүлэгчдийн 46.8 % нь утас болон цахимаар үзлэгийн цаг товлосон нь бусад эмнэлгүүдтэй харьцуулахад өндөр байна.

Үзлэгийн цаг товлуулсан үйлчлүүлэгчдийн **21.6%-д** нь 24 цагийн дотор, 51.8%-д нь 24 цагаас дээш хугацаа буюу 1-ээс дээш хоногийн дараа үзлэгийн цаг олгогдсон байна.

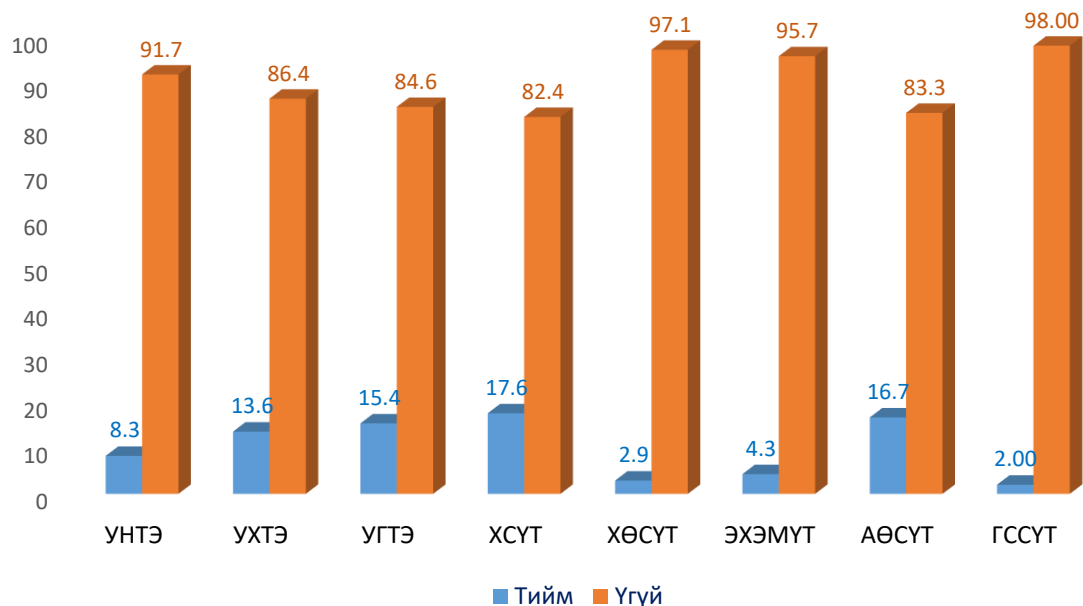
Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 21.6% нь 24 цагийн дотор (дунджаар 4.2 цаг), 51.8% нь хоногоос дээш хугацааны дараа (дунджаар 4.6 хоног) үзлэгийн цаг товлогдсон байна.

Үзлэгийн цагийг урьдчилан авахад ХСҮТ-ийн хувьд дунджаар 12.4 хоногийн дараа үзлэгийн цаг товлогдсон нь хамгийн хүлээгдэл ихтэй эмнэлгийн тоонд орж байна. (Зураг 3).



*Зураг 3. Үзлэгийн цагийг урьдчилж товлоход хүлээсэн дундаж хоног, дундаж цаг (байгууллагаар, дундаж хоног, дундаж цагаар)*

Үйлчлүүлэгчийн товолсон цагийг ХСҮТ (17.6%), АӨСҮТ( 16.7%), УГТЭ (15.4%) бусад эмнэлгүүдтэй харьцуулахад хамгийн ихээр өөрчилсөн байна.



*Зураг 4. Таны эмчид үзүүлэх/шинжилгээ хийлгэх анх товлосон хугацааг эмнэлгийн зүгээс өөрчилсөн үү? гэсэн асуултанд үйлчлүүлэгчдийн хариулсан байдал (байгууллагаар, хувиар)*

*Хүснэгт 2. Та эмчид үзүүлэх/ шинжилгээ хийлгэх товлот цаг өнгөрснөөс хойш тусламж, үйлчилгээ авах хүртэл хэр удаан хүлээсэн бэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчдийн хариулсан байдал (байгууллагаар, хувиар)*

Эмнэлгийн нэр	Та эмчид үзүүлэх, шинжилгээ өгөх товлот цаг өнгөрснөөс хойш тусламж үйлчилгээ авах хүртэл хэр удаан хүлээсэн бэ ?				
	Хүлээгээгүй	5-29 минут	30-59 минут	1-2 цаг	2 цагаас дээш хугацаа
УНТЭ	44.2	3.3	18.9	33.6	0
УХТЭ	46.7	40	13.3	0	0
УГТЭ	45.1	18.8	7.6	16.6	11.9
ХСҮТ	22.8	17.7	29.1	30.4	0
ХӨСҮТ	47.5	35.3	17.2	0	0
ЭХЭМҮТ	38.6	23.2	9.5	14.4	14.3
АӨСҮТ	60.8	13	4.3	17.3	4.6
ГССҮТ	28.7	25.1	18.7	27.5	0
ХТС	60	20	20	0	0
СЭМҮТ	82.7	15.1	2.2	0	0
УАУТХ	45.6	43.9	3.2	7.3	0
Өргөө амаржих	4.5	40.9	9.1	45.5	0
Хүрээ амаржих	40.0	47.5	12.5	0	0
Амгалан амаржих	68.4	21.1	5.3	5.2	0
<b>Дундаж</b>	<b>45.4</b>	<b>26.1</b>	<b>12.2</b>	<b>14.1</b>	<b>2.2</b>

Эмчид үзүүлэх товлот цаг өнгөрснөөс хойш нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 54.6% нь 5-аас дээш минут (26.1% нь 5-29 минут, 12.2% нь 30-59 минут, 14.1% нь 1-2 цаг, 2.2% нь 2 цагаас дээш ) хүлээсний дараа тусламж, үйлчилгээ авсан байна.

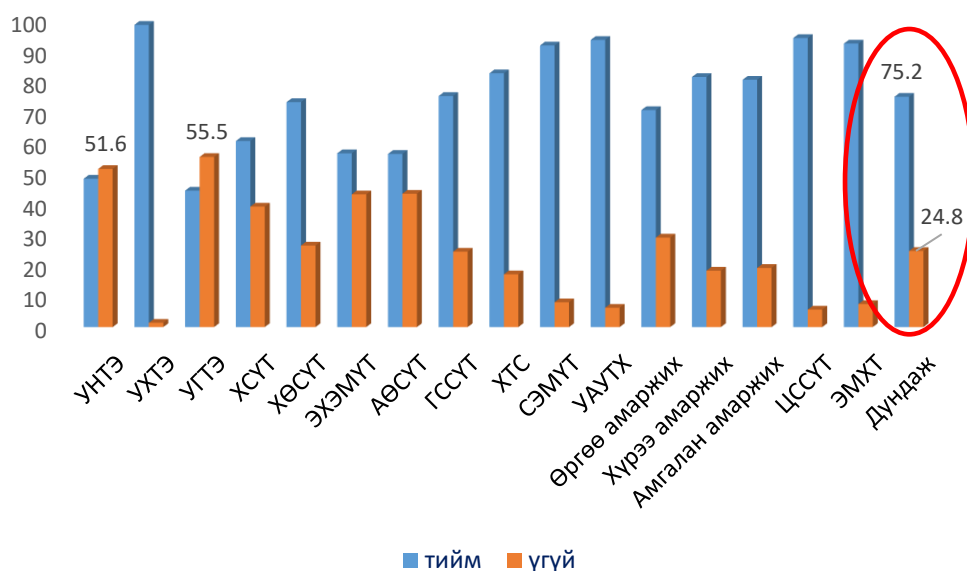
## **1.2. Эмнэлгийн дотоод орчин, цэвэрлэгээ, үйлчилгээтэй холбоотой үзүүлэлтүүд**

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн сонгосон “маш муу”, “муу”, “дунд”, “сайн”, “маш сайн” гэсэн үнэлгээг 1-5 оноо руу шилжүүлэн дундаж дүн гаргаж тооцсон болно (Хүснэгт 3).

*Хүснэгт 3. Эмнэлгийн дотоод орчин, цэвэрлэгээ, үйлчилгээтэй холбоотой асуултуудад хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ (байгууллагаар, оноогоор)*

Эмнэлгийн нэр	Хүлээлгийн хэсэг тав тухтай (цэвэр орчин, тухтай сандалтай) байсан уу?	Эмнэлэг доторх өрөө, тасгийн зохион байгуулалтыг заасан тэмдэг, тэмдэглэгээ хэр ойлгомжтой байгааг үнэлнэ үү	Эмнэлгийн орчны цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү	Эмнэлгийн ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү	Дундаж
УНТЭ	4.1	4.2	4.1	3.5	4.0
УХТЭ	4.3	4.2	4.2	3.9	4.2
УГТЭ	3.9	4.0	4.1	3.8	4.0
ХСҮТ	4.4	4.3	4.0	4.1	4.2
ХӨСҮТ	3.9	4.1	4.1	4.0	4.0
ЭХЭМҮТ	3.7	3.8	3.9	3.7	3.8
АӨСҮТ	4.2	3.9	4.0	4.3	4.1
ГССҮТ	3.8	3.8	3.5	3.3	3.6
ХТС	4.4	4.2	4.1	4.1	4.2
СЭМҮТ	4	3.9	3.5	3.7	3.8
УАУТХ	4.2	4.1	4	3.9	4.1
Өргөө амаржих	4.2	4	3.9	4	4.0
Хүрээ амаржих	4	4.2	4	4.3	4.1
Амгалан амаржих	3.7	3.9	4.1	4	3.9
ЦССҮТ	4.4	4.5	4.5	4.5	4.5
ЭМХТ	4.3	4.2	4.5	4.5	4.4

Эмнэлгийн дотоод орчин, цэвэрлэгээ, үйлчилгээтэй холбоотой асуултуудад хэрэглэгчид дунджаар 4 оноо буюу “сайн” гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. ГССҮТ, СЭМҮТ нь дунджаар доогуур үнэлгээ авсан байна.

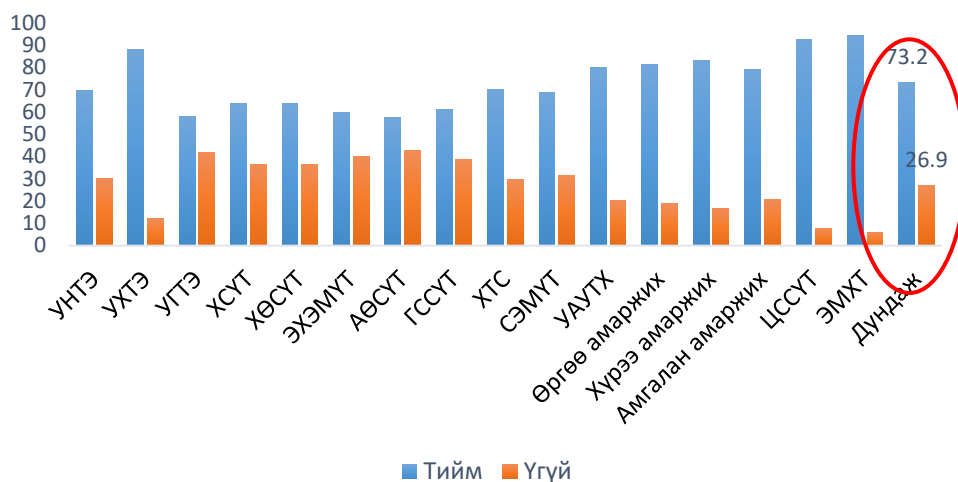


*Зураг 5. Үйлчлүүлэгч нарт зориулсан гар ариутгагч хүртээмжтэй байна уу? гэсэн асуултанд хэрэглэгчдийн хариулсан байдал (байгууллагаар, хувиар)*

УНТЭ,УГТЭ эмнэлгүүдэд гар ариутгагч “хүртээмжгүй” гэж судалгаанд хамрагдагсдын 51.6-55% нь үзсэн нь хамгийн өндөр үзүүлэлттэй байлаа.

### 1.3 . Лабораторийн шинжилгээтэй холбоотой үзүүлэлтүүд

Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 73.2% нь шинжилгээнд хамрагджээ.



Зураг 6. Та энэ удаа эмнэлэгт үзүүлэхдээ шинжилгээ хийлгэсэн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчдийн хариулсан байдал (байгууллагаар, хувиар)

УХТЭ болон амаржих газруудын үйлчлүүлэгчидийн эмнэлэгт үзүүлэхдээ шинжилгээ бүрдүүлсэн байдал нь бусад эмнэлэгтэй харьцуулахад өндөр байна.

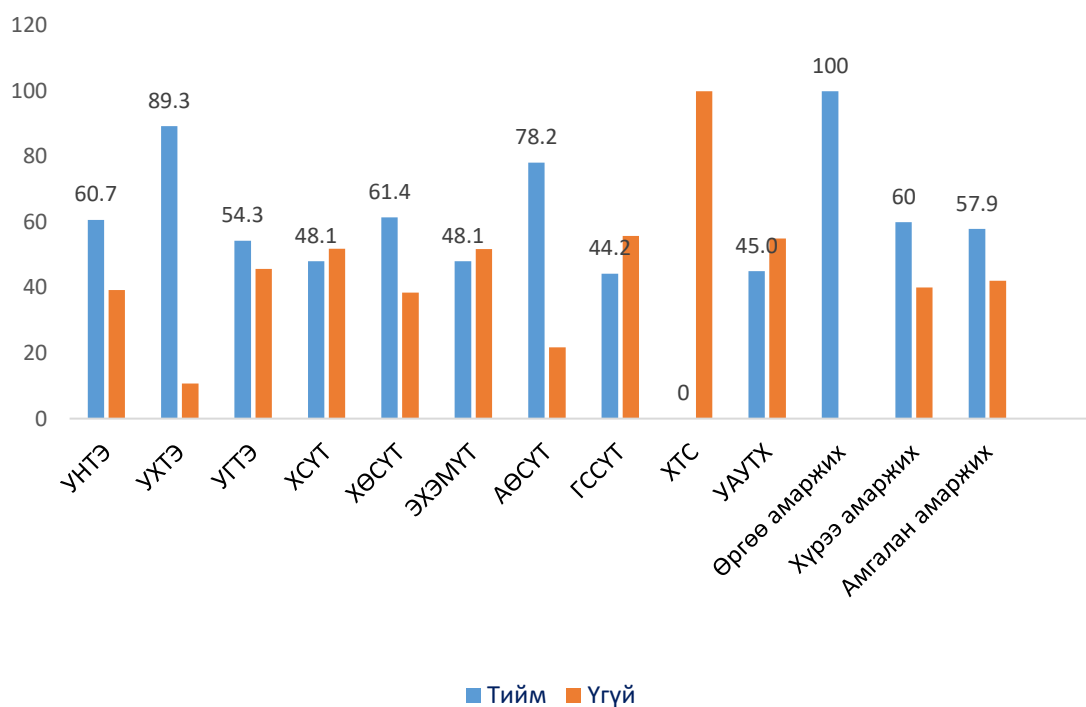
Хүснэгт 4. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний шинжилгээний талаар үйлчлүүлэгчийг чиглүүлсэн байдал (байгууллагаар, хувиар)

Эмнэлгийн нэр	Шинжилгээг хаана өгөхийг танд тайлбарлаж өгсөн үү			Шинжилгээ яаж авах талаар танд тайлбарлаж өгсөн үү			Шинжилгээний хариуг хэзээ, хаанаас авахыг танд тайлбарлаж өгсөн үү			Шинжилгээний хариуг танд ойлгомжтойгоор тайлбарлаж өгсөн үү		
	Маш сайн тайлбарлаж өгсөн	Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн	Огт тайлбарлаж өгөөгүй	Маш сайн тайлбарлаж өгсөн	Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн	Огт тайлбарлаж өгөөгүй	Маш сайн тайлбарлаж өгсөн	Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн	Огт тайлбарлаж өгөөгүй	Маш сайн тайлбарлаж өгсөн	Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн	Огт тайлбарлаж өгөөгүй
УНТЭ	72.9	20	7.1	63.6	25.8	10.6	63.5	29.4	7.1	73.5	24.7	1.8
УХТЭ	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0
УГТЭ	74.1	19.7	6.2	70	16.3	13.7	80.7	15.66	3.6	84.3	10.8	4.8
ХСҮТ	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
ХӨСҮТ	89.1	9.1	1.8	89	11	0	87.3	12.7	0	92.7	7.3	0
ЭХЭМУТ	75.7	13.6	10.7	57.7	42.3	0	72.1	22.1	5.7	72.1	22.1	5.8
АӨСҮТ	100	0	0	75	25	0	100	0	0	100	0	0
ГССҮТ	59.6	36.3	4.1	44.4	42.2	13.4	53.2	46.7	0	78.2	18.2	3.6
УАУТХ	96.3	3.7	0	96.5	3.5	0	93.1	6.9	0	86.2	13.8	0
Өргөө амаржих	100	0	0	71.4	28.6	0	100	0	0	71.4	28.6	0
Хүрээ амаржих	71.4	21.6	7	64.3	28.6	7.1	64.3	21.4	14.3	71.5	10.7	17.8
Амгалан амаржих	84.6	0	15.4	76.9	23.1	0	84.6	0	15.4	84.6	15.4	0
Дундаж	85.3	10.3	4.4	75.7	20.5	3.7	83.2	12.9	3.8	84.5	12.6	2.8

Төв болон тусгай мэргэжлийн төвүүдийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүд шинжилгээний талаар үйлчлүүлэгчдийн 83.4%-д нь “маш сайн”, 13.9%-д нь “хагас дутуу” тайлбарлаж өгсөн байна.

#### 1.4 Эмийн жор бичилттэй холбоотой үзүүлэлтүүд

Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 55.8% нь эмчид үзүүлэн эмийн жор бичүүлж авсан байна. (Зураг 7).



*Зураг 7. Танд эмийн жор бичиж өгсөн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчдийн хариулсан байдал (байгууллагаар, хувиар)*

Өргөө амаржих газар болон УХТЭ үйлчлүүлэгчдэд эмчийн үзлэгийн дараа эмийн жорыг илүүтэйгээр бичиж өгсөн байна. Ихэнх эмнэлгүүдийн эмч нар үзлэгийн дараа үйлчлүүлэгчдийн 40%-өөс дээш хувьд нь жор бичиж өгдөггүй байна.

Эмийн жор бичүүлж авсан үйлчлүүлэгчдийн 13.4%-д нь эмийн зориулалт болон гаж нөлөөний талаар “хагас дутуу тайлбарлаж”, 1.4%-д нь “огт тайлбарлаж өгөөгүй” байна.

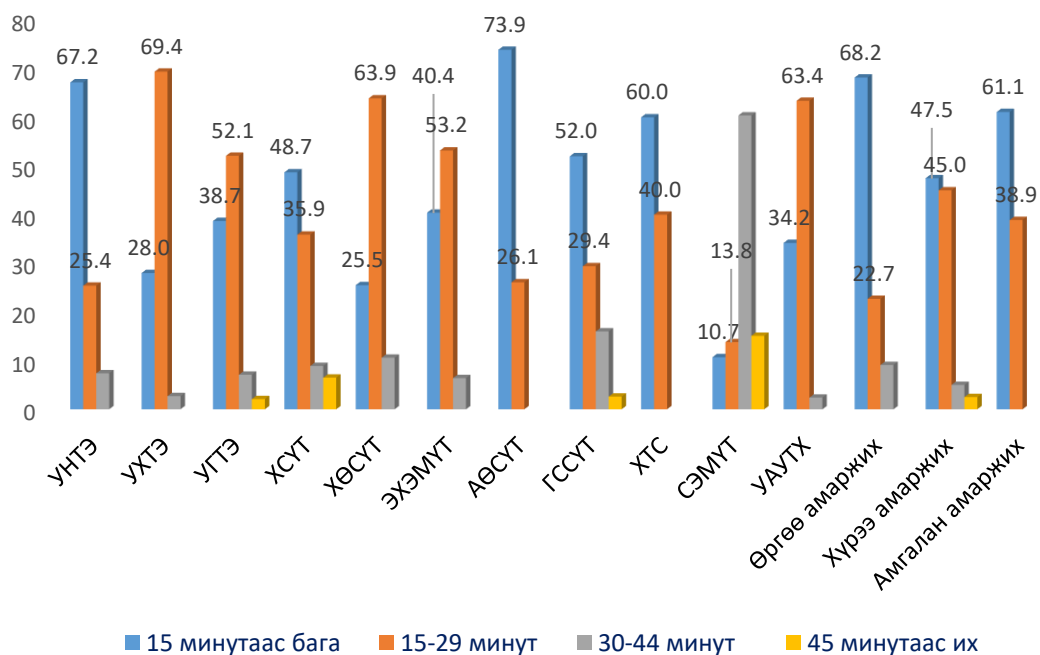
*Хүснэгт 5. Эмийн зориулалт болон гаж нөлөөний талаар тайлбарлаж өгсөн байдал (байгууллагаар, хувиар )*

Эмнэлгийн нэр	Танд бичиж өгсөн эм юунд зориулагдсан талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү			Танд бичиж өгсөн эмийн болзошгүй гаж нөлөөний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү		
	Маш сайн тайлбарлаж өгсөн	Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн	Огт тайлбарлаж өгөөгүй	Маш сайн тайлбарлаж өгсөн	Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн	Огт тайлбарлаж өгөөгүй
УНТЭ	81.1	14.8	4.1	54.0	36.5	9.5
УХТЭ	100	0	0	100	0	0
УГТЭ	83.3	14.1	2.6	70.1	16.9	13
ХСҮТ	51.3	43.6	5.1	42.1	34.2	23.6
ХӨСҮТ	83.1	16.9	0	79.2	16.9	3.7
ЭХЭМҮТ	89.1	10.9	0	61.3	22.7	15.9
АӨСҮТ	92.8	7.2	0	64.4	23.4	11.2
ГССҮТ	61.7	38.3	0	64.8	11.7	23.5
СЭМҮТ	72.6	28.4	0	73.4	20.5	6.1
ХТС	100	0	0	70.2	28.6	1.2
УАУТХ	94.7	5.3	0	84.3	15.7	0
Өргөө амаржих	100	0	0	73.5	26.5	0
Хүрээ амаржих	83.3	8.7	8.0	58.3	16.7	25.0
Амгалан амаржих	100	0	0	90.9	9.1	0
<b>Дундаж</b>	<b>85.2</b>	<b>13.4</b>	<b>1.4</b>	<b>70.5</b>	<b>20.0</b>	<b>9.5</b>

Амгалан амаржих газар болон УХТЭ нь үйлчлүүлэгчдэд эмийн талаарх мэдээллийг “маш сайн тайлбарлаж” өгсөн байна. Харин Хүрээ амаржих газар, ХСҮТ, УНТЭ-ийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүд эмийн зориулалтын талаар “огт тайлбарлаж өгөөгүй” гэсэн хариулт өгсөн үйлчлүүлэгчид дунджаар 5%-ийг эзэлж байна. Эмийн болзошгүй гаж нөлөөний талаарх ойлголтыг үйлчлүүлэгчдийн 35%-д нь эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүд “хагас дутуу” болон “огт тайлбарлаж өгдөггүй” байна.

### **1.5 Тусламж, үйлчилгээнд зарцуулсан хугацаа, харилцаа, хандлагын үзүүлэлтүүд**

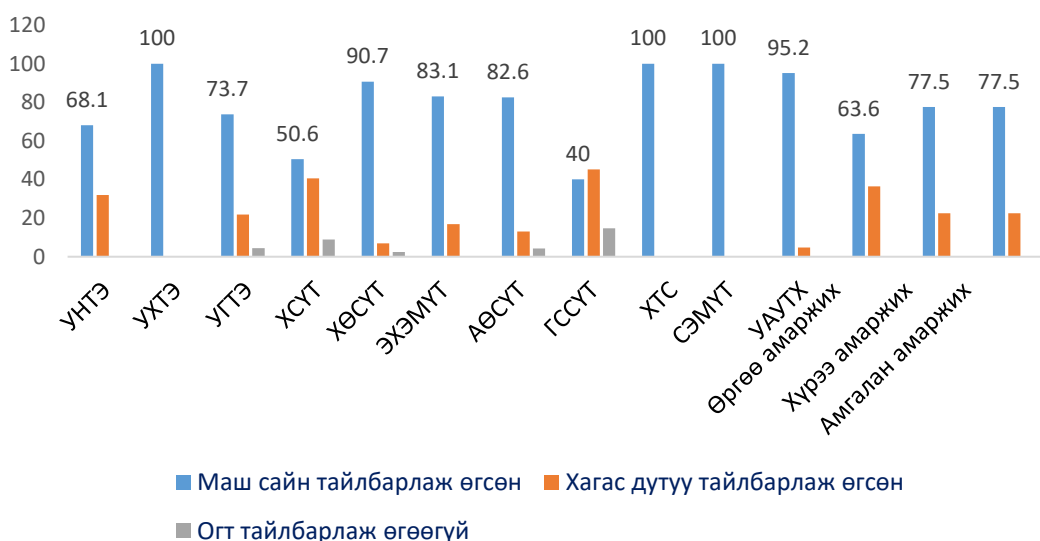
Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 85%-д нь 30 хүртэл минут, 15%-д нь 30-аас дээш минутыг эмч үзлэг хийхэд зарцуулсан байна.



*Зураг 8. Эмч үзлэг хийхдээ танд хэдэн минут зарцуулсан бэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

Үйлчлүүлэгчдийн 46.9% нь 15 минут хүртэл, 41.4% нь 15-29 минут, 9.7% нь 30-44 минут, 2% нь 45 минутаас дээш хугацаагаар тусламж, үйлчилгээ авсан байна.

Эмч нар “Таны өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарласан уу” гэсэн асуултанд нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 78.8% нь “маш сайн тайлбарлаж өгсөн”, 18.8% нь “хагас дутуу”, 2.4% нь “огт тайлбарлаж өгөөгүй” гэж хариулсан байна.



*Зураг 9. Эмч нар таны өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*



УХТЭ, СЭМҮТ, ХӨСҮТ, УАУТХ, ХТС-ийн эмч нар өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар үйлчлүүлэгчдэд мэдээлэл сайн өгсөн байхад ГССҮТ, ХСҮТ, Өргөө амаржих газрын үйлчлүүлэгчдэд энэ талаар “хагас дутуу” тайлбарладаг байна.

Эмч, сувилагчийн хүндэтгэлтэй харилцаа болон үйлчлүүлэгчийн нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэрхэн хангасан талаар үйлчлүүлэгчдийн өгсөн “маш муу”, “муу”, “дунд”, “сайн”, “ маш сайн” гэсэн хариултыг 1-5 оноогоор үнэллээ.

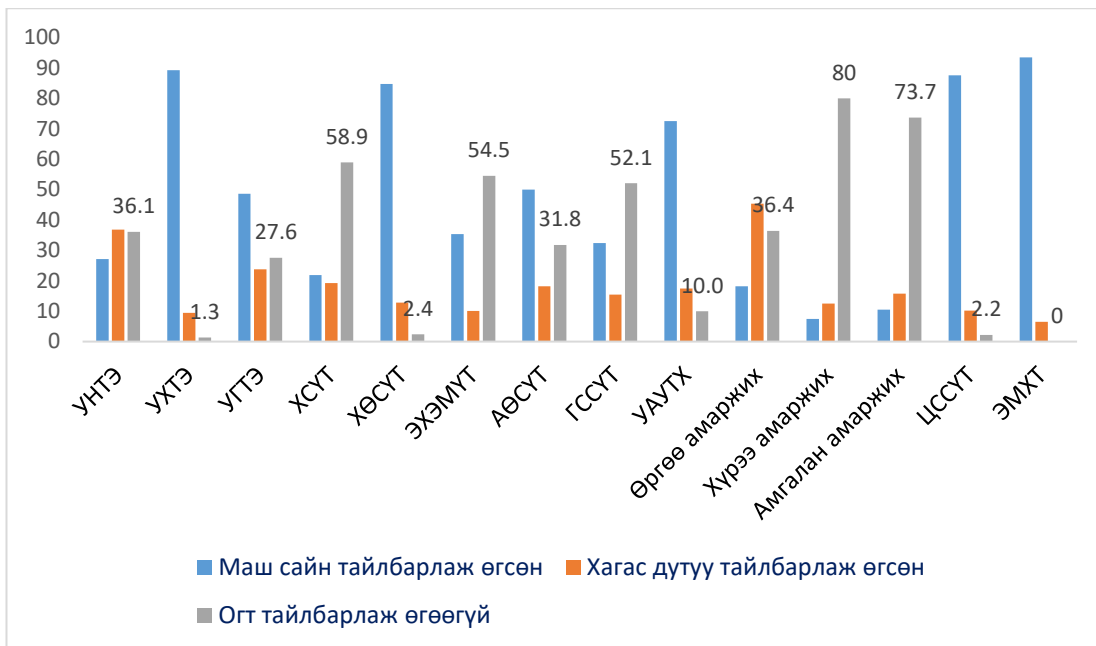
*Хүснэгт 6. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа, хандлагын үнэлгээ (байгууллагаар, оноогоор)*

Эмнэлгийн нэр	Эмч нар тантай хэр хүндэтгэлтэй харьцсаныг үнэлнэ үү	Сувилагч нар тантай хэр хүндэтгэлтэй харьцсаныг үнэлнэ үү	Таны өвчин эмгэг, эмчилгээний талаар ярилцахдаа таны нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэр сайн хангасан бэ?	Танд үзлэг, эмчилгээ хийхдээ таны нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэр сайн хангасан бэ?	Дундаж
УНТЭ	4.0	3.9	4.0	3.9	<b>3.9</b>
УХТЭ	4.5	4.7	4.7	4.7	<b>4.7</b>
УГТЭ	4.0	4.1	4.0	3.9	<b>4.0</b>
ХСҮТ	3.8	3.7	3.8	3.8	<b>3.8</b>
ХӨСҮТ	4.6	4.5	4.6	4.5	<b>4.6</b>
ЭХЭМҮТ	4.2	4.1	4.2	4.0	<b>4.1</b>
АӨСҮТ	4.3	4.1	4.3	4.2	<b>4.2</b>
ГССҮТ	3.8	3.6	3.6	3.7	<b>3.7</b>
ХТС	4.6	4.8	5.0	4.8	<b>4.8</b>
СЭМҮТ	4.3	4.2	4.3	4.7	<b>4.4</b>
УАУТХ	4.3	4.4	4.2	4.2	<b>4.3</b>
Өргөө амаржих	3.8	4.1	4.1	3.8	<b>4.0</b>
Хүрээ амаржих	4.0	3.9	3.9	3.9	<b>3.9</b>
Амгалан амаржих	4.0	3.8	3.9	4.0	<b>3.9</b>

Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлж буй эмнэлгүүдийн эмч, сувилагчийн харилцаа хандлага, үйлчлүүлэгчийн нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэр хангасныг үнэлэхэд нийт байгууллагуудын дундаж үнэлгээ 4.2 оноотой байна. ХТС, УХТЭ, ХӨСҮТ, УАУТХ-ийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүд бусад эмнэлэгтэй харьцуулахад үйлчлүүлэгчтэй илүү хүндэтгэлтэй харьцсан байна. Мөн ХТС, УХТЭ, ХӨСҮТ, СЭМҮТ нь үйлчлүүлэгчийн нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг илүүтэйгээр хангасан байна.

### **1.6 Санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлттэй холбоотой үзүүлэлтүүд**

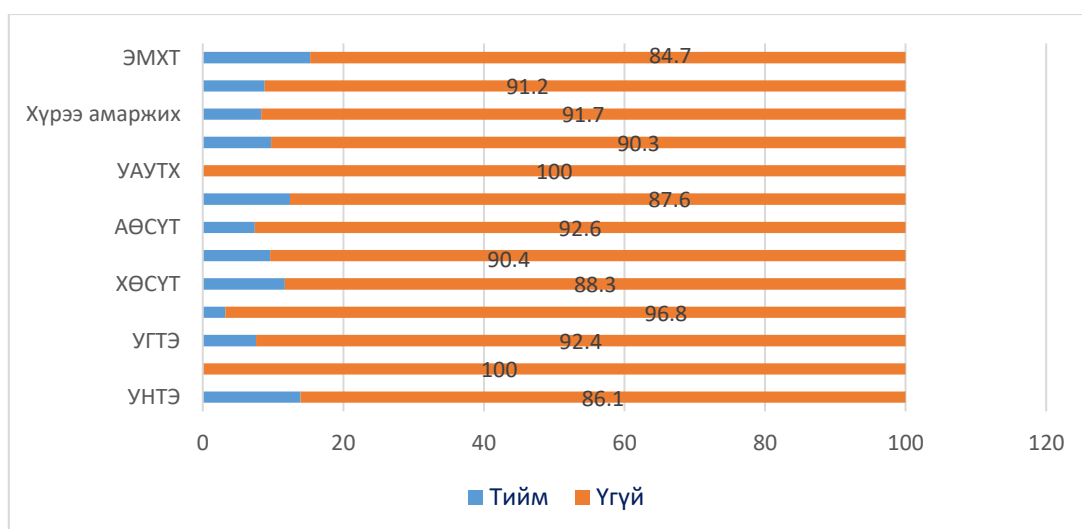
Нийт үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 48.5%-д нь тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол хэрхэн гаргах талаар “маш сайн тайлбарласан”, 18.1%-д нь “хагас дутуу”, 33.4%-д нь “огт тайлбарлаж өгөөгүй” гэж хариулсан байна.



*Зураг 10. Танд эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол хэрхэн гаргах талаар мэдээлэл өгсөн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

УХТЭ, ХӨСҮТ, ЦССҮТ, ЭМХТ нь үйлчлүүлэгчдэд санал, гомдлоо илэрхийлэх талаар “маш сайн тайлбарлаж өгсөн” бол ХСҮТ, ЭХЭМҮТ, ГССҮТ, Хүрээ амаржих газар, Амгалан амаржих газрын ажиллагсдын энэ талаар “огт тайлбарлаж өгөөгүй” хувь нь дийлэнхийг (58-80%) эзэлж байна.

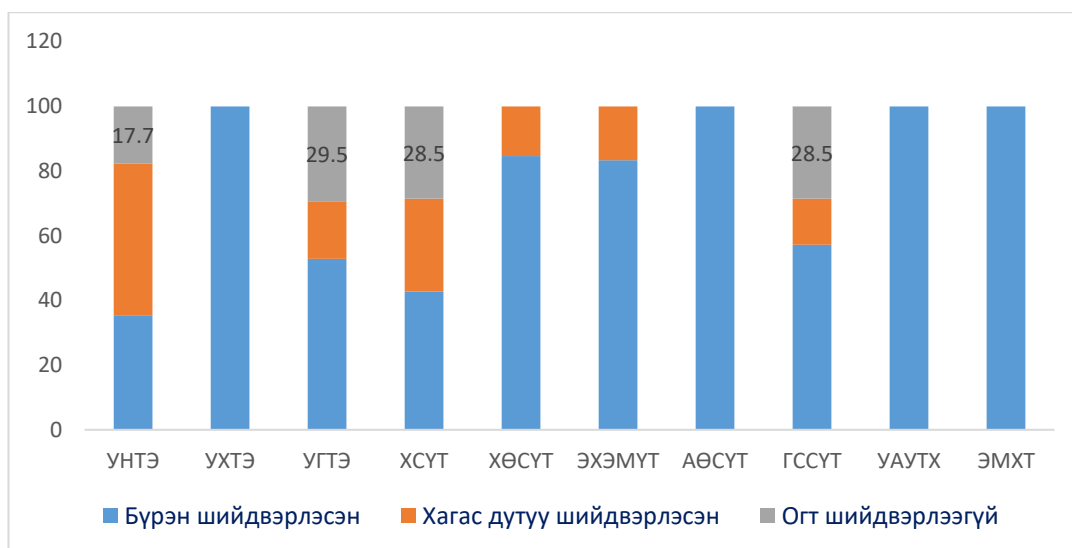
Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 9.8% нь тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал гомдол гаргасан гэж хариулсан байна.



*Зураг 11. Та эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол гаргасан уу? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

УНТЭ, ЭМХТ, ХӨСҮТ, ГССҮТ-өөр үйлчлүүлсэн иргэдийн дунджаар 10 орчим хувь нь санал, гомдол гаргажээ.

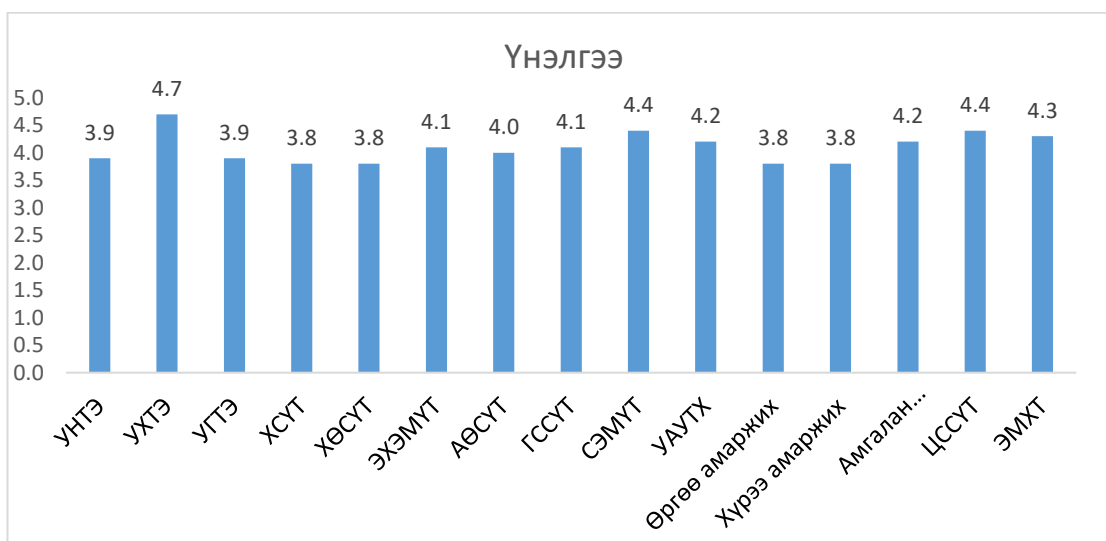
Санал, гомдол гаргасан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 26.1% нь гомдол, санал хүсэлтээ шийдвэрлүүлж чадаагүй байна.(Зураг 12)



*Зураг 12. Таны санал гомдлыг бүрэн шийдвэрлэсэн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

ЭМХТ, АӨСҮТ нь үйлчлүүлэгчдийн санал гомдлыг бүрэн шийдвэрлэжээ. УГТЭ, ХСҮТ, ГССҮТ, УНТЭ-ийн үйлчлүүлэгчдийн 17.7-29.5% нь санал гомдлыг нь “огт шийдвэрлээгүй” гэж хариулсан байна.

Амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн тусламж, үйлчилгээнд өгсөн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг 1-5 оноогоор үнэлэхэд дунджаар 4.1 байна.



*Зураг 13. Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээнд та хэр сэтгэл хангалуун байна вэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ (байгууллагаар, оноогоор)*

Нийт судалгаанд хамрагдагсдын 38% орчим хувь нь дунджаас доогуур сэтгэл ханамжтай байсан ба УХТЭ, СЭМҮТ, УАУТХ, Амгалан амаржих, ЦССҮТ, ЭМХТ-ийн хувьд үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ дунджаас дээгүүр байна.

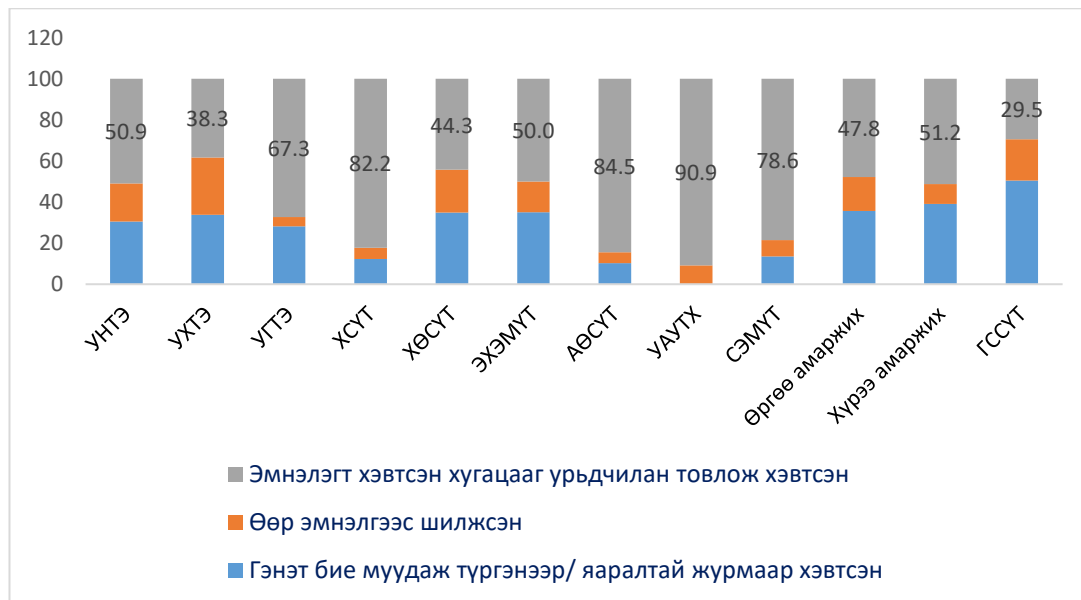
## 2. ЭМНЭЛЭГТ ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ҮР ДҮН:

Амгалан амаржих газар, Эх, нярай, эмэгтэйчүүдийн үндэсний төв-II-д судалгааны асуумжийг тараан бөглүүлсэн боловч Ковидын цар тахлын нөхцөл байдалтай холбоотойгоор бөглөсөн асуумжийн тоо түүврийн тоонд хүрээгүй тул үр дүнг тооцоогүй болно.

Судалгааны дүнг дундаж утга болон эзлэх хувь; сэтгэл ханамжийн үнэлгээний “маш муу”, “муу”, “дунд”, “сайн”, “маш сайн” гэсэн үнэлгээг 1-5 оноо руу хөрвүүлэн тооцсон болно.

### 2.1. Эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлэх цаг товлолт, тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэлтэй холбоотой үзүүлэлтүүд

Нийт судалгаанд хамрагдагсдын 27% нь “гэнэт бие муудаж, яаралтай журмаар”, 13.4% нь “өөр эмнэлгээс шилжиж”, 59.6% нь “эмнэлэгт хэвтэх хугацааг урьдчилан товлож хэвтсэн” байна.



Зураг 14. Та эмнэлэгт яаж хэвтсэн бэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)

ХСҮТ, АӨСҮТ, УАУТХ, СЭМҮТ зэрэг эмнэлгүүдэд үйлчлүүлэгчдийн 70%-аас дээш хувь нь эмнэлэгт хэвтэх хугацааг урьдчилан товлож хэвтсэн байна. ГССҮТ,

УНТЭ, ЭХЭМҮТ, ХӨСҮТ зэрэг эмнэлгүүд болон амаржих газруудын хувьд яаралтай журмаар хэвтэн эмчлүүлэх нь зонхилж байна.

Эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлэхээр төлөвлөснөөс хойш нийт үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 60.8% нь 1-7 хоногийн дотор тухайн эмнэлэгтээ хэвтэн эмчлүүлсэн байна.

*Хүснэгт 7. Эмч эмнэлэгт хэвтэж эмчлүүлэхийг зөвлөснөөс хойш Та хэдий хугацааны дараа эмнэлэгт хэвтсэн бэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

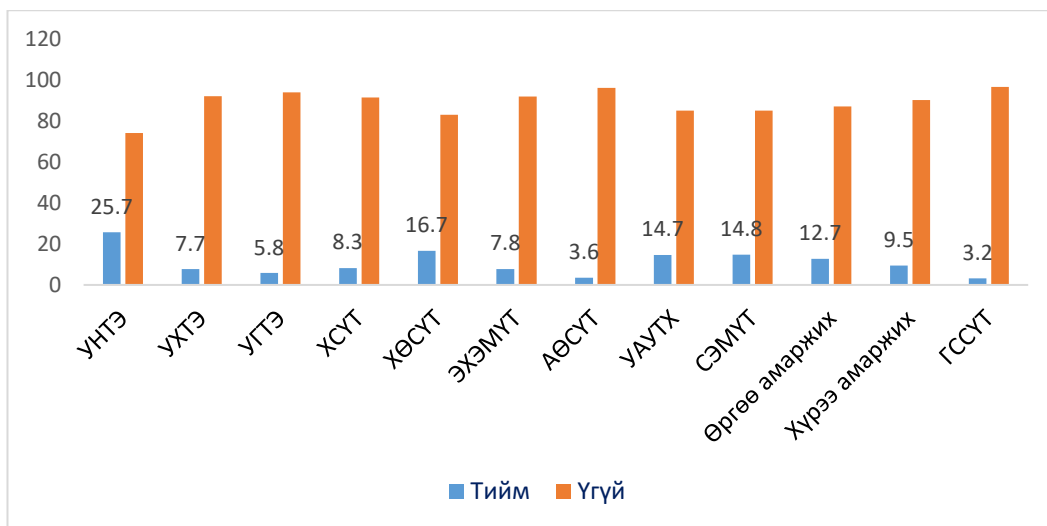
Эмнэлгийн нэр	1-7 хоног	8-14 хоног	15-30 хоног	1-2 сар	2 сар ба түүнээс дээш хугацаагаар
УНТЭ	60.0	2.9	20.0	11.4	5.7
УХТЭ	84.0	8.0	8.0	0	0
УГТЭ	51.5	29.2	14.5	1.9	2.9
ХСҮТ	45.7	22.1	22.2	8.4	1.6
ХӨСҮТ	83.1	9.2	6.1	1.6	0
ЭХЭМҮТ	45.5	21.1	23.3	10.1	0
АӨСҮТ	89.3	5.3	5.4	0	0
УАУТХ	29.4	38.3	26.4	5.9	0
СЭМҮТ	39.1	25.2	21.7	9.6	4.4
Өргөө амаржих	74.5	18.2	7.3	0	0
Хүрээ амаржих	95.2	4.8	0	0	0
ГССҮТ	32.3	9.7	19.3	12.9	25.8
<b>Дундаж</b>	<b>60.8</b>	<b>16.2</b>	<b>14.5</b>	<b>5.2</b>	<b>3.4</b>

УХТЭ, ХӨСҮТ, АӨСҮТ, Хүрээ амаржих газрууд 1-7 хоногтоо багтаан үйлчлүүлэгчдийн 80-аас дээш %-ийг хэвтүүлэн эмчилсэн байна.

Судалгаанд хамрагдсан ГССҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 67.7%, УАУТХ-д хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 70.6%, СЭМҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 60.9%, ХСҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 54.3%, ЭХЭМҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 54% нь 8-аас дээш хоногийн хүлээгдэлтэй байна.

Эмчийн зүгээс ГССҮТ-д хэвтэн эмчлүүлэхээр товлосон үйлчлүүлэгчдийн 25.8% нь 2 сар ба түүнээс дээш хүлээсний эцэст хэвтэн эмчлүүлжээ.

Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 10%-д нь тухайн эмнэлэгт хэвтэхээр товлосон цагийг эмнэлгийн зүгээс өөрчилсөн ба үйлчлүүлэгчдийн 90% нь товлосон цагтаа эмнэлэгт хэвтсэн байна.



*Зураг 15. Таныг эмнэлэгт хэвтүүлэхээр анх товлосон хугацааг эмнэлгийн зүгээс өөрчилсөн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

УНТЭ, ХӨСҮТ, СЭМҮТ, УАУТХ зэрэг эмнэлэг нь эмнэлэгт хэвтэхээр товлосон цагийг дунджаар үйлчлүүлэгчдийн 15 %-д нь өөрчилсөн байлаа.

*Хүснэгт 8. Эмнэлэгт хэвтэхээр ирснээс хойш тасаг орох хүртэл хэр удаан хүлээсэн бэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

Эмнэлгийн нэр	Хүлээгээгүй	20-29 минут	30-59 минут	1-2 цаг	2 цаг ба түүнээс дээш
УНТЭ	65.6	8.2	13.1	9.8	3.3
УХТЭ	86.6	5.9	6	0	1.5
УГТЭ	68.2	12.3	13.7	5.8	0
ХСҮТ	63	9.6	20.5	5.5	1.4
ХӨСҮТ	84.5	6.7	6.8	2	0
ЭХЭМҮТ	38.9	8.3	14.4	25.6	12.8
АӨСҮТ	55.2	18.9	15.5	5.2	5.2
УАУТХ	55.9	2.9	20.6	11.8	8.8
СЭМҮТ	44.4	15.8	15.7	23.1	1
Өргөө амаржих	38.2	12.4	24.6	24.8	0
Хүрээ амаржих	58.5	17.2	19.5	4.8	0
ГССҮТ	40.2	8.4	11.2	20.6	19.6
<b>Дундаж</b>	<b>58.3</b>	<b>10.6</b>	<b>15.1</b>	<b>11.6</b>	<b>4.5</b>

Нийт судалгаанд хамрагдагсдын дунджаар 58.3% нь огт хүлээлгүй, 25.7% нь 20 минутаас -1 цаг ийн дотор, 16.1% нь эмнэлэгт хэвтэхдээ 1-ээс дээш цаг хүлээсэн байна.

## **2.2. Эмнэлгийн дотоод зохион байгуулалт, цэвэрлэгээ, үйлчилгээтэй холбоотой үзүүлэлтүүд**

Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 73% нь эмнэлгийн дотоод зохион байгуулалтын талаар мэдээлэл “бүрэн” авсан, 63.7% нь эмнэлгээр үйлчлүүлэгчийн эрх, үүргийн талаар “бүрэн” тайлбарлуулсан гэж хариулсан байна.

*Хүснэгт 9. Эмнэлгийн дотоод зохион байгуулалт, үйлчлүүлэгчийн эрх, үүргийн талаар үйлчлүүлэгчдэд мэдээлэл өгсөн байдал (байгууллагаар, хувиар)*

№	Эмнэлгийн нэр	Эмнэлгийн ажилтанууд танд эмнэлгийн дотоод зохион байгуулалтын талаар тайлбарлаж өгсөн үү			Танд эмнэлгээр үйлчлүүлэгчийн эрх, үүргийн талаар мэдээлэл өгсөн үүү		
		Маш сайн тайлбарлаж өгсөн	Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн	Огт тайлбарлаж өгөөгүй	Маш сайн тайлбарлаж өгсөн	Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн	Огт тайлбарлаж өгөөгүй
1	УНТЭ	90.1	8.2	1.6	80.3	11.5	8.2
2	УХТЭ	82.3	10.3	7.3	79.1	11.9	8.9
3	УГТЭ	84.2	8.6	7.2	82.0	10.0	8.0
4	ХСҮТ	86.1	7	6.9	77.2	12.8	10
5	ХӨСҮТ	85.3	10.7	4	82.5	11.4	6.1
6	ЭХЭМҮТ	37.2	26.1	36.7	22.2	30	47.7
7	АӨСҮТ	79.6	15.2	5.1	68.3	11.6	20.0
8	УАУТХ	81.8	12.1	6.1	68.7	21.8	9.4
9	СЭМҮТ	83.2	16	1	61.6	32.8	5.6
10	Өргөө амаржих	46.6	30	23.3	33.3	24.4	42.2
11	Хүрээ амаржих	78.1	17.1	4.8	68.3	21.9	9.8
12	ГССҮТ	41.3	44.2	14.5	40.4	36.5	23.1
13	<b>Дундаж</b>	<b>73.0</b>	<b>17.1</b>	<b>9.9</b>	<b>63.7</b>	<b>19.7</b>	<b>16.6</b>

ЭХЭМҮТ нь эмнэлгийн дотоод зохион байгуулалт болон үйлчлүүлэгчийн эрх үүргийн талаарх мэдээллийг судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 80%-аас дээш хувьд нь “хагас дутуу” болон “огт” тайлбарлаж өгдөггүй байна. Өргөө амаржих газар, Хүрээ амаржих газар, ГССҮТ, СЭМҮТ зэрэг эмнэлгийн эмч, ажилчид энэ талаарх мэдээллийг үйлчлүүлэгчдийн 50%-иа дээш хувьд нь мөн “хагас дутуу” болон “огт” тайлбарлаж өгөөгүй байна. Үйлчлүүлэгчдэд мэдээлэл сайн олгодог эмнэлэгт (үйлчлүүлэгчдийн 80%-иас дээш хувьд “маш сайн”, “сайн” гэсэн хариултыг сонгосон) УНТЭ, ХӨСҮТ, ХСҮТ тус тус орж байна.

Үйлчлүүлэгчид эмнэлэг доторх зохион байгуулалтад дунджаар 4.3, өрөө, тасалгааны цэвэрлэгээ, үйлчилгээнд дунджаар 4.3, хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө, тасалгааны дулаан, тав тухтай байдалд дунджаар 4.2, эмнэлгийн ариун цэврийн ерөөний үйлчилгээнд дунджаар 4.2 оноо буюу “сайн” үнэлгээ тус тус өгсөн байна.

*Хүснэгт 10. Хэвтэн эмчлүүлэгчийн зүгээс эмнэлгийн дотоод зохион байгуулалт, цэвэрлэгээ, тав тухын талаар өгсөн үнэлгээ (байгууллагаар, оноогоор)*

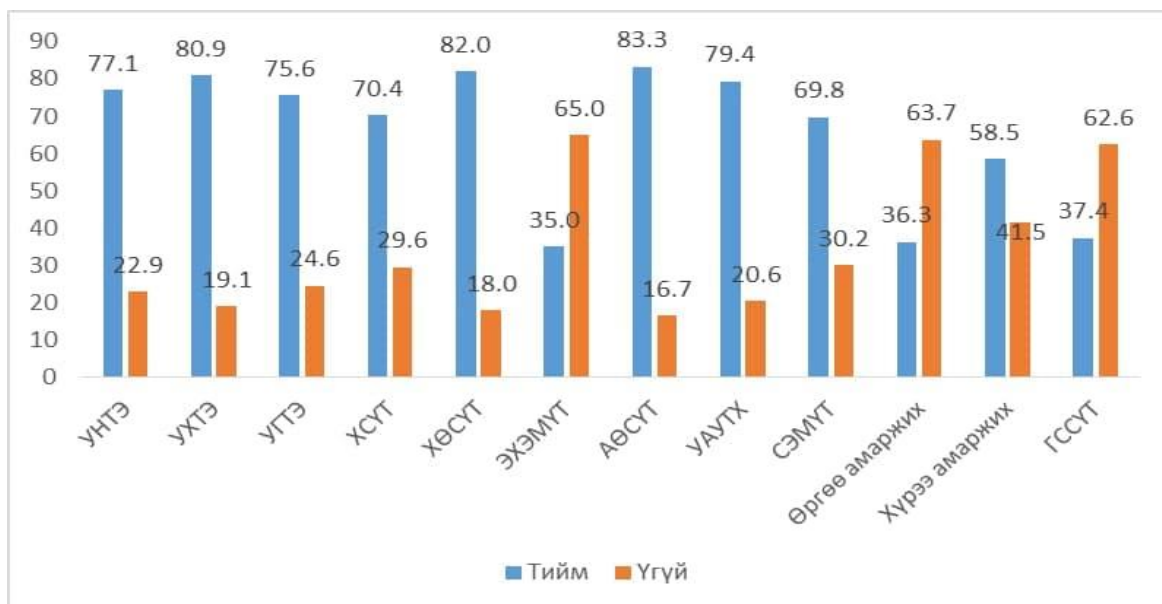
Эмнэлгийн нэр	Эмнэлэг доторх өрөө, тасгийн зохион байгуулалтыг заасан тэмдэг, тэмдэглэгээ, хэр ойлгомжтой байгааг үнэлнэ үү	Таны хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө, тасалгааны цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү	Таны хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө, тасалгаа дулаан, тухтай эсэхийг үнэлнэ үү	Эмнэлгийн ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү
УНТЭ	4.4	4.5	4.5	4.5
УХТЭ	4.6	4.6	4.5	4.4
УГТЭ	4.5	4.3	4.4	4.2
ХСҮТ	4.5	4.5	4.5	4.4
ХӨСҮТ	4.3	4.4	4.4	4.2
ЭХЭМҮТ	4.2	4.3	4.4	4.3
АӨСҮТ	4.4	4.3	4.3	4.3
УАУТХ	4.3	4.4	4.4	4.2
СЭМҮТ	4.1	3.9	3.6	4.0
Өргөө амаржих	4.1	4.2	3.9	4.0
Хүрээ амаржих	4.3	4.1	3.9	4.1
ГССҮТ	4.1	4.3	4.1	4.0
<b>Дундаж</b>	<b>4.3</b>	<b>4.3</b>	<b>4.2</b>	<b>4.2</b>

СЭМҮТ нь бусад эмнэлгүүдтэй харьцуулахад эмнэлэг доторх зохион байгуулалт, өрөө, тасалгааны цэвэрлэгээ, үйлчилгээ, хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө, тасалгааны дулаан, тав тух, эмнэлгийн ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээний үнэлгээ хамгийн доогуур байв.

### **2.3 Эмнэлгийн хоолтой холбоотой үзүүлэлтүүд**

Хэвтэн эмчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдээс ямар хоол, хүнс хэрэглэж болдоггүй, хэрэглэдэггүй талаар нь эмнэлгийн мэргэжилтэн асуусан эсэхийг тодруулахад нийт судалгаанд хамрагдагсдын 36.6%-иас нь “асуугаагүй”, 63.4%-иас нь “асуусан” гэж хариулжээ.





*Зураг 16. Эмнэлэгт хэвтэхэд Танаас ямар хоол, хүнс хэрэглэж болдоггүй, хэрэглэдэггүй талаар асуусан уу? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

ЭХЭМҮТ, ГССҮТ, Өргөө амаржих газар, Хүрээ амаржих газруудын эмнэлгийн ажилтнууд үйлчлүүлэгчийн 50-иас дээш хувьд нь хэрэглэж болдоггүй хоолных нь талаар асууж лавлаагүй байна.

Эмнэлгийн хоолны амт, чанар дунджаар 4 буюу “сайн” үнэлгээтэй байлаа. УНТЭ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 3.8, УХТЭ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 4.1, УГТЭ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 3.9, ХСҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 3.9, ХӨСҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 4.0, ЭХЭМҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 4.0, АӨСҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 4.2, УАУТХ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 4.1, СЭМҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 4.0, Өргөө амаржих газрын хэвтэн эмчлүүлэгчид 3.8, Хүрээ амаржих газрын хэвтэн эмчлүүлэгчид 3.9, ГССҮТ -ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 4.0 оноог тус тус өгсөн байна.

## **2.4 Эмнэлгийн чимээ шуугиан, тав тухтай холбоотой үзүүлэлтүүд**

Оройн цагаар үйлчлүүлэгчийн тав тухыг “байнга” алдагдуулдаг хэмээн хариулсан үйлчлүүлэгчийн эзлэх хувь бусад эмнэлэгтэй харьцуулахад ЭХЭМҮТ, АӨСҮТ-ийн үйлчлүүлэгчдийн хувь илүү өндөр буюу тус тус 7.2%, 6.7% байна.

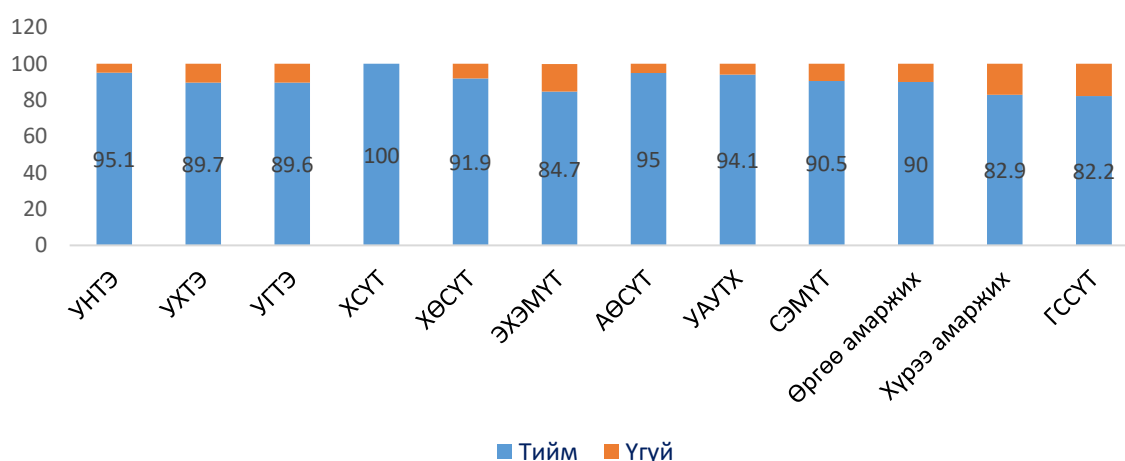
*Хүснэгт 11. Оройн цагаар үйлчлүүлэгч, эмч чимээ шуугиан гаргаж таны тав тухыг алдагдуулсан уу?*

Эмнэлгийн нэр	Оройн цагаар бусад өвчтөн чимээ, шуугиан гаргаж, таны тав тухыг алдагдуулдаг уу?			Оройн цагаар эмнэлгийн ажилтнууд, чимээ, шуугиан гаргаж, таны тав тухыг алдагдуулдаг уу?		
	Үгүй	хааяа	Байнга	Үгүй	хааяа	Байнга
УНТЭ	88.3	11.7	0	96.7	3.3	0
УХТЭ	70.1	29.9	0	91.1	8.9	0
УГТЭ	76.6	22.1	1.3	94.8	5.2	0
ХСҮТ	89.1	10.9	0	98.6	1.4	0
ХӨСҮТ	57.8	40.2	2	92.5	6.5	1
ЭХЭМҮТ	54.4	38.3	7.2	77.2	18.3	4.4
АӨСҮТ	58.3	35	6.7	88.4	11.4	0
УАУТХ	84.8	15.2	0	91.2	8.8	0
СЭМҮТ	65.1	33.3	1.6	100	0	0
Өргөө амаржих	63.3	32.2	4.4	80	17.8	2.2
Хүрээ амаржих	60.9	36.5	2.6	87.8	12.2	0
ГССҮТ	74.1	23.1	2.8	85.9	11.2	2.8
<b>Дундаж</b>	<b>70.2</b>	<b>27.4</b>	<b>2.4</b>	<b>90.4</b>	<b>8.8</b>	<b>0.9</b>

Үйлчлүүлэгчдийн 29.8% нь “ өвчтнүүд оройн цагаар чимээ шуугиан гаргаж, бусдын тав тухыг алдагдуулдаг”, 9.6 % нь “эмч, эмнэлгийн ажилтнууд нь оройн цагаар чимээ шуугиан гаргаж, өвчтнүүдийн тав тухыг алдагдуулдаг “гэж хариулсан байлаа.

**2.5 Эмийн эмчилгээ болон өвчин эмгэг, шинжилгээний талаар мэдээллээр хангасан байдал**

Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 90.5% нь эмнэлэгт хэвтэхээс өмнө ууж байсан эм, хийлгэж байсан эмчилгээний талаар эмнэлгийн мэргэжилтнүүд асуусан, 9.5% нь асуугаагүй гэж хариулсан байна.



*Зураг 17. Эмнэлэгт хэвтэхээс өмнө ууж байсан эм, хийлгэж байсан эмчилгээний талаар танаас асуусан уу? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

Нийт судалгаанд оролцогсдын 6.6% нь эмийн гаж нөлөөний талаар "огт тайлбар аваагүй" ба 3.4% нь өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар "огт тайлбар аваагүй" гэж хариулсан байна.

*Хүснэгт 12. Эмийн эмчилгээний гаж нөлөө болон өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

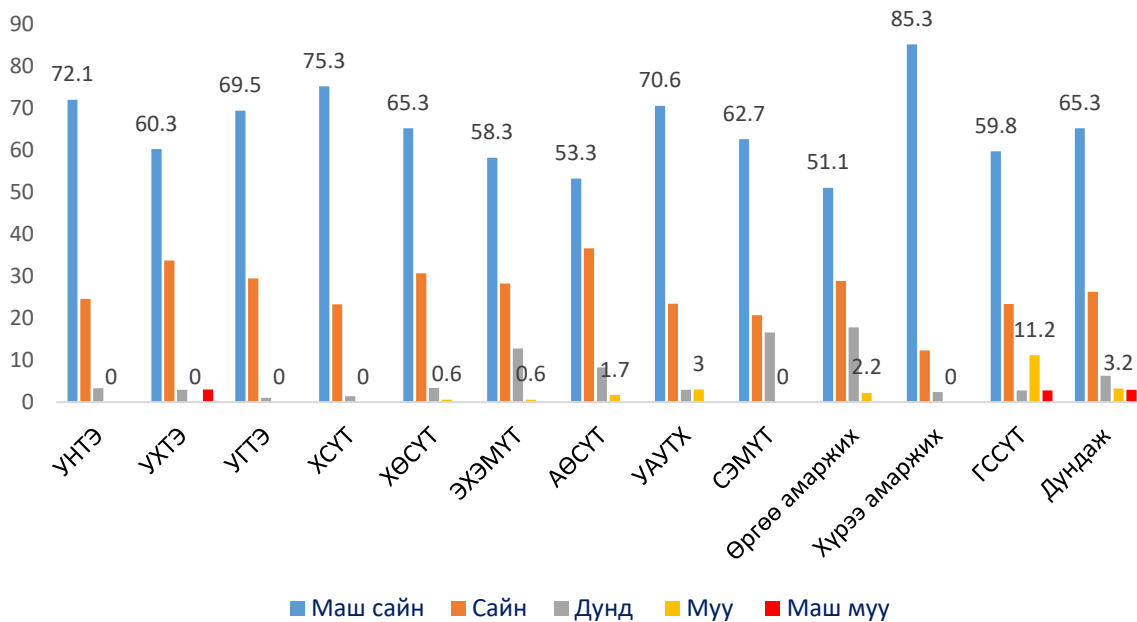
Эмнэлгийн нэр	Эмийн эмчилгээний болзошгүй гаж нөлөөний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү			Эмч нар таны өвчин эмгэг, шинжилгээ эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү		
	Маш сайн тайлбарлаж өгсөн	Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн	Огт тайлбарлаж өгөөгүй	Маш сайн тайлбарлаж өгсөн	Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн	Огт тайлбарлаж өгөөгүй
УНТЭ	83.6	16.4	0	95.1	3.3	1.6
УХТЭ	79.4	16.2	4.4	89.5	10.5	0
УГТЭ	84.9	11.7	3.3	90	10	0
ХСҮТ	91.4	8.6	0	98.6	1.4	0
ХӨСҮТ	84.5	12.7	2.8	87.7	10.2	2.1
ЭХЭМҮТ	62.3	18.3	19.4	69.9	24.1	6
АӨСҮТ	84.7	10.2	5.1	81.6	13.3	5.1
УАУТХ	84.8	9.1	6.1	88.2	11.8	0
СЭМҮТ	80.8	13.4	5.8	91.2	5.6	3.2
Өргөө амаржих	65.5	18.9	15.6	52.2	41.1	6.7
Хүрээ амаржих	80.4	17.1	2.5	85.4	12.2	2.4
ГССҮТ	55.1	30.8	14.1	69.2	22.4	8.4
<b>Дундаж</b>	<b>78.1</b>	<b>15.3</b>	<b>6.6</b>	<b>83.2</b>	<b>13.8</b>	<b>3.0</b>

ЭХЭМҮТ, ГССҮТ, Өргөө амаржих газрууд нь эмийн эмчилгээний болзошгүй гаж нөлөөний талаар үйлчлүүлэгчдийн 15-аас дээш хувьд нь, өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар үйлчлүүлэгчдийн 6 орчим хувьд нь "огт тайлбарлаж өгдөггүй" байна.

ХСҮТ, УНТЭ, АӨСҮТ нь дээрх мэдээллээр үйлчлүүлэгчдийн 85-аас дээш хувийг " маш сайн" хангасан байлаа.

## **2.6. Эмч нарын харилцаа, хандлага, хөнгөн шуурхай байдалтай холбоотой үзүүлэлтүүд**

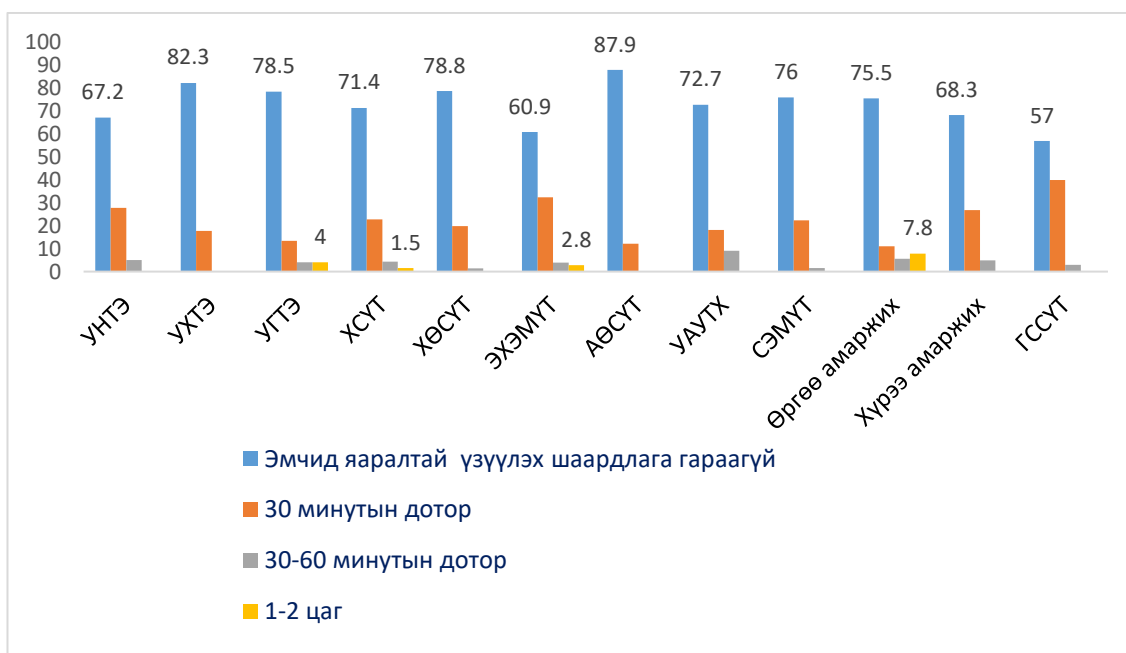
Судалгаанд хамрагдсан нийт үйлчлүүлэгчийн дунджаар 65.3% эмч нарын харилцаа хандлагад нь "маш сайн", 26.3% нь "сайн" үнэлгээ өгсөн байна.



*Зураг 18. Эмч нар тантай хэр хүндэтгэлтэй харьцаж байгааг үнэлнэ үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

Хүрээ амаржих газар, ХСҮТ, УНТЭ, УГТЭ, УАУТХ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн дийлэнх нь (65%-иас дээш) эмч нарыг тэдэнтэй хүндэтгэлтэй харьцдаг хэмээн хариулжээ.

Хэвтэн эмчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн 70 орчим хувьд нь хэвтэх хугацаанд эмчийг дуудах шаардлага гараагүй ба үлдсэн үйлчлүүлэгчдийн хувьд нь эмчийг дуудсанаас хойш дунджаар 8%-д нь 30-60 минутанд, 22%-д нь 30 минутын дотор эмч ирж тусламж, үйлчилгээ үзүүлсэн гэж хариулсан байна.



*Зураг 19. Эмчийг дуудуулснаас хойш хэр удаж байж эмч, ирж үзсэн бэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

Өргөө амаржих газар, ЭХЭМҮТ, УГТЭ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 4-өөс дээш хувьд нь эмчийг дуудуулснаас хойш 30-аас дээш минутын дараа ирж, тусламж, үйлчилгээ үзүүлсэн байна.

## **2.7. Сувилагч нарын харилцаа, хандлага, хөнгөн шуурхай байдалтай холбоотой үзүүлэлтүүд**

Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тал хувьд нь эмнэлэгт хэвтэх хугацаандаа сувилагчийг яаралтай дуудуулах шаардлага гараагүй ба шаардлага гарч тэднийг дуудсан үйлчлүүлэгчдийн 34.1%-д нь 5 минутын дотор, 11.2%-д нь 5-15 минутын дотор, 2.1%-д нь 15 ба түүнээс дээш минутын дараа сувилагч ирж үйлчилсэн байна.

*Хүснэгт 13. Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд сувилагчийг дуудуулснаас хойш хэр удаж байж тусламж үзүүлсэн бэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

Эмнэлгийн нэр	Сувилагч яаралтай үзүүлэх шаардлага гараагүй	5 минутын дотор	5-10 минутын дотор	11-15 минутын дотор	15 минутаас дээш
УНТЭ	60.6	36.1	3.3	0	0
УХТЭ	57.6	30	6.3	4.6	1.5
УГТЭ	52.6	40.1	5.3	2	0
ХСҮТ	36.6	54.9	7.1	1.4	0
ХӨСҮТ	58.1	31.7	5.4	3.4	1.4
ЭХЭМҮТ	43.8	34.3	13.5	4.5	3.9
АӨСҮТ	66.7	28.3	5	0	0
УАУТХ	85.3	5.9	8.8	0	0
СЭМҮТ	52	43.2	4.8	0	0
Өргөө амаржих	37.8	28.9	23.3	7.8	2.2
Хүрээ амаржих	46.3	43.9	4.9	2.4	2.5
ГССҮТ	33.6	31.8	8.4	12.1	14.1
<b>Дундаж</b>	<b>52.6</b>	<b>34.1</b>	<b>8.0</b>	<b>3.2</b>	<b>2.1</b>

ГССҮТ-ийн үйлчлүүлэгчдийн 26.2%-д нь сувилагчийг дуудуулснаас хойш 10-аас дээш минутын дараа ирж тусламж үзүүлсэн нь бусад эмнэлэгтэй харьцуулахад хамгийн өндөр хүлээгдэлтэй байна.

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 11.6% нь хийгдэж буй эмчилгээ, ажилбарын талаар “хагас дутуу”, 4.7% нь энэ талаар “огт мэдээлэл аваагүй” байна.

*Хүснэгт 14. Сувилагч нар танд хийж буй эмчилгээ, ажилбарын талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

Эмнэлгийн нэр	Сувилагч нар танд хийж буй эмчилгээний, ажилбарын талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү		
	Маш сайн тайлбарлаж өгсөн	Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн	Огт тайлбарлаж өгөөгүй
УНТЭ	90.2	8.2	1.6
УХТЭ	85.1	10.4	4.5
УГТЭ	90.0	9.0	1.0
ХСҮТ	100.0	0.0	0.0
ХӨСҮТ	89.3	7.4	3.3
ЭХЭМҮТ	50.3	33.5	16.2
АӨСҮТ	91.6	5.4	3.0
УАУТХ	91.2	8.8	0.0
СЭМҮТ	87.3	9.5	3.2
Өргөө амаржих	76.7	22.2	1.1
Хүрээ амаржих	87.9	9.7	2.4
ГССҮТ	64.5	14.9	20.6
<b>Дундаж</b>	<b>83.7</b>	<b>11.6</b>	<b>4.7</b>

ЭХЭМҮТ-ийн үйлчлүүлэгчийн 49.7%, ГССҮТ-ийн үйлчлүүлэгчийн 35.5%, Өргөө амаржих газрын үйлчлүүлэгчийн 23.3%-д нь сувилагч нар хийж буй эмчилгээ, ажилбарын талаар ” хагас дутуу” болон “огт тайлбарлаж өгөөгүй” байна.

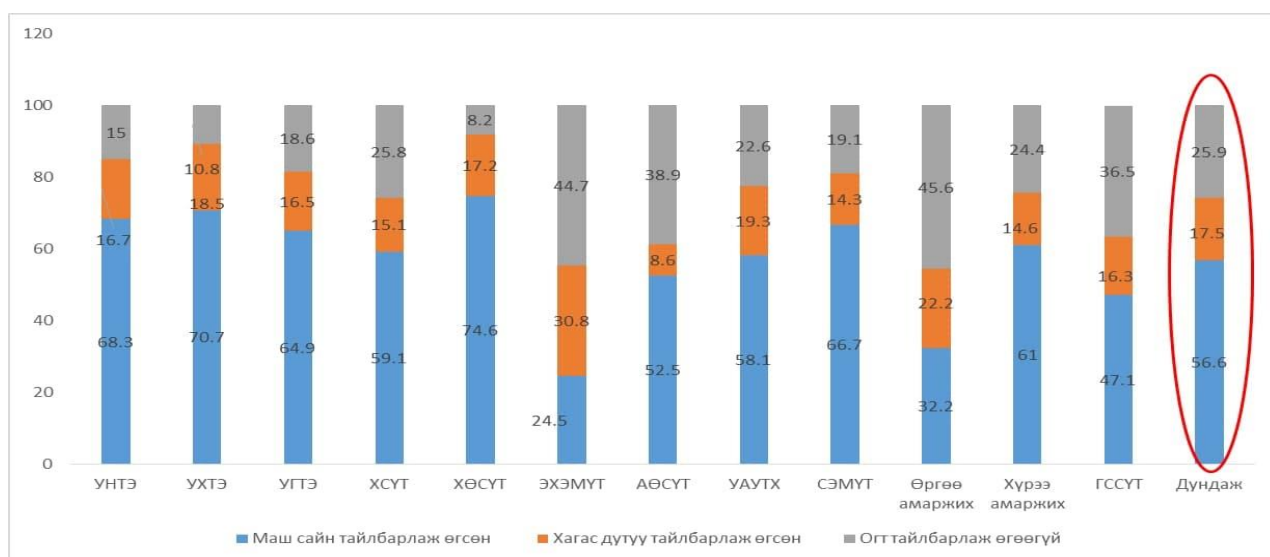
Судалгаанд хамрагдсан нийт үйлчлүүлэгчийн зүгээс сувилагчийн үйлчилгээ, харилцаа хандлагад дунджаар 4.4 оноо буюу “сайн” үнэлгээ өгсөн байна.

*Хүснэгт 15. Сувилагчийн харилцаа хандлага, үйлчлүүлэгчийн ганцаарчилсан байдал, нууцлалыг хэрхэн хангаж байгаа үйлчлүүлэгчийн өгсөн үнэлгээ (байгууллагаар, оноогоор)*

Эмнэлгийн нэр	Сувилагч тантай хэр хүндэтгэлтэй харьцсан бэ?	Таны өвчин эмгэг, эмчилгээний талаар, ярилцахдаа таны нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэр сайн хангадаг вэ?	Танд үзлэг, эмчилгээ хийхдээ таны нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэр сайн хангадаг вэ?
УНТЭ	4.5	4.3	4.2
УХТЭ	4.5	4.3	4.3
УГТЭ	4.6	4.4	4.5
ХСҮТ	4.6	4.5	4.5
ХӨСҮТ	4.5	4.4	4.5
ЭХЭМҮТ	4.4	4.3	4.4
АӨСҮТ	4.5	4.4	4.5
УАУТХ	4.3	4.3	4.3
СЭМҮТ	4.5	4.4	4.3
Өргөө амаржих	4.1	4.2	4.2
Хүрээ амаржих	4.5	4.2	4.1
ГССҮТ	4.3	4.4	4.5
<b>Дундаж</b>	<b>4.4</b>	<b>4.3</b>	<b>4.4</b>

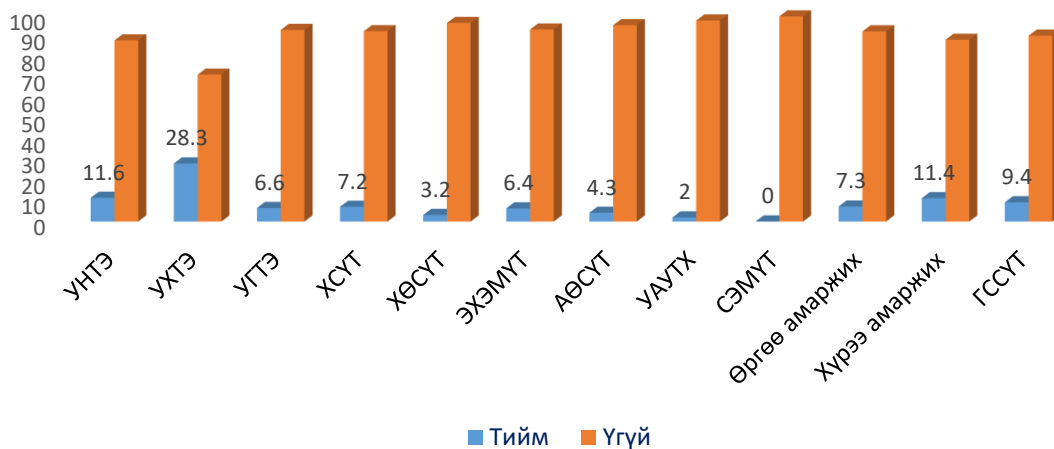
## 2.8 Санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлттэй холбоотой үзүүлэлтүүд

Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой гомдол, санал гаргах талаар үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 56.6% нь “бүрэн мэдээлэл авсан”, 25.9% нь энэ талаар “огт мэдээлэл аваагүй” гэж хариулсан байна.



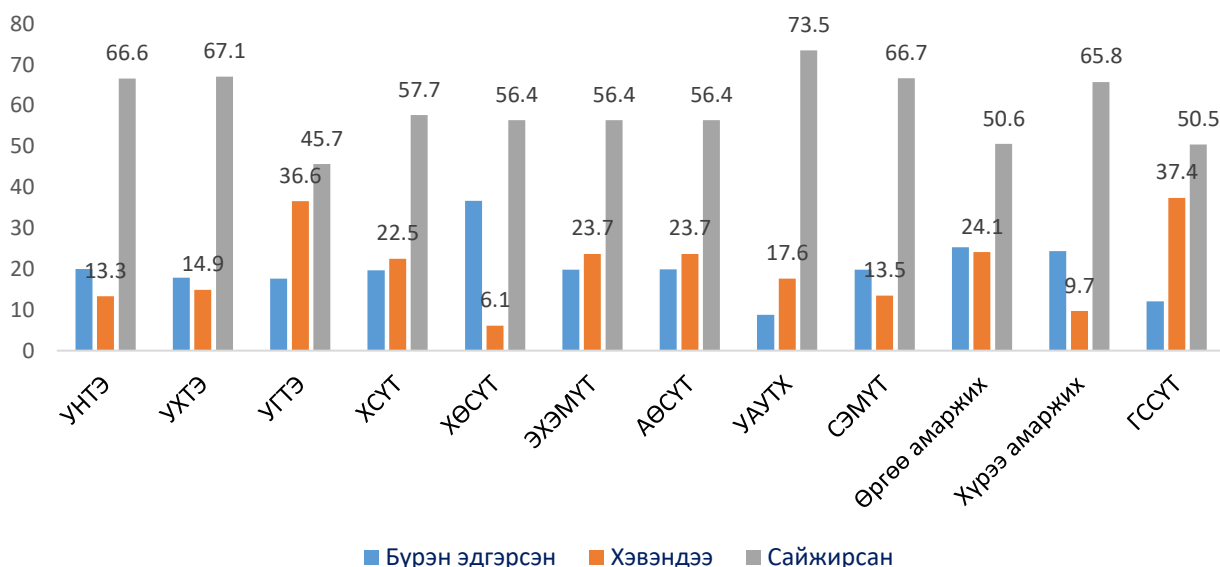
*Зураг 20. Танд эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол хэрхэн гаргах талаар мэдээлэл өгсөн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

ЭХЭМҮТ нь үйлчлүүлэгчдийн 44.7%, Өргөө амаржих газар нь үйлчлүүлэгчдийн 45.6%, ГССҮТ нь үйлчлүүлэгчдийн 36.5%-д эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой гомдол, санал гаргах талаар хангалттай сайн мэдээлэл өгөөгүй байна. ХӨСҮТ, УХТЭ, УНТЭ-үүд нь үйлчлүүлэгчдийн 70 орчим хувьд энэ чиглэлийн мэдээллийг хангалттай өгсөн байна. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 8.9% нь тухайн эмнэлэгтэй холбоотой гомдол, санал гаргасан байна.



*Зураг 21. Та эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой гомдол, санал гаргасан уу? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

УХТЭ-гт үйлчлүүлэгчдийн 28.3%, УНТЭ-ийн үйлчлүүлэгчдийн 11.6%, Хүрээ амаржих газрын үйлчлүүлэгчдийн 11.4% нь тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой гомдол, санал тус тус гаргасан байна. Үйлчлүүлэгчдийн 99%-ийнх нь гаргасан санал, гомдлыг “бүрэн шийдвэрлэсэн” байна. ХСҮТ-д гомдол, санал гаргасан нийт 5 үйлчлүүлэгчийн 1 нь “хагас дутуу шийдвэрлэсэн” буюу шийдвэрлэлтийн арга хэмжээнд сэтгэл хангалуун бус байна гэж хариулсан байна. Бусад эмнэлгүүдийн хувьд санал гомдлыг нь бүрэн шийдвэрлэсэн хэмээн үйлчлүүлэгчид үзсэн байна.

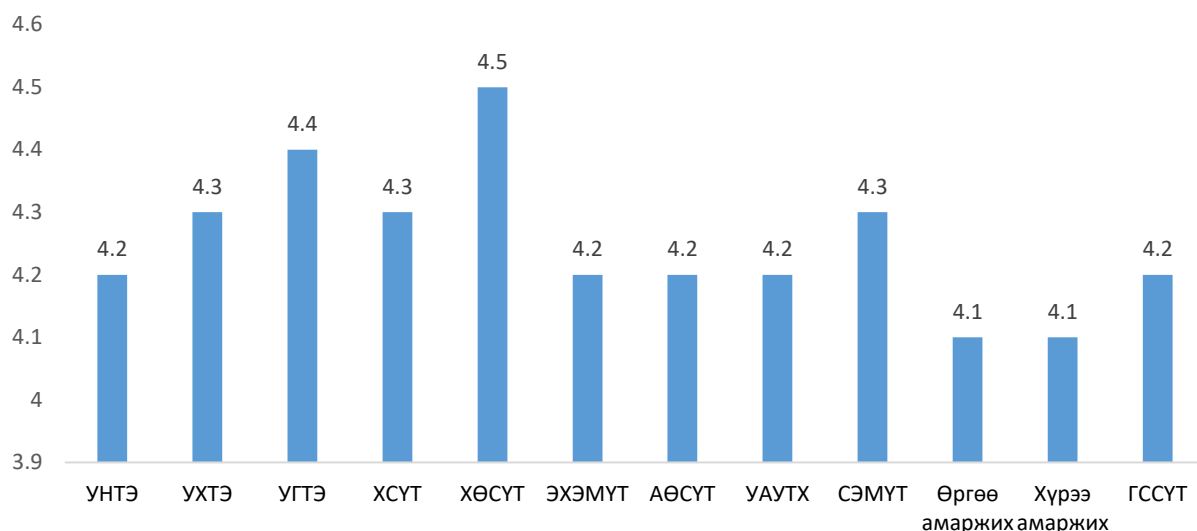


*Зураг 22. Эмнэлэгт хэвтсэнээс хойш таны биеийн байдал өөрчлөгдсөн үү? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, хувиар)*

Эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлэгсдийн дунджаар 20.2% нь “бүрэн эдгэрсэн”, 20.3% нь биеийн байдал “хэвэндээ”, 59.5% “сайжирсан” гэж хариулсан байна.

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчид тусламж, үйлчилгээнд дунджаар 4.3 буюу “сайн” үнэлгээ өгсөн байна.





*Зураг 23. Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд танд үзүүлж буй тусламж, үйлчилгээнд Та хэр сэтгэл хангалуун байгаа вэ? гэсэн асуултанд хэрэглэгчийн өгсөн хариулт (байгууллагаар, оноогоор)*

## ГУРАВДУГААР БҮЛЭГ

### ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН САНАЛ ХҮСЭЛТҮҮД

Судалгаа авах явцад эмч, сувилагч нарын ур чадварыг өндрөөр үнэлэн, эмнэлгийн хамт олонд талархсан, ажлын өндөр амжилтыг хүссэн эерэг сэтгэгдлээ УГТЭ, ЭХЭМҮТ, АӨСҮТ, УХТЭ, УНТЭ, ХСҮТ, ГССҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн зүгээс ирүүлсэн байлаа. Харин эмнэлгийн ажилчдын харилцаа, хандлагыг сайжруулах талаар ХӨСҮТ, ЭХЭМҮТ, УАУТХ, АӨСҮТ, Хүрээ амаржих, Өргөө амаржих, Амгалан амаржих газрын үйлчлүүлэгчид; эмнэлгийн засвар үйлчилгээ, тохижилт, дулаалга, цэвэрлэгээ, тав тухыг сайжруулах талаар ХӨСҮТ, УГТЭ, СЭМҮТ, Өргөө амаржих, АӨСҮТ, УНТЭ, ЭХЭМҮТ; асаргаа, үйлчилгээг сайжруулах талаар ЭХЭМҮТ; хоолны амт, чанарыг сайжруулах талаар ХӨСҮТ, УГТЭ, Хүрээ амаржих газар, АӨСҮТ, УНТЭ, УГТЭ, Амгалан амаржих газар; эмч, сувилагч хоорондын харилцааг сайжруулах талаар ХӨСҮТ, АӨСҮТ-ийн үйлчлүүлэгч нараас ирүүлсэн байв.

### ДҮГНЭЛТ

Эрүүл мэндийн сайдын 2021 оны 09 сарын 15-ны өдрийн “Журам шинэчлэн батлах тухай” А/578 дугаар тушаалын хүрээнд эрүүл мэндийн салбарын хэрэглэгчийн нэгдсэн үнэлгээг Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв зохион байгууллаа.

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд ЭМЯ-ны харъяа УНТЭ, УХТЭ, УГТЭ, ХСҮТ, ХӨСҮТ, ЭХЭМҮТ, АӨСҮТ, СЭМҮТ, ГССҮТ, ЭМХТ, ХТС, УАУТХ, ЦССҮТ, ЭНЭҮТ-II, Өргөө амаржих газар, Амгалан амаржих газар, Хүрээ амаржих газар, нийт 17 байгууллагын амбулаториор үйлчлүүлж буй 943, эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлж буй 1276, нийт 2219 үйлчлүүлэгчийг хамруулсан.

Үнэлгээг амбулатори болон хэвтэн эмчлүүлэх тасаг, нэгжүүдийн үйлчлүүлэгчээс энгийн санамсаргүй түүвэрлэлтийн аргаар сонгон авч, агшингийн аргаар хийж гүйцэтгэсэн болно. Мэдээллийг ЭМС-ын А/578 тоот тушаалын хоёрдугаар хавсралтын дагуу асуумжийн хуудсаар цуглуулан, мэдээллийг STATA 15, Microsoft Office Excel программ ашиглан боловсруулсан. Дундаж утга, эзлэх хувь зэргийг бодож дескриптив шинжилгээг хийсэн болно.

## **АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧҮҮЛЭГЧЭЭС АВСАН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ДҮГНЭЛТ**

### **Эмчийн үзлэгийн цаг товллолт, тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэл**

- Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 73.9% нь эмчид үзүүлэх/шинжилгээ хийлгэх цагийг урьдчилж авсан ба тэдний талаас илүү буюу 58.2% нь өөрийн биеэр дугаарлаж, 30.2% утсаар, 8.8% нь цахимаар, 2.8% нь танил талаа ашиглан үзлэгийн цаг авсан байна.
- Үзлэгийн цаг захиалсан үйлчлүүлэгчдийн 21.6%-д нь 24 цагийн дотор, 51.8%-д нь 24 цагаас дээш хугацаа буюу хоногийн дараа үзлэгийн цаг товлөгдсон байна. Үзлэгийн цагийг урьдчилан авахад ХСҮТ-ийн хувьд дунджаар 12.4 хоногийн дараа үзлэгийн цаг товлөгдсон нь хамгийн хүлээгдэл ихтэй эмнэлгийн тоонд орж байна.
- Эмчид үзүүлэх товллолт цаг өнгөрснөөс хойш нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 54.6% нь 5-аас дээш минут (26.1% нь 5-29 минут, 12.2% нь 30-59 минут, 14.1% нь товллолт цагаас хойш 1-2 цаг) хүлээсний дараа эмчид үзүүлсэн байна.

### **Эмнэлгийн дотоод орчин, цэвэрлэгээ, үйлчилгээ**

- Эмнэлгийн дотоод орчин, цэвэрлэгээ, үйлчилгээнд хэрэглэгчид дунджаар 4 оноо буюу “сайн” гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. ГССҮТ, СЭМҮТ нь дунджаар доогуур үнэлгээ авсан.
- Нийт судалгаанд хамрагдсан эмнэлгүүдийн 70-аас дээш хувьд нь үйлчлүүлэгчдэд зориулсан гар ариутгах уусмал хангалтай байжээ. Харин УНТЭ, УГТЭ эмнэлгүүдэд гар ариутгагч “хүртээмжгүй” гэж судалгаанд хамрагдагсдын 51.6-55% нь үзсэн нь хамгийн өндөр үзүүлэлттэй байлаа.

### **Лабораторийн шинжилгээ**

- Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 73.2% нь шинжилгээнд хамрагджээ.
- Төв болон тусгай мэргэжлийн төвүүдийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүд шинжилгээний талаар үйлчлүүлэгчдийн 83.4%-д нь “маш сайн”, 13.9%-д нь “хагас дутуу тайлбарлаж” өгчээ.

## **Эмийн жор бичилт**

- Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 55.8% нь эмчид үзүүлэн эмийн жор бичүүлж авсан байна. Өргөө амаржих газар болон УХТЭ үйлчлүүлэгчдэд эмчийн үзлэгийн дараа эмийн жорыг илүүтэйгээр бичиж өгсөн байна.
- Эмийн жор бичүүлж авсан үйлчлүүлэгчдийн 13.4%-д нь эмийн зориулалт болон гаж нөлөөний талаар “хагас дутуу тайлбарлаж”, 1.4%-д нь “огт тайлбарлаж өгөөгүй” байна.
- Амгалан амаржих газар болон УХТЭ нь үйлчлүүлэгчдэд эмийн талаарх мэдээллийг “маш сайн тайлбарлаж” өгсөн байна. Харин Хүрээ амаржих газар, ХСҮТ, УНТЭ-ийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүд эмийн зориулалтын талаар “огт тайлбарлаж өгөөгүй” гэсэн хариулт өгсөн үйлчлүүлэгчид дунджаар 5%-ийг эзэлж байна.

## **Тусламж, үйлчилгээнд зарцуулсан хугацаа, харилцаа, хандлага**

- Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 85% нь 30 хүртэлх минутын хугацаанд эмчид үзүүлсэн ба 15%-д нь 30-аас дээш минутыг эмч үзлэг хийхдээ зарцуулсан байна.
- Үйлчлүүлэгчдийн 46.9% нь 15 минут хүртэл, 41.4% нь 15-29 минут, 9.7% нь 30-44 минут, 2.1% нь 45 минутаас дээш хугацаагаар тусламж, үйлчилгээ авсан байна.
- Эмч, сувилагчийн харилцаа хандлага, үйлчлүүлэгчийн нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэрхэн хангасан талаарх нийт байгууллагуудын дундаж үнэлгээ 4.2 оноотой байна. ХТС, УХТЭ, ХӨСҮТ, УАУТХ-ийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүд бусад эмнэлэгтэй харьцуулахад үйлчлүүлэгчтэй илүү хүндэтгэлтэй харьцсан байна. Мөн ХТС, УХТЭ, ХӨСҮТ, СЭМҮТ нь үйлчлүүлэгчийн нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг бусдаас илүүтэйгээр хангасан байна.
- Нийт үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 48.5%-д нь тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол хэрхэн гаргах талаар “маш сайн тайлбарласан”, 18.1% нь “хагас дутуу”, 33.4% нь “огт тайлбарлаж өгөөгүй” гэж хариулсан байна.
- Эмч нар өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 78.8%-д нь “маш сайн тайлбарлаж өгсөн”, 18.8%-д нь “хагас дутуу”, 2.4%-д нь “огт тайлбарлаж өгөөгүй” байна. УХТЭ, СЭМҮТ, ХӨСҮТ, УАУТХ, ХТС-ийн эмч нар өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар үйлчлүүлэгчдэд мэдээлэл сайн өгсөн байхад ГССҮТ, ХСҮТ, Өргөө амаржих газрын үйлчлүүлэгчдэд энэ талаар “хагас дутуу” тайлбарлаж өгсөн байна.

## **Санал, хүсэлт, түүний шийдвэрлэлт**

- Нийт үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 48.5%-д нь тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол хэрхэн гаргах талаар “маш сайн тайлбарласан”,

18.1%-д нь “хагас дутуу”, 33.4%-д нь “огт тайлбарлаж өгөөгүй” гэж хариулсан байна. УХТЭ, ХӨСҮТ, ЦССҮТ, ЭМХТ нь үйлчлүүлэгчдэд санал, гомдлоо илэрхийлэх талаар “маш сайн тайлбарлаж өгсөн” бол ХСҮТ, ЭХЭМҮТ, ГССҮТ, Хүрээ амаржих газар, Амгалан амаржих газрын ажиллагсдын энэ талаар “огт тайлбарлаж өгөөгүй” хувь нь дийлэнхийг (58-80%) эзэлж байна.

- Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 9.8% нь тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал гомдол гаргажээ. Санал, гомдол гаргасан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 26.1% нь гомдол, санал хүсэлтээ шийдвэрлүүлж чадаагүй байна.
- Амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн тусламж, үйлчилгээнд өгсөн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг 1-5 оноогоор үнэлэхэд дунджаар 4.1 байна. Нийт судалгаанд хамрагдагсдын 38% орчим хувь нь дунджаас доогуур сэтгэл ханамжтай байсан ба УХТЭ, СЭМҮТ, УАУТХ, Амгалан амаржих, ЦССҮТ, ЭМХТ-ийн хувьд үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ дунджаас дээгүүр байна.

## **ЭМНЭЛЭГТ ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ДҮГНЭЛТ**

### **Эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлэх цаг товлолт, тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэл**

- Нийт судалгаанд хамрагдагсдын 27% нь “гэнэт бие муудаж, яаралтай журмаар”, 13.4% нь “өөр эмнэлгээс шилжиж”, 59.6% нь “эмнэлэгт хэвтэх хугацааг урьдчилан товлож хэвтсэн” байна. ХСҮТ, АӨСҮТ, УАУТХ, СЭМҮТ зэрэг эмнэлгүүдэд үйлчлүүлэгчдийн 70%-аас дээш хувь нь эмнэлэгт хэвтэх хугацааг урьдчилан товлож хэвтсэн байна. ГССҮТ, УНТЭ, ЭХЭМҮТ, ХӨСҮТ зэрэг эмнэлгүүд болон амаржих газруудын хувьд яаралтай журмаар хэвтэн эмчлүүлэх нь зонхилж байна.
- Эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлэхээр төлөвлөснөөс хойш нийт үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 60.8% нь 1-7 хоногийн дотор тухайн эмнэлэгтээ хэвтэн эмчлүүлсэн байна. УХТЭ, ХӨСҮТ, АӨСҮТ, Хүрээ амаржих газрууд 1-7 хоногтоо багтаан үйлчлүүлэгчдийн 80-аас дээш %-ийг хэвтүүлэн эмчилсэн байна. Харин ГССҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 67.7%, УАУТХ-д хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 70.6%, СЭМҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 60.9%, ХСҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 54.3%, ЭХЭМҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 54% нь 8-аас дээш хоног хүлээж эмнэлэгт хэвтсэн байна. Эмчийн зүгээс ГССҮТ-д хэвтэн эмчлүүлэхээр товлосон үйлчлүүлэгчдийн 25.8% нь 2 сар ба түүнээс дээш хүлээсний эцэст хэвтэн эмчлүүлжээ.
- Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 10%-д нь тухайн эмнэлэгт хэвтэхээр товлосон цагийг эмнэлгийн зүгээс өөрчилсөн ба үйлчлүүлэгчдийн 90% нь товлосон цагтаа эмнэлэгт хэвтсэн байна. УНТЭ, ХӨСҮТ, СЭМҮТ, УАУТХ зэрэг эмнэлэг нь эмнэлэгт хэвтэхээр товлосон цагийг дунджаар үйлчлүүлэгчдийн 15 %-д нь өөрчилсөн байлаа.

- Нийт судалгаанд хамрагдагсдын дунджаар 58.3% нь эмнэлэгт ирснээс хойш тасаг ортол огт хүлээгээгүй, 25.7% нь 20 минутаас-1 цаг ийн дотор, 16.1% нь эмнэлэгт хэвтэхдээ 1-ээс дээш цаг хүлээсэн байна.

### **Эмнэлгийн дотоод зохион байгуулалт, цэвэрлэгээ**

- Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 73% нь эмнэлгийн дотоод зохион байгуулалтын талаар мэдээлэл “бүрэн “авсан, 63.7% нь эмнэлгээр үйлчлүүлэх эрх, үүргийн талаар “бүрэн” тайлбарлуулсан гэж хариулсан байна. ЭХЭМҮТ нь эмнэлгийн дотоод зохион байгуулалт болон үйлчлүүлэгчийн эрх үүргийн талаарх мэдээллийг судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 80%-аас дээш хувьд нь “хагас дутуу” болон “огт тайлбарлаж өгөөгүй” байна. Өргөө амаржих газар, Хүрээ амаржих газар, ГССҮТ, СЭМҮТ зэрэг эмнэлгийн эмч, ажилчид энэ талаарх мэдээллийг үйлчлүүлэгчдийн 50%-иа дээш хувьд нь мөн “хагас дутуу” болон “огт” тайлбарлаж өгөөгүй байна. Үйлчлүүлэгчдэд мэдээлэл сайн олгодог эмнэлэгт (үйлчлүүлэгчдийн 80%-иас дээш хувьд “маш сайн”, “сайн” гэсэн хариултыг сонгосон) УНТЭ, ХӨСҮТ, ХСҮТ тус тус орж байна.
- Хэвтэн эмчлүүлэгчид эмнэлэг доторх зохион байгуулалтад дунджаар 4.3, өрөө, тасалгааны цэвэрлэгээ, үйлчилгээнд дунджаар 4.3, хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө, тасалгааны дулаан, тав тухтай байдалд дунджаар 4.2, эмнэлгийн ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээнд дунджаар 4.2 оноо буюу “сайн” үнэлгээ тус тус өгсөн байна. СЭМҮТ нь бусад эмнэлгүүдтэй харьцуулахад эмнэлэг доторх зохион байгуулалт, өрөө, тасалгааны цэвэрлэгээ, үйлчилгээ, хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө, тасалгааны дулаан, тав тух, эмнэлгийн ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээний үнэлгээ хамгийн доогуур байв.

### **Эмнэлгийн хоол**

Хэвтэн эмчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн 36.6%-иас нь ямар хоол, хүнс хэрэглэж болдоггүй, хэрэглэдэггүй талаар эмнэлгийн мэргэжилтнүүд “асуугаагүй” гэж хариулжээ. ЭХЭМҮТ, ГССҮТ, Өргөө амаржих газар, Хүрээ амаржих газруудын эмнэлгийн ажилтнууд үйлчлүүлэгчийн 50-иас дээш хувьд нь хэрэглэж болдоггүй хоолных нь талаар асууж лавлаагүй байна.

- Эмнэлгийн хоолны амт, чанар дунджаар 4 буюу “сайн” үнэлгээтэй байлаа. УНТЭ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 3.8, УХТЭ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 4.1, УГТЭ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 3.9, ХСҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 3.9, ХӨСҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 4.0, ЭХЭМҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 4.0, АӨСҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 4.2, УАУТХ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 4.1, СЭМҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 4.0, Өргөө амаржих газрын хэвтэн эмчлүүлэгчид 3.8, Хүрээ амаржих газрын хэвтэн эмчлүүлэгчид 3.9, ГССҮТ -ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид 4.0 оноог тус тус өгсөн байна.

## **Эмнэлгийн чимээ шуугиан, тав тух**

- Үйлчлүүлэгчдийн 29.8% нь “ өвчтнүүд оройн цагаар чимээ шуугиан гаргаж, бусдын тав тухыг алдагдуулдаг” гэсэн ба “эмч, эмнэлгийн ажилтнууд нь оройн цагаар чимээ шуугиан гаргаж, өвчтнүүдийн тав тухыг алдагдуулдаг “гэж үйлчлүүлэгчдийн 9.8% нь хариулсан байлаа.
- Оройн цагаар үйлчлүүлэгчийн тав тухыг “байнга” алдагдуулдаг хэмээн хариулсан үйлчлүүлэгчийн эзлэх хувь бусад эмнэлэгтэй харьцуулахад ЭХЭМҮТ, АӨСҮТ-ийн үйлчлүүлэгчдийн хувь илүү өндөр буюу тус тус 7.2%, 6.7% байна.

## **Эмийн эмчилгээ болон өвчин эмгэг, шинжилгээний талаар мэдээллээр хангасан байдал**

- Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 90.5% нь эмнэлэгт хэвтэхээс өмнө ууж байсан эм, хийлгэж байсан эмчилгээний асуусан, 9.5% нь асуугаагүй гэж хариулсан байна.
- Нийт судалгаанд оролцогчдын 6.6% нь эмийн гаж нөлөөний талаар “огт мэдээлэл аваагүй” ба 3.4% нь өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар “огт тайлбар аваагүй” гэж хариулсан байна. ЭХЭМҮТ, ГССҮТ, Өргөө амаржих газрууд нь эмийн эмчилгээний болзошгүй гаж нөлөөний талаар үйлчлүүлэгчдийн 15-аас дээш хувьд нь, өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар үйлчлүүлэгчдийн 6 орчим хувьд нь “огт тайлбарлаж өгөөгүй” байна. ХСҮТ, УНТЭ, АӨСҮТ нь дээрх мэдээллээр үйлчлүүлэгчдийн 85-аас дээш хувийг “ маш сайн” хангасан байлаа.

## **Эмч нарын харилцаа, хандлага, хөнгөн шуурхай байдал**

- Судалгаанд хамрагдсан нийт үйлчлүүлэгчийн дунджаар 65.3% эмч нарын харилцаа хандлагад нь “маш сайн”, 26.3% нь “сайн” үнэлгээ өгсөн байна.
- Хэвтэн эмчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн 70 орчим хувьд нь хэвтэх хугацаанд эмчийг дуудах шаардлага гараагүй ба эмчийг дуудсанаас хойш дунджаар 8.3%-д нь 30-60 минутанд, 22% -д нь 30 минутын дотор эмч ирж тусламж, үйлчилгээ үзүүлсэн гэж хариулсан байна. Өргөө амаржих газар, ЭХЭМҮТ, УГТЭ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 4-өөс дээш хувьд нь эмчийг дуудуулснаас хойш 30-аас дээш минутын дараа ирж, тусламж, үйлчилгээ үзүүлсэн байна
- Хүрээ амаржих газар, ХСҮТ, УНТЭ, УГТЭ, УАУТХ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн дийлэнх нь (65%-иас дээш) эмч нарыг тэдэнтэй хүндэтгэлтэй харьцдаг хэмээн хариулжээ.
- ГССҮТ-ийн үйлчлүүлэгчдийн 26.2%-д нь сувилагчийг дуудуулснаас хойш 10-аас дээш минутын дараа ирж тусламж үзүүлсэн нь бусад эмнэлэгтэй харьцуулахад хамгийн өндөр хүлээгдэлтэй байна.
- Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 11.6% нь хийгдэж буй эмчилгээ, ажилбарын талаар сувилагчаас “хагас дутуу”, 4.7% нь энэ талаар “огт мэдээлэл аваагүй” байна.

## **Сувилагч нарын харилцаа, хандлага, хөнгөн шуурхай байдал**

- Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 11.6% нь хийгдэж буй эмчилгээ, ажилбарын талаар “хагас дутуу”, 4.7% нь энэ талаар “огт мэдээлэл аваагүй” байна. ЭХЭМҮТ-ийн үйлчлүүлэгчийн 49.7%, ГССҮТ-ийн үйлчлүүлэгчийн 35.5%, Өргөө амаржих газрын үйлчлүүлэгчийн 23.3%-д нь сувилагч нар хийж буй эмчилгээ, ажилбарын талаар ” хагас дутуу” болон “огт тайлбарлаж өгөөгүй” байна.
- Судалгаанд хамрагдсан нийт үйлчлүүлэгчийн зүгээс сувилагчийн үйлчилгээ, харилцаа хандлагад дунджаар 4.4 оноо буюу “сайн” үнэлгээ өгсөн байна.

## **Санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлт**

- Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой гомдол, санал гаргах талаар үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 56.6% нь “бүрэн мэдээлэл авсан”, 25.9% нь энэ талаар “огт мэдээлэл аваагүй” гэж хариулсан байна. ЭХЭМҮТ нь үйлчлүүлэгчдийн 44.7%, Өргөө амаржих газар нь үйлчлүүлэгчдийн 45.6%, ГССҮТ нь үйлчлүүлэгчдийн 36.5%-д эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой гомдол, санал гаргах талаар хангалттай сайн мэдээлэл өгөөгүй байна. ХӨСҮТ, УХТЭ, УНТЭ-үүд нь үйлчлүүлэгчдийн 70 орчим хувьд энэ чиглэлийн мэдээллийг хангалттай өгчээ.
- Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 8.9% нь тухайн эмнэлэгтэй холбоотой гомдол, санал гаргасан байна.
- УХТЭ-гт үйлчлүүлэгчдийн 28.3%, УНТЭ-ийн үйлчлүүлэгчдийн 11.6%, Хүрээ амаржих газрын үйлчлүүлэгчдийн 11.4% нь тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой гомдол, санал тус тус гаргасан байна. Үйлчлүүлэгчдийн 99%-ийнх нь гаргасан санал, гомдлыг “бүрэн шийдвэрлэжээ”.
- Эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлэгсдийн дунджаар 20.2% нь “бүрэн эдгэрсэн”, 59.5% “сайжирсан”, 20.3% нь биеийн байдал “хэвэндээ” гэж хариулсан байна.
- Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчид тусламж, үйлчилгээнд дунджаар 4.3 буюу “сайн” үнэлгээ өгсөн байна.

## **ЗӨВЛӨМЖ**

### **Эмчийн үзлэгийн цаг товлолт, тусламж, үйлчилгээний хүлээгдлийн чиглэлээр**

- ХСҮТ, УНТЭ, УГТЭ, ЭХЭМҮТ, Хүрээ амаржих, Амгалан амаржих газруудад амбулаторийн үзлэг товлоход 3-с дээш хоногийн дараа цаг товлогдож байгаа тул тусламж, үйлчилгээний хүлээгдлийг бууруулах талаар зохион байгуулалтын арга хэмжээ авч хэрэгжүүлэх
- Амгалан амаржих газар, Өргөө амаржих газар, ЭХЭМҮТ, ГССҮТ, ХСҮТ эмнэлгүүд цаг товлох үйлчилгээг цахимаар, утсаар захиалах үйл ажиллагааг өргөжүүлж, үйлчлүүлэгчдэд чирэгдэл багатай тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх чиглэлээр анхаарах

- Үйлчлүүлэгчид товлосон үзлэгийн цагаас 1-ээш дээш цаг хүлээлгэж тусламж, үйлчилгээ үзүүлж байгаа Өргөө амаржих газар, УНТЭ, ХСҮТ, ЭХЭМҮТ, ГССҮТ, АӨСҮТ, Амгалан амаржих газар нь товлолт үзлэгийн цагт нь багтааж үйлчилгээ үзүүлэхэд анхаарах
- Эрүүл мэндийн байгууллагууд, ялангуяа УНТЭ, ГССҮТ, ЭХЭМҮТ, УГТЭ, Өргөө амаржих газар зэрэг эмнэлгүүдэд эмч, сувилагчийг үйлчлүүлэгч дуудсан цагт нь хөнгөн шуурхай үйлчлэхэд анхаарах
- ГССҮТ, УАУТХ, ХСҮТ, ЭХЭМҮТ зэрэг эмнэлгүүдэд 8-аас дээш хоногийн орны хүлээгдэлтэй байгааг анхаарч, зохион байгуулалтын арга хэмжээ авч ажиллах

### **Эмнэлгийн цэвэрлэгээ, үйлчилгээний чиглэлээр**

- ГССҮТ, СЭМҮТ нь эмнэлгийн цэвэрлэгээ, үйлчилгээг сайжруулахад анхаарах
- УНТЭ, УГТЭ зэрэг эмнэлгүүд үйлчлүүлэгчдэд зориулсан гар ариутгагчийг хангалттай хэмжээгээр байршуулах

### **Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа, хандлагын чиглэлээр**

- Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүд, ялангуяа ГССҮТ, ХӨСҮТ, Өргөө амаржих газрын ажилтнууд үйлчлүүлэгчийг түүний эрх, үүрэг болон лабораторийн шинжилгээ, эмийн хэрэглээ болон эмийн болзошгүй гаж нөлөө, өвчин эмгэг, эмчилгээ, үйлчилгээ, ажилбарын талаарх мэдээллээр бүрэн гүйцэд хангахад түлхүү анхаарч ажиллах
- Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүд үйлчлүүлэгчтэй хүндэтгэлтэй харьцахад анхаарах