



# ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ДААТГАЛЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН ХЭРЭГЖИЛТИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

2021 он

## АГУУЛГА

❖ Нэг. Оршил

❖ Хоёр. Асуумжын дүн, мэдээ

**Асуумж – 1:** Та аль эрүүл мэндийн байгууллагын төлөөлөл вэ?

**Асуумж – 2:** Та ямар албан тушаал эрхэлдэг вэ?

**Асуумж – 3:** Та манай байгууллагатай ямар асуудлаар илүү харилцдаг вэ?

**Асуумж – 4:** Манай байгууллагаас тавьж буй шаардлага танд төвөгтэй, хэцүү санагддаг уу?

**Асуумж – 5:** Манай байгууллагын ажилтны харилцаа танд төвөгтэй хэцүү санагддаг уу?

**Асуумж – 6:** Таныг тусламж үйлчилгээ худалдан авах, гэрээ байгуулах, сунгах, нэхэмжлэлийг хянуулах, программ хангамжийн ашиглалт, санхүүжилтийн гүйцэтгэлийн асуудлаар харилцах явцад манай байгууллагын ажилтнаас хүнд суртал гаргаж байсан уу?

**Асуумж – 7:** Танай байгууллагаас эрүүл мэндийн даатгалын цахим бүртгэлийн систем програмыг ашиглахад хүндрэл гардаг уу?

**Асуумж – 8:** Та манай байгууллагыг хүнд сурталтай гэж боддог уу?

**Асуумж – 9:** Танай байгууллага нэхэмжлэлийн хяналтын хасалтыг доорх шалтгаанаар хүлээн зөвшөөрөөгүй

**Асуумж – 10:** Та хэрэгтэй мэдээллээ манай байгууллагын цахим хуудсаас авч чаддаг уу?

**Асуумж – 11:** Манай байгууллагын үйл ажиллагааг та хэрхэн үнэлэх вэ?

❖ Нээлттэй долоон асуумжын дүн мэдээ болон дүгнэлт, санал хүснэгтээр

❖ Судалгааны санал, дүгнэлт

## ОРШИЛ

Эрүүл мэндийн салбарын санхүүжилтийн шинэчлэлийн хүрээнд эрүүл мэндийн даатгалын байгууллагаас хэрэгжүүлж байгаа үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ажлын хэсэг ЭМДЕГ-ын даргын 2021 оны 12 сарын 21-ний өдрийн А/188 дугаар тушаалаар батлагдсан ажлын удирдамж, төлөвлөгөө болон үнэлгээ хийх асуумжийн загварын дагуу хэрэглэгчийн үнэлгээг хийж гүйцэтгэлээ.

Ажлын хэсгийн бүрэлдэхүүнийг Дотоод аудит, хяналт шинжилгээ үнэлгээний газрын дарга Х.Ганцэцэг ахлан ажилласан бөгөөд ажлын хэсгийн бүрэлдэхүүнд ЭМДЕГ-ын Дотоод аудит, хяналт шинжилгээ үнэлгээний газар, Бодлого төлөвлөлтийн газар, Хяналтын зохицуулалт, чанарын үнэлгээний хэлтэс, болон Олон нийттэй харилцах хэлтсээс бүрдсэн нийт 9 хүний бүрэлдэхүүнтэйгээр ажиллав.

Ажлын хэсэг нь эрүүл мэндийн хуулиудад орсон өөрчлөлт, эрүүл мэндийн салбарын санхүүжилтийн шинэчлэлийн бодлогыг хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийж, цаашид авах арга хэмжээний санал боловсруулах үндсэн зорилгын хүрээнд дараах ажлыг хийж гүйцэтгэсэн болно.

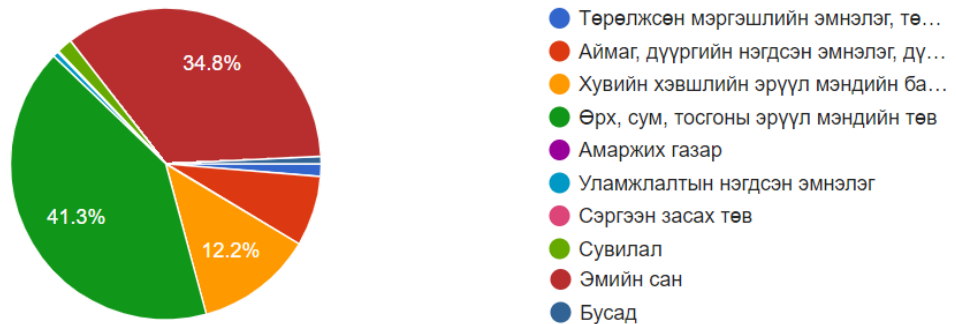
Үүнд:

1. Үнэлгээний асуумж боловсруулсан ;
2. Үнэлгээний асуумж судалгааг цахим хэлбэрээр нэгдсэн байдлаар авах боломжийг бүрдүүлж “Google drive” программд байршуулсан ;
3. ЭМДЕГ-тай гэрээ байгуулсан төрийн болон хувийн хэвшлийн нийт 2577 эрүүл мэндийн байгууллага, эмийн сангуудаас 1585 байгууллага буюу 63 хувийг хамруулан заавар зөвлөмж өгч асуумж, судалгааг хийж гүйцэтгэсэн ;
4. Цахимаар ирсэн мэдээллийн нууцлал, аюулгүй байдлыг хангаж ажилласан ;
5. Судалгаатай холбоотой инфографик, постер, зар мэдээллийг бэлтгэн судалгааны хамрагдалтыг нэмэгдүүлэх зорилгоор сошиал сувгуудаар идэвхжүүлэлтийг өдөр бүр, тогтмол цагт хийж гүйцэтгэсэн
6. Судалгааны асуумжын дүнг нэгтгэж үр дүнг тодорхойлон мэдээлэл боловсруулж танилцуулга бэлтгэн та бүхэнд хүргүүлж байна.

## 1.Та аль эрүүл мэндийн байгууллагын төлөөлөл вэ?

1,548 responses

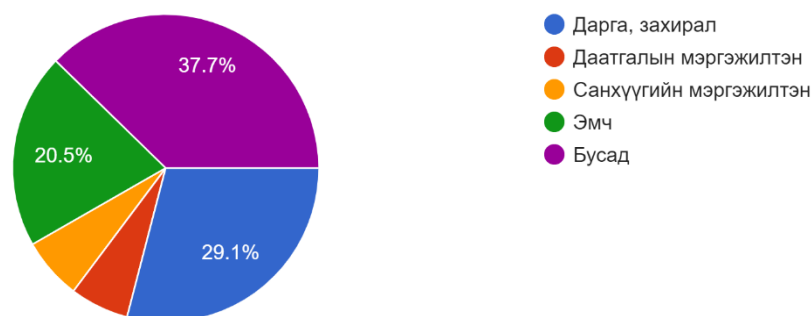
График-1



Та аль эрүүл мэндийн байгууллагын төлөөлөл вэ? гэсэн асуулгад хариулт ирүүлсэн хэрэглэгчдийн 41,3 хувь буюу 640 хариулт нь өрх, сум, тосгоны эрүүл мэндийн төв, 34,8 хувь буюу 538 хариулт нь эмийн сан, 12,2 хувь буюу 189 хариулт нь хувийн хэвшлийн эрүүл мэндийн байгууллага, 7,3 хувь буюу 113 хариулт нь аймаг, дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг, дүүргийн эрүүл мэндийн төв гэж хариулсан байна.

## 2.Та ямар албан тушаал эрхэлдэг вэ?

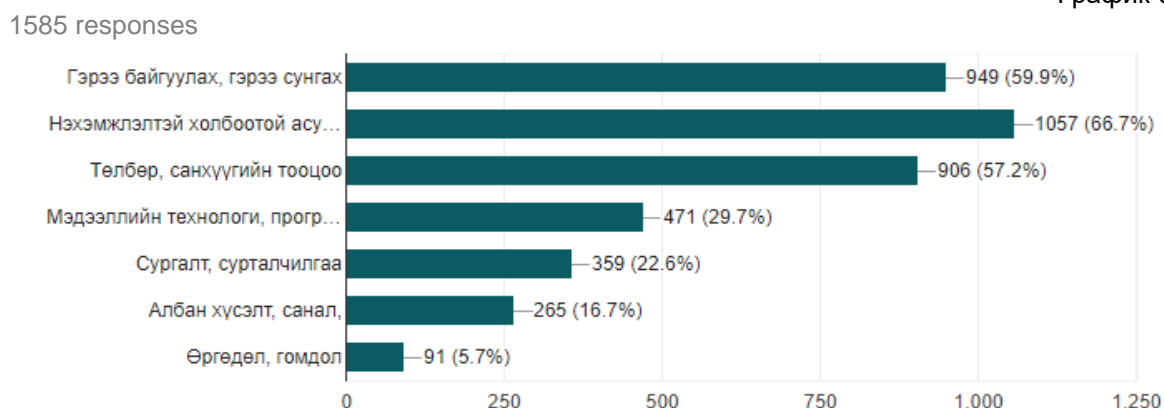
График-2



Та ямар албан тушаал эрхэлдэг вэ? гэсэн асуулгад нийт 1545 хариулт ирүүлснээс 29,1 хувь буюу 449 нь дарга, захиралын албан тушаал, 20,5 хувь буюу 317 эмч, 6,5 хувь буюу 100 санхүүгийн мэргэжилтэн, 6,2 хувь буюу 96 даатгалын мэргэжилтэн, 37,7 хувь буюу 583 нь бусад гэж хариулсан байна.

### 3.Та манай байгууллагатай ямар асуудлаар илүү харилцдаг вэ?

График-3

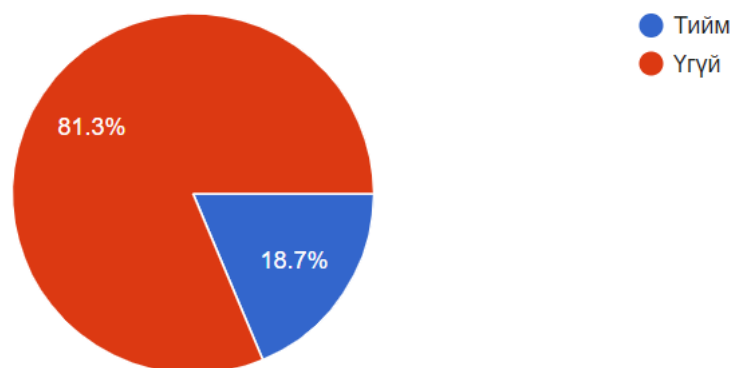


Дээрхи асуудлыг ямар асуудлаар илүү харилцдаг вэ талаар асуулга асуухад 59.9% нь гэрээ байгуулах, гэрээ сунгах; 66,7% нь нэхэмжлэхтэй холбоотой төлбөр, 57,2% нь төлбөр санхүүгийн тооцоо; 29,7% мэдээлэл технологи, программ 22,6% нь сургалт, сурталчилгаа; 16,7% албан хүсэлт, санал; 5,7% өргөдөл, гомдол гэсэн хариултыг өгсөн байна. Үүнийг дээрхи график 3-р харуулав.

### 4.Манай байгууллагаас тавьж буй шаардлага танд төвөгтэй, хэцүү санагддаг уу?

График-4

1,568 responses



Судалгаанд хамрагдсан эрүүл мэндийн байгууллагуудаас 1568 нь энэхүү асуултад хариулсан бөгөөд 81 хувь буюу 1275 нь эерэг хариулт өгсөн байна. Харин 19 хувь болох 293 нь манай байгууллагаас тавьж буй шаардлага ямар нэгэн байдлаар хэцүү, төвөгтэй санагддаг гэж хариулсан байна.

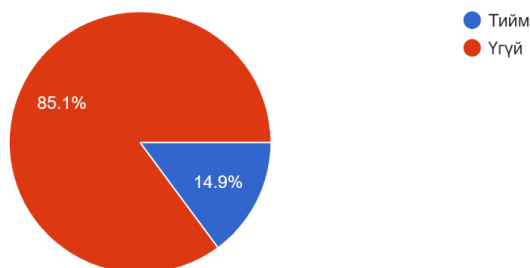
## **Тийм бол яагаад? (Бичнэ үү)**

1. Бүх шатандаа хүнд сурталтай,
2. Эмийн программ маш их гацалттай мөн ковидын үед маш их бичиг цаасны ажил хийлгэсэн
3. Хугацаа нь тулсан гэнэтийн зарууд. ж нь 2021 оны 6, 12-р сарын нэхэмжлэл зар, гэрээ дүгнэх зар
4. Хэтэрхий их хэрэггүй бичиг баримт нэхэж, стандарт гэх нэрээр амьдралаас тасарсан аль эртэний социализмын үеийн стандартаа нэхэж, шаарддаг.
5. Өвчний түүхийн шалгуур үзүүлэлт ЭМС-ын эмнэл зүйн тушаалтайгаа бодит байдал дээр нийцэхгүй мөн өөрийн орны эдийн засгийн нөөц болоцоотой нийцэхгүй байна.
6. Тушаал шийдвэрээ мэддэггүй клиник мэдлэггүй эмнэлэгт ажиллаагүй байцаагч нартай.
7. Цахимаар бүх датаг авчихаад цаасаар дахин дахин авдаг .
8. Дүрэм журам урьдчилж гардаггүй үйл ажиллагааны явцад заавар журам дахин дахин өөрчлөгддөг.
9. Программ байнга гацдаг хасагдсан шалтгаан тодорхой бус
- 10.Хууль эрхзүйн сургалт хийдэггүй хэрнээ дандаа өгөхгүй, хасна гэх мэт тайлбар тавьдаг.
- 11.Санхүүгийн эрсдэлд орох асуудал үүсдэг. Том жижгээр ялгаварлан харьцдаг
- 12.Эмийн үнийн дээд хязгаар шинчлэгдэхгүй удаан, зах зээл дээрхи эмийн үнийн өсөлттэй уялддаггүй, эмийн санд хүндрэлтэй байна.

## 5.Манай байгууллагын ажилтны харилцаа танд төвөгтэй хэцүү санагддаг уу?

1,561 responses

График-5



Манай байгууллагын ажилтны харилцаа танд төвөгтэй, хэцүү санагддаг уу гэсэн асуултад 1562 байгууллага хариулт өгсөнөөс 1329 байгууллага буюу 85 хувь нь үгүй гэсэн эерэг хариулт, 15 хувь буюу 233 байгууллага тийм гэсэн сөрөг хариулт өгсөн байна.

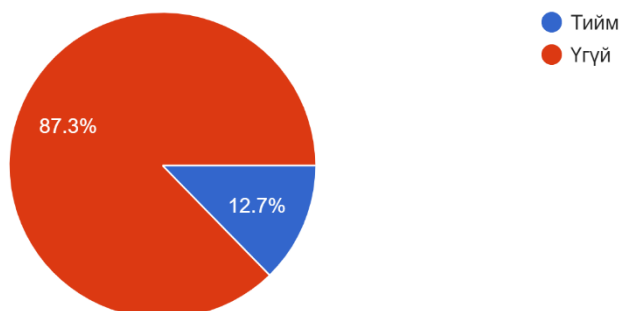
### Тийм бол яагаад? (Бичнэ үү)

1. Хүнд сурталтай удаан
2. Зандарсан дээрэнгүй нэг тийм ёс зүйгүй
3. Байгууллагын аль ч утас руу залгаад ерөөсөө утсаа авдаггүй заавал очиж ажил асуудлаа ярих болдог учраас их төвөгтэй байдаг
4. Хэт олон анхан шатны маягт нэхдэг
5. Мэдээлэл тодорхой өгдөггүй
6. Лавлах утасруу залгахаар утсаа авдаггүй, авсан ч миний асуудлын тухай мэддэг хүн байдаггүй, мэдээлэл өгөх тал дээр муу
7. Зарим ажилтан шууд загнаад байдаг. Учир байдлаа хэлэхгүй. Ажлын ачаалал ихтэй холбоотой байх
8. Зарим байцаагч дээрэнгүй, ёс зүйгүй харьцдаг, олны танил эмч нар, улсын эмнэлгийнхэнтэй өөр хувийн эмнэлгийнхэнтэй илт ялгаатай, маш дээрэнгүй харьцдаг юм байна лээ
9. Анхан шатны эмнэлгүүдэд заавар зөвлөгөө чиглүүлэх ажил маш дутагдалтай
10. Яагаад мөнгө хасагдаад байгаа талаар тодорхой мэдээлэл өгдөггүй.

График-6

**6.Таныг тусламж, үйлчилгээ худалдан авах, гэрээ байгуулах, сунгах, нэхэмжлэлийг хянуулах, програм хангамжийн ашиглалт, санхүүжилтийн гүйцэтгэлийн асуудлаар харилцах явцад манай байгууллагын ажилтнаас хүнд суртал гаргаж байсан уу?**

1,567 responses



Судалгаанд хамрагдсан эрүүл мэндийн байгууллагуудаас 1567 байгууллага хариулт өгсөнөөс 1368 байгууллага буюу 87,3 хувь нь үгүй гэсэн эерэг хариулт, 12,7 хувь буюу 199 байгууллага тийм гэсэн сөрөг хариулт өгсөн байна.

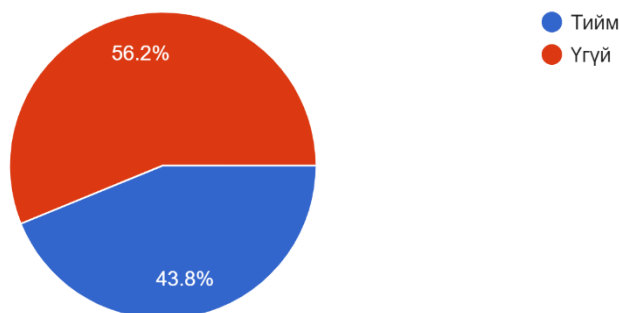
**Тийм бол яагаад? (Бичнэ үү)**

1. Утсаа авдаггүй, дараа хариу өгнө гээд алга болдог.
2. Гүйцэт бүрэн ойлгомжтой хариулт өгдөггүй
3. Программ гацдаг
4. нэхэмжлэл хугацаа хоцроосон бол асуудал үүсдэг байдал.
5. Санхүүжилт байнга сардаа багтахгүй дараа сарын дунд үед ордог
6. Үйлчлүүлэгчийн мэдээллийг программд оруулаад шалгахад зүгээр байсан тусламж ,үйлчилгээ үзүүлсний дараа үнийн дүн өөрчлөгдсөн байдаг.
7. Ер нь л ялихгүй зүйлээр санхүүжилт хасах сонирхолтой
8. Программ гацссан үед мэдэх хүн байдаггүй би мэдэхгүй гэсэн хүмүүс л байдаг. Аливаа зүйл нэхэмжлэхээр нэг тийм бардам загнасан хүмүүс л байх юмаа. Хөнгөлөлттэй эмийн жор бичхээр программ хязгаарлаагүй байхад даатгалын тасгийн ажилтан эмийн тоо хэмжээнд хязгаар тавьна. Мэргэжлийн эмчийн бичсэн жорыг мэргэжлийн бус хүмүүс дүгнэхгүй.



## 7.Танай байгууллагаас эрүүл мэндийн даатгалын цахим бүртгэлийн систем программыг ашиглахад хүндрэл гардаг уу?

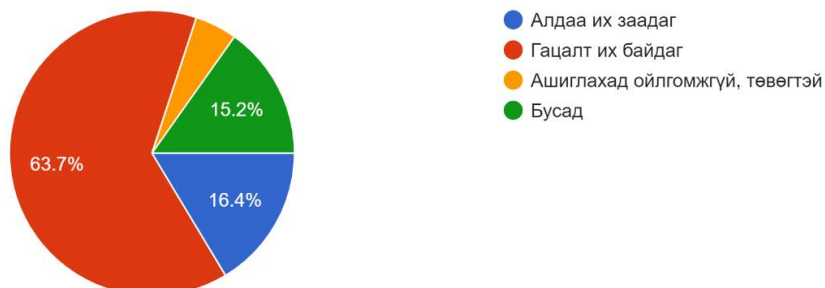
График-7



Танай байгууллагаас Эрүүл мэндийн даатгалын цахим бүртгэлийн систем программыг ашиглахад хүндрэл гардаг уу? Гэсэн асуултад 1570 байгууллага хариу ирүүлсэний 56 хувь буюу 882 нь үгүй гэсэн эерэг хариулт, 44 хувь буюу 688 нь тийм гэсэн сөрөг хариулт өгсөн байна.

Тийм бол ямар хүндрэл гардаг вэ?

837 responses



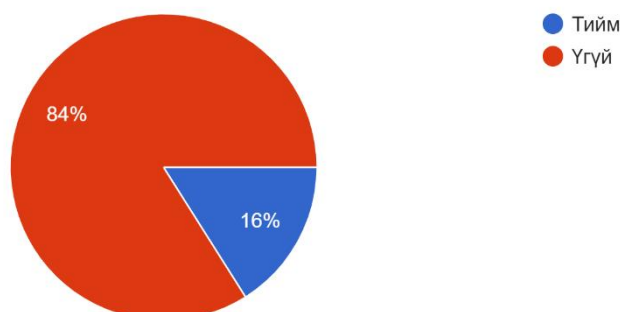
Тийм гэж хариулсан хариултын 63,7 хувь буюу 533 нь гацалт их гардаг, 16,4 хувь буюу 137 нь алдаа их заадаг, 4,8 хувь буюу 40 нь ашиглахад ойлгомжгүй, төвөгтэй, 15.2 хувь буюу 127 байгууллага бусад гэж хариулсан байна. Програмын гацалтыг багасгах, алдаагүй ажилладаг байх, ашиглахад илүү хялбар болгох тал дээр анхаарч ажиллах шаардлагатай байна.

## 8.Та манай байгууллагыг хүнд сурталтай гэж боддог уу?

График-8

Та манай байгууллагыг хүнд сурталтай гэж боддог уу?

1,566 responses



Та манай байгууллагыг хүнд сурталтай гэж боддог уу? гэсэн асуултад 1566 байгууллага хариу ирүүлсэний 84 хувь буюу 1315 нь үгүй гэсэн эерэг хариулт, 16 хувь буюу 251 нь тийм гэсэн сөрөг хариулт өгсөн байна.

### Тийм бол яагаад? (Бичнэ үү)

- Зөвхөн өөрсдийн хүсэл зорилгоор асуудлыг авч үздэг, бусад хууль эрх зүй, хүчин зүйлийг харгалзан үздэггүй, уян хатан бус байдаг
- Санхүүжилт өгдөг гэсэн үзэл бодолтой онош болон оношийн талаар мэдлэггүй хүн хариуцдаг нэмэлтээр цаасан материал нэхдэг
- ЭМД 2016 оноос хойш нөхөн төлөлт хийсний дараа мэдээлэл оруулахад удаан иргэдийг чирэгдүүлж байна.
- Мэдээлэл хүргэдэггүй утсаа авдаггүй авсан ч мэдээлэл өгөхгүй харилцааны доголдол гаргадаг 18001363
- ЭМДҮЗ жагсаалтаа шинэчлэхгүй уддаг
- Цахимжуулна гээд хөдөөгийн дэд бүтэцээ хөгжүүлээгүй .мэргэжилтнээ чадавхижуулж чадаагүй
- бүх юм цахим нэрийн дор автомат хариулт өгдөг.
- Утсаа авдаггүй дахин дахин явуулдаг
- Гүйцэтгэлийн санхүүжилт олгох бэлтгэл ажлыг муу хангаж , эмнэлгүүдийн хүчин чадлыг харгалзан шат дараатай шилжүүлээгүй.

## 9.Танай байгууллага нэхэмжлэлийн хяналтын хасалтыг доорх шалтгаанаар хүлээн зөвшөөрөөгүй

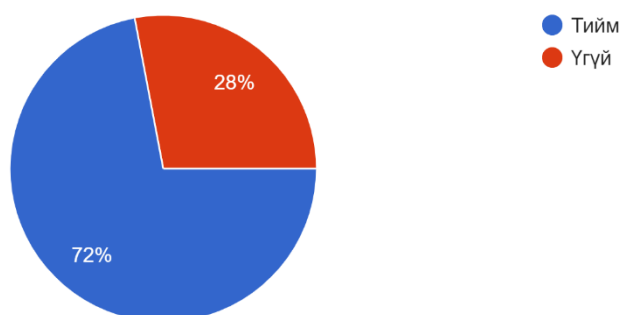
График-9



Нийт хариулт ирүүлсэн хэрэглэгчдийн 60,2 хувь буюу 604 хариулт нь системийн хасалтын тухай мэдээлэл дутуу, ойлгомжгүй байна гэж хариулсан бол 23.8 хувь нь тогтоол журам, зааврын заалт нь хуульд нийцээгүй буруу гарсан, 16 хувь нь шалтгаанаа буруу тайлбарласан гэж ирүүлсэн. Иймд эрүүл мэндийн байгууллагуудад системийн хасалтын тухай мэдээлэл хүргэх нь зүйтэй.

## 10.Та хэрэгтэй мэдээллээ манай байгууллагын цахим хуудсаас авч чаддаг уу?

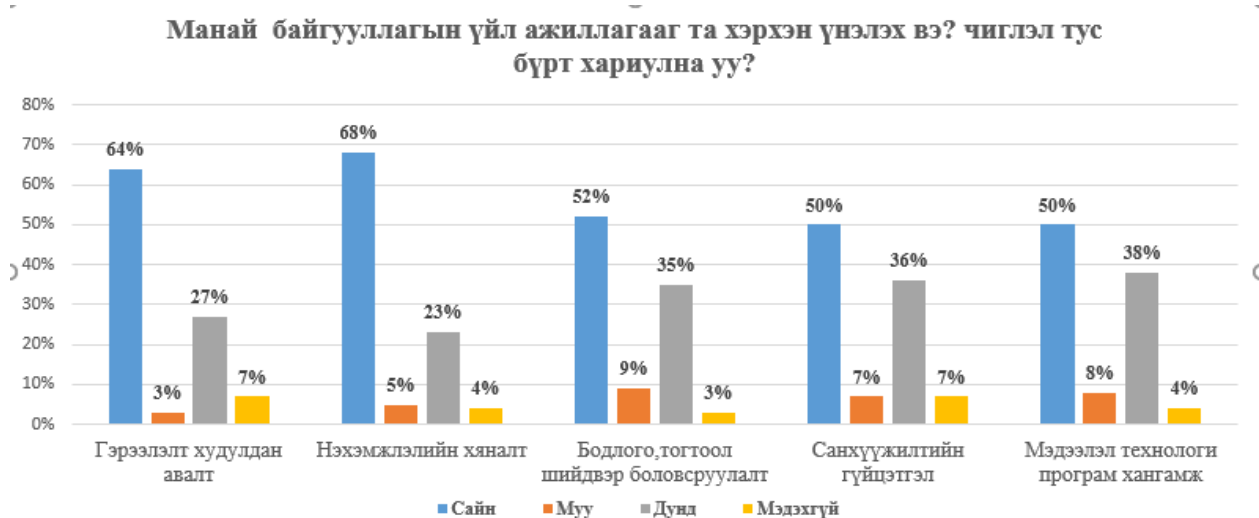
График-10



Хэрэглэгчийн 72 хувь буюу 1116 нь эерэг, 28 хувь буюу 434 нь сөрөг хариу ирүүлсэн байна. Цаашид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг улам дээшлүүлхийн тулд цахим хуудасны хөгжүүлэлтийг сайжруулах хэрэгтэй байна.

## 11.Манай байгууллагын үйл ажиллагааг та хэрхэн үнэлэх вэ? (Чиглэл тус бүрт хариулна уу)

График-11



Манай байгууллагын үйл ажиллагааг та хэрхэн үнэлэх вэ? Чиглэл тус бүрт хариулна уу? гэсэн асуултад чиглэл тус бүрт байгууллага хариу ирүүлсэний сайн болон дунд хариулт дийлэнх хувийг эзэлсэн бөгөөд хамгийн сайн үзүүлэлтийг Нэхэмжлэлийн хяналт гэж хариулсан. Харин муу болон мэдэхгүй хариулт бага хувийг эзэлж байсан бөгөөд үүнд хамгийн муу саналаар Санхүүжилтийн гүйцэтгэл гэж хариулсан байна.

### Та яагаад ийм үнэлгээ тавив? Бичнэ үү.

#### Сайн

- Үйл ажиллагаа жигдэрсэн сайн
- Жил ирэх тусам сайжирч байгаа
- Ойлгомжтой тайлбар сайтай байдаг

#### Муу

- Нэхэмжлэл дээр зөрүү гардаг
- Программ маш их гацаж цаг их үрдэг нэг жор бичхэд хэдэн 10 дахин хийж ордог, мөн хурууны хээ унших төхөөрөмж дээр их удаан уншигддаг иргэдийн хурууны хээг хэд дахин уншдаг иргэд их бухимдаж хүлээж авдаг
- Систем болон программын үйл явц хангалтгүй гаргаж байгаа шийдвэрүүд нь ард иргэдийн тусламж, үйлчилгээг авахад маш их чирэгдэл учруулдаг.

**ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ  
НЭЭЛТТЭЙ АСУУМЖЫН НЭГТГЭЛ 2021**

Хүснэгт-1

Д.д	Асуумж	Хариулт				Нийт хариултын тоо	Тайлбар	Дүгнэлт, санал
		Сайн	Хувь	Муу	Хувь			
1.	Бодлого, тогтоол шийдвэр боловсруулалтыг сайжруулах чиглэлд саналаа хуваалцаж бичнэ үү.	248	43%	327	57%	575	Муу үнэлгээтэй өгсөн хариултын дийлэнх нь анхан шатны байгууллагын үйлчилгээ болон эмийн үнийн асуудлаар санал хүсэлтээ ирүүлсэн байна.	Нийт хариулт өгсөн байгууллагын 43 хувь буюу 248 нь эерэг хариулт өгсөн бол 57 хувь буюу 327 нь Бодлого, тогтоол шийдвэр боловсруулалтын тал дээр яаралтай өөрчлөлт хийх шаардлагатай гэж үзэж сөрөг хариулт өгсөн байна. Цаашид анхан шатны байгууллагын үйлчилгээ болон эмийн үнийн асуудалд анхаарлаа хандуулан ажиллах шаардлагатай байна.
2.	Мэдээлэл технологи, програм хангамжийг сайжруулах чиглэлд саналаа хуваалцаж бичнэ үү.	272	41%	386	59%	658	272 хүн цахим систем хангалттай сайн байгаа гэж үзсэн байна.	Хэрэглэгчийн 41 хувь буюу 272 нь эерэг хариулт, 59 хувь буюу 386 нь сөрөг хариулт өгсөн байна. Програм гацалт ихтэй, програмын хасалт ойлгомжгүй, нэмж хөгжүүлэлт хийх шаардлагатай гэж үзсэн байна. Иймд цахим програмд хөгжүүлэлт хийж гацалтыг багасгах шаардлагатай байна.
3.	Манай байгууллагаас боловсруулж ЭМДҮЗ-өөр батлуулсан тогтоол, журам, зааварт дагаж мөрдөхөд төвөгтэй, засварлаж өөрчлөх шаардлагатай заалт, хэсэг байдаг уу? Тийм бол дурдаж бичнэ үү.	349	59%	241	41%	590	59% нь ЭМДҮЗ-р батлуулсан тогтоол, журам нь үр дүнтэй өөрчлөлт оруулах шаардлагагүй гэж хариулсан байна.	Нийт хариулт ирүүлсэн хэрэглэгчдийн 59 хувь буюу 349 нь эерэг хариу өгч, 41 хувь буюу 241 нь сөрөг хариулт өгсөн байна. Дийлэнхи асуудал нь: 1.Эмийн үнийн зөрүүг анхаарч үзэх, Сувиллаас үзүүлэх туслам үйлчилгээний журам гаргаж өгөх 2. Сэргээн засах тусламж үйлчилгээний заалтуудыг нэмж оруулах, 3. Уг тогтоолд заагдаагүй, тохиолддог өвчин эмгэгийг нэмж оруулах, 4.Ангилалдаагүй бусад гэсэн заалтыг оруулж өгөх 5.Улажлалт болон эмэгтэйчүүдийн эмчилгээний эмнэлзүй нэхэмжлэлийн хяналтанд өөрчлөлт оруулах гэж үзжээ. Иймд дээрх асуудлуудад анхаарах шаардлагатай байна.
4.	Эрүүл мэндийн даатгалын чиглэлээр гарсан тогтоол, журам, заавартай холбоотой мэдээллийг эрүүл мэндийн ажилтнуудад ямар шугамаар							Асуумжид оролцсон нийт ЭМБ-ийн Эрүүл мэндийн даатгалын чиглэлээр гаргасан тогтоол журам заавартай холбоотой мэдээллийг эрүүл мэндийн байгууллагын ажилтанд хэрхэн хүргэвэл хүртээмжтэй байх талаар нийт хариултын 30% буюу 480 нь цахим хэлбэрээр

	хүргэвэл танд илүү тохиромжтой вэ? Бичнэ үү.							сургалт хийх нь үр дүнтэй гэж хариулсан байна.Танхимын сургалт - 0.8% Zoomсургалт-0.4% Facebookсургалт-0.3%, албан бичгээр болон цаасаар 0.4% сургалт хийх нь үр дүнтэй гэсэн хариулт өгсөн байна. Нийт хариултын 32 % нь асуултанд оновчтой хэриулсан бол үлдсэн 68% нь асуултанд оновчтой бус асуултаа бүрэн ойлгоогүй болон сургалт сурталчилгааны талаар ямар нэг хариулт байхгүй буюу сул орхисон байна. Дээрхи асуумжийг нийт ирсэн хариултыг сортлох /filterdej/ хэлбэрээр ангилан ажилласан болно.
5.	Гэрээ байгуулах, гэрээ дүгнэх асуудлыг сайжруулах чиглэлд саналаа хуваалцаж бичнэ үү.	339	48%	362	52%		Муу үнэлгээ өгсөн саналын дийлэнх хувийг гэрээг дүгнэхэд хэт олон баримт бичиг шаарддаг, цахимаар шалгавал чирэгдэлгүй,шалгах хугацаа тодорхойгүй,гэрээнд таруу үнэлгээ авсан шалтгаан тодорхой бус байна гэж үзсэн байна.	Нийт саналын 48 хувь буюу 339 эерэг хариулт өгсөн бол 52 хувь буюу 362 сөрөг санал ирүүлсэн. Үүнээс үзэхэд Гэрээ байгуулах, гэрээ дүгнэх асуултыг өөрчилөн оновчтой цөөн асуулт боловсруулаж гэрээг дүгнэх хугацааг тодорхой болгож цахимаар дүгнэх боломжийг эрэлхийлэх, эргэх холбоотой ажиллах нь зүйтэй харагдаж байна.
6.	Санхүүжилтийн гүйцэтгэлийг сайжруулах чиглэлд саналаа хуваалцаж бичнэ үү.	226	31%	502	69%		Нийт тохиолдлын 226 нь буюу 31 хувь нь санхүүжилтийн гүйцэтгэлийг хангалттай гэж үнэлсэн	Хангалтгүй буюу муу гэсэн үнэлгээг нийт саналын 69 хувь буюу 502 өгсөн. Үүнд санхүүжилт цагтаа ордоггүй, хасагдлыг шалтгаан тодорхойгүй, чирэгдэл ихтэй гэж үзсэн байна. Иймээс цаашид санхүүжилтийг цаг хугацаанд нь олгох шаардлагатай байна.
7.	Эрүүл мэндийн салбарын санхүүжилтийн шинэчлэлийг эхлүүлснээр танай байгууллагын үйл ажиллагаанд мэдэгдэхүйц сайн, муу ямар өөрчлөлт гарсан бэ?	334	79%	79	19%	414	Муу хариулт өгсөний дийлэнх нь санхүүжилт цаг хугацаандаа ордоггүй, ЭМД-д хэт хатуу үнэлгээг хийж хасах чиглэлийг хэт барьснаар өртэй ажиллах нэг нөхцөл болсон.	Судалгаанд хамрагдсан эрүүл мэндийн байгууллагуудаас 414 нь энэхүү асуултад хариулсан бөгөөд 79 хувь буюу 334 нь эерэг хариулт өгсөн байна. Харин 19 хувь болох 79 нь манай байгууллагаас тавьж буй шаардлага санхүүжилт цаг хугацаандаа ордоггүй, ЭМД-д хэт хатуу үнэлгээг хийж хасах чиглэлийг хэт барьснаар өртэй ажиллах нэг нөхцөл болсон. Мөн түүнчлэн ажилчид урам зориг муутай болж ажиллах сонирхол буурч, ажлаасаа гарах санал нэмэгдсэн гэж хариулсан байна.

**Асуумж 1 :** Та аль эрүүл мэндийн байгууллагын төлөөлөл вэ?

**Дүгнэлт:**

Нийт асуумж, судалгаанд хамрагдсан байгууллагуудын 80 гаруй хувь буюу дийлэнх нь

1. Өрх, сум, тосгоны эрүүл мэндийн төв,
2. Эмийн сан,
2. Хувийн хэвшлийн эрүүл мэндийн байгууллагын төлөөллүүд эзэлж байна.

**Санал:**

Тиймээс цаашид эдгээр гурван байгууллагаас гадна Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, төв эмнэлэг, тусгай эмнэлэг, Аймаг, дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг, дүүргийн эрүүл мэндийн төв, Амаржих газар, Уламжлалтын нэгдсэн эмнэлэг, Сэргээн засах төв, Сувилалуудыг өргөнөөр хамруулах, идэвхижүүлэх шаардлагатай байна.

**Асуумж 2:** Та ямар албан тушаал эрхэлдэг вэ?

**Дүгнэлт:**

1545 хариулт ирүүлснээс 29,1 хувь буюу 449 нь дарга, захиралын албан тушаал, 20,5 хувь буюу 317 эмч, 6,5 хувь буюу 100 санхүүгийн мэргэжилтэн, 6,2 хувь буюу 96 даатгалын мэргэжилтэн, 37,7 хувь буюу 583 нь бусад гэж хариулсан байна.

**Санал:**

Дээрх хариултаас дүгнэхэд 37.7 хувь буюу судалгаанд хамрагдсан хүмүүсийн олонхи нь бусад албан тушаалын гэсэн сонголтыг сонгосон байгаа бөгөөд цаашид үүнийг илүү тодорхой болгох нь чухал байна.

**Асуумж 4:** Манай байгууллагаас тавьж буй шаардлага танд төвөгтэй, хэцүү санагддаг уу?

**Асуумж 5:** Манай байгууллагын ажилтны харилцаа таньд төвөгтэй хэцүү санагддаг уу?

**Асуумж 6:** Таныг тусламж үйлчилгээ худалдан авах, гэрээ байгуулах, сунгах, нэхэмжлэлийг хянуулах, програм хангамжийн ашиглалт, санхүүжилтийн гүйцэтгэлийн асуудлаар харилцах явцад манай байгууллагын ажилтнаас хүнд суртал гаргаж байсан уу?

**Асуумж 8:** Та манай байгууллагыг хүнд сурталтай гэж боддог уу?

**Дүгнэлт:**

Байгууллагын соёл, хүнд суртал, албан хаагчдын харилцаа, хандлагыг тодорхойлох зорилгоор судалгаанд тусгагдсан дээрх 4 асуумж бүрийг нэгтгэн дүгнэхэд судалгаанд оролцогчдын 80 аас дээш хувь нь буюу дийлэнх нь эерэг хариулт өгсөн. Харин нийт судалгаанд оролцогчдын 20 хүртэлх хувь нь сөрөг хариулт өгсөн бөгөөд бид түүнийг нарийвлан тодорхойлох зорилгоор тийм бол яагаад? гэж асуухад дараах нийтлэг хүндрэл бэрхшээлийг давхардсан байдлаар ирүүлсэн байна.

Үүнд:

- ❖ Бүх шатандаа хүнд сурталтай, дарамт ихтэй байдаг
- ❖ Ажилтан албан хаагчдын харилцааны соёл муу уцаарласан, захиран тушаасан хандлагатай харилцдаг

- ❖ Байгууллагын ямарч утасруу залгасан авдаггүй, авсан ч мэдээллээ оновчтой тайлбарладаггүй.
- ❖ Хэтэрхий их хэрэггүй бичиг баримт шаарддаг
- ❖ Зар мэдээллийн хугацааг нь тулгаж ирүүлдэг
- ❖ Нэхэмжилж буй санхүүжилтийг хугацаанд нь олгодоггүй
- ❖ Стандарт мөрддөггүй, дүрэм журам урьдчилж гардаггүй, заавар журам ажлын явцад дахин дахин өөрчлөгддөг
- ❖ Зарим байцаагч нар дээрэнгүй, ёс зүйгүй харьцдаг, ашиг сонирхолын зөрчил гаргадаг
- ❖ Санхүүжилт яагаад хасагдаад байгаа талаар тайлбар мэдээлэл өгдөггүй
- ❖ Эмийн үнийн дээд хязгаар шинэчлэгддэггүй. Зах зээлийн үнийн бодлоготой уялддаггүй

Иймээс тус асуудлуудад анхаарлаа хандуулж байгууллагын аль түвшинд тус асуудал гарч байгааг тодорхойлж зөрчлийг арилгах. Байгууллагын соёл, албан хаагчдын харилцаа хандлагад анхаарч мэдээ, мэдээллийг цаг тухай бүрт нь мэдээлж байхад анхаарах.

**Асуумж 7:** Танай байгууллагаас эрүүл мэндийн даатгалын цахим бүртгэлийн систем программыг ашиглахад хүндрэл гардаг уу?

**Дүгнэлт:**

Тус асуултанд 1570 байгууллага хариу ирүүлсэний 56 хувь буюу 882 нь үгүй гэсэн эерэг хариулт, 44 хувь буюу 688 нь тийм гэсэн сөрөг хариулт өгсөн байна. 44 хувь гэдэг бол тийм ч сайн үзүүлэлт биш юм. Байгууллагын соёл, хүнд суртал, албан хаагчдын харилцаа, хандлагыг тодорхойлох 4 асуумжинд ч цахим системийн гацалттай холбоотой гомдол ихээр ирүүлсэн байна.

**Санал:**

Сөрөг хариултын

63,7 хувь буюу 533 нь гацалт их гардаг,

16,4 хувь буюу 137 нь алдаа их заадаг,

4,8 хувь буюу 40 нь ашиглахад ойлгомжгүй, төвөгтэй гэсэн байна. Иймээс цаашид программын гацалтыг багасгах нь нэн чухал байна. Мөн алдаагүй ажилладаг байх, ашиглахад илүү хялбар болгох тал дээр анхаарч ажиллах шаардлагатай байна.

**Асуумж 9 :** Танай байгууллага нэхэмжлэлийн хяналтын хасалтыг доорх шалтгаанаар хүлээн зөвшөөрөөгүй

**Дүгнэлт:** Ирүүлсэн хариултаас дүгнэхэд тогтоол журам, зааврын заалт нь хуульд нийцээгүй буруу гарсан болон шалтгаанаа буруу тайлбарласан гэж хариулсан боловч системийн хасалтын тухай мэдээлэл дутуу, ойлгомжгүй байна гэсэн хариултыг 60,2 хувь нь ирүүлээд байна.

**Санал:** Иймд гэрээт эрүүл мэндийн байгууллагуудад системийн хасалтын тухай мэдээллийг цаг тухай бүрт нь хүргүүлж байх шаардлагатай байна.



**Асуумж 11: Манай байгууллагын үйл ажиллагааг та хэрхэн үнэлэх вэ?  
(Чиглэл тус бүрт хариулна уу)**

Дүгнэлт:

Хүснэгт-3

Д.д	Чиглэл	Үнэлгээ			
		Сайн	Дунд	Муу	Мэдэхгүй
1	Нэхэмжлэлийн хяналт	68%	23%	5%	4%
2	Гэрээлэлт, худалдан авалт	64%	27%	3%	7%
3	Бодлого, тогтоол шийдвэрийн боловсруулалт	52%	35%	9%	3%
4	Санхүүжилтийн гүйцэтгэл	50%	36%	7%	7%
5	Мэдээлэл технологи, програм хангамж	50%	38%	8%	4%

**Санал:**

Асуумжын хүрээнд байгууллагын үйл ажиллагааг чиглэл тус бүрээр үнэлсэн үнэлгээг дүгнэж үзэхэд ерөнхийдөө **50 - 68** хувийн хооронд сайн гэсэн үнэлгээг өгсөн байна. Харин Нэхэмжлэлийн хяналт болон гэрээлэлт, худалдан авалтын чиглэлд **60** хувиас дээш сайн гэсэн үнэлгээг өгсөн бол үлдсэн **3** чиглэлд дундаж үнэлгээ багагүй хувийг эзэлж байна. Иймээс цаашид тус **3** чиглэлийн үйл ажиллагааг илүү сайжруулан дундаж үнэлгээг бууруулах муу үнэлгээг байхгүй болгох шаардлагатай байна. Иймд асуумж **4,5,6,8** –ийн дүгнэлт хэсэгт тусгасан асуудлуудыг шийдвэрлэж ахиц дэвшил гаргаснаар байгууллагын ерөнхий үнэлгээ илүү сайжирна гэж дүгнэж байна.

Хянасан:  
ДАХШҮГ-ын дарга  
БТГ-ын дарга  
ХЗЧҮХ-ийн дарга

Х.Ганцэцэг  
Д.Ганзориг  
Ц.Туяа

Боловсруулсан:  
БТГ-ын ЭЗТСХ-ийн мэргэжилтэн

Э.Ууганцэцэг