



ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНД ХИЙСЭН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН

СУДАЛГААНЫ БАГ:

Л. БОР	(Магадлан итгэмжлэлийн албаны ахлах мэргэжилтэн)
Б. МӨНХЦЭЦЭГ	(Магадлан итгэмжлэлийн албаны ахлах мэргэжилтэн)
Ц. БОЛОРМАА	(Эрүүл мэндийн эдийн засаг, бодлогын судалгааны албаны мэргэжилтэн)

НЭГ. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙХ ҮНДЭСЛЭЛ, ЗОРИЛГО

1.1 СУДАЛГААНЫ ҮНДЭСЛЭЛ

“Журам шинэчлэн батлах тухай” Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны А/346 дугаар тушаалын дагуу эрүүл мэндийн байгууллагын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний нэг үзүүлэлт болох хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн нэгдсэн үнэлгээг улсын хэмжээнд зохион байгуулахыг Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвд даалгасан нь уг үнэлгээг хийх үндэслэл болж байна.

Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж нь тухайн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмж, эмнэлгийн мэргэжилтнүүдийн харилцаа, хандлага гэх мэт эрүүл мэндийн байгууллагатай холбоотой олон хүчин зүйлээс гадна үйлчлүүлэгчийн орлогын түвшин, хандлага, тусламж, үйлчилгээ авах үеийн сэтгэл зүй, өвчний үе шат, эдгэрэл зэрэг хийсвэр хүчин зүйлсийн нөлөө ихтэй байдгаараа бусад салбараас онцлог байдаг.

1.2 ЗОРИЛГО

Төрийн өмчит болон төрөөс санхүүждэг эрүүл мэндийн байгууллагуудын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэн, шийдвэр гаргагчдыг нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах

1.3 ЗОРИЛТ

- Хэрэглэгчийн үнэлгээний асуумжийг боловсруулах
- Амбулаториор үйлчлүүлэгчид, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх
- Эрүүл мэндийн байгууллагын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээнд нотолгоонд тулгуурласан мэдээллээр хангах

1.4 ГАРАХ ҮР ДҮН

- Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг үнэлсэн судалгааны үр дүнгийн тайлан бичигдэнэ.
- Эрүүл мэндийн байгууллагын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний хэрэглэгчийн үнэлгээний үзүүлэлт гарна.

ХОЁР. ҮНЭЛГЭЭНИЙ АРГАЧЛАЛ

2.1 ҮНЭЛГЭЭНИЙ АРГАЧЛАЛ

Үнэлгээг тоон судалгааны аргыг ашиглан, тусгайлан боловсруулсан асуумжаар, тухайн агшинд эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдээр өөрсдөөр нь бөглүүлэх аргаар явуулав.

2.2 ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХАМРАХ ХҮРЭЭ

Үнэлгээнд төрийн өмчит болон төсвөөс санхүүждэг эрүүл мэндийн байгууллагуудыг хамруулсан. Түүврийн тархалтыг жигд байлгах үүднээс нийслэл болон орон нутгийн бүх байгууллагыг хамруулах зорилт тавьж ажиллалаа.

Үнэлгээнд Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч 2 агентлаг, ЭМЯ-ны харъяа төв болон тусгай мэргэжлийн төвүүд, Бүсийн оношилгоо, эмчилгээний төвүүд, аймгийн нэгдсэн эмнэлгүүд, нийслэл, орон нутгийн өрхийн эрүүл мэндийн төвүүд, сумын эрүүл мэндийн төвүүд, хөдөөгийн нэгдсэн эмнэлгүүд, багийн эмчийн салбарууд, дүүргийн эрүүл мэндийн төвүүд, нэгдсэн эмнэлгүүд, тосгоны эрүүл мэндийн төвүүд, Наркологийн эмнэлэг, Энэрэл эмнэлэг, Хүүхдийн сэргээн засах төвүүд, Нийслэлийн Түргэн тусламжийн төв, Нийслэлийн шүд эрүү нүүрний төв зэрэг байгууллагууд хамрагдсан.

2.3 ҮНЭЛГЭЭНИЙ НЭГЖ, ТҮҮВЭРЛЭЛТИЙН ТОО

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний нэгж нь эрүүл мэндийн байгууллагын амбулатори болон стационараар тухайн агшинд үйлчлүүлж байгаа иргэд юм.

Амбулаториор үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний түүврийн тоог тогтоохдоо өмнө жил тухайн эмнэлгийн амбулаториор үйлчлүүлсэн хүний тооноос 1 өдөрт үйлчлүүлсэн хүний тоог тооцоолон гаргаж, эх олонлогоор авсан. Харин хэвтэн эмчлүүлэгчдийг түүврийн тоог тогтооход эмнэлгийн орны тоог эх олонлогоор тооцов.

Түүврийн тоог доорх томъёогоор байгууллага бүрээр тооцоолон гаргасан бөгөөд энэхүү түүвэрлэлт нь 95.4%-ийн үнэн магадлалыг хангана.

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

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

Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ үзүүлдэггүй, онцлог үйл ажиллагаатай тусгай мэргэжлийн төв зэрэг зарим байгууллагын хувьд түүврийн нэгжийг дараах байдлаар томъёолсон болно:

- Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар: Тус газраар үйлчлүүлж буй эмнэлгийн удирдлага, даатгалын, санхүүгийн асуудал хариуцсан мэргэжилтнүүд, эмчлэгч эмч нар;
- Эм эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар: Эмийн бүртгэл, хангамж, шинжилгээ, чанарын хяналт, эмийн аюулгүй байдлын тандалт, судалгаа, тендер, худалдан авах ажиллагаа, ажил гүйцэтгэх гэрээ, лиценз, зөвшөөрөл, эмнэлгийн тоног төхөөрөмж зэрэг асуудлаар тус газарт хандсан иргэд, аж ахуйн нэгжийн төлөөлөл;
- Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв: Цусны донор, цусны шинжилгээ өгсөн үйлчлүүлэгч, цус, цусан бүтээгдэхүүн захиалж авсан эмнэлгийн ажилтан;

- Зоонозын өвчин судлалын үндэсний төв: Ариутгал, халдваргүйтгэл хийлгэсэн, мэргэжил арга зүйн зөвлөгөө авсан, лабораториор зоонозын өвчний оношилгоо хийлгэсэн үйлчлүүлэгчид, аж ахуйн нэгжийн төлөөлөл;
- Нийгмийн эрүүл мэндийн үндэсний төв: Тус төвийн лабораторийн шинжилгээнд хамрагдсан үйлчлүүлэгчид юм. /Хүснэгт 1/

Хүснэгт 1. Хэрэглэгчийн үнэлгээний түүврийн тоо

№	Эрүүл мэндийн байгууллагын нэр	Үнэлгээнд хамрагдвал зохих хүний тоо		Нийт
		Амбулаториор үйлчлүүлэгч	Хэвтэн эмчлүүлэгч	
1	Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг	272	118	390
2	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	112	73	185
3	Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг	185	134	319
4	Хавдар судлалын үндэсний төв	85	68	153
5	Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв	77	136	213
6	Эх хүүхдийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	167	134	301
7	Арьсны өвчин судлалын үндэсний төв	65	35	100
8	Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв	167	107	274
9	Хүүхдийн төв сувилал	23	23	46
10	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	79	124	203
11	Уламжлалт анагаах ухааны технологийн хүрээлэн	15	34	49
12	Эх, нярай, эмэгтэйчүүдийн үндэсний төв-2	40	165	205
13	Геронтологийн үндэсний төв	18	-	18
14	Өргөө амаржих газар	31	90	121
15	Хүрээ амаржих газар	20	21	41
16	Амгалан амаржих газар	27	50	77
17	Архангай аймаг	337	320	657
18	Баян-Өлгий аймаг	484	168	652
19	Баянхонгор аймаг	268	380	648
20	Булган аймаг	182	149	331
21	Говь-Алтай аймаг	251	105	356
22	Говьсүмбэр аймаг	74	70	144
23	Дархан-Уул аймаг	488	117	605
24	Дорноговь аймаг	403	103	506
25	Дорнод аймаг	384	115	499
26	Дундговь аймаг	139	74	213
27	Завхан аймаг	334	201	535
28	Орхон аймаг	545	112	657
29	Өвөрхангай аймаг	321	278	599
30	Өмнөговь аймаг	285	335	620
31	Сүхбаатар аймаг	193	123	316
32	Сэлэнгэ аймаг	301	161	462

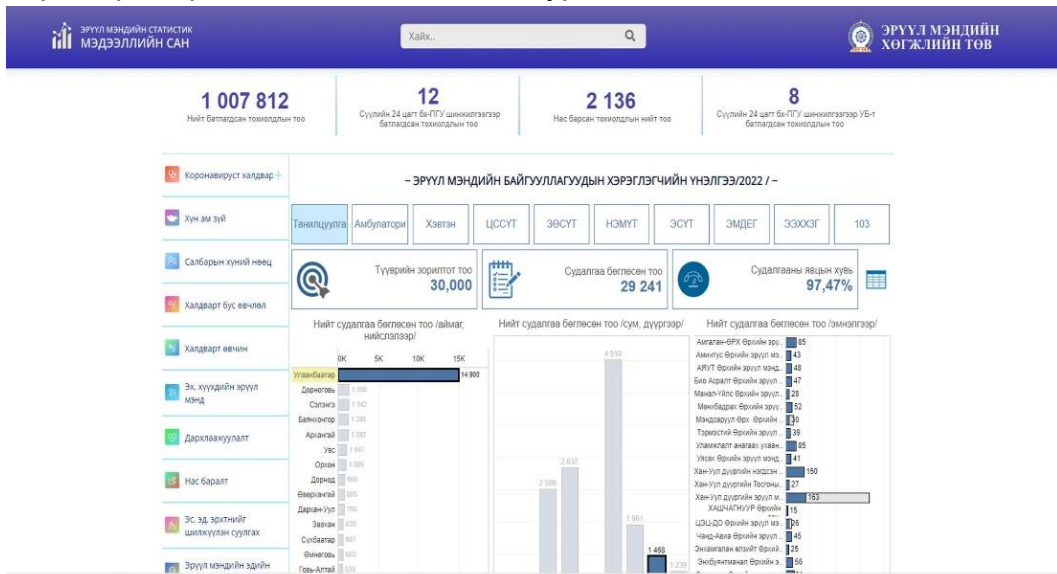
33	Төв аймаг	285	129	414
34	Увс аймаг	377	114	491
35	Ховд аймаг	375	122	497
36	Хөвсгөл аймаг	260	173	433
37	Хэнтий аймаг	292	143	435
38	Нийслэлийн ЭМГ	8245	1081	9 326
НИЙТ		16 206	5 885	22 091
39	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	40	-	40
40	Эм эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар	40	-	40
41	Эмгэг судлалын үндэсний төв	29	-	29
42	Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв	40	-	40
43	Зоонозын өвчин судлалын үндэсний төв	40	-	40
44	Нийгмийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	40	-	40
НИЙТ		229		229
БҮГД		16 435	5 885	22 320

Судалгаанд амбулаторийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлдэг нийт 38 байгууллагын 16206, хэвтүүлэн эмчлэх тусламж, үйлчилгээ үзүүлдэг 37 эрүүл мэндийн байгууллагын 5885, өвөрмөц үйлчилгээ бүхий 6 байгууллагын 229 хэрэглэгч, нийт 22320 иргэнийг хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамруулахаар төлөвлөсөн.

2.4 СУДАЛГААНЫ МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАХ ХЭРЭГСЭЛ (цахим асуумж бүхий QR)

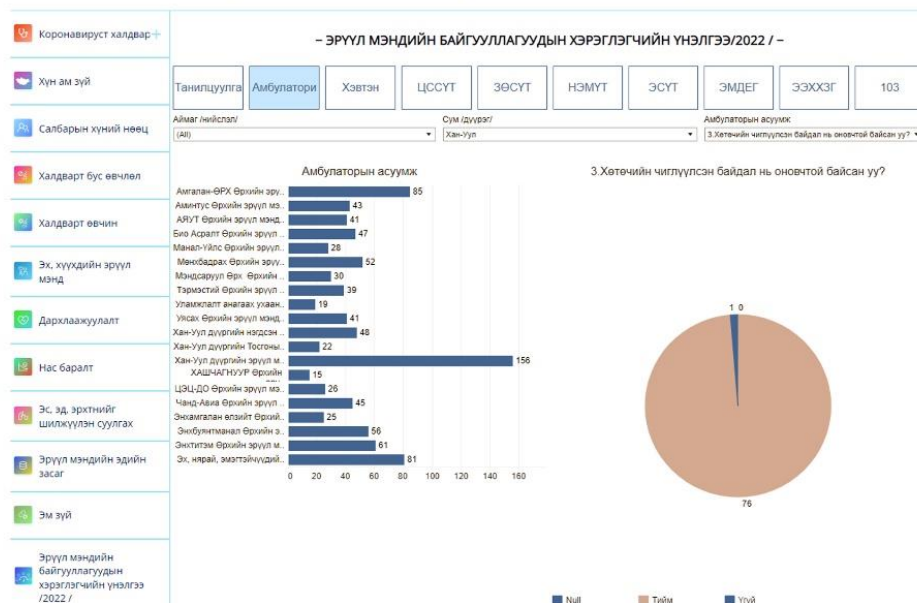
- Хэрэглэгчийн үнэлгээний асуумжийг амбулаторийн 1 сонголт бүхий хаалттай 17, нээлттэй 1, нийт 18 асуумж, хэвтэн эмчлүүлэгчийн 1 сонголт бүхий хаалттай 21, нээлттэй 1, нийт 22 асуумжийн төслийг тус тус боловсруулж, ЭМЯ-ны Эмнэлгийн тусламжийн газар, ХШҮДАГазруудаас 2022 оны 957 тоот албан бичгээр, мөн эрүүл мэндийн байгууллагын Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанарын албаны мэргэжилтнүүдээс санал авсан болно. Үнэлгээний асуумжид тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэл, хүртээмж, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, харилцаа, хандлага, эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээнд тавигдах үндсэн шаардлагыг хэрхэн хангаж байгаа эсэх талаар асуумжид тусгасан.
- Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар, Эм эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар, Эмгэг судлалын үндэсний төв, Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв, Зоонозын өвчин судлалын үндэсний төв, Нийгмийн эрүүл мэндийн үндэсний төв, Нийслэлийн түргэн тусламжийн төв зэрэг байгууллагын үнэлгээний асуумжийг боловсруулахад тухайн байгууллагаас Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвийн 2022 оны 1042 тоот албан бичгээр санал авч, шаардлагатай засвар, нэмэлт өөрчлөлтийг хийсэн.
- Асуумжуудыг цахим хэлбэрт оруулан, эрүүл мэндийн байгууллага бүр өөрийн тусламж, үйлчилгээнд хамааралтай асуумж бүхий QR үүсгэх боломжийг бүрдүүлээ.

- Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвийн 2022 оны 1041, 1134 тоот албан бичгээр эрүүл мэндийн байгууллагуудад мэдээлэл, зааварчилгааг хүргүүлж, үнэлгээг 2022 оны 12 дугаар сарын 07-30-ны өдрүүдэд улсын хэмжээнд цахим хэлбэрээр зохион байгууллаа.
- Хэрэглэгчийн үнэлгээний асуумж бүхий QR кодыг эрүүл мэндийн байгууллага бүр хэвлэж, үйлчлүүлэгчид харагдахуйц газар байршуулсан ба иргэд ухаалаг гар утас ашиглан асуумжийг бөглөсөн. 1 гар утаснаас 1 удаа хандалт хийх тохиргоотой байлаа.
- Үнэлгээний явц, түүврийн тоог Эрүүл мэндийн статистик мэдээллийн сан: <https://www.1313.mn> сайтаар өдөр бүр хянаж, эрүүл мэндийн байгууллагыг арга зүйгээр хангаж ажилласан. /Зураг 1/



Зураг 1. Эрүүл мэндийн статистик мэдээллийн сангийн хяналтын хэсэг

- <https://1313.mn> сайтад шинээр дашборд үүсгэж, үнэлгээний үр дүнг байгууллага бүрээр, график, дүрслэл хэлбэрээр хүссэн хүн бүр харах боломжийг бүрдүүлэн ажиллалаа./Зураг 2/



2.5 СУДАЛГААНЫ СУЛ ТАЛ

- QR код бүхий асуумжийг зөвхөн үйлчлүүлэгч бөглөж байгааг нэг бүрчлэн хянах боломжгүй
- Тусгай программ /VPN/-ыг ашиглан төхөөрөмжийн IP хаягийг өөрчилж, 1 гар утаснаас олон удаа хандалт хийх боломжтой
- Ухаалаг биш гар утастай хэрэглэгчид үнэлгээнд хамрагдах боломжгүй

2.6 СУДАЛГААНЫ МЭДЭЭЛЛИЙГ БОЛОВСРУУЛАХ

Мэдээлэлд статистикийн энгийн шинжилгээний аргыг ашиглан, Excel программын тусламжтайгаар үр дүнгийн боловсруулалт хийгдсэн .

2.7 МЭДЭЭЛЛИЙГ ТҮГЭЭХ

Хэрэглэгчийн үнэлгээний үр дүнгийн тайланг ЭМЯ-ны ХҮШДАГ-ын нэгжид албан бичгээр хүргүүлэв. Мөн Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвийн цахим хуудсаар олон нийтэд нээлттэй мэдээллээ.

ГУРАВ. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ҮР ДҮН

Хэрэглэгчийн үнэлгээнд Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч 2 агентлаг, ЭМЯ-ны харьяа төв болон тусгай мэргэжлийн 20 төв, Нийслэлийн болон аймгуудын Эрүүл мэндийн газрын харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудын амбулаториор үйлчлүүлсэн 21 963, хэвтэн эмчлүүлж буй 6 356, амбулаторийн болон хэвтүүлэн эмчлэх ж үзүүлдэггүй, өвөрмөц үйлчилгээ бүхий 6 байгууллагын 462, нийт 28 781 хэрэглэгчийг хамрууллаа / Хүснэгт 2/.

Хүснэгт 2. Хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдсан хүний тоо

№	Эрүүл мэндийн байгууллагын нэр	Үнэлгээнд хамрагдсан хүний тоо		Нийт
		Амбулаториор үйлчлүүлэгч	Хэвтэн эмчлүүлэгч	
1	Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг	280	130	410
2	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	143	92	235
3	Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг	312	172	484
4	Хавдар судлалын үндэсний төв	87	88	175
5	Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв	80	-	80
6	Эх хүүхдийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	216	134	350
7	Арьсны өвчин судлалын үндэсний төв	148	77	225
8	Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв	192	311	503
9	Хүүхдийн төв сувилал	26	28	54

10	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	93	129	222
11	Уламжлалт анагаах ухааны технологийн хүрээлэн	19	62	81
12	Эх, нярай, эмэгтэйчүүдийн үндэсний төв-2	81	190	271
13	Геронтологийн үндэсний төв	91	-	91
14	Өргөө амаржих газар ТМЭ	41	96	137
15	Хүрээ амаржих газар ТМЭ	22	35	57
16	Амгалан амаржих газар ТМЭ	59	108	167
17	Архангай аймаг	654	459	1113
19	Баянхонгор аймаг	618	381	999
20	Булган аймаг	182	149	331
21	Говь-Алтай аймаг	356	150	506
22	Говьсүмбэр аймаг	74	-	74
23	Дархан-Уул	687	-	687
24	Дорноговь аймаг	1003	231	1234
25	Дорнод аймаг	751	240	991
26	Дундговь аймаг	341	152	493
27	Завхан аймаг	446	201	647
28	Орхон аймаг	949	124	1073
29	Өвөрхангай аймаг	517	278	795
30	Өмнөговь аймаг	400	-	400
31	Сүхбаатар аймаг	387	241	628
32	Сэлэнгэ аймаг	1138	278	1416
33	Төв аймаг	400	129	529
34	Увс аймаг	676	172	848
35	Ховд аймаг	385	122	507
36	Хөвсгөл аймаг	260	173	433
37	Хэнтий аймаг	292	143	435
38	Нийслэлийн ЭМГ	9557	1081	10 638
НИЙТ		21 963	6 356	28 319
39	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	130	-	130
40	Эм эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар	72	-	72
41	Эмгэг судлалын үндэсний төв	29	-	29
42	Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв	72	-	72
43	Зоонозын өвчин судлалын үндэсний төв	110	-	110
44	Нийгмийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	49	-	49
НИЙТ		462		462
БҮГД		22 425	6356	28 781

Түүврийн дагуу нийт 22320 иргэнээс хэрэглэгчийн үнэлгээ авахаас ёстойгоос нийт 29121 хүн судалгаанд хамрагдсан нь нийт түүврийн тооны шаардлага хангаж байгаа боловч, 5 эрүүл мэндийн байгууллагын хувьд судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчийн тоо түүврийн тоонд хүрэхгүй хэт цөөн буюу түүврийн 95.4%-ийн үнэн магадлалыг хангахгүй байгаа тул үнэлэх боломжгүй байлаа. /Хүснэгт 3/.

Хүснэгт 3. Түүврийн тооны шаардлага хангаагүй эрүүл мэндийн байгууллагуудын мэдээлэл

№		Үйлчлүүлэгч	Үнэлгээнд хамрагдвал зохих хүний тоо	Асуумж бөглөсөн хүний тоо	Хамрагдсан хувь
1	Баян-Өлгий аймаг	Амбулатори	484	76	15.7%
		Хэвтэн эмчлүүлэгч	168	3	1.8%
2	Дархан-Уул аймаг	Хэвтэн эмчлүүлэгч	117	57	48.7%
3	Говьсүмбэр аймаг		70	20	28.5%
4	Өмнөговь аймаг		335	136	40.5%
5	ХӨСҮТ		136	48	35.2%

3.1. АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Амбулаторийн үйлчилгээ үзүүлдэг эрүүл мэндийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээг 1 сонголт бүхий хаалттай 17, нээлттэй 1, нийт 18 асуумжийг үйлчлүүлэгчээр өөрөөр нь бөглүүлэх аргаар хийж гүйцэтгэсэн ба 38 байгууллагын нийт 21963 үйлчлүүлэгчийг хамрууллаа. / Хүснэгт 2 /.

Эмнэлгийн хөтөчийн зүгээс үйлчлүүлэгчийг мэдээллээр хангаж, чиглүүлж буй байдал, эмч нарын үйлчлүүлэгчтэй мэндлэх, угтах үйлчилгээнд нийт үнэлгээнд хамрагдсан иргэдийн 90-ээс дээш хувь нь сэтгэл ханамжтай байна. Энэ үзүүлэлт эмнэлгүүдэд адил түвшинд байв.

Амбулаторийн тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэл, эмнэлгийн мэргэжилтний зүгээс үйлчлүүлэгчид өвчний онош, хийгдэх шинжилгээ, эмчилгээ, эмийн гаж нөлөөний талаар ойлгомжтойгоор тайлбарлах, үйлчлүүлэгчийг анхааралтайгаар сонсох ур чадвар зэрэг нь эмнэлгүүдэд харилцан адилгүй, дийлэнх нь хангалтгүй түвшинд байлаа.

Амбулаторийн тусламж, үйлчилгээний хүлээгдлийг орон нутгийн эрүүл мэндийн байгууллагын болон төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвийн хэмээн 2 хувааж, эмчийн үзлэгийн цаг товлогдсон хугацаагаар тооцоолон гаргав.

3.1.1.Эмчийн үзлэгийн цаг товлол

Аймгийн эрүүл мэндийн байгууллагуудын амбулаториор үйлчлүүлэгсдийн дийлэнх буюу дунджаар 89% нь 3 хоногийн дотор, 6% нь 4-6 хоногийн дотор, 5% нь 7-с дээш хоногийн хугацаанд эмчид үзүүлсэн байна. Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн хувьд эмчийн үзлэгийн цаг товлолтын хүлээгдэл эмнэлэг бүрт харилцан адилгүй, дунджаар үйлчлүүлэгчдийн 67%-д нь цаг захиалсан өдрөөс 3 хоногийн дотор үзлэгийн цаг товлогдсон нь аймгийн дунджаас 22%-иар доогуур, илүү хүлээгдэлтэй байна /Дүрслэл 1/.



Дүрслэл 1. Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн эмчийн үзлэгийн цаг товлол

Геронтологийн үндэсний төвийн үйлчлүүлэгчдийн 96%, Уламжлалт анагаах ухааны технологийн хүрээлэнгийн үйлчлүүлэгчдийн 88%, Гэмтэл согог судлалын үндэсний төвийн үйлчлүүлэгчдийн 85%-д нь 3 хоногийн дотор үзлэгийн цаг товлогдсон нь төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн дотор хамгийн хүлээгдэл багатай эмнэлгүүдэд орж байна. Харин Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг, Хавдар судлалын үндэсний төв, Улсын нэгдүгээр төв эмнэлгээр үйлчлүүлэгчдийн тал хүрэхгүй хувь нь л 3 хоногийн дотор эмчийн үзлэгийн цаг товлуулсан нь хүлээгдэл ихтэй эмнэлгийн тоонд орж байна. Амаржих газрууд харьцангуй хүлээгдэл багатай байна.

3.1.2. Үйлчлүүлэгчийн эмчийн үүдэнд хүлээсэн хугацаа

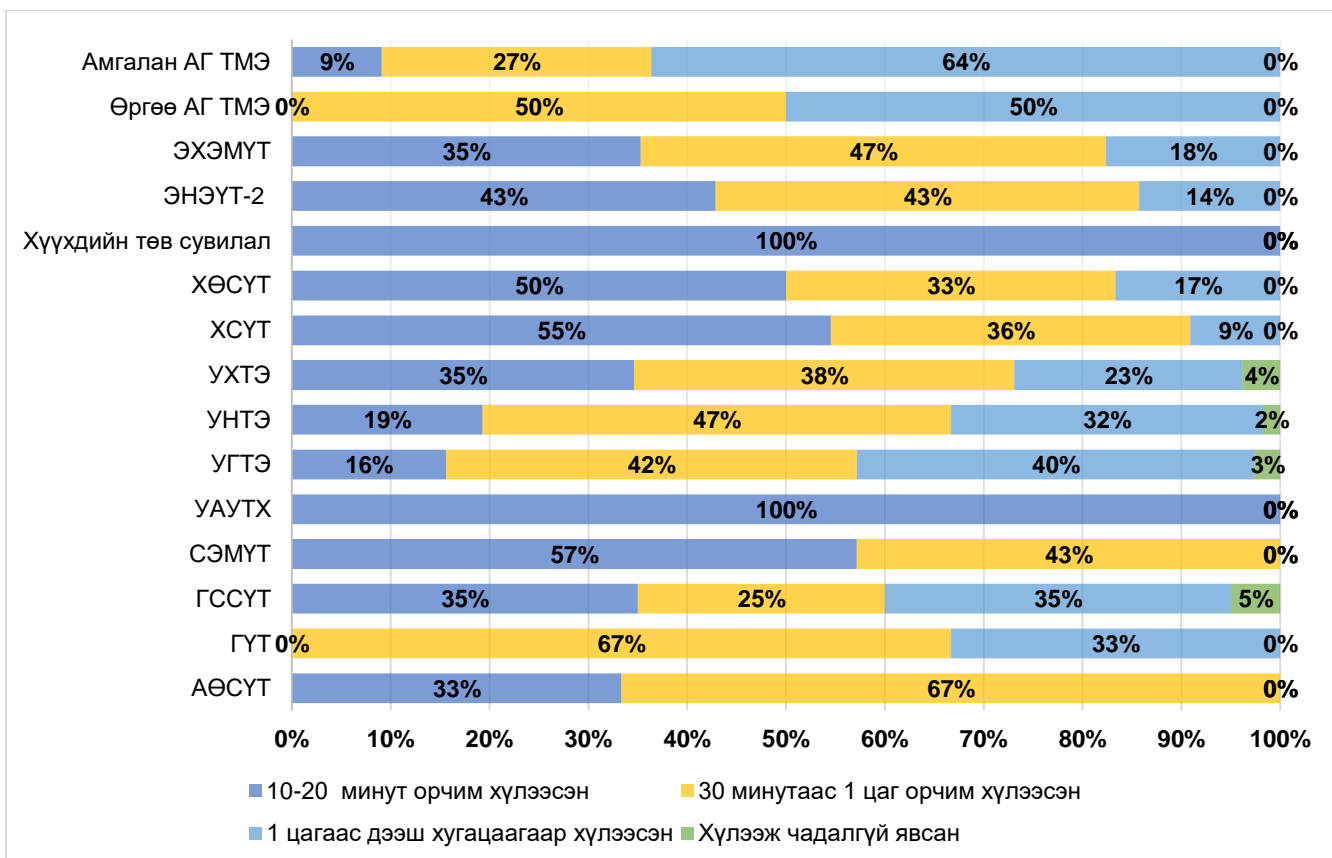
Тусламж, үйлчилгээний шуурхай, чирэгдэл багатай байдлыг үйлчлүүлэгчийн эмчийн үүдэнд хүлээсэн хугацаагаар тооцлоо. Үйлчлүүлэгчид үзлэгийн товлогдсон цагтаа, хүлээлгүйгээр эмчид үзүүлж чадахгүй байна./Дүрслэл 2/.



Дүрслэл 2. Эмчийн үүдэнд хүлээсэн хугацаа/ орон нутагт

Орон нутгийн эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн 2 хүн тутмын 1 нь 30 минутаас дээш хугацаагаар эмчийн үүдэнд хүлээдэг байна.

Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн хувьд мөн адил эмчид үзүүлэхээр ирсэн иргэд үүдэнд нь удаан хугацаагаар хүлээсэн, тусламж, үйлчилгээ шуурхай биш байна. / Дүрслэл 2/.



Дүрслэл 3. Үзлэгийн товлогдсон цаг өнгөрснөөс хойш эмчийн үүдэнд хүлээсэн хугацаа / Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв/

Ялангуяа Өргөө АГ ТМЭ, Амгалан АГ ТМЭ, ГҮТ, УНТЭ, УГТЭмнэлэгт үзүүлэхийн тулд иргэд дор хаяж 30 минут эмчийн үүдэнд хүлээдэг байна. Эдгээр эмнэлгээр үйлчлүүлсэн иргэдийн тал орчим хувь нь 1 цагаас дээш хугацаагаар хүлээсэн байна.

Зөвхөн Уламжлалт анагаах ухааны технологийн хүрээлэн болон Хүүхдийн төв сувилалд үзүүлэхээр ирсэн үйлчлүүлэгчийг ирсэн даруйд нь эмч үзэж, түргэн шуурхай үйлчилсэн байна.

3.1.3. Эмчийн өвчний онош, шинжилгээ, эмчилгээ, эмийн гаж нөлөөний талаар үйлчлүүлэгчид тайлбарлаж өгөх ур чадвар

Үнэлгээнд хамрагдсан үйлчлүүлэгч нарын дийлэнхэд /80%-90%/ нь өвчний онош, шинжилгээ, эмчилгээ, эмийн гаж нөлөөний талаар амбулаторийн эмч нар хангалттай сайн тайлбарлаж өгөөгүй, энэ чиглэлийн ур чадвар хангалтгүй байна.

3.1.4. Эмч, сувилагчийн үйлчлүүлэгчийг сонсох ур чадвар

Амбулаториор үйлчлүүлэгч нарын ихэнх нь /80%-иас дээш/ эмнэлгийн мэргэжилтнүүдийг тэдний хэлсэн зүйлийг анхааралтай сонсоогүй, энэ ур чадвар нь хангалтгүй гэж үнэлсэн байна.

3.1.5. Амбулаторийн тусламж, үйлчилгээний сэтгэл ханамж

Үйлчлүүлэгчийн тусламж, үйлчилгээнд өгсөн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг хувьчилж, хүснэгтэд харуулав. /Хүснэгт 4

Хүснэгт 4. Амбулаторийн тусламж, үйлчилгээний сэтгэл ханамж

№		5-Маш сайн	4-Сайн	3-Дунд	2-Муу	1-Маш муу
1	Архангай аймаг	2%	42%	45%	10%	1%
2	Баянхонгор аймаг	2%	47%	39%	11%	1%
3	Булган аймаг	2%	48%	41%	7%	2%
4	Говь-Алтай аймаг	1%	52%	39%	8%	-
5	Говьсүмбэр аймаг	-	46%	46%	8%	-
6	Дархан-Уул аймаг	2%	45%	38%	12%	3%
7	Дорноговь аймаг	2%	50%	34%	13%	1%
8	Дорнод аймаг	1%	55%	37%	6%	1%
9	Дундговь аймаг	3%	41%	44%	11%	1%
10	Завхан аймаг	4%	44%	43%	7%	2%
11	Орхон аймаг	2%	53%	35%	9%	1%
12	Сэлэнгэ аймаг	1%	56%	34%	8%	1%
13	Сүхбаатар аймаг	2%	41%	42%	12%	3%
14	Төв аймаг	2%	50%	36%	10%	2%
15	Увс аймаг	3%	50%	37%	9%	1%
16	Ховд аймаг	1%	54%	40%	4%	1%
17	Хэнтий аймаг	2%	48%	40%	9%	1%
18	Хөвсгөл аймаг	2%	51%	35%	8%	4%
19	Өвөрхангай аймаг	2%	54%	36%	7%	1%
20	Өмнөговь аймаг	2%	50%	38%	9%	1%
21	Нийслэлийн эрүүл мэндийн газар	2%	54%	34%	9%	1%
22	АӨСҮТ	3%	43%	47%	7%	-
23	ГҮТ	2%	71%	24%	3%	-
24	ГССҮТ	2%	59%	34%	4%	1%
25	СЭМҮТ	1%	48%	46%	5%	-
26	УАУТХ	-	63%	26%	6%	5%
27	УГТЭ	4%	39%	38%	19%	-
28	УНТЭ	4%	38%	38%	17%	3%
29	УХТЭ	1%	39%	47%	12%	1%
30	ХСҮТ	4%	47%	41%	7%	1%
31	ХӨСҮТ	2%	52%	36%	10%	-
32	ХТС	-	52%	40%	8%	-
33	ЭНЭҮТ-2	5%	53%	37%	4%	1%
34	ЭХЭМҮТ	2%	44%	40%	11%	3%
35	Өргөө АМ ТМЭ	-	55%	2%	13%	-
36	Амгалан АГ ТМЭ	-	50%	40%	10%	-
37	Хүрээ АМ ТМЭ	-	55%	45%	-	-
	Дундаж	2%	50%	38%	9%	1%

Амбулаторийн тусламж, үйлчилгээнд үйлчлүүлэгчид бүрэн сэтгэл хангалуун биш, 2 иргэн тутмын 1 нь /дунджаар 48%/ авч буй үйлчилгээндээ сэтгэл хангалуун биш "Дунд", "Муу", "Маш муу" үнэлгээ өгсөн байна. Харин Геронтологийн үндэсний төвийн үйлчлүүлэгчдийн 73%, УАУТХ-р үйлчлүүлэгсдийн 63%, ГССҮТ-р үйлчлүүлэгсдийн 61% нь тусламж, үйлчилгээний талаар эерэг сэтгэл ханамжтай байсан нь бусад эмнэлгүүдээс илүүтэйгээр үйлчлүүлэгчид сэтгэл ханамж өгсөн байна. УНТЭ, УХТЭ, УГТЭ-р үйлчлүүлэгсдийн дотор эерэг сэтгэл ханамжтай үлдсэн иргэдийн эзлэх хувь хамгийн бага, 40-43%-ийн хооронд хэлбэлзэж байна.

Амбулаториор үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний 17 асуумжид хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээний арифметик дунжийг байгууллага тус бүрээр гарган, 1-5 оноонд шилжүүлэн тооцов. /Хүснэгт 5/

Хүснэгт 5. Амбулаторийн тусламж, үйлчилгээний үнэлгээ /оноогоор/

№	Эрүүл мэндийн байгууллагын нэр	Үнэлгээ	
		Хувиар	Оноогоор
1	Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг	55.3	2.76
2	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	59.2	2.96
3	Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг	54.6	2.73
4	Хавдар судлалын үндэсний төв	60.5	3.02
5	Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв	61.4	3.07
6	Эх хүүхдийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	58.1	2.91
7	Арьсны өвчин судлалын үндэсний төв	60.5	3.02
8	Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв	61.6	3.08
9	Хүүхдийн төв сувилал	64.5	3.22
10	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	61.4	3.07
11	Уламжлалт анагаах ухааны технологийн хүрээлэн	65.9	3.30
12	Эх, нярай, эмэгтэйчүүдийн үндэсний төв-2	60.5	3.03
13	Геронтологийн үндэсний төв	60.5	3.03
14	Өргөө амаржих газар	54.1	2.71
15	Хүрээ амаржих газар	60.6	3.03
16	Амгалан амаржих газар	57.1	2.86
17	Архангай аймаг	59.5	2.98
18	Баянхонгор аймаг	59.7	2.98
19	Булган аймаг	62.1	3.11
20	Говь-Алтай аймаг	59.7	2.99
21	Говьсүмбэр аймаг	71	3.55
22	Дархан-Уул аймаг	58.2	2.91
23	Дорноговь аймаг	58.9	2.95
24	Дорнод аймаг	60.4	3.02
25	Дундговь аймаг	58.8	2.94
26	Завхан аймаг	59.2	2.96
27	Орхон аймаг	60.9	3.04
28	Өвөрхангай аймаг	59.2	2.96
29	Өмнөговь аймаг	61.7	3.09

30	Сүхбаатар аймаг	57.5	2.88
31	Сэлэнгэ аймаг	60.4	3.02
32	Төв аймаг	59.4	2.97
33	Увс аймаг	59.7	2.99
34	Ховд аймаг	82.4	4.12
35	Хөвсгөл аймаг	81.6	4.08
36	Хэнтий аймаг	57.7	2.89
37	Нийслэлийн ЭМГ	60.1	3.01
	ДУНДАЖ	61.1	3.06

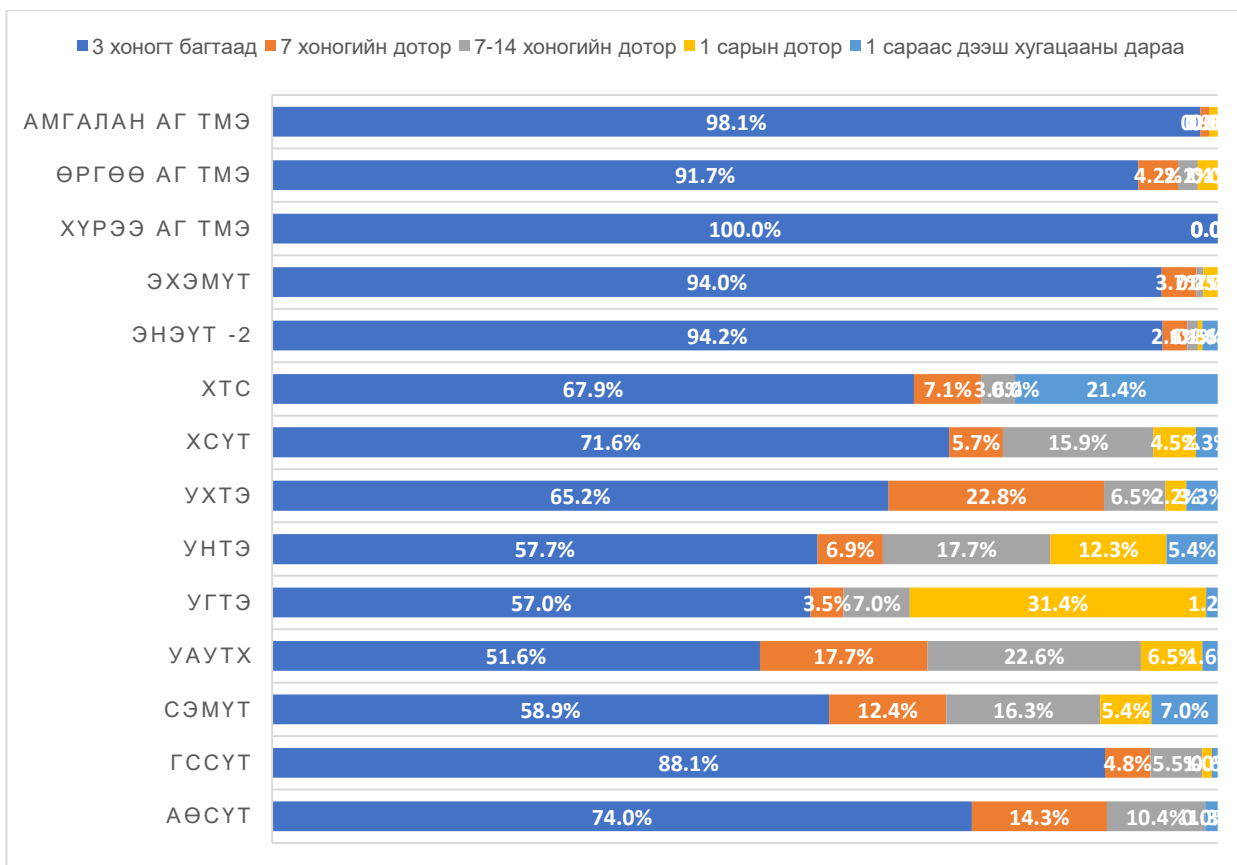
Улсын хэмжээнд амбулаториор үйлчлүүлэгсдийн сэтгэл ханамж дунджаар 3.06 баллын /61.1%/ үнэлгээтэй байна. Ховд болон Хөвсгөл аймгийн эрүүл мэндийн байгууллагын амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж улсын дунджаас өндөр, 4,0 -өөс дээш онооны үнэлгээтэй байна. УНТЭ, УГТЭ, Өргөө АГ ТМЭ, Амгалан АГ ТМЭ, Сүхбаатар амйгийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж хамгийн бага байна.

3.2. ЭМНЭЛЭГТ ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЭГСДИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Хэвтүүлэн эмчлэх тусламж, үйлчилгээний хэрэглэгчийн үнэлгээнд 17 аймаг, нийслэлийн Эрүүл мэндийн газар, 14 төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвийн нийт 6 356 иргэн хамрагдсан/ Хүснэгт 2/.

3.2.1. Орны хүлээгдэл

Орны хүлээгдлийг хэвтэж эмчлүүлэх шаардлагатай гэж эмч зөвлөснөөс хойш эмнэлэгт хэвтсэн хоногийн тоогоор, орон нутаг болон төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв эмнэлгээр тооцолсон. Орон нутгийн эрүүл мэндийн байгууллагуудад үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх буюу 90% нь хэвтэх шаардлагатай гэж зөвлөснөөс хойш 3 хоногт, 4.3% нь 7 хоногт багтаад эмнэлэгт хэвтэж чадсан, хүлээгдэл бага байна. Орон нутагтай харьцуулахад төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн орны хүлээгдэл их байна. /Дүрслэл 4/



Дүрслэл 4. Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн орны хүлээгдэл

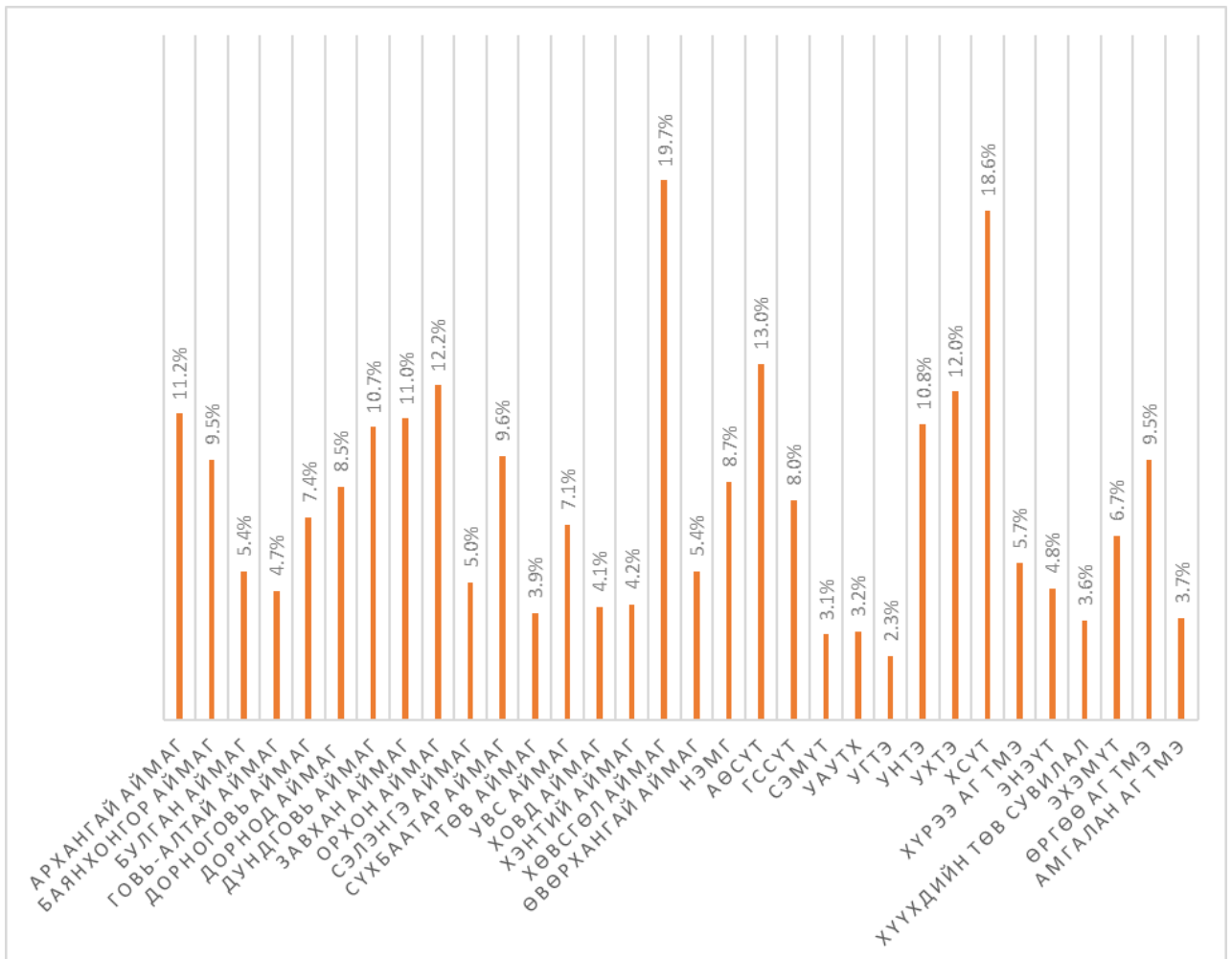
Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдэд хэвтэн эмчлүүлэгсдийн 3 хүн тутмын 2 нь буюу дунджаар 72.7% нь 3 хоногтоо багтаад эмнэлэгт хэвтэж байгаа нь аймгийн дунджаас 17.3%-иар бага, орны хүлээгдэл эдгээр эмнэлгүүдэд аймгуудаас илүү байгааг харуулж байна. УАУТХ, УНТЭ, УГТЭ, СЭМҮТ орны хүлээгдэл ихтэй, үйлчлүүлэгчдийн тал орчим хувь нь л хэвтэн эмчлүүлэх шийдвэр гарснаас хойш 3 хоногт багтан эмнэлэгт хэвтэж чадсан байна. Хүүхдийн төв сувилалд хэвтэхээр 1 сараас дээш хугацаагаар ор хүлээсэн үйлчлүүлэгчдийн эзлэх хувь өндөр, 21.4%-ийг эзэлж байгаа нь тус сувиллын орны хүлээгдэл их байгааг харуулж байна. Эх, нярай, эмэгтэйчүүдийн үндэсний төв-2, Эх, хүүхдийн эрүүл мэндийн үндэсний төв, Амаржих газрууд нь хэвтүүлэн эмчлэх тусламж, үйлчилгээний хамгийн хүлээгдэл багатай эмнэлэгт хамаарч байна.

3.2.2. Эмчийн ажлын хариуцлага

Эмчийн ажлын хариуцлагыг үйлчлүүлэгчийг өдөр тутам үзэж чадаж байгаа эсэхээр үнэлэхэд нийт үйлчлүүлэгчдийн 6 орчим % нь эмчийг өдөр тутам үздэггүй, хааяадаа л үзлэг хийдэг гэсэн байна.

3.2.3. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ашиг сонирхлын байдал

Эмнэлэгт хэвтэхийн тулд үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 7% нь хэн нэгнээр яриулсан эсхүүл шан харамж төлсөн байна./ Дүрслэл 5/



Дүрслэл 5. Эмнэлэгт хэвтэхийн тулд хэн нэгнээр яриулсан, шан харамж төлсөн үйлчлүүлэгчийн эзлэх хувь

ХСҮТ-д хэвтсэн үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 20%, АӨСҮТ-д хэвтэн эмчлүүлсэн иргэдийн 13%, УХТЭ-д эмтлүүлэгсдийн 12%, орон нутгийн эрүүл мэндийн байгууллагаас Хөвсгөл аймгийн эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлэгсдийн 5 хүн тутмын 1 буюу 20 орчим хувь, Орхон аймгийн эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлэгсдийн 12.2% нь эмнэлэгт хэвтэхийн тулд танил хүнээр яриулсан, шан харамж төлсөн гэж хариулсан нь хамгийн өндөр үзүүлэлтэд хамаарч байна.

3.2.4. Эмчийн өвчний онош, хийгдэх шинжилгээ, эмчилгээ, эмийн гаж нөлөөний талаар үйлчлүүлэгчид тайлбарлаж өгөх ур чадвар

Хэвтэн эмчлүүлэгсдийн дийлэнх нь буюу 90-ээс дээш хувь нь өвчний онош, хийгдэх шинжилгээ, эмчилгээ, эмийн гаж нөлөөний талаар эмнэлгийн мэргэжилтэн хангалттай сайн тайлбарлаж өгсөн гэж үзэж байна.

3.2.5. Эмч, сувилагчийн үйлчлүүлэгчийг угтах, тэдэнтэй мэндлэх, тэднийг анхааралтайгаар сонсох ур чадвар

Эмч, сувилагчийн үйлчлүүлэгчийг угтах, тэдэнтэй мэндлэх, тэднийг анхааралтайгаар сонсох соёлыг нь хангалттай “сайн” гэж үйлчлүүлэгч нарын ихэнх нь /85%/ нь үзсэн байна.

3.2.6. Сувилагчийн ажлын хариуцлага

Сувилагч нар эмчилгээг /цагийн тариа, дусал тариа хийх, уух эм тараах / хугацаанд нь хийж байна хэмээн үнэлгээнд хамрагдсан хэрэглэгчийн 90-ээс дээш хувь нь хариулсан байна.

3.2.7. Асрагчийн ажлын хариуцлага

Асрагч нь үйлчлүүлэгчийн хэвтэн эмчлүүлж буй өрөөний цэвэрлэгээг өдөр тутам хийж байна уу? гэсэн асуултад үнэлгээнд хамрагдсан иргэдийн 95% нь “Тийм” гэж хариулсан байна.

3.2.8. Эмнэлгийн эм тариа, ороох боох материалын хангамж

Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд гаднаас эм тариа, марль, бинт, мэс заслын утас гм эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс авчруулахыг эмчийн зүгээс үйлчлүүлэгчдэд санал болгох асуудал бүхий л эмнэлгүүдэд их, бага хэмжээгээр байна. /Хүснэгт 6/.

Хүснэгт 6. Гаднаас эмчилгээний хэрэглэдэхүүн авчруулж буй байдал

№		Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд гаднаас эм тариа, марль, бинт, мэс заслын утас гм эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс авчруулахыг эмчийн зүгээс Танд санал болгосон уу?		
		Тийм /%/	Үгүй /%/	Эмч зөвлөөгүй ч сайн дураар нэмэлт зүйлс гаднаас авчруулсан /%/
1	Архангай аймаг	39.0%	49.3%	11.7%
2	Баянхонгор аймаг	31.5%	60.6%	7.9%
3	Булган аймаг	26.2%	65.8%	8.1%
4	Говь-Алтай аймаг	27.2%	65.3%	7.5%
5	Дорноговь аймаг	27.4%	67.3%	5.3%
6	Дорнод аймаг	23.5%	69.2%	7.3%
7	Дундговь аймаг	32.2%	61.2%	6.6%
8	Завхан аймаг	22.2%	73.7%	4.0%
9	Орхон аймаг	45.5%	38.2%	16.3%
10	Сэлэнгэ аймаг	34.3%	55.5%	10.2%
11	Сүхбаатар аймаг	25.8%	67.5%	6.7%
12	Төв аймаг	29%	65.3%	8.1%
13	Увс аймаг	32.5%	56.2%	11.2%
14	Ховд аймаг	27.9%	58.2%	13.9%
15	Хэнтий аймаг	27.5%	62.0%	10.6%
16	Хөвсгөл аймаг	57.1%	34.5%	8.3%
17	Өвөрхангай аймаг	27.4%	64.6%	8.0%
18	НЭМГ	26.5%	63.7%	9.8%
19	АӨСҮТ	17.1%	73.7%	9.2%
20	ГССҮТ	32.7%	42.1%	25.2%

21	СЭМҮТ	18.1%	81.1%	0.8%
22	УАУТХ	9.7%	87.1%	3.2%
23	УГТЭ	31.6%	27.5%	40.9%
24	УНТЭ	23.8%	68.3%	7.9%
25	УХТЭ	37.0%	50.0%	13.0%
26	ХСҮТ	35.3%	55.3%	9.4%
27	ХТС	14.3%	67.9%	17.9%
28	ЭНЭҮТ	12.3%	75.4%	12.3%
29	ЭХЭМҮТ	28.4%	49.3%	22.4%
30	Өргөө АГ ТМЭ	18.9%	66.3%	14.7%
31	Амгалан АГ ТМЭ	19.4%	68.5%	12.0%
32	Хүрээ АГ ТМЭ	20%	71.4%	8.6%

Хөвсгөл аймгийн эрүүл мэндийн байгууллагуудад хэвтэн эмчлүүлэгсдийн талаас илүү хувь /57.1%/, Орхон аймгийн эмчлүүлэгсдийн 45.5% нь дээрх асуумжид “Тийм” гэж хариулсан нь гаднаас эм тариа, марль, бинт, мэс заслын утас гм эмчилгээнд хэрэгтэй зүйлс илүүтэйгээр авчруулдаг эмнэлгийн тоонд орж байна.

3.2.9. Хэвтүүлэн эмчлэх тусламж, үйлчилгээний сэтгэл ханамж

Үйлчлүүлэгчийн хэвтүүлэн эмчлэх тусламж, үйлчилгээнд өгсөн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг хувьчилж, хүснэгтэд харуулав. /Хүснэгт 7 /.

Хүснэгт 7. Хэвтүүлэн эмчлэх тусламж, үйлчилгээний сэтгэл ханамж

№		5-Маш сайн	4-Сайн	3-Дунд	2-Муу	1-Маш муу
1	Архангай аймаг	45.8%	45.4%	8.3%	0.4%	-
2	Баянхонгор	50.5%	41.8%	7.2%	0.3%	0.3%
3	Булган	46.6%	45.9%	7.4%	-	-
4	Говь-Алтай	54.4%	40.9%	4.0%	0.7%	-
5	Дорноговь	61.4%	31.6%	5.3%	1.3%	0.4%
6	Дорнод	44.2%	50.4%	4.6%	-	0.8%
7	Дундговь	40.3%	46.3%	12.1%	1.3%	-
8	Завхан	54.8%	42.6%	2.5%	-	-
9	Орхон	33.3%	47.2%	17.9%	0.8%	0.8%
10	Сэлэнгэ	53.3%	39.5%	6.9%	0.4%	-
11	Сүхбаатар	48.1%	42.7%	8.8%	-	0.4%
12	Төв	59.5%	39.7%	0.8%	-	-
13	Увс	58.8%	34.7%	5.9%	0.6%	-
14	Ховд	42.1%	48.8%	3.3%	-	5.8%
15	Хэнтий	50.3%	43.4%	6.3%	-	-
16	Хөвсгөл	53.3%	23.6%	17.6%	2.2%	3.3%
17	Өвөрхангай	54.5%	40.4%	4.3%	0.4%	0.4%
18	НЭМГ	51.8%	38.8%	8.3%	0.9%	0.1%
19	АӨСҮТ	55.8%	36.4%	6.5%	1.3%	-
20	ГССҮТ	46.9%	45.9%	6.8%	-	0.3%

21	СЭМҮТ	65.1%	33.3%	1.6%	-	-
22	УАУТХ	61.3%	37.1%	1.6%	-	-
23	УГТЭ	23.4%	75.9%	0.7%	-	-
24	УНТЭ	58.1%	35.7%	5.4%	0.8%	-
25	УХТЭ	59.8%	34.8%	5.4%	-	-
26	ХСҮТ	65.5%	29.9%	1.1%	1.1%	2.3%
27	Хүрээ АГ ТМЭ	62.9%	28.6%	8.6%	-	-
28	ХТС	59.3%	33.3%	7.4%	-	-
29	ЭНЭҮТ	54.8%	37.2%	5.9%	2.1%	-
30	ЭХЭМҮТ	35.3%	54.9%	9.8%	-	-
31	Өргөө АГ ТМЭ	40.9%	41.9%	12.9%	4.3%	-
32	Амгалан АГ ТМЭ	58.7%	31.7%	9.6%	-	-
	ДУНДАЖ	51.5%	40.6%	6.7%	1%	0.2%

Амбулаторийн тусламж, үйлчилгээтэй харьцуулахад хэвтүүлэн эмчлэх тусламж үйлчилгээний эерэг сэтгэл ханамж дунджаар 92.1%-тай, Хөвсгөл аймаг /76%/, Орхон аймаг /80%/, Өргөө АГ ТМЭ /83%/, Дундговь аймаг /86.6%/ зэрэг 4 газраас бусад байгууллагад 90% ба түүнээс дээш хувийн үзүүлэлттэй, иргэдийн сэтгэл ханамж харьцангуй өндөр байна.

Хэвтүүлэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний 22 асуумжид хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээний арифметик дунжийг байгууллага тус бүрээр гарган, 1-5 оноонд шилжүүлэн тооцов. /Хүснэгт 8/

Хүснэгт 8. Хэвтүүлэн эмчлэх тусламж, үйлчилгээний үнэлгээ

№	Байгууллага	Үнэлгээ	
		Хувиар	Оноогоор
1	Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг	90%	4.48
2	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	90%	4.52
3	Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг	91%	4.54
4	Хавдар судлалын үндэсний төв	90%	4.48
5	Эх хүүхдийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	86%	4.32
6	Арьсны өвчин судлалын үндэсний төв	89%	4.45
7	Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв	91%	4.56
8	Хүүхдийн төв сувилал	90%	4.52
9	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	92%	4.58
10	Уламжлалт анагаах ухааны технологийн хүрээлэн	92%	4.62
11	Эх, нярай, эмэгтэйчүүдийн үндэсний төв-2	90%	4.50
12	Өргөө амаржих газар	88%	4.38
13	Хүрээ амаржих газар	87%	4.36
14	Амгалан амаржих газар	90%	4.49
15	Архангай аймаг	89%	4.47
16	Баянхонгор аймаг	91%	4.53
17	Булган аймаг	92%	4.61

18	Говь-Алтай аймаг	92%	4.61
19	Дорноговь аймаг	93%	4.67
20	Дорнод аймаг	92%	4.60
21	Дундговь аймаг	90%	4.50
22	Завхан аймаг	94%	4.68
23	Орхон аймаг	87%	4.34
24	Өвөрхангай аймаг	93%	4.66
25	Сүхбаатар аймаг	90%	4.51
26	Сэлэнгэ аймаг	93%	4.65
27	Төв аймаг	95%	4.76
28	Увс аймаг	92%	4.58
29	Ховд аймаг	92%	4.60
30	Хөвсгөл аймаг	81%	4.04
31	Хэнтий аймаг	91%	4.57
32	Нийслэлийн ЭМГ	90%	4.50
ДУНДАЖ		90%	4.50

Хэвтүүлэн эмчлэх тусламж үйлчилгээний сэтгэл ханамж дунджаар 90% буюу 4.50 онооны үнэлгээтэй байна. Төв, Дорноговь, Өвөрхангай аймгийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ бусдаас илүү байна.

3.3. БУСАД БАЙГУУЛЛАГУУДЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ

ЗГХА-Эм эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газрын 25, Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газрын 20, Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төвийн 12, Зоонозын өвчин судлалын үндэсний төвийн 10, Нийгмийн эрүүл мэндийн үндэсний төвийн 9, Эмгэг судлалын үндэсний төвийн 8 асуумжинд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээний арифметик дунжийг байгууллага тус бүрээр гарган, 1-5 оноонд шилжүүлэн тооцов./Хүснэгт 9/.

Хүснэгт 9. Бусад байгууллагуудын хэрэглэгчийн үнэлгээ

№	Байгууллагын нэр	Үнэлгээ	
		Хувиар	Оноогоор
1	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	71%	3.57
2	Эм эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар	80%	4.0
3	Эмгэг судлалын үндэсний төв	90%	4.5
4	Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв	84%	4.2
5	Зоонозын өвчин судлалын үндэсний төв	84%	4.2
6	Нийгмийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	90%	4.5
	ДУНДАЖ	83%	4.2

Амбулаторийн болон хэвтүүлэн эмчлэх тусламж үзүүлдэггүй бусад 6 байгууллагаар үйлчлүүлэгсдийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий дундаж түвшин 83% / 4.2 оноо/ “В” үнэлгээтэй байна.

3.4. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ДҮН

Хэрэглэгчийн амбулаторийн болон хэвтүүлэн эмчлэх тусламж, үйлчилгээнд өгсөн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний оноог нэгтгэн, дунджийг тооцоолов./Хүснэгт 10/
Хүснэгт 10. Хэрэглэгчийн үнэлгээний нэгдсэн дүн

№	Эрүүл мэндийн байгууллагын нэр	Үнэлгээ		Дундаж
		Амбулаториор үйлчлүүлэгч	Хэвтэн эмчлүүлэгч	
1	Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг	2.76	4.48	3.6
2	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	2.96	4.52	3.7
3	Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг	2.73	4.54	3.6
4	Хавдар судлалын үндэсний төв	3.02	4.48	3.8
5	Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв	3.07	0*	1.85
6	Эх хүүхдийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	2.91	4.32	3.6
7	Арьсны өвчин судлалын үндэсний төв	3.02	4.45	3.7
8	Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв	3.08	4.56	3.8
9	Хүүхдийн төв сувилал	3.22	4.52	3.9
10	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	3.07	4.58	3.8
11	Уламжлалт анагаах ухааны технологийн хүрээлэн	3.30	4.62	3.9
12	Эх, нярай, эмэгтэйчүүдийн үндэсний төв-2	3.03	4.50	3.7
13	Геронтологийн үндэсний төв	3.03	-	3.03
14	Өргөө амаржих газар	2.71	4.38	3.5
15	Хүрээ амаржих газар	3.03	4.36	3.7
16	Амгалан амаржих газар	2.86	4.49	3.7
17	Архангай аймаг	2.98	4.47	3.7
18	Баян-Өлгий аймаг	0*	0*	0*
19	Баянхонгор аймаг	2.98	4.53	3.7
20	Булган аймаг	3.11	4.61	3.86
21	Говь-Алтай аймаг	2.99	4.61	3.8
22	Говьсүмбэр аймаг	3.55	0*	1.8
23	Дархан-Уул аймаг	2.91	0*	1.4
24	Дорноговь аймаг	2.95	4.67	3.8
25	Дорнод аймаг	3.02	4.60	3.8
26	Дундговь аймаг	2.94	4.50	3.7
27	Завхан аймаг	2.96	4.68	3.82
28	Орхон аймаг	3.04	4.34	3.7
29	Өвөрхангай аймаг	2.96	4.66	3.81
30	Өмнөговь аймаг	3.09	0*	1.5
31	Сүхбаатар аймаг	2.88	4.51	3.7
32	Сэлэнгэ аймаг	3.02	4.65	3.8
33	Төв аймаг	2.97	4.76	3.8
34	Увс аймаг	2.99	4.58	3.8
35	Ховд аймаг	4.12	4.60	4.4
36	Хөвсгөл аймаг	4.08	4.04	4.06

37	Хэнтий аймаг	2.89	4.57	3.73
38	Нийслэлийн ЭМГ	3.01	4.50	3.7
	ДУНДАЖ			3.5
39	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	3.57	-	3.57
40	Эм эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар	4.0	-	4.0
41	Эмгэг судлалын үндэсний төв	4.5	-	4.5
42	Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв	4.2	-	4.2
43	Зоонозын өвчин судлалын үндэсний төв	4.2	-	4.2
44	Нийгмийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	4.5	-	4.5
	ДУНДАЖ			4.2

0*-хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн тоо түүврийн тоонд хүрээгүй, үнэлэх боломжгүй

Нэгдсэн дүнгээр авч үзвэл, эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээнд хэрэглэгчид дунджаар 3.5 оноо буюу “С” үнэлгээ өгсөн байна. Эрүүл мэндийн байгууллагуудаас Ховд болон, Хөвсгөл аймагууд 4-с дээш буюу хамгийн өндөр үнэлгээг авсан байна. Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв, Баян-Өлгий, Дархан-Уул, Говьсүмбэр болон Өмнөговь аймгийн хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдсан хүний тоо түүврийн шаардлага хангаагүй тул “хангалтгүй” үнэлгээ авсан байна.

ДӨРӨВ. СУДАЛГААНЫ ДҮГНЭЛТ

Хэрэглэгчийн үнэлгээнд ЭМЯ-ны харъяа төв болон тусгай мэргэжлийн 20 төв, Нийслэлийн болон аймгуудын Эрүүл мэндийн газрын харъяа эрүүл мэндийн байгууллагуудын амбулаториор үйлчлүүлсэн 21 963, хэвтэн эмчлүүлж буй 6 356, амбулаторийн болон хэвтүүлэн эмчлэх тусламж үзүүлдэггүй Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч 2 агентлаг, өвөрмөц үйлчилгээ бүхий 4 байгууллагын 462, нийт 28 781 хэрэглэгчийг хамрууллаа. Түүвэр нь 95 %-ийн үнэн магадлалыг хангаж байна.

Амбулаториор үйлчлүүлсэн 21 963 иргэний сэтгэл ханамжийн ерөнхий дундаж түвшин 61.1%-тай /3,06 оноо/ буюу “D” үнэлгээтэй, 6356 хэвтүүлэн эмчлүүлэгсдийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий дундаж түвшин 90%-тай буюу /4.50 оноо/ “А” үнэлгээтэй, нэгдсэн дүнгээр дунджаар 3.5 оноо буюу “С” үнэлгээ өгсөн байна. Харин амбулаторийн болон хэвтүүлэн эмчлэх тусламж үзүүлдэггүй бусад 6 байгууллагаар үйлчлүүлэгсдийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий дундаж түвшин 83% буюу /4.2 оноо/ “B” үнэлгээтэй байна.

Амбулаторийн эмчийн үзлэгийн цагийн болон орны хүлээгдэл, эмнэлгийн эм тариа, ороох боох хэрэглэгдэхүүний хангамж, эмнэлгийн мэргэжилтний өвчний онош, хийгдэх шинжилгээ, эмчилгээ, эмийн гаж нөлөөний талаар үйлчлүүлэгчид тайлбарлах, үйлчлүүлэгчийг анхааралтайгаар сонсох ур чадвар зэрэгт нь хангалтгүй түвшинд байлаа.

Сэтгэл ханамжийн нэгдсэн үнэлгээг байгууллагаар авч үзвэл эрүүл мэндийн байгууллагуудаас Ховд болон, Хөвсгөл аймагууд 4-с дээш буюу хамгийн өндөр

үнэлгээг авсан байна. Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв, Баян-Өлгий аймаг, Дархан-Уул аймаг, Говьсүмбэр аймаг болон Өмнөговь аймгийн хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдсан хүний тоо түүврийн шаардлага хангаагүй тул “хангалтгүй” үнэлгээ авчээ.

ТАВ. СУДАЛГААНААС ГАРСАН ЗӨВЛӨМЖ

1. Амбулаторийн эмчийн үзлэгийн цагийн болон орны хүлээгдлийг багасгах, эмнэлгийн эм тариа, ороох боох хэрэглэгдэхүүний хангамжийг нэмэгдүүлэх, эмнэлгийн мэргэжилтний үйлчлүүлэгчид эмчилгээний талаар тайлбарлах, үйлчлүүлэгчийг анхааралтайгаар сонсох ур чадварыг нэмэгдүүлэхэд анхаарах
2. Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв, Баян-Өлгий, Дархан-Уул, Говьсүмбэр, Өмнөговь аймгийн эрүүл мэндийн байгууллагуудын хэрэглэгчийн үнэлгээний хамрагдалтыг нэмэгдүүлэхэд эмнэлгийн удирдлагын багаас анхаарч, хэрэглэгч нарыг арга зүйгээр ханган ажиллах
3. Цаашид хэрэглэгчийн үнэлгээний нэгдсэн систем тогтвортой ажиллаж жилийн турш эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг бодитой авах боломж бүрдэж байгаа тул эрүүл мэндийн байгууллагууд үйлчилгээ авсан иргэдийг хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдах соёлыг түгээн дэлгэрүүлэхэд санаачлагатай ажиллах
4. Жилийн турш авч байгаа хэрэглэгчийн үнэлгээндээ тогтмол дүн шинжилгээ хийж сэтгэл ханамж хангалтгүй байгаа чиглэлээр эрүүл мэндийн байгууллагууд анхаарч, тусламж, үйлчилгээнийхээ чанарыг тогтмол сайжруулж ажиллах
5. Эрүүл мэндийн байгууллагын дотоодоо зохион байгуулж байгаа хэрэглэгчийн үнэлгээ нь нэгдсэн асуумж болон аргачлалаар хийгддэггүй тул цаашид тэдгээрийг нэгтгэх, нэгдсэн тайлан гаргах нь учир дутагдалтайг анхаарах.

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН БАЙГУУЛЛАГУУДЫН ДОТООДОО ЗОХИОН БАЙГУУЛСАН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН

Эрүүл мэндийн байгууллагын 2022 онд дотооддоо зохион байгуулсан хэрэглэгчийн үнэлгээний тайланг Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны А/346 дугаар тушаалд заасан тайлант хугацаандаа нийт 15 байгууллага ирүүлсэн. Тайлангаас харахад эдгээр байгууллагуудын дотооддоо зохион байгуулсан хэрэглэгчийн үнэлгээний аргачлал, асуумж нь харилцан адилгүй, түүврийн тоо тодорхойгүй, үнэн магадлалыг хэрхэн хангасан талаар мэдээлэл байхгүй, тайлан бичилт шаардлага хангахгүй байгаа тул үр дүнгүүдийг нь нэгтгэн, нэгдсэн байдлаар үнэлэх боломжгүй байна. Бид хүлээн авсан тайланд үндэслэн байгууллагуудын хэрэглэгчийн үнэлгээний зарим боломжтой мэдээллийг нэгтгэлээ.

Хэрэглэгчийн үнэлгээний талаарх ерөнхий мэдээлэл

№	Байгууллагын нэр	Үнэлгээнд хамрагдсан хүний тоо	Давтамж	Асуумж	Үнэлгээ		Тайлбар
1	ЗГХА-Эм эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар	Нийслэл, 4 аймагт нийт 232 иргэн, 134 байгууллагын төлөөлөл	Хөндөнгийн байгууллага, 1 удаа	Тусгайлан боловсруулсан асуумжар	3.48		Давуу тал Үнэлгээг хөндлөнгийн байгууллагаар хийж гүйцэтгүүлсэн нь бусад байгууллагад "Сайн туршлага" болохоор байна. Анхаарах: Үнэлгээний дагуу хэрэгжүүлсэн ажлын тайлан ирүүлээгүй
2	Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг	-	-	A/578	Амбулаторийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж 73%-тай, өмнөх жилээс 3,9%-иар өссөн	Хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж 85%-тай, өмнөх жилээс 12,6%-иар өссөн	Анхаарах: 1. Үнэлгээнд хамрагдсан хүний тоо, үнэлгээ хийсэн давтамж тодорхойгүй 2. Үнэлгээний дагуу хэрэгжүүлсэн ажлын тайлан ирүүлээгүй 3. Шинэчлэгдсэн тушаалын дагуу хэрэглэгчийн үнэлгээний асуумжийг шинэчлэх
3	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	220	3,4-р улирал	A/346 тоот тушаалын дагуу хэвтэн эмчлүүлэгчийн 30, амбулаторийн үйлчлүүлэгчийн 32 асуумж бүхий шинэ асуумжараар авсан	92%, 3-р улирлаас 3%-иар нэмэгдсэн.	Хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж 93%, 3-р улирлаас 1%-иар өссөн	Давуу тал 1. Хэрэглэгчийн үнэлгээний дагуу авч хэрэгжүүлсэн нийт 8 төрлийн ажлын гүйцэтгэлийг тайлагнасан 2. Эмнэлгийн ажиллагсдын сэтгэл ханамжийг үнэлсэн 3. Шинэ асуумжаар үнэлгээ хийгдсэн
4	Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг	738	Улирал бүр	A/578	Маш сайн-94%, сайн 2%, дунд-4% Эерэг сэтгэл ханамж 88% байгаа нь 2022 оны 1-р улирлаас 12%-иар нэмэгдсэн.		Давуу тал Хэрэглэгчийн үнэлгээний дагуу авч хэрэгжүүлсэн 3 бүлэг, 6 төрлийн ажил хийж гүйцэтгэсэн талаар тайлан ирүүлсэн Анхаарах Шинэчлэгдсэн тушаалын дагуу хэрэглэгчийн үнэлгээний асуумжийг шинэчлэх

5	Эх хүүхдийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	2845	-	-	Сэтгэл ханамж 88%, өмнөх жилтэй ижил түвшинд байна.	Сэтгэл ханамж 96%-тай, өмнөх оноос 4.6%-иар өссөн. Төвийн хэмжээн д хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж 91.9%-тай болсон нь өмнөх оноос 2%-иар өссөн байна	<p>Давуу тал Үнэлгээнд харьцангуй олон хүн хамруулсан</p> <p>Анхаарах</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Үнэлгээний асуумж, үнэлгээ явуулсан давтамж тодорхойгүй 2. Хэрэглэгчийн үнэлгээний дагуу хэрэгжүүлсэн ажлын тайлан ирүүлээгүй
6	Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв	190 хэвтэн эмчлүүлэгч	2022 оны 2,3-р улирал	578 тоот тушаалын асуумж	-	Маш сайн 36-41.4%	<p>Анхаарах</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Амбулаториор үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хийгдээгүй 2. Шинэчлэгдсэн тушаалын дагуу хэрэглэгчийн үнэлгээний асуумжийг шинэчлэх 3. Хэрэглэгчийн үнэлгээний дагуу хэрэгжүүлсэн ажлын тайлан ирүүлээгүй
7	Геронтологийн үндэсний төв	242	Сар бүр	578 тоот тушаалын асуумжар	Маш сайн-47,9%, сайн - 47,5%, дунд - 1,6% , ерөнхий сэтгэл ханамж 98%-тай, 2021 оноос 2%-ийн бууралттай	-	<p>Анхаарах</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Шинэчлэгдсэн тушаалын дагуу хэрэглэгчийн үнэлгээний асуумжийг шинэчлэх 2. Хэрэглэгчийн үнэлгээний дагуу хэрэгжүүлсэн ажлын тайлан ирүүлээгүй
8	Амгалан амаржих газар	1234	Сар бүр	578 тоот тушаалын асуумжар	25%-Маш сайн,70% - сайн,5%-дунд	Маш сайн-43%, сайн-46%, дунд-	<p>Давуу тал Хэрэглэгчийн үнэлгээний дагуу хэрэгжүүлсэн ажлын гүйцэтгэл 98%-тай</p> <p>Анхаарах</p>

						10%, муу-1% , маш муу үнэлгээ байхгүй Ерөнхий сэтгэл ханамж 92.3%- тай, өмнөх оны мөн үеэс 1.2%- иар буурсан.	Шинэчлэгдсэн тушаалын дагуу хэрэглэгчийн үнэлгээний асуумжийг шинэчлэх
9	Булган аймгийн ЭМГ-ын харьяа	Харьяа 18 байгууллаг ын 895 үйлчлүүлэгч	Сар бүр	A/578	Сэтгэл ханамж 70%-тай, өмнөх оноос 4,7%-иар өссөн	Сэтгэл ханамж 93%- тай, өмнөх оноос 25,6%- иар өссөн	Анхаарах 1. Шинэчлэгдсэн тушаалын дагуу хэрэглэгчийн үнэлгээний асуумжийг шинэчлэх 2. Хэрэглэгчийн үнэлгээний дагуу хэрэгжүүлсэн ажлын тайлан ирүүлээгүй
10	Дархан-Уул аймгийн ЭМГ				Маш сайн-29% Сайн 48,6% Дунд 8,4% Муу-2,6% Маш муу- 0%	Маш сайн- 34% Сайн 55% Дунд 8,4% Муу- 2,6% Маш муу-0%	Анхаарах 1. Үнэлгээнд ашигласан асуумж, үнэлгээ явуулсан давтамж, үнэлгээнд хамрагдсан хүний тоо тодорхойгүй 2. Хэрэглэгчийн үнэлгээний дагуу хэрэгжүүлсэн ажлын тайлан ирүүлээгүй
11	Дорнод аймгийн БОЭТ	574	Улирал бүр	578 тоот тушаал ын асуумж	Маш сайн, сайн- 85,7%/ өмнөх жилээс 17,7%- иар өссөн,	Маш сайн, сайн- 93,4%/ өмнөх жилээс 3,9%- иар сэтгэл ханамж өссөн	Давуу тал Хэрэглэгчийн үнэлгээний дагуу 11 ажил хэрэгжүүлсэн тайлантай Анхаарах 1. Тайланг Дорнод аймгийн ЭМГ- рт нэгтгэх 2. Шинэчлэгдсэн тушаалын дагуу хэрэглэгчийн үнэлгээний асуумжийг шинэчлэх
12	Өмнөговь аймгийн ЭМГ	2589	Хагас жилээр	578	Эерэг сэтгэл ханамж- 87,9%	Сэтгэл ханамж- 88,3%, Ерөнхий сэтгэл ханамж 88,1%, өмнөх жилээс 1%-иар өссөн	Давуу тал Үнэлгээнд харьцангуй олон хүн хамруулсан Анхаарах 1. Үнэлгээний дагуу хэрэгжүүлсэн ажлын талаар тайлагнаагүй 2. Шинэчлэгдсэн тушаалын дагуу хэрэглэгчийн үнэлгээний асуумжийг шинэчлэх

13	Сүхбаатар аймгийн ЭМГ	795 хэрэглэгч, 212 эмнэлгийн ажиллагсад, нийт 1007	Жилийн турш	578	Сайн-63%, дунд-25,4%, муу-4,8%	84,6%-сайн, 15,4%-дунд	Давуу тал Үнэлгээнд эмнэлгийн ажиллагсдыг хамруулсан Анхаарах 1. Үнэлгээний дүнгийн тоо, хувиуд нь зөрүүтэй 2. Үнэлгээний дагуу хэрэгжүүлсэн ажлын талаар тайлагнаагүй 3. Шинэчлэгдсэн тушаалын дагуу хэрэглэгчийн үнэлгээний асуумжийг шинэчлэх
14	Ховд аймгийн ЭМГ	Харьяа 23 байгууллагын 1055	Жилийн турш	578 болон 346 тоот тушаалууд	Ерөнхий сэтгэл ханамж 86,6%	Анхаарах Үнэлгээний дагуу хэрэгжүүлсэн ажлын тайлан ирүүлээгүй	

Бусад эрүүл мэндийн байгууллагууд тайлан ирүүлээгүй болно.

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ХӨГЖЛИЙН ТӨВИЙН ДОТООДОО ЗОХИОН БАЙГУУЛСАН ҮЙЛЧЛҮҮЛСЭН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ҮР ДҮН

Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвөөр үйлчлүүлж буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, хэрэглэгчийн санал бодлыг харгалзан үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах, удирдлага, зохион байгуулалтыг оновчтой болгох, байгууллагын жилийн гүйцэтгэлийн хяналт-шинжилгээ, үнэлгээнд ашиглах “Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хийх журам, асуумжийг Эрүүл мэндийн сайдын 2021 оны А/578 дугаар тушаалаар батлагдсан журам, асуумжийг үндэслэн боловсруулж, Захирлын А/59 дүгээр тушаалаар батлуулсан. Үүний дагуу Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвөөр үйлчлүүлсэн иргэдээс 2022 оны 09 дүгээр сарын 22-ноос 12 дугаар сарын 07-ны хооронд сэтгэл ханамжийн судалгаа авсан. Судалгааг 14 асуумжаар QR код ашиглан цахим болон цаасан хэлбэрээр зохион байгуулахад цахимаар 510, цаасаар 150 нийт 660 хүн хамрагдсан байна. Судалгааны зарим үр дүнгээс дурдвал:

1. Та манай байгууллагатай ямар асуудлаар харилцсан талаар асуухад 78% нь ХНХА-ны үйл ажиллагаатай холбоотой, 1% нь донор болон эс, эд, эрхтэн шилжүүлэн суулгах үйл ажиллагааны, 1.5% нь дотуур байрны асуудлаар, 18% нь эрүүл мэндийн мэдээллийн, 8% нь магадлан итгэмжлэлийн, 1.5% нь архивын лавлагаа, өргөдөл, гомдлын асуудлаар тус тус хандсан байна.

2. Үйлчлүүлэгчдэд шаардлагатай мэдээллийг байгууллагын цахим хуудас болон мэдээлэл түгээх бусад хэрэгслээр ил тод, нээлттэй, харагдахуйц, ойлгомжтой хэмжээнд байрлуулсан байдлыг 85% нь маш сайн болон сайн гэж хариулсан, 13% нь дунд зэрэг, 2% нь маш муу гэж хариулсан.

3. Байгууллагын цахим хуудаснаас та авах гэсэн мэдээллээ бүрэн гүйцэд авч чадсан уу гэж асуухад 61% нь хангалттай, 15% нь хангалтгүй, 24% нь мэдэхгүй гэж хариулсан.

4. Албан хаагчдын угтах, мэндлэх, найрсаг, хүндэтгэлтэй харилцаа, үйлчлэх соёлыг 65% нь сайн, маш сайн, 18% нь дунд зэрэг, 17% нь муу, маш муу гэж хариулсан байна.

5. Албан хаагчдын үйлчлүүлэгчээ сонсох, зөвлөгөө өгөх ур чадварыг 71% нь маш сайн болон сайн, 24% нь дунд, 5% нь муу болон маш муу гэж хариулсан байна.

6. Албан хаагчид танд шаардлагатай мэдээлэл, зааврыг тайлбарлаж өгсөн үү гэж асуухад 82% нь маш сайн болон сайн, 10% нь дунд, 8% нь муу болон маш муу гэж хариулсан байна.

7. Манай үйлчилгээний талаар ихэвчлэн хаанаас мэдээлэл авдаг талаар асуухад 80% нь цахим хуудас болон фейсбүүк пэйж хуудаснаас, 20% нь бусад чиглэлээр гэж хариулсан байна.

8. Манай үйлчилгээнд та хэр сэтгэл хангалуун байгаа талаар асуухад 79% нь бүрэн дүүрэн сэтгэл ханамжтай, 16% нь дунд зэрэг сэтгэл ханамжтай, 5% нь сэтгэл ханамжгүй байна гэж хариулсан.

9. Та биднээс юуг, ямар байхыг хүсэж байгаа талаар асуухад 5% нь хариулж, 95% нь хариулаагүй байна. Санал, хүсэлтийн агуулгаар харуулбал:

- Резидентийн шалгалтыг онооны дарааллаар жагсаах;
- Жишиг сорилоо багасгах;
- Шалгалтын сорил алдаагүй, үнэн зөв байх, шалгалтын төгсгөлд алдсан сорилоо эргэн харах боломжтой байх;
- Албан хаагчдын угтах, мэндлэх, найрсаг, хүндэтгэлтэй харилцах, үйлчлэх соёлд сургах зэрэг хүсэлтүүд ирсэн байна.

Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвөөр үйлчлүүлж буй болон цахим хуудсаар зочилж буй хэрэглэгч, үйлчлүүлэгчдээс авсан асуумж судалгааны асуулт тус бүрд тохирох хариултуудад 0-5 оноо өгч кодлон үр дүнгийн боловсруулалт хийсэн. Судалгаагаар хэрэглэгчийн үнэлгээ 71 хувьтай байлаа.