

НЭГ. СУДАЛГААНЫ ҮНДЭСЛЭЛ, СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ

Эрүүл мэндийн салбарын шинэчлэлийн хүрээнд байгууллагын хөгжил, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний хариуцлага, ёс зүй, тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг сайжруулах нь нэн тэргүүний асуудал болж байна. Энэхүү үйл ажиллагааг үр дүнд суурилсан, чанартай хэрэгжүүлэхэд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж чухал юм.

Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний талаар иргэд, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж нь тухайн байгууллагын үйлчилгээнээс гадна өвчний эдгэрэл, онцлогтой уялдсан хийсвэр хүчин зүйлс болон чанарын үзүүлэлтийн нөлөө ихтэйгээрээ онцлог байдаг.

Дэлхий нийтэд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг тодорхойлохдоо тусламж, үйлчилгээний юу нь таалагдаж, эсвэл юу нь үл таалагдаж байгаа тухай хэрэглэгчдийн дунд судалгаа явуулах болон хувь хүн ямар үйлчилгээний төлөө ямар үнэ төлөх хүсэлтэй байгааг мэдэх замаар судлан, шинжлэх аргуудыг түлхүү санал болгодог.

Нөгөөтэйгүүр эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмж төдийгүй нийгэм, эдийн засгийн хөгжилд нэн чухал үүргийг гүйцэтгэдэг эмнэлгийн ажилтан, албан хаагчдын чин хүсэл, хичээл зүтгэл юунаас ч эрхэм учраас эмч, эмнэлгийн ажиллагсдын сэтгэл ханамж, эрэлт хэрэгцээг судлах нь чухал байдаг.

Эдгээр нь бодлого боловсруулагчид, шийдвэр гаргагчдыг тусламж үйлчилгээний талаар мэдээлэл, нотолгоогоор хангаж, бодлого шийдвэр гаргахад үнэтэй чиг баримжааг бий болгодог.

Иймд эрүүл мэндийн байгууллагуудын үйлчлүүлэгчид болон эмч, ажилтны сэтгэл ханамжийг (COPE) олон улсын туршлагад суурилан судлахад дэмжлэг үзүүлэх зорилгоор, нэгдсэн арга зүйгээр ханган, судалгааны үр дүнг оновчтой ашиглахад хамтран ажиллах нь энэхүү ажлын үндэслэл болж байна.

Зорилго: Үйлчлүүлэгч-Үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид тулгуурлан тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал, удирдлага, зохион байгуулалтыг оновчтой болгоход нотолгоогоор хангах

Зорилт:

- Эрүүл мэндийн байгууллагын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг судлах
- Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнуудын сэтгэл ханамжийг судлах
- Үйлчлүүлэгч-үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид үндэслэн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал, байгууллагын хөгжил, удирдлага, зохион байгуулалтыг сайжруулахад нотолгоо болгон ашиглах

Үр дүн:

- Нотолгоонд үндэслэн байгууллагын хөгжил, зохион байгуулалт, тусламж, үйлчилгээний хүртээмж, чанар аюулгүй байдлыг сайжруулах арга замыг тодорхойлон, төлөвлөлтөд тусган хэрэгжүүлэх
- Үйлчлүүлэгчид, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг бодлого, шийдвэрт ашиглана.

ХОЁР. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ

2.1. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ БА ТҮҮВЭРЛЭЛТ

Судалгааны арга: Тоон судалгааны аргыг ашиглан нэгдсэн арга зүйд тулгуурлан, тусгайлан боловсруулсан асуумжаар судалгааг хийв.

Судалгааны хамрах хүрээ: ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийг зориудаар, НЭМГ-ын харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудыг төлөөлүүлэн сонгов.

Судалгааны нэгж, түүвэрлэлтийн тоо: Судалгааны нэгж нь эрүүл мэндийн байгууллагуудын амбулатори болон стационариар тухайн агшинд үйлчлүүлж байсан үйлчлүүлэгчид, эмч, эмнэлгийн ажилчид байв.

Судалгааны түүвэрлэлтийн тоог тогтоохдоо үйлчлүүлэгчдийн хувьд тухайн байгууллагаар 2012 онд үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн тооноос нэг өдөрт үйлчлүүлсэн хүний тоог гарган, амбулаториор өдөрт үйлчлүүлсэн хүний 10-20% нь, стационариар үйлчлүүлсэн хүний 30% нь судалгаанд хамрагдахаар тооцооллоо.

Эмч, ажилчдын хувьд орон тооноос хамааран нийт ажилтны 20%-ыг авахаар тооцоолсон ба мэргэжил бүрийн төлөөлөл хамрагдахаар томъёолон, тухайн өдөр ажиллаж буй эмч, ажиллагсаас энгийн, санамсаргүй түүвэрлэлтийн аргаар сонгон, судалгаанд хамруулав.

ХҮСНЭГТ 1. ЭМЯ-НЫ ХАРЬЯА ЭМБ-УУДЫН ТООН СУДАЛГААНЫ ТҮҮВЭРЛЭЛТИЙН ТОО

№	Эмнэлгийн нэр	Үйлчлүүлэгчдийн тоо		Эмч, ажилчдын тоо			Нийт
		Амбулатори	Стационари	Эмч, бусад дээд мэргэжилтэн	Тусгай мэргэжлийн мэргэжилтэн	Бусад ажилчид	
1	ЭХЭМҮТ	65	43	53	103	50	313
2	УНТЭ	115	24	42	66	36	283
3	ХӨСҮТ	22	14	50	54	44	183
4	СЭМҮТ	28	22	20	22	40	133
5	ГССҮТ	52	14	25	43	33	167
6	УГТЭ	79	19	39	56	36	228
7	УХТЭ	34	28	21	32	29	144
8	ХСҮТ	24	28	28	32	24	136
9	АӨСҮТ	43	22	11	8	9	94
10	ХТС	-	1	22	8	9	40
11	ГҮТ	25	-	13	2	6	46
12	ЗӨСҮТ	-	-	12	3	5	20
13	ЦССҮТ	-	-	18	26	8	52
14	ЭСҮТ	-	-	30	17	7	54
15	НЭМҮТ	-	-				35
Нийт		487	215	384	472	336	1 893

ХҮСНЭГТ 2. НЭМГ-ЫН ХАРЬЯА ЭМБ-УУДЫН ТООН СУДАЛГААНЫ ТҮҮВЭРЛЭЛТИЙН ТОО

№	Эмнэлгийн нэр	Үйлчлүүлэгчдийн тоо		Эмч, ажилчдын тоо			Нийт
		Амбулатори	Стационари	Эмч, бусад дээд мэргэжилтэн	Тусгай мэргэжлийн мэргэжилтэн	Бусад ажилчид	
1	Нэгдүгэр амаржих газар	-	24	19	23	20	86
2	СХДЭМТ	301	36	29	28	21	414
3	ХУДЭМТ	135	14	19	17	9	193
4	БГДЭМТ	139	10	19	14	6	189
5	СБДЭМТ	130	-	19	14	6	169
6	ШЭНЭСТ	51	-	23	33	17	124
7	ЯТГ	-	-	30	9	32	70
8	ХКС №40	-	-	4	11	18	33
Нийт		756	84	162	149	129	1 278

Судалгааны мэдээлэл цуглуулах хэрэгсэл (асуумж карт):

1. Амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн асуумж
2. Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн асуумж
3. Эмч, эмнэлгийн ажилчдын сэтгэл ханамжийн асуумж

Мэдээллийг боловсруулах:

- Тоон судалгаагаар цуглуулсан мэдээ, мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийж, үр дүнг боловсруулахдаа SPSS -20.0 болон Excel программуудыг ашиглав.
- Өгөгдөл оруулах, дүн шинжилгээ хийх программыг боловсруулан, үр дүнд дескриптив ба статистикийн шинжилгээний аргыг ашиглан үр дүнгийн шинжилгээ хийж, тайлан бичлээ.

Судалгааны ажлын хүн хүчин: Судалгааг Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвийн захирлын тушаалаар томилогдсон ажлын хэсэг (Н.Нарангэрэл, Л.Ширнэн, Т.Өнөрцэцэг, Ц.Мөнх-Од, Б.Доржмямар, Э.Ундармаа, А.Мөнхсолонго Н.Гантулга, Ж.Энхтуул, Б.Нямсүрэн, Г.Батцэцэг резидент эмч нар (зөвшилцсөнөөр, Д.Туяа, Л.Алтантуяа, С.Отгончимэг, Түвшинжаргал, Л.Наранчимэг, Алтанзаяа, Б.Мөнхтуяа, Дагиймаа, Э.Оюунгэрэл, Э.Өнөржаргал, С.Туяацэцэг, Т.Алдармаа, Ц.Мөнхцэцэг, Г.Лхагвасүрэн, Э.Жаргалсайхан, Э.Бат-Эрдэнэ) гүйцэтгэж, мэдээллийг боловсруулан, үр дүнгийн тайланг бичлээ. Тогтолцооны судалгаа, статистикийн хэлтэс удирдлага, зохион байгуулалтаар хангаж ажиллав.

- Сэтгэл ханамжийг тодорхойлох үзүүлэлт бүрийг тухайн үзүүлэлтэнд хамаарах дэд асуулт тус бүрт авсан онооны нийлбэрээр тодорхойлсон. Жишээ нь:

$$\begin{array}{l} \text{Амбулаторийн} \\ \text{тусламж} \\ \text{үйлчилгээний} \\ \text{чанар, аюулгүй} \\ \text{байдал (11)} \end{array} = \text{асуулт 3.1+} \dots \text{асуулт 3.11}$$

- Хариулт тус бүрийг 1-ээс 3 гэсэн оноогоор үнэлэн, хэмжигдэхүүний оноо 1-руу дөхөх тусам хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байдал, 3-руу дөхөх тусам бага сэтгэл ханамжтай байдлыг илэрхийлснээр үнэлсэн.

1 оноо = “сайн”, 2 оноо = “дунд”, 3 оноо = “муу”

- Тухайн асуултуудад өгсөн онооны нийлбэрийг тухайн үзүүлэлтийг тодорхойлоход орсон асуултын тоонд хувааж үзүүлэлт тус бүрийн сэтгэл ханамжийн байдлыг тодорхойлсон. Томьёолбол:

$$\text{Үзүүлэлт}_i = \frac{\text{Дэд асуултуудад авсан онооны нийлбэр}}{\text{Тухайн үзүүлэлтийг тодорхойлоход орсон асуултуудын тоо}}$$

- Сэтгэл ханамжийн байдлыг тодорхойлохдоо үзүүлэлт тус бүрт авсан онооны нийлбэрүүдийг үзүүлэлтүүдийн тоонд хувааж бодсон. Томьёолбол:

$$\text{Сэтгэл ханамж}_i = \frac{\text{Үзүүлэлт тус бүрт авсан онооны нийлбэр}}{\text{Тухайн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох үзүүлэлтүүдийн тоо}}$$

2.2. СУДАЛГААНЫ ЁС ЗҮЙ:

Хувь хүнийг судалгаанд хамруулах тухай олон улсын ёс зүйн удирдамжид тулгуурлан, хувийн нууцыг хамгаална гэдгээ тайлбарлан таниулж, эмнэлгийн удирдлага, үйлчлүүлэгчээс судалгаанд оролцох зөвшөөрөл авсны үндсэн дээр судалгааг авлаа.

2.3. СУДАЛГААНЫ СУЛ ТАЛ БА БЭРХШЭЭЛ :

Судалгааны цаг хугацаанаас хамааран, мэдээллийг богино хугацаанд цуглуулах зорилгоор асуулгыг өөрсдөөр нь бөглүүлэх аргаар авснаас зарим асуулга дутуу бөглөгдөх, ялангуяа нээлттэй асуулгууд шаардлага хангахгүй байх зэрэг сул тал ажиглагдав. Гэвч энэхүү сул тал нь судалгааны үр дүнд нөлөөлөөгүй болно.

2.4. МЭДЭЭЛЛИЙГ ТҮГЭЭХ БА ҮР ДҮНГ ТАНИЛЦУУЛАХ:

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгээс ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн тухайн жилийн гүйцэтгэлийн хянал-шинжилгээ, үнэлгээнд ашигласан.

ГУРАВ. СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

БҮЛЭГ 3.1. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

3.1.1 СУДАЛГААНД ХАМРАГДАГСДЫН ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

Судалгааны батлагдсан аргачлал, төлөвлөлтийн дагуу ЭМЯ-ны харьяа Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг (УНТЭ), Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг (УХТЭ), Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг (УГТЭ), Эх хүүхдийн эрүүл мэндийн үндэсний төв (ЭХЭМҮТ), Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв (ГССҮТ), Хавдар судлалын үндэсний төв (ХСҮТ), Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв (ХӨСҮТ), Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв (СЭМҮТ), Арьсны өвчин судлалын үндэсний төв (АӨСҮТ), Геронтологийн үндэсний төв (ГҮТ)- ийн үйлчлүүлэгч, эмчлүүлэгчдийг хамруулав.

Тоон судалгаанд түүвэрлэлтийн дагуу амбулаториор үйлчлүүлж байгаа 1018 үйлчлүүлэгч, хэвтэн эмчлүүлж байгаа 295 эмчлүүлэгч, нийт 1313 үйлчлүүлэгч, эмчлүүлэгчид хамрагдлаа.

Судалгааны аргачлалын дагуу тасаг нэгжийг тэгш хамруулах зорилгоор төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн ортой төвүүдээр тухайн агшинд үйлчлүүлж байсан үйлчлүүлэгч, эмчлүүлэгчдээс энгийн санамсаргүй түүвэрлэлтийн аргаар сонгон оролцуулсан.

3.1.2. АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Судалгаанд хамрагдагсдын ерөнхий мэдээлэл: ЭМЯ-ны харьяа 10 төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв, НЭМГ-ын харьяа 5 эмнэлгийн амбулаториор тухайн агшинд үйлчлүүлж байсан 1018 хүн судалгаанд хамрагдсан байна.

ХҮСНЭГТ 3. АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

№	Эмнэлгийн тоо	Үйлчлүүлсэн тоо		Дундаж нас	Эрэгтэй %	Эмэгтэй %
		Анх удаа	2 ба түүнээс дээш удаа			
1	ЭМЯ-ны харьяа 10 төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв	214	266	39	34,9%	65,1%
2	НЭМГ-ын харьяа 5 эмнэлэг	186	352	33		
	НИЙТ	400	618			

Судалгаанд хамрагдагсдын 34,9% нь эрэгтэй, 65,1% нь эмэгтэй хүн байна. Тэдгээрийн 400 нь тухайн эмнэлгээр анх удаа үйлчлүүлж байгаа 618 нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн хүмүүс байна. Мөн төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвөөр үйлчлүүлэгчдийн дундаж нас 39, НЭМГ-ын харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудаар үйлчлүүлэгчдийн дундаж нас 33 байна.

Сэтгэл ханамжийн байдал: Амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг 5 бүлэг, 37 дэд асуумжтайгаар авсан бөгөөд бүлэг тус бүрийн сэтгэл ханамжийг аргачлалын дагуу дараах байдлаар тодорхойллоо. Үүнд:

3.1.2.А. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ

Байгууллагын соёлын 9 үзүүлэлтийн сайн, дунд, муу гэсэн үнэлгээг 1, 2, 3 гэсэн оноогоор үнэлэн үзүүлэлт болон байгууллагаар нь дундажлан балл, хувийг тодорхойлов.

ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн (n-480) байгууллагын соёлын талаарх сэтгэл ханамж

Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжтай байдлыг авч үзэхэд:

- Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчид байгууллагын соёлд 78 хувийн (1.44) сэтгэл ханамжтай байна. Үүнээс, байгууллагын ажилтны нэгдсэн загвар бүхий хувцаслалтад болон үзлэг, оношлогооны өрөөнүүдийн хаягжилтад хамгийн их буюу тус бүр 90 хувийн сэтгэл ханамжтай, бүртгэх, лавлагаа мэдээлэл өгөх соёлд 83 хувийн сэтгэл ханамжтай гарчээ.
- Сэтгэл ханамжтай байдлыг байгууллагаар нь авч үзэхэд, хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байгууллагад ХСҮТ (88,4%), СЭМҮТ (85 %), УХТЭ (82%)-үүд орж байна.
- ХСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 87,5 хувь нь байгууллагын үйл ажиллагааны ил тод байдалд, лавлах үйлчилгээний ил тод, нээлттэй байдалд 84 хувь нь тус тус САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. Угтах, мэндлэх, үйлчлэх соёлд ГҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 92,3 хувь нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн бол, ХСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 80 хувь нь бас САЙН гэсэн үнэлгээ өгчээ. Байгууллагын ажилтны нэгдсэн хувцаслалт болон үзлэг, оношлогооны өрөөнүүдийн хаягжилтад СЭМҮТ (100%), ХСҮТ (91,7%, 92%), УХТЭ (88,2%, 97%)-ээр үйлчлүүлэгчид САЙН гэсэн үнэлгээг өгсөн байна. СЭМҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 92% нь машины зогсоолын хүртээмжид САЙН гэсэн үнэлгээг өгчээ.

Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжгүй байдлыг авч үзэхэд:

- Хамгийн бага сэтгэл ханамжтай үзүүлэлтэд машины зогсоолын хүртээмж 54,5 хувийн (1,9 балл), байгууллагын гадаад орчны тохижилт 69 хувийн (1,6 балл) сэтгэл ханамжтай гэж гарснаараа тус тус орж байна.
- Байгууллагаар нь авч үзэхэд ГССҮТ хамгийн бага сэтгэл ханамжтай (63,5%) байна.
- Байгууллагын үйл ажиллагааны ил тод байдал, Бүртгэх, мэдээлэх соёлд ГССҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 50-аас дээш хувьтай ДУНД, МУУ гэж үнэлсэн байна. Мөн Угтах мэндлэх үйлчилэх соёл, Байгууллагын гадаад, дотоод орчны тохижилтын хувьд ГССҮТ (60,8%), ЭХЭМҮТ (55,6%) сэтгэл ханамж ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. Лавлах үйлчилгээ иргэд, үйлчлүүлэгчдэд ил тод, нээлттэй байдал ГССҮТ (68,6%), ХӨСҮТ (57,2%) сэтгэл ханамж ДУНД, МУУ гэж үнэлсэн байна.

НЭМГ-ын харьяа ЭМБ-уудын амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн (n-538) байгууллагын соёлын талаарх сэтгэл ханамж

- Судалгаанд хамрагдсан НЭМГ-ын харьяа байгууллагуудын амбулаториор үйлчлүүлэгчид байгууллагын соёлд 62,8 хувийн сэтгэл ханамжтай (1.74 балл) байгаа нь ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвөөр үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжаас 15,2 хувиар бага гарлаа.
- Байгууллагын ажилтны нэгдсэн загвар бүхий хувцаслалтад 79,6 хувийн, үзлэг, оношлогооны өрөөний хаягжилтад 75,6 хувийн, бүртгэх, лавлагаа мэдээлэл өгөх байдалд 72,6 хувийн сэтгэл ханамжтай гарсан.
- Харин машины зогсоолын хүртээмжид (30,4 %, 2,39 балл), байгууллагын гадаад орчны тохижилтод (52%,1,96 балл), хамгийн бага сэтгэл ханамжтай гарлаа.
- Байгууллагаар нь авч үзвэл, ШЭНЭСТ-ийн үйлчлүүлэгчид 75,5 хувийн, СБДЭМТ-ийн үйлчлүүлэгчид 55 хувийн сэтгэл ханамжтай гарсан байна.
- Угтах мэндлэх үйлчилэх соёл, бүртгэх мэдээлэл өгөх соёл, байгууллагын ажилтны нэгдсэн хувцаслалтын хувьд ШЭНЭСТ 80 буюу түүнээс дээш хувийн сэтгэл ханамж САЙН гэсэн үнэлгээ өгчээ.

3.1.2.Б. ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ

Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлын талаарх сэтгэл ханамжийг амбулаториор үйлчлүүлэгчдээс нийт 6 үзүүлэлтийн дагуу авч үнэлсэн. Үүнд:

ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн (n-480) эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлын талаарх сэтгэл ханамж

Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжтай байдлыг хэмжигдэхүүн тус бүрээр авч үзэхэд:

- Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлын үзүүлэлтэд судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчид 84,6 (1,31) хувийн сэтгэл ханамжтай байна. Үүнээс эмчийн сонсох, зөвөлгөө өгөх ур чадвар болон үйлчлүүлэгчийн нууц хадгалалтанд итгэх итгэлд тус бүр 88%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Сэтгэл ханамжтай байдлыг байгууллагаар нь авч үзэхэд ГҮТ, СЭМҮТ, ХСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 90-ээс дээш хувийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний угтах, мэндлэх найрсаг харилцаа, зөвөлгөө өгөх ур чадвар, ёс зүйд ГҮТ, СЭМҮТ, ХСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгчээ.

Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжгүй байдлыг хэмжигдэхүүн тус бүрээр авч үзэхэд:

- Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний угтах, мэндлэх найрсаг харилцаа, зөвөлгөө өгөх ур чадвар, мэргэжилтний ёс зүйг ГССҮТ, ХӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 50-аас дээш хувь нь ДУНД, МУУ гэж үнэлсэн байна.

НЭМГ-ын харьяа ЭМБ-уудын амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн (n-538) эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлын талаарх сэтгэл ханамж

- Судалгаанд хамрагдсан НЭМГ-ын харьяа байгууллагуудын амбулаториор үйлчлүүлэгчид эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд 72,7 хувийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Эмчийн угтах, мэндлэх, найрсаг харилцаа үйлчлэх соёлд 68,6 хувийн, сувилагч, эмнэлгийн мэргэжилтний угтах, мэндлэх найрсаг харилцаа үйлчлэх соёлд 69,8 хувийн сэтгэл ханамжтай байгаа нь бусад 4 үзүүлэлтээс бага байна.
- Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний угтах, мэндлэх найрсаг харилцаа, зөвөлгөө өгөх ур чадвар, үйлчлүүлэгчийн нууц хадгалалтад итгэх итгэл гэсэн 3 үзүүлэлтийн хувьд ШЭНЭСТ-өөр үйлчлүүлэгчид 80-аас дээш хувийн сэтгэл ханамжтай байна.

3.1.2.В. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ

Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаарх сэтгэл ханамжийг амбулаториор үйлчлүүлэгчдээс нийт 11 үзүүлэлтийн дагуу авч үнэлсэн. Үүнд:

ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн (n-480) эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаарх сэтгэл ханамж

Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжтай байдлыг хэмжигдэхүүн тус бүрээр авч үзэхэд:

- Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын үзүүлэлтэд судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчид 80.3 (1,39) хувийн сэтгэл ханамжтай байна. Үүнээс оношлогоо, эмчилгээ, сувилахуйн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдалд 85-87%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Сэтгэл ханамжтай байдлыг байгууллагаар нь авч үзэхэд ХСҮТ, ГҮТ, УНТЭ, УХТЭ-ээр үйлчлүүлэгчид 86-90% хувийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ажлын хариуцлага, шуурхай байдалд ГҮТ (100%), оношлогоо, эмчилгээний чанар, аюулгүй байдалд ГҮТ, УНТЭ, ХСҮТ, УХТЭ-ээр үйлчлүүлэгчдийн 80-аас дээш хувь нь сэтгэл ханамж САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжгүй байдлыг хэмжигдэхүүн тус бүрээр авч үзэхэд:

- Асаргаа, хүнд өвчтөн, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээ (74%), эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн аюулгүй байдал (73%), барилга байгууламжийн эрүүл ахуй аюулгүй байдалд (71%) үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж бага байна.
- Сэтгэл ханамжгүй байдлыг байгууллагаар нь авч үзэхэд ГССҮТ (67.3%), ХӨСҮТ (70%)-өөр үйлчлүүлэгчид бусад эмнэлгээр үйлчлүүлэгчдээс сэтгэл ханамж бага байна.
- ГССҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын 9 үзүүлэлтээс 8 үзүүлэлтэд 50-аас дээш хувь нь ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

НЭМГ-ын харьяа ЭМБ-уудын амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн (n-538) эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаарх сэтгэл ханамж

- Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын үзүүлэлтэд судалгаанд хамрагдсан НЭМГ-ын харьяа байгууллагуудын амбулаториор үйлчлүүлэгчид 66,1%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн аюулгүй байдалд 58,2% буюу 1,84 балл, барилга байгууламжийн эрүүл ахуй, аюулгүй байдалд 55,2% буюу 1,9 балл, асаргаа, хүнд өвчтөн, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээнд 57,9% буюу 1,84 балл байгаа нь бусад үзүүлэлтээс сэтгэл ханамж бага байна.

оношлогоо, эмчилгээ, сувилахуйн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын хувьд ШЭНЭСТ 80 буюу түүнээс дээш хувийн сэтгэл ханамжтай байна.

3.1.2 Г. УДИРДЛАГА, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

Байгууллагын удирдлага, зохион байгуулалтын талаарх сэтгэл ханамжийг амбулаториор үйлчлүүлэгчдээс нийт 4 үзүүлэлтийн дагуу авч үнэлсэн. Үүнд:

ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн (n-480) эмнэлгийн удирдлага, зохион байгуулалтын талаарх сэтгэл ханамж

Эмнэлгийн удирдлага, зохион байгуулалтын үзүүлэлтэд судалгаанд хамрагдсан амбулаториор үйлчлүүлэгчдэд 74 хувийн (1,52) сэтгэл ханамжтай байна.

Удирдлага зохион байгуулалтын талаарх үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг хэмжигдэхүүн тус бүрээр нь авч үзэхэд

- Үзлэг, оношилгооны кабинет, тасаг нэгжийн байршил, тэмдэглэгээ, зохион байгуулалтад нийт үйлчлүүлэгчид 81%-ийн сэтгэл ханамжтай байна, үүнийг эмнэлгээр нь авч үзэхэд ХСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 92% нь сэтгэл ханамж САЙН гэсэн байхад, ГССҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 49 хувь, ХӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 50 хувь нь сайн гэсэн үнэлгээ авсан нь бусад эмнэлгээс бага байна.
- Байгууллагын удирдлагаас иргэдийн оролцоог дээдэлдэг, уулзаж санал бодлыг нь сонсдог, шийдэж өгдөг байдалд үйлчлүүлэгчид 67,5%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Харин СЭМҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 23,1 хувь, ХӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 29,2 хувь нь сайн гэсэн үнэлгээ өгсөн нь бусад эмнэлгээс бага байна.
- Иргэдийн санал, хүсэлтийг хүлээн авах, хариу өгөх, авсан арга хэмжээг нээлттэй хүргэдэг байдалд 72%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Харин ГССҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 33,3 хувь, ХӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 34,8 хувь нь энэ үзүүлэлтэд САЙН гэсэн үнэлгээ бгчээ.
- Эрүүл мэндийн мэдээлэл, сургалт, сурталчилгааны зохион байгуулалтад үйлчлүүлэгчид 75,3%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Эмнэлгээр нь авч үзэхэд ХСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 82,6% нь сэтгэл ханамж САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн байхад, ГССҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн

40 хувь, ХӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 26,7 хувь нь сэтгэл ханамж САЙН гэсэн үнэлгээ өгчээ.

Байгууллагаар нь авч үзэхэд ХСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 88%, УХТЭ-ээр үйлчлүүлэгчид 80,2%-ын сэтгэл ханамжтай байна. Харин ГССҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 65%, ХӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 59%-ийн сэтгэл ханамжтай гарлаа.

НЭМГ-ын харьяа ЭМБ-уудын амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн (n-538) эмнэлгийн удирдлага, зохион байгуулалтын талаарх сэтгэл ханамж

- Судалгаанд хамрагдсан НЭМГ-ын харьяа байгууллагуудын амбулаториор үйлчлүүлэгчид эмнэлгийн удирдлага, зохион байгуулалтын үзүүлэлтэд 60,6 хувийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Байгууллагын удирдлагаас иргэдийн оролцоог дээдэлдэг, уулзаж санал бодлыг нь сонсдог, шийдэж өгдөг байдалд 1,93 буюу 53,6 хувийн сэтгэл ханамжтай, иргэдийн санал хүсэлтийг хүлээн авах, хариу өгөх, авсан арга хэмжээг нээлттэй мэдээлдэг байдалд 1,87 буюу 56,6 хувийн сэтгэл ханамжтай байгаа нь бусад 2 үзүүлэлтээс бага байгааг илэрхийлж байна.

3.1.2.д. ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХОЛ

ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн эмнэлгийн тэгш байдал, ашиг сонирхолын талаарх сэтгэл ханамж

Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг уу? гэсэн асуултанд 30,6% нь “**тийм**”, 43,4% нь “**үгүй**”, 26% нь “**мэдэхгүй**” гэсэн байна.

Дээрх үзүүлэлтийг байгууллагаар нь авч үзэхэд “**тийм**” гэсэн хариултанд ГССҮТ (44,2%) бусад эмнэлгүүдээс их хувьтай байна. Харин “**үгүй**” гэсэн хариулт ГҮТ (61,5%), АӨСҮТ (54,5%), СЭМҮТ (52%) бусад эмнэлгээс өндөр хувьтай байна.

Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байдаг уу? гэсэн асуултанд 43,6% нь “**тийм**”, 39,7% нь “**үгүй**”, 16,6% нь “**мэдэхгүй**” гэсэн байна.

Дээрх үзүүлэлтийг байгууллагаар нь авч үзэхэд “**тийм**” гэсэн хариултанд ХӨСҮТ (75%), ГССҮТ (65,4%) бусад эмнэлгээс их хувьтай байна. Харин ГҮТ (26,9%) СЭМҮТ (15,4%) бага хувьтай “**үгүй**” гэсэн хариулт өндөр хувьтай байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн нь хувийн эмнэлэг, эм, эмийн сан, сүлжээ санал болгодог, хувиасаа эм зардаг уу? гэсэн асуултанд 24,5% нь “**тийм**”, 40,3% нь “**үгүй**”, 35,1% нь “**мэдэхгүй**” гэсэн байна.

Дээрх үзүүлэлтийг байгууллагаар нь авч үзэхэд “**тийм**” гэсэн хариултанд ГССҮТ (35,3%) бусад эмнэлгээс өндөр байна. Харин ГҮТ (7,7%) СЭМҮТ (7,7%) бусад эмнэлгээс бага хувьтай “**үгүй**” гэсэн хариулт нь их хувьтай байна.

Эрүүл мэндийн даатгалгүй тохиолдолд тусламж, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авах боломжтой юу? гэсэн асуултанд 39,2% нь “**тийм**”, 33,6% нь “**үгүй**”, 27,2% нь “**мэдэхгүй**” гэсэн байна.

Дээрх үзүүлэлтийг байгууллагаар нь авч үзэхэд “**тийм**” гэсэн хариултанд АӨСҮТ (51,2%), УГТЭ (48,6%), СЭМҮТ (46,2%) бусад эмнэлгээс өндөр хувьтай байна. Харин “**үгүй**” гэсэн хариултанд УНТЭ (45,4%), ГҮТ (38,5%) бусад эмнэлгээс өндөр байна.

Үйлчлүүлэгч эмчээ сонгож үйлчлүүлэх боломжтой юу? гэсэн асуултанд 42,9% нь “**тийм**”, 27,5% нь “**үгүй**”, 29,7% нь “**мэдэхгүй**” гэсэн байна.

Дээрх үзүүлэлтийг байгууллагаар нь авч үзэхэд “**тийм**” гэсэн хариултанд УГТЭ (52,1%), ГҮТ (56), АӨСҮТ (50%) бусад эмнэлгээс их хувьтай байна. Харин “**үгүй**” гэсэн хариултанд ГССҮТ (47,1%), СЭМҮТ (46,2%) бусад эмнэлгээс их хувьтай байна.

ХҮСНЭГТ 8. ЭМЯ-НЫ ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДЫН АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХЛЫН ТАЛААРХ ҮНЭЛГЭЭ

ЭМЯ-ны харьяа ЭМБ-ын амбулаторийн үйлчлүүлэгчид /n=480/		5.1 Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг	5.2 Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй	5.3 Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн нь хувийн эмнэлэг, эм, эмийн сан, сүлжээ санал болгодог, хувиасаа эм зардаг	5.4 Эрүүл мэндийн даатгалгүй тохиолдолд тусламж, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авах боломжтой	5.5 Үйлчлүүлэгч эмчээ сонгож үйлчлүүлэх боломжтой
Дундаж утга		1,95	1,73	2,11	1,88	1,87
Голч утга		2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Стандарт хазайлт		,752	,729	,766	,807	,842
Хувь	Тийм	30,6	43,6	24,5	39,2	42,9
	Үгүй	43,4	39,7	40,3	33,6	27,5
	Мэдэхгүй	26,0	16,6	35,1	27,2	29,7
	Нийт	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

НЭМГ-ын харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудын амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн эмнэлгийн тэгш байдал, ашиг сонирхолын талаарх сэтгэл ханамж

Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг гэсэн асуултанд 29,2% нь “**тийм**”, 28,6% нь “**үгүй**”, 42,2% нь “**мэдэхгүй**” гэсэн байна.

Дээрх үзүүлэлтийг байгууллагаар нь авч үзэхэд “**тийм**” гэсэн хариултанд БГДЭМТ (36,3%), ХУДЭМТ (31,3%) бусад эмнэлгүүдээс их хувьтай байна. Харин СБДЭМТ (24,4%) бусад эмнэлгээс бага хувьтай “**үгүй**” гэсэн хариулт өндөр хувьтай байна.

Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байдаг уу? гэсэн асуултанд 50,4% нь “**тийм**”, 25,4% нь “**үгүй**”, 24,2% нь “**мэдэхгүй**” гэсэн байна.

Дээрх үзүүлэлтийг байгууллагаар нь авч үзэхэд “**тийм**” гэсэн хариултанд ХУДЭМТ (62%), БГДЭМТ (55,7%) бусад эмнэлгээс их хувьтай байна. Харин ШЭНЭСТ (33,3%) бага хувьтай “**үгүй**” гэсэн хариулт өндөр хувьтай байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн нь хувийн эмнэлэг, эм, эмийн сан, сүлжээ санал болгодог, хувиасаа эм зардаг уу? гэсэн асуултанд 29,9% нь “**тийм**”, 31,9% нь “**үгүй**”, 38,2% нь “**мэдэхгүй**” гэсэн байна.

Дээрх үзүүлэлтийг байгууллагаар нь авч үзэхэд “**тийм**” гэсэн хариултанд ХУДЭМТ (33,1%) бусад эмнэлгээс өндөр байна. Харин ШЭНЭСТ (17,6%) бусад эмнэлгээс бага хувьтай “**үгүй**” гэсэн хариулт нь их хувьтай байна.

Эрүүл мэндийн даатгалгүй тохиолдолд тусламж, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авах боломжтой юу? гэсэн асуултанд 26,6% нь “**тийм**”, 41,4% нь “**үгүй**”, 32% нь “**мэдэхгүй**” гэсэн байна. Дээрх үзүүлэлтийг байгууллагаар нь авч үзэхэд “**тийм**” гэсэн хариултанд ШЭНЭСТ (50%) бусад эмнэлгээс өндөр хувьтай байна. Харин “**үгүй**” гэсэн хариултанд БГДЭМТ (48,7%), СБДЭМТ (44,2%), ХУДЭМТ (41,4%) бусад эмнэлгээс өндөр байна.

Үйлчлүүлэгч эмчээ сонгож үйлчлүүлэх боломжтой юу? гэсэн асуултанд 26,8% нь “**тийм**”, 43,2% нь “**үгүй**”, 30% нь “**мэдэхгүй**” гэсэн байна.

Дээрх үзүүлэлтийг байгууллагаар нь авч үзэхэд “**тийм**” гэсэн хариултанд ШЭНЭСТ (61,1%) бусад эмнэлгээс их хувьтай байна. Харин “**үгүй**” гэсэн хариултанд СБДЭМТ (49,2%), ХУДЭМТ (49,2%) бусад эмнэлгээс их хувьтай байна.

ХҮСНЭГТ 9. НЭМГ-ЫН ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДЫН АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХЛЫН ҮНЭЛГЭЭ

Нийслэлийн харьяа ЭМБ-ын амбулаторийн үйлчлүүлэгчид /n=538/		5.1 Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг	5.2 Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй	5.3 Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн нь хувийн эмнэлэг, эм, эмийн сан, сүлжээ санал болгодог, хувиасаа эм зардаг	5.4 Эрүүл мэндийн даатгалгүй тохиолдолд тусламж, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авах боломжтой	5.5 Үйлчлүүлэгч эмчээ сонгож үйлчлүүлэх боломжтой
Дундаж утга		2,13	1,74	2,08	2,05	2,05
Голч утга		2,00	1,00	2,00	2,00	2,00
Стандарт хазайлт		,836	,824	,822	,764	,854
Хувь	Тийм	29,2	50,4	29,9	26,6	26,8
	Үгүй	28,6	25,4	31,9	41,4	43,2
	Мэдэхгүй	42,2	24,2	38,2	32,0	30,0
	Нийт	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

ХҮСНЭГТ 10. ЭМЯ БОЛОН НЭМГ-ЫН ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДЫН ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХОЛ

№	Эмнэлгийн нэр	Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээлгийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг			Эмнэлэгт танхих хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй			Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн нь хувийн эмнэлэг, эм, эмийн сан, сүлжээ санал болгодог, хувиасаа эм зардаг			Эрүүл мэндийн даатгалгүй тохиолдолд тусламж, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авах боломжтой			Үйлчлүүлэгч эмчээ сонгож үйлчлүүлэх боломжтой			Дундаж		
		Тийм (%)	Үгүй (%)	Мэдэхгүй	Тийм (%)	Үгүй (%)	Мэдэхгүй	Тийм (%)	Үгүй (%)	Мэдэхгүй	Тийм (%)	Үгүй (%)	Мэдэхгүй	Тийм (%)	Үгүй (%)	Мэдэхгүй	Тийм (%)	Үгүй (%)	Мэдэхгүй
ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв																			
1	АӨСҮТ	20,5	54,5	25	46,5	32,6	20,9	20,9	44,2	34,9	51,2	27,9	20,9	50	20,5	29,5	31,5	30,0	21,9
2	ЭХЭМҮТ	31,7	38,3	30	42,6	41	16,4	29,5	42,6	27,9	43,3	26,7	30	45,2	30,6	24,2	32,1	29,9	21,4
3	ГССҮТ	44,2	13,5	42,3	65,4	11,5	23,1	35,3	11,8	52,9	25,5	31,4	43,1	13,7	47,1	39,2	30,7	19,2	33,4
4	ГҮТ	15,4	61,5	23,1	26,9	65,4	7,7	7,7	65,4	26,9	26,9	38,5	34,6	56	16	28	22,2	41,1	20,1
5	УИТЭ	39,8	44,4	15,7	42,2	46,8	11	30,9	50	19,1	37	45,4	17,6	49,1	22,7	28,2	33,2	34,9	15,3
6	УИТЭ	20,6	44,1	35,3	36,4	36,4	27,3	20,6	38,2	41,2	41,2	17,6	41,2	41,2	14,7	44,1	26,7	25,2	31,5
7	УИИТЭ	24,3	50	25,7	32,9	48,7	18,4	19,2	37	43,8	48,6	31,1	20,3	52,1	26	21,9	29,5	32,1	21,7
8	ХӨСҮТ	37,5	41,7	20,8	75	16,7	8,3	25	25	50	33,3	37,5	29,2	41,7	33,3	25	35,4	25,7	22,2
9	ХСҮТ	24	52	24	48	36	16	16	40	44	32	36	32	36	28	36	26,0	32,0	25,3
10	СЭМҮТ	23,1	46,2	30,8	15,4	61,5	23,1	7,7	46,2	46,2	46,2	23,1	30,8	15,4	46,2	38,5	18,0	37,2	28,2
НЭМГ-ын харьяа эмнэлгүүд																			
1	БГДЭМТ	36,3	25,7	38,1	55,7	23,5	20,9	27,2	36,8	36	24,3	48,7	27	35,6	41,5	22,9	29,9	29,4	24,2
2	СБДЭМТ	24,4	39,5	36,1	45,1	36,1	18,9	33,3	35	31,7	23,3	44,2	32,5	23,7	49,2	27,1	25,0	34,0	24,4
3	ХУДЭМТ	31,3	21	47,9	62	19	19	33,1	24,8	42,1	34,5	41,2	24,4	25	49,2	25,8	31,0	25,9	26,5
4	СХДЭМТ	24,8	27,3	47,9	41,7	20,8	37,5	27,5	27,5	45	20,7	33,1	46,3	17,6	37,8	43,7	22,1	24,4	36,7
5	ШЭНЭСТ	33,3	33,3	33,3	33,3	38,9	27,9	17,6	58,8	23,5	50	33,3	16,7	61,1	11,1	27,8	32,6	29,2	21,5

Та биднээс юуг, ямар байхыг хүсч байна? гэсэн санал асуулгаар:

Амбулаториор үйлчлүүлэгчдээс авсан санал асуулгын дүнгээр санал бичсэн үйлчлүүлэгчид ихэнхдээ эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, харилцаа хандлага, үйлчилгээний хүлээгдэл их, чирэгдэлтэй, эмч, сувилагч нар нь эмчилгээ, үйлчилгээний талаар зөвөлгөө, мэдээлэл өгөх тал дээр сэтгэл хангалуун бус байгаагаа бичсэн байна.

ХҮСНЭГТ 11. ЭМЯ-НЫ ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДЫН АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН НЭГДСЭН ДҮН (ХУВИАР)

№	Эмнэлгийн нэр	Нэг. Байгууллагын соёл		Хоёр. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл		Гурав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал		Дөрөв. Удирдлага, зохион байгуулалт		Ерөнхий сэтгэл ханамж		Дундаж	
		балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь
1	ХСҮТ	1.23	88.4	1.14	93.2	1.19	90.3	1.24	88.0	1.38	81.0	1.31	84.5
2	ГҮТ	1.41	79.7	1.01	99.4	1.26	87.2	1.45	77.7	1.04	98.0	1.37	81.5
3	УИТЭ	1.43	78.4	1.23	88.6	1.27	86.6	1.48	76.1	1.45	77.6	1.40	80.0
4	СЭМҮТ	1.30	85.0	1.08	96.2	1.46	77.1	1.50	75.0	1.46	76.9	1.45	77.5
5	УИИТЭ	1.41	79.3	1.27	86.5	1.34	82.9	1.56	71.9	1.35	82.5	1.45	77.5
6	УИТЭ	1.36	82.0	1.31	84.7	1.26	87.2	1.40	80.2	1.17	91.7	1.46	77.0
7	ЭХЭМҮТ	1.54	73.1	1.39	80.3	1.41	79.3	1.51	74.4	1.51	74.6	1.52	74.0
8	АӨСҮТ	1.45	77.5	1.41	79.6	1.49	75.5	1.54	72.8	1.42	78.8	1.52	74.0
9	ХӨСҮТ	1.54	73.2	1.61	69.7	1.60	70.0	1.82	59.0	1.71	64.7	1.65	67.5
10	ГССҮТ	1.73	63.5	1.64	68.2	1.65	67.3	1.70	65.0	1.78	60.8	1.73	63.5
Дундаж		1.44	78.0	1.31	84.6	1.39	80.3	1.52	74.0	1.43	78.7	1.49	75.7

Дээрх хүснэгтээс харахад амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 75,7%-тай байна. Үүнээс байгууллагын соёлд 78 хувийн, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд 84,6 хувийн, тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдалд 80,3 хувийн, удирдлага, зохион байгуулалтад 74 хувийн сэтгэл ханамжтай гарлаа. Байгууллагаар нь харвал эхний 3 байрт ХСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 84,5 хувийн, ГҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 81,5 хувийн, УИТЭ-ээр

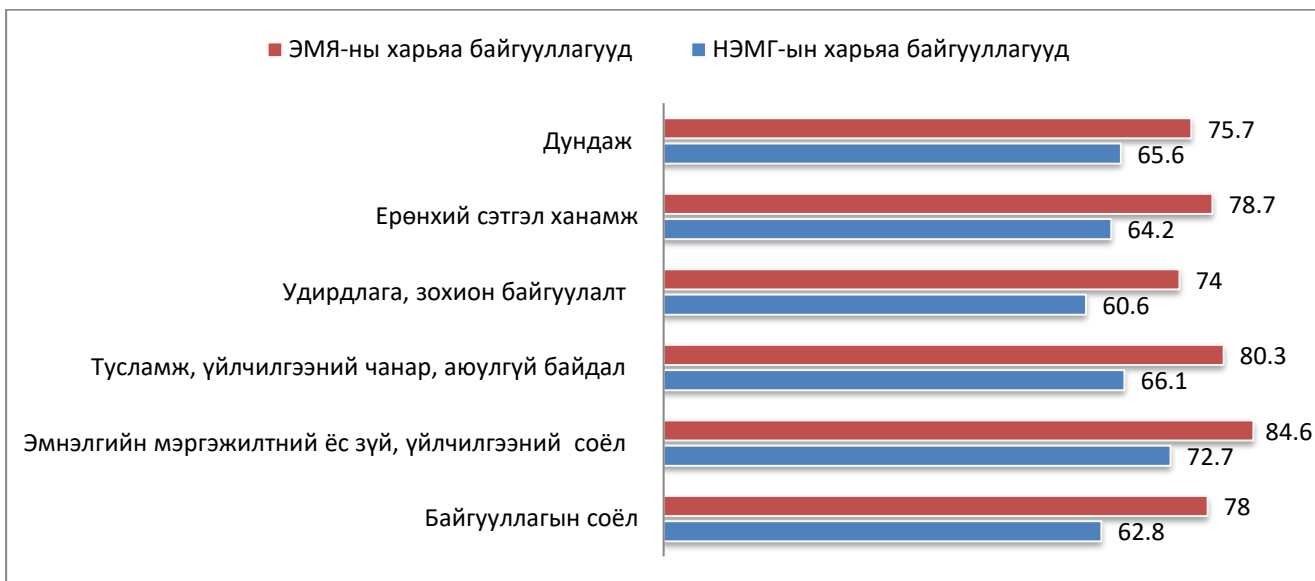
үйлчлүүлэгчид 80 хувийн сэтгэл ханамжтай байгаа бол, харин ГССҮТ 63,5%, ХӨСҮТ 67,5%-ийн сэтгэл ханамжтай гарчээ.

ХҮСНЭГТ 12. НЭМГ-ЫН ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДЫН АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН НЭГДСЭН ДҮН (ХУВИАР)

№	Нийслэлийн харьяа ЭМБ	Нэг. Байгууллагын соёл Дундаж		Хоёр. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл		Гурав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал		Дөрөв. Удирдлага, зохион байгуулалт Дундаж		Ерөнхий сэтгэл ханамж		Дундаж	
		балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь
1	ШЭНЭСТ	1,49	75,4	1,18	90,8	1,33	83,4	1,62	68,8	1,31	84,4	1,39	80,5
2	ХУДЭМТ	1,73	63,5	1,64	68,2	1,65	67,3	1,70	65,0	1,78	60,8	1,68	65,9
3	СХДЭМТ	1,70	64,9	1,58	71,1	1,72	63,8	1,84	57,8	1,78	60,8	1,71	64,6
4	БГДЭМТ	1,89	55,3	1,67	66,3	1,82	58,8	1,86	56,9	1,81	59,5	1,82	59,0
5	СБДЭМТ	1,90	55,1	1,66	66,9	1,86	56,9	1,91	54,3	1,89	55,5	1,84	58,0
Дундаж		1,90	62,8	1,55	72,7	1,68	66,1	1,79	60,6	1,72	64,2	1,69	65,6

Дээрх хүснэгтээс харахад амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 65,6%-тай байна. Үүнээс байгууллагын соёлд 62,8 хувийн, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд 72,7 хувийн, тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдалд 66,1 хувийн, удирдлага, зохион байгуулалтад 60,6 хувийн сэтгэл ханамжтай гарсан ба ерөнхий сэтгэл ханамж 64,2 хувьтай байна. Байгууллагаар нь харвал ШЭНЭСТ-өөр үйлчлүүлэгчид 80,5%-ийн сэтгэл ханамжтай байхад, СБДЭМТ-өөр үйлчлүүлэгчид 58%, БГДЭМТ-өөр үйлчлүүлэгчид 59%-ийн сэтгэл ханамжтай гарлаа.

ЗУРАГ 1. ЭМЯ-НЫ ХАРЬЯА БОЛОН НЭМГ-ЫН ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДЫН АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН БАЙДЛЫГ ХАРЬЦУУЛЖ ХАРВАЛ



Дээрх зургаас харахад судалгаанд хамрагдсан НЭМГ-ын харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудын амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж ЭМЯ-ны харьяа байгууллагуудаас 10,1 хувиар бага байна.

3.1.3. СТАЦИОНАРИАР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Судалгаанд хамрагдагсдын бүтэц: ЭМЯ-ны харьяа 3 төв эмнэлэг, 6 тусгай мэргэжлийн төв, НЭМГ-ын харьяа 5 эрүүл мэндийн байгууллагад хэвтэн эмчүүлж байсан 295 хүн судалгаанд хамрагдсан байна.

ХҮСНЭГТ 13. СТАЦИОНАРИАР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

№	Эмнэлгийн тоо	Үйлчлүүлсэн тоо		Дундаж нас		Эрэгтэй %	Эмэгтэй %
		анх удаа	2 ба дээш удаа	анх удаа	2 ба дээш		
1	ЭМЯ-ны харьяа 9 төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв	135	83	37	42	38,9%	61,1%
2	НЭМГ-ын харьяа 5 эмнэлэг	41	36	34	45		
	НИЙТ	176	119	36	44		

Судалгаанд хамрагдагсдын 38,9% нь эрэгтэй, 61,1% нь эмэгтэй хүн байна. Тэдгээрийн 176 нь тухайн эмнэлгээр анх удаа үйлчлүүлж байгаа 119 нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн хүмүүс байна. Мөн анх удаа хэвтэн эмчлүүлэгсдийн дундаж нас 36 ба түүнээс дээш хэвтэн эмчлүүлэгсдийн дундаж нас 44 байна.

Сэтгэл ханамжийн байдал: Стационариар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг 5 бүлэг асуумж, 41 дэд асуумжтайгаар авсан бөгөөд аргачлалын дагуу тодорхойлов.

3.1.3.А. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ

ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн стационариар үйлчлүүлэгчдийн (n-218) байгууллагын соёлын талаарх сэтгэл ханамж

Байгууллагын соёлын 9 үзүүлэлтийг сайн, дунд, муу гэсэн үнэлгээг 1, 2, 3 гэсэн баллаар үнэлэн нэг үзүүлэлтэд авсан оноо бүрийг хэмжигдэхүүн болон байгууллагаар нь дундаж утга, хувийг тодорхойлов.

- Байгууллагын соёлын үзүүлэлтэд судалгаанд хамрагдсан стационариар үйлчлүүлэгчид 79,2% (1.42) хувийн сэтгэл ханамжтай байна. Үүнээс байгууллагын ажилтны нэгдсэн хувцаслалт, үзлэг, оношлогооны өрөөнүүдийн хаягжилтын хувьд 90 буюу түүнээс дээш хувийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Сэтгэл ханамжтай байдлыг байгууллагаар нь авч үзэхэд ХСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 90,5%-ийн, УХТЭ-ээр үйлчлүүлэгчид 86,5%-ийн, ЭХЭМҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 84,2%-ийн, СЭМҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 84,2%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Байгууллагын үйл ажиллагааны ил тод байдалд АӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 84 хувь нь САЙН, утгах, мэндлэх, үйлчлэх соёл, байгууллагын дотоод орчны соёл, тав тухад УХТЭ, ХСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 88-аас дээш хувь нь САЙН, байгууллагын үзлэг, оношлогооны өрөөнүүдийн хаягжилтын хувьд АӨСҮТ, ЭХЭМҮТ, ХСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 90-ээс дээш хувь нь САЙН гэсэн үнэлгээг өгчээ.

Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжгүй байдлыг хэмжигдэхүүн тус бүрээр авч үзэхэд:

- Байгууллагын гадаад орчны тохижилтод 70% буюу 1,6 балл, машины зогсоолын хүртээмжид 57,3% буюу 1,85 балл өгсөн нь бусад үзүүлэлтээс бага байна.
- Байгууллагын үйл ажиллагааны ил тод байдалд УНТЭ-ээр үйлчлүүлэгчдийн 30,4% нь, бүртгэх, мэдээлэх соёлд ХӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 28,6% нь, утгах мэндлэх үйлчлэх соёлд ГССҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 35,7% нь, ХӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 33,3% нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн нь сэтгэл ханамж бага байгааг илэрхийлж байна. Лавлах үйлчилгээ иргэд, үйлчлүүлэгчдэд ил тод, нээлттэй байдалд ХӨСҮТ 28,6%, Автомашины зогсоолын хувьд АӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 91,3%, УГТЭ-ээр үйлчлүүлэгчдийн 82,4%, гадаад орчны тохижилтод ХӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 75% нь ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.
- Байгууллагаар нь авч үзэхэд ХӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 66,1%-ийн сэтгэл ханамжтай, ГССҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 69,8%-ийн сэтгэл ханамжтай байгаа нь бусад эмнэлгээс бага байна.

НЭМГ-ын харьяа ЭМБ-уудын стационариар үйлчлүүлэгчдийн байгууллагын соёлын талаарх сэтгэл ханамж

- Судалгаанд хамрагдсан НЭМГ-ын харьяа байгууллагуудын стационариар үйлчлүүлэгчдийн байгууллагын соёлын талаарх сэтгэл ханамж (76,7%) бага байна.

- Байгууллагын гадаад орчны тохижилтод 69,7% буюу 1,61 балл, машины зогсоолын хүртээмжид 32,7% буюу 2,35 балл байгаа нь бусад үзүүлэлтээс сэтгэл ханамж доогуур байгааг илэрхийлж байна.
- Байгууллагаар нь авч үзэхэд БГДЭМТ-өөр үйлчлүүлэгчид 83,5%-ийн, ХУДЭМТ-өөр үйлчлүүлэгчид 81%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Харин СХДЭМТ-өөр үйлчлүүлэгчид 68%-ийн сэтгэл ханамжтай гарлаа.

3.1.3.Б. ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ

ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн стационариар үйлчлүүлэгчдийн эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлын талаарх сэтгэл ханамж

Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжтай байдлыг хэмжигдэхүүн тус бүрээр авч үзэхэд:

- Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлын үзүүлэлтэд судалгаанд хамрагдсан стационариар үйлчлүүлэгчид 89,6% (1,21) хувийн сэтгэл ханамжтай байна. Үүнээс эмчийн угтах, мэндлэх найрсаг харилцаа, үйлчлэх соёлд 92%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Сэтгэл ханамжтай байдлыг байгууллагаар нь авч үзэхэд УНТЭ, УХТЭ, ХСҮТ, ЭХЭМҮТ, СЭМҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 90-ээс дээш хувийн сэтгэл ханамжтай гарлаа.

НЭМГ-ын харьяа ЭМБ-уудын стационариар үйлчлүүлэгчдийн (n-538) эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлын талаарх сэтгэл ханамж

- Судалгаанд хамрагдсан НЭМГ-ын харьяа байгууллагуудын стационариар үйлчлүүлэгчид эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд 88,3%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Сувилагч эмнэлгийн мэргэжилтний угтах, мэндлэх найрсаг харилцаа үйлчлэх соёлд 1,17 балл буюу 91,2% байгаа нь бусад үзүүлэлтээс дээгүүр байгааг илэрхийлж байна.
- Эмнэлгээр нь авч үзэхэд БГДЭМТ-өөр үйлчлүүлэгчид 93%-ийн, ХУДЭМТ-өөр үйлчлүүлэгчид 96,5%-ийн сэтгэл ханамжтай байхад, СХДЭМТ-өөр үйлчлүүлэгчид 78,5%-ийн сэтгэл ханамжтай гарлаа.

3.1.3.В. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ

ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн стационариар үйлчлүүлэгчдийн эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаарх сэтгэл ханамж

- Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын үзүүлэлтэд судалгаанд хамрагдсан стационариар үйлчлүүлэгчид 86,3% (1,27) хувийн сэтгэл ханамжтай байна. Үүнээс эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ажлын хариуцлага, шуурхай байдал, оношлогоо, эмчилгээ, сувилахуйн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдалд 90-ээс дээш хувийн ханамжтай байна.
- Байгууллагаар нь авч үзэхэд ХСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид болон УХТЭ-ээр үйлчлүүлэгчид 90-ээс дээш хувийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Харин 14 үзүүлэлтээс хамгийн бага байгаа үзүүлэлтэд эмнэлгийн хоолны амт, чанарт 77,7 хувийн сэтгэл ханамжтай байна, үүнийг эмнэлгээр нь авч үзвэл УХТЭ 45,5%, УГТЭ (52,6%), ГССҮТ (57,1%), АӨСҮТ (58,3%) сэтгэл ханамж сайн гэсэн үнэлгээ хамгийн бага хувьтай авсан байна. Мөн барилга байгууламжийн эрүүл ахуй, аюулгүй байдал 78,8%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Энэхүү үзүүлэлтийг эмнэлгээр нь авч үзвэл ГССҮТ (71,4%), УНТЭ (60%) –ээр үйлчлүүлэгчид ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээг бусад эмнэлгээс дээгүүр хувьтай өгчээ. Асаргаа, хүнд өвчтөн, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээнд ГССҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 71,4% нь, Халдвар хамгааллын дэглэм, эрүүл ахуй аюулгүй байдалд ХӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 42,9% нь ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээ өгчээ.

НЭМГ-ын харьяа ЭМБ-уудын стационариар үйлчлүүлэгчдийн эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаарх сэтгэл ханамж

- Ерөнхийдөө судалгаанд хамрагдсан НЭМГ-ын харьяа байгууллагуудын стационариар үйлчлүүлэгчдийн Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын үзүүлэлтэд сэтгэл ханамж (85,3%) -тай байна.
- Эмчилгээ, үйлчилгээний аюулгүй байдлын талаар анхааруулга, мэдээлэл өгдөг байдалд 76,6% буюу 1,47 балл, Асаргаа, хүнд өвчтөн, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үзүүлэх

үйлчилгээнд 76,5% буюу 1,47 балл байгаа нь бусад үзүүлэлтээс сэтгэл ханамж доогуур байна.

- Эмнэлгээр нь авч үзэхэд БГДЭМТ-өөр үйлчлүүлэгчид 96,5%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Харин СХДЭМТ-өөр үйлчлүүлэгчид 74,6%-тай байгаа нь бусад эмнэлгээр үйлчлүүлэгчдээс сэтгэл ханамж доогуур байна.

3.1.3.Г. УДИРДЛАГА, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн стационариар үйлчлүүлэгчдийн эмнэлгийн удирдлага, зохион байгуулалтын талаарх сэтгэл ханамж

Эмнэлгийн удирдлага, зохион байгуулалтын үзүүлэлтэд судалгаанд хамрагдсан стационариар үйлчлүүлэгчид 77,8 хувийн (1,44) сэтгэл ханамжтай байна.

Удирдлага зохион байгуулалтын талаарх үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг хэмжигдэхүүн тус бүрээр нь авч үзэхэд

- Үзлэг, оношилгооны кабинет, тасаг нэгжийн байршил, тэмдэглэгээ, зохион байгуулалтад үйлчлүүлэгчид 88,3%-ийн сэтгэл ханамжтай байгаа ба, үүнийг эмнэлгээр нь авч үзвэл ГССҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 85,7% нь, ХСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 85,2% нь, УХТЭ-ээр үйлчлүүлэгчдийн 85,7% нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн бол УНТЭ-ээр үйлчлүүлэгчдийн 63% нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн нь бусдаас бага гарч байна.
- Байгууллагын удирдлагаас иргэдийн оролцоог дээдэлдэг, уулзаж санал бодлыг нь сонсдог, шийдэж өгдөг байдалд 70,8%-ийн сэтгэл ханамжтай ба, эмнэлгээр нь авч үзвэл УГТЭ-ээр үйлчлүүлэгчдийн 75% нь, ГССҮТ-ийн үйлчлүүлэгчдийн 57,1% нь, ХӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 66,7% ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээг тус тус өгсөн байна.
- Иргэдийн санал, хүсэлтийг хүлээн авах, хариу өгөх, авсан арга хэмжээг нээлттэй хүргэдэг байдалд 75,9%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Үүнээс УГТЭ-ээр үйлчлүүлэгчдийн 62,5% нь, АӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 59,1% нь, ХӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 58,3% нь ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээг өгчээ.
- Эрүүл мэндийн мэдээлэл, сургалт, сурталчилгааны зохион байгуулалтад 75,3%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Эмнэлгээр нь авч үзвэл, ХСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 88,9% нь САЙН гэсэн үнэлгээг өгсөн байхад, ГССҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 57,1% нь, ХӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчдийн 72,7% нь ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээг тус тус өгчээ.

Байгууллагаар нь авч үзэхэд ХСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 89,4%-ийн, СЭМҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 81,7%-ийн, ЭХЭМҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 81,7%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Харин УГТЭ-ээр үйлчлүүлэгчид 71,1%, ХӨСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 67,9%-ийн сэтгэл ханамжтай гарсан нь бусад эмнэлгээс доогуур байгааг илэрхийлж байна.

НЭМГ-ын харьяа ЭМБ-уудын стационариар үйлчлүүлэгчдийн эмнэлгийн удирдлага, зохион байгуулалтын талаарх сэтгэл ханамж

- Судалгаанд хамрагдсан НЭМГ-ын харьяа байгууллагуудын стационариар үйлчлүүлэгчдийн эмнэлгийн удирдлага, зохион байгуулалтын үзүүлэлтэд сэтгэл ханамж (76,2%) бага байна.
- Байгууллагын удирдлагаас иргэдийн оролцоог дээдэлдэг, уулзаж санал бодлыг нь сонсдог, шийдэж өгдөг байдалд 1,52 балл буюу 74,2%-ийн, иргэдийн санал хүсэлтийг хүлээн авах, хариу өгөх, авсан арга хэмжээг нээлттэй мэдээлдэг байдалд 1,55 балл буюу 72,6%-ийн, эрүүл мэндийн мэдээлэл, сургалт, сурталчилгааны зохион байгуулалтад 70,2%-ийн сэтгэл ханамжтай гарлаа.
- Эмнэлгээр нь авч үзэхэд БГДЭМТ-өөр үйлчлүүлэгчид 91%-ийн сэтгэл ханамжтай байхад, СХДЭМТ-өөр үйлчлүүлэгчид 58,5%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

3.1.3.Д. Тэгш байдал, ашиг сонирхол

ХҮСНЭГТ 18. ЭМЯ-НЫ ХАРЬЯА ЭМ-ИЙН БАЙГУУЛЛАГУУДЫН ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХОЛ

стадионар ЭМЯ-ны харьяа/n=218/	5.1 Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг	5.2 Гаднаас эм тариа авахуулдаг	5.3 Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй	5.4 Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн нь хувийн эмнэлэг, эм, эмийн сан, сүлжээ санал болгодог, хувиасаа эм зардаг	5.5 Эрүүл мэндийн даатгалгүй тохиолдолд тусламж, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авах боломжтой	5.6 Үйлчлүүлэгч эмчээ сонгож үйлчлүүлэх боломжтой	Ерөнхий сэтгэл ханамж	
Дундаж утга	2,05	1,78	1,85	2,13	2,12	2,04	1,27	
Голч утга	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	
Стандарт хазайлт	,717	,646	,688	,613	,817	,848	,489	
Хувь	Тийм	23,4	34,4	32,1	13,1	28,0	33,8	74,9
	Үгүй	48,6	53,5	50,7	61,0	32,2	28,2	23,1
	Мэдэхгүй	28,0	12,1	17,2	25,8	39,7	38,0	2,0
	Нийт	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг уу? гэсэн асуултад 23% нь “тийм”, 48,6% нь “үгүй”, 28% нь “мэдэхгүй” гэсэн хариултыг өгсөн байна. Байгууллагаар нь авч үзэхэд АГ №1 (28,6%), ЭХЭМҮТ (28,6%), ГССҮТ (28,6%), СЭМҮТ (28,6%) “тийм” гэсэн хариулт бусад эмнэлгээс илүү хувьтай байна. БГДЭМТ, ХТС 0,0 хувьтай байна.

Гаднаас эм тариа авахуулдаг уу? гэсэн асуултанд 34,4% нь “тийм”, 53,5% нь “үгүй”, 12,1% нь “мэдэхгүй” гэсэн хариултыг өгсөн байна. Байгууллагаар нь авч үзэхэд АГ №1 (85,7%), ГССҮТ (71,4%), УГТЭ (66,7%) “тийм” гэсэн хариулт бусад эмнэлгээс илүү хувьтай байна. Харин ЭХЭМҮТ (81%), СЭМҮТ (81%), УНТЭ (77,3%) “үгүй” гэсэн хариулт бусад эмнэлгээс илүү хувьтай байна.

Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байдаг уу? гэсэн асуултанд 32,1% нь “тийм”, 50,7% нь “үгүй”, 17,2% нь “мэдэхгүй” гэсэн хариултыг өгсөн байна. Байгууллагаар нь авч үзэхэд АГ №1 (61,9%), ГССҮТ (42,9%), СХДЭМТ (41,4%), УГТЭ (44,4%) “тийм” гэсэн хариулт бусад эмнэлгээс илүү хувьтай байна. Харин БГДЭМТ (80%), ХТС (100%), ХУДЭМТ (62,5%), УНТЭ (63,6%) “үгүй” гэсэн хариулт бусад эмнэлгээс илүү хувьтай байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн нь хувийн эмнэлэг, эм, эмийн сан, сүлжээ санал болгодог, хувиасаа эм зардаг уу? гэсэн асуултанд 13,1% нь “тийм”, 61% нь “үгүй”, 25,8% нь “мэдэхгүй” гэсэн хариултыг өгсөн байна. Байгууллагаар нь авч үзэхэд ХТС(100%), ХУДЭМТ(81,3%), УХТЭ(75%), УНТЭ(72,7%), ЭХЭМҮТ(71,4%), ХСҮТ(70,4%), СЭМҮТ (71,4%), БГДЭМТ(70%) “үгүй” гэсэн хариулт бусад эмнэлгээс илүү хувьтай байна.

Эрүүл мэндийн даатгалгүй тохиолдолд тусламж, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авах боломжтой юу? 28% нь “тийм”, 32,2% нь “үгүй”, 39,7% нь “мэдэхгүй” гэсэн хариултыг өгсөн байна. Байгууллагаар нь авч үзэхэд АГ №1 (45%), ЭХЭМҮТ (47,6%), ХТС(100%), СЭМҮТ(47,6%) “тийм” гэсэн хариулт бусад эмнэлгээс илүү хувьтай байна. Харин ХӨСҮТ (42,9%), УГТЭ (44,4%), УНТЭ(40,9%), АӨСҮТ(40%) “үгүй” гэсэн хариулт бусад эмнэлгээс илүү хувьтай байна.

Үйлчлүүлэгч эмчээ сонгож үйлчлүүлэх боломжтой юу? гэсэн асуултанд 33,8% нь “тийм”, 28,2% нь “үгүй”, 38% нь “мэдэхгүй” гэсэн хариултыг өгсөн байна. ХСҮТ (48,1%), ЭХЭМҮТ (47,6%), УГТЭ(45,5%), СЭМҮТ(47,6%) “тийм” гэсэн хариулт бусад эмнэлгээс илүү хувьтай байна.

ХҮСНЭГТ 19. НЭМГ-ЫН ХАРЬЯА ЭМ-ИЙН БАЙГУУЛЛАГУУДЫН ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХОЛ

Нийслэлийн харьяа ЭМБ /хэвтэн эмчлүүлэгч n=77/	5.1 Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг	5.2 Гаднаас эм тариа авахуулдаг	5.3 Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй	5.4 Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн нь хувийн эмнэлэг, эм, эмийн сан, сүлжээ санал болгодог, хувиасаа эм зардаг	5.5 Эрүүл мэндийн даатгалгүй тохиолдолд тусламж, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авах боломжтой	5.6 Үйлчлүүлэгч эмчээ сонгож үйлчлүүлэх боломжтой	Ерөнхий сэтгэл ханамж	
Дундаж утга	2,14	1,68	1,81	2,14	2,18	2,05	1,37	
Голч утга	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	
Стандарт хазайлт	,732	,688	,715	,608	,855	,858	,546	
Хувь	Тийм	20,5	44,4	36,5	12,3	28,8	33,8	65,7
	Үгүй	45,2	43,1	45,9	61,6	24,7	27,0	31,3
	Мэдэхгүй	34,2	12,5	17,6	26,0	46,6	39,2	3,0
	Нийт	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг уу? гэсэн асуултад 20,5% нь “тийм”, 45,2% нь “үгүй”, 34,2% нь “мэдэхгүй” гэсэн хариултыг өгсөн байна. Байгууллагаар нь авч үзэхэд АГ №1 (28,6%) “тийм” гэсэн хариулт бусад эмнэлгээс илүү хувьтай байна. БГДЭМТ 0,0 хувьтай байна.

Гаднаас эм тариа авахуулдаг уу? гэсэн асуултанд 44,4% нь “тийм”, 43,1% нь “үгүй”, 12,5% нь “мэдэхгүй” гэсэн хариултыг өгсөн байна. Байгууллагаар нь авч үзэхэд АГ №1 (85.7%) “тийм” гэсэн хариулт бусад эмнэлгээс илүү хувьтай байна. Харин БГДЭМТ (60%) “үгүй” гэсэн хариулт бусад эмнэлгээс илүү хувьтай байна.

Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байдаг уу? гэсэн асуултанд 36,5% нь “тийм”, 45,9% нь “үгүй”, 17,6% нь “мэдэхгүй” гэсэн хариултыг өгсөн байна. Байгууллагаар нь авч үзэхэд АГ №1 (61.9%), СХДЭМТ (41,4%), “тийм” гэсэн хариулт бусад эмнэлгээс илүү хувьтай байна. Харин БГДЭМТ (80%), ХУДЭМТ (62,5%) “үгүй” гэсэн хариулт бусад эмнэлгээс илүү хувьтай байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн нь хувийн эмнэлэг, эм, эмийн сан, сүлжээ санал болгодог, хувиасаа эм зардаг уу? гэсэн асуултанд 12,3% нь “тийм”, 61,6% нь “үгүй”, 26% нь “мэдэхгүй” гэсэн хариултыг өгсөн байна. Байгууллагаар нь авч үзэхэд ХУДЭМТ(81,3%), БГДЭМТ(70%) “үгүй” гэсэн хариулт бусад эмнэлгээс илүү хувьтай байна.

Эрүүл мэндийн даатгалгүй тохиолдолд тусламж, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авах боломжтой юу? 28,8% нь “тийм”, 24,7% нь “үгүй”, 46,6% нь “мэдэхгүй” гэсэн хариултыг өгсөн байна. Байгууллагаар нь авч үзэхэд АГ №1 (45%) “тийм” гэсэн хариулт бусад эмнэлгээс илүү хувьтай байна. Үйлчлүүлэгч эмчээ сонгож үйлчлүүлэх боломжтой юу? гэсэн асуултанд 33,8% нь “тийм”, 27% нь “үгүй”, 39,2% нь “мэдэхгүй” гэсэн хариултыг өгсөн байна.

ХҮСНЭГТ 20. ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХОЛ

Тав. Тэгш байдал, ашиг сонирхол

№	Эмнэлгийн нэр	Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг			Гаднаас эм тариа авахуулдаг			Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй			Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн нь хувийн эмнэлэг, эм, эмийн сан, сүлжээ санал болгодог, хувиасаа эм зардаг			Эрүүл мэндийн даатгалгүй тохиолдолд тусламж, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авах боломжтой			Үйлчлүүлэгч эмчээ сонгож үйлчлүүлэх боломжтой		
		тийм	үгүй	мэдэхгүй	тийм	үгүй	мэдэхгүй	тийм	үгүй	мэдэхгүй	тийм	үгүй	мэдэхгүй	тийм	үгүй	мэдэхгүй	тийм	үгүй	мэдэхгүй
ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүд																			
1	АӨСҮТ /n=22/	25	20	55	20	65	15	30	55	15	21,1	63,2	15,8	25	40	35	31,6	31,6	36,8
2	ЭХЭМҮТ /n=20/	28,6	61,9	9,5	9,5	81	9,5	38,1	57,1	4,8	14,3	71,4	14,3	47,6	38,1	14,3	47,6	42,9	9,5
3	ГССҮТ /n=14/	28,6	28,6	42,9	71,4		28,6	42,9	28,6	28,6	14,3	21,4	64,3	14,3	35,7	50	35,7	21,4	42,9
4	ХСҮТ /n=27/	7,4	59,3	33,3	33,3	51,9	14,8	25,9	63	11	11,1	70,4	18,5	33,3	22,2	44,4	48,1	70,4	29,3
5	ХӨСҮТ /n=15/	13,3	53,3	33,3	33,3	60	6,7	33,3	46,7	20	14,3	64,3	21,4		42,9	57,1	40	33,3	26,7
6	СЭМҮТ /n=21/	28,6	61,9	9,5	9,5	81	9,5	38,1	57,1	4,8	14,3	71,4	14,3	47,6	38,1	14,3	47,6	42,9	9,5
7	ҮИТЭ /n=23/	22,7	68,2	9,1	22,7	77,3		27,3	63,6	9,1	18,2	72,7	9,1	36,4	40,9	22,7	45,5	9,1	45,5
8	ҮИИТЭ /n=28/	25	60,7	14,3	28,6	64,3	7,1	21,4	57,1	21,4	3,6	75	21,4	21,4	25	53,6	28,6	32,1	39,3
9	ҮИИТЭ /n=19/	16,7	22,2	11,1	66,7	22,2	11,1	44,4	38,9	16,7	5,6	44,4	50	5,6	44,4	50	16,7	50	33,3
НЭМГ-ын харьяа эмнэлгүүд																			
1	БГДЭМТ /n=10/		62,5	37,5		60	10		80	20		70	30	12,5	12,5	75	25	12,5	62,5
2	АГ №1 /n=22/	28,6	42,9	28,6	85,7	4,8	9,5	61,9	33,3	4,8	23,8	47,6	28,6	45	25	30	38,1	33,3	28,6
3	СХДЭМТ /n=28/	17,9	39,3	42,9	32,1	53,6	14,3	41,4	31	27,6	13,8	51,7	34,5	24,1	31	44,8	31	27,6	41,4
4	ХУДЭМТ /n=16/	25	50	25	31,3	56,3	12,5	12,5	62,5	25		81,3	18,8	25	18,8	56,3	37,5	25	37,5

Та биднээс юуг, ямар байхыг хүсч байна? гэсэн санал асуулгаар:

Хэвтэн эмчлүүлэгчдээс авсан санал асуулгад, үйлчлүүлэгчид ихэнхдээ үнэтэй эм, тариаг гаднаас авдаг, эмнэлгийн эмийн хангалтыг сайжруулах, эмч, сувилагч нар нь эмчилгээ, үйлчилгээний талаар зөвөлгөө, мэдээлэл өгөх тал дээр сэтгэл хангалуун бус байгаагаа бичсэн байна.

ХҮСНЭГТ 21. ЭМЯ-НЫ ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДЫН СТАЦИОНАРИАР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН НЭГДСЭН ДҮН (ХУВИАР)

№	Эмнэлгийн нэр	Нэг. Байгууллагын соёл		Хоёр. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл		Гурав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал		Дөрөв. Удирдлага, зохион байгуулалт		Ерөнхий сэтгэл ханамж		Дундаж	
		балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь
1	ХСҮТ	1.19	90.5	1.05	97.6	1.11	94.3	1.21	89.4	1.07	96.3	1.26	87.0
2	СЭМҮТ	1.32	84.2	1.19	90.4	1.22	89.0	1.37	81.7	1.00	100.0	1.33	83.5
3	УИТЭ	1.49	75.6	1.11	94.7	1.27	86.3	1.41	79.4	1.24	88.1	1.39	80.5
4	УИТЭ	1.27	86.5	1.13	93.6	1.17	91.3	1.42	79.0	1.07	96.4	1.40	80.0
5	АӨСҮТ	1.51	74.5	1.30	85.0	1.34	83.2	1.52	74.2	1.47	76.3	1.44	78.0
6	УИТЭ	1.37	81.3	1.26	87.2	1.32	83.8	1.58	71.1	1.64	67.9	1.47	76.5
7	ЭХЭМҮТ	1.32	84.2	1.19	90.4	1.22	89.0	1.37	81.7	1.00	100.0	1.49	75.5
8	ГССҮТ	1.60	69.8	1.28	86.2	1.42	79.1	1.48	75.9	1.64	67.9	1.54	73.0
9	ХӨСҮТ	1.68	66.1	1.37	81.5	1.38	80.8	1.64	67.9	1.53	73.3	1.57	71.5
Дундаж		1.42	79.2	1.21	89.6	1.27	86.3	1.44	77.8	1.30	85.1	1.43	78.4

Дээрх хүснэгтээс харахад стационариар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 78,4%-тай байна. Үүнээс байгууллагын соёлд 79,2%, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд 89,6%, тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдалд 86,3%, удирдлага, зохион байгуулалтад 77,8%, ерөнхий сэтгэл ханамж 85,1%-тай байна.

Байгууллагаар нь харвал эхний 3 байрт ХСҮТ 87%-ийн, СЭМҮТ 83,5%-ийн, УИТЭ 80,5%-ийн сэтгэл ханамжтай тус тус орж байна. Харин сүүлийн байруудад ХӨСҮТ 71,5%-ийн, ГССҮТ 73%-ийн сэтгэл ханамжтайгаар орсон байна.

ХҮСНЭГТ 22. НЭМГ-ЫН ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДЫН СТАЦИОНАРИАР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН НЭГДСЭН ДҮН (ХУВИАР)

№	Нийслэлийн харьяа ЭМБ	Нэг. Байгууллагын соёл		Хоёр. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл		Гурав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал		Дөрөв. Удирдлага, зохион байгуулалт		Ерөнхий сэтгэл ханамж		Дундаж	
		балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь
1	БГДЭМТ n=10	1,33	83,5	1,14	93,2	1,07	96,7	1,18	91,3	1,00	100,0	1,16	92,1
2	ХУДЭМТ n=16	1,38	80,9	1,07	96,4	1,27	86,6	1,38	80,8	1,19	90,6	1,27	86,5
3	АГ №1 n=22	1,51	74,5	1,30	85,0	1,34	83,2	1,52	74,2	1,47	76,3	1,40	80,1
4	СХДЭМТ n=29	1,64	68,0	1,43	78,6	1,51	74,6	1,83	58,4	1,52	74,0	1,56	71,8
Дундаж		1,47	76,7	1,23	88,3	1,29	85,3	1,48	76,2	1,30	85,2	1,35	82,6

Дээрх хүснэгтээс харахад стационариар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 82,6%-тай байна. Үүнээс байгууллагын соёлд 76,7%, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд 88,3%, тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдалд 85,3%, удирдлага, зохион байгуулалтад 76,2%, ерөнхий сэтгэл ханамж 85,2%-тай байна. Байгууллагаар нь харвал БГДЭМТ 92,1%-ийн сэтгэл ханамжтай, харин СХДЭМТ 71,8%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

3.1.4. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН НЭГДСЭН ДҮН

ЭМЯ-ны харьяа 9 байгууллагын амбулатори, стационариар үйлчлүүлэгчдийн нийт дундаж хувийг харьцуулан авч үзэхэд:

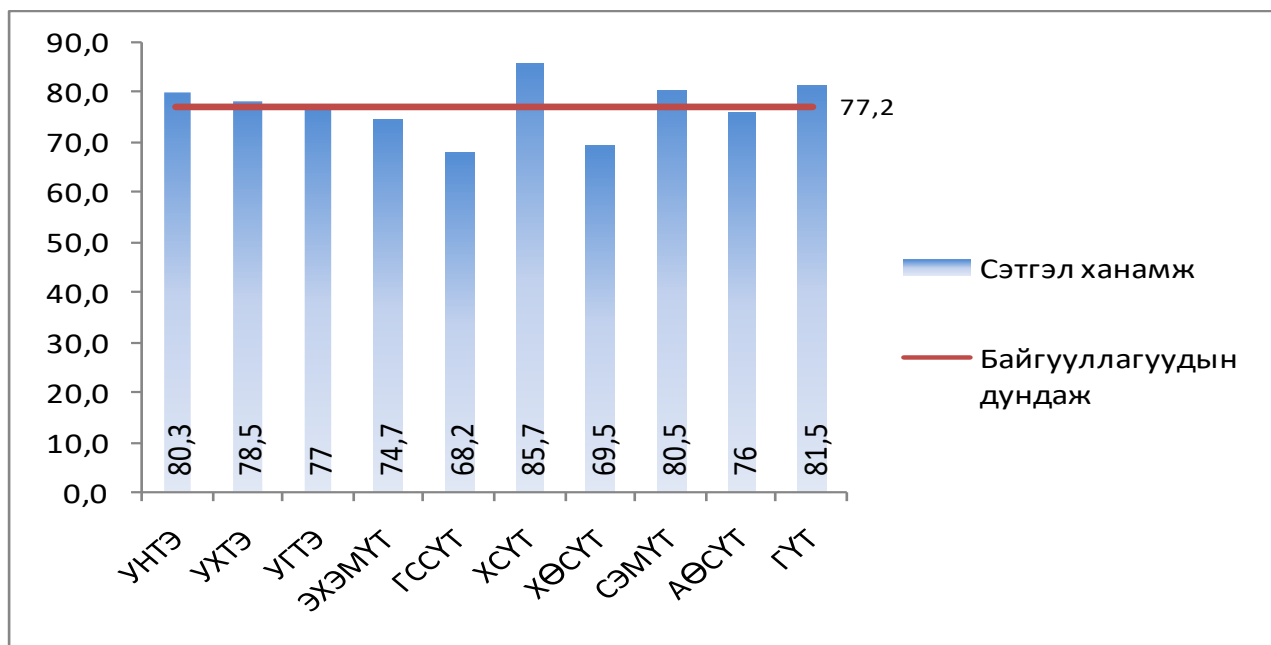
ХҮСНЭГТ 23. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН НЭГДСЭН ДҮН (ХУВИАР)

№	Эмнэлгийн нэр	Нэг. Байгууллагын соёл		Хоёр. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл		Гурав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал		Дөрөв. Удирдлага, зохион байгуулалт		Ерөнхий сэтгэл ханамж		Дундаж хувь
		амб	стац	амб	стац	амб	стац	амб	стац	амб	стац	
		хувь	хувь	хувь	хувь	хувь	хувь	хувь	хувь	хувь	хувь	
1	ХСҮТ	88.4	90.5	93.2	97.6	90.3	94.3	88.0	89.4	81.0	96.3	85.8
2	СЭМҮТ	85.0	84.2	96.2	90.4	77.1	89.0	75.0	81.7	76.9	100.0	80.5
3	УНТЭ	78.4	75.6	88.6	94.7	86.6	86.3	76.1	79.4	77.6	88.1	80.3
4	УХТЭ	82.0	86.5	84.7	93.6	87.2	91.3	80.2	79.0	91.7	96.4	78.5
5	УГТЭ	79.3	81.3	86.5	87.2	82.9	83.8	71.9	71.1	82.5	67.9	77.0
6	АӨСҮТ	77.5	74.5	79.6	85.0	75.5	83.2	72.8	74.2	78.8	76.3	76.0
7	ЭХЭМҮТ	73.1	84.2	80.3	90.4	79.3	89.0	74.4	81.7	74.6	100.0	74.8
8	ХӨСҮТ	73.2	66.1	69.7	81.5	70.0	80.8	59.0	67.9	64.7	73.3	69.5
9	ГССҮТ	63.5	69.8	68.2	86.2	67.3	79.1	65.0	75.9	60.8	67.9	68.3
дундаж		78.5		86.3		82.9		75.7		80.8		76.7

Хүснэгтээс харахад, үйлчлүүлэгчид байгууллагын соёлтой холбоотой 9 хувьсах хэмжигдүүнээр авсан асуулгад дунджаар 78,5%-ийн, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд 86,3%-ийн, тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдалд 82,9%-ийн, удирдлага, зохион байгуулалтад 75,7%-ийн, ерөнхий сэтгэл ханамжийд 80,8%-ийн сэтгэл ханамжтай байгаа ба, 5 бүлэг үзүүлэлтийн дунджаар судалгаанд хамрагдагсад 76,7%-ийн сэтгэл ханамжтай гарлаа.

Дээрх хүснэгтийг дүрслэн харуулвал:

Зураг 2. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙГ БАЙГУУЛЛАГУУДЫН ДУНДАЖТАЙ ХАРЬЦУУЛЖ ХАРВАЛ



Дээрх зургаас харахад байгууллагуудын дундаж сэтгэл ханамж 77,2%-тай гарсан ба УХТЭ-ийн үйлчлүүлэгчид 78,8%-ийн, УНТЭ-ийн үйлчлүүлэгчид 80,3%-ийн, СЭМҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 80,5%-ийн, ХСҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид 85,7%-ийн, ГҮТ-өөр үйлчлүүлэгчид тус тус 81,5%-ийн сэтгэл ханамжтай гарсан нь байгууллагуудын дунджаас дээгүүр байгааг илэрхийлж байна.

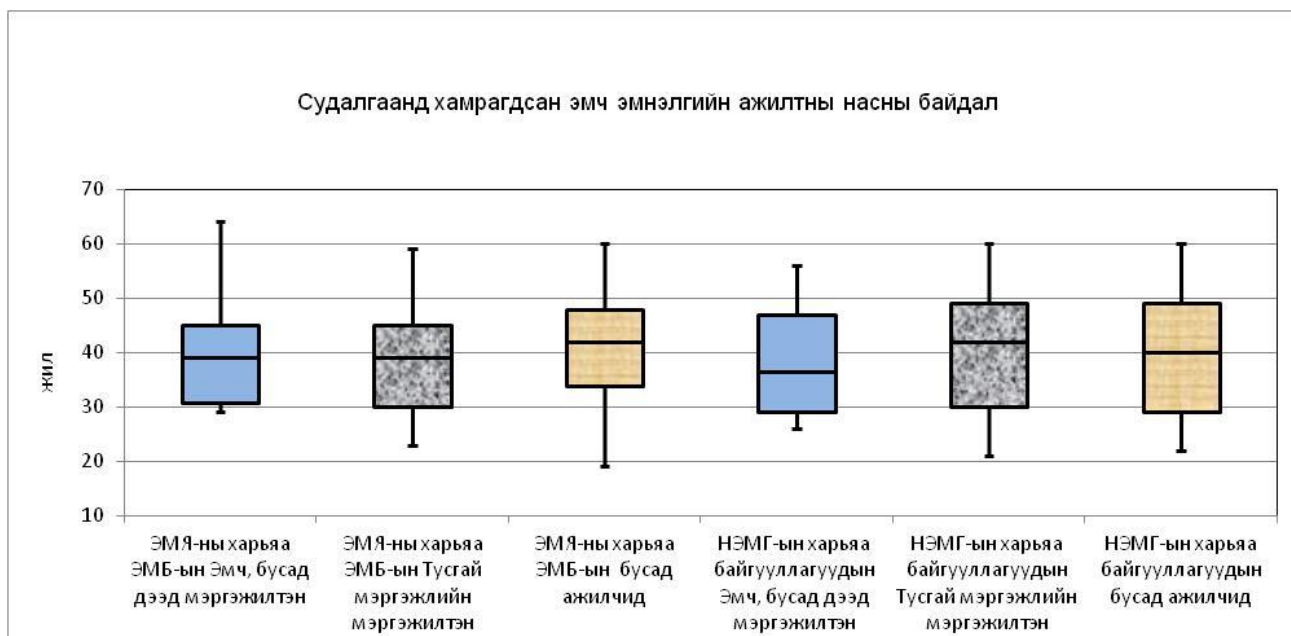
БҮЛЭГ 3.2. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Судалгаанд хамрагдагсдын бүтэц: ЭМЯ-ны харьяа 15 төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчид 1157 хүн, НЭМГ-ын харьяа 8 эмнэлгийн 336 хүн, нийт 1493 хүн хамрагдсан байна. Үүнийг хүснэгтээр харуулвал:

ХҮСНЭГТ 24. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛЧДЫН ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

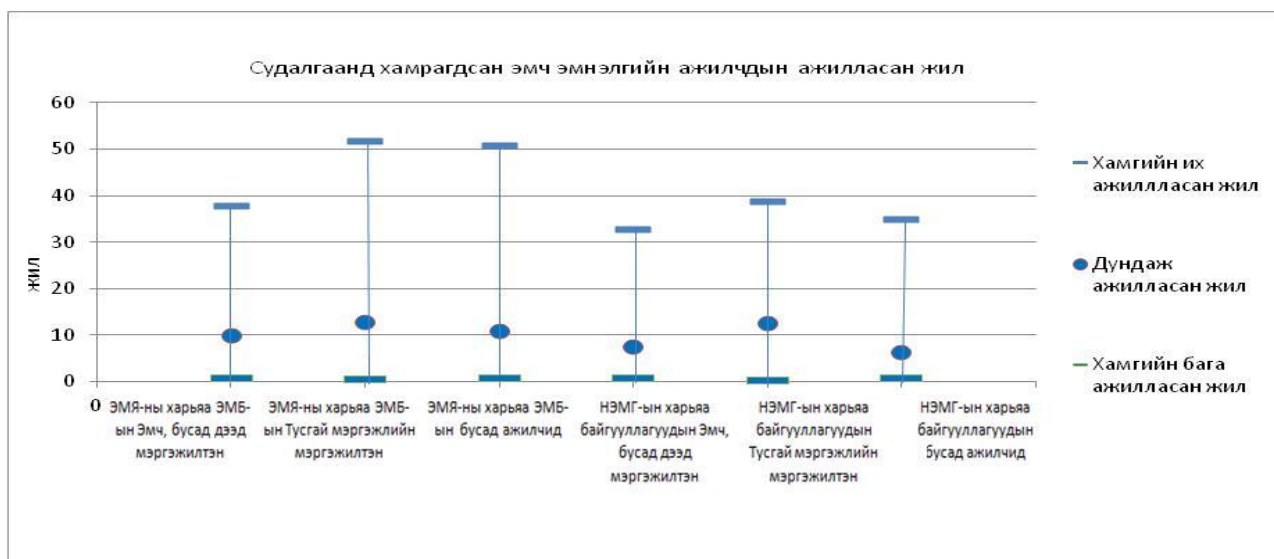
№	Эмнэлгүүд	Эмч бусад дээд мэргэжилтэн		Тусгай мэргэжлийн мэргэжилтэн		Бусад ажилчид		Нийт	
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
1	ЭМЯ-ны харьяа эмнэлэг, мэргэжлийн төв тусгай	344	29,7%	481	41,6%	332	28,7%	1157	100%
2	НЭМГ-ын харьяа эмнэлэг	128	38,1%	121	36,0%	87	25,9%	336	100%
	Нийт	472	31,6%	602	40,3%	419	28,1%	1493	100%

ЗУРАГ 3. СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛЧДЫН НАСНЫ БАЙДАЛ



Дээрх зураглалаас харахад судалгаанд хамрагдсан эмч нарын дийлэнх нь дунджаар 35-40 насны, тусгай мэргэжлийн мэргэжилтний дийлэнх нь дунджаар 35-45 насны, бусад ажилчдын дийлэнх нь дунджаар 40-45 насны ажилчид байна.

ЗУРАГ 4. СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛЧДЫН АЖИЛЛАСАН ЖИЛ



Дээрх зураглалаас харахад судалгаанд хамрагдсан нийт эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдаас ЭМЯ-ны харьяа эмнэлгүүдэд хамгийн их нь 50-аас дээш жил ажилласан, НЭМГ-ын харьяа эмнэлгүүдэд 38-40 жил ажилласан байгаа ба судалгаанд хамрагдагсдийн ажилласан жил дунджаар 5-15 жил байна.

Сэтгэл ханамжийн байдал: Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын сэтгэл ханамжийг 6 бүлэг асуумж, 57 дэд асуумжаар тодорхойлон, аргачлалын дагуу оноо, хувиар үнэлгээ өгөн томъёолов.

3.2.1. ДЭМЖЛЭГТ УДИРДЛАГА

Дэмжлэгт удирдлагыг хэмжигдэхүүн бүрээр авч үзвэл:

Судалгаанд хамрагдсан нийт эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчид *байгууллагын захирал (дарга)-ын удирдах арга барилд* 88,5%-ийн сэтгэл ханамжтай гэж үнэлсэн ба эмнэлгээр нь авч үзвэл ЭХЭМҮТ, ГҮТ, ЦССҮТ, СЭМҮТ, АӨСҮТ-ийн эмч, ажилчдын 90-ээс дээш хувь нь САЙН гэж үнэлсэн байна. Харин ГССҮТ-ийн ажилчдын 69,9%, УХТЭ-ийн ажилчдын 42,7% нь ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээг тус тус өгчээ.

Тасаг, нэгжийн даргын удирдах арга барил, чадварлаг байдалд 87%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Харин ГҮТ, АӨСҮТ-ийн ажилчид 100% САЙН гэж үнэлсэн байхад, ГССҮТ-ийн ажилчдын 48,4%, ЗӨСҮТ-ийн ажилчдын 55%-нь ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээг өгсөн байна.

Удирдлагын манлайлал, үлгэр дууриаллын хувьд ажилчид 85%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. 80,0-аас дээш хувь нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн байгууллагад НЭМҮТ, ЭХЭМҮТ, ХСҮТ, СЭМҮТ, АӨСҮТ, ГҮТ, ЦССҮТ тус тус орсон байна. Сэтгэл ханамжийн ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээ дийлэнх хувийг эзэлж байгаа байгууллагад УХТЭ, ГССҮТ, ЗӨСҮТ оржээ.

Шийдвэр гаргалт хамт олны оролцоогоо судалгаанд хамрагдагчид 93%-ийн сэтгэл ханамжтай, харин үйлдвэрчний эвлэлийн оролцоонд 72,5%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

Шагнал урамшууллын тогтолцооны ил тод байдалд 75,5%-ийн, хүний нөөцийн сонгон шалгаруулалтын ил тод байдалд 74%-ийн, санхүүгийн ил тод байдалд 70%-ийн, хүний нөөцийн гадаад сургалтын ил тод байдалд 70,5%-ийн сэтгэл ханамжтай байгаа нь бусад үзүүлэлтээс доогуур харагдаж байна.

Ажлын нэмэгдэл хөлс олголтод 72,5%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Байгууллагаар авч үзвэл судалгаанд хамрагдагчдын 80,0-аас дээш хувь нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн байгууллагад СЭМҮТ, АӨСҮТ байна. Сэтгэл ханамж хангалтгүй, ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээ дийлэнх хувийг эзэлж байгаа байгууллагад УХТЭ (81,7%), ГССҮТ (95,6%), УНТЭ (61,1%), УГТЭ (59,7%) тус тус орж байна.

Нийгмийн баталгааг хангахад дэмжлэг үзүүлэх байдалд 70%-ийн, тасралтгүй суралцагч байгууллага байхад 76,5%-ийн, ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээний шударга зарчимд 78%-ийн, удирдлагадаа санал бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх боломжид 76%-ийн, ажилчдын эрүүл мэндийг хамгаалахад 78,5%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

Шинэ санал санаачлагыг дэмжих, нэвтрүүлэхэд 81%-ийн, байгууллагын захирал (дарга)-ын ёс зүйд 87%-ийн, тасаг, нэгжийн даргын ёс зүйд 85%-ийн, багаар ажиллах чадварт 85,5%-ийн тус тус сэтгэл ханамжтай байна.

НЭМГ-ын харьяа эмнэлгүүдийн эмч, эмнэлгийн ажилчдын дэмжлэгт удирдлагын талаарх сэтгэл ханамж

Судалгаанд хамрагдсан нийт эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчид *байгууллагын захирал (дарга)-ын удирдах арга барилд* 83,9%-ийн сэтгэл ханамжтай байгаа ба, эмнэлгээр нь авч үзвэл АГ №1, БГДЭМТ, ХКС-40-ийн эмч, ажилчид 80-аас дээш хувь нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. Харин ХУДЭМТ (52,4%), СХДЭМТ (48,6%), СБДЭМТ (46,2%) –ийн ажилчид ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээг өгчээ.

Тасаг, нэгжийн даргын удирдах арга барил, чадварлаг байдалд 80,4%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Харин ШЭНЭСТ, ХКС-40-ийн ажилчдын 80-аас дээш хувь нь САЙН гэж үнэлсэн байхад, ХУДЭМТ-ийн ажилчдын 56,1%, ЯТТ-ийн ажилчдын 44%-нь ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээг тус тус өгчээ.

Удирдлагын манлайлал, үлгэр дууриаллын хувьд эмнэлгүүд 79,5%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. 80,0-аас дээш хувь нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн байгууллагад АГ №1, ХКС-40 тус тус орж байна. ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээг дийлэнх нь өгсөн байгууллагад СХДЭМТ, ХУДЭМТ, СБДЭМТ орсон байна.

Шийдвэр гаргалт хамт олны оролцоонд судалгаанд хамрагдагчид 74,1%-ийн сэтгэл ханамжтай гарсан ба үйлдвэрчний эвлэлийн оролцоонд 73,3%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

Шагнал урамшууллын тогтолцооны ил тод байдалд 70,1%-ийн, хүний нөөцийн сонгон шалгаруулалтын ил тод байдалд 69,4%-ийн, санхүүгийн ил тод байдалд 60,3%-ийн, хүний нөөцийн гадаад сургалтын ил тод байдалд тус тус 59,8%-ийн сэтгэл ханамжтай гарсаны.

Ажлын нэмэгдэл хөлс олголтод 64,1%-ийн сэтгэл ханамжтай ба БГДЭМТ-ийн ажилчдын 80,0-аас дээш хувь нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээ 70-аас дээш хувийг эзэлж байгаа байгууллагад СХДЭМТ (83,8%), СБДЭМТ (92,3%), ХУДЭМТ (75%) тус тус орж байна.

Нийгмийн баталгааг хангахад дэмжлэг үзүүлэх байдалд 69,2%-ийн, тасралтгүй суралцагч байгууллага байхад 66%-ийн, ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээний шудрага зарчимд 68,6%-ийн, удирдлагадаа санал бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх боломжид 70,6%-ийн, ажилчдын эрүүл мэндийг хамгаалахад 66,2%-ийн сэтгэл ханамжтай гарлаа.

Шинэ санал санаачлагыг дэмжих, нэвтрүүлэхэд 73,7%-ийн, байгууллагын захирал (дарга)-ын ёс зүйд 80,9%-ийн, тасаг, нэгжийн даргын ёс зүйд 77%-ийн, багаар ажиллах чадварт 74,2%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

3.2.2. ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ХӨГЖИХ БОЛОМЖ

Хүний нөөцийн хөгжих боломжийг:

- Мэдлэг мэргэжлээ дээшлүүлэх, ашиглах боломж
- Мэргэжлийн болон эрдмийн зэрэг дэв хамгаалах боломж
- Шинэ санаа дэвшилтэт арга, аргачлал нэвтрүүлэх боломж
- Эрдэм шинжилгээ судалгааны ажил хийх, үр дүнг нь ашиглах боломж гэсэн 4 хэмжигдэхүүнээр тодорхойлов.

Хүний нөөцийн хөгжих боломжийг хэмжигдэхүүн тус бүрээр авч үзвэл:

Судалгаанд хамрагдсан нийт эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчид **Мэдлэг мэргэжлээ дээшлүүлэх, ашиглах боломжид** 78,2%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

Байгууллагаар авч үзвэл АӨСҮТ, ЦССҮТ, ХСҮТ, ГҮТ-ийн судалгаанд хамрагдсан эмч, мэргэжилтний 80,0-аас дээш хувь нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээг ГССҮТ(93,5%), УГТЭ (49,6%), ЭХЭМҮТ (47,2%), ХТС (45,8%), УХТЭ (46,3%), УНТЭ (44,6%) ГССҮТ(41,5%) тус тус өгчээ.

Мэргэжлийн болон эрдмийн зэрэг дэв хамгаалах боломжид 81,9%-ийн, **Эрдэм шинжилгээ судалгааны ажил хийх, үр дүнг нь ашиглах боломжид** эмч, мэргэжилтнүүд 79,6%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

Байгууллагаар авч үзвэл АӨСҮТ, ГҮТ, НЭМҮТ-ийн судалгаанд хамрагдсан эмч, мэргэжилтний 80,0-аас дээш хувь нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. Сэтгэл ханамж ДУНД, МУУ үнэлгээг бусад эмнэлгээс дээгүүр хувьтай авсан байгууллагад ГССҮТ, УХТЭ, УГТЭ, ХТС тус тус орсон байна.

Шинэ санаа дэвшилтэт арга, аргачлал нэвтрүүлэх боломжид нийт эмч, ажилчид 81,9%-ийн сэтгэл ханамжтай байна,

Байгууллагаар авч үзвэл АӨСҮТ, ГҮТ, ЦССҮТ, НЭМҮТ-ийн эмч, мэргэжилтний 80,0-аас дээш хувь нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. Сэтгэл ханамж ДУНД, МУУ үнэлгээг бусад эмнэлгээс дээгүүр хувьтай авсан байгууллагад ГССҮТ(83,9%), УХТЭ (51,8%), УГТЭ(44,4%) тус тус байна.

НЭМГ-ын харьяа эмнэлгүүдийн хувьд **хүний нөөцийн хөгжих боломжид** 70,7%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. **Үүнээс мэдлэг мэргэжлээ дээшлүүлэх ашиглах боломжид** 69,2%-ийн, **шинэ санаа, дэвшилтэт арга, аргачлал нэвтрүүлэх боломжид** 69,9%-ийн сэтгэл ханамжтай байгаа нь бусад үзүүлэлтээс бага хувьтай байна.

Байгууллагаар нь авч үзвэл НЭМГ-ын харьяа байгууллагуудын эмч, эмнэлгийн ажилчид хүний нөөцийн хөгжих боломжийн 4 үзүүлэлтэд 69-72 хувийн сэтгэл ханамжтай байна. Харин хамгийн бага хувьтай үнэлэгдсэн эмнэлгүүдэд СХДЭМТ 58,9%-ийн, ХУДЭМТ 67,9%-ийн, СБДЭМТ 62,1%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

3.2.3. ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ

Судалгаанд хамрагдсан ЭМЯ-ны харьяа байгууллагуудын эмч, эмнэлгийн ажилчид байгууллагынхаа эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйд 84,5%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Үүнд АӨСҮТ, ЦССҮТ, ГҮТ-ийн эмч, эмнэлгийн ажилчдын 80-аас дээш хувь нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

Мөн эмчийн угтах, мэндлэх найрсаг харилцаанд 84,6%-ийн, сувилагчийн угтах, мэндлэх найрсаг харилцаа 87,1%-ийн, асаргаа, үйлчилгээний ажилтны угтах, мэндлэх найрсаг харилцаанд 86,8%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

Эмчийн зөвөлгөө өгөх ур чадварт 88,6%-ийн, сувилагч, эмнэлгийн мэргэжилтний зөвөлгөө өгөх ур чадварт 89,2%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний бие биенээ хүндлэх ур чадварт 84,1%-ийн, хамт олны харилцаа, эв нэгдэлд 86,7%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны хувцаслалт, энгэрийн тэмдэг, хувийн соёлын үзүүлэлтэд 86,1%-ийн, үйлчлүүлэгчийн нууцыг хадгалах боломжид 90%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

НЭМГ-ын харьяа эмнэлгүүдийн хувьд: Судалгаанд хамрагдсан нийт эмч, эмнэлгийн ажилчид байгууллагынхаа **эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйд** 77,3%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Үүнээс СХДЭМТ, СБДЭМТ-ийн эмч, эмнэлгийн ажилчид ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээг 50-аас хувьтай өгчээ.

Харин эмчийн угтах, мэндлэх найрсаг харилцаанд 79,9%-ийн, сувилагчийн угтах, мэндлэх найрсаг харилцаанд 80,7%-ийн, асаргаа, үйлчилгээний ажилтны угтах, мэндлэх найрсаг харилцаанд 77,7%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

Эмчийн зөвөлгөө өгөх ур чадварт 83,6%-ийн, сувилагч, эмнэлгийн мэргэжилтний зөвөлгөө өгөх ур чадварт 82,7%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний бие биенээ хүндлэх ур чадварт 78,2%-ийн, хамт олны харилцаа, эв нэгдэлд 80,8%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

эмч, эмнэлгийн ажилтны хувцаслалт, энгэрийн тэмдэг, хувийн соёлд 84,9%-ийн, үйлчлүүлэгчийн нууцыг хадгалах боломжид 86,6%-ийн сэтгэл ханамжтай гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

3.2.4. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ

ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн эмч, ажилчдын байгууллагын соёлын талаарх сэтгэл ханамж

Байгууллагын соёлын 9 үзүүлэлтийн сайн, дунд, муу гэсэн үнэлгээг 1, 2, 3 гэсэн оноогоор үнэлэн үзүүлэлт болон байгууллагаар нь дундажлан балл, хувийг тодорхойлов.

- Байгууллагын соёлын үзүүлэлтэд судалгаанд хамрагдсан эмч, эмнэлгийн ажилчид 82,1% (1,36) хувийн сэтгэл ханамжтай байна. Үүнээс байгууллагаараа бахархах сэтгэлд 90-ээс дээш хувийн сэтгэл ханамжтай байна. Харин байгууллагын хөгжил, үйл ажиллагааны маркетингид 80,7%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Сэтгэл ханамжтай байдлыг байгууллагаар нь авч үзэхэд ЦССҮТ-ийн эмч, ажилчид 82%-ийн, УХТЭ-ийн эмч, ажилчид 92,7%-ийн, ГҮТ-ийн эмч ажилчид 89,2%-ийн, ЗӨСҮТ-ийн эмч, ажилчид 84,3%-ийн, НЭМҮТ 98,1%-ийн, УНТЭ 96,1%-ийн, ХӨСҮТ 86,6%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Байгууллагын алсын хараа, эрхэм зорилго, стратегийг ажилтан бүр мэддэг, хэрэгжилтийг хангаж ажилладаг байдалд ХСҮТ, СЭМҮТ, АӨСҮТ, ЦССҮТ, ГҮТ-ийн эмч, ажилчдын 80-аас дээш хувь нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын сэтгэл ханамжгүй байдлыг хэмжигдэхүүн тус бүрээр авч үзэхэд:

- Байгууллагын дотоод орчны тохижилт, тав тухад 78,8%-ийн, байгууллагын гадаад орчны тохижилтод 70,5%-ийн, хүнд өвчтөн, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан үйлчилгээнд 71,7% -ийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Байгууллагаар нь авч үзэхэд байгууллагаараа бахархах сэтгэлд ГССҮТ 46,8% нь ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээ өгснөөр бусад эмнэлгээс сэтгэл ханамж доогуур байгааг илэрхийлж байна. Байгууллагын хөгжил, үйл ажиллагааны маркетингид УХТЭ-ийн эмч, ажилчдын 59,8% нь, ГССҮТ-ийн эмч, ажилчдын 54,8% нь, ХӨСҮТ-ийн эмч, ажилчдын 52,6% нь, ЗӨСҮТ-ийн эмч, ажилчдын 50% нь сэтгэл ханамж ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээ өгчээ. Байгууллагын алсын хараа, эрхэм зорилго, стратегид ГССҮТ-ийн эмч, ажилчдын 47,3% нь ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээ өгсөн нь бусад эмнэлгээс сэтгэл ханамж доогуур байна.
- ГССҮТ байгууллагын соёлын 10 үзүүлэлт тус бүрд 57-оос доош хувийн сайн гэсэн үнэлгээ авсан нь хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байгааг илэрхийлж байна.

НЭМГ-ын харьяа ЭМБ-уудын эмч, эмнэлгийн ажилчдын байгууллагын соёлын талаарх сэтгэл ханамж

- Судалгаанд хамрагдсан НЭМГ-ын харьяа байгууллагуудын эмч, эмнэлгийн ажилчид байгууллагын соёлын талаар 73,2%-ийн сэтгэл ханамжтай гарсан.
- Байгууллагаар нь авч үзэхэд АГ №1 82,4%, ЯТТ 80%, ХКС-40 84%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Харин СХДЭМТ 62,3%, ХУДЭМТ 64,9%, СБДЭМТ 61,3-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

3.2.5. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ

ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаарх сэтгэл ханамж

- Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын үзүүлэлтэд судалгаанд хамрагдсан эмч, эмнэлгийн ажилчид 84,9 хувийн (1,3) сэтгэл ханамжтай байна. Үүнээс тусламж, үйлчилгээний стандартыг мөрдөж ажиллах боломжид 87%-ийн сэтгэл ханамжтай бөгөөд байгууллагаар нь авч үзвэл ХСҮТ, СЭМҮТ, АӨСҮТ, ЦССҮТ, ЭХЭМҮТ, ГҮТ, ХТС 80-аас дээш хувийн сэтгэл ханамжтай гарлаа.
- Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах боломжид 85%-ийн, яаралтай тусламжийн чанар, аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах боломжид 85%-ийн, асаргаа, сувилахуйн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах боломжид 83,7%-ийн сэтгэл ханамжтай гарсан. Байгууллагаар нь авч үзэхэд дээрх 3 үзүүлэлтэд УХТЭ, УГТЭ, ГССҮТ 62-оос доош хувийн сайн гэсэн үнэлгээ авсан нь бусад байгууллагаас доогуур байгааг илэрхийлж байна.
- Тусламж, үйлчилгээний алдаа, эрсдэлгүй ажиллах боломжид 82%-ийн, ажлын хариуцлага, шуурхай байдалд 89,3%-ийн, оношлогоо, эмчилгээнд шинэ технологи, нэр төрөл нэмэгдсэн байдалд 82,4%-ийн сэтгэл ханамжтай гарлаа.

НЭМГ-ын харьяа ЭМБ-уудын эмч, эмнэлгийн ажилчдын тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаарх сэтгэл ханамж

- Судалгаанд хамрагдсан НЭМГ-ын харьяа байгууллагуудын эмч, эмнэлгийн ажилчид эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдалд 77,5%-ийн сэтгэл ханамжтай гарсан.
- Тусламж, үйлчилгээ, яаралтай тусламж, асаргаа, сувилахуйн чанар аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах боломжид бага буюу 76-79%-ийн сэтгэл ханамжтай гарсан. Тусламж, үйлчилгээний алдаа, эрсдэлгүй ажиллах боломжид 75,5%-ийн, ажлын хариуцлага, шуурхай байдалд 81,6%-ийн, оношлогоо, эмчилгээнд шинэ технологи, нэр төрөл нэмэгдсэн байдалд 70,7%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Эмнэлгээр нь авч үзэхэд СХДЭМТ 68,9%-ийн, ХУДЭМТ 67,7%-ийн, СБДЭМТ 70,1%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

3.2.6. АЖЛЫН БАЙРНЫ АЮУЛГҮЙ, ДЭМЖЛЭГТ ОРЧИН

Ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчныг:

- Эмнэлгийн эрүүл ахуй, халдвар хамгаалал
- Ажлын байрны тав тух, агааржуулалт, тохижилт
- Ажлын хувцас, багаж хэрэгслийн хангамж, хамгаалал
- Ажилчдын хоолны газрын эрүүл ахуй, тохижилт, үйлчилгээ
- Ажлын байрны чийрэгжилт, алжаал тайлах нөхцөл гэсэн 5 хэмжигдэхүүнээр тодорхойлов.

Хүний нөөцийн хөгжих боломжийг хэмжигдэхүүн тус бүрээр авч үзвэл:

Судалгаанд хамрагдсан нийт эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчид *Эмнэлгийн эрүүл ахуй, халдвар хамгаалалын үзүүлэлтэд* 81,7%-ийн сэтгэл ханамжтай гарсан бөгөөд ХСҮТ, АӨСҮТ, ЦССҮТ, ГҮТ-ийн судалгаанд хамрагдсан эмч, мэргэжилтний 80,0-аас дээш хувь нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. Сэтгэл ханамж хангалтгүй буюу ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээг өндөр хувьтай авсан байгууллагад ГССҮТ, УХТЭ тус тус оржээ.

Ажлын байрны тав тух, агааржуулалт, тохижилтод (69,9%), *ажилчдын хоолны газрын эрүүл ахуй, тохижилт, үйлчилгээнд* (61.2%), *ажлын байрны чийрэгжилт, алжаал тайлах нөхцөлд* (62,9%) эмч, мэргэжилтний сэтгэл ханамж бага гарсан.

Байгууллагаар авч үзвэл СЭМҮТ, ЭСҮТ, ЗӨСҮТ, НЭМҮТ, УНТЭ, УХТЭ, УГТЭ, ХӨСҮТ, ГССҮТ нь дээрх үзүүлэлтүүдэд сэтгэл ханамж хамгийн бага буюу ДУНД, МУУ гэсэн үнэлгээг илүү авсан.

Ажлын хувцас, багаж хэрэгслийн хангамж, хамгаалалд 72,8%-ийн сэтгэл ханамжтай ба байгууллагаар авч үзвэл ХСҮТ, АӨСҮТ, ЦССҮТ, ГҮТ-ийн судалгаанд хамрагдсан эмч, мэргэжилтний 80,0-аас дээш хувь нь САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. Харин сэтгэл ханамж хангалтгүй байгууллагад ГССҮТ(67,7%), ХӨСҮТ (62,4%), УГТЭ (65,6%), ЗӨСҮТ (61,9%) тус тус орсон байна.

НЭМГ-ын харьяа эмнэлгүүдийн хувьд ажлын байрны аюулгүй дэмжлэгт орчинд 60,4%-ийн сэтгэл ханамжтай гэсэн үнэлгээ өгсөн бөгөөд үүнээс ажилчдын хоолны газрын эрүүл ахуй, тохижилт үйлчилгээнд 48,5%-ийн, ажлын байрны чийрэгжилт, алжаал тайлах нөхцөлд 53,3%-ийн сэтгэл ханамжтай гэж гарчээ.

Байгууллагаар нь авч үзвэл ХКС-40 80-аас дээш хувийн буюу сэтгэл ханамж сайн гарсан байхад ХУДЭМТ 38,8%-ийн, СХДЭМТ 54,8%-ийн, СБДЭМТ 43,3%-ийн, ШЭНЭСТ 55,3%-ийн сэтгэл ханамжтай бага үзүүлэлттэй гарсан байна.

Та байгууллагаасаа ямар, дэмжлэг хэрэгцээг хүсч байна? гэсэн санал асуулгаар:

Эмч, эмнэлгийн ажилчдаас авсан санал асуулгын дүнгээр санал бичсэн ажилчдын ихэнх нь цалин нэмэх, илүү цагийн хөлсөө үнэн зөвөөр авах, ур чадварын нэмэгдэл, урамшууллаа авах, ажилчдын орон сууцтай болох, бага хүүтэй орон сууцны зээлэнд хамрагдах хүсэлтэй байгаагаа дурдсан байна.

Үүнээс гадна эмч, сувилагч нар мэргэжил мэдлэгээ дээшлүүлэх, ур чадвараа сайжруулах, гадаад, дотоодын сургалтанд хамрагдах хүсэлтэй байгаа тухай санал асуулгад бичсэн байна.

ХҮСНЭГТ 32. ЭМЯ-НЫ ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДЫН ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН НЭГДСЭН ДҮН (ХУВИАР)

№	Эмнэлгийн нэр	Нэг. Дэмжлэгт удирдлага		Хоёр. Хүний нөөцийн хөгжих боломж		Гурав. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёсзүй үйлчилгээний соёл		Дөрөв. Байгууллагын соёл		Тав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал		Зургаа. Ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчин		Ерөнхий сэтгэл ханамж		Дундаж	
		балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь
1	ГҮТ	1,02	99,0	1,02	98,8	1,00	100,0	1,08	96,1	1,01	99,3	1,11	94,3	1,00	100,0	1,03	98,5
2	АӨСҮТ	1,13	93,5	1,09	95,7	1,04	98,1	1,04	98,1	1,03	98,7	1,14	92,9	1,04	98,1	1,08	96,0
3	ЦССҮТ	1,26	87,0	1,19	90,7	1,15	92,4	1,15	92,7	1,10	94,9	1,22	88,9	1,14	92,9	1,19	90,5
4	ХСҮТ	1,28	85,8	1,30	84,9	1,23	88,5	1,21	89,3	1,19	90,5	1,40	80,2	1,24	87,8	1,26	87,0
5	СЭМҮТ	1,34	83,2	1,37	81,6	1,20	89,8	1,31	84,3	1,34	83,2	1,69	65,8	1,36	82,1	1,34	83,0
6	ЭХЭМҮТ	1,38	80,8	1,40	80,2	1,28	86,1	1,36	82,0	1,28	85,8	1,56	71,8	1,37	81,4	1,36	82,0
7	ХТС	1,45	77,3	1,52	73,9	1,28	85,8	1,27	86,6	1,29	85,6	1,27	86,5	1,28	85,9	1,36	82,0
8	НЭМҮТ	1,35	82,3	1,24	87,9	1,37	81,3	1,46	77,1	1,35	82,5	1,61	69,7	1,52	74,2	1,39	80,5
9	ЭСҮТ	1,37	81,3	1,38	80,8	1,24	88,2	1,49	75,7	1,38	80,8	2,05	47,5	1,39	80,6	1,43	78,5
10	ЗӨСҮТ	1,51	74,4	1,32	83,8	1,34	83,1	1,41	79,3	1,28	85,8	1,72	63,8	1,41	79,4	1,44	78,0
11	УИТЭ	1,54	72,9	1,45	77,6	1,33	83,5	1,42	79,0	1,31	84,4	1,82	58,8	1,46	76,8	1,47	76,5
12	УИИТЭ	1,53	73,6	1,56	71,8	1,38	81,2	1,49	75,7	1,42	79,2	1,86	57,1	1,65	67,5	1,51	74,5
13	УИИТЭ	1,66	67,1	1,51	74,5	1,33	83,4	1,46	77,1	1,47	76,7	1,73	63,5	1,62	68,9	1,54	73,0
14	ГССҮТ	2,14	43,0	2,05	47,7	1,50	75,2	1,78	61,2	1,69	65,3	2,10	44,8	1,74	63,0	1,89	55,5
15	ХӨСҮТ	1,46	77,0	1,47	76,3	1,27	86,3	1,46	76,9	1,38	81,2	1,80	60,0	1,50	75,0	1,90	55,0
Дундаж		1,43	78,5	1,39	80,4	1,26	86,9	1,36	82,1	1,30	84,9	1,61	69,7	1,38	80,9	1,41	79,4

Дээрх хүснэгтээс харахад ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвийн эмч, эмнэлгийн ажилчдын сэтгэл ханамж 79,4%-тай байна.

Үүнээс Дэмжлэгт удирдлагад 78,5%-ийн, хүний нөөцийн хөгжих боломжид 80,4%-ийн, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд 86,9%-ийн, байгууллагын соёлд 82,1%-ийн, тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдалд 84,9%-ийн, ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчинд 69,7%-ийн сэтгэл ханамжтай гэж гарсан ба ерөнхий сэтгэл ханамж 80,9%-тай байна.

Байгууллагаар нь харвал эхний 3 байрт ГҮТ 98,5%-тай, АӨСҮТ 96%-тай, ЦССҮТ 90,5%-тай, харин сүүлийн байруудад ХӨСҮТ 55%-тай, ГССҮТ 55,5%-тай тус тус орсон байна.

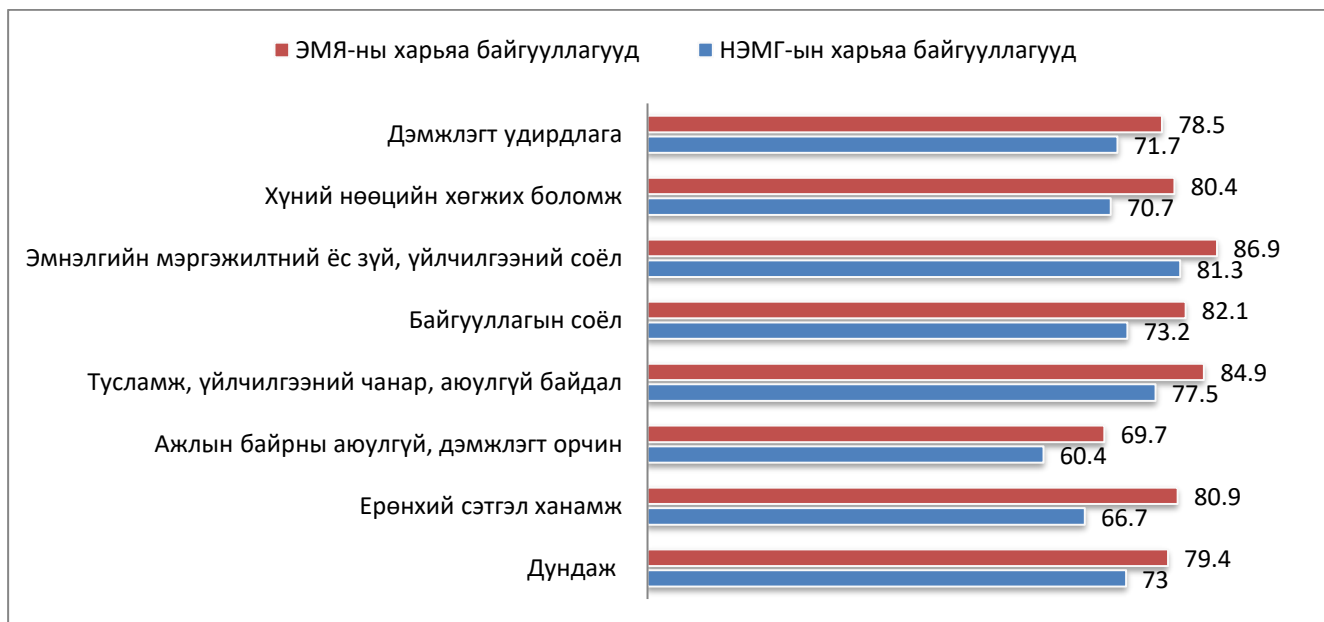
ХҮСНЭГТ 33. НЭМГ-ЫН ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДЫН ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН НЭГДСЭН ДҮН (ХУВИАР)

№	Эмнэлгийн нэр	Нэг. Дэмжлэгт удирдлага		Хоёр. Хүний нөөцийн хөгжих боломж		Гурав. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёсзүй үйлчилгээний соёл		Дөрөв. Байгууллагын соёл		Тав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал		Зургаа. Ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчин		Ерөнхий сэтгэл ханамж		Дундаж	
		балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь	балл	хувь
1	ХКС-40	1,33	83,6	1,55	72,7	1,22	88,9	1,31	84,3	1,29	85,7	1,26	86,8	1,32	84,1	1,31	84,6
2	АГ №1	1,42	78,9	1,40	79,8	1,41	79,3	1,35	82,4	1,36	82,2	1,60	69,9	1,46	76,9	1,42	79,2
3	БГДЭМТ	1,33	83,3	1,48	75,8	1,37	81,4	1,43	78,3	1,36	81,8	1,76	61,8	1,70	65,2	1,42	79,1
4	ЯТТ	1,58	71,1	1,49	75,7	1,35	82,4	1,40	80,0	1,34	82,8	1,55	72,7	1,47	76,4	1,47	76,7
5	ШЭНЭСТ	1,45	77,3	1,47	76,3	1,25	87,7	1,57	71,7	1,38	81,1	1,89	55,3	1,60	70,0	1,47	76,5
6	ХУДЭМТ	1,80	60,0	1,64	67,9	1,41	79,3	1,70	64,9	1,65	67,7	2,22	38,8	1,97	51,4	1,72	63,8
7	СХДЭМТ	1,82	58,8	1,90	54,9	1,49	75,3	1,75	62,3	1,62	68,9	1,90	54,8	1,87	56,7	1,74	63,0
8	СБДЭМТ	1,89	55,5	1,76	62,2	1,48	75,9	1,77	61,3	1,60	70,1	2,13	43,3	1,95	52,6	1,77	61,4
Дундаж		1,58	71,1	1,59	70,7	1,37	81,3	1,54	73,2	1,45	77,5	1,79	60,4	1,67	66,7	1,54	73,0

НЭМГ-ын харьяа эмнэлгүүдийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн ажилчдын сэтгэл ханамж 73,0%-тай байна. Үүнээс Дэмжлэгт удирдлагад 71,1%-ийн, хүний нөөцийн хөгжих боломжид 70,7%-ийн, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд 81,3%-ийн, байгууллагын соёлд 73,2%-ийн, тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдалд 77,5%-ийн, ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчинд 60,4%-ийн сэтгэл ханамжтай гэж гарсан ба ерөнхий сэтгэл ханамж 66,7%-тай гарсан байна.

Байгууллагаар нь харвал эхний 3 байрт ХКС 84,6%-тай, АГ №1 79,2%-тай, БГДЭМТ 79,1%-тай орсон бол сүүлийн байруудад СБДЭМТ 61,4%-тай, СХДЭМТ 63%-тай, ХУДЭМТ 63,8%-тай тус тус дүгнэгдлээ.

ЗУРАГ 5. ДЭЭРХ 2 ХҮСНЭГТИЙГ ХЭМЖИГДЭХҮҮНЭЭР НЬ ХАРЬЦУУЛАН ХАРВАЛ:



Дээрх зургаас харахад судалгаанд хамрагдсан НЭМГ-ын харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудын эмч, эмнэлгийн ажилчдын сэтгэл ханамж ЭМЯ-ны харьяа байгууллагуудаас 6,4%-иар бага байна.

ДУГНЭЛТ:

- Судалгаанд төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн амбулаториор үйлчлүүлсэн 1018 үйлчлүүлэгч, хэвтэн эмчлүүлсэн 295 үйлчлүүлэгч, нийт 1313 үйлчлүүлэгч, тухайн агшинд ажиллаж байсан 1493 эмч, эмнэлгийн ажилчид хамрагдсан.
- Байгууллагын соёлын үзүүлэлтэд ЭМЯ-ны харьяа эмнэлгүүдийн амбулаториор үйлчлүүлэгчид 78%-ийн, стационариар үйлчлүүлэгчид 79,2%-ийн, НЭМГ-ын харьяа эмнэлгүүдийн амбулаториор үйлчлүүлэгчид 62,8%-ийн, стационариар үйлчлүүлэгчид 76,7%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.
- Харин байгууллагын соёлын үзүүлэлт болох байгууллагын гадаад орчны тохижилт, машины зогсоолын хүртээмжид үйлчлүүлэгчид “ДУНД” “МУУ” гэсэн хариултыг 50-аас дээш хувьтай өгсөн байна. Харин эмч, эмнэлгийн ажилчид байгууллагаараа бахархах сэтгэл, үйлчилгээний соёл, бүртгэх мэдээлэх үйл ажиллагаанд “САЙН” гэсэн үнэлгээг илүү хувьтай өгсөн байна.
- Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд ЭМЯ-ны харьяа эмнэлгүүдийн амбулаториор үйлчлүүлэгчид 84,6%-ийн, стационараар үйлчлүүлэгчид 89,6%-ийн сэтгэл ханамжтай гарсан байна. Харин НЭМГ-ын харьяа эмнэлгүүдийн хувьд амбулаториор үйлчлүүлэгчид 72,7%-ийн, стационариар үйлчлүүлэгчид сэтгэл ханамж 88,3%-тай байна. Эмч, эмнэлгийн ажилчдын хувьд ЭМЯ-ны харьяа эмнэлгүүдэд 86,9%-ийн, НЭМГ-ын харьяа эмнэлгүүдэд 81,3%-ийн сэтгэл ханамжтай байгаа нь амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн хувьд стационариар үйлчлүүлэгчдээс сэтгэл ханамж доогуур байгаа нь харагдаж байна.
- Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын хувьд ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдээр үйлчлүүлэгчид 82,9%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Харин Асаргаа, хүнд өвчтөн, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээ, эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн аюулгүй байдал, барилга байгууламжийн эрүүл ахуй аюулгүй байдалд үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж бага байна.
- Удирдлага, зохион байгуулалтын хувьд ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдээр үйлчлүүлэгчид 75,7%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Үүнээс байгууллагын удирдлагаас иргэдийн оролцоог дээдэлдэг, уулзаж, санал бодлыг сонсодог, шийдэж

өгдөг байдалд сэтгэл хангалуун бус байна. НЭМГ-ын харьяа эмнэлгүүдийн хувьд үйлчлүүлэгчид удирдлага, зохион байгуулалтад сэтгэл хангалуун бус байна.

- Эмч, эмнэлгийн ажилчид дэмжлэгт удирдлагын үзүүлэлтэд ЭМЯ-ны харьяа эмнэлгүүдийн эмч, ажилчид 78,5%-ийн, НЭМГ-ын харьяа эмнэлгүүд 71,1%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Үүнээс хүний нөөцийн сонгон шалгаруулалтын ил тод байдал, санхүүгийн ил тод байдал, шагнал, урамшууллын тогтолцооны ил тод, шударга байдалд 70-75%-ийн сэтгэл ханамжтай байгаа нь бусад үзүүлэлтээс доогуур байна.
- Тэгш байдал, ашиг сонирхлын хувьд үйлчлүүлэгчид эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байдаг тал дээр бусад үзүүлэлтээс тийм гэсэн хариулт өндөр гарсан ба ГССҮТ, ХӨСҮТ, ХУДЭМТ-д илүү хувьтай байна. Харин албан бус төлбөр, эмч, эмнэлгийн ажилчид хувиасаа эм зардаг асуудалд үгүй, мэдэхгүй гэсэн хариулт нь тийм гэсэн хариултаас илүү хувьтай байгаа нь ажиглагдлаа.
- Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг тусламж, үйлчилгээгээр авч үзвэл хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж, амбулаторын үйлчлүүлэгчдээс 3-9%-иар илүү байна. Харин ЭМЯ-ны харьяа эмнэлгүүдээр үйлчлүүлэгчид НЭМГ-ын харьяа эмнэлгүүдээр үйлчлүүлэгчдээс сэтгэл ханамж илүү хувьтай байна.
- Үйлчлүүлэгчид болон эмч, эмнэлгийн ажилчдын сэтгэл ханамжийг байгууллагаар авч үзвэл, дийлэнх үзүүлэлтээр сэтгэл ханамж өндөр байгаа байгууллагад ХСҮТ, ГҮТ, СЭМҮТ, УНТЭ орсон бол сэтгэл ханамж бага байгууллагад ГССҮТ, ХӨСҮТ орж байна.