



ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА 2019 ОН

СУДАЛГААНЫ БАГ

Н.НАРАНГЭРЭЛ	(МИЛА-ны дарга)
Б.БАДАМХАТАН	(ХТХАА-ны мэргэжилтэн)
П.МИДРИЙМАА	(ЭЭШСҮАЗА-ны мэргэжилтэн)

ТОВЧИЛСОН ҮГСИЙН ЖАГСААЛТ

Товчлол	Тайлбар
АӨСҮТ	Арьсны өвчин судлалын үндэсний төв
ГССҮТ	Гэмтэл, согог судлалын үндэсний төв
ГҮТ	Геронтологийн үндэсний төв
СЭМҮТ	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв
УГТЭ	Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг
УХТЭ	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг
УНТЭ	Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг
ХӨСҮТ	Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв
ХСҮТ	Хавдар судлалын үндэсний төв
ХТС	Хүүхдийн төв сувилал
ЭСҮТ	Эмгэг судлалын үндэсний төв
ЦССҮТ	Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв
ЗӨСҮТ	Зоонозын өвчин судлалын үндэсний төв
НЭМҮТ	Нийгмийн эрүүл мэндийн үндэсний төв
НЭМГ	Нийслэлийн эрүүл мэндийн газар
ЭМБ	Эрүүл мэндийн байгууллага
ЭМЯ	Эрүүл мэндийн яам
ЭХЭМҮТ	Эх, хүүхдийн эрүүл мэндийн үндэсний төв
ЭМХТ	Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв
ЭМДЕГ	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар
ХУДЭМТ	Хан-уул дүүргийн эрүүл мэндийн төв
ХУДНЭ	Хан-уул дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг
БГДЭМТ	Баянгол дүүргийн эрүүл мэндийн төв
ХЭ	Хэвтэн эмчлүүлэгч
АҮ	Амбулаторийн үйлчлүүлэгч

ХУРААНГУЙ

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж гэдэг нь үйлчилгээний чанарыг илтгэх чухал шалгуур үзүүлэлтийн нэг бөгөөд эрүүл мэндийн байгууллагын үйл ажиллагааг түүгээр үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчийн өгсөн үнэлгээгээр дүгнэн, цаашид сайжруулах шаардлагатай хүчин зүйлсийг илрүүлэхэд ашиглаж болдог билээ. Эрүүл мэндийн сайдын “Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны аргачлал батлах тухай” 13 дугаар тушаал гарсанаар 2014 оноос хойш ЭМХТ нь тушаалд заагдсан аргачлалын дагуу судалгаа хийж, үр дүнгийн тайланг ЭМЯ-нд хүргүүлдэг билээ.

Энэ удаад бид дескриптив судалгааны хэлбэрийг нэг шат ахиулан эмпирик судалгаа хийн сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлсийг тодорхойлохоор оролдлоо. Судалгаанд нийт 21 эрүүл мэндийн байгууллагын 1303 үйлчлүүлэгч, 998 эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчид, нийт 2301 хүн хамрагдсан. Тооцооллыг эрэмбэт ложит (ordered logit) моделийг ашиглан STATA-15 программ дээр хийлээ. Тооцооллын үр дүнд эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн дундаж оноо 4.01 буюу 75.25 хувь; эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын ерөнхий сэтгэл ханамжийн дундаж оноо 4.13 буюу 78.25 хувь байна. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжид хамгийн их хамааралтай хүчин зүйлс нь нэгдүгээрт, үйлчилгээгээ бүрэн авч чадсан эсэх, хоёрдугаарт, үйлчлүүлж буй байгууллагын гадаад, дотоод орчин байна. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын сэтгэл ханамжид хамгийн их хамааралтай хүчин зүйлс нь нэгдүгээрт, ажлын байрны аюулгүй ээлтэй орчин, хоёрдугаарт, дэмжлэгт удирдлага байна.

Дээрх үр дүнд үндэслэн эрүүл мэндийн байгууллагуудад үйлчлүүлэгч төдийгүй ажилчдынхаа сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэхийн тулд ойрын хугацааны төлөвлөлтдөө нэн тэргүүнд үйлчилгээгээ тасалдалгүй бүрэн үзүүлэх боломжийг бүрдүүлэх, байгууллагынхаа гадаад дотоод орчныг сайжруулах болон эмч мэргэжилтэн, ажилчдаа дэмжлэгт удирдлагаар хангах зэрэг үйл ажиллагааг авч хэрэгжүүлэхийг; бодлого боловсруулагч, шийдвэр гаргагчдад дээрх үйл ажиллагааг авч хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай хөрөнгө санхүү болон арга зүйн дэмжлэгээр ханган ажиллахыг зөвлөж байна.

НЭГ. ТАНИЛЦУУЛГА

1.1. СУДАЛГААНЫ ҮНДЭСЛЭЛ

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж гэдэг нь үйлчилгээний чанарыг илтгэх чухал шалгуур үзүүлэлтийн нэг бөгөөд эрүүл мэндийн байгууллагын үйл ажиллагааг түүгээр үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчийн өгсөн үнэлгээгээр дүгнэн, цаашид сайжруулах шаардлагатай хүчин зүйлсийг илрүүлэхэд ашиглаж болно. Мөн бодлого боловсруулагчдад эмнэлгээр үйлчлүүлэгч чухам юуг хүсэж байгааг асуумж судалгаагаар илрүүлж мэдээлэх боломжтой. Ингэснээр хэрэглэгчийн хүсэл шаардлагад нийцсэн үйлчилгээг үзүүлэхэд дэмжлэг болж чадна.

Эрүүл мэндийн үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байх эсэх нь зөвхөн нийлүүлэгч талаас хамаарахаас гадна хэрэглэгчийн шинж чанар, аж байдлаас, тэдний ханамжаа дээд зэргээр ихэсгэх гэсэн эрмэлзлэлээс мөн ихээхэн хамаарна. Тийм ч учраас сэтгэл ханамжийн судалгааг авч дүн шинжилгээ хийх нь эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад хэрэгтэй чухал мэдээлэл өгдгөөрөө өндөр ач холбогдолтой билээ. Мөн адил зарчмаар эрүүл мэндийн байгууллагын ажилчдын сэтгэл

ханамж, түүнд нөлөөлөх хүчин зүйлсийг таньж мэдсэнээр удирдлагад өөрийн ажлаа дүгнэхэд болон байгууллагаа сайжруулах үйл ажиллагааг төлөвлөхөд асар их мэдээлэл өгөх юм.

Эрүүл мэндийн сайдын 2014 оны “Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны аргачлал батлах тухай” 13 дугаар тушаал гарч, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг нийслэлд нийслэлийн Эрүүл мэндийн газар, Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв, аймагт аймгийн Эрүүл мэндийн газар тус тус зохион байгуулахаар даалгасан.

Энэ дагуу 2014 оноос хойш ЭМХТ нь энэхүү аргачлалын дагуу тухайн жилийн онцлогтой уялдуулан зарим нэг нэмэлт хэмжигдэхүүнийг оруулан, судалгаа хийж, үр дүнгийн тайланг ЭМЯ-нд хүргүүлдэг билээ.

1.2. ЗОРИЛГО

Уг судалгааны зорилго нь үйлчлүүлэгч, болон эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнуудын сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлсийг илрүүлснээр эмнэлгийн удирдлага, бодлого боловсруулагч нарыг мэдээллээр хангаж үйлчилгээний чанараа сайжруулах санал, зөвлөмж өгөхөд оршино.

ЗОРИЛТ

1. Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлсийг илрүүлэх
2. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнуудын сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлсийг илрүүлэх
3. Эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн болон эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнуудын сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох
4. Судалгааны үр дүнд үндэслэн үйлчилгээг сайжруулах, цаашид авах арга хэмжээний санал, зөвлөмжийг боловсруулах

ХОЁР. СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ

Уг сэдвийн хүрээнд олон улсын хэмжээнд маш олон судалгаа хийгдсэн байдаг ч үр дүн нь тухайн орны газар зүй, соёл, нийгмийн үзүүлэлтүүдээс хамааран харилцан адилгүй, нэгдсэн дүгнэлтэд хүрэхэд хүндрэлтэй байдаг байна. Нөгөөтэйгүүр хүний сэтгэл ханамж гэдэг нь тухайн байгууллагын үйлчилгээнээс гадна өвчний эдгэрэл болон үйлчлүүлэгчийн тухайн үеийн сэтгэл зүй, хандлагатай уялдсан хийсвэр хүчин зүйлсийн нөлөө ихтэй байдгаараа бусад хэмжигдэхүүнүүдээс онцлог юм.

Бидний монгол эрдэмтэд “Өвчтөний сэтгэл ханамжийг тодорхойлогч хүчин зүйлс¹” сэдвийн хүрээнд 1980 оноос 2014 оны хооронд хийгдсэн судалгаануудад тойм судалгаа хийсэн байгаа нь ихээхэн олзуурхууштай байна. Тойм судалгаанд нийт 109 эрдэм шинжилгээний өгүүллийг хамруулсан байгаа бөгөөд зохиогчид дүн шинжилгээ хийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ нийлүүлэгч талаас хамаарах дараах есөн хүчин зүйлсийг нэрлэсэн байна. Үүнд: *техникийн үйлчилгээ* (эрүүл мэндийн ажилтны чадамж, туршлага, ёс зүй, нууц хадгалалт, 30 судалгаа), *хүн хоорондын харилцаа* (өвчтөнийг анзаарах, идэвхтэй сонсох, хань болох, сайхан үг

хэлэх, уучлах, хүлээн зөвшөөрөх, итгэл өгөх, 62 судалгаа), *хүрээлэн буй орчин* (тав тухтай байдал, таатай уур амьсгал, өрөө тасалгаа, ор дэрний ариун цэвэр, дуу шуугианы түвшин, тасалгааны хэм, гэрэлтүүлэг, хоолны үйлчилгээ, тоног төхөөрөмжийн байрлал, авто машины зогсоол, 33 судалгаа), *хүртээмж* (тохиромжтой байрлал, хүлээгдэл, эмнэлэгт хэвтэх болон эмнэлгээс гарах үйл ажиллагааны түргэн шуурхай байдал, эмч ажилчдын хүрэлцээ, төлбөр төлөх уян хатан механизм, тохиромжтой үнэ, 35 судалгаа), *байгууллагын шинж чанар* (эмнэлгийн нэр хүнд, удирдлага, эмч ажилчдын сэтгэл ханамж, 26 судалгаа), *тусламж үйлчилгээний тасралтгүй байдал* (үйлчилгээгээ бүрэн авах, эмчилгээний тасалдал, нэг эмч дагнан үзэж эмчлэх боломж, 8 судалгаа), *тусламж үйлчилгээний үр дүн* (эмчилгээний үр дүн, эдгэрэл).

Харин үйлчлүүлэгчээс өөрөөс нь шалтгаалах дараах хувь хүний болон сэтгэл зүйн 13 үзүүлэлтийг нэрлэжээ. Үүнд: нас, хүйс, боловсрол, нийгэм-эдийн засгийн түвшин, гэрлэлтийн байдал, арьс үндэстэн, шашин, үйлчлүүлсэн давтамж, хугацаа, эрүүл мэндийн байдал, зан чанар болон хүлээлт. Дээрх үзүүлэлтүүдээс хамгийн ихээр сэтгэл ханамжид нөлөөлж буй нь хүн хоорондын харилцаа гэж үзсэн байна. Харин үйлчлүүлэгчийн шинж чанарууд нь сэтгэл ханамжид нөлөөлөхдөө харилцан адилгүй байх бөгөөд олон янзын хувилбартай байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ажилдаа сэтгэл ханамжтай эсэх талаарх судалгаа үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаатай харьцуулахад харьцангуй цөөн хийгдсэн байна. Catherine M Joyce² (2011) нарын судалгаагаар Австралийн эмч нарын 85,7% нь ажилдаа сэтгэл ханамжтай байгаа бөгөөд мэргэжлийн төрлөөс хамааралгүй байна. Бүх эмч нарын хувьд сэтгэл ханамжид хамгийн ихээр нөлөөлөх хүчин зүйлс нь нэгдүгээрт, бусдын дэмжлэгт харилцаа, хоёрдугаарт, өвчтөнд бодит бус хүлээлт байхгүй байх, гуравдугаарт, ажлаасаа чөлөө авахад хүндрэл үүсэхгүй байх нөхцөл гэж тодорхойлжээ. Malik, Muhammad Imran³ (2010) нарын судалгаагаар Пакистаны эмч нарын хувьд ажил амьдралаа зохицуулах боломж бүхий тэнцвэрт байдал нь эмч нарын хувьд ажилдаа сэтгэл ханамжтай байх гол түлхүүр үзүүлэлт хэмээн дүгнэжээ. Бидний хөрш болох БНХАУ-ын⁴ Гуандун мужийн 5845 эмчээс авсан судалгаагаар ерөнхий сэтгэл ханамжийг 5 хүртэл оноогоор үнэлэхэд сэтгэл ханамж 3 буюу сэтгэл ханамжгүй үзүүлэлтээс арай дээр боловч бага зэрэг сэтгэл ханамжтай буюу 4 гэсэн үзүүлэлтээс арай доогуур гарсан байна. Сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх хүчин зүйлс нь ажлын ачааллыг бууруулах, цалин, хангамжийн нэмэгдэл болон стресс болон ажил-гэр бүлийн тэнцвэрт байдлыг хангах зэрэг багтжээ.

ГУРАВ. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ

3.1 ТҮҮВЭРЛЭЛТ БА ӨГӨГДӨЛ

Эрүүл мэндийн сайдын баталсан 2020 оны 1 дүгээр сарын 10-ний өдрийн Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа авах ажлын удирдамжийн дагуу үйлчлүүлэгчийн (1303) сэтгэл ханамжийн судалгааг 13 асуумж, эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны (998) сэтгэл ханамжийн судалгааг тусгайлан боловсруулсан 32 асуумжаар өөрсдөөр нь бөглүүлэн авч, өгөгдлийг (нийт 2301) статистик тооцооллын STATA-15 программаар боловсруулалт хийв.

Судалгааны мэдээлэл цуглуулах хэрэгсэл (асуумж карт):

- Амбулаторийн үйлчлүүлэгч, хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн 13 асуумж, 1 нээлттэй асуумж бүхий асуулга
- Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны сэтгэл ханамжийн асуумж - 5 бүлэг 32 асуумж, 1 нээлттэй асуумж бүхий асуулга

Мэдээ, мэдээллийг боловсруулах: Өгөгдлийг STATA-15 болон Excel програмуудыг ашиглан статистик, эконометрикийн шинжилгээний аргыг ашиглан боловсруулав.

Сэтгэл ханамжийн байдлыг баллаар илэрхийлэн тооцож гаргасан. Үүнд:

1. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин (баллаар)
 - Эрүүл мэндийн байгууллага бүрээр
 - Асуумж бүрээр
2. Ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээ (" маш сайн" "сайн", "дунд", "муу" "маш муу") эзлэх хувь
 - Эрүүл мэндийн байгууллага бүрээр

Судалгааны ажлын хүн хүчин: Судалгааг ЭМХТ-ын захирлын 2020 оны 1 дүгээр сарын 21-ны А/06 тоот тушаалаар баталсан 20 хүний бүрэлдхүүнтэй баг хийж гүйцэтгэлээ.

Эрүүл мэндийн яамны харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвийн тусламж үйлчилгээ үзүүлдэг 17 байгууллага, НЭМГ-ын харьяа 4 байгууллага нийт 21 байгууллагыг сонгов. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны түүвэрлэлтийн тоог тогтоохдоо тухайн эмнэлгийн амбулаториор 1 жилд үйлчлүүлсэн хүний тооноос 1 өдөрт үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн тоог тооцоолон түүнийг эх олонлогоор авлаа. Хэвтэн эмчлүүлэгчдийг түүврийн тоог тогтоохдоо тухайн эмнэлгийн орны тоог эх олонлогоор авлаа. Судалгааны нэгж нь төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлгийн тусгай мэргэжлийн төв, НЭМГ-ын харьяа зарим эрүүл мэндийн байгууллагуудын тухайн агшинд үйлчлүүлж байсан үйлчлүүлэгчид байв. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны түүврийн тоог тогтоохдоо нийт эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны тоог эх олонлогоор авлаа.

Түүврийн дагуу 998 эмч ажилчид, 608 хэвтэн эмчлүүлэгч, 695 амбулаторийн үйлчлүүлэгч нийт 2301 хүнээс асуумж авав.

Хэрэглэгчийн судалгааг 95%-ийн үнэн магадлалтай байдлыг ханган, тухайн агшинд үйлчлүүлж байгаа иргэдээс санамсаргүй энгийн аргаар, тасаг, нэгж бүрийг жигд хамруулан авлаа.

СЭМҮТ-ийн тусламж, үйлчилгээний онцлогоос хамааран, эх олонлогоор донтолт, мэдрэлийн тасгийн орны тооноос болон, амбулаторийн үзлэгээс түүврийн тоог тогтоосон. ГҮТ-ийн хувьд амбулаторийн үйлчилгээ үзүүлсэн тооноос түүврийн тоог тогтоосон.

ХҮСНЭГТ 1. ТӨРӨЛЖСӨН МЭРГЭШЛИЙН ЭМНЭЛЭГ, ТУСГАЙ МЭРГЭЖЛИЙН ТӨВҮҮДИЙН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧ БОЛОН ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛЧДААС АВАХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТҮҮВЭР

№	Байгууллагын нэр	Эмч ажилчид					Хэвтэн эмчлүүлэгчид		Амбулаторийн үйлчлүүлэгчид			Үйлчлүүлэгч	Нийт
		Их эмч, бусад Дээд мэргэжилтэн	Сувилагч тусгай мэргэжилтэн	Инженер техникч бусад	Нийт ажилчид /түүвэр/	Орны тоо	Түүврийн тоо	Жилд үйлчлүүлсэн хүний тоо	1 өдөрт үйлчлүүлсэн хүний тоо	Түүврийн тоо			
1	УНТЭ	216	389	202	807	111	568	78	294420	818	113	191	302
2	УХТЭ	103	172	136	411	57	195	27	101575	282	39	66	123
3	УГТЭ	187	365	176	728	100	434	60	157095	436	60	120	220
4	ЭХЭМҮТ	279	535	280	1094	151	680	94	185137	514	71	165	316
5	ХӨСҮТ	227	265	247	739	102	530	73	114793	319	44	117	219
6	ХСҮТ	135	230	179	544	75	228	31	76900	214	29	60	135
7	ГССҮТ	155	317	218	690	95	412	57	170061	472	65	122	217
8	АӨСҮТ	40	45	58	143	20	170	23	89582	249	34	57	77
9	СЭМҮТ	94	119	275	488	67	60	8	13221	37	5	13	80
10	ХТС	19	45	56	120	17	90	12	0	0	0	12	29
11	ГҮТ	18	6	16	40	6	0	0	19704	55	8	8	14
12	ЭСҮТ	28	13	19	60	8	0	0		0	0	0	8
13	Цусны төв	18	30	23	71	10	0	0		0	0	0	10
14	ЗӨСҮТ	26	14	63	103	14	0	0		0	0	0	14
15	НЭМҮТ	80	5	5	90	12	0	0		0	0	0	12
16	ЭМДЕГ				101	14	0	0		0	0	0	14
17	ЭМХТ				81	11	0	0		0	0	0	11
18	ХУДЭМТ	88	85	41	214	30	90	12	271797	755	104	116	146
19	ХУДНЭ	43	44	52	139	19	205	28		0	0	28	47
20	БГДЭМТ	145	146	99	390	54	400	55	321200	892	123	178	232
21	Хүрээ амаржих газар	38	79	65	182	25	363	50		0	0	50	75
22	Бүгд	1939	2904	2210	7235	998	4425	608	1815485	5043	695	1303	2301

3.2 ХУВЬСАГЧИД

Гол хамаарагч хувьсагчаар үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамжийг авлаа.

Тайлбарлагч хувьсагчдаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн хувьд: эмнэлгийн гадаад орчин, дотоод орчин, тэмдэг тэмдэглэгээ, эмч ажилчдын харилцаа, ёс зүй, хариуцлага, шударга байдал, үйлчлүүлэгчээ сонсох зөвлөгөө өгөх чадвар, үйлчилгээгээ бүрэн авсан эсэх, мэдээлллийн ил тод байдал, санал гомдлоо илэрхийлэх боломж, эрүүл мэндийн даатгалаа ашигладаг эсэх зэрэг судалгааны асуумжийн 1-12 дах асуултуудыг сонголоо. Мөн хувь хүний мэдээллүүд болох нас, хүйс, үйлчлүүлсэн тоо зэргийг хянах

хувьсагчдаар авав. Хүснэгт 2-т үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны асуумжийг харуулав.

ХҮСНЭГТ 2. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ АСУУМЖ

СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧ ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН МЭДЭЭЛЭЛ						
Таны хүйс: 1. Эрэгтэй <input type="checkbox"/> 2. Эмэгтэй <input type="checkbox"/>		Таны нас:(18-аас дээш насны хүмүүс судалгаанд хамрагдана)				
Эмнэлэг, кабинет, тасгийн нэр:		Үйлчлүүлсэн тоо: <input type="checkbox"/> Анх удаа <input type="checkbox"/> 2 ба дээш				
№	Үзүүлэлтүүд	Маш муу	Муу	Дунд	Сайн	Маш сайн
1	Таны үйлчлүүлсэн эмнэлгийн гадаад орчин хэр тохилог, ая тухтай, цэвэрхэн байсан бэ?	1	2	3	4	5
2	Таны үйлчлүүлсэн эмнэлгийн дотоод орчин хэр тохилог, ая тухтай, цэвэрхэн байсан бэ?	1	2	3	4	5
3	Байгууллагын гадна болон доторх тэмдэг, тэмдэглэгээ харагдахуйц ойлгомжтой байдал	1	2	3	4	5
4	Таны үйлчлүүлсэн эмнэлгийн хүлээгдэл, ачаалал хэр их байсан бэ?	1	2	3	4	5
5	Эмч, эмнэлгийн ажилчдын харилцаа, ёс зүйг ямар гэж дүгнэдэг вэ?	1	2	3	4	5
6	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ажилдаа хариуцлагатай ханддаг байдал	1	2	3	4	5
7	Эмч, эмнэлгийн ажилчдын шударга байдал (гар харах, шан харамж өгдөг, хувийн эмнэлэг, сүлжээ санал болгодог, танил тал хардаг гэх мэт)	1	2	3	4	5
8	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний үйлчлүүлэгчийг сонсох, зөвлөгөө өгөх чадвар	1	2	3	4	5
9	Та өөрийн хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадсан уу?	1	2	3	4	5
10	Холбогдох үйлчилгээний талаарх мэдээллийн					

	хангалттай, ил тод байдал (самбар гэх мэт)					
11	Үйлчилгээний талаар санал гомдлоо илэрхийлэх боломж	1	2	3	4	5
12	Та эрүүл мэндийн даатгалаа бүрэн ашигладаг уу?	1	2	3	4	5
13	Та хамгийн сүүлд авсан эрүүл мэндийн даатгалын үйлчилгээний төрлийг нэрлэнэ үү? (авсан үйлчилгээг тодорхой бичнэ. Жишээлбэл, хөнгөлттэй эм, урьдчилан сэргийлэх үзлэг (багц), шинжилгээний багц гэх мэт)					
Ерөнхий сэтгэл ханамж		1	2	3	4	5
ТАНЫ САНАЛ, ХҮСЭЛТ						

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын сэтгэл ханамжийн судалгаанд мөн адил гол хамаарагч хувьсагчаар ерөнхий сэтгэл ханамжийг, тайлбайрлагч хувьсагчдад дэмжлэгт удирдлага; хүний нөөцийн хөгжих боломж; эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл; байгууллагын соёл, ажлын байрны аюулгүй дэмжлэгт орчин; тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал зэрэг таван бүлгийн үзүүлэлтийг дундажлан нэгтгэж оруулсан болно. Хянах хувьсагчдаар нас, хүйс, тухайн байгууллагад ажилласан жил зэргийг оруулав. Хүснэгт 3-т эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны сэтгэл ханамжийн судалгааны асуумжийг харуулав.

ХҮСНЭГТ 3. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛТНЫ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ АСУУМЖ

СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧ ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛТНЫ МЭДЭЭЛЭЛ						
Таны хүйс: 1. Эрэгтэй <input type="checkbox"/> 2. Эмэгтэй <input type="checkbox"/>			Таны нас:			
Эмнэлэг, кабинет, тасаг, нэгжийн нэр:			Тухайн байгууллагад ажилласан жил:			
Таны одоо хашиж буй албан тушаал:						
Нэг. Дэмжлэгт удирдлага						
№	Үзүүлэлтүүд	Маш муу	Муу	Дунд	Сайн	Маш сайн
1.1	Шийдвэр гаргалтад хамт олны оролцоо	1	2	3	4	5

1.2	Шагнал, урамшууллын тогтолцооны ил тод, шудрага байдал	1	2	3	4	5
1.3	Санхүүгийн ил тод байдал	1	2	3	4	5
1.4	Хүний нөөцийн гадаад сургалтын ил тод байдал	1	2	3	4	5
1.5	Ажлын нэмэгдэл хөлс олголт	1	2	3	4	5
1.6	Мөнгөн бус тусламж, нийгмийн баталгааг хангахад дэмжлэг үзүүлэлт	1	2	3	4	5
1.7	Ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээний шударга зарчим	1	2	3	4	5
1.8	Ажиллагсдын эрүүл мэндийг сэргийлэх, дэмжих үйл ажиллагаа	1	2	3	4	5
1.9	Санал, гомдол илэрхийлэх боломж нээлттэй байдал	1	2	3	4	5
Хоёр. Хүний нөөцийн хөгжих боломж						
2.1	Мэдлэг, мэргэшлээ дээшлүүлэх боломж	1	2	3	4	5
2.2	Мэргэжлийн болон эрдмийн зэрэг хамгаалах боломж	1	2	3	4	5
2.3	Шинэ санаа, дэвшилтэт арга, аргачлал нэвтрүүлэх боломж	1	2	3	4	5
2.4	Эрдэм шинжилгээ, судалгааны ажил хийх, үр дүнг ашиглах боломж	1	2	3	4	5
2.5	Эмнэлгийн мэргэжилтний төгсөлтийн дараах сургалт, тасралтгүй сургалтын үйл ажиллагаа	1	2	3	4	5
Гурав. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл						
3.1	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний шударга байдал (танил тал харах, эм тариа санал болгох гэх мэт)	1	2	3	4	5
3.2	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны хувцаслалт, энгэрийн тэмдэг, хувийн соёл	1	2	3	4	5
3.3	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн хоорондын эелдэг таатай харилцаа	1	2	3	4	5
3.4	Ажилтнуудын цаг баримтлах, ашиглах байдал	1	2	3	4	5
Дөрөв. Байгууллагын соёл, ажлын байрны аюулгүй дэмжлэгт орчин						
4.1	Байгууллагын гадаад орчны тохижилт	1	2	3	4	5
4.2	Байгууллагын дотоод орчны тохижилт, тав тух	1	2	3	4	5

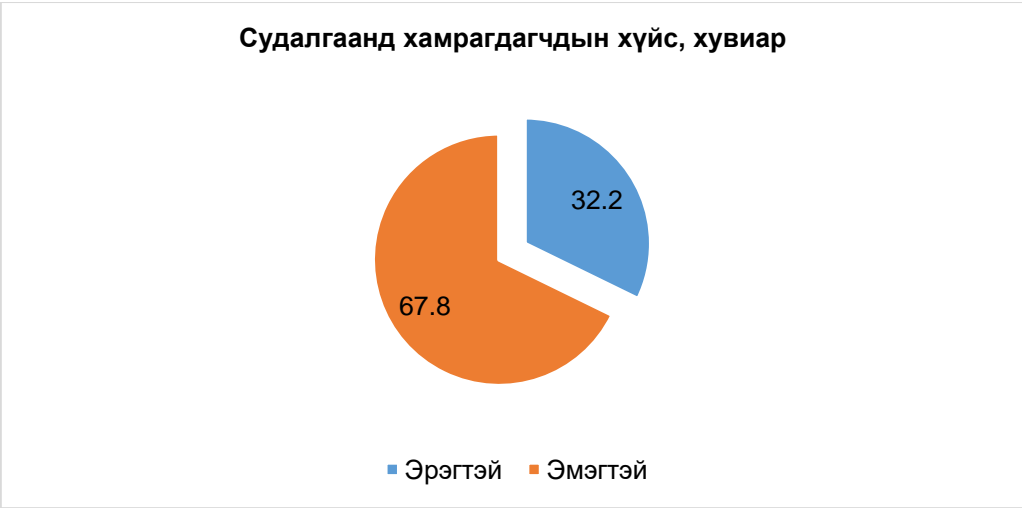
4.3	Ажлын байрны тав тух, тохижилт, агааржуулалт	1	2	3	4	5
4.4	Ажлын хувцас, багаж хэрэгслийн хангамж, хөдөлмөр хамгаалал	1	2	3	4	5
4.5	Ажиллагсдын хоолны газрын эрүүл ахуй, тохижилт, үйлчилгээ	1	2	3	4	5
4.6	Ажлын байранд чийрэгжилт, алжаал тайлах нөхцөл	1	2	3	4	5
4.7	Байгууллагын соёлын бусдаас ялгарах давуу тал, дүр төрх (имидж)	1	2	3	4	5
4.8	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн байдал	1	2	3	4	5
4.9	Байгууллагаараа бахархах сэтгэл	1	2	3	4	5
Тав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал						
5.1	Ажлын хариуцлага, шуурхай байдал	1	2	3	4	5
5.2	Тусламж, үйлчилгээний стандартын мөрдөж ажиллах боломж	1	2	3	4	5
5.3	Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах боломж	1	2	3	4	5
5.4	Тусламж, үйлчилгээний алдаа, эрсдэлгүй ажиллах боломж	1	2	3	4	5
5.5	Оношилгоо, эмчилгээнд шинэ технологи, нэр төрөл нэмэгдсэн байдал	1	2	3	4	5
Ерөнхий сэтгэл ханамж		1	2	3	4	5
ТАНЫ САНАЛ, ХҮСЭЛТ						

3.3 ДЕСКРИПТИВ СТАТИСТИК

3.3.1 Үйлчлүүлэгчдийн нас, хүйс, үйлчлүүлсэн байдал

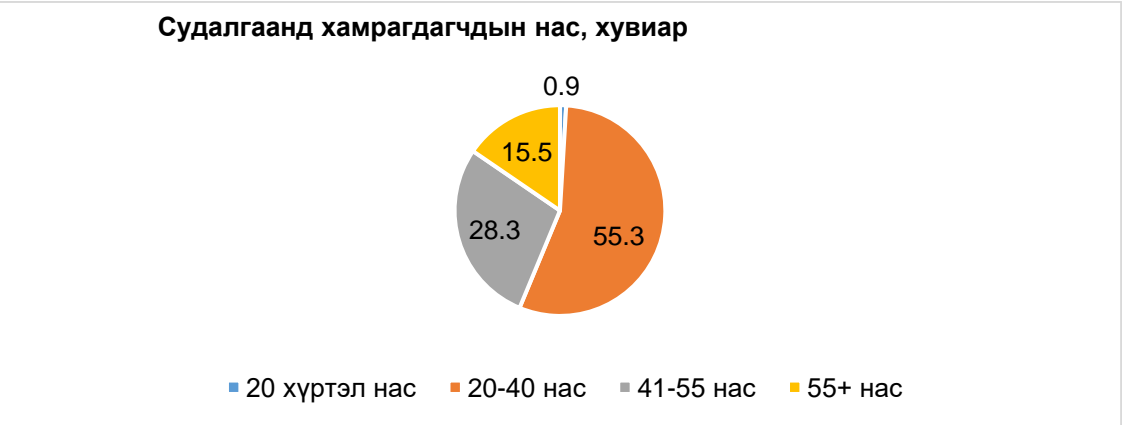
Судалгаанд хамрагдагчдын 32.2% нь эрэгтэйчүүд, 67.8% нь эмэгтэйчүүд байна. (Зураг 1)

ЗУРАГ 1. СУДАЛГААНД ХАМРАГДАГЧДЫН ХҮЙС /ХУВИАР/



Насны бүлгээр авч үзвэл 20 хүртэлх насныхан 0.9%, 20-40 насныхан 55.3%, 41-55 насныхан 28.3%, 55-аас дээш насныхан 15.5% байна. (Зураг 2)

ЗУРАГ 2. СУДАЛГААНД ХАМРАГДАГЧДЫН НАС /ХУВИАР/



Судалгаад хамрагдагсдын 44.93% нь амбулаториор үйлчлүүлэгч, 55.07% нь хэвтэн эмчлүүлэгч байна. (Зураг 3)

ЗУРАГ 3. АМБУЛАТОРИ БОЛОН ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ХУВЬ



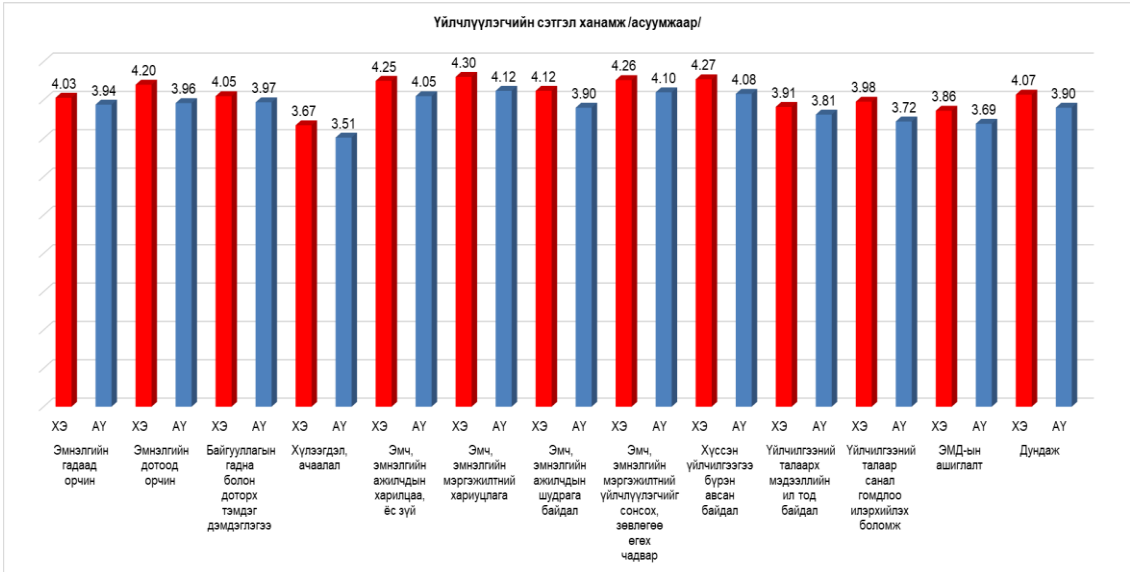
ЗУРАГ 4. ТУХАЙН ЭМНЭЛГЭЭР ҮЙЛЧЛҮҮЛСЭН ДАВТАМЖ /ХУВИАР/



Тэдний 58.4% нь тухайн эмнэлгээр анх удаа үйлчлүүлж байгаа, 41.96% нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн хүмүүс байна. (Зураг 4)

Зураг 5-т үйлчлүүлэгчдийн асуумж тус бүрт өгсөн оноог амбулатори болон хэвтэн эмчлүүлэгчээр ялган харуулав.

ЗУРАГ 5. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ /АСУУМЖААР, АМБУЛАТОРИ БОЛОН ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЭГЧДЭЭР/

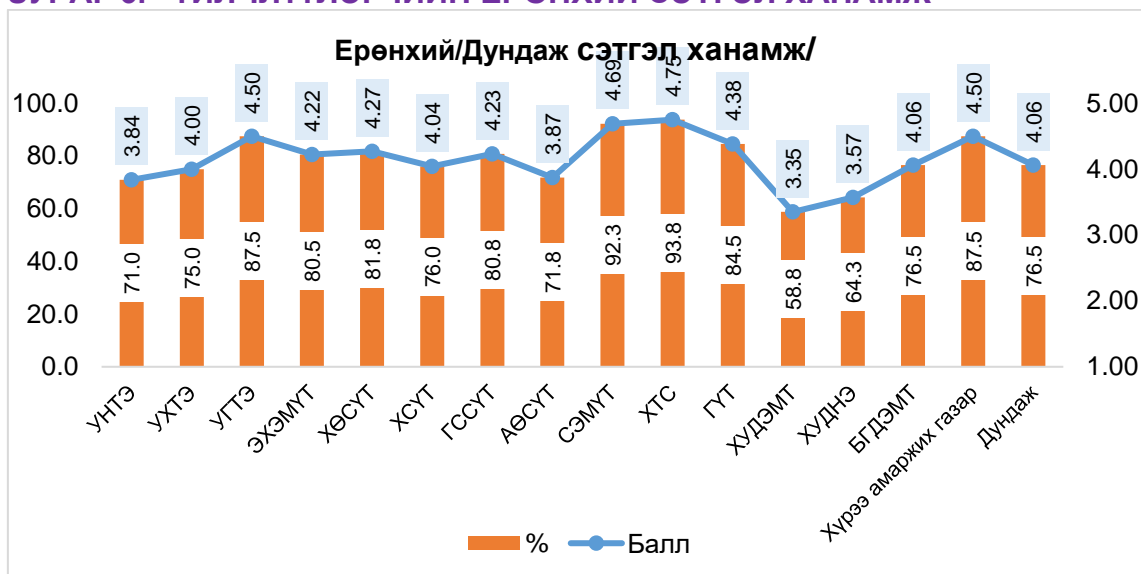


Судалгаанд хамрагдсан 608 хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн дундаж түвшин 4.07 баллтай, 695 амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн дундаж түвшин 3.90 баллтай байна.

Амбулатори болон хэвтэн эмчлүүлэгчдээс авсан асуумжаас харахад эмч эмнэлгийн мэргэжилтний хариуцлага (асуумж 1.5) гэсэн асуумжид хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай, хүлээгдэл, ачаалал (асуумж 1.4) их байсан эсэх асуумжид хамгийн бага сэтгэл ханамжтай гэж хариулсан байна.

Зураг 6-т үйлчлүүлэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамжийг эрүүл мэндийн байгууллагаар харуулав.

ЗУРАГ 6. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ



Зураг 6-с харахад үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн дундаж оноо 4.06 байна. Уг үзүүлэлтийг эрүүл мэндийн байгууллагаар авч үзвэл ХТС 4.75 баллтай сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн өндөр, ХУДЭМТ 3.35, ХУДНЭ 3.57, БГДЭМТ 3.56 баллтай буюу дүүргийн эрүүл мэндийн төвүүдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний түвшин хамгийн бага байна.

Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг бүлгээр нь авч үзвэл байгууллагын гадаад дотоод орчин, хүлээгдэл; эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, ур чадвар; тусламж үйлчилгээний чанар, ил тод байдал; эрүүл мэндийн даатгал гэсэн 4 бүлэгт ангилан дүгнэх боломжтой байна. (Хүснэгт 4)

ХҮСНЭГТ 4. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ / БҮЛГЭЭР/

Эмнэлгийн нэр	Нэг. Байгууллагын гадаад, дотоод орчин, хүлээгдэл		Хоёр. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, ур чадвар		Гурав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, ил тод байдал		Дөрөв. ЭМД		Ерөнхий сэтгэл ханамж	
	Балл	%	Балл	%	Балл	%	Балл	%	Балл	%
УНТЭ	3.82	70.6	3.92	72.9	3.55	63.7	3.42	60.5	3.84	71.0
УХТЭ	3.94	73.4	3.58	64.4	3.99	74.8	3.73	68.3	4.00	75.0
УГТЭ	4.31	82.7	4.54	88.5	4.46	86.6	4.42	85.5	4.50	87.5
ЭХЭМҮТ	3.90	72.4	4.35	83.8	4.07	76.7	3.94	73.5	4.22	80.5
ХӨСҮТ	4.14	78.6	4.46	86.5	4.28	81.9	3.97	74.3	4.27	81.8
ХСҮТ	3.77	69.2	4.15	78.6	3.92	72.9	3.70	67.5	4.04	76.0
ГССҮТ	4.14	78.4	4.38	84.4	4.28	82.0	4.17	79.3	4.23	80.8
АӨСҮТ	3.83	70.6	3.93	73.3	3.93	73.3	3.64	66.0	3.87	71.8
СЭМҮТ	4.46	86.5	4.71	92.8	4.64	91.1	4.00	75.0	4.69	92.3
ХТС	4.36	83.9	4.67	91.7	4.53	88.2	4.50	87.5	4.75	93.8
ГҮТ	4.08	76.9	4.19	79.8	4.29	82.3	3.75	68.8	4.38	84.5
ХУДЭМТ	3.24	55.9	3.49	62.2	3.13	53.3	3.01	50.3	3.35	58.8
ХУДНЭ	3.60	65.0	3.76	68.9	3.51	62.8	3.21	55.3	3.57	64.3
БГДЭМТ	3.99	74.8	4.22	80.4	4.05	76.3	3.75	68.8	4.06	76.5
Хүрээ АГ	4.11	77.6	4.45	86.3	4.21	80.3	4.02	75.5	4.50	87.5
Дундаж	3.93	73.2	4.15	78.8	3.97	74.3	3.78	69.5	4.06	76.5

3.3.2 ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛЧДЫН НАС, ХҮЙС, ҮЙЛЧЛҮҮЛСЭН БАЙДАЛ

ЗУРАГ 7. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛЧДЫН ХҮЙС /ХУВИАР/



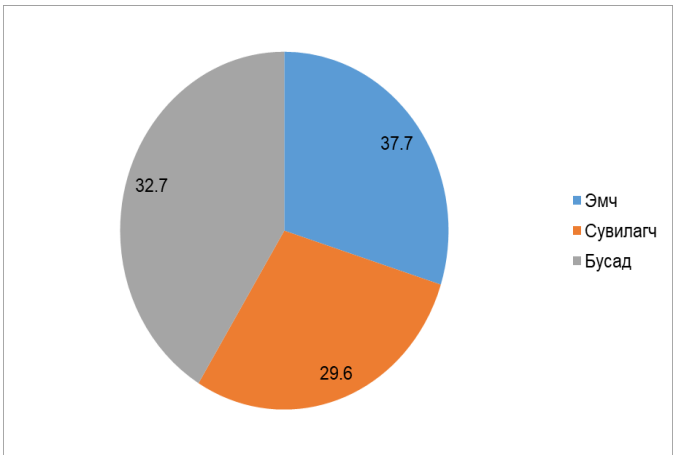
Судалгаанд оролцогчдын 26.58% нь эрэгтэйчүүд, 73.42% нь эмэгтэйчүүд байна. (Зураг 7)

ЗУРАГ 8. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛЧДЫН НАС /ХУВИАР/



Насны бүлгээр авч үзвэл 20-40 насныхан 60.5%, 41-55 насныхан 35.4%, 55-аас дээш насныхан 4.1% байна. (Зураг 8)

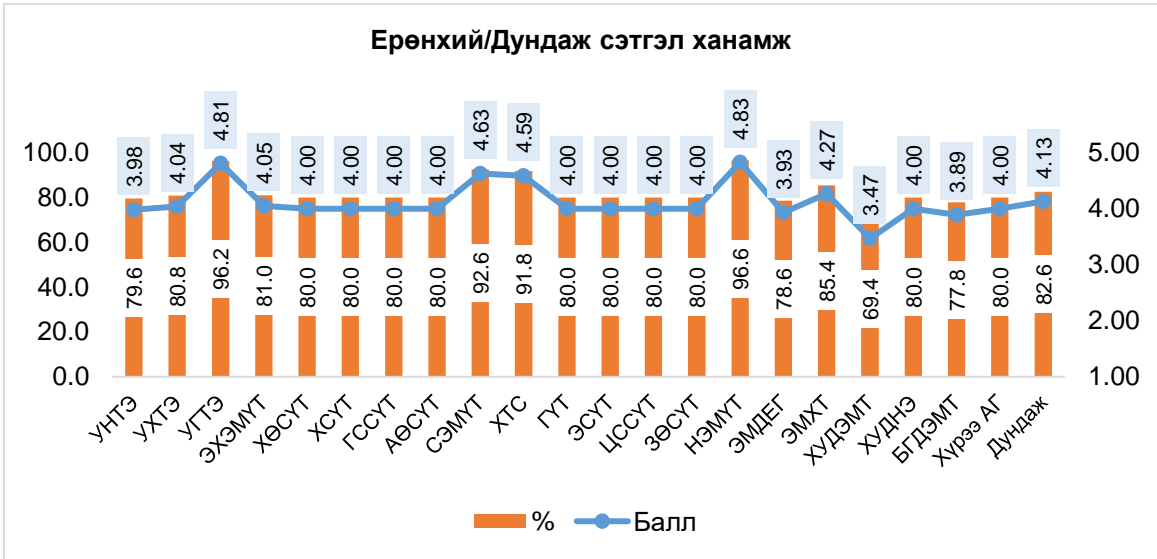
ЗУРАГ 9. СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛЧИД /МЭРГЭЖЛЭЭР/



Албан тушаалаар нь авч үзвэл 37.7% нь эмч, 29.6% нь сувилагч, 32.7% нь бусад ажилчид байна. (Зураг 9)

Зураг 10-т эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын ерөнхий сэтгэл ханамжийг эрүүл мэндийн байгууллагаар харуулав.

ЗУРАГ 10. ЭМЧ ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛЧДЫН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ



Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын ерөнхий сэтгэл ханамжийн дундаж оноо 82.6% буюу 4.13 баллтай байна.

Эмч ажилчдын ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшинг нэгтгэж үзвэл үзвэл НЭМҮТ-96.6% буюу 4.83, УГТЭ-96.2% буюу 4.81 баллтай эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж өндөр байгаа бол ХУДЭМТ-69.4% буюу 3.47 баллтай эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж дунджаас доогуур байна. (Зураг 10)

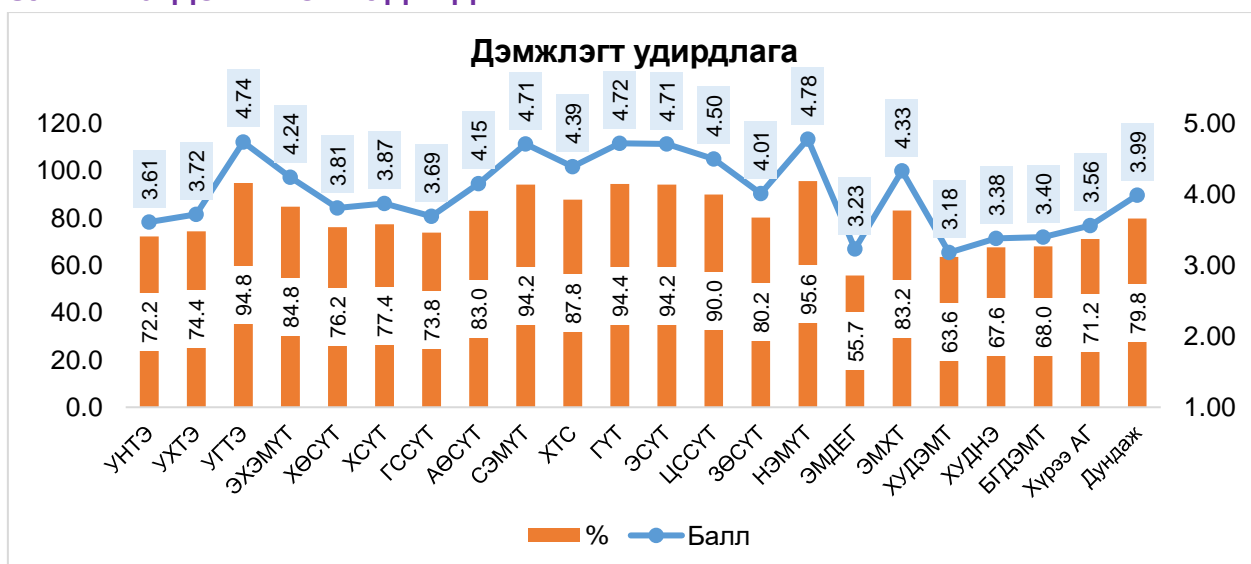
Хүснэгт 5-д эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын сэтгэл ханамжийг бүлгээр харуулав.

ХҮСНЭГТ 5. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ /БҮЛГЭЭР/

Эмнэлгийн нэр	Нэг. Дэмжлэгт удирдлага		Хоёр. Хүний нөөцийн хөгжих боломж		Гурав. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл		Дөрөв. Байгууллагын соёл, ажлын байрны аюулгүй дэмжлэгт орчин		Тав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал		Ерөнхий сэтгэл ханамж	
	Балл	%	Балл	%	Балл	%	Балл	%	Балл	%	Балл	%
УНТЭ	3.61	72.2	3.79	75.8	3.96	79.2	3.65	73.0	4.02	80.4	3.98	74.5
УХТЭ	3.72	74.4	3.86	77.2	3.43	68.6	3.97	79.4	4.11	82.2	4.04	76.0
УГТЭ	4.74	94.8	4.76	95.2	4.73	94.6	4.75	95.0	4.77	95.4	4.81	95.3
ЭХЭМҮТ	4.24	84.8	4.27	85.4	4.41	88.2	4.05	81.0	4.45	89.0	4.05	76.3
ХӨСҮТ	3.81	76.2	3.94	78.8	3.83	76.6	3.52	70.4	4.16	83.2	4.00	75.0
ХСҮТ	3.87	77.4	4.11	82.2	4.19	83.8	3.71	74.2	4.19	83.8	4.00	75.0
ГССҮТ	3.69	73.8	3.99	79.8	4.18	83.6	4.05	81.0	3.91	78.2	4.00	75.0
АӨСҮТ	4.15	83.0	4.15	83.0	4.21	84.2	4.20	84.0	4.23	84.6	4.00	75.0
СЭМҮТ	4.71	94.2	4.71	94.2	4.77	95.4	4.75	95.0	4.73	94.6	4.63	90.8
ХТС	4.39	87.8	4.58	91.6	4.57	91.4	4.63	92.6	4.72	94.4	4.59	89.8
ГҮТ	4.72	94.4	4.57	91.4	4.58	91.6	3.89	77.8	4.50	90.0	4.00	75.0
ЭСҮТ	4.71	94.2	4.75	95.0	4.47	89.4	4.29	85.8	4.65	93.0	4.00	75.0
ЦССҮТ	4.50	90.0	4.46	89.2	4.68	93.6	4.64	92.8	4.62	92.4	4.00	75.0
ЗӨСҮТ	4.01	80.2	4.07	81.4	3.84	76.8	3.83	76.6	4.31	86.2	4.00	75.0
НЭМҮТ	4.78	95.6	4.85	97.0	3.43	68.6	4.68	93.6	4.77	95.4	4.83	95.8
ЭМДЕГ	3.23	55.7	3.51	62.7	3.85	71.2	3.25	56.2	3.96	74.0	3.93	73.3
ЭМХТ	4.33	83.2	4.48	87.0	4.42	85.5	4.40	85.0	4.58	89.5	4.27	81.8
ХУДЭМТ	3.18	63.6	3.47	69.4	3.68	73.6	2.95	59.0	3.74	74.8	3.47	61.8
ХУДНЭ	3.38	67.6	3.58	71.6	3.74	74.8	3.40	68.0	3.57	71.4	4.00	75.0
БГДЭМТ	3.40	68.0	3.64	72.8	3.84	76.8	3.38	67.6	3.79	75.8	3.89	72.3
Хүрээ АГ	3.56	71.2	3.70	74.0	4.04	80.8	3.40	68.0	4.09	81.8	4.00	75.0
Дундаж	3.99	79.8	4.12	82.4	4.17	83.4	3.96	79.2	4.24	84.8	4.13	78.3

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын сэтгэл ханамжийн судалгааг 5 бүлгээр дүгнэж үзэхэд тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хамгийн өндөр буюу 4.24 балл, байгууллагын соёл, ажлын байрны дэмжлэгт аюулгүй орчныг хамгийн бага буюу 3.96 баллаар үнэлсэн байна.

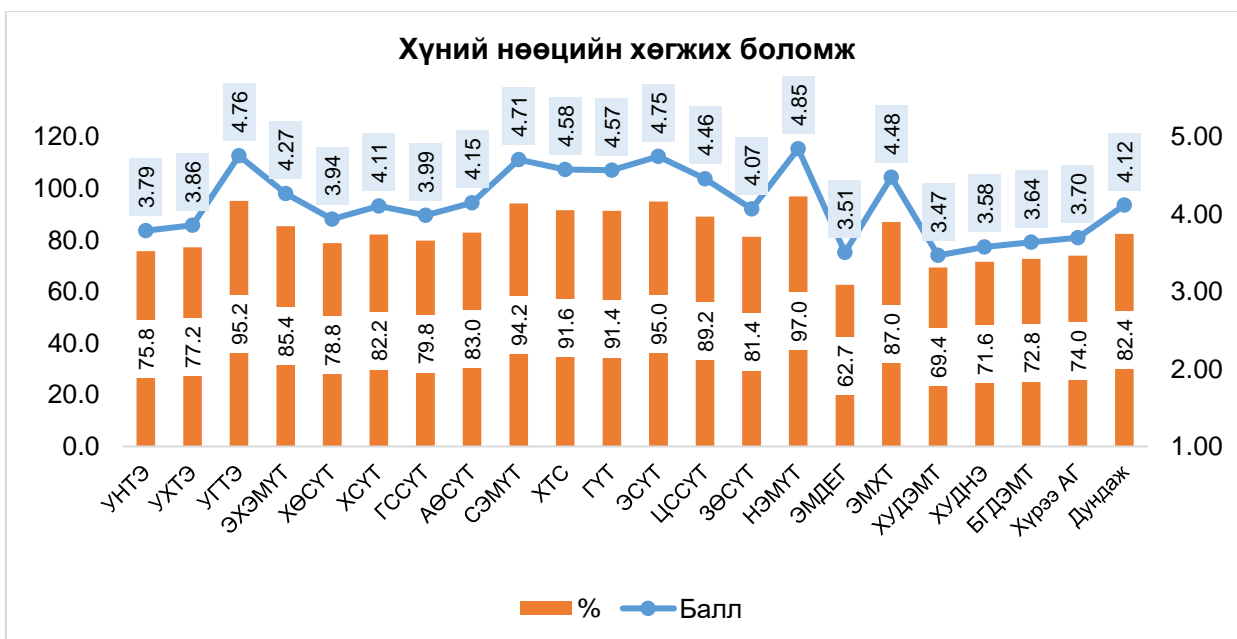
ЗУРАГ 10. ДЭМЖЛЭГТ УДИРДЛАГА



Эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын өөрийн байгууллагын дэмжлэгт удирдлагын талаар үнэлснийг нэгтгэн дүгнэж үзэхэд дунджаар 79.8 % буюу 3.99 баллтай байна.

Дэмжлэгт удирдлага бүлэгт УГТЭ 4.74 %, НЭМҮТ 4.78% -ын сэтгэл ханамжтай буюу хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байгаа бол ЭМДЕГ 55.7%, ХУДЭМТ 63.6%-ын буюу хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна. (Зураг 11)

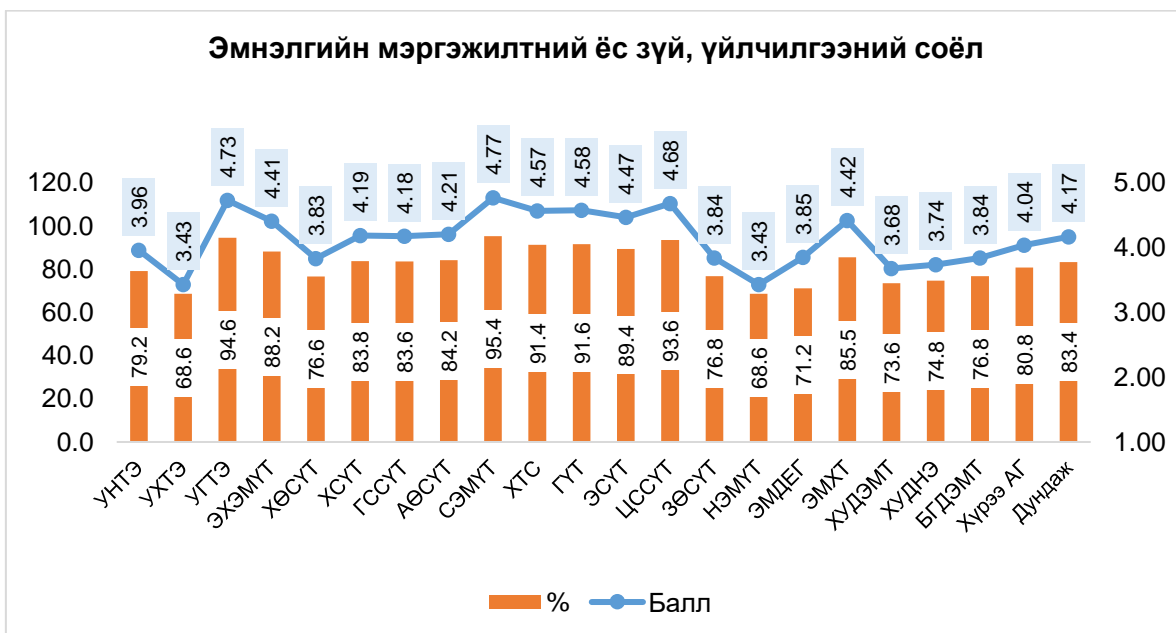
ЗУРАГ 11. ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ХӨГЖИХ БОЛОМЖ



Эмч эмнэлгийн ажилчидын өөрийн байгууллагын хүний нөөцийн хөгжих боломж талаар үнэлснийг нэгтгэн дүгнэж үзэхэд дунджаар 82.4 % буюу 4.12 баллтай байна.

Хүний нөөцийг хөгжих боломжийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл НЭМҮТ-97%, УГТЭ 95.2% буюу эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр байгаа бол ЭМДЕГ 62.7%, ХҮДЭМТ-69.4%-тай бусад эмнэлгүүдээс доогуур байгаа нь харагдаж байна. (Зураг 11)

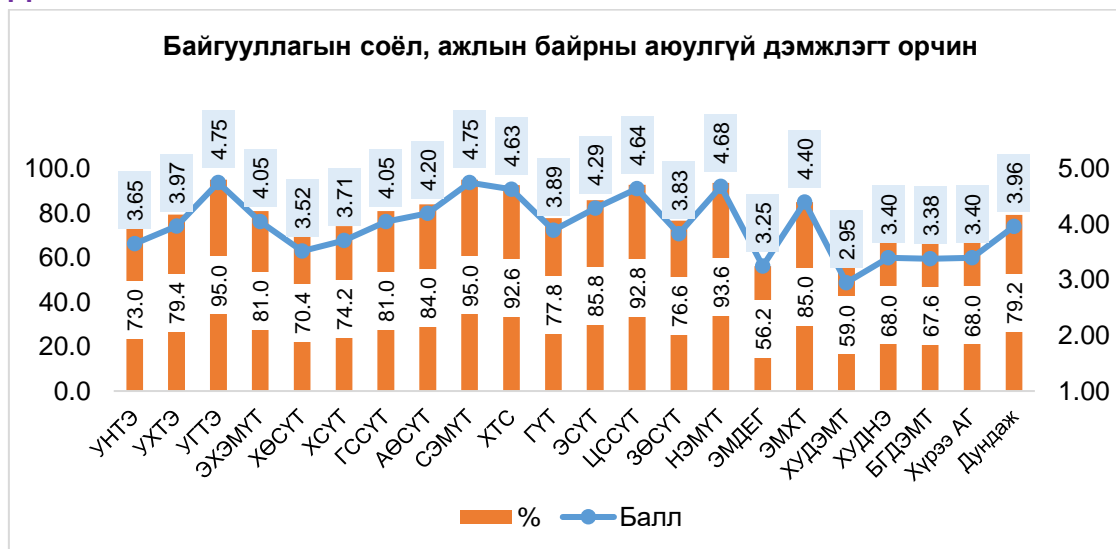
ЗУРАГ 12. ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ



Эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын өөрийн байгууллагын ёс зүй, үйлчилгээний соёлын талаар үнэлснийг нэгтгэн дүгнэж үзэхэд дунджаар 83.4% буюу 4.17 оноотой байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл УГТЭ 92,4%, ЦССҮТ 93.6% байгаа нь эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж хамгийн өндөр байгаа бол НЭМҮТ 68.6%-тай үнэлэгдсэн нь эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж дундаж үзүүлэлтээс доогуур байна. (Зураг 12)

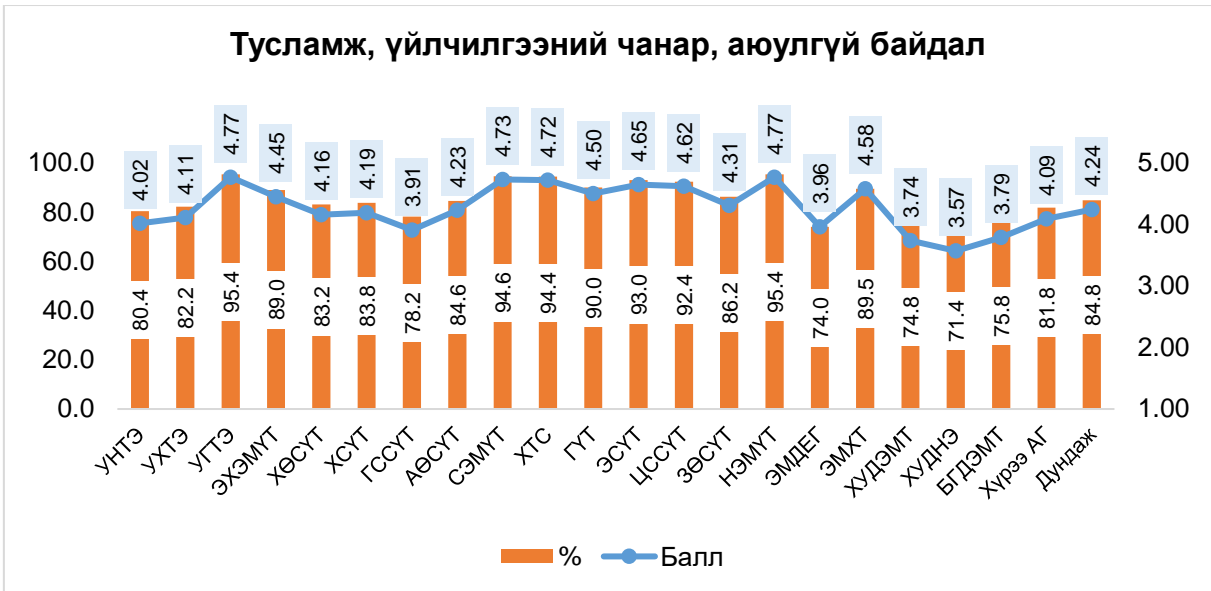
ЗУРАГ 13. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ, АЖЛЫН БАЙРНЫ АЮУЛГҮЙ ДЭМЖЛЭГТ ОРЧИН



Эмч эмнэлгийн ажилчдын өөрийн байгууллагын дэмжлэгт удирдлагын талаар үнэлснийг нэгтгэн дүгнэж үзэхэд дунджаар 79.2 % буюу 3.96 оноотой байна.

Байгууллагын соёлын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл УГТЭ болон СЭМҮТ 95%-ийн эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж өндөр байгаа бол ЭМДЕГ-56.2%, ХУДЭМТ 59%-тай эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж дундаж үзүүлэлтээс доогуур байна. (Зураг 13)

ЗУРАГ 14. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ



Эмч эмнэлгийн ажилчидын тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаар үнэлснийг нэгтгэн дүгнэж үзэхэд дунджаар 84.8 % буюу 4,24 оноотой байна.

Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл НЭМҮТ болон УГТЭ 95.4%-ийн эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж өндөр байгаа бол ХУДНЭ 71.4%-тай эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж дундаж үзүүлэлтээс доогуур байна. (Зураг 14)

3.4 ЭМПИРИК АРГАЧЛАЛ

Энэхүү судалгаагаар үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж болон түүнд нөлөөлөх хүчин зүйлс хоорондын хамаарлыг илрүүлэх зорилгоор эрэмбэт ложит (ordered logit) буюу шугаман бус регрессийн загварыг ашигласан бөгөөд бидний хамаарагч хувьсагч нь өөрөө 1-ээс 5 хүртэл эрэмбэлсэн өсөн нэмэгдэж буй тоогоор илэрхийлсэн утга авч байгаатай холбоотойгоор энэ загварыг сонголоо. Дараах моделийг ашиглан тооцоолол хийв:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 Env_i + \beta_2 Person_i + \beta_3 Service_i + X_i' \beta_4 + u_i$$

Үүнд Y_i нь хамаарагч хувьсагч буюу үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамж, Env_i – эмнэлгийн гадаад, дотоод орчин, тэмдэг тэмдэглэгээ, хүлээгдэл, ачаалалд өгсөн үнэлгээ; $Person_i$ – эмч эмнэлгийн ажилчдын харилцаа, ёс зүй, хариуцлага, шударга байдал, ур чадвар; $Service_i$ - үйлчилгээгээ бүрэн авсан эсэх, мэдээллийн ил тод байдал, санал гомдлоо илэрхийлэх боломж, даатгалаа ашигласан эсэхэд өгсөн үнэлгээ; X_i' нь бусад хянах хувьсагчид болох нас, хүйс, эмнэлгээр үйлчлүүлсэн тоо, хэвтэн эмчлүүлэгч эсэх бөгөөд u_i алдаа.

Эмч ажилчдын сэтгэл ханамжийн судалгааны боловсруулалтыг дараах загварыг ашиглан тооцоолов:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 Manage_i + \beta_2 Hr_i + \beta_3 Person_i + \beta_4 Org_i + \beta_5 Care_i + X_i' \beta_6 + u_i$$

Үүнд Y_i нь хамаарагч хувьсагч буюу эмч, ажилчдын ерөнхий сэтгэл ханамж, $Manage_i$ – дэмжлэгт удирдлага; Hr_i – хүний нөөцийн хөгжих боломж; $Person_i$ – эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл; Org_i – байгууллагын соёл, ажлын байрны аюулгүй дэмжлэгт орчин, $Care_i$ – тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал зэрэг бүлгийн дундаж үзүүлэлтүүд; X_i' нь бусад хянах хувьсагчид болох нас, хүйс, тухайн байгууллагад ажилласан жил бөгөөд u_i алдаа гэж үзэв.

ДӨРӨВ. СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

4.1 ҮР ДҮН

Үйлчлүүлэгчдийн болон эмч, ажилчдын сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлсийг эрэмбэт ложит регрессээр тооцоолсон хариуг Хүснэгт 6-д харуулав.

ХҮСНЭГТ 6. СЭТГЭЛ ХАНАМЖИД НӨЛӨӨЛӨХ ХҮЧИН ЗҮЙЛС /ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧ БОЛОН ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛЧДААР/

	Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж		Эмч, ажилчдын сэтгэл ханамж
Эрэгтэй	-0.105 (-0.167)	Эрэгтэй	0.085 (0.239)
Нас	-0.041 (-0.031)	Нас	-0.089 (0.064)
Хэвтэн эмчлүүлэгч	-0.146 (-0.162)	Ажилласан жил	0.120 (0.078)
Эмнэлгээр үйлчлүүлсэн тоо	0.017 (-0.157)	Дэмжлэгт удирдлага	1.450*** (0.316)
Гадаад орчин	0.511*** (-0.127)	Хүний нөөцийн хөгжих боломж	0.241 (0.297)
Дотоод орчин	0.405*** (-0.124)	Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл	-0.143 (0.290)
Тэмдэг тэмдэглэгээ	0.117 (-0.107)	Байгууллагын соёл, ажлын байрны аюулгүй дэмжлэгт орчин	1.489*** (0.298)
Хүлээгдэл, ачаалал	0.170** (-0.081)	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал	1.079*** (0.308)
Эмч ажилчдын харилцаа, ёс зүй	0.195 (-0.129)		
Эмч мэргэжилтний хариуцлагатай байдал	0.226 (-0.152)		
Эмч ажилчдын шударга байдал	0.183** (-0.078)		

Эмч эмнэлгийн мэргэжилтний үйлчлүүлэгчийг сонсох, зөвлөгөө өгөх чадвар	0.469*** (-0.138)		
Үйлчилгээгээ бүрэн авч чадсан эсэх	0.542*** (-0.125)		
Үйлчилгээний мэдээллийн ил тод байдал	0.433*** (-0.096)		
Үйлчилгээний талаар санал гомдлоо илэрхийлэх боломж	0.427*** (-0.11)		
Даатгалаа бүрэн ашигладаг эсэх	0.346*** (-0.078)		
Түүвэр	868		959
<i>Хаалтад стандарт алдааг харуулсан болно.</i>			
<i>*p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01</i>			

Хүснэгт 6-аас харахад үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид хамгийн ихээр нөлөөлөх хүчин зүйл нь үйлчилгээгээ бүрэн авч чадсан эсэх байна. Өөрөөр хэлбэл, хэрэглэгчийн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадсан эсэхэд өгсөн үнэлгээ 4 –с 5 болж нэмэгдэхэд ерөнхий сэтгэл ханамж 0.065 оноогоор (average partial effect) нэмэгдэх боломжтой, хүчтэй эерэг хамаарал харагдаж байна. Энэхүү тооцоолол нь статистикийн хувьд өндөр ач холбогдолтой, 99%-ийн үнэн магадлалтай байна. Энэ коэффициентийг магадлалын харьцаанд (odds ratio) шилжүүлэн тайлбарлавал хэрэглэгч үйлчилгээгээ бүрэн авч чадсан эсэхэд өгсөн үнэлгээг 1 оноогоор нэмэгдүүлэхэд ерөнхий сэтгэл ханамж 1.71 дахин нэмэгдэх боломжтой тооцоолол гарсан байна. Хоёрдугаарт, эмнэлгийн гадаад, дотоод орчин мөн хүчтэй эерэг хамааралтай байна. Гуравдугаарт, эмч эмнэлгийн мэргэжилтний үйлчлүүлэгчийг сонсох, зөвлөгөө өгөх чадвар, үйлчилгээний мэдээллийн ил тод байдал, үйлчилгээний талаар санал гомдлоо илэрхийлэх боломж, даатгалаа бүрэн ашигладаг эсэх зэрэг нь статистикийн хувьд ач холбогдолтой гарсан байна. Эмч ажилчдын шударга байдал, хүлээгдэл, ачаалал зэрэг нь 5%-ийн ач холбогдлын түвшинд эерэг хамааралтай гарсан байна. Харин үйлчлүүлэгчийн нас, хүйс, хэвтэн эмчлүүлэгч эсэх, эмнэлгээр үйлчлүүлсэн тоо зэрэг үйлчлүүлэгчийн шинж чанарууд болон нийлүүлэгч талаас эмч ажилчдын харилцаа, ёс зүй, хариуцлагатай байдал зэрэг нь бидний судалгаагаар хамааралтай гараагүй байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын сэтгэл ханамжийн хувьд хүчтэй эерэг хамаарал илэрсэн хүчин зүйлс нь нэгдүгээрт, байгууллагын соёл, ажлын байрны аюулгүй дэмжлэгт орчин; хоёрдугаарт, дэмжлэгт удирдлага; гуравдугаарт, тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах боломж зэрэг гурван хүчин зүйл байна. Харин эмч ажилчдын өөрийн шинж чанар болох нас, хүйс, ажилласан жил мөн байгууллагаас шалтгаалах хүний нөөцийн хөгжих боломж, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл зэрэг нь бидний судалгаагаар хамаарал илрээгүй гарлаа.

4.2 САНАЛ ХҮСЭЛТ

Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдагчдын нээлттэй асуултын хариултын нэгтгэл

1. Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчдын нээлттэй асуултын хариулт нэгтгэл –Ололттой давуу талууд

- Эмч нарын ур чадвар сайн, эмнэлгийн тусламж үйлчилгээг хангалттай авсан-УГТЭ,ЭХЭМҮТ,АӨСҮТ, СЭМҮТ
 - Даатгалаар оношлогоо үзлэгт хамрагддаг-УНТЭ, УХТЭ, УГТЭ, ЭХЭМТ,ХСҮТ
 - Өндөр өртөгт хагалгаанд даатгалаараа хамрагдсан-УХТЭ, ХСҮТ
- УХТЭ, УГТЭ, СЭМҮТ-ийн үйлчлүүлэгчид сэтгэл ханамжийн нээлттэй асуулганд хамгийн их талархал илэрхийлсэн, тусламж үйлчилгээнд сэтгэл ханамж өндөр байна гэж хариулсан байна.

2. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчдын нээлттэй асуултын хариулт нэгтгэл –Дутагдалтай буюу сайжруулах шаардлагатай асуудлууд

- Хүлээгдэл маш их, танил тал байхгүй бол үзүүлэхэд хүндрэлтэй – УНТЭ, УХТЭ, ЭХЭМТ, АӨСТ, ГССҮТ, БГДЭМТ
- Эмч нарын зөвлөлгөө өгөх чадвар муу, эмч нартай ярилцах цаг багатай – ХСТ, ГССҮТ
- Эмч нарын дунд хүнд суртал ихтэй-Хүрээ АГ
- Эмнэлгийн дотоод орчны тохижилт муу- ХӨСҮТ, УХТЭ
- Эмнэлгийн ариун цэврийн өрөө маш бохир, ариун цэврийн өрөөг тохижуулах
- Үйлчлүүлэгчийн хүлээлгийн хэсэг, угтах хэсэгт тохижилт муутай, хүйтэн -УХТЭ
- Цахим бүртгэлийн тоог нэмэгдүүлэх, ачааллыг бууруулах, эмнэлгийн гадна болон дотор орчны засвар хийх, тоног төхөөрөмж, орны хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, өвчтөн өрөөнөөсөө коноп дарж сувилагчаа дууддаг байх, дуслын хөлний дугуйг чөлөөтэй явдаг болгох, палатнуудад агааржуулагч тавих-ХСҮТ

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдагчдын нээлттэй асуултын хариултын нэгтгэл

- Байгууллагаараа бахархдаг-ЭХЭМҮТ, ЦССҮТ, ЗӨСҮТ,
- Ажлын байрны орчинг сайжруулах, тав тухтай орчинд ажиллах-УХТЭ, ЭСҮТ, ГҮТ,ХУДНЭ
- Ажилчдын хоол идэх өрөөтэй болох, хоолны амт чанар муу, хоолны үнэ өндөр –УХТЭ, ЭМДЕГ, ЭХЭМҮТ
- Ажлын ачааллыг багасгах, цалин нэмэх, орон тоо нэмэх-УХТЭ, ХУДЭМТ, ХУДНЭ
- Сургалтанд хамруулах-УХТЭ, ХУДНЭ

- Ажилчдын нийгмийн баталгааг хангахад тусламж дэмжлэг үзүүлэх - ХУДНЭ

УХТЭ-ийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын санал

- Цалин, илүү цаг бодох, орон тоог нэмэгдүүлэх, ачаалал багасгах, эмч эмнэлгийн ажилчдын хувцас анхаарах, ёс зүйч сургалт хийх цагтаа тардаг байх
- Сувилагч нарын гадаад сургалт, Илүү цагийн хөлс өгөх
- ЗССТасагт засвар үйлчилгээ явуулмаар хүний нөөцийн асуудлыг шийдэх. Харилцаа хандлагыг анхаармаар байна.
- Сувилагчийн ажлын ачааллыг бууруулах талд анхаарах эрсдэл гарахгүй гэх баталгаа байхгүй байна. Үүний улмаас стресс ихсэж бие махбодь эрүүл мэндийн хувьд өвчин үүсч байна. Мэргэжлээрээ бахархах нь багасаж өөр чиглэлийн мэргэжлийг сонгоход хүрч байна.
- Нийт ажилчдын нийгмийн асуудлыг тодорхой бодитоор шийдвэрлэх нь чухал байна
- Цахим өвчний түүх ашиглалтыг эрчимжүүлэх
- Үйлчлүүлэгчдийн тоо нэмэгдсэн, эмнэлгийн тусламжийн үйлчилгээ өргөжсөнтэй холбоотой төсвийг нэмэгдүүлэх, урвалж хүрэлцээтэй байх
- Ажлын байрны орчин нөхцлийг сайжруулах
- Энэхүү судалгааг цахим хэлбэрээр авбал цаас хор үрэхгүй юм байна.
- Ажлын ачааллыг багасгах, Хөдөлмөрийн үнэлэмжийг нэмэгдүүлэх
- Эмнэлгийн удирдлагын менежментийг сайжруулах

ЭХЭМҮТ-ийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн ажилчдын санал

- Ажилдаа болон удирдлагадаа сэтгэл хангалуун, байгууллагаараа бахархаж, тэдэнд ажлын амжилт хүссэн саналын тоо их байлаа. Бусад саналууд:
- Эмч эмнэлгийн ажилчдыг үргэлж тусалж дэмжихийг хүсье.
- Ажилчдын хоолны газартай болох, жижүүрийн хоолыг нэмэх
- Эмнэлгийн мэргэжилтнээ үргэлж дэмжиж, ажиллах орчинг сайжруулан бие биенээ хүндэтгэж, ээлтэй сайхан харилцаа тогтооход анхаарах
- Хүүхэдтэй ажилчдад анхаарч ажиллах, хоолны газартай болох
- Залуу боловсон хүчинг дэмжин ажиллаж цаашид улам хөгжүүлэх талд арга хэмжээ авах
- Залуу ажилчдаа суурь тогтвортой ажиллуулаад анхаарах, орон тоог гүйцэд ажиллуулах
- Ажилчдын хоолны газар тохижуулах, ажилчдын машины зогсоолтой болох
- Байгууллага дотор кофе шоптой болох
- Ажилчдын цэвэр тохитой хоолны газартай болох, Жижүүр эмчийн жижүүрийн хугацааны 4 цагийг хасахгүй байх
- Ажилчдын нийгмийн баталгааг хангахад тусламж дэмжлэг үзүүлэх

ЦССҮТ-ийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн ажилчдын санал

- Төсөв, санхүүжилт хязгаарлагдмал байгаа нь хамгийн том асуудал

- Хүний нөөцийн хөгжил тогтвортой ажиллахад улам анхаарах
- Аюулгүй орчинд ажиллах нөхцөлийг бүрэн бүрдүүлж дэмжиж ажилдагт баярлалаа
- Ажиллах орчин, удирдлагын дэмжлэг маш сайн
- Гүйцэтгэлийн төлөвлөгөө, ЗГХЭ газраас батлагдсан тушаал ойлгомжгүй, энэ тушаалын дагуу төлөвлөлт хийнэ, сургалтаар мэдээлэл авах хүсэлтэй байна. ТУ албан хаагчдад хамааралтай юу?
- Цаашид цус сэлбэлт судлалын үйл ажиллагаа, донорын цус цуглуулах үйл ажиллагааны эрэлт хэрэгцээг харгалзан орон тоог нэмэгдүүлэх асуудлыг ЭМЯ-наас шийдвэрлэж өгөх

НЭМҮТ-ийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын санал

- Албаны даргын албан тушаалд доктор зэрэгтэй хүн томилох хэрэгтэй байна. Бакалавр, магистер зэрэгтэй хүмүүс ЭША нарыг удирдаж, чиглүүлж яагаад ч чадахгүй.

ЭСҮТ-ийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын санал

- Байгууллагын агааржуулалтын системийг сайжруулах, чимээ маш ихтэй байдаг.
- Ажилдаа сэтгэл ханамж сайн байдаг.
- Цусны төвийн 2 давхарт байдаг тул тэргэнцэртэй иргэдэд зориулсан шат хийх боломжгүй байдаг.

ЗӨСҮТ-ийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын санал

- Улирдлага болон ажилтнуудын хоорондох ойлголцлыг нэмэгдүүлж, ажилчдын шинэ санаа, санаачлагын дэмжиж ажиллах шаардлагатай байна.
- Дээд албан тушаалд шинээр томилогдож ирж буй дарга албан тушаалтан мэндлэх, хүндлэх ёс суртхуунтай баймаар байна.
- Удирдлагын тогтолцоо хангалтгүй дэмжлэгт удирдлага болж чадахгүй байна.
- Ажилчдын ёс зүй, харилцаанд анхаарах
- Байгууллагын удирдлагууд маш сайн ажилладаг. Энэ байгууллагад ажилласнаараа сэтгэл ханамж маш өндөр байна.
- Төгсөлтийн дараах сургалт явуулж өгөх /биохимичийн чиглэлээр/
- ЗА-ны дарга Энхбаяр харьцааны соёл байхгүй. Хэл амаар доромжилж, хүний биед халддаг. Манай байгууллагад цаашид ажиллахад тохиромжгүй.

ГҮТ-ийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын санал

- Эмнэлгийн шинэ байрыг хурдан ашиглалтанд оруулах
- Настны тоо жил бүр өсөж байгаа статистик тоо гарч байна. Ийм учир эмнэлгийн үйл ажиллагааг өргөтгөх, ажлын нөхцөл байдлыг сайжруулах
- Үйлчилгээний нэр төрлийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай байна.
- Эмнэлзүйн лаборатори байхгүй, орон байрны хүрэлцээгүй байдал нь лаборторит суурилсан судалгаа, шинжилгээний мэдээллийн сан бүрдүүлэх боломжийг хязгаарладаг.
- 1 өрөөнд 2 эмч сууж зэрэг хүн үздэг учраас чанга чанга ярьдгаас үйлчлүүлэгч ялгаж ойлгоход хүндрэлтэй.

- Рентген, лабораторийн оношлогоо гэх мэт багажийн оношлогооны аппарат дутагдалтай

ХСҮТ-ийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны санал

- Ээлжийн сувилагчийн үнэлэмж, цалин хөлс нэмэгдүүлэх;
- Ажлын ачаалал их байгаатай холбогдуулан сувилагчийн орон тоог нэмэх; сувилагч, ажилчдыг урамшуулах, илүү цагийн нэмэгдлийг өгөх;
- Ажилчдын цайны газрыг сайжруулах, хоолны амт, чанарыг сайжруулах, хөнгөлөлттэй хоолоор үйлчилдэг байх;
- Сувилагч нарыг гадаад орнуудад дадлага, туршлага судлах сургалтад хамруулах
- Ажлын байрны агааржуулалтын асуудлыг шийдэх;
- Эмнэлэг рүү орох гадна орчны гарц, орцыг 4 талаасаа оруулдаг болгох;
- Тасагт хэвтэх өвчтөнд мэдээ, мэдээллийг /эмнэлгийн дотоод журам/ сайн хүргэх;
- Үйлчлэгч нарт ажлын алжаал тайлах өрөө хэрэгтэй байна;
- Дээд албан тушаалтнууд үйлчлэгч нартай үл хүндэтгэсэн байдалтай харьцдаг;
- Ажилчдын 5 давхрын хувцас солих өрөө, шатанд засвар хийх;
- Дотоод тохижилтыг сайжруулах;

ХУДНЭ-ийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын санал

- Хүний нөөц, ажилчдын орон тоог нэмэгдүүлэх, ажиллах орчин хүйтэн учир үйлчлүүлэгчдийн тав тух, сэтгэл ханамж алдагддаг.
- Эмч нарыг гадаадад сургалтад явуулах талаар онцгой анхаарах.
- Эрүүл мэндийн салбарын санхүүжилт, эмч ажилчдын цалин нэмэгдүүлэх
- Шинэ техник, технологээр хангах, гадаадад мэргэжлээрээ суралцах боломж бүрдүүлэх, олгох.

ХУДЭМТ-ийн Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын санал

- Ажилчдын цайны газаргүй, олон жил боллоо. Өвөлдөө хүйтэн, Урамшууллын мөнгө авсан оноондоо бүрэн олгогдоогүй
- Ажилчдын цайны газар байхгүй, ажилчдын хувцас хангамж, 2 жилд 1 өгөх ёстой, 4 жил болоход 1 хувцас /сувилагч нар/, урамшуулал улиралд 25-30%
- Цалин хөлс нэмэгдүүлэх, эмч, эмнэлгийн ажилчдын нийгмийн асуудлыг анхаарах
- Ажилчдад зориулсан цайны газартай болох, ЭМТ-ийн барилгад их засвар хийж гадаад дотоод өнгө үзэмжийг сайжруулах.
- Хүн амын тоотой уялдуулан эмч мэргэжилтний тоог нэмэгдүүлэх, мөн ажиллах өрөө, барилгажилтийг нэмэгдүүлэх, бухимдсан, уурласан иргэдээс эмч ажилчдыг хамгаалдаг болох.
- Эм тариаг чанаржуулах нэр төрөлжүүлэх, тоног төхөөрөмж сайжруулах, зөвлөх поликлиникин эмч нарыг чанаржуулах.

- Дүүргийн эмнэлгийн хүрээнд ажиллах тоног төхөөрөмжөөр хангах, мэдлэг мэргэшил дээшлүүлэх, сургалтанд хамрагдах
- Ажилчдын хоолны газартай болох, агааржуулалтын системтэй болох
- Хүний нөөцийн асуудал олон жил ярилцаж, асуудал тавьдагч шийдэгдэхгүй байна. Рентген, сувилахуйн чанарын алба, хүүхдийн эмч, ЭБЭ эмч, сувилагч нарын тоо дутуу байна. Ачаалалтай ажиллаж байна. Физик эмчилгээний аппарат тоног төхөөрөмж, эмнэлгийн тоног төхөөрөмж шинэчлэх, тоог нэмэх, нэр төрлийг олшруулах шаардлагатай байна. Судалгаа гаргаж өгдөг ч шийдвэрлэдэггүй.

Эмч эмнэлгийн ажилчдын сэтгэл ханамжийн нээлттэй асуудлуудын дийлэнх нь байгууллагын дотоод үйл ажиллагаагаар зохицуулах боломжтой асуудлууд байгаа боловч дараах бодлогын түвшиний асуудлуудыг хөндсөн байна. Үүнд:

- Эмч эмнэлгийн мэргэжилтэний ажиллах орчныг сайжруулах
- Сурч боловсрох бололцоог хангаж өгөх
- Эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн сайжруулах

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний нээлттэй асуумжаар ЭХЭМҮТ, УГТЭ, АӨСҮТ, ЦССҮТ-ийн ажилчид сэтгэл ханамж өндөртэй, байгууллагаараа бахархдаг гэсэн байна

ТАВ. ДҮГНЭЛТ БА ХЭЛЭЛЦҮҮЛЭГ

5.1 ДҮГНЭЛТ

Дээрх судалгааны үр дүнд үндэслэн дараах дүгнэлтүүдийг хийж болохоор байна. Үүнд:

1. Үйлчлүүлэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшинг 1-с 5 хүртэл оноогоор үнэлэхэд 4 буюу “сайн” гэсэн үнэлгээтэй байна.
2. Эмч, ажилчдын сэтгэл ханамжийн түвшинг үнэлэхэд дундаж нь 4.13 буюу “сайн” үнэлгээнээс ялиггүй дээгүүр байна.
3. Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид хамгийн их хамааралтай үзүүлэлтүүд нь нэгдүгээрт, үйлчилгээгээ бүрэн авч чадсан эсэх; хоёрдугаарт, эрүүл мэндийн байгууллагын гадаад, дотоод орчин, тав тухтай байдал байна.
4. Эмч, ажилчдын сэтгэл ханамжид хамгийн их хамааралтай хүчин зүйлс нь мөн адил байгууллагын гадаад, дотоод орчин, ажлын байрны тав тух, хангамж зэрэг орчны нөлөө, хоёрдугаарт, дэмжлэгт удирдлага буюу шагнал урамшуулал, нэмэгдэл цалин хөлс, үнэлгээний шударга зарчим зэрэг байна.

5.2 ХЭЛЭЛЦҮҮЛЭГ

Энэхүү судалгаа нь эмпирик аргачлалыг ашиглан шалтгаан, хамаарлыг харуулахыг зорьсон боловч нэгдүгээрт, батлагдсан загвар бүхий асуумжийг өөрчлөх боломжгүй байсан тул бусад нөлөөлөх хүчин зүйлсийг

нэмэлт хувьсагчаар оруулах боломжгүй байлаа. Тиймээс бидний тодорхойлсон нөлөөлөх хүчин зүйлс нь хэдийгээр хүчтэй эерэг хамааралтай гарсан боловч эндогенийн алдаатай байхыг үгүйсгэхгүй. Хоёрдугаарт, түүвэрлэлт болон асуумжийг бүрэн бөглөсөн эсэхээс хамааран зарим эрүүл мэндийн байгууллагын эмч ажилчид болон үйлчлүүлэгчдийн тоо нь анализ хийх түвшинд хүрээгүйгээс төлөөлөх чадвар муу байх магадлалтай. Гуравдугаарт, сэтгэл ханамж гэдэг нь тухайн асуумжийг авсан агшны хэмжигдэхүүн байдаг учраас дараагийн удаа өөр агшинд авахад хариу нь харилцан адилгүй гарах магадлалтай юм.

ЗУРГАА. ЗӨВЛӨМЖ

Судалгааны дүгнэлтэд үндэслэн дараах зөвлөмжүүдийг хүргүүлж байна.

Үүнд:

1. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг дээшлүүлэхийн тулд эрүүл мэндийн байгууллагууд нэн түрүүнд үйлчилгээгээ БҮРЭН үзүүлэх шаардлагатай байна. ЭМЯ болон бодлого боловсруулагчид эрүүл мэндийн байгууллагуудыг үйлчилгээгээ тасалдалгүй бүрэн үзүүлэх боломжоор хангахад нь дэмжиж, хөрөнгө санхүүгээр болон тогтмол үзлэг шинжилгээгээр асуудлыг илрүүлэн төлөвлөлтийг сайжруулах чиглэлээр дэмжих хэрэгцээ, шаардлага байна. Хоёрдугаарт, эрүүл мэндийн байгууллагууд байгууллагынхаа гадаад болон дотоод орчны тав тух, эрүүл ахуй, тохилог байдлыг онцгойлон анхаарах шаардлагатай байна.
2. Эмч, ажилчдын сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэхийн тулд нэн түрүүнд үйлчлүүлэгчдийн адилаар байгууллагынхаа гадаад орчин, дотоод орчин, ажлын байрны тав тух, тохижилт, агааржуулалт, хувцас багаж хэрэгслийн хангамж зэргийг сайжруулахын зэрэгцээ дэмжлэгт удирдлагаар хангах хэрэгцээ, шаардлага нэн чухал байна.

Судалгааны арга аргачлалтай холбоотойгоор цаашид

3. Сэтгэл ханамжийн судалгааны асуумжийн асуулгыг олон салаа утгагүй, оновчтой боловсруулж батлах, шаардлагатай нэмэлт үзүүлэлтүүдийг оруулах хэрэгтэй байна
4. Түүвэрлэлт болон асуумжийн бүрэн бөглөлтийг асуулга авах агшин тухай бүрт шалгаж хэвшин судалгааны асуумж цуглуулах бүрэлдэхүүнийг сурган бэлтгэх шаардлагатай байна.

НОМ ЗҮЙ

1. Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in public health*, 137(2), 89-101.
2. Joyce, C. M., Schurer, S., Scott, A., Humphreys, J., & Kalb, G. (2011). Australian doctors' satisfaction with their work: results from the MABEL longitudinal survey of doctors. *Medical Journal of Australia*, 194(1), 30-33.
3. Malik, M. I., Saleem, F., & Ahmad, M. (2010). Work-life balance and job satisfaction among doctors in Pakistan. *South Asian Journal of Management*, 17(2), 112.
4. Lu, Y., Hu, X. M., Huang, X. L., Zhuang, X. D., Guo, P., Feng, L. F., ... & Hao, Y. T. (2016). Job satisfaction and associated factors among healthcare staff: a cross-sectional study in Guangdong Province, China. *BMJ open*, 6(7), e011388.

ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

ХҮСНЭГТ 1. СУДАЛГААНЫ ТҮҮВЭР
 ХҮСНЭГТ 2. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН АСУУМЖ
 ХҮСНЭГТ 3. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛТНААС
 АВАХ АСУУМЖ
 ХҮСНЭГТ 4. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ
 /БАЛЛААР/
 ХҮСНЭГТ 5. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛЧДЫН
 ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ
 ХҮСНЭГТ 6. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧ БОЛОН ЭМЧ МЭРГЭЖИЛТЭН,
 АЖИЛЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИД НӨЛӨӨЛӨХ ХҮЧИН ЗҮЙЛС

ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

ЗУРАГ 1. СУДАЛГААНД ХАМРАГДАГЧДЫН ХҮЙС /ХУВИАР/
 ЗУРАГ 2. СУДАЛГААНД ХАМРАГДАГЧДЫН НАС /ХУВИАР/
 ЗУРАГ 3. АМБУЛАТОРИ БОЛОН ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ХУВЬ
 ЗУРАГ 4. ТУХАЙН ЭМНЭЛГЭЭР ҮЙЛЧЛҮҮЛСЭН ДАВТАМЖ
 /ХУВИАР/
 ЗУРАГ 5. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ /АСУУМЖААР,
 АМБУЛАТОРИ БОЛОН ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЭГЧДЭЭР/
 ЗУРАГ 6. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ
 ЗУРАГ 7. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛЧДЫН ХҮЙС
 /ХУВИАР/
 ЗУРАГ 8. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛЧДЫН НАС
 /ХУВИАР/
 ЗУРАГ 9. СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН
 МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛЧИД /МЭРГЭЖЛЭЭР/
 ЗУРАГ 10. ДЭМЖЛЭГТ УДИРДЛАГА
 ЗУРАГ 11. ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ХӨГЖИХ БОЛОМЖ
 ЗУРАГ 12. ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ
 СОЁЛ

ЗУРАГ 13. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ, АЖЛЫН БАЙРНЫ АЮУЛГҮЙ
ДЭМЖЛЭГТ ОРЧИН

ЗУРАГ 14. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ