



УДИРДАГЧ:

Д.Нарантуяа

АУ-ны доктор, дэд профессор,  
НЭМҮТ-ийн ерөнхий захирал

СУДАЛГААНЫ БАГИЙН ГИШҮҮД:

Я.Амаржаргал, АУ-ны доктор

М.Ундрал, АУ-ны доктор, ДЭМБ-ын  
мэргэжилтэн

Б.Оюундарь, НЭМ-ийн магистр, ЭМДӨУСА-  
ны ЭША

Б.Амарсанаа, НЭМ-ийн магистр, ЭМДӨУСА-  
ны ЭША

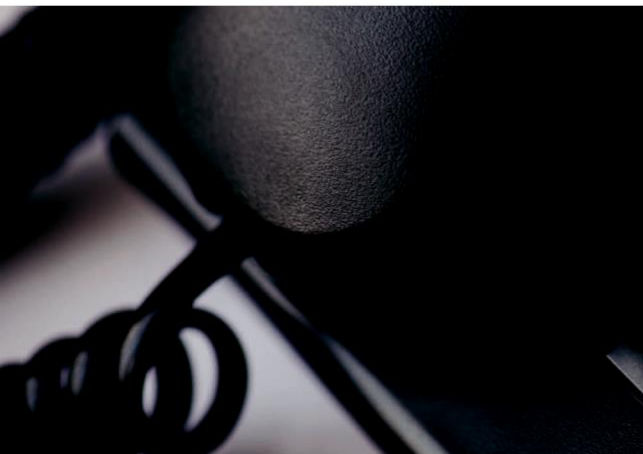
С.Саруул, НЭМ-ийн судлалч, ТЗШУА-ны  
ЭША

Ж.Ариунзаяа, НЭМ-ийн магистрант, ТЗШУА-ны  
ЭША

Тандалт судалгаа

# КОВИД-19-ийн лавлагаа, мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх 119 тусгай дугаарт ирсэн дуудлагын мэдээллийн судалгаа

ЭМЯ, ДЭМБ-ын захиалгат төсөл 2020 он.



# КОВИД-19-ийн ТАЛААР БИД ЮУГ МЭДЭЖ БАЙНА ВЭ?”

Монгол улсад КОВИД цар тахал гарсантай холбоотой КОВИД-19 халдварын лавлагаа, мэдээллийн 119 тусгай дугаарт хандсан иргэдийн асуултууд юу байсан бэ? Иргэдийн асуултад хариулах 119 операторуудын мэдлэг, чадвар хангалттай байсан уу?

## ҮНДЭСЛЭЛ

Коронавируст халдвар (КОВИД-19) цар тахлын үед тусгай дугаар ажиллуулах нь эмнэлэг, эрүүл мэндийн байгууллагад ирэх ачааллыг хөнгөвчлөх, цаашлаад олон нийтийн дунд бухимдал, эмх замбараагүй байдал үүсэхээс сэргийлэх, нэг эх үүсвэрээс үнэн зөв, бодит мэдээллийг иргэдэд түргэн шуурхай хүргэх, сэтгэл зүйн дэмжлэг үзүүлэх ач холбогдолтой юм.

Дэлхийн аль ч улс орноос холбогдох боломжтой “Шуурхай 119” мобайл аппликэйшнаар гадаадад амьдарч байгаа Монголчуудад зөвлөгөө, мэдээлэл өгч байна. Интернетэд суурилсан бүртгэлийн системд тусгайлан боловсруулсан

загварчлалын дагуу коронавируст халдвар КОВИД-19-ийн сэжигтэй, магадлалтай тохиолдлыг илрүүлэх, эрэмбэлэн

ангилалтыг хурдан шуурхай хийх, иргэдэд

холбогдох зөвлөмж, зөвлөгөөг түргэн

шуурхай хүргэх, шаардлагатай тохиолдолд

холбогдох байгууллагууд руу шилжүүлэх

зэрэг зорилго тавин үйл ажиллагааг ханган ажиллаж байгаа операторын багийн мэргэжилтнүүдийн коронавируст халдвар

(КОВИД-19)-ийн талаарх эмнэлзүйн болон тархвар зүйн мэдлэгийг дээшлүүлэх, тасралтгүй сургах, халдвараас урьдчилан сэргийлэх, мэдээ мэдээллээр хангах, эрэмбэлэн ангилалтыг богино хугацаанд зөв хийх, үйл ажиллагааг тасралтгүй үнэлэх хэрэгцээ бий болсон.

## ЗОРИЛГО

Монгол улсад коронавируст халдвар (КОВИД-19)-ийн лавлагаа, мэдээллийн 119 тусгай дугаарт иргэдээс ирсэн дуудлагын мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийж, цаашид ашиглалтыг сайжруулах

## ЗОРИЛТ

1. Коронавируст халдвар (КОВИД-19)-ийн лавлагаа, мэдээллийн 119 тусгай дугаарын удирдлагын баг болон операторын багт ажиллаж байгаа мэргэжилтнүүдийн мэдлэг, чадварыг үнэлэх
2. Коронавируст халдвар (КОВИД-19)-ийн лавлагаа, мэдээллийн 119 тусгай дугаарт хандаж зөвлөгөө авсан иргэдийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх
3. Коронавируст халдвар (КОВИД-19)-ийн лавлагаа, мэдээллийн 119 тусгай дугаарт иргэдээс ирсэн дуудлагын бүтэц, утсаар хийсэн эрэмбэлэлтийн үр дүнг үнэлэх

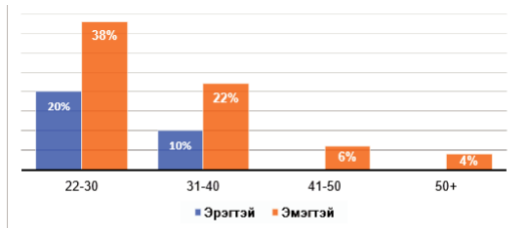
## АРГА ЗҮЙ

Судалгааг аналитик загвараар нэг агшингийн тоон болон чанарын судалгааны аргыг ашиглан НЭМҮТ-ийн Коронавируст халдвар (КОВИД-19)-ийн лавлагаа, мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх 119 тусгай дугаарт иргэдээс ирсэн дуудлагын мэдээлэл, удирдлагын багийн 10, операторын багийн үндсэн 30, нөөцөд бэлтгэгдсэн 10 эмч, мэргэжилтнийг хамруулан гүйцэтгэв.





НЭМҮТ-ийн нийт 50 эрдэм шинжилгээний ажилтан, эмч, мэргэжилтэн судалгаанд хамрагдав. (Зураг 1.)



Зураг 1. Судалгаанд оролцогчдын нас хүйсийн байдал

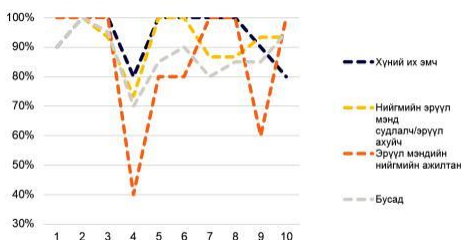
Нийт операторуудын 86% нь хүний их эмч, нийгмийн эрүүл мэндийн мэргэжилтэн, судлаачид, 8% нь химич, лабораторийн мэргэжилтэн, 6% нь бусад буюу сэтгэл зүйч, хуульч, биеийн тамирын арга зүйч зэрэг мэргэжилтэй хүмүүс байв. (Зураг 2.)



Зураг 2. Операторуудын мэргэжил

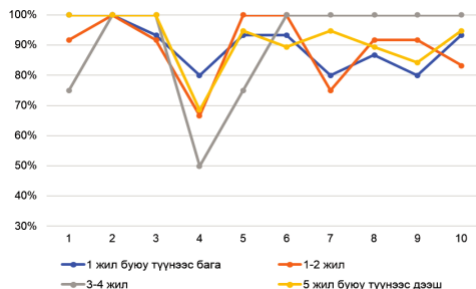
Операторын багийн нийт мэргэжилтнүүдийн 90-ээс дээш хувь нь КОВИД-19 халдварын үед илрэх шинж тэмдгийн талаар зөв мэдээлэлтэй, эрэмбэлэн ангилалтыг хийх асуултуудын талаар бүрэн мэдлэгтэй, батлагдсан болон ойрын хавьтлыг тодорхойлох чадвартай байна.

Мэргэжлийн хувьд эмч, нийгмийн эрүүл мэнд судлаач нарын мэдлэг, чадвар харьцангуй өндөр үзүүлэлттэй байна. (Зураг 3)



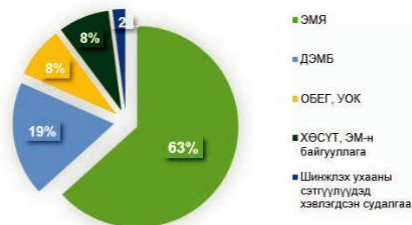
Зураг 3. Операторуудын мэдвэл зохих мэдлэг, мэргэжлээр

Ажилласан жилийн хувьд 3-4 жил болон 5-аас дээш ажилласан ЭША, мэргэжилтнүүдийн хувь бага байна. (Зураг 4)



Зураг 4. Операторуудын ажилласан жил

Операторуудын мэдээлэл авдаг гол эх сурвалжид ЭМЯ, ДЭМБ, ОБЕГ, УОК, ХӨСҮТ, ЭМ-ийн байгууллага, Шинжлэх ухааны сэтгүүлд хэвлэгдсэн судалгааны ажил зэрэг орж байна (Зураг 5).



Зураг 5. Мэдээллийн эх сурвалж

Удирдлагын багийн шийдвэр, үзүүлж буй дэмжлэгт операторуудын 90-95% нь сэтгэл ханамжтай ба ажлын байр, ажиллах нөхцлийг 88% нь хангалттай сайн гэж дүгнэсэн бол программ хангамжийг 66% гэж үзжээ. Сэтгэл дундуур үнэлгээ өгсөн хариултын хувьд ажлын байрны нөхцлийг сайжруулах санал ирүүлжээ.

Удирдлагын багийн зүгээс тусгай 119 дугаарын үйл ажиллагааны хүчин чадал, нөөцийг техник хангамжийн хувьд хангалттай сайн гэж дүгнэсэн ба чанарын ярилцлагад операторын багийн мэргэжилтнүүдийг тогтмол мэдээллээр хангаж, чадавхжуулах шаардлагатайг онцлов.

**Шигтгээ:**

... "Тоног төхөөрөмжийн хүчин чадал бий болсон. Хүний нөөцийн хувьд чадавхжих хэрэгтэй."

.. "Хүний нөөцтэй холбоотой тулгамдсан асуудлууд байгааг шийдвэрлэх хэрэгтэй гэж үзэж байна..." Байнгын ажилтантай болох. (Ажлынхаа хажуугаар хийх нь ачаалал хэт өндөр), химийн хордлого, хор аюулын талаар мэдээлэл, зөвлөмж өгдөг болох, ямар мэргэжлийн хүн ажиллах болон ажиллах дүрэм журмыг баталгаажуулах хэрэгтэй."

119 дугаарт хандаж зөвлөгөө авсан иргэдийн сэтгэл ханамжийг үнэлсэн байдал:

Иргэдийн сэтгэл ханамжийн байдлыг үнэлэхдээ нийт 298 иргэдийг хамруулсан бөгөөд 70% нь эмэгтэйчүүд, 30% нь эрэгтэйчүүд оролцсон байна. Эдгээр хүмүүсийн 245 нь буюу 82% нь Улаанбаатар хотоос холбогдож зөвлөгөө, мэдээлэл авсан байлаа.

Тусгай 119 дугаарт 18-80 хүртэл насны иргэд залгаж, мэдээлэл, зөвлөгөө авснаас 36% (108) нь тавиас дээш насны иргэд, үүнээс эмэгтэйчүүд зонхилж байна. Иргэдийн 82% (245) нь Улаанбаатар хотоос залгасан бол 18% (53) нь хөдөө орон нутгаас, тухайлбал Сэлэнгэ, Дархан-Уул, Орхон, Дорнод, Ховд, Хөвсгөл, Говь-Алтай, Баян-Өлгий, Өмнөговь аймгаас холбогджээ. Нийт дуудлагын 46% (138) нь урьдчилан сэргийлэлттэй холбоотой, 23% (70) нь санал гомдол, 15% (44) нь гадаад улсаас буюу АНУ, ОХУ, БНСУ, Израиль, Казахстан, Япон зэрэг улсаас холбогдсон, эсвэл ар гэрийнхэн нь зөвлөгөө мэдээлэл авчээ. Эдгээр иргэдийн 89% (262) нь хүссэн зөвлөгөө мэдээллээ хангалттай авсан, 92% (271) тулгамдсан асуудлыг оновчтой шийдвэрлэж өгсөн гэж хариулсан ба 89% (265) нь операторын харилцаа, хандлагыг сайн гэж үнэлэв.

Тусгай 119 дугаарт ирсэн дээрх дуудлагын 22.8% нь урьдчилан сэргийлэлттэй холбоотой, 11.9% эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой, 13% санал, гомдол, талархал, 3.8% гадаад дуудлага эзэлж байна. Иргэдээс ирсэн дуудлагыг эмнэлзүйн шинж тэмдгээр ангилан авч үзвэл зовиур илэрсэн иргэдийн шинж тэмдгийн хувьд халуурах, хуурай ханиалгах,

хоолой өвдөх шинж тэмдэг түлхүү илэрч байжээ.

**ДҮГНЭЛТ**

1. Коронавируст халдвар (КОВИД-19)-ын лавлагаа, мэдээллийн 119 тусгай дугаарын удирдлагын баг болон операторын багийн 92% нь КОВИД-19-ын сэжигтэй, магадлалтай тохиолдлыг илрүүлэх, эрэмбэлэн ангилалтыг хурдан шуурхай хийх, иргэдэд холбогдох зөвлөмж, зөвлөгөөг түргэн шуурхай хүргэх, шаардлагатай тохиолдолд холбогдох байгууллагууд руу шилжүүлэх мэдлэг, чадварыг бүрэн эзэмшсэн байна.
2. ЭМЯ, ДЭМБ, CDC, УОК, ОБЕГ-ийн цаг үеийн байдалтай холбоотой шинэ мэдээ, мэдээлэл операторуудын мэдээллийн эх сурвалж болж байна.
3. Иргэдэд мэдээлэл, зөвлөгөө өгөхөд баримтлах гол зарчмыг харилцааны өндөр ёс зүйтэй байж, иргэдийг үнэн бодит мэдээллээр шуурхай хангах хэмээн тодорхойлжээ.
4. Сэтгэл ханамжийн хувьд 93% (47) нь удирдлагын багийн шийдвэр, ажиллах нөхцөл, програм хангамжийг хангалттай буюу сайн гэж үнэлсэн.
5. Тусгай 119 дугаарт хандсан иргэдийн 89% нь хүссэн зөвлөгөө мэдээллээ хангалттай авсан, 92% тулгамдсан асуудлыг оновчтой шийдвэрлэж өгсөн гэж хариулсан ба 89% нь операторын харилцаа, хандлагыг сайн гэж үнэлжээ.
6. Цаашид тусгай 119 дугаарын ашиглалтыг тайван цагийн ба ноцтой байдлын горим гэсэн байдлаар ажиллуулахад бэлдэх хэрэгтэй.
7. Нийгмийн эрүүл мэндийн ноцтой байдлын үеийн болон цочмог хордлогын лавлагаа, зөвлөгөө, мэдээлэл өгдөг утас болгох нь зүйтэй.

КОРОНАВИРУСТ ХАЛДВАР (COVID-19)-ЫН  
ТАЛААРХ МЭДЭЭЛЭЛ, ЗӨВЛӨГӨӨ ӨГӨХ

**119** ДУГААРЫН УТАС  
**24 ЦАГААР**  
АНИЛЛАН БАЙНА