

ТӨВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

Товчлол

ЭМЯ
ЭМХТ
НЭМГ
ТТЭМТ
БГХТЭМТ
ХТЭМТ
ЖТЭМТ
ГТЭМТ
СХДНЭ
ХУДНЭ
СБДНЭ
БЗДНЭ
ХУДНЭМТ
БНДНЭМТ
ЧГДНЭМТ
СХДНЭМТ
БГДНЭМТ
БЗДНЭМТ
НДНЭМТ
СБДНЭМТ
ӨАГ
ХАГ
ААГ
ХЭ
АҮ

Тайлбар

- Эрүүл мэндийн яам
- Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв
- Нийслэлийн эрүүл мэндийн газар
- Туул тосгоны эрүүл мэндийн төв
- Багахангай тосгоны эрүүл мэндийн төв
- Хонхор тосгоны эрүүл мэндийн төв
- Жаргалант тосгоны эрүүл мэндийн төв
- Гачуурт тосгоны эрүүл мэндийн төв
- Сонгинохайрхан дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг
- Хан-Уул дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг
- Сүхбаатар дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг
- Баянзүрх дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг
- Хан-Уул дүүргийн нийгмийн эрүүл мэндийн төв
- Багануур дүүргийн нийгмийн эрүүл мэндийн төв
- Чингэлтэй дүүргийн нийгмийн эрүүл мэндийн төв
- Сонгинохайрхан дүүргийн нийгмийн эрүүл мэндийн төв
- Баянгол дүүргийн нийгмийн эрүүл мэндийн төв
- Баянзүрх дүүргийн нийгмийн эрүүл мэндийн төв
- Налайх дүүргийн нийгмийн эрүүл мэндийн төв
- Сүхбаатар дүүргийн нийгмийн эрүүл мэндийн төв
- Өргөө амаржих газар
- Хүрээ амаржих газар
- Амгалан амаржих газар
- Хэвтэн эмчлүүлэгч
- Амбулаторын үйлчлүүлэгч

АГУУЛГА

ХУРААНГУЙ

НЭГ. СУДАЛГААНЫ ҮНДЭСЛЭЛ, СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ

ХОЁР. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ

ГУРАВ. СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

БҮЛЭГ 1. СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН НАС, ХҮЙСИЙН БҮТЭЦ

БҮЛЭГ 2. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ

2.1. БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ НЭЭЛТТЭЙ, ИЛ ТОД БАЙДАЛ

2.2. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ

2.3. БАЙГУУЛЛАГЫН ДОТООД, ГАДААДОРЧНЫ ТАВ ТУХ

2.4. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛЫН ТАЛААР ХЭРЭГЛЭГЧИД ЮУГ, ЯМАР БАЙХЫГ ХҮСЭВ

БҮЛЭГ 3. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ

3.1. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ

3.1. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ

3.2. ЭМЧИЙН ХАРИЛЦАА, ЁС ЗҮЙ

3.3. СУВИЛАГЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТНЫ ХАРИЛЦАА
ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ

3.4. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛЫН ТАЛААР
ХЭРЭГЛЭГЧИД ЮУГ, ЯМАР БАЙХЫГ ХҮСЭВ

БҮЛЭГ 4. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ

4.1. ЭМНЭЛГИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ

4.2. ЭМНЭЛГИЙН ДЭМЖИХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ

4.3. ЭМНЭЛГИЙН ЭРҮҮЛ АХУЙН АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ

4.4. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН ТАЛААР ХЭРЭГЛЭГЧИД
ЮУГ, ЯМАР БАЙХЫГ ХҮСЭВ

БҮЛЭГ 5. УДИРДЛАГА, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

5.1. УДИРДЛАГА, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

5.2. УДИРДЛАГА, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТЫН ТАЛААР ХЭРЭГЛЭГЧИД ЮУГ,
ЯМАР БАЙХЫГ ХҮСЭВ

БҮЛЭГ 6. ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХОЛ

6.1. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТЭГШ БАЙДАЛ

6.2. АШИГ СОНИРХОЛ

6.3. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХОЛЫН ТАЛААР
ХЭРЭГЛЭГЧИД ЮУГ, ЯМАР БАЙХЫГ ХҮСЭВ

ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ

ХУРААНГУЙ

Энэхүү судалгаа нь 6 бүлэг, 20 дэд бүлэг бүхий үр дүнгийн тайлан, дүгнэлт, зөвлөмж болон 12 хүснэгт, 77 дүрслэлээс бүрдэж байна.

Судалгаанд тоон судалгааны аргыг ашиглан, 35-39 хувьсах хэмжигдэхүүн бүхий хаалттай асуулт, **“ТА БИДНЭЭС ЮУГ, ЯМАР БАЙХЫГ ХҮСЧ БАЙНА ВЭ”** гэсэн 1 нээлттэй асуултаар хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж, санал, хүсэлтийг тодорхойлохыг хичээлээ.

Эрүүл мэндийн байгууллага, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн маш их ачаалалтай ажиллаж, эрүүл мэндийн салбар, эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээ, үйл ажиллагаа сайжирч байгаад олон үйлчлүүлэгчид талархал илэрхийлэн, ажилд нь амжилт хүсэн, улам сайн ажиллаарай гэснийг эхлэн онцолж байна.

Судалгаанд ЭМСЯ-ны харьяа 10 эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн 1596 хэвтэн эмчлүүлэгч, 1490 амбулаторын үйлчлүүлэгч, нийт 3086 хэрэглэгч хамрагдлаа. Түүвэр нь 95.4%-ийн үнэн магадлалыг хангаж байна.

Судалгаанд хамрагдсан 3087 хэрэглэгчийн 38.4% эрэгтэйчүүд, 61.6 хувь нь эмэгтэйчүүд дийлэнх нь 20-49 насныхан буюу 62.3% байна. Нийт оролцогчдын 55.2 хувь нь тухайн эмнэлгээр анх удаа үйлчлүүлсэн, 44.8% нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн хүмүүс байна.

Судалгаанд хамрагдсан 1596 хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий дундаж түвшин 87.6%, 1.25 баллтай, 1490 амбулаторын үйлчлүүлэгчдийнх 80.9%, 1.36 баллтай, сэтгэл ханамжийн түвшин “сайн” үнэлгээтэй байна.

Сэтгэл ханамжийн ерөнхий түвшинг бүлгээр, амбулатор:стационараар харьцуулан авч үзвэл, байгууллагын соёлд 79.5:85.5%, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд 84.6:91.4%, тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдалд 81.4:88.4%, удирдлага зохион байгуулалтад 76.8:83.8%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

Сэтгэл ханамжгүй байдлын ерөнхий түвшинг амбулатор:стационараар харьцуулан авч үзвэл, байгууллагын соёлд $17.5 \pm 3\%$, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд $12.0 \pm 3.4\%$, тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдалд $15.1 \pm 3.5\%$, удирдлага зохион байгуулалтад $19.7 \pm 3.5\%$ -ийн сэтгэл ханамжгүй байдал харагдаж байна.

Байгууллагаар авч үзвэл хэвтэн эмчлүүлэгчдийн үнэлгээ амбулаторын үйлчлүүлэгчдээс тогтмол өндөр байна.

Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий түвшин өндөр (90.0-ээс дээш хувьтай) байгууллагад ХСҮТ, УИТЭ, УИТЭ, СЭМҮТ, ХТС, амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр байгууллагад СЭМҮТ, ХТС, ГҮТ орж байна. Хамгийн бага нь ГССҮТ нь 69.7%-тай, 1.61 баллтай байна.

Байгууллагын соёлд хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 85.3%, амбулаторын үйлчлүүлэгчдийнх 79.5%-тай, баллаар авч үзвэл 1.29-1.41 буюу сэтгэл ханамж “сайн” байна.

Байгууллагаар авч үзвэл ХСҮТ, СЭМҮТ, УИТЭ, ХТС-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр байгаа бол ГССҮТ-ийн амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 65.0%тай, “дунд” үнэлгээтэй байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны ёс зүй, харилцаа, үйлчилгээний соёлд УИТЭ, УИТЭ, ЭХЭМҮТ, СЭМҮТ, ХСҮТ, АӨСҮТ, ХТС-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр, ГССҮТ нь амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 70.8%тай байгаа нь хамгийн бага үзүүлэлт болж байна.

Удирдлага зохион байгуулалтад УИТЭ, СЭМҮТ, ХСҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид, ГҮТ-ийн үйлчлүүлэгчид өндөр үнэлгээ өгсөн бол ГССҮТ-ийн амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 58.0%тай байгаа нь дунд үнэлгээ юм.

Тусламж, үйлчилгээний тэгш байдал, ашиг сонирхол: Тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэл, шуурхай үйлчилгээтэй холбоотойгоор тэгш байдал алдагдах, ашиг сонирхолын зөрчил үүсдэг гэж оролцогчдын 11.4-38.8% нь зөвшөөрсөн байна. Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй, гаднаас эм тариа авчруулж байгаа нь хамгийн их бухимдал үүсгэж байна.

Энэ нь нээлттэй асуулгаар судлагдсан тусламж, үйлчилгээ хүлээгдэл ихтэй, цахим бүртгэлийн зохион байгуулалт, үйлчилгээний соёл хангалтгүй, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний чин сэтгэлийн харилцаа, ёс зүй, инээмсэглэн унтаж, мэндчлэх болон зөвлөгөө өгөх үйлчилгээ дутагдалтай, үйлчлүүлэгчид дээ ялгавартай хандааг,

гаднаас эм тариа авчруулдаг, зарим тохиолдолд албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг зэрэгтэй шууд хамааралтай байна.

НЭГ. СУДАЛГААНЫ ҮНДЭСЛЭЛ, СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ

Эрүүл мэндийн салбар хэрэглэгч төвтэй, эмч, эмнэлгийн ажилтны ажиллах таатай орчныг бүрдүүлсэн, чанартай, аюулгүй, ёс зүйтэй эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг үзүүлэхэд анхаарч байна.

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж нь тухайн байгууллагын үйлчилгээ, хүлээлгийн хугацаа, эмч, эмнэлгийн ажилтны харилцаа хандлага, үйлчлүүлэгчийн тухайн үеийн сэтгэл зүйтэй уялдсан олон хүчин зүйлийн нөлөөлөл ихтэй байдгаараа онцлог.

Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв нь “Эрүүл мэндийн байгууллагын жилийн үйл ажиллагааны гүйцэтгэлийг үнэлэх” ажлын нэг үзүүлэлт болгон Нийслэлийн эрүүл мэндийн газрын (НЭМГ)-ын харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудад жилд нэг удаа, нэгдсэн зохион байгуулалттайгаар сэтгэл ханамжийн судалгаа хийдэг.

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 авч Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв судалгааны боловсруулалт хийж, эцсийн тайланг бичиж Эрүүл мэндийн яаманд хүргүүлэхээр даалгасан.

Энэ дагуу 2016 онд ЭМХТ нь энэхүү аргачлалын дагуу судалгаа хийж, үр дүнгийн тайланг ЭМЯ-ны ХШҮДАГ-т хүргүүлсэн.

Зорилго: Нийслэлийн эрүүл мэндийн газрын харьяа байгууллагуудын хэрэглэгч, эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамжийг судлан, шийдвэр гаргагчдыг нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах.

Зорилт:

- Амбулаторын үйлчлүүлэгчид, хэвтэн эмчлүүлэгч, эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамжийг судлах
- Бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх түвшинд нотолгоонд тулгуурласан шийдвэр гаргахад мэдээллээр хангах

Үр дүн:

- Хэрэглэгч, эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамжийг тодорхойлсон судалгааны үр дүнгийн тайлан бичигдэнэ.
- Бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх түвшинд нотолгоогоор хангагдана.

ХОЁР. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ

Судалгааны аргачлал: Тоон судалгааны аргаар тусгайлан боловсруулсан 35-39 хувьсах ба үл хувьсах хэмжигдэхүүн бүхий асуумжаар, өөрсдөөр нь бөглүүлэх аргаар явуулав.

Судалгааны хамрах хүрээ: НЭМГ-ын харьяа тосгоны эрүүл мэндийн төв, дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг, нийгмийн эрүүл мэндийн төвүүдээс амбулаторын болон хэвтэн эмчлүүлэх тусламж, үйлчилгээ үзүүлдэг 20 байгууллагыг зориудаар сонгов.

Судалгааны нэгж, түүвэрлэлтийн тоо: Судалгааны нэгж нь НЭМГ-ын харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудын амбулатор болон стационариар тухайн агшинд үйлчлүүлж байсан үйлчлүүлэгчид, хэвтэн эмчлүүлэгчид, тухайн байгууллагын эмч, эмнэлгийн ажилтнууд байв.

Амбулаторын сэтгэл ханамжийн судалгааны түүвэрлэлтийн тоог тогтоохдоо тухайн эмнэлгийн амбулаториор 1 жилд үйлчлүүлсэн хүний тооноос 1 өдөрт үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн тоог тооцоолон эх олонлогоор авсан. Хэвтэн эмчлүүлэгчдийг түүврийн тоог тогтоохдоо тухайн эмнэлгийн орны тоог эх олонлогоор авсан. Эмч, эмнэлгийн ажилтны түүврийн тоог тогтоохдоо нийт ажиллагсдын тоог эх олонлогоор авлаа.

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

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

- ❖ t -баталгааны коэффициентийг 95.4 хувийн үнэн магадлалтай байхаар $t = 2$ авлаа.
- ❖ $w(1-w)$ - дунджаас хазайх хазайлтын квадрат буюу дисперсийг 0.25-аар тооцоолов.

- ❖ *N- эх олонлогийн хэмжээ*
- ❖ *Дельта- Алдааны хязгаар ба 0.05 аар авлаа.*
- ❖ *n- түүврийн хэмжээ болно.*

ХҮСНЭГТ 1. СУДАЛГААНЫ ТҮҮВЭР

№	Эмнэлгийн нэр	Эмч, эмнэлгийн ажилтан		Хэвтэн эмчлүүлэгчид		Амбулаториор үйлчлүүлэгчид			Нийт судалгаанд хамрагдах
		Эмч, эмнэлгийн ажилтны тоо	Түүврийн тоо	Орны тоо	Түүврийн тоо	Жилд үйлчлүүлсэн хүний тоо	1 өдөрт үйлчлүүлсэн хүний тоо	Түүврийн тоо	
1	ТТЭМТ	21	6	15	9	13,254	37	35	50
2	БГХТЭМТ	23	7	15	8	14,488	40	40	55
3	ХТЭМТ	22	7	12	8	16,537	46	46	61
4	ЖТЭМТ	32	10	15	8	16,342	45	45	63
5	ГТЭМТ	22	7	17	7	6,167	17	17	31
6	СХДНЭ	114	34	165	80	-	-	-	114
7	ХУДНЭ	127	38	196	100	-	-	-	138
8	СБДНЭ	224	67	305	120	-	-	-	187
9	БЗДНЭ	229	69	358	150	-	-	-	219
10	ХУДНЭМТ	226	68	90	45	283,086	786	120	233
11	БНДНЭМТ	300	90	210	110	182,422	507	80	280
12	ЧГДНЭМТ	323	97	227	110	242,722	674	180	387
13	СХДНЭМТ	400	120	200	100	647,567	1,799	200	420
14	БГДНЭМТ	290	87	240	120	301,221	837	120	327
15	БЗДНЭМТ	230	69		-	454,208	1,262	150	219
16	НДНЭМТ	328	98	165	80	101,297	281	280	458
17	СБДНЭМТ	219	66		-	234,479	651	650	716
18	ӨАГ	468	140	363	150	40,534	113	112	402
19	ХАГ	177	53	75	35	-	-	-	88
20	ААГ	223	67	120	60	2,933	24	24	151
НИЙТ		3,998	1,200		1,300	2,557	7,120	2,100	4,600

Судалгааны мэдээлэл цуглуулах хэрэгсэл (асуумж карт):

- Амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн асуумж-5 бүлэг 35 хувьсах хэмжигдэхүүн, 1 нээлттэй асуулт, 3 үл хувьсах хэмжигдэхүүн бүхий асуулга
- Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн асуумж-5 бүлэг 39 хувьсах хэмжигдэхүүн, 1 нээлттэй асуулт, 3 үл хувьсах хэмжигдэхүүн бүхий асуулга
- Эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамжийн асуумж- 6 бүлэг 56 хувьсах хэмжигдэхүүн, 1 нээлттэй асуулт, 3 үл хувьсах хэмжигдэхүүн бүхий асуулга

Мэдээ, мэдээллийг боловсруулах: Мэдээллийг SPSS-20.0 болон Excel программуудыг ашиглан статистикийн энгийн шинжилгээний аргыг ашиглан, үр дүнгийн шинжилгээ хийсэн.

Сэтгэл ханамжийн байдлыг илэрхийлэх 2 үзүүлэлтийг тооцон гаргасан. Үүнд:

1. Сэтгэл ханамжийн түвшин (балл болон хувиар)
 - Эрүүл мэндийн байгууллага бүрээр
 - Үзүүлэлт бүрээр
2. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ (“сайн”, “дунд”, “муу”) эзлэх хувь
 - Эрүүл мэндийн байгууллага бүрээр
 - Үзүүлэлт бүрээр

Сэтгэл ханамжийн түвшинг балл болон хувиар илэрхийлэхдээ Эрүүл мэндийн сайдын 2014 оны 6/182 тушаалд заасны дагуу “сайн”, “дунд”, “муу” гэсэн хариултуудад хүснэгтэд заасан харгалзах оноо/балл өгөн дундаж баллыг олж, тухайн дундаж баллыг хувьд шилжүүлэн тооцсон.

Дундаж баллыг хувьд шилжүүлэхдээ: Тухайн үзүүлэлтийн сэтгэл ханамжийн хувь = 0% + (3-Тухайн үзүүлэлтийн дундаж оноо)*50% томъёогоор шилжүүлэн бодсон болно. Үүнд:

0% – Сэтгэл ханамж муу буюу 3 гэсэн оноонд харгалзах хувь

3 – Сэтгэл ханамж муу гэсэн хариултад харгалзах оноо

50% нь 1-3 гэсэн онооны 1 бүхэл интервалд ногдох хувь (тогтмол тоо)

Үзүүлэлт	Сайн	Дунд	Муу
Сэтгэл ханамжийн оноо/балл	1	2	3
Сэтгэл ханамжийн түвшин (хувиар)	66.8-100	33.4-66.7	0-33.3

Харин тухайн хариултын (“сайн”, “дунд”, “муу”) эзлэх хувийг тооцохдоо тухайн эрүүл мэндийн байгууллагаар болон үзүүлэлтийн нийт хариултад тухайн хариултын эзлэх хувиар тооцсон болно.

Судалгааны ажлын хүн хүчин: Судалгааны мэдээлэл цуглуулах ажлыг Нийслэлийн эрүүл мэндийн газар зохион байгуулж, Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвийн мэргэжилтэн Б.Доржмягмар, АӨСҮТ-ийн 7 резидент эмч, ЭСҮТ-ийн 4 резидент эмч асуулгыг шивэлт хийж, мэдээлэл боловсруулах болон үр дүнгийн тайланг Б.Доржмягмар бичлээ.

Мэдээллийг түгээх: Сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгийн тайланг ЭМСЯ-ны ХҮШДАГ-т хүргүүлэв. Судалгааны үр дүнг шийдвэр гаргагч, хэрэглэгчдэд нээлттэй мэдээлнэ.

ГУРАВ. СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

Үр дүнгийн тайлан бичихдээ бүлэг бүрт аргачлалын дагуу сэтгэл ханамжийг байгууллага бүрээр харьцуулан, сайн, дунд, муу гэж үнэлсэн хувийг “сэтгэл ханамжийн үнэлгээ”, сэтгэл ханамжийн үнэлгээний дундаж үзүүлэлтийг балл руу шилжүүлэн, хувиар тооцсоныг “сэтгэл ханамжийн түвшин” гэж авч үзэн, тайлбар дүгнэлт хийлээ.

Нэгдүгээр хэсэгт амбулаторын 35 хэмжигдэхүүн, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 39 хэмжигдэхүүний 4 хэмжигдэхүүнээс бусад нь ижил учраас агуулгаар болон байгууллага бүрээр сэтгэл ханамжийн түвшин, үнэлгээг харьцуулан дүн шинжилгээ хийлээ. Хоёрдугаар хэсэгт эмч, эмнэлгийн ажилтны 6 бүлэг, 56 хэмжигдэхүүнийг сэтгэл ханамжийн түвшин, үнэлгээг харьцуулан дүн шинжилгээ хийв.

Судалгаанд **“ТА БИДНЭЭС ЮУГ, ЯМАР БАЙХЫГ ХҮСЧ БАЙНА ВЭ”** гэсэн нээлттэй асуултаар хэрэглэгчдийн санал, хүсэлт, тулгамдсан асуудал, бэрхшээл хүндрэл, эрүүл мэндийн хэрэгцээ, шаардлагыг тодорхойлохыг хичээлээ.

Эрүүл мэндийн байгууллага, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн маш их ачаалалтай ажиллаж, эрүүл мэндийн салбар, эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээ, үйл ажиллагаа сайжирч байгаад олон хэрэглэгч талархал илэрхийлэн, ажилд нь амжилт хүссэн, улам сайн ажиллаарай гэснийг онцлон тэмдэглэж байна. Хэвтэн эмчлүүлэгчид эмч сувилагч, тасаг нэгжийн нэрийг дурдан баярласнаа илэрхийлэн, амжилт хүссэн байна.

“Та биднээс юуг, ямар байхыг хүсч байна вэ” гэсэн нээлттэй асуултад иргэдийн дийлэнх нь зөвлөгөө, хүсэлт байдлаар бодол санаагаа илэрхийлсэн бол зарим нэг нь нилээдгүй бухимдсан, жишээ баримт дурдсанг судалгааны ёс зүйг баримтлан нэр дурдалгүй тайланд нээлттэй оруулсан болно.

Нээлттэй асуулгад дүн шинжилгээ хийхдээ сэтгэл ханамжийн судалгааны үндсэн агуулгын дагуу бүлэглэн, олонхийн санал, үзэл бодолд тулгуурлан дүн шинжилгээ хийж, зарим нэг санал бодлыг нотолгоо болгон, асуудал дэвшүүлэн, бодлого, шийдвэр гаргагчдын түвшинд анхаарал хандуулахыг хүсэн, хэрэглэгчийн хэлсэнээр буулгав.

Үр дүнгийн тайлан бичих дизайныг гаргахдаа бүлгийн эхэнд тоон судалгааны үр дүнг дээр хэлсэн 2 үзүүлэлт буюу сэтгэл ханамжийн түвшин, сэтгэл ханамжийн үнэлгээ бүрээр зургаар харуулан, амбулаторын үйлчлүүлэгчид, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг ерөнхий дүнгээр харьцуулав. Эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшинг бүлэг бүрээр сэтгэл ханамжийн түвшин, сэтгэл ханамжийн үнэлгээ бүрээр зургаар харууллаа.

Байгууллагаар авч үзэхдээ сэтгэл ханамжийн түвшин болон үнэлгээ 90.0-ээс дээш хувьтай байвал сэтгэл ханамж өндөр гэж үзэн, сэтгэл ханамжгүй байдлыг тухайн үзүүлэлтээр хамгийн бага хувьтай байгууллагыг онцлон тайлбар хийв.

Бүлэг бүрийн тоон үзүүлэлтийн дараа, сэтгэл ханамжгүй байдал нь энэхүү шалтгаантай холбоотой байж болно гэсэн таамаглал дэвшүүлэн, нээлттэй асуулгад дүн шинжилгээ хийсэн хэсгээ бүлэглэн оруулсан болно.

Энэ нь эмнэлгийн удирдлагууд өөрсдийн хэрэглэгчдийн санал, хүсэлт, басхүү бухимдал, бэрхшээлийг мэдрэх, нотолгоонд тулгуурлан асуудлыг шийдвэрлэхэд чухлыг харгалзан, хэрэглэгчдийн санал, хүсэлтийг байгууллага бүрээр, давхардсан санааг нэгтгэн хүргэв.

БҮЛЭГ 1. СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН НАС, ХҮЙСИЙН БҮТЭЦ

Судалгаанд батлагдсан аргачлал, түүврийн дагуу, НЭМГ-ын харьяа амбулаторын болон хэвтэн эмчлүүлэх тусламж, үйлчилгээ үзүүлдэг 5 тосгоны эрүүл мэндийн төв, 4 дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг, 7 дүүргийн эрүүл мэндийн төв, 3 амаржих газар нийт 20 байгууллага хамрагдлаа.

Түүврийн дагуу 1200 эмч, эмнэлгийн ажилтан, 1300 хэвтэн эмчлүүлэгч, 2100 амбулаторийн үйлчлүүлэгч хамрагдах шаардлагатай байсан нь 100.0% хамрагдаж нийт 4600 хүн судалгаанд оролцов.

Үйлчлүүлэгчийн судалгааг 95.4%-ийн үнэн магадлалыг ханган, тухайн агшинд үйлчлүүлж байгаа иргэдээс санамсаргүй энгийн түүврийн аргаар, тасаг, нэгж бүрийг жигд хамруулан авлаа.

Дөрвөн дүүргийн нэгдсэн эмнэлгүүд болон Хүрээ амаржих газар амбулаторийн тусламж үйлчилгээг, Баянзүрх дүүргийн нийгмийн эрүүл мэндийн төв, Сүхбаатар дүүргийн нийгмийн эрүүл мэндийн төвүүд хэвтүүлэн эмчлэх тусламж үйлчилгээг тус тус ажиллуулдаггүйг харгалзан түүврийн тоог тогтоосон.

ХҮСНЭГТ 2. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛТАН, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ХҮЙСИЙН БҮТЭЦ, ҮЙЛЧЛҮҮЛСЭН БАЙДАЛ

Эмнэлгийн нэр	Эмч, эмнэлгийн ажилтан		Амбулатор, хэвтүүлэн эмчлүүлэгчдэд		Үйлчлүүлсэн тоо	
	Эмэгтэй	Эрэгтэй	Эмэгтэй	Эрэгтэй	Анх удаа	2 ба түүнээс дээш
ААГ	100.0	-	100.0	-	100.0	-
ХАГ	92.5	7.5	100.0	-	45.7	54.3
ӨАГ	80.9	19.1	100.0	-	41.6	58.4
ХТЭМТ	71.4	28.6	51.9	48.1	16.7	83.3
ГТЭМТ	71.4	28.6	62.5	37.5	50.0	50.0
ЖТЭМТ	100.0	-	69.8	30.2	24.5	75.5
ТТЭМТ	87.5	12.5	59.1	40.9	27.3	72.7
БГХТЭМТ	71.4	28.6	63.5	36.5	11.7	88.3
НДНЭМТ	86.7	13.3	67.0	33.0	33.7	66.3
БГДНЭМТ	88.5	11.5	55.2	44.8	42.0	58.0
ННЭМТ	89.8	10.2	64.4	35.6	32.1	67.9
БЗДНЭМТ	82.9	17.1	77.3	22.7	28.7	71.3
СБДНЭМТ	86.4	13.6	70.1	29.9	29.0	71.0
СХДНЭМТ	85.8	14.2	55.5	44.5	34.4	65.6
ХУДНЭМТ	75.0	25.0	63.0	37.0	28.5	71.5
ЧГДНЭМТ	90.7	9.3	63.1	36.9	29.7	70.3
БЗДНЭ	92.8	7.2	66.0	34.0	54.7	45.3
СБДНЭ	38.8	61.3	75.8	24.2	65.0	35.0
СХДНЭ	85.3	14.7	71.3	28.8	44.0	56.0
ХУДНЭ	92.1	7.9	59.0	41.0	51.0	49.0
Дундаж	83.5	16.5	69.7	30.3	39.5	60.5

Судалгаанд оролцогч эмч, эмнэлгийн ажилтны 83.5% эмэгтэйчүүд, 16.5% эрэгтэйчүүд байна. Үйлчлүүлэгчдийн 69.7% эмэгтэйчүүд, 30.3% эрэгтэйчүүд байна.

Тэдний 39.5% анх удаа үйлчлүүлж байгаа 60.5% нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн хүмүүс байна.

Байгууллагаар авч үзвэл ААГ-аар үйлчлүүлэгчид 100% анх удаа ХТЭМТ, ЖТЭМТ, БГХТЭМТ-ийн үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх давтан үйлчлүүлэгчид байна.

НЭГДҮГЭЭР ХЭСЭГ. АМБУЛАТОР, ХЭВТҮҮЛЭН ЭМЧЛҮҮЛЭХ ТУСЛАМЖААР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН, ҮНЭЛГЭЭ

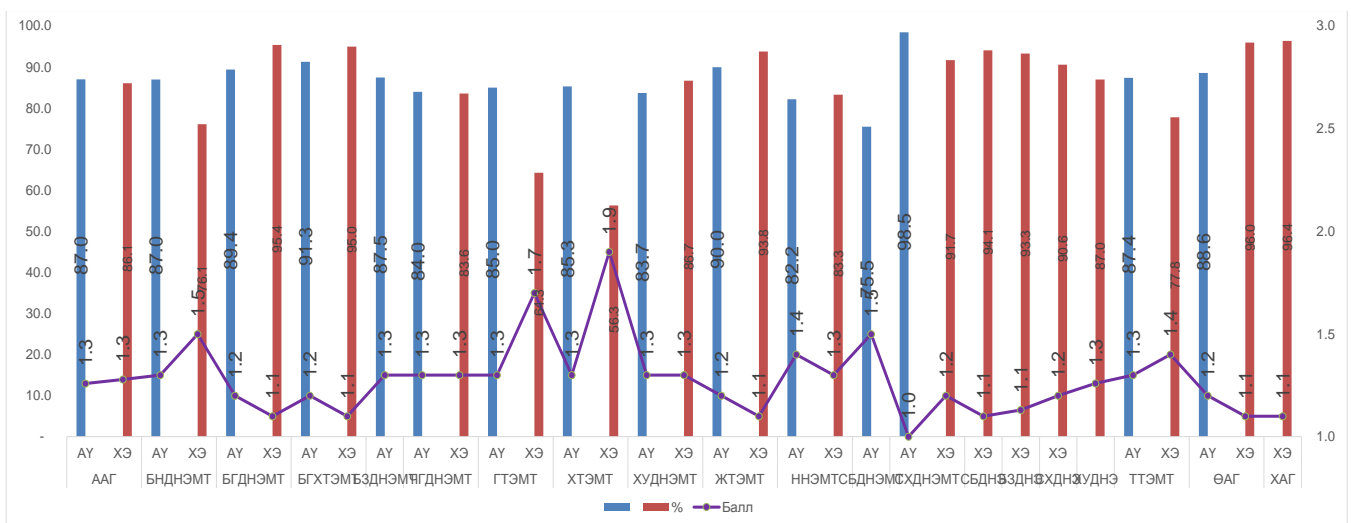
БҮЛЭГ 2. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ

Судалгаанд эрүүлмэндийн байгууллагын соёлыг ил тод нээлттэй байдал, үйлчилгээний соёл, лавлагаа мэдээлэл, эмч, эмнэлгийн ажилтны хувцаслалт, өрөөнүүдийн хаягжилт, байгууллагын гадаад, дотоод орчны тохижилт, машины зогсоолын хүртээмж зэргийг хамруулсан 9 хэмжигдэхүүнээр тодорхойлсон.

2.1. Байгууллагын үйл ажиллагааны нээлттэй, ил тод нээлттэй байдал

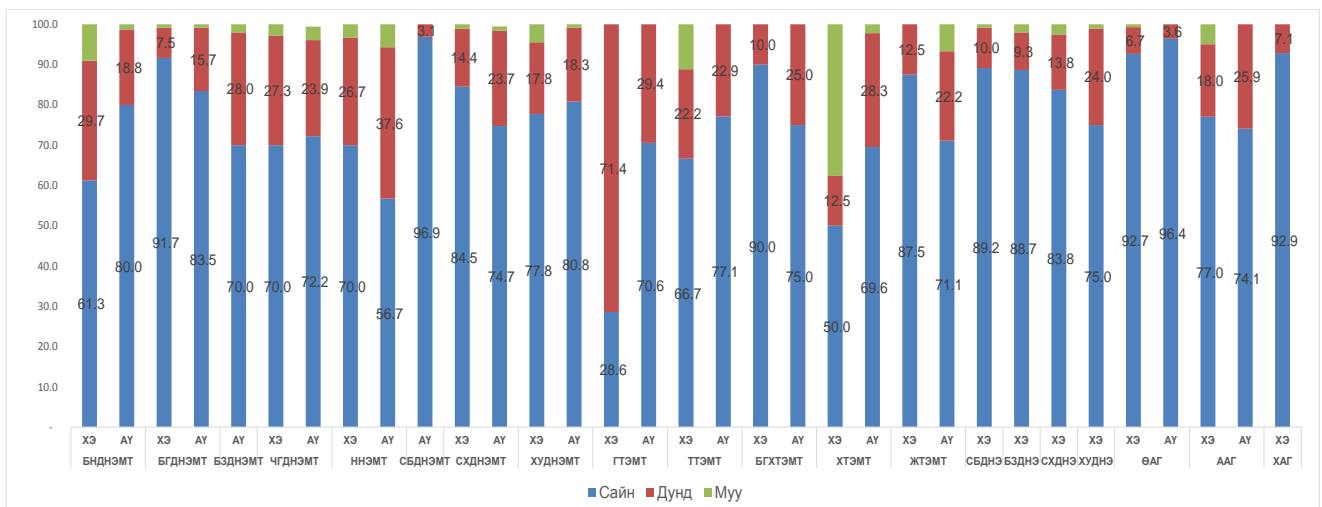
Байгууллагын үйл ажиллагааг видео танилцуулга, самбар болон бусад хэлбэрээр нээлттэй, ил тод мэдээлэх талаар судалгаанд хамрагдсан 1380 хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 86.0%-тай, 2093 амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 87.6%-тай, баллаар авч үзвэл 1.25-1.28 буюу “сайн” үнэлгээтэй байна.

ЗУРАГ 1. НЭЭЛТТЭЙ, ИЛ ТОД БАЙДЛЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН



Сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл БГДНЭМТ, БГХТЭМТ, СХДНЭМТ, хамгийн өндөр хувьтай байгаа бол ХТЭМТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 56.3%-тай, “дунд” үнэлгээтэй байна.

ЗУРАГ 2. НЭЭЛТТЭЙ, ИЛ ТОД БАЙДЛЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ

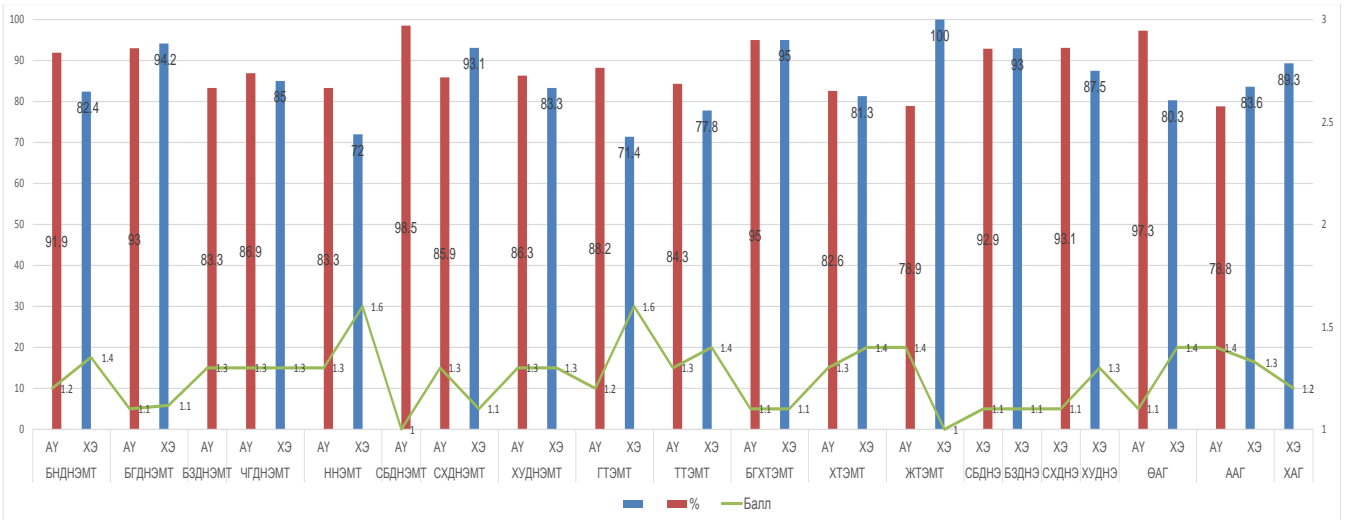
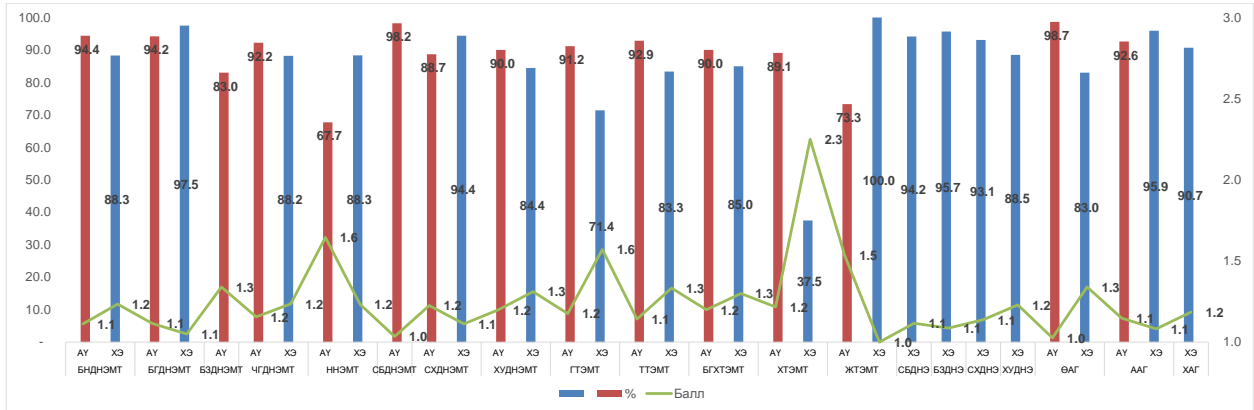


Байгууллагын үйл ажиллагааны нээлттэй, ил тод байдлыг хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 86.0% нь, амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн 87.6% нь сайн гэж үнэлсэн ба 27.5± 2.67 % нь сэтгэл ханамжгүй дунд, муу гэж үнэлжээ.

Хэвтэн эмчлүүлэгч, амбулаторын сэтгэл ханамжийн үнэлгээ байгууллага бүрээр харилцан адилгүй боловч БГДНЭМТ, СБДНЭМТ, ХАГ -ын сэтгэл ханамжын үнэлгээ өндөр хувьтай, ГТЭМТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн үнэлгээ хамгийн бага (28.6%) хувьтай байна.

Мөн ХТЭМТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгч, БНДНЭМТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 40.0 орчим хувь нь сэтгэл ханамжгүй байна.

ЗУРАГ 3. УГТАХ, МЭНДЛЭХ, ХҮНДЛЭХ, ҮЙЛЧЛЭХ СОЁЛЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН



ЗУРАГ 4. УГТАХ, МЭНДЛЭХ, ХҮНДЛЭХ, ҮЙЛЧЛЭХ СОЁЛЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ

