



НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН ХАРЬЯА ДҮҮРГИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВҮҮДИЙН АМБУЛАТОРИЙН ҮЗЛЭГИЙН ЦАГ ТОВЛОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХЭРЭГЖИЛТ, ОДООГИЙН БАЙДАЛ

Судалгааны баг

Багийн ахлагч:	Д. Баттулга	/ЭМЭЗБСА-ны дарга/
Багийн зөвлөх:	О. Чимэдсүрэн	/АУ-ны доктор, профессор, ЭМХТ-ийн зөвлөх/
Багийн гишүүд:	Г. Лувсанцэрэн	/ЭМЭЗБСА-ны мэргэжилтэн/
	Б. Солонго	/ЭМЭЗБСА-ны мэргэжилтэн/
	Х. Мөнхтуяа	/ЭМЭЗБСА-ны мэргэжилтэн/

СУДАЛГАА ЯВУУЛСАН ХУГАЦАА

2021 оны 4 сараас 2021 оны 7 сар

ХАМТРАН АЖИЛЛАСАН

1. Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвийн дуудлага зохицуулах алба
2. Сонгино хайрхан дүүргийн эрүүл мэндийн төв
3. Баянгол дүүргийн эрүүл мэндийн төв
4. Баянзүрх дүүргийн эрүүл мэндийн төв
5. Сүхбаатар дүүргийн эрүүл мэндийн төв
6. Хан-Уул дүүргийн эрүүл мэндийн төв
7. Чингэлтэй дүүргийн эрүүл мэндийн төв

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

ЭМХТ	Эрүүл Мэндийн Хөгжлийн Төв
НЭМГ	Нийслэлийн Эрүүл Мэндийн Газар
ДЭМТ	Дүүргийн Эрүүл Мэндийн Төв
ДЗА	Дуудлага Зохицуулах Алба <i>/Эрүүл мэндийн дуудлагын нэгдсэн төв 1800-0119/</i>

ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1	Судалгаанд хамрагдсан байгууллага, нэгжийн тоо
Хүснэгт 2	ДЗА-ын цаг захиалагын үйлчилгээний тоо (2020 оны 9-12 сар)
Хүснэгт 3	2020 оны 10 -12 сарын ДЭМТ-ийн амбулаторийн тусламж үйлчилгээ
Хүснэгт 4	Цаг товлох үйлчилгээ байгууллагаар, хувиар
Хүснэгт 5	2021 оны эхний 4 сарын цаг товлох үйлчилгээ
Хүснэгт 6	2020-2021 оны цаг товлох үйлчилгээ
Хүснэгт 7	Цаг товлох үйлчилгээ ба зөрүүтэй мэдээлэл
Хүснэгт 8	Цаг товлот ба үйлчилгээ (тасгаар)

ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

Зураг 1	ДЗА-ны дуудлагын бүтэц - 2020 он
Зураг 2	ДЗА-н 2020 оны 9-12 сарын дуудлага (сараар)
Зураг 3	2020 оны 9-12 сарын дуудлага (өдрийн дундаж)
Зураг 4	ДЗА-ны 2021 оны 1-4 сарын дуудлага (сараар)
Зураг 5	Нийт дуудлагын тоо

Зураг 6	ДЗА-ны дуудлагын бүтэц
Зураг 7	ДЗА дуудлагын үйлчилгээ ба цаг захиалга
Зураг 8	ДЗА-ны цаг захиалгын үйлчилгээ (ДЭМТ)
Зураг 9.	Дуудлага зохицуулах албнаас ЭМХТ-д ирдэг үзлэгийн цаг товлолтын бүртгэл мэдээлэл
Зураг 10	Нийслэлийн 6 ДЭМТ-ийн амбулаторийн нийт үзлэг
Зураг 11	ДЭМТ-ийн амбулаторийн үзлэг төрлөөр (анхан болон давтан)
Зураг 12	Нийслэлийн 6 дүүргийн ЭМТ-ийн амбулаторийн цаг товлох үйлчилгээ
Зураг 13	Сонгинохайрхан ДЭМТ-ийн амбулаторийн үйлчилгээг тасгаар
Зураг 14	Баянгол ДЭМТ-ийн амбулаторийн үйлчилгээг (тасгаар)
Зураг 15	Баянзүрх ДЭМТ-ийн амбулаторийн үйлчилгээ (тасгаар)
Зураг 16	Чингэлтэй ДЭМТ-ийн амбулаторийн үйлчилгээ (тасгаар)
Зураг 17	Хан-Уул ДЭМТ-ийн амбулаторийн үйлчилгээ (тасгаар)
Зураг 18	Сүхбаатар ДЭМТ-ийн амбулаторийн үйлчилгээ (тасгаар)
Зураг 19	6 дүүргийн амбулаторийн үзлэгийн төрлөөр
Зураг 20	Эмч амбулаторийн үзлэгийг цагтаа хийж амждаггүйн шалтгаан
Зураг 21	Эмч нарын ачаалалтай өдөр
Зураг 22	Амбулаторийн үзлэгийн хүлээгдэл
Зураг 23	ДЗА-ны үйлчилгээ амбулаторийн эмч нарт үзүүлж буй нөлөөлөл
Зураг 24	Амбулаторийн үзлэгийн цаг авалтын дүн
Зураг 25	Эмнэлгээр үйлчлүүлэх болсон шалтгаан
Зураг 26	Үйлчилгээгээ авч чадсан эсэх
Зураг 27	Үйлчилгээ авч чадаагүй шалтгаан
Зураг 28	Үзлэгийн цаг авах оролдлого.
Зураг 29	Олон удаагийн оролдлого хийсэн шалтгаан.
Зураг 30	Үзлэгт орох хүртлээ хүлээсэн хугацаа.
Зураг 31	Үйлчилгээ авах хүртэл хүлээсэн хугацаа.
Зураг 32	Давтан үзлэгийн хамрагдалт.
Зураг 33	Давтан үзлэгийн хүлээгдэл.
Зураг 34	ДЗА байгуулагдсанаас хойш үйлчлүүлэгчдийн хүлээгдлийн буурсан эсэх

НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ.

ҮНДЭСЛЭЛ БА ХЭРЭГЦЭЭ

“Үйлчлүүлэгч эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээ авахад хүлээж буй цаг хугацаа нь эрүүл мэндийн тогтолцооны хэрэгцээг хангаж чадаж байгаа эсэхийг хэмжих үндсэн шалгууруудын нэг” гэж Дэлхийн Эрүүл Мэндийн Байгууллагаас тодорхойлсон байдаг.

2017 онд хийгдсэн “Амбулаторийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдэл, түүнд нөлөөлж буй зарим хүчин зүйлсийн судалгаа”-нд өвчлөлийн тархалт их, нэг эмч нормативаас илүү үйлчлүүлэгч үзэх болон үзлэг их хийгдэж байгаа нь лавлагаа шатлалын зарим эмнэлгүүдэд хүлээгдэл үүсгэх гол хүчин зүйл болж байна гэсэн үр дүн гарсан байна.

Түүнчлэн “Үйлчлүүлэгчийн хүлээх хугацаа нь эрүүл мэндийн чанарыг үнэлэх чухал үзүүлэлт бөгөөд үйлчлүүлэгчийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байх эсэхийг илэрхийлнэ” гэж тодорхойлсон хэдий ч амбулаторийн хүлээх хугацаа их байгаа нь эрүүл мэндийн чанарыг дээшлүүлэхэд ихээхэн бэрхшээл учруулж байгаа юм.

Үйлчлүүлэгчийн хүлээгдлийг бууруулах зорилгоор Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв (ЭМХТ)-ийн Дуудлага зохицуулах алба (ДЗА) нь 2020 оны 9 сард үйл ажиллагаагаа эхлүүлсэн бөгөөд Эрүүл мэндийн сайдын А/26 тушаалын дагуу аймаг, дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг, эрүүл мэндийн төв, төрөлжсөн мэргэжлийн эмнэлэг болон тусгай мэргэжлийн төвийн амбулаторийн үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээг үзүүлэх зорилготой байгууллага юм. Одоогийн байдлаар ЭМХТ-ийн ДЗА нь (1800-0119) тусгай дугаараар 07:00-20:00 цагийн хооронд нийслэлийн 8 дүүргийн нийт 16 эрүүл мэндийн байгууллагын нэгж тасаг бүрийн амбулаторийн үзлэгийн цагийг товлож, зарим тохиолдолд үйлчлүүлэгчдийг чиглүүлэн зөвөлгөө өгч ажиллаж байна.

Цаг товлох үйлчилгээний шинээр хийгдсэн зохицуулалт, түүний үр дүнг тооцох, ялангуяа энэ үйлчилгээний дийлэнхи хувийг эзэлж буй дүүргийн эрүүл мэндийн байгууллагуудын амбулаторийн үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээний явц, чанар, уялдаа холбоо, үйлчлүүлэгчдийн хүлээгдэл болон тулгамдаж буй асуудлыг цогц байдлаар судлах нь уг үйл ажиллагааны цаашдын чиглэл, хөгжлийг тодорхойлох хэрэгцээтэй байна. Иймээс ЭМХТ-ийн бодлогын судалгааны алба дүүргийн түвшинд цаг товлох үйлчилгээний хэрэгжилт, зохицуулалтыг судлан

энэхүү тайланд тусгасан бөгөөд энэ нь тус үйлчилгээг боловронгуй болгох, оролцогч талуудын үйл ажиллагааг уялдуулахад чухал ач холбогдолтой.

ЗОРИЛГО, ЗОРИЛТ

Зорилго:

Дүүргийн эрүүл мэндийн төв (ДЭМТ)-н амбулаторийн үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээ, түүний хүлээгдлийн өнөөгийн байдлыг судлан, боловсронгуй болгох арга замыг тодорхойлох.

Зорилт:

1. ЭМХТ-ийн дуудлага зохицуулах төвийн үзлэгийн цаг товлол, түүний үр дүн, тулгамдсан асуудлыг тогтоох
2. ДЭМТ ба ДЗА-ны дуудлагын цаг товлол, уялдаа, үйлчилгээнд хамрагдсан байдал, хүлээгдлийг судлах
3. Судалгаанд тулгуурлан цаг товлолын үйлчилгээг сайжруулах бодлогын шийдэл, арга замыг тогтоох

СУДАЛГААНЫ ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

- Судалгааны арга аргачлалыг багаараа боловсруулан удирдлагын зөвлөлөөр хэлэлцүүлэн судалгааг эхлүүлсэн
- Судалгааг 2021 оны 4 -7 саруудад явуулсан.
- Ковид-19 цар тахлын нөхцөл байдалтай уялдан үйлчлүүлэгч, эмч, мэргэжилтэнээс асуумж авах, судалгааг явуулахад 5-6 саруудад нэлээд хүндрэлтэй байсан. Иймд зарим ярилцлагыг цахим хэлбэрээр явуулав.
- Цаг товлох үйлчилгээний дийлэнх хэсгийг эзэлж буй Нийслэлийн Нэгдсэн эмнэлэгийн амбулаторийн үйлчилгээний цаг товлолтыг энэ судалгаанд хамруулсан
- ЭМХТ-ийн ДЗА нь цаг товлох үйлчилгээг зохион байгуулдаг үндсэн нэгж учраас түүний чиг үүрэг, цаг товлолт, зөвөлгөө, лавлагаа зэрэг үйлчилгээний хамрах хүрээ, нийт үйлчилгээний эзлэх хувь, ЭМБ-ын нийт үйлчилгээнд ДЗА-аар цаг товлосон үйлчилгээний эзлэх хувь зэргийг тус төвийн тайлан, мөн албаны хамт олонтой ярилцах тодруулж уг судалгааны тайланд тусгасан.
- Дүүргийн эрүүл мэндийн байгууллагуудын цаг товлох үйлчилгээг зохион байгуулж буй цахим бүртгэлийн баг, статистикч нартай цахим хэлэлцүүлэг хийн уг үйлчилгээний зохион байгуулалт, тулгамдсан асуудлын талаар тодруулсан.

ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ.

СУДАЛГААНЫ АРГА БА ЗАГВАР

1. ДЗА-ны чиг үүрэг, зохион байгуулалт, нөөц, дуудлагын цаг товлолын өнөөгийн байдлыг ажиглалтын болон баримтын аргаар судлав.
2. ДЭМТ-үүдийн үзүүлж буй амбулаторийн тусламж үйлчилгээний цаг товллол, түүний хэрэгжилт, хүлээгдлийг баримтын, асуумж болон шууд ажиглалтын аргаар судлав.
3. Үйлчлүүлэгч болон үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг агшингийн аргаар тус тус хийж гүйцэтгэв.

СУДАЛГААНЫ ХАМРАХ ХҮРЭЭ

Эрүүл мэндийн яамны харьяа ЭМХТ-ийн ДЗА-тай хамтран ажилладаг Баянгол, Баянзүрх, Чингэлтэй, Сүхбаатар, Хан-Уул, Сонгинохайрхан 6 дүүргийн эрүүл мэндийн төвийг хамруулав. Тухайн дүүргийн эмнэлгүүдийн амбулаторийн тасгийн эмч, эмнэлгээр үйлчлүүлж байгаа иргэдийг оролцууллаа.

Баримтын судалгаанд ДЗА-ын 2020-2021 оны үйл ажиллагааны тайлан, Нийслэлийн төвийн зургаан ДЭМТ-н 2020 оны 10 сараас 2021 оны 4 сар хүртэлх хугацааны цаг товллолт, үзлэгийн тайланг хамруулав.

СУДАЛГААНД ХАМРУУЛСАН НЭГЖ, ТҮҮВЭРЛЭЛТИЙН ТОО

Судалгаанд цаг товлох үйлчилгээг явуулж ЭМХТ-ийн эрүүл мэндийн нэгдсэн дуудлагын төв болох Дуудлага Зохицуулах Алба, Нийслэлийн эрүүл мэндийн газрын харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудын эмч, амбулаториор үйлчлүүлж байсан үйлчлүүлэгчдийг тус тус хамруулсан.

Ковид-19 халдварын цар тахалын тархалтын нөхцөл байдалтай уялдан эмнэлэгүүд дээр судалгаа хийх, өвчтөнтэй нүүр тулж уулзах, ярилцах боломж хязгаарлагдмал байсан тул төлөвлөсөн түүврийн хэмжээнд хүргэж (төлөөлөх магадлалт) хамруулаагүй болно. Энэ судалгаанп нийтдээ 438 хүнийг хамруулсан бөгөөд энэ нь тухайн үйлчлүүлэгчдийн цаг товлох үйлчилгээнд хамрагдсан байдал, сэтгэл ханамжийн ерөнхий төлөвийг харуулах боломжтой юм.

Хүснэгт 1. Судалгаанд хамрагдсан байгууллага, нэгжийн тоо

№	Зорилтот бүлэг	Хамруулсан хүний тоо			
Нэг. Дуудлага зохицуулалтын алба					
1.	1800- 0119	Дуудлага хүлээн авах багийн ахлах оператор 1, оператор 3			
Хоёр. Дүүргийн ЭМТ					
№	Судалгаанд хамрагдсан Оператор	Дүүргийн эрүүл мэндийн төв	Эмч	Үйлчлүүлэгч	Тасаг
1	30	БГД	17	53	20
2		БЗД	19	53	20
3		ХУД	17	53	20
4		СХД	18	53	20
5		СБД	17	53	20
6		ЧД	19	53	20
Нийт	30		107	318	120

Цаг товлох үйлчилгээний зохион байгуулалт, үйлчилгээ үзүүлэгч ба хүртэгч талуудын сэтгэл ханамжийн судалгаанд нийтдээ үйлчлүүлэгч 318, үйлчилгээ үзүүлэгч нарын төлөөлөл болгон 107 эмчийг уг судалгаанд тус тус хамруулсан.

СУДАЛГААНЫ МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛСАН АРГУУД

А. Баримтын судалгаа:

- 2020 оны 10 сараас 2021 оны 6 сар хүртэлх ДЗА-ны тайлан
- ДЭМТ, төрөлжсөн нарийн мэргэжлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн амбулаторийн тусламжийн тайлан
- Цаг товлал, хүлээгдлийн бүртгэл мэдээлэл

Б. Асуумж ба ярилцлага:

- Үйлчилгээ үзүүлэгч ДЗА–ны, ДЭМТ, төрөлжсөн нарийн мэргэжлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвийн амбулаторийн үзлэгийн эмчийн асуумж-3 бүлэг, хаалттай асуулт-14, нээлттэй асуулт-9 бүхий агуулгатай.
- ДЭМТ, төрөлжсөн нарийн мэргэжлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвийн амбулаториор үйлчлүүлэгчийн асуумж-3 бүлэг, хаалттай асуулт-14, нээлттэй асуулт-2 бүхий агуулгатай

- Эмч – үйлчилгээ үзүүлэгч, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг судласан асуумжийг тайланд бүрэн эхээр хавсаргав. (**Хавсралт 1.**)

Статистик боловсруулалт:

Мэдээллийг STATA 15, Microsoft Office Excel программ ашиглан боловсруулалт хийсэн. Үр дүнгийн үзүүлэлтийг дундаж утга, нийт үзлэгт түүнд ДЗА алба болон тухайн ЭМБ-ын цаг товлох үйлчилгээний эзлэх хувь зэргийг харьцуулан гаргаж дескриптив шинжилгээ хийсэн. Үр дүнг хүснэгт, зураг, схемээр харуулан тайланд тусгав.

ГУРАВДУГААР БҮЛЭГ.

СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

3.1 ДУУДЛАГА ЗОХИЦУУЛАЛТЫН АЛБАНЫ ЦАГ ТОВЛОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНД ХИЙСЭН ШИНЖИЛГЭЭ

А. Цаг товлох үйлчилгээ ба ДЗА-ны үйл ажиллагаа

Судалгааны энэ бүлэгт ДЗА-ны 2020 оны 9-12 сар, 2021 оны эхний 6 сарын үйл ажиллагааны тайлан, түүнд үндэслэсэн дүгнэлтийг багтаасан болно.

“1800-0119 дуудлагын төв” –ийг 2020 оны 9-р сарын 01-ний өдрөөс Эрүүл мэндийн сайдын тушаалаар ЭМХТ-ийг түшиглэн зохион байгуулж үйл ажиллагааг эхлүүлсэн байна.

Хүн амд лавлагаа шатлалын эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ үзүүлдэг Дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг, эрүүл мэндийн төв, тусгай мэргэжлийн төв болон төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлгүүдээр үйлчлүүлж буй иргэд (2020 оны байдлаар) үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээний оновчгүй зохион байгуулалтаас шалтгаалан өглөө эрт ирэх, хонох, урт дараалал үүсэх, олон удаа давтах ирэх зэргээс болж ихээхэн гомдол гардаг байсан. Энэ нөхцөл байдлыг өөрчлөх, иргэдэд үйлчилгээг шуурхай, цаг алдалгүй, чирэгдэлгүй хүргэх хэрэгцээнд тулгуурлан ДЗА-ыг ажиллуулсан байна. ДЗА-ны үндсэн чиг үүрэг нь эрүүл мэндийн байгууллагад үзүүлэх үзлэгийн цагийг утсаар товлох үйл ажиллагааг нэгдсэн удирдлага арга зүйгээр ханган, үзлэгийн цаг товлолын үйлчилгээ үзүүлэхэд чиглэдэг.

Дуудлагын төвийг тусгай мэргэжлийн төв, төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, дүүргийн эрүүл мэндийн төвүүдийн ажлын дадлага, туршлагатай 30 цахим бүртгэгч

нарын бүрэлдэхүүнтэй, ЭМЯ-ны харьяа 9 эмнэлэг, нийслэлийн 6 дүүргийн эрүүл мэндийн төвүүдтэй e-health программ, Call pro холболтын тусламжтай холбогдон ажлын өдрүүдэд 07.00-21.00, амралтын өдрүүдэд 08.00-17.00 цагийн хооронд үйл ажиллагаа явуулж байна.

Эрүүл мэндийн байгууллагад үзүүлэх үзлэгийн цагийг утсаар товлох үйлчилгээнд хэрэглэгдэж буй e-health программд тухайн иргэний хэзээ, хаана, аль эмнэлэгт, хэн эмчид үзүүлж, ямар шинжилгээ өгч байсан түүх, эрүүл мэндийн даатгалын талаарх мэдээлэл нь харагдах багөөд эрүүл мэндийн байгууллагын хувьд аль эмнэлэгт, ямар кабинетэд хэзээ боломжит сул цаг байгааг харж болохоос гадна тухайн иргэний хүсэлтээр өмнө нь авсан үзлэгийн цагийг цуцлах, шилжүүлэх зэрэг үйлчилгээг мөн үзүүлж байна.

Тус “1800-0119” дуудлагын төв нь байгуулагдсан цагаас хойш өнөөдөр (2020 оны 12-р сарын 31-ны)-ийн байдлаар үйлчилсэн дуудлагыг авч үзвэл:

2020 оны 9 -12 сарын хугацаанд ДЗА нь нийт 412479 дуудлага хүлээн авсаны 53.6 хувь нь амжилттай, 39.3 хувь нь завгүй, 6.2 хувь нь хариу өгөөгүй, 1.8 хувь нь амжилтгүй дуудлага тус тус эзэлж байна.

Зураг 1. ДЗА-ны дуудлагын бүтэц. 2020 он

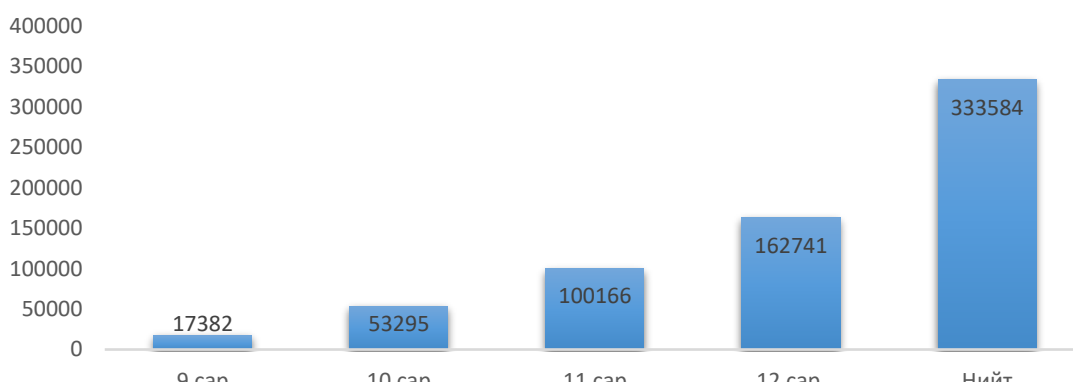


Дээрх зургаас харахад 53.6 хувь нь амжилттай үлдсэн хувь нь амжилтгүй буюу завгүй, хариу өгөөгүй байгаа тул энэ хувийг бууруулахын тулд дуудлагыг дотор нь төрөлжүүлэх буюу цаг товлох, зөвөлгөө авах, лавлах гэх мэтээр ангилж нь амжилттай дуудлагын эзлэх хувийг нэмэгдүүлэх боломжтой. Нөгөө талаар нэг

операторт ноогдох дуудлагын тоо, ачаалалыг ДЗА нягтлан судлаж, ачаалал ихтэй өдөр, цагуудад нэмэлтээр оператор, ажилтанг нэмэх нь зүйтэй.

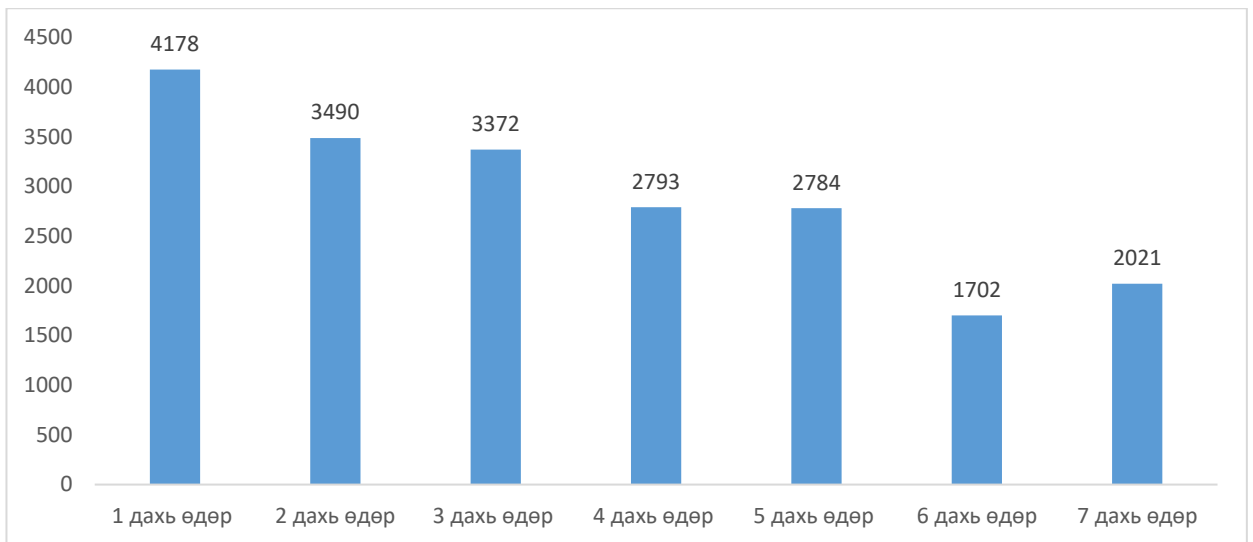
ДЗА-ны үйл ажиллагаа 2020 оны 9 сараас эхэлсэн бөгөөд тухайн сарын эхний 10 өдрүүдэд дундаар 300-500 орчим, харин 15с нэмэгдэн өдөрт 937 – 2700 хүртэл нэмэгдсэн байна. Дуудлагын үйлчилгээ 10 сараас тасралтгүй нэмэгдэн, 12 сарын зарим өдрүүдэд өдөрт 14000 болж өссөн байна.

Дорхи зургаас харахад 7 хоногийн өдрүүдэд дуудлагын тоо нэлээд ялгаатай байгаа бөгөөд Даваа гаригт бүх саруудын хувьд хамгийн их, харин амралтын өдрүүдэд өдөрт 200-400 орчим дуудлага бүртгэгддэг байна. Иймд ачаалалыг харгалзан 7 хоногоор, цагаар дуудлагын төвийн оператор, ажилтануудын ажлыг багт зохицуулалт хийх нь оновчтой байна.



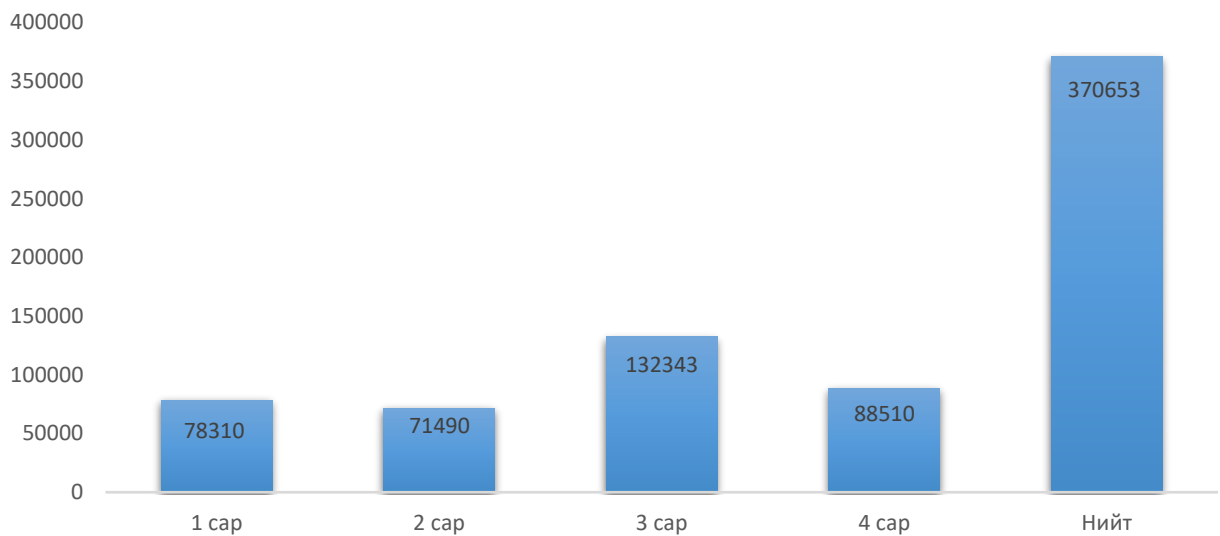
Зураг 2. ДЗА-н 2020 оны 9- 12 сарын дуудлага (сараар)

ДЗА-ыг байгуулсанаар 9 сард нийтдээ 17382 дуудлага хүлээж авч байсан бол 12 сард энэ нь 9 дахин нэмэгдэж иргэдийн уг утсанд хандах хувь эрс өссөн байна.



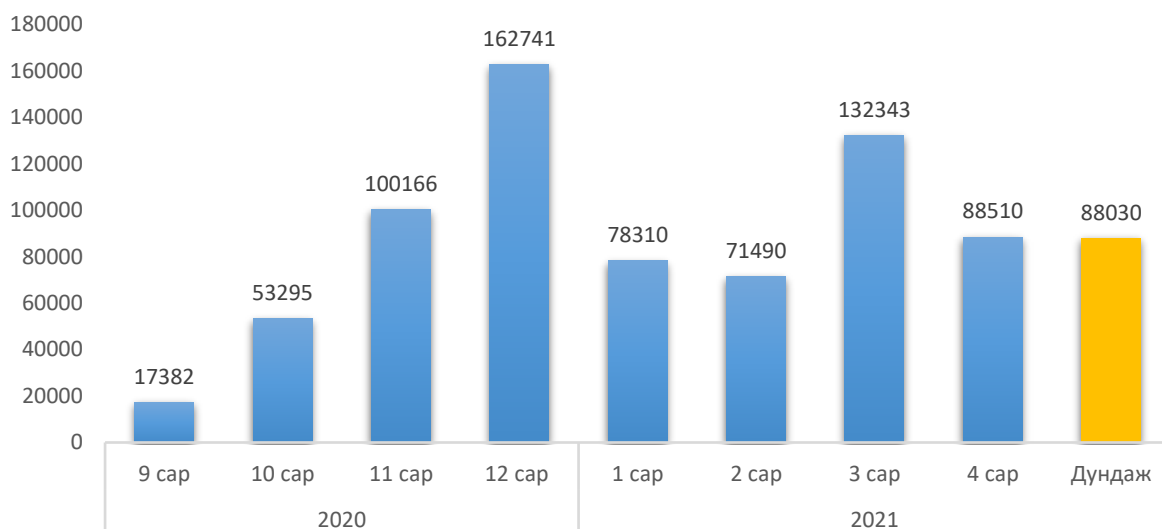
Зураг 3. Дуудлага (өдрийн дундаж, 2020 оны 9-12 сар)

Зураг 3-аас харахад долоо хоногийн эхний 3 өдөр нэлээд ачаалалтай, харин Пүрэв гарагаас ачаалал багасан амралтын өдрүүдэд 2 дахин багасаж байгаа тул ДЗА албанд ажиллах операторуудыг энэ ачаалалтай уялдуулан ажлын цагийн зохицуулалт хийх нь оновчтой байна.



Зураг 4. ДЗА-н 2021 оны 1-4 сарын дуудлага (сараар)

2021 оны эхний 4 сарын байдлаар нийт 370653 дуудлагад хариу өгөх, цаг товлох үйлчилгээ үзүүлж өмнөх жилтэй харьцуулахад үйлчилгээ тогтворжих хандлагатай болсон байна.



Зураг 5. Нийт дуудлагын тоо

Дуудлагын төвөөр үйлчлүүлсэн амжилттай нийт 221154 дуудлагын 62950 буюу 28.5 хувь нь тусгай мэргэжлийн төв болон төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, дүүргийн эрүүл мэндийн төвийн үзлэгийн цаг товлох захиалгын үйлчилгээ авсан байна.

Хүснэгт 2. ДЗА-ын цаг захиалагын үйлчилгээний тоо (2020 оны 9-12 сар)

№	ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН НЭР	Цаг захиалгаар үйлчлүүлсэн тохиолдол
Нэг. Тусгай мэргэжлийн төв болон төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг:		
1	Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг	8606
2	Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг	3482
3	Эх, хүүхдийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	1943
4	Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв	689
5	Хавдар судлалын үндэсний төв	1347
6	Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв	642
7	Арьсны өвчин судлалын үндэсний төв	1644
8	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	63
ДҮН:		18416
Хоёр: Дүүргийн эрүүл мэндийн төв:		
1	Баянгол дүүргийн эрүүл мэндийн төв	5985

2	Баянзүрх дүүргийн эрүүл мэндийн төв	10870
3	Налайх дүүргийн эрүүл мэндийн төв	46
4	Сонгинохайрхан дүүргийн эрүүл мэндийн төв	2872
5	Сүхбаатар дүүргийн эрүүл мэндийн төв	2760
6	Хан-Уул дүүргийн эрүүл мэндийн төв	19452
7	Чингэлтэй дүүргийн эрүүл мэндийн төв	2543
8	Багануур дүүргийн эрүүл мэндийн төв	6
ДҮН:		44534
НИЙТ ДҮН		62950

2020 оны 11 дүгээр сарын 12-ний өдөр хүртэл үзлэгийн цаг захиалгын үйлчилгээнээс гадна утсаар холбогдсон тохиолдлын 5493 буюу 10,4 хувь нь томуугийн эсрэг дархлаажуулалт, улирлын томуугийн өвчлөлтэй холбоотой мэдээ мэдээллийг авахаар холбогдож, тухай бүрд нь НЭМҮТ-ийн “119” утсанд холбох, тус төвийн дуудлага зохицуулагч нар мэргэжлийн байгууллагын өгсөн урьдчилан бэлтгэсэн мэдээллийг өгөх зэргээр ажилласан байна.

Дуудлагын төвийн үйл ажиллагааг өргөтгөн улсын хэмжээнд 5 аймгийн Бүсийн оношилгоо эмчилгээний төв, 16 аймгийн Нэгдсэн эмнэлэг, Дорноговь аймгийн Замын-Үүд, Завхан аймгийн Тосонцэнгэл, Өвөрхангай аймгийн Хархорин, Сэлэнгэ аймгийн Зүүнхараа сум дахь хөдөөгийн Нэгдсэн эмнэлэг зэрэг орон нутгийн нийт 25 эрүүл мэндийн байгууллагыг эрүүл мэндийн салбарт ашиглагдаж буй e-health программтай “Univision” ХХК-ний мэдээллийн сүлжээтэй холбох ажил хийгдэж, тохиргоо хийгдэх ажил дууссан. Энэ үйл ажиллагаа эхэлснээр орон нутгийн иргэд УБ хотод нарийн мэргэжлийн үзлэг оношилгоонд ирэх тохиолдолд тухайн орон нутгийн эмчээрээ дамжуулан үзлэгийн цаг товлогдох боломжтой болох юм.

Эмнэлгийн цаг захиалгын үйлчилгээ болон “1800-0119” дуудлагын төвийн үйл ажиллагаатай холбоотой судалгааг ДЗА хийж дараахь үр дүнг мэдээлсэн байна.

- Тухайн төрөлжсөн болон тусгай мэргэшлийн эмнэлэгт өөрийн биеэр үзлэгийн цаг авах гэж ирдэг үйлчлүүлэгчийн тоо УНТЭ 28%, ГССҮТ 26,3%, АӨСҮТ 55%, СЭМҮТ 69%, УГТЭ 26,1%, ХСҮТ 20%, ХӨСҮТ 35,5% буюу төрөлжсөн болон тусгай мэргэжлийн төвийн эмнэлгүүдийн дундажаар 35,8% буурсан

- Дүүргийн ЭМТ-үүдэд өөрийн биеэр үзлэгийн цаг авах гэж ирдэг үйлчлүүлэгчийн тоо БГДЭМТ **86%**, **БЗДЭМТ 82%**, ХУДЭМТ 61,5%, СБДЭМТ 65,6%, ЧДЭМТ 25% буюу эрүүл мэндийн төвүүдийн дундажаар **64% буурсан, ерөнхий дүнгээр 49 хувь** буурсан байна.
- Дүүргийн ЭМТ-үүдийн хувьд БГДЭМТ 18%, БЗДЭМТ 93.2%, ЧДЭМТ 97%, СХДЭМТ 45,5%-иар буюу дүүргийн дундаж 63,4% байгаа бол нийт 48,1 хувь буурсан үзүүлэлттэй байна)
- Дуудлагын төв болон тухайн эмнэлгийн цахим бүртгэлээр үзлэгийн цаг товлогдсон үйлчлүүлэгч тухайн өдрийн товлосон хугацаанд ирээгүй тохиолдол хамгийн их УГТЭ-т 40, хамгийн бага ГССҮТ-д 3, дээрхи 7 эмнэлгийн дундажаар 23 үйлчлүүлэгч ирж үйлчилгээ аваагүй байна.
- Дуудлагын төв болон тухайн ЭМТ-ийн цахим бүртгэлээр үзлэгийн цаг товлогдсон үйлчлүүлэгч тухайн өдрийн товлосон хугацаанд ирээгүй тохиолдол хамгийн их ХУДЭМТ 60, хамгийн бага ЧДЭМТ-д 10 байгаа бол дээрхи 6 эрүүл мэндийн төвийн дундажаар 35 үйлчлүүлэгч ирж үйлчилгээ аваагүй байна.

Дээрх дүгнэлтийг ДЗА-ны 2020 оны тайланд тусгасан байсан бөгөөд эдгээр мэдээлэл нь ДНЭ-ийн амбулоторийн тусламж үйлчилгээний мэдээлэлтэй нэлээд зөрөөтэй байв.

Хүснэгт 3: 2020 оны 10 -12 сарын ДЭМТ-ийн амбулоторийн тусламж үйлчилгээ

ДЭМТ	10сар			11сар			12сар			Нийт		
	ДЭМТ нийт-амбулотор-анхан	Давтан үзлэг	ДЗА	ДЭМТ нийт-амбулотор-анхан	Давтан үзлэг	ДЗА	ДЭМТ нийт-амбулотор-анхан	Давтан үзлэг	ДЗА	ДЭМТ нийт-амбулотор-анхан	Давтан үзлэг	ДЗА
ХУД	8444	1494	7004	5831	758	3180	5417	570	1639	19692	2822	11823
СХД	10820	1945	745	7982	1565	1486	7341	2126	413	26143	5636	2644
СБД	7026	2231	1158	5325	1766	1061	6209	1865	159	18560	5854	2378
ЧД	4797	2158	1470	3494	1549	973	3338	2056	128	11629	5763	2571

БГД	9014	1505	334 7	5514	1142	146 4	6584	967	444	21112	3614	5255
БЗД	1132 7	6306	507 8	8244	5123	273 0	7178	399 6	872	26749	1542 5	8680
Дун даж	8571	2607	313 4	6065	1984	181 6	6011	193 0	609	20647	6519	5558
Хувь	33.0	30.4	36.6	37.4	32.7	29.9	57.8	32.1	10.1	41.6	31.5	26.9

Дүүргийн эрүүл мэндийн төвөөр үйлчлүүлэгч нь цаг авахдаа үндсэн 3 төрлөөр буюу өөрөө биеэр ирж цаг, ДЗА-аар, давтан үзлэг бол шууд эмчээс үйлчилгээ авах гэсэн хэлбэр байгаа. Үүнтэй уялдан бид Хүснэгт 3-д тухайн дүүргийн 10-12 сарын амбулаторийн нийт үзлэгийг задлан харуулсан бөгөөд эндээс харахад ДЭМТ нь нийт үйлчилгээний 41.6 хувь, ДЗА нь 26.9 хувьд нь цаг товлох үйлчилгээг үзүүлсэн байна.

Хүснэгт 4. Цаг товлох үйлчилгээ, байгууллагаар, хувиар

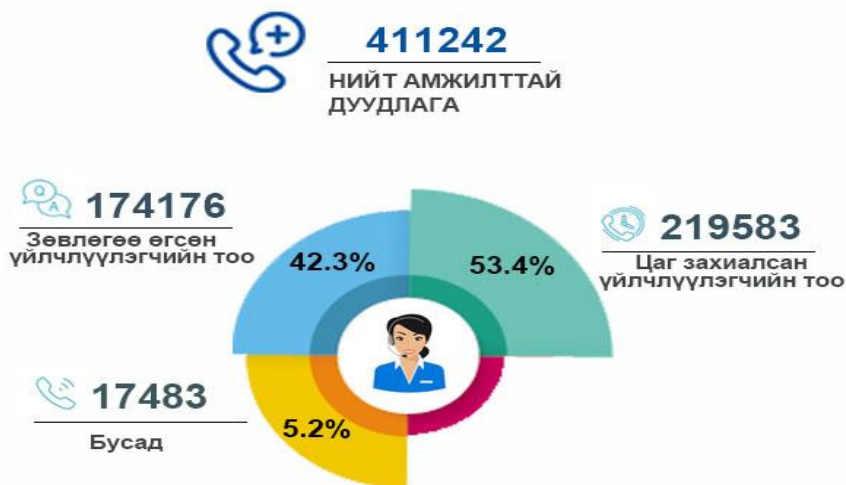
ДЭМТ	10 сар		11 сар		12 сар		Дундаж	
	Өөрийн биеэр	ДЗА	Өөрийн биеэр	ДЗА	Өөрийн биеэр	ДЗА	Өөрийн биеэр	ДЗА
ХУД	17.5	82.9	45.5	54.5	69.7	30.3	44.2	55.9
СХД	93.1	06.9	81.4	18.6	94.4	05.6	89.6	10.4
СБД	83.5	16.5	80.1	19.9	97.4	02.6	87.0	13.0
ЧД	69.4	30.6	72.2	27.8	96.2	03.8	79.3	20.7
БГД	62.9	37.1	73.4	26.6	93.3	06.7	76.5	23.5
БЗД	55.2	44.8	33.1	66.9	12.1	87.9	33.5	66.5
Дундаж	63.6	36.4	68.04	35.7	77.1	22.8	69.6	31.6

ДЗА нь ХУД –ын хувьд 82.9 – 30.3 хувь, БЗД -44.8-87.9 хувь буюу үйлчилгээний дийлэнх хувийг харин бусад дүүрэгт 7 -12 хувьд нь цаг товлох үйлчилгээ үзүүлсэн байна.

Цаашид ДЭМТ –ийн амбулаторийн нийт үйлчилгээ үүнд ДЗА-ны цаг товлосон үйлчилгээний эзлэх хувийг тооцох, энэ үйлчилгээ харьцангуй бага байгаа бусад дүүрэгтэй хамтран ажиллах чиглэлд анхаарах шаардлагатай байна.

ДЗА нь 2021-01-01-ны өдрөөс 2021.06.15-ны өдрийн байдлаар нийт 545579 дуудлага ирсэний амжилттай дуудлагын 77 хувь, завгүй дуудлага 0.5 хувь, ажлын бус цагаар залгасан дуудлага 10.4 хувь, хариу өгөөгүй дуудлагын хувь 12.3 хувь

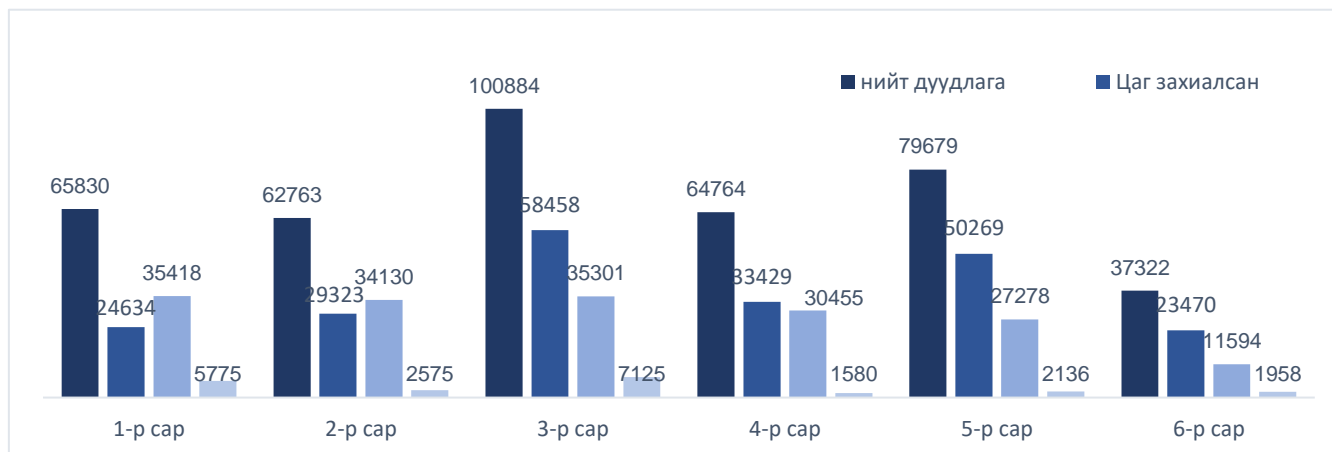
байна. Үүнийг 2020 оны 9-12 сарын үзүүлэлттэй харьцуулахад амжилттай дуудлага 23.5 хувиар, завгүй дуудлаа 38 хувиар харин хариу өгөөгүй дуудлага 6.2 байсан бол 12.3 болж 2 дахин нэмэгдсэн байна.



Зураг 6. ДЗА-ны дуудлагын бүтэц

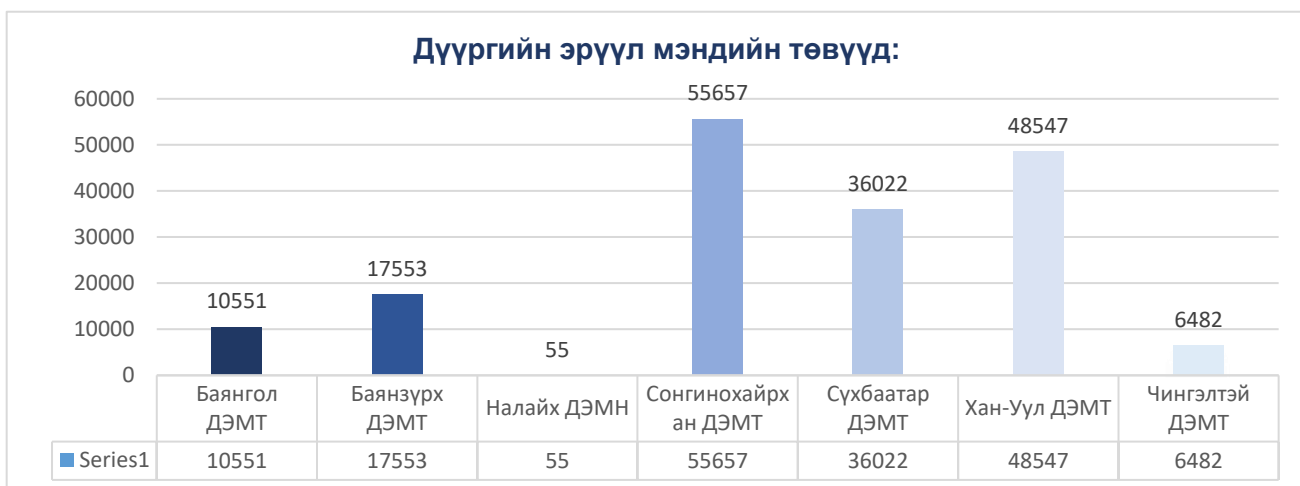
Нийт амжилттай дуудлагыг 411242 бүтцээр нь авч үзэхэд үзлэгийн цаг захиалга 53.4%, захиалсанаас цагтаа очиж үйлчилгээ авсан: 213292, харин лавлагаа, зөвлөгөө өгсөн дуудлага нь 174176 (42,4%) бусад дуудлага: 17483 (4,2%) тус тус эзэлж байна.

Энэ мэдээлэлийг цаашид лавлагаа, зөвлөгөө, мөн энэ 2 үйлчилгээг дотор нь задлан нарийсгах нь утасны операторыг тусламжийн төрлөөр зааглан чиг үүргийг өөрчлөх, сайжруулахад ач холбогдолтой юм.



Зураг 7. ДЗА дуудлагын үйлчилгээ ба цаг захиалга

ДЭМТ, 16.9 хувийг төрөлжсөн мэргэжлийн төв, 1.2 хувийг аймгийн НЭ, БОЭТ эзэлж байна.



Зураг 8. ДЗА-ын цаг захиалагын үйлчилгээ (ДЭМТ)

ДЗА-аар цаг товлох үйлчилгээн Хан-уул, СХЭМТ, СБЭМТ-д хамгийн их харин Баянгол, Баянзүрх, ЧЭМТ-ийн иргэд харьцангуй бага үйлчлүүлж байна.

Хүснэгт 5. 2021 оны эхний 4 сар, Цаг товлох үйлчилгээ

ДЭМТ	1 сар		2 сар		3 сар		4 сар		Дундаж	
	Өөрийн биеэр	ДЗА	Өөрийн биеэр	ДЗА	Өөрийн биеэр	ДЗА	Өөрийн биеэр	ДЗА	ӨБ	ДЗА
ХУД	20.8	79.2	22.8	77.2	11.8	88.2	50.8	49.2	26.6	73.5
СХД	22.8	77.2	-1.7	100<	-56.2	100<	62.7	37.3	6.9	100<*
СБД	43.4	56.6	0.4	99.6	-36.2	100<	68.1	31.9	18.9	100<*
ЧД	82.6	17.4	56.1	43.9	59.6	40.4	82.6	17.4	70.2	29.8
БГД	71.4	28.6	78.4	21.6	79.1	20.9	86.9	13.1	79.0	21.1
БЗД	58.3	41.7	75.7	24.3	68.6	31.4	79.4	20.6	70.5	29.5
Дундаж	49.9	50.1	38.6	100<*	21.1	100<*	71.8	28.3	45.3	100<*

*амбулаторийн үзлэгийн тоо мэдээллээс их цаг товлож өгсөн.

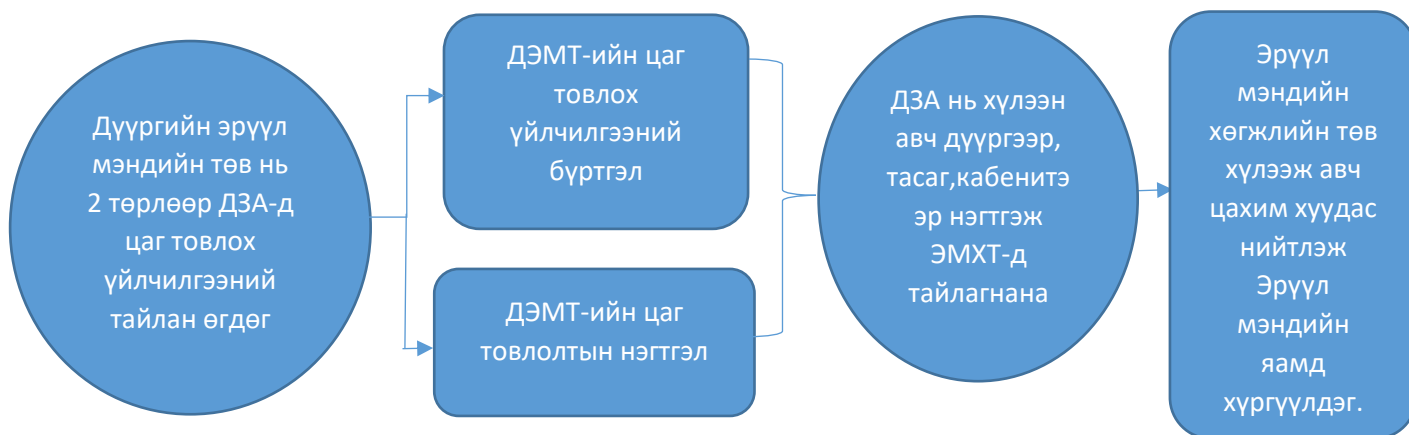
ДЗА-аас СХД,СБД-үүдэд хоёр гуравдугаар сард амбулаторийн үзлэгийн тооноос илүү цаг товлох үйлчилгээ авсан энэ нь иргэд цаг товлох үйлчилгээ аваад товолсон цагийн дагуу үйлчлүүлдэггүй. Судалгааны мэдээлэл цуглуулах явцад ДЗА-аар цаг товлож авах нь хүлээгдэл ихтэй, өөрийн биеэр цаг товлож авах хандлага ажиглагдсан.

Хүснэгт 6. 2020-2021 оны Цаг товлох үйлчилгээ

ДЭМТ	Нийт хугацаанд	
	Өөрийн биеэр	ДЗА
ХУД	28.2	71.8
СХД	38.7	61.3
СБД	42.9	57.1
ЧД	74.1	25.9
БГД	55.1	44.9
БЗД	70.3	29.7
Дундаж	51.6	48.5

Б. Цаг товлох үйлчилгээний тайлагналтын талаар:

Эрүүл мэндийн дуудлагын нэгдсэн төв 1800-0119 нь эрүүл мэндийн байгууллагын амбулаторийн тасгаар үйлчлүүлж буй иргэдэд төрийн үйлчилгээг түргэн шуурхай, чирэгдэлгүй үзүүлэх зорилгоор тус төв 2020 оны 9 дүгээр сараас байгуулагдан ажиллаж байна. тус төв нь ДЭМТ-ийн амбулаториор үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчийн тоо бүртгэлийн мэдээллийг 2021 оны 1дүгээр сараас эхэлж сар бүр ДЗА-руу тайлагнаж эхэлсэн ба ДЭМТ-өөс ирсэн тайланг нэгтгэж ЭМХТ-ийн Эрүүл мэндийн мэдээллийн албад /ЭММА/ тайлагнадаг байна.



Судалгааны мэдээлэл цуглуулах явцад цаг товлох үйлчилгээний бүртгэл мэдээллийг тайлагнадаг боловч тайланг хянан нягталж үзэхэд алдаатай байж болохуйц тоон мэдээлэлтэй ДЗА-наас үйлчилгээний цаг товлож өгдөггүй тасгуудын тоо бүртгэл нэмэгдэж орсон нь ажиглагдсан мөн ДЗА нь сар бүр тогтмол ирдэг тайланг ЭМХТ-ийн \ЭММА\-д сар бүр тайлагнадаггүй 6 сарийн бүртгэл мэдээллийг 6 дугаар сарын эхэнд цаасан хэлбэрээр нэг удаа тайлагнасан. ЭМХТ-ийн ЭММА, ДЗА алба нь ирсэн тайланд дүн шинжилгээ хийдэггүй ДЭМТ-өөс ирсэн тайланг нэгтгээд танилцуулдаг байна.

Судалгааны мэдээлэл цуглуулах явцад алдаатай байж болзошгүй статистик тоо баримт

Судалгааны мэдээлэл цуглуулахад ДЭМТ-үүдийн бүртгэл мэдээлэл хөтлөх баримт бичиг дутмаг, хөтлөгдсөн баримт бичиг дээр дүн шинжилгээ хийж сайжруулалт хийдэггүй учир ЭМТ-ийн амбулаторийн үзлэгийн 201.3 маягтыг

ашиглаж амбулаториор үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчийн тоон мэдээллийг авч ДЗА-ны цаг товлож авсан үйлчлүүлэгчийн тоон мэдээллээс хасаж үр дүн боловсруулсан.

Зарим дүүргийн ЭМТ-үүдийн статистик тоон мэдээлэл алдаатай байж болзошгүй. Үүнд:

Хүснэгт 7. Цаг товлох үйлчилгээ ба зөрүүтэй мэдээлэл

№	ДЭМТ-ийн нэр	Цаг авсан үйлчлүүлэгчдийн тоо		
		Анхан үзлэг хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн тоо	1800-0119 дугаараар цаг товлож авсан үйлчлүүлэгчийн тоо	Үйлчилгээгээ авч чадаагүй үйлчлүүлэгчийн тоо
1	СХД-ийн ЭМТ	4146	10644	-6498
2	ХУД-ийн ЭМТ	5169	23436	-18267
3	СБД-ийн ЭМТ	2826	7170	-4344
8	Нийт	12141	41250	-29109

Нийслэлийн 6 ДЭМТ-д дээрх (хүснэгт 6) тоон мэдээллээс харахад амбулаторийн үзлэгт нийт 53391 хүн цаг товлож авсанаас 12141 нь үйлчилгээгээ авч чадсан ба 29109 үйлчлүүлэгч үзлэгийн цаг товлож аваад үйлчилгээгээ авч чадаагүй байна. Энэ нь харьцангуй тоо бөгөөд нийт цаг товлох үйлчилгээ авсан иргэдийн 54.5% нь үйлчилгээгээ авч чадаагүй байгаа нь үнэмшилгүй, бүртгэл мэдээлэл дутуу хөтлөгсөн гэж дүгнэж байна. Цаг товлох үйлчилгээний талаар ДЗА, ДЭМТ-ийн ажилтан, мэргэжилтэнүүдтэй цахим хэлбэрээр чиглүүлэх асуултын дагуу ярилцлага хийсэн бөгөөд дүүргүүдийн хувьд амбулаторийн тусламжийн дийлэнхийг ДЭМТ-ийн цахим бүртгэлээс иргэд ирж цаг авдаг, харин шүд, эмэгтэйчүүдийн болон зарим үйлчилгээг ДЗА-ны товлосон цагаар үйлчилгээ үзүүлдэг хэмээн өгүүлж байсан.

Шигтгээ 1:

Өнөөдрийн нийт үйлчилгээ авсан иргэдийн 25 хувийг ДЗА-с өгсөн иргэд, үлдсэн хувийг иргэд энд ирж цаг авсан. ДЗА байгуулагдсанаар ялангуяа шүдний кабинетаар үйлчлүүлэх гэж их очер, хүлээлт үүсдэг байсан нь эрс багассан (ФБЯ).

Хүснэгт 8. Цаг товлот ба үйлчилгээ (тасгаар)

№	Тасгийн нэр	Анхан үзлэгт хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо	1800-0119 дугаараар цаг товлож авсан үйлчлүүлэгчийн тоо
1	Булчирхай	848	1071
2	Гэмтэл	254	1042

3	Сүрьеэ	320	554
4	Хавдарын	636	418
5	Халдварт	321	1119
6	Жирэмсний дотор	1469	4604
7	Жирэмсний хяналт	1917	17197
8	БЗДХ/ХДХВ/ДОХ	235	536
9	Дотоод шүүрэл	829	2286
10	Сэтгэц	366	455
11	Эмэгтэйчүүд	2878	6241
12	Зүрх судас	2036	2468
13	Шүд эмчилгээ	0	2247
Нийт		12141	40238

Үйлчилгээ авч чадаагүй байдлын талаар судлахад жирэмсэн болон эмэгтэйчүүдийн кабинет бусад тасгуудтай харьцуулахад илүү хүлээгдэлтэй үйлчилгээгээ авч чадаагүй байгаа нь (хүснэгт 8) ажиглагдаж байна. Шүдний кабинетыг **шүд эмчилгээний, шүд гэсэн хоёр** өөр нэрээр ehealth программд бүртгэж түүн дээр цаг товлож хүлээгдэл үүсгэх магадлалтай байна

Эрүүл мэндийн байгууллагын нэр

Эрүүл мэндийн байгууллагын үзэлгэйн цаг т

Тусламж үйлчилгээний чиглэл	№	Баянгол эрүүл мэндийн төв						Баянзүрх эрүүл мэндийн төв						Сонгинохайрхан эрүүл мэндийн төв					
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Сараар	8																		
Цаг захиалсан хүний тоо	1	16577	16577	16577	16577	16577	15857	1755	8789	15881	7535	7535	8921	4209	13673	30922	20985	7535	29639
Үзлэгт хамрагдсан хүний тоо	2	11426	11426	11426	11426	11426	11401	1670	8684	15558	6431	6431	8346	2754	10237	23400	15566	6431	20934
Хугацаандаа үзлэгт хамрагдсан	3	11426	11426	11426	11426	11426	11401	1655	6221	13445	6366	6366	8144	2754	10237	23400	15566	6366	20934
Үзлэгт ороогүй буюу ирээгүй	4	5151	5151	5151	5151	5151	5151	3956	97	779	1549	932	932	770	1455	3446	7522	5419	932
Цуцалсан	5	865	865	865	865	865	500	3	360	655	581	581	251	0	0	0	0	581	0
Ирээгүй хүний цаг дээр үзүүлсэн	6	0	0	0	0	0	0	0	361	494	214	214	310	0	0	0	0	214	0
Утсаар лавласан	7	0	0	0	0	0	0	0	602	228	38	38	279	0	1	0	0	38	0
Санал гомдол	8	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Үзлэгийн үр дүн	9	0	11426	0	0	0	0	0	4762	13932	5605	5605	2208	0	10237	23400	0	5605	20934
Бүртгэгдсэн өвчлөл/үзлэгээр/	10	0	0	0	0	0	0	0	2653	8120	6001	6001	1477	0	0	0	0	6001	0
Эрүүл	11	0	0	0	0	0	0	0	900	989	578	578	468	0	0	0	0	578	0
Дээд шатлалд илгээсэн	12	173	173	173	173	173	173	0	249	261	199	199	210	0	0	322	291	199	297
Шинжилгээнд илгээсэн	13	0	0	0	0	0	0	0	197	556	370	370	1162	0	0	0	0	370	0
Дүрс оношлогоо	14	0	0	0	0	0	0	0	162	979	626	626	612	0	0	1144	3890	626	1035
Рентген	15	2083	2083	2083	2083	2083	2083	0	50	104	58	58	151	0	597	2314	853	58	2113
Дуран	16	0	0	0	0	0	0	0	19	25	0	0	24	0	67	178	141	0	116
ЭНГ	17	501	501	501	501	501	501	0	101	293	96	96	261	0	0	0	0	96	0
Компьютертомограмм	18	0	0	0	0	0	0	0	6	429	116	116	126	0	0	0	0	116	0
МRI	19	0	0	0	0	0	0	0	1	49	29	29	11	0	0	0	0	29	0
Лаборатори шинжилгээнүүд	20	0	0	0	0	0	0	0	386	1412	171	171	1	0	8818	89543	8628	171	71945
Эмнэлэгт хэвтүүлсэн	21	494	494	494	494	494	494	0	56	31	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Яаралтай хэвтүүлсэн	22	128	128	128	128	128	128	0	10	340	165	165	0	0	0	0	0	165	0
Яаралтай мэс засал	23	0	0	0	0	0	0	0	1	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Онош батлагдсан/лаборатор болон	24	0	0	0	0	0	0	0	94	370	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Шээрдлагагүй үзлэг	25	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2021 он																							
Сүхбатар эрүүл мэндийн төв						Хан-уул эрүүл мэндийн төв						Чингэлтэй эрүүл мэндийн төв						нийт дүн					
1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6						
12162	11049	22980	9480	20152	23488	15375	12782	21699	17488	20303	18361	15653	13216	24284	16445	21645	113334	666017					
9749	9205	18317	9933	15825	18045	12052	9273	16002	11576	14544	12871	12692	10842	19205	13100	16753	89441	514398					
9749	9205	17913	9933	15825	18045	8729	9324	12036	11617	13675	12510	12692	10842	19205	12899	16753	89080	500017					
1393	1322	3350	2419	3162	4509	2008	2400	4232	4491	4430	5156	1682	1446	3365	1975	3470	16058	129117					
758	706	1442	1010	1124	1257	1315	1058	1465	1380	1329	1499	1009	819	1731	1563	1433	8082	36817					
0	0	0	0	0	0	0	320	0	0	0	0	0	320	109	27	8	75	114					
0	607	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	169	1	65	38	50	0					
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0					
0	0	0	0	0	0	4602	9273	0	0	0	0	0	12962	10842	19205	0	0	89441					
0	0	0	0	0	0	4023	0	0	0	0	0	0	1216	934	1798	146	46	5202					
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3310	96	0	6236					
0	0	0	0	0	0	258	0	0	0	0	0	0	108	148	434	123	243	1138					
0	0	0	0	0	0	24253	0	0	19699	0	0	0	88	91	60	99	248	816					
0	1092	2144	1160	1962	0	0	1340	2253	0	19699	0	0	1193	1315	2312	1399	2317	2508					
0	1200	3557	1269	2834	3744	2621	630	1186	734	0	747	560	442	1485	1027	1274	1002	43166					
0	0	7	2	109	96	0	0	0	0	1038	0	0	0	0	0	0	0	1822					
0	0	0	200	342	162	0	0	0	1599	0	1079	257	330	527	433	450	587	9915					
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1424	0	0	0	0	0	0	0	2333					
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	148					
0	17110	21098	18643	28053	19114	14694	19739	36670	11048	13586	12248	8934	17315	32888	21608	9208	108601	591803					
0	0	0	0	0	0	0	137	0	0	0	0	0	251	349	528	276	378	2201					
0	0	0	0	0	0	26	34	0	0	0	0	0	53	77	62	45	46	328					
0	0	0	0	0	0	321	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
0	0	0	0	0	0	14694	11587	20143	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46888					
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8					

ТАЙЛАН ХЯНАСАН: *Д.Т.Т.Т.* Д.БЯМБАСҮРЭН /ДУУДЛАГА ЗОХИЦУУЛАХ АЛБАНЫ ДАРГА/

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: Т.УЯНГА /ДУУДЛАГА ЗОХИЦУУЛАХАЛБАНЫ АХЛАХ АЖИЛТАН/

Зураг 9. Дуудлага зохицуулах албнаас ЭМХТ-д ирдэг үзлэгийн цаг товлолтын бүртгэл мэдээлэл

Тайлангийн мэдээллээс харахад амбулаторийн үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээний тайлан дүүрэг, үзлэгийн кабинетээр гарч байна. ДЭМТ-үүдэд ДЗА дүрс оншилгоо, дуран, рентген компьютертомограмм, лабораторийн шинжилгээ зэрэг тасгуудад цаг товлож өгдөггүй үйлчлүүлэгч эмчийн бичигтэй ирж үйлчилгээгээ авдаг гэвч дээрх тайланд үйлчлүүлэгчдийн тоо бүртгэгдсэн байна.

ЭМХТ –ийн ДЗА нь цаг товлох үйлчилгээг нэвтрүүлэн төрөлжсөн төв, дүүргийн ЭМТ-ээс 2 төрлийн маягтаар тайланг авахаар журамд тусгажээ.

“Үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээний дуудлагын төв”-өөс гарах боломжтой тайлангийн маягтын дагуу дуудлагын төвтэй нийслэлийн өрх, дүүргийн эрүүл мэндийн төв, төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв, тусгай эмнэлгүүд хоорондоо сүлжээгээр мэдээллээ солилцох боломжтой бөгөөд иргэд үзлэгийн цаг захиалснаар нэгдсэн цаг товлолын дуудлагын мэдээний сан үүсэхээр төлөвлөсөн байна.

Мэдээний сангаас дараах 11 төрлийн мэдээний нэгтгэл, тайлан гарах боломжтой. Үүнд:

1. Үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээний тайлан-1 **нийт цаг товлол дүүргээр, үзлэгийн кабинетаар гаргах**
2. Үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээний тайлан, өрх-2 **өрхийн цаг товлолыг дүүргээр, үзлэгийн кабинетаар гаргах**
3. Үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээний тайлан, дүүргийн эрүүл мэндийн төв-3 **зөвхөн дүүргийн эрүүл мэндийн төвийн цаг товлолыг дүүргээр, үзлэгийн кабинетаар харуулах**
4. Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээний тайлан-4 **амбулаторийн үзлэг үйлчилгээ явуулж**

- байгаа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн үзлэгийн цаг захиалгын ачааллыг үзлэгийн кабинетаар харуулах**
5. Үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээний тайлан, тусгай эмнэлэг-5 ТЗНЭ, ТТАХНЭ, ЦТЭ гэх мэт тусгай эмнэлгүүдийн цаг товлол, хүлээгдэл, ачааллыг үзлэгийн кабинетаар харуулах
 6. Үзлэгийн цаг товлолын үр дүнгийн тайлан, өрх-6 цаг товлолын үр дүнг дүүргүүдэд өрхөөр харуулах
 7. Үзлэгийн цаг товлолын үр дүнгийн тайлан, дүүргийн эрүүл мэндийн төв-7 цаг товлолын үр дүнг дүүргүүдээр харуулах
 8. Үзлэгийн цаг товлолын үр дүнгийн тайлан, тусгай мэргэшлийн төв, төрөлжсөн мэргэжлийн эмнэлэг-8 цаг товлолын үр дүнг төрөлжсөн мэргэжлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдээр харуулах
 9. Үзлэгийн цаг товлолын үр дүнгийн тайлан, тусгай эмнэлэг-9 цаг товлолын үр дүнг тусгай эмнэлгүүдээр харуулах
 10. Үзлэгийн цаг товлолын үр дүнгийн тайлан-10 нийт цаг товлолын үр дүнг эрүүл мэндийн байгууллагын төрлөөр харуулах
 11. Үзлэгийн цаг товлолын үр дүнгийн тайлан-11 нийт цаг товлолын үр дүнг тасаг, кабинетаар харуулах

Дээрх 11 үзүүлэлтээр ДЭМТ-ээс ДЗА нь сардаа нэг удаа тайлан авдаг байна. ДЗА нь эдгээр тайланг нэгтгэн 2021 оны 6 сард нэг удаа тайланг өгчээ. ДЗА нь ДЭМТ-тэй үйлчилгээний талаар тайлангийн маягтын дагуу зөвлөлдөх, дүгнэн хэлэлцэх чиглэлээр хамтын ажиллагаа сул, үйл ажиллагаанд үнэлэлт өгөх, ажлын уялдааг хангах чиглэлд хангалтгүй байна. ДЭМТ –ийн хувьд ч тухайн маягтаар тайлан гаргах, дүгнэн ажиллах нь сул байна.

Шигтгээ 2:

ДЗА нь ДЭМТ-ээс гаргасан маягт дагуу тайлан авдаг. Нэгтгэсэн тайланг 6 сард нэг удаа ЭМХТ-ийн мэдээлэлийн албанд ирүүлсэн. Цаг товлох үйлчилгээг ЭМБ бүрээр гаргаж, мэдээг тулган нягтлах, эргэн мэдээлэх ажил хийгдээгүй. (ФБЯ)

Мөн уг тайлангийн маягтанд цаг товлох үйлчилгээ гэсэн нэг үзүүлэлтээр орсон нь тухайн байгууллага, ДЗА нь цаг товлох үйлчилгээг хэдэн хувьтай үзүүлж байгааг ялгах боломжгүй, өөр өөр мэдээлэл гарч байна. Мөн ДЗА нь цаг товлохоос бусад буюу зөвөлгөө, лавлагаа гэсэн тусламжийг зааглах боломжгүй хэт нүсэр, нэг утсаар нэг хүн олон төрлийн үйлчилгээг үзүүлж байгаа нь амжилтгүй дуудлагын тоог нэмэх, үйлчилгээ хүртэгч уг үйлчилгээнд сэтгэл ханамжгүй байх, операторын ажилд ч мөн давхар дарамт үүсэхээр байна.

Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээний бүртгэлийн нэгтгэл-4															
Тусламж үйлчилгээний чиглэл	№	Байршлаар													
		УНТЭ	УХТЭ	УТЭ	ЭХЭМҮГ	ГССҮГ	АӨСҮГ	ХӨСҮГ	ХСҮГ	СЭМҮГ	ХТС	АШУИС-ийн НЭ	Геронтологи		
А		Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Нийт цаг захиалсан хүний тоо		1													
Үүнээс	Нүүр ам судлал	2													
	Мэс засал	3													
	Эх барих, эмэгтэйчүүд	4													
	Гэмтэл, согог	5													
	Хүүхэд	6													
	Хавдар	7													
	Сэтгэц	8													
	Чих хамар хоолой	9													
	Мэдрэл	10													
	Нүд	11													
	Дотор	12													
	Үүнээс	Уушиг	13												
		Зүрх судас	14												
		Дотоод шүүрэл	15												
		Хоол боловсруулах	16												
	Бөөр	17													
	Бусад	18													
	Халдварт	19													
	Арьс	20													
	Уламжлалт	21													
	Сэргээн засал	22													
	Хордлого	23													
	Яаралтай тусламж	24													

Нийт цаг захиалсан хүний тоо: Мөрийн дагуу 1=2+3+... 12+19+... 24
Баганын дагуу: 10=1+...+12

Эрүүл мэндийн байгууллагын үзлэгийн цаг товлолын нэгтгэл-11																										
Тусламж үйлчилгээний чиглэл	№	9 сарын 2																				Нийт дүн				
		Нүүр ам судлал	Мэс засал	Эх барих, эмэгтэйчүүд	Гэмтэл, согог	Хүүхэд	Хавдар	Сэтгэц	Чих хамар хоолой	Мэдрэл	Нүд	Уушиг	Зүрх судас	Дотоод шүүрэл	Хоол боловсруулах	Бөөр	Халдварт	Арьс	Уламжлалт	Сэргээн засал	Хордлого		Яаралтай тусламж	Бусад		
Б		В	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
Цаг захиалсан хүний тоо		1																								
Үзлэгт хамрагдсан хүний тоо		2																								
Үүнээс	Хугацаандаа үзлэгт хамрагдсан	3																								
	Үзлэгт ороогүй буюу ирээгүй	4																								
	Цуцалсан	5																								
	Ирээгүй хүний цаг дээр үзүүлсэн	6																								
	Утсаар лавласан	7																								
	Санал гомдол	8																								
	Үзлэгийн үр дүн		9																							
	Үүнээс	Бүртгэгдсэн өвчлөл/үзлэгээр/	10																							
Эрүүл		11																								
Дээд шатлалд илгээсэн		12																								
Шинжилгээнд илгээсэн		13																								
Дүрс оношлогоо		14																								
Рентген		15																								
Дуран		16																								
ЭКГ		17																								
Компьютертомограмм		18																								
MRI		19																								
Лаборатори шинжилгээнүүд		20																								
Эмнэлэгт хэвтүүлсэн		21																								
Яаралтай хэвтүүлсэн		22																								
Яаралтай мэс засал		23																								
Онош батлагдсан/лаборатори болон шинжилгээгээр/		24																								
Шаардлагагүй үзлэг		25																								

Үзлэгт хамрагдсан хүний тоо: Мөрийн дагуу 2=3+...+8
Үзлэгийн үр дүн: Мөрийн дагуу 9=10+...+25
Нийт цаг захиалсан хүний тоо: Баганын дагуу: 23=1+...+22

БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ.

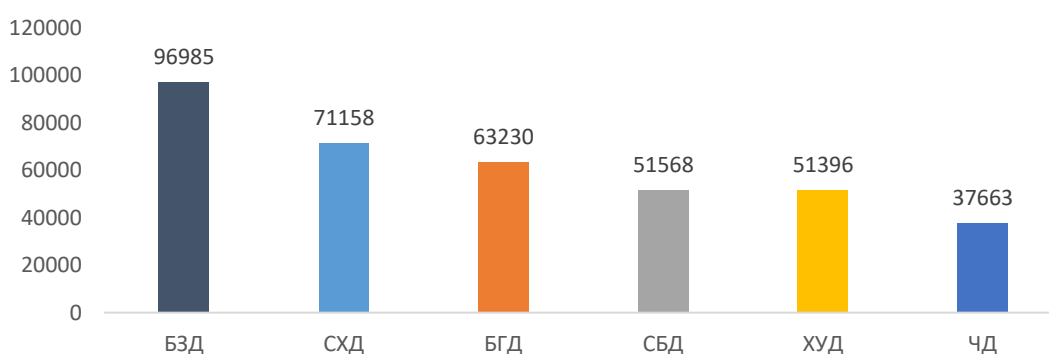
- ЭМХТ дээр эмнэлэгийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдэл, чирэгдэлийг бууруулах зорилго бүхий ДЗА-ыг байгуулан ажилласан нь үр дүнтэй үйлчилгээ болсон бөгөөд уг үйлчилгээний дийлэнхи буюу 80 гаруй хувийг дүүргийн эрүүл мэндийн төвийн амбулаторийн үйлчилгээний цаг товлох үйлчилгээ эзэлж байна.
- ДЗА-ны тайлангаас харахад уг алба цаг товлох үйлчилгээг дүгнэхдээ тухайлбал БГДЭМТ 86%, БЗДЭМТ 82%, ХУДЭМТ 61,5% буюу ЭМТ-д дундажаар 64 хувь буурсан (2020) гэж дүгнэсэн бол ДЭМТ-ийн мэдээтэй тулган дүгнэхэд энэ хувь ДЗА 26.9 хувь иргэд амбулаторийн үзлэгт (анхан) 41.6 хувь нь өөрөө очиж, харин 31.5 хувь нь давтан үзлэгт хамрагдаж байна. Ийнхүү ДЗА нь ДЭМТ-ийн үйлчлүүлэгчийн 26.9 хувьд нь цаг товлож өгч байгаа бөгөөд энэ нь тус төвийн мэдээнээс 2.4 дахин бага буюу зөрүүтэй байв.
- ДЗА-ны үйл ажиллагаа харьцангуй жигдэрч цаг товлох, зөвөлгөө өгөх, лавлагаа зэрэг үйлчилгээ үзүүлж байгаа хэдий ч зөвөлгөө, лавлагааны талаар тайланг нарийсган гаргах боломжгүй байгааг цаашид зааглан төрөлжүүлэх шаардлагатай байна. Өөрөөр хэлбэл өмнөх хугацаанд үйлчилсэн мэдээнд дахин анализ хийн уг утасыг дотор нь цаг товлох, зөвөлгөө авах, лавлах гэж төрөлжүүлэх шаардлагатай
- ДЭМТ-ийн амбулаторийн үйлчилгээнд иргэд өөрөө биеэр очиж цаг авах, ДЗА-аар дамжин цаг товлон үйлчлүүлж байгаа хэдий ч энэ мэдээлэлийг ЭМХТ, ЭММА дээр бүртгэлийн маягтад тусгаагүй учраас ялган гаргах боломжгүй байна. Цаашид цаг товлох үйлчилгээний тайлан гаргах 2 төрлийн маягтанд цаг товлох үйлчилгээг тухайн ЭМБ дээр иргэд биеэр ирж, утсаар, ДЗА-аар гэж зааглан шинэчлэх шаардлагатай байна
- Цаг товлох үйлчилгээний мэдээг ДЭМТ-ээс ДЗА ирж нэгтгэн сар бүр тухайн дүүргүүдтэй уялдан ажиллаж эргэн мэдээлэх, ЭММА нь ДЗА-аас ирсэн мэдээг нягтлах, эрүүл мэндийн үзүүлэлтэнд тусгах, ЭМБ-ын уялдааг хангах, мэдээний чанарыг сайжруулах зэрэгт анхааран хамтран ажиллахад анхааран эргэх холбоотой ажиллахаар байна.
- ДЭМТ-ийн амбулаторийн тасагт цаг товлох үйлчилгээг хамгийн өндөр үзүүлэлтэй тасагуудад цаг товлож өгөх бага цаг товлож авдаг тасгуудыг ДЭМТ-ийн дотоод утсаар зохицуулдаг болох нь ДЗА-ны ачаалал болон

үйлчлүүлэгчидэд чирэгдэл учруулахгүйгээр зохицуулах боломжтой гэж дүгнэгдэж байна.

3.2 ДҮҮРГИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН АМБУЛАТОРИЙН ҮЗЛЭГИЙН ЦАГ ТОВЛОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНД ХИЙСЭН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

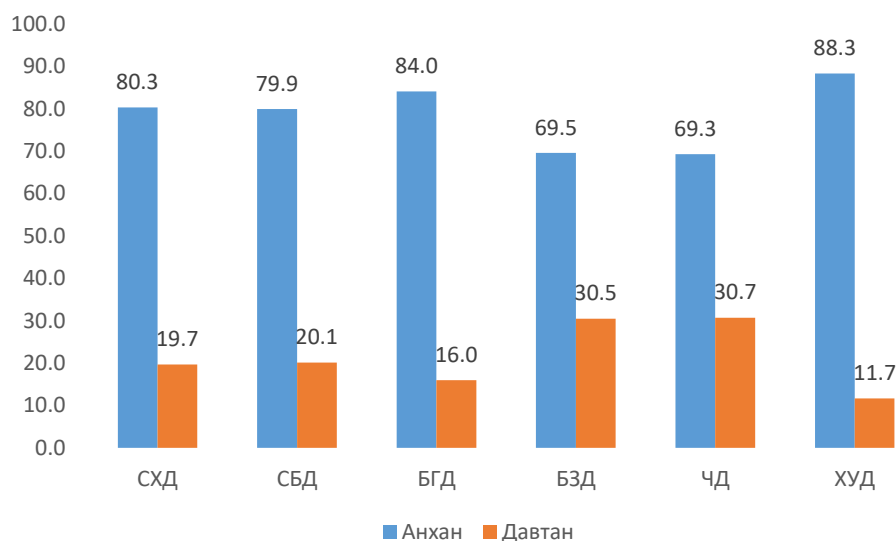
А. ДЭМТ –ийн амбулаторийн үзлэг ба цаг товллолт

2020 оны 10 сараас 2021 оны 4 сар хүртэл хугацааг хамруулан нийслэлийн 6 дүүргийн ЭМТ-ийн амбулаторийн цаг товлдох үйлчилгээг эрүүл мэндийн дуудлагын нэгдсэн төв болох 1800-0119 тусгай дугаарын үйлчилгээтэй харьцуулан судалж энэ бүлэгт тусгав.



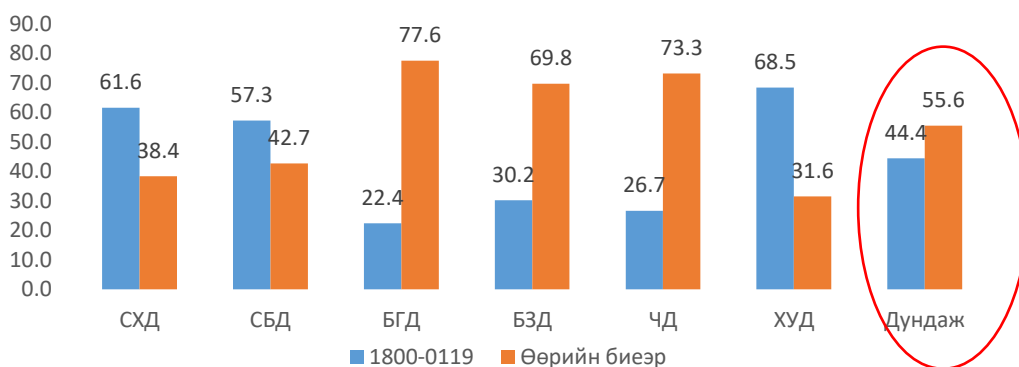
Зураг 10. Нийслэлийн 6 дүүргийн ЭМТ-ийн амбулаторийн нийт үзлэг

Судалгааны дүнгээс харахад дээрх хугацаанд нийт 372000 мянган үйлчлүүлэгчдэд амбулаторийн үйлчилгээ БЗД-ийн ЭМТ, СХД-ийн ЭМТ-р үйлчлүүлэгийн тоо бусад дүүрэгтэй харьцуулахад 0,5-2 дахин их байна.



Зураг 11. Дүүргийн ЭМТ-ийн Амбулаторийн үзлэг төрлөөр (анхан болон давтан)

Амбулаторийн нийт үзлэгийн 78.6% нь анхан үзлэг, 21.4% нь давтан үзлэгт хамрагдаж байна. Дүүргээр харьцуулан харахад БЗД-ийн ЭМТ, ЧД-ийн ЭМТ-д давтан үзлэгийн хувь бусад дүүргүүдтэй харьцуулахад илүү байна. Энэ үзүүлэлтээс харахад 21.4 хувийг эзэлж буй давтан үзлэг нь цаг товлох үйлчилгээг тухайн эмчтэй хийдэг тул ДЗА-ны цаг товлох үйлчилгээнд хамрагдахгүй харин үлдсэн хувь нь тухайн ДЭМТ, ДЗА-р дамжин цаг авдаг байна.



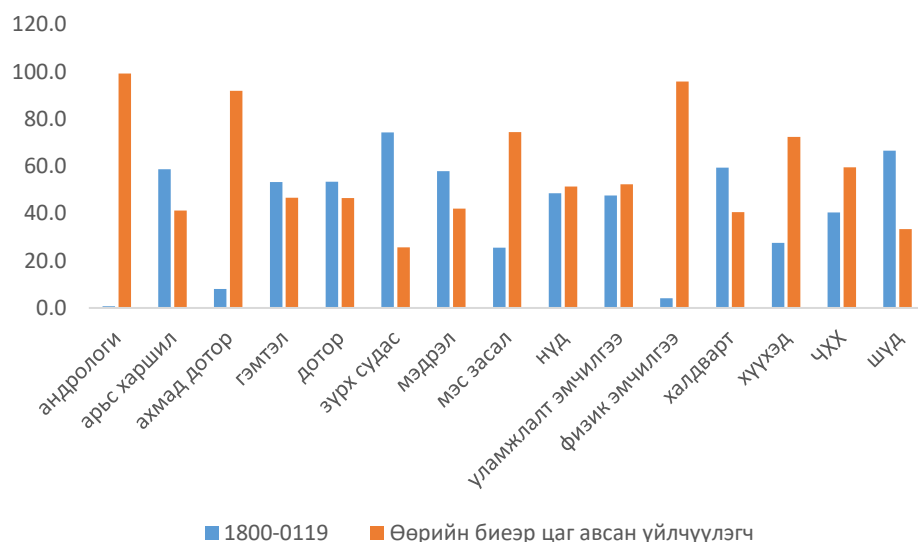
Зураг 12. Нийслэлийн 6 дүүргийн ЭМТ-ийн амбулаторийн цаг товлох үйлчилгээ

Судалгааны дүнгээс харахад ХУД, СХД, СБД-ийн эрүүл мэндийн төвүүдийн амбулаторийн үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээний дийлэнх хувийг эрүүл мэндийн дуудлагын нэгдсэн төв 1800-0119 дугаараар цаг товлож үйлчлүүлж байна. Харин бусад дүүргийн ЭМТ-д хувьд 57.3 – 68.5 хувь нь өөрийн биеэр цаг товлон үйлчилүүлж байна.

Нэгдсэн дүнгээр нь авч үзвэл 2021 оны эхний 4 сарын хувьд дундажаар 44.4% нь эрүүл мэндийн дуудлагын нэгдсэн төв 1800-0019 тусгай дугаараар, 55.6% нь өөрийн биеэр цаг товлох үйлчилгээ авч ЭМТ-өөр үйлчлүүлж байна.

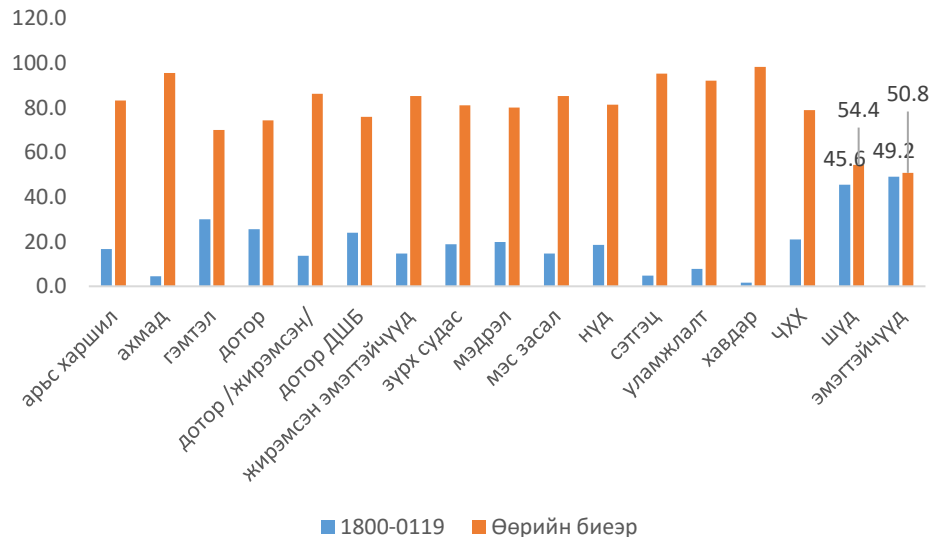
Б. ДЭМТ-ийн үйлчилгээний төрлийг тасгаар харьцуулсан судалгааны үр дүн (2020.10-2021-04)

Дүүргийн эрүүл мэндийн төвийн амбулаторийн цаг товлох үйлчилгээг тасгаар харьцуулан дараахь зурагт харуулав.



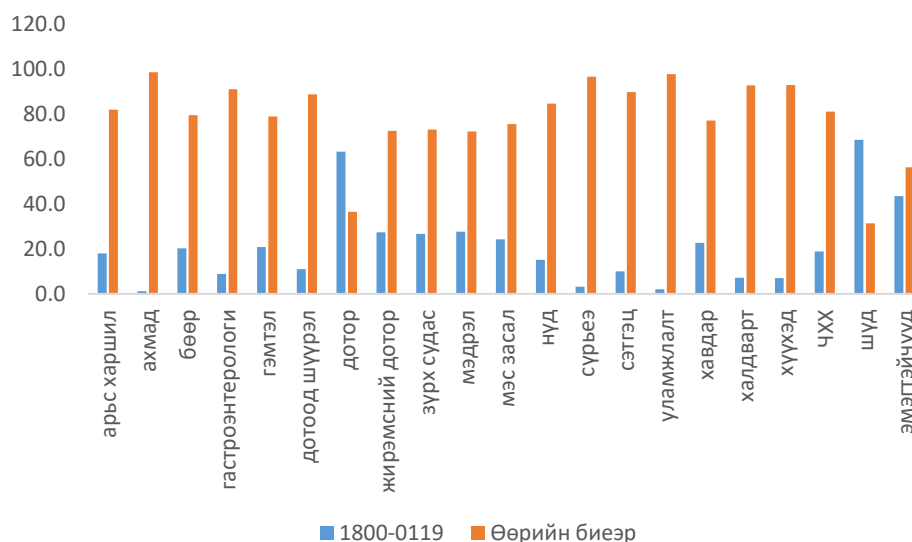
Зураг 13. Сонгино хайрхан дүүргийн ЭМТ-ийн амбулаторийн үйлчилгээ (тасгаар)

Судалгааны дүнгээс харахад СБД-ийн ЭМТ-ийн хувьд нийт үзлэгийн 1800-0119 тусгай дугаараас зүрх судасны тасагт 74.4% нь, 25.6% нь өөрийн биеэр, мэдрэлийн тасагт 58% нь 1800-0119 тусгай дугаараас, 42 % нь өөрийн биеэр, халдвартын тасагт 59.4% нь 1800-0119 тусгай дугаараас, 40.6% нь өөрийн биеэр, шүдний тасагт 66.7% нь 1800-0119 тусгай дугаараас, 33.3% өөрийн биеэр тус тус амбулаторийн үзлэгийн цаг товлож үйлчлүүлсэн байна.



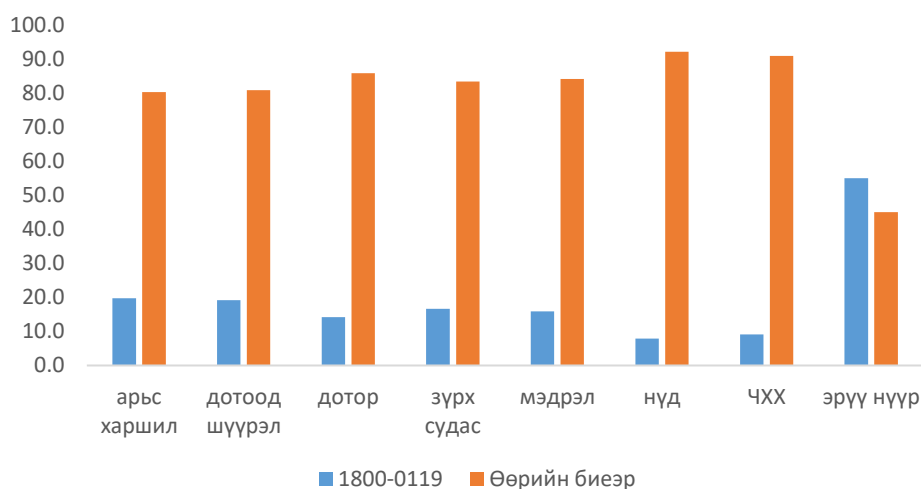
Зураг 14. Баянгол дүүргийн ЭМТ-ийн амбулаторийн үйлчилгээ (тасгаар)

Судалгааны дүнгээс харахад хамгийн өндөр буюу шүдний тасагт олгосон нийт үзлэгийн 45.6 %-ийг 1800-0119 тусгай дугаараас 54.4% ийг үйлчлүүлэгч өөрийн биеэр, эмэгтэйчүүдийн тасагт 49.2% ийг 1800-0119 тусгай дугаараас, 50.8% ийг өөрийн биеэр цаг товлож үйлчилгээ авсан байна. Уламжлалт, сэтгэц, ахмад, хавдарын тасагуудад 1800-0119 тусгай дугаараас үйлчилгээний цаг товлот бусад тасгуудтай харьцуулахад хамгийн бага буюу дундажаар 4.7% ийг эзэлж байна.



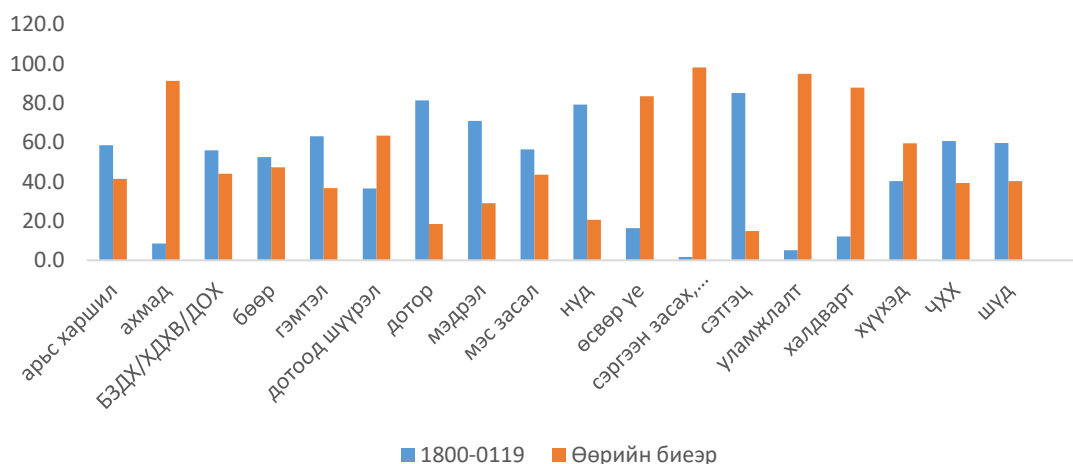
Зураг 15. Баянзүрх дүүргийн ЭМТ-ийн амбулаторийн үйлчилгээ (тасгаар)

Дотрын тасагт олгосон нийт үзлэгийн 63.4% нь 1800-0119 тусгай дугаараас, 36.6% нь өөрийн биеэр, шүдний тасагт 68.6% нь 1800-0119 тусгай дугаараас, 31.4% нь өөрийн биеэр, эмэгтэйчүүдийн тасагт 43.6% нь 1800-0119 тусгай дугаараас, 56.4% нь өөрийн биеэр цаг товлож авсан бол сүрьеэ, сэтгэц ахмад, гастроэнтерологи, халдварт, уламжлалт, хүүхэдийн тасагт хамгийн бага буюу дундажаар 5.7% ийг эзэлж байна.



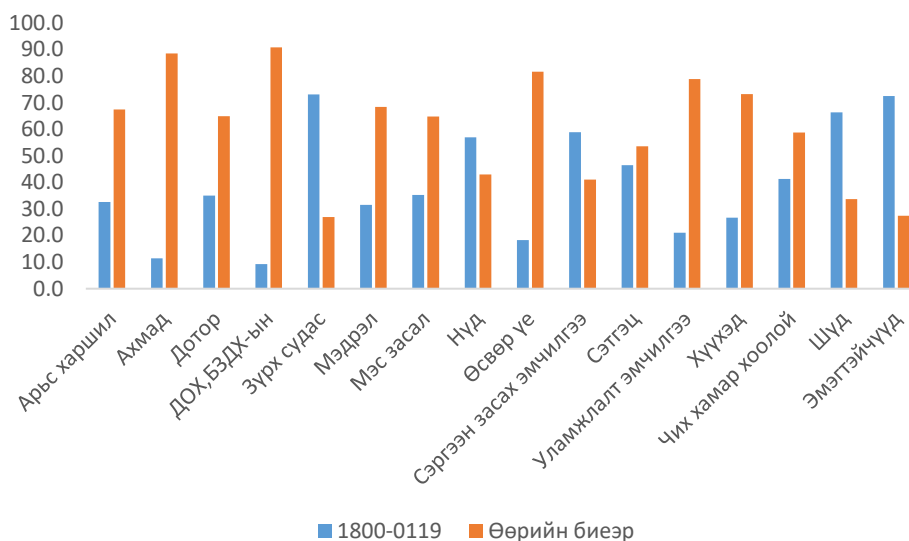
Зураг 16. Чингэлтэй дүүргийн ЭМТ-ийн амбулаторийн үйлчилгээ (тасгаар)

Судалгааны үр дүнгээс харахад эрүү нүүр тасагт олгосон нийт үзлэгээс 55% нь 1800-0119 тусгай дугаараас, 45% нь өөрийн биеэр цаг товлож авсан байна. нүд, чих хамар хоолойн тасагт хамгийн бага цаг авалттай буюу дундажаар 8.5%, бусад тасагт дундажаар 17.1% ийн цаг товлож үйлчлүүлсэн байна. тус дүүргийн ЭМТ-д нийт 25 амбулаторийн тусламж үйлчилгээ үзүүлдэг тасаг байдагаас дуудлага зохицуулах албнаа 8 тасагт цаг товлох үйлчилгээ үзүүлж байна.



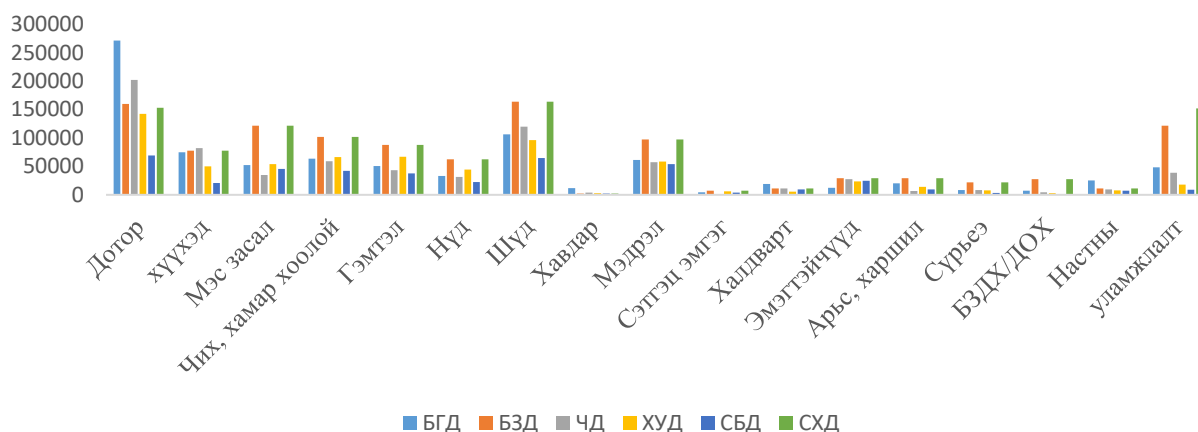
Зураг 17. Хан-Уул дүүргийн ЭМТ-ийн ийн амбулаторийн үйлчилгээ (тасгаар)

Хан-Уул дүүргий ЭМТ-ийн амбулаторийн тасгаар үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчийн 68.5% нь Эрүүл мэндийн дуудлагын нэгдсэн төв 1800-0119 тусгай дугаар, 31.6% өөрийн биеэр ирж үйлчилгээ авсан байна. Тасгаар нь харьцуулахад хамгийн өндөр цаг авалттай арьс харшил, БЗДХ/ХДХВ, бөөр, дотор, гэмтэл, мэдрэл, мэс засал, нүд, сэтгэц, ЧХХ, шүд тасагуудад олгосон нийт үзлэгийн 65.8% дуудлага зохицуулах албнаас, 34.2% өөрийн биеэр үйлчлүүлсэн байна.



Зураг 18. СБД-ийн ЭМТ-ийн амбулаторийн тасгаар

Судалгааны дүнгээс харахад СБД-ийн ЭМТ-д эмэгтэйчүүдийн тасагт 72.5% нь эрүүл мэндийн дуудлагын нэгдсэн төв 1800-0119, 27.5% өөрийн биеэр, шүдний тасагт 66.3% нь эрүүл мэндийн дуудлагын нэгдсэн төв 1800-0119, 33.7% нь өөрийн биеэр, сэргээн засар эмчилгээний тасагт 58.9% нь эрүүл мэндийн дуудлагын нэгдсэн төв 1800-0119, 41.1% нь өөрийн биеэр, зүрх судас тасагт 73.1% нь эрүүл мэндийн дуудлагын нэгдсэн төв 1800-0119, 26.9% өөрийн биеэр амбулаторийн үзлэгийн цаг товлож үйлчлүүлсэн байна.



Зураг 19. 6 дүүргийн амбулаторийн үзлэгийн төрлөөр

ДЭМТ-үүдийн амбулаторийн үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээг төрөлөөр нь харьцуулахад дотор, хүүхэд, мэс засал, ЧХХ, гэмтэл, шүд, мэдрэл, уламжлалтын тасгууд хамгийн их цаг авалттай байгаа нь Зураг 8-аас ажиглагдаж байна.

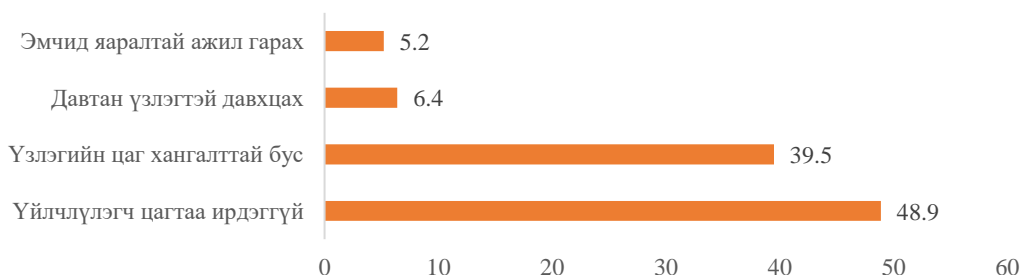
БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ.

1. Дүүргийн ЭМТ нь амбулаторийн үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээний зохицуулалтыг 44.4 хувийг Эрүүл мэндийн дуудлагын нэгдсэн төв зохицуулж байна. Амбулаторийн давтан үзлэгийн цаг товлолтыг эмч өөрөө цаг өгдөг тул анхан үзлэгтэй давхцах тохиолдол гардаг байна.
2. Амбулаторийн үзлэгийг төрлөөр нь авч үзвэл дотор, хүүхэд, мэс засал, ЧХХ, гэмтэл, шүд, мэдрэл, зүрх судас, уламжлалтын тасгууд бусад тасгуудтай харьцуулахад нийт үзлэгийн **71.2 хувийг** эзэлж байна.
3. ДЭМТ-ийн амбулаторийн тусламж үйлчилгээнд ахмад, ДОХ,БЗДХ, өсвөр үе, сүрьеэ, сэтгэл, хавдар, халдвартын тасгууд үйлчилгээний ачаалал харьцангуй бага, эдгээр үйлчилгээнд ДЗА-наас цаг захиалах нь бусад тасгуудтай харьцуулахад бага. Иймд дээрх үйлчилгээ авахын тул ДЗА-нд хандах нь бага тул цаашид эдгээр үйлчилгээнд уг алба цаг товлохгүй байх боломжтой байна.

3.3 ДЭМТ-ИЙН АМБУЛАТОРИЙН ЭМЧ НАРААС АВСАН ЦАГ ТОВЛОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

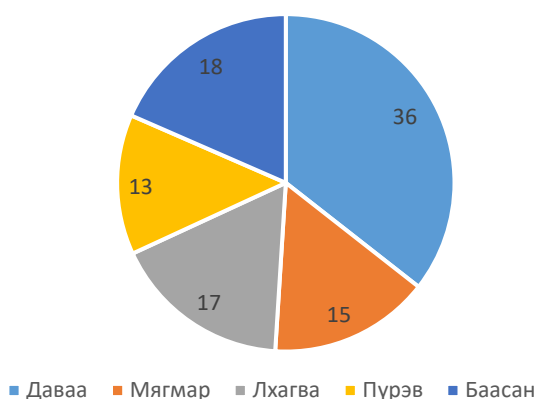
Нийслэлийн 6 дүүргийн эрүүл мэндийн төвийн амбулаторийн нийт 107 эмч судалгаанд хамрагдсанаас 85% эмэгтэй, 15% нь эрэгтэй эмч хамрагдсан байна. ДЗА-ний цаг товлох үйлчилгээний талаар нийт эмч нараас асуумж судалгаа авахад өдөрт үздэг хүний тоо 35.5% нь 26-35 хүн, 24.3% 16-45 хүн, 21.5% нь 15-25 хүн үздэг

гэж хариулсан байна. Эмнэлгээс олгосон үзлэгийн цаг үзлэг хийхэд хангалттай эсэх талаар судалж үзэхэд нийт эмч нарын 58% нь үзлэгийн цаг хангалтгүй 42% нь хангалттай гэж үзсэн байна.



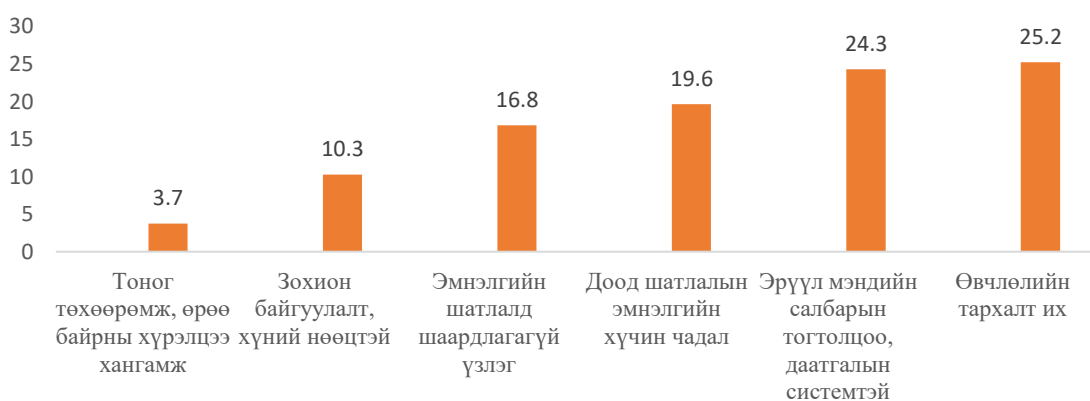
Зураг 20. Үзлэг цагтаа хийж амждаггүй шалтгаан.

Судалгаанд хамрагдсан эмч нарын 48.9% нь үйлчлүүлэгч цагтаа ирдэггүй, 39.5% нь үзлэгийн цаг хангалтгүй, 6,4% нь давтан үзлэгтэй давхцдаг, 5.2% нь эмчид яаралтай ажил гардаг гэж хариулсан байна.



Зураг 21. Эмч нарын ачаалалтай өдөр

Нийт эмч нарын 36% нь Даваа, 18% Баасан гарагуудад хамгийн өндөр ачаалалтай байдаг байна.



Зураг 22. Амбулаторийн үзлэгийн хүлээгдэл

Амбулаторийн үзлэгийн хүлээгдлийн судалж үзэхэд нийт судалгаанд хамрагдсан эмч нарын 25,2% нь өвчлөлийн тархалт их, 24,3 хувь нь эрүүл мэндийн салбарын тогтолцоо, даатгалын системтэй холбоотой гэж дүгнэсэн байна.



Зураг 23. ДЗА-ны үйлчилгээ амбулаторийн эмч нартыг үзүүлж буй нөлөөлөл

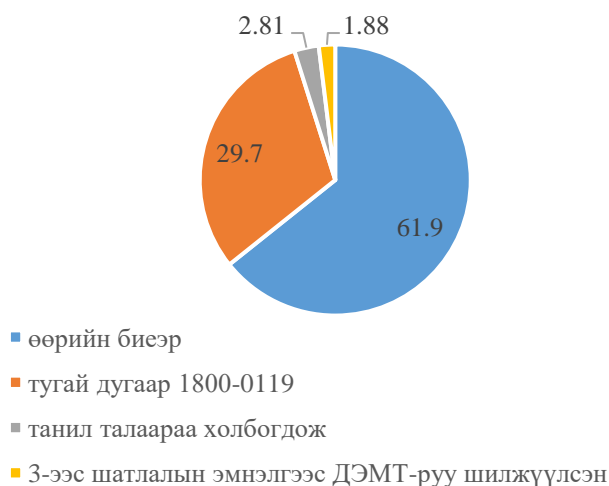
Судалгааны үр дүнгээс харахад эрүүл мэндийн дуудлага нэгдсэн төвийн үйл ажиллагаа ДЭМТ-ийн амбулаторийн эмч нарын 48% нь нөлөөлөөгүй, 31.7 хувь нь үзлэгийн өрөөний гаднах иргэдийн дараалал багассан, 13% нь үзлэгийн ачаалал ихэссэн, 7.3% нь үзлэгийн ачаалал багассан гэж тус тус үзсэн байна.

БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ.

1. Эмч нарын хувьд цаг товлох үйлчилгээ нь ачаалал, хүлээгдэлийг бууруулж эерэг нөлөө үзүүлсэн гэж 40 хувь нь дүгнэсэн бөгөөд Даваа, Баасан гаригуудад үзлэгийн тоо эрс нэмэгддэг байна.
2. Судалгаанд хамрагдсан эмч нарын 48.9% нь үйлчлүүлэгч цагтаа ирдэггүй, 39.5% нь үзлэгийн цаг хангалтгүй, 6,4% нь давтан үзлэгтэй давхцдаг гэж хариулсан байна.

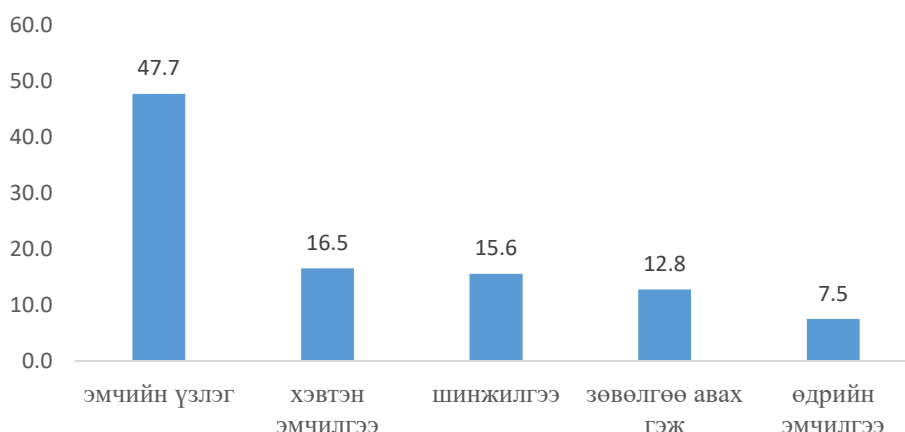
3.4 ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

Нийслэлийн 6 дүүргийн ЭМТ-өөр үйлчлүүлж буй нийт 318 үйлчлүүлэгчээс амбулаторийн тусламжийн хүлээгдэлийн талаар асуумж судалгаа авсан бөгөөд тэдний 30.2% нь эрэгтэй, 69.8% нь эмэгтэй үйлчлүүлэгч хамрагдсан. Насны хувьд: 52.9% нь 35-60 нас, 38% хувь нь 18-34 насны хүмүүс байв.



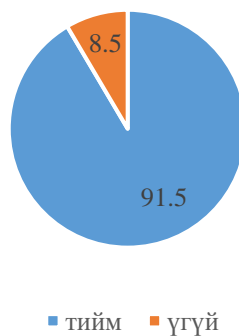
Зураг 24 . Амбулаторийн үзлэгийн цаг авалтын дүн.

Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 61.9% нь өөрийн биеэр, 29.7% нь тусгай дугаар 1800-0119, 2.8 хувь нь танил талаараа, 1.8 % 3-р шатлалын эмнэлгээс тус тус цаг авч үйлчлүүлсэн байна.



Зураг 25 . Эмнэлгээр үйлчлүүлэх болсон шалтгаан

Нийслэлийн 6 дүүргийн эрүүл мэндийн төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийг ямар зорилгоор тухай ДЭМТ үйлчлүүлсэнийг судалхад нийт судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 47.7% нь эмчийн үзлэг, 16.5% хувь нь хэвтэн эмчлүүлэх, 15.6% шинжилгээ, 12.8% нь зөвөлгөө авахаар, 7.5% нь өдрийн эмчилгээнд хамрагдах зорилгоор тус тус үйлчлүүлсэн байна.



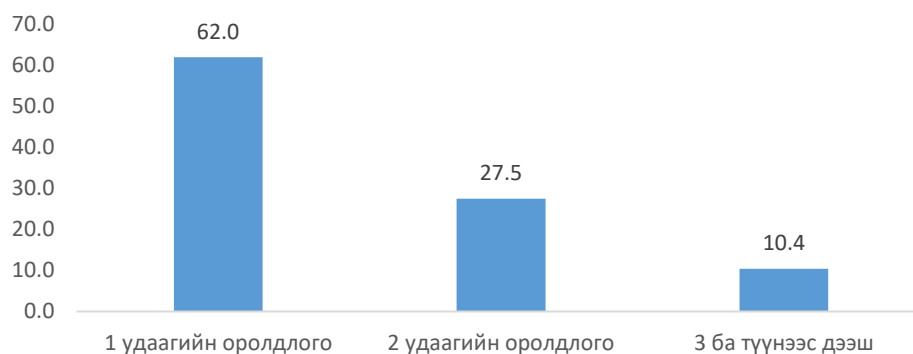
Зураг 26. Үйлчилгээгээ авч чадсан эсэх

Судалгаанд хамрагдсан нийт үйлчлүүлэгчдийн 91.5 хувь нь үйлчилгээгээ авч чадсан бол 8.5% нь үйлчилгээгээ авч чадаагүй байна.



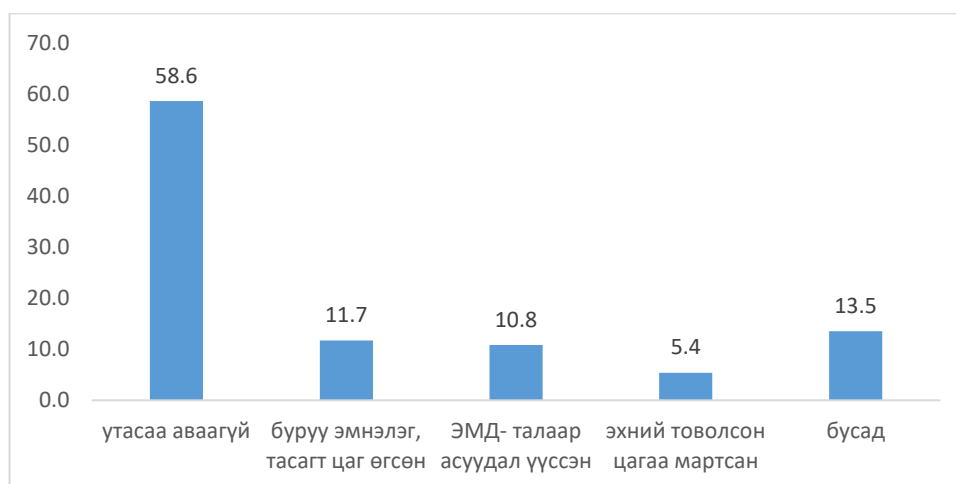
Зураг 27. Үйлчилгээ авч чадаагүй шалтгаан

Судалгааны үр дүнгээс харахад нийт үйлчилгээгээ авч чадаагүй иргэдийн 44.4% нь өөр эмчид үзүүлэхээс татгалзсан, 22.2% үзлэгийн цаг дээр давхцал үүссэн, 16.7 % нь хүнд сурталын улмаас, 13.9 цар тахалын улмаас, 2.8% нь буруу эмнэлэгт цаг товлож өгсөн шалтгааны улмаас үйлчилгээгээ авч чадаагүй байна.



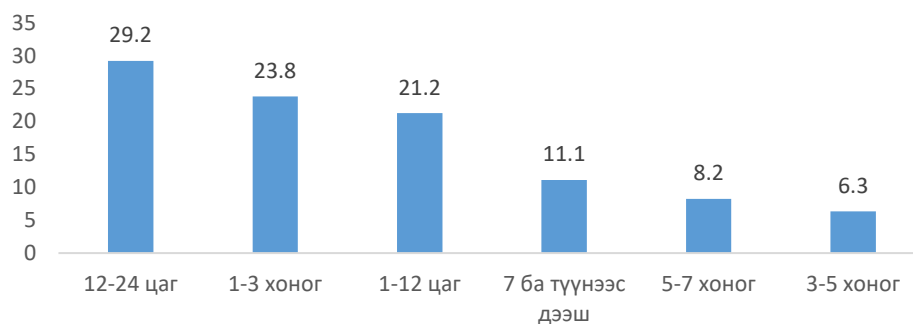
Зураг 28. Үзлэгийн цаг авах оролдлого

Нийт үйлчлүүлэгчид амбулаторийн үзлэгийн цаг товлож авахдаа 62% нь 1 удаагийн, 27.5 хувь 2 удаагийн, 10.4% нь 3 ба түүнээс дээш удаагийн оролдлого хийж үзлэгийн цаг товлож авсан байна.



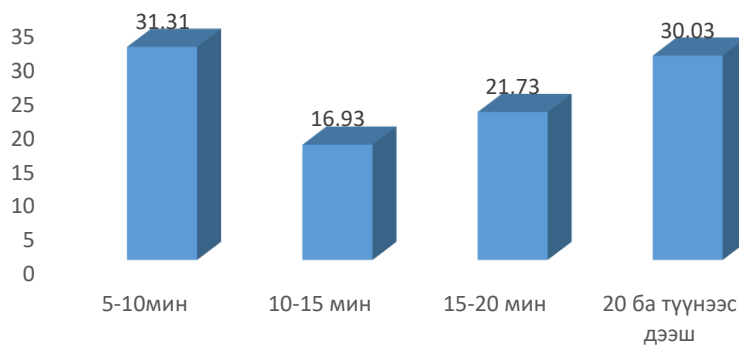
Зураг 29. Олон удаагийн оролдлого хийсэн шалтгаан

Судалгааны үр дүнгээс харахад 2 ба түүнээс удаагийн оролдлого хийсэн үйлчлүүлэгчдийн 58.6% нь утасаа аваагүй, 11.7% нь буруу эмнэлэг, тасагт, 10.8% нь ЭМД-ийн талаар, 5.4% товолсон цагаа мартсан тус тус шалтгааны улмаас олон удаагийн оролдлого хийсэн байна. Бусад 13.5% нь /очёр их, цаг олдохгүй, хүнд сурталтай, эмч нар нэг нэг рүүгээ явуулдаг/ шалтгаанууд багтаж байна.



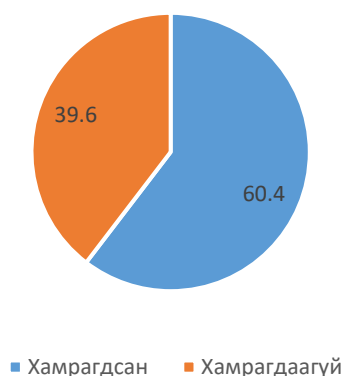
Зураг 30. Үзлэгт орох хүртлээ хүлээсэн хугацаа

ДЗА-наас үйлчилгээний цаг товлож аваад үйлчилгээгээ авах хүртлээ нийт судалгаанд хамрагдсдын 29.2 хувь нь 12-24 цаг, 11.1 хувь нь 7 ба түүнээс дээш хугацаагаар хүлээж үйлчилгээгээ авсан байна.



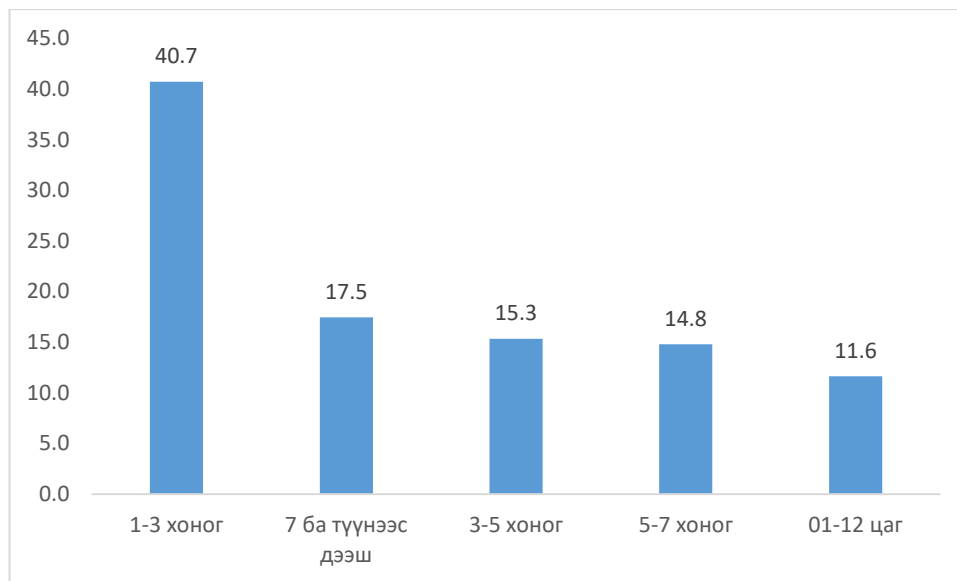
Зураг 31. Үйлчилгээ авах хүртэл хүлээсэн хугацаа

Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 31.3% нь 5-10 минут, 30% нь 20 ба түүнээс дээш минут, 21.7% нь 15-20 минут, 16.9% нь 10-15 минут хүлээгдэж байна.



Зураг 32. Давтан үзлэг хамрагдалт

ДЭМТ-өөр үйлчлүүлсэн иргэдийн 60.4% нь давтан үзлэг товлож авсан бол 39.6% нь давтан үзлэгт хамрагдаагүй байна.



Зураг 33. Давтан үзлэгийн хүлээгдэл

Давтан үзлэгт хамрагдсан иргэдийн 40.7% нь 1-3 хоног, 17.5% нь 7 ба түүнээс дээш, хоног хүлээгдэж байна.



Зураг 32. ДЗА байгууллагдсанаас хойш үйлчлүүлэгчдийн хүлээгдлийн буурсан эсэх

Судалгааны үр дүнгээс харахад нийт үйлчлүүлэгчдийн 34.5% нь хэлж мэдэхгүй, 31.3% нь зарим талаар санал нийлнэ, 25.2% нь бүрэн санал нийлнэ гэж хариулсан байна.

БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ.

1. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 61.9% нь өөрийн биеэр, 29.7% нь тусгай дугаар 1800-0119-с цаг авч үйлчлүүлсэн бөгөөд тэдний 91.5 хувь нь үйлчилгээгээ авч чадсан байна.
2. Товлосон цагтаа үйлчилгээ аваагүй шалтгаан нь 22.2% үзлэгийн цаг дээр давхцал үүссэн, 16.7 % нь хүнд сурталын улмаас гэж дүгнэсэн байна.
3. Нийт үйлчлүүлэгчид амбулаторийн үзлэгийн цаг товлож авахдаа 62% нь 1 удаагийн, 27.5 хувь 2 удаагийн , 10.4% нь 3 ба түүнээс дээш удаагийн оролдлого хийж үзлэгийн цаг товлож авсан байна
4. Хэдийгээр цаг товлосон ч үйлчлүүлэгчдийн 60.3% нь 20 хүртэл минут хүлээж үйлчилгээнд хамрагддаг байна.
5. ДЗА-ны цаг товлох үйлчилгээ нь хүлээгдэлийг бууруулсан гэж үйлчлүүлэгчдийн 25.2 -31.3 хувь (бүрэн, зарим талаар) хариулсан байна.

НЭГДСЭН ДҮГНЭЛТ.

1. ЭМХТ дээр эмнэлэгийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдэл, чирэгдэлийг бууруулах зорилго бүхий ДЗА-ыг байгуулан ажилласан нь үр дүнтэй үйлчилгээ болсон бөгөөд уг үйлчилгээний дийлэнхи буюу 80 гаруй хувийг дүүргийн эрүүл мэндийн төвийн амбулаторийн үйлчилгээний цаг товлох үйлчилгээ эзэлж байна. ДЗА-ны цаг товлох үйлчилгээ 2020 оны 9 сараас 12 сар хүртэл тогтмол өсч, 2021 оны эхний 4 сарын хувьд тогтмолжих хандлагатай байна.
2. ДЭМТ-ийн амбулаторийн үйлчилгээнд 2020 онд 26.9, харин 2021 оны эхний 4 сарын хувьд 44.4 хувийг товлосон байна. ДЗА ба ДЭМТ –ийн цаг товлох үйлчилгээний статистик мэдээ ялангуяа тайлан авах маягтад тусгагдсан үзүүлэлтүүд зөрөөтэй байна.
3. Амбулаторийн үзлэгийг төрлөөр нь авч үзвэл шүд, эмэгтэйчүүд, ЗСӨ, ЧХХ, мэдрэл, мэс засал, гэмтэл, уламжлалт, хүүхэд, дотор гэсэн тасгуудад бүх ДЭМТ-д цаг товлох үйлчилгээг ДЗА-аар 68.4 хувь буюу дийлэнхийг авч байна.
4. Эмч нарын хувьд цаг товлох үйлчилгээ нь ачаалал, хүлээгдэлийг бууруулж эерэг нөлөө үзүүлсэн гэж 40 хувь нь дүгнэсэн бөгөөд Даваа, Баасан гаригуудад үзлэгийн тоо, ачаалал их байдаг. Тэдний 48.9% нь үйлчлүүлэгч товлосон цагтаа ирдэггүй, 39.5% нь үзлэгийн цаг хангалтгүй, 6,4% нь давтан үзлэгтэй анхан үзлэгийн цаг давхцдаг гэж хариулсан байна.

5. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 61.9% нь өөрийн биеэр, 29.7% нь тусгай дугаар 1800-0119-с цаг авч үйлчлүүлсэн гэж хариулсан нь ДЗА-с цаг авсан үйлчлүүлэгч амбулаторийн үзлэгийн 30 орчим хувийг эзэлж байгаа ДЭМТ статистик бүртгэлтэй нийцэж харин ДЗА-ны тайлангийн 60 гаруй хувь нь гэсэн үр дүнгээс 2 дахин бага байна. Үйлчлүүлэгчдийн 91.5 хувь нь үйлчилгээгээ авч чадсан буюу сэтгэл ханамж өндөр, харин үлдсэн иргэдийн хувьд товлосон цагтаа үйлчилгээ аваагүй шалтгаан нь 22.2% үзлэгийн цаг дээр давхцал үүссэн, 16.7 % нь хүнд сурталын улмаас гэж дүгнэсэн байна.
6. Нийт үйлчлүүлэгчид амбулаторийн үзлэгийн цаг товлож авахдаа 62% нь 1 удаагийн, 27.5 хувь 2 удаагийн, 10.4% нь 3 ба түүнээс дээш удаагийн оролдлого хийж үзлэгийн цаг товлож авсан байна. Хэдийгээр цаг товлосон ч үйлчлүүлэгчдийн 60.3% нь 20 хүртэл минут хүлээж үйлчилгээнд хамрагддаг байна. ДЗА-ны цаг товлох үйлчилгээ нь хүлээгдэлийг бууруулсан гэж үйлчлүүлэгчдийн 25.2 -31.3 хувь (бүрэн, зарим талаар) хариулсан байна.

ЗӨВЛӨМЖ

1. ДЗА нь үндсэн чиг үүргийн хувьд үйл ажиллагаа нь жигдрэн ДЭМТ –өөр үйлчлүүлэх иргэдийн хүлээгдлийг бууруулахад нилээд үүрэг гүйцэтгэж байгаа хэдий ч хөгжлийн дараагийн шатны төлөвлөлтийг хийн үйл ажиллагааг төрөлжүүлэх, байгууллага хоорондын уялдааг хангах, үйл ажиллагааны менежмент, дотоод зохион байгуулалтыг сайжруулах төлөвлөлт хийх шаардлагатай байна
2. Цаг товлох үйлчилгээний дийлэнх нь НЭМГ-ын харъяа төвийн 6 дүүрэг эзэлж байгаа учраас цаашид энэ үйлчилгээг зохион байгуулалтын хувьд НЭМГ-тай зөвшилцөх, менежментийн талаар хэлэлцэх нь чухал байж болох юм.
3. Тус төв нь цаг товлох, зөвөлгөө өгөх, лавлагаа зэрэг үйлчилгээ үзүүлж байгаа хэдий ч зөвөлгөө, лавлагааны талаар тайланг нарийсган гаргах боломжгүй байгааг цаашид зааглан төрөлжүүлэх шаардлагатай байна. Өөрөөр хэлбэл өмнөх хугацаанд үйлчилсэн мэдээнд дахин анализ хийн уг утсыг дотор нь цаг товлох, зөвөлгөө авах, лавлах гэж төрөлжүүлэх шаардлагатай.
4. ДЭМТ-ийн амбулаторийн үйлчилгээнд иргэд өөрийн биеэр очиж цаг авах, ДЗА-аар дамжин цаг товлон үйлчлүүлж байгаа хэдий ч энэ мэдээллийг ЭМХТ, ЭММА дээр бүртгэлийн маягтад тусгаагүй учраас ялган гаргах боломжгүй байна. Цаашид цаг товлох үйлчилгээний тайлан гаргах 2 төрлийн маягтанд цаг товлох

үйлчилгээг тухайн ЭМБ дээр иргэд биеэр ирж, утсаар, ДЗА-аар гэж зааглан шинэчлэх шаардлагатай байна

5. Цаг товлох үйлчилгээний мэдээг ДЭМТ-ээс ДЗА ирж нэгтгэн сар бүр тухайн дүүргүүдтэй уялдан ажиллаж эргэн мэдээллэх, ЭММА нь ДЗА-аас ирсэн мэдээг нягтлах, эрүүл мэндийн үзүүлэлтэд тусгах, мэдээний чанарыг сайжруулах зэрэгт анхааран эргэх холбоотой ажиллахаар байна.
6. ДЭМТ-ийн амбулаторийн ахмад, ДОХ,БЗДХ, өсвөр үе, сүрьеэ, сэтгэц, хавдар, халдвартын тасагууд үйлчилгээний ачаалал харьцангуй бага, ДЗА-наас цаг захиалах нь бусад тасгуудтай харьцуулахад бага. Иймд дээрх үйлчилгээ авахын тул ДЗА-нд хандах нь бага тул цаашид эдгээр үйлчилгээнд уг алба цаг товлохгүй байх боломжтой байна.