

**ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ****Товчлол**

АӨСҮТ  
ГССҮТ  
ГҮТ  
СЭМҮТ  
УГТЭ  
УХТЭ  
УНТЭ  
ХӨСҮТ  
ХСҮТ  
ХТС  
ГҮТ  
ЭСҮТ  
ЦССҮТ  
ЗӨСҮТ  
НЭМҮТ  
ЭМБ  
ЭМС  
ЭХЭМҮТ  
ХЭ  
АҮ

**Тайлбар**

Арьсны өвчин судлалын үндэсний төв  
Гэмтэл, согог судлалын үндэсний төв  
Геронтологийн үндэсний төв  
Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв  
Улсын гуравдугаар төв эмнэлэг  
Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг  
Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг  
Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв  
Хавдар судлалын үндэсний төв  
Хүүхдийн төв сувилал  
Геронтологийн үндэсний төв  
Эмгэг судлалын үндэсний төв  
Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв  
Зоонозийн өвчин судлалын үндэсний төв  
Нийгмийн эрүүл мэндийн үндэсний төв  
Эрүүл мэндийн байгууллага  
Эрүүл мэндийн яам  
Эх, хүүхдийн эрүүл мэндийн үндэсний төв  
Хэвтэн эмчлүүлэгч  
Амбулаторын үйлчлүүлэгч

**АГУУЛГА****ХУРААНГУЙ****НЭГ. СУДАЛГААНЫ ҮНДЭСЛЭЛ, СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ****ХОЁР. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ****ГУРАВ. СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН****БҮЛЭГ 1. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛТНЫ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ**

- 1.1 СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН НАС, ХҮЙС, АЖИЛЛАСАН ЖИЛ
- 1.2. ДЭМЖЛЭГТ УДИРДЛАГА
- 1.3. ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ХӨГЖИХ БОЛОМЖ
- 1.4. ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ
- 1.5. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ
- 1.6 ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ
- 1.7 АЖЛЫН БАЙРНЫ АЮУЛГҮЙ, ДЭМЖЛЭГТ ОРЧИН
- 1.8 ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛТНЫ ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

**БҮЛЭГ 2. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ**

- 2.1 СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН НАС, ХҮЙС, ҮЙЛЧЛҮҮЛСЭН БАЙДАЛ
- 2.2 БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ
- 2.3 ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ
- 2.4 ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ
- 2.5 УДИРДЛАГА, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ
- 2.6 ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХОЛ
- ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН САЛБАР, ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН БАЙГУУЛЛАГААС ХЭРЭГЛЭГЧИД, ЮУГ, ЯМАР БАЙХЫГ ХҮСЭВ

**ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН НЭГДСЭН ДҮН БҮЛГИЙН ДУНДАЖ****ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ:**

- ХҮСНЭГТ 1. СУДАЛГААНЫ ТҮҮВЭР
- ХҮСНЭГТ 2. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛТНЫ НАС, ХҮЙСИЙН БҮТЭЦ, ҮЙЛЧЛҮҮЛСЭН БАЙДАЛ
- ХҮСНЭГТ 3. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛТНЫ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН НЭГДСЭН ДҮН, ХУВИАР
- ХҮСНЭГТ 4. АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН НАС, ХҮЙС, ҮЙЛЧЛҮҮЛСЭН ТОО  
БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ БҮЛГИЙН АМБУЛАТОРИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ( САЙН,  
ДУНД, МУУ) ҮНЭЛГЭЭ
- ХҮСНЭГТ 5. ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН НАС, ХҮЙС, ҮЙЛЧЛҮҮЛСЭН ТОО /ХУВИАР/  
ХАНАМЖИЙН ( САЙН, ДУНД, МУУ) ҮНЭЛГЭЭ
- ХҮСНЭГТ 6. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ БҮЛГИЙН АМБУЛАТОРИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ( САЙН,  
ДУНД, МУУ) ҮНЭЛГЭЭ
- ХҮСНЭГТ 7. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ БҮЛГИЙН ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ
- ХҮСНЭГТ 8. ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ БҮЛГИЙН ХЭВТЭН  
ЭМЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ /ХУВИАР/
- ХҮСНЭГТ 9. ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ БҮЛГИЙН  
АМБУЛАТОРИЙН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ /ХУВИАР/
- ХҮСНЭГТ 10. УДИРДЛАГА, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ  
/АМБУЛАТОРИЙН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИД/
- ХҮСНЭГТ 11. УДИРДЛАГА, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ  
/ ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЭГЧИД/
- ХҮСНЭГТ 12. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХОЛ

/ ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЭГЧИД/

ХҮСНЭГТ 13. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХОЛ

/АМБУЛАТОРИЙН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИД/

ХҮСНЭГТ 14. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН НЭГДСЭН ДҮН

ХҮСНЭГТ 15. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН НЭГДСЭН ДҮН БҮЛГИЙН ДУНДАЖ

### **ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ**

ЗУРАГ 1. ДЭМЖЛЭГТ УДИРДЛАГА /ХУВИАР/

ЗУРАГ 2. ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ХӨГЖИХ БОЛОМЖ

ЗУРАГ 3. ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ /ХУВИАР/

ЗУРАГ 4. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ /ХУВИАР/

ЗУРАГ 5. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ/ ХУВИАР/

ЗУРАГ 6. АЖЛЫН БАЙРНЫ АЮУЛГҮЙ, ДЭМЖЛЭГТ ОРЧИН /ХУВИАР/

ЗУРАГ 7. ЭМЧ АЖИЛЧДЫН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ /ХУВИАР/

ЗУРАГ 8. БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ /ДУНДАЖ ХУВИАР/

ЗУРАГ 9. ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ / ДУНДАЖ ХУВИАР/

ЗУРАГ 10. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН

ЗУРАГ 11. УДИРДЛАГА ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТАД СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ

ЗУРАГ 12. ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХОЛ БҮЛГИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ

### **ДҮГНЭЛТ**

### **ЗӨВЛӨМЖ**

## ХУРААНГУЙ

Энэхүү судалгаа нь 2 бүлэг, 14 дэд бүлэг бүхий үр дүнгийн тайлан, дүгнэлт, зөвлөмж болон 17 хүснэгт, 12 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 ЭМЯ-ны харьяа 15 эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн 1589 хэвтэн эмчлүүлэгч, 1543 амбулаторын үйлчлүүлэгч, нийт 3132 хэрэглэгч хамрагдлаа. Түүвэр нь 95.4%-ийн үнэн магадлалыг хангаж байна.

Судалгаанд хамрагдсан 3132 хэрэглэгчийн 43.1% эрэгтэйчүүд, 56.8% нь эмэгтэйчүүд 15-19 насныхан 8.9%, 20-29 насныхан 13%, 30-39 насныхан 22.2%, 40-49 насныхан 15.3%, 50-59 насныхан 17.1%, 60-аас дээш насныхан 20.3% байна. Нийт оролцогчдын 58.8 хувь нь тухайн эмнэлгээр анх удаа үйлчлүүлсэн, 41.2% нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн хүмүүс байна.

Судалгаанд хамрагдсан 1589 хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий дундаж түвшин 84.8%, 1490 амбулаторын үйлчлүүлэгчдийнх 82.0%, сэтгэл ханамжийн түвшин “сайн” үнэлгээтэй байна.

Сэтгэл ханамжийн ерөнхий түвшинг бүлгээр, амбулатор:стационараар харьцуулан авч үзвэл, байгууллагын соёлд 79.4:81.6%, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд 82.8:92.1%, тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдалд 82.1:86.5%, удирдлага зохион байгуулалтад 78.9:81.9%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий түвшин өндөр (90.0-ээс дээш хувьтай) байгууллага байхгүй байна. Амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр байгууллагад СЭМҮТ, УГТЭ орж байна. Хамгийн бага нь ХӨСҮТ нь 61.1%-тай байна.

**Байгууллагын соёлд** хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 81.6%, амбулаторын үйлчлүүлэгчдийнх 79.4%-тай сэтгэл ханамж “сайн” байна.

Байгууллагаар авч үзвэл ЭХЭМҮТ, СЭМҮТ, УНТЭ, УГТЭ, АӨСҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр үнэлгээтэй байна.

**Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны ёс зүй, харилцаа, үйлчилгээний соёлд** УНТЭ, УХТЭ, УГТЭ, ЭХЭМҮТ, СЭМҮТ, ХТС-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр, ХӨСҮТ нь амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 55.6%тай байгаа нь хамгийн бага үзүүлэлт болж байна.

**Удирдлага зохион байгуулалтад:** ЭХЭМҮТ, СЭМҮТ, ГССҮТ, АӨСҮТ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид, ХӨСҮТ-ийн амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 70.9%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 16.5% 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 угтаж, мэндчлэх болон зөвлөгөө өгөх үйлчилгээ дутагдалтай, үйлчлүүлэгчиддээ ялгаавартай ханддаг, гаднаас эм тариа авчруулдаг, зарим тохиолдолд албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг зэрэгтэй шууд хамааралтай байна.

## НЭГ. СУДАЛГААНЫ ҮНДЭСЛЭЛ, СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ

Монгол улсад хэрэглэгч төвтэй, тэдний хэрэгцээнд нийцсэн чанартай, аюулгүй, ёс зүйтэй эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээг чухалчилж байна.

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж нь тухайн байгууллагын үйлчилгээнээс гадна өвчний эдгэрэл болон үйлчлүүлэгчийн тухайн үеийн сэтгэл зүй, хандлагатай уялдсан хийсвэр хүчин зүйлсийн нөлөө ихтэй байдгаараа бусад салбараас онцлог байдаг.

Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв нь “Эрүүл мэндийн байгууллагын жилийн үйл ажиллагааны гүйцэтгэлийг үнэлэх” ажлын нэг үзүүлэлт болгон Эрүүл мэндийн яамны (ЭМЯ)-ны 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, Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв, аймагт аймгийн Эрүүл мэндийн газар тус тус зохион байгуулахаар даалгасан.

Энэ дагуу 2016 онд ЭМХТ нь энэхүү аргачлалын дагуу тухайн жилийн онцлогтой уялдуулан зарим нэг нэмэлт хэмжигдэхүүнийг оруулан, судалгаа хийж, үр дүнгийн тайланг ЭМЯ-ны ХШҮДАГ-т хүргүүлсэн.

Мөн ЭМЯ-ны 2018 оны 01 дугаар сарын 16-ны өдрийн 7/181 дугаар албан бичгийн дагуу ЭМХТ-ийн захирлын 2018 оны 01 дүгээр сарын 19-ний өдрийн А/03 дугаар тушаалаар 2018 оны 02 сарын 01-ний дотор зохион байгуулж тайланг 2018 оны 02 сарын 09-ний дотор ЭМЯ-ны ХШҮДАГ- т хүргүүлэхээр шийдвэрлэсэн.

**Зорилго:** Эрүүл мэндийн яамны харьяа байгууллагуудын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг судлан, шийдвэр гаргагчдыг нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах.

### Зорилт:

- Эмч, эмнэлгийн ажилчид, амбулаторын үйлчлүүлэгчид, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг судлах
- Бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх түвшинд нотолгоонд тулгуурласан шийдвэр гаргахад мэдээллээр хангах

### Үр дүн:

- Эмч, эмнэлгийн ажилчид, үйлчлүүлэгчдийн 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 асуулгад 1 асуудлыг нээлттэй бөглөхөөр оруулсан болно.

**Судалгааны хамрах хүрээ:** ЭМЯ-ны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдээс амбулаторын болон хэвтэн эмчлүүлэх тусламж, үйлчилгээ үзүүлдэг 15 байгууллагыг сонгов.

**Судалгааны нэгж, түүвэрлэлтийн тоо:** Судалгааны нэгж нь ЭМЯ-ны харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудын амбулатор болон стационариар тухайн агшинд үйлчлүүлж байсан үйлчлүүлэгчид, хэвтэн эмчлүүлэгчид, болон үйлчилгээ үзүүлж байсан эмч ажилчид байв.

Амбулаторын сэтгэл ханамжийн судалгааны түүвэрлэлтийн тоог тогтоохдоо тухайн эмнэлгийн амбулаториор 1 жилд үйлчлүүлсэн хүний тооноос 1 өдөрт үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн тоог тооцоолон эх олонлогоор авлаа. Хэвтэн эмчлүүлэгчдийг түүврийн тоог тогтоохдоо тухайн эмнэлгийн орны 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 ажилчид					Хэвтэн эмчлүүлэгчид		Амбулаторийн үйлчлүүлэгчид		
		Их эмч, бусад дээд мэргэжилтэн	Сувилагч бусад дээд мэргэжилтэн	Бусад	Нийт ажилчид /түүвэр/		Орны тоо	Түүврийн тоо	Жилд үйлчлүүлсэн хүний тоо	1 өдөрт үйлчлүүлсэн хүний тоо	Түүврийн тоо
1	УНТЭ	179	357	198	734	259	568	235	314321	1195	300
2	УХТЭ	99	164	155	418	204	195	131	132556	504	223
3	УГТЭ	172	335	204	711	256	430	207	174413	663	250
4	ЭХЭМҮТ	265	536	292	1093	293	680	252	210243	799	267
5	ХӨСҮТ	223	262	274	759	262	530	228	155107	590	238
6	ХСҮТ	120	203	160	483	219	228	145	98693	375	194
7	ГССҮТ	146	260	228	634	245	412	203	131862	501	222
8	АӨСҮТ	40	47	56	143	105	170	119	92912	353	188
9	СЭМҮТ	96	126	279	501	222	60	52	5047	19	18
10	ХТС	19	42	59	120	92	90	73	0	0	0
11	ГҮТ	22	5	18	45	40	0	0	22580	86	71
12	ЭСҮТ	27	16	14	57	50	0	0	0	0	0
13	ЦССҮТ	16	29	23	68	58	0	0	0	0	0
14	ЗӨСҮТ	28	14	61	103	82	0	0	0	0	0

15	НЭМҮТ	80	5	5	90	73		0	0	0	0
16	БЗДЭМТ	230	0	0	69	230	-	-	454208	1262	150
17	СБДЭМТ	219	0	0	66	219	-	-	234479	651	650
<b>Бүгд</b>		<b>1981</b>	<b>2401</b>	<b>2026</b>	<b>6408</b>	<b>2597</b>	<b>3363</b>	<b>1645</b>	<b>2026421</b>	<b>6999</b>	<b>2771</b>

### Судалгааны мэдээлэл цуглуулах хэрэгсэл (асуумж карт):

- Амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн асуумж-5 бүлэг 35 хувьсах хэмжигдэхүүн, 1 нээлттэй асуумж, 3 үл хувьсах хэмжигдэхүүн бүхий асуулга
- Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн асуумж-5 бүлэг 39 хувьсах хэмжигдэхүүн, 1 нээлттэй асуумж, 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 хувиар илэрхийлэн тооцож гаргасан. Үүнд:

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

**Судалгааны ажлын хүн хүчин:** Судалгааны мэдээлэл цуглуулах багт Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвийн мэргэжилтэн Э.Ундармаа, Н.Цэндмаа, П.Мидриймаа, Ш.Солонго, Б.Баттуяа, Х.Уянга, Н.Гантулга, Ц.Мөнх-Од, Г.Болор-Эрдэнэ, Б.Нямсүрэн, Б.Батцоож нар ажиллан, мэдээллийг Э.Ундармаа, П.Мидриймаа, Н.Цэндмаа нар боловсруулан, үр дүнгийн тайланг бичлээ.

**Мэдээллийг түгээх:** Сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгийн тайланг ЭМЯ-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*” гэж авч үзэн, тайлбар дүгнэлт хийлээ.

Амбулаторын 35 хэмжигдэхүүн, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 37 хэмжигдэхүүний 4 хэмжигдэхүүнээс бусад нь ижил учраас агуулгаар болон байгууллага бүрээр сэтгэл ханамжийн түвшин, үнэлгээг харьцуулан дүн шинжилгээ хийлээ.

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. Ялангуяа 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 1 үзүүлэлт сэтгэл ханамжийн үнэлгээ бүрээр зургаар харуулан, амбулаторын үйлчлүүлэгчид, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг ерөнхий дүнгээр харьцуулав.

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.

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. ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛТНЫ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

### 1.1 Судалгаанд оролцогчдын нас, хүйс, ажилласан жилийн бүтэц

Судалгаанд батлагдсан аргачлал, түүврийн дагуу, ЭМЯ-ны харьяа амбулаторийн болон хэвтэн эмчлэх тусламж, үйлчилгээ үзүүлдэг 3 төв эмнэлэг, 11 тусгай мэргэжлийн төв, ХТС, нийт 15 байгууллагын 2317 эмч, эмнэлгийн ажилтан хамрагдав.

Хүснэгт 2. Эмч, эмнэлгийн ажилтны нас, хүйс ажилласан жилийн бүтэц /хувиар/

Байгууллага	Хүйс		Насны ангилал								Ажилласан жил						Бүгд
	Эрэгтэй	Эмэгтэй	20-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-49	50-55	55+	1-5 жил	6-10 жил	11-15 жил	16-20 жил	21-25 жил	25-дээш жил	
ЭХЭМҮТ	53	240	19	72	46	38	42	33	37	6	104	60	43	33	25	28	293
УНТЭ	59	196	51	37	60	22	50	15	19	1	122	55	35	22	21	0	255
УХТЭ	42	163	31	41	33	22	30	14	28	6	83	25	39	21	22	14	205
УГТЭ	22	234	21	36	49	34	38	33	39	6	96	35	44	27	54	0	256
ХСУТ	39	181	45	21	46	25	46	17	15	5	100	38	35	27	20	0	220
ГССУТ	52	178	75	4	57	4	55	9	26	0	86	33	40	16	46	10	231
АӨСУТ	12	93	20	3	42	1	27	0	12	0	47	25	12	15	6	0	105
СЭМҮТ	48	169	38	7	34	20	47	17	39	15	75	45	34	21	38	2	216
ЗӨСУТ	27	43	9	12	7	8	14	6	8	6	25	15	10	6	11	3	70
ГҮТ	9	20	7	7	3	2	3	6	0	1	23	4	1	0	1	0	29
ХТС	8	74	4	21	26	28	3	0	0	0	37	9	18	12	4	2	82
ЦССУТ	10	46	0	0	13	16	20	7	0	0	30	12	9	0	5	0	56
ЭСУТ	10	34	4	12	8	2	6	6	6	0	25	5	1	4	6	3	44
НЭМҮТ	17	46	0	14	36	8	4	1	0	0	47	12	3	0	1	0	63
ХӨСУТ	20	172	15	22	23	27	36	35	29	5	49	43	24	32	43	1	192
<b>Бүгд</b>	<b>428</b>	<b>1889</b>	<b>339</b>	<b>309</b>	<b>483</b>	<b>257</b>	<b>421</b>	<b>199</b>	<b>258</b>	<b>51</b>	<b>949</b>	<b>416</b>	<b>348</b>	<b>236</b>	<b>303</b>	<b>63</b>	<b>2317</b>



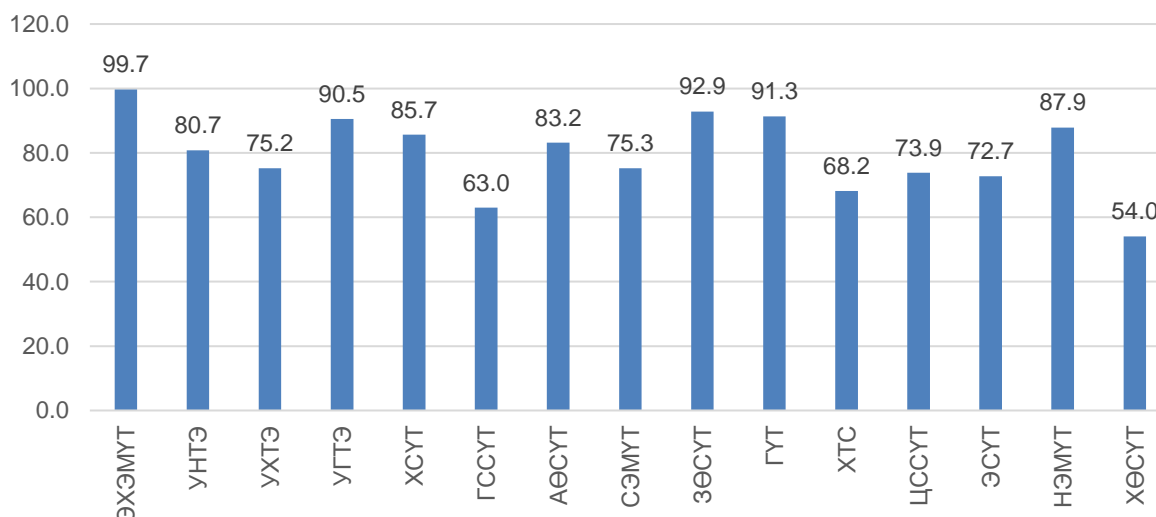
Судалгаанд хамрагдсан эмч, эмнэлгийн ажилтны 18.4% нь эрэгтэйчүүд, 81.4% нь эмэгтэйчүүд, насны бүлгээр авч үзвэл 20-25 насныхан 14.6%, 26-30 насныхан 13.3%, 31-35 насныхан 20.8%, 36-40 насныхан 11.2%, 41-45 насныхан 18.2%, 46-49 насныхан 8.6%, 50-55 насныхан 11.1%, 55-аас дээш насныхан 2.2%-ийг тус тус эзэлж байна.

Тухайн байгууллагатаа ажилласан жилээр авч үзвэл 1-5 жил ажилласан 41%, 6-10 жил ажилласан 18%, 11-15 жил ажилласан 15%, 16-20 жил ажилласан 10.2%, 21-25 жил ажилласан 13.1%, 25-аас дээш жил ажилласан 2.7% байна.

### 1.2 Дэмжлэгт удирдлага

Дэмжлэгт удирдлагын талаар байгууллагын захирал, тасаг нэгжийн дарга нарын шийдвэр гаргалт, удирдан манлайлах байдал, шийдвэр гаргалтанд хамт олны болон үйлдвэрчний эвлэлийн оролцоо, хүний нөөцийн сонгон шалгаруулалтын ил тод байдал, санхүүгийн ил тод байдал, ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээний шударга зарчим, ажиллагсдын эрүүл мэндийг хамгаалах үйл ажиллагаа, байгууллагын удирдлагын ёс зүй, багаар ажиллах чадварын талаар 19 хэмжигдхүүнээр тодорхойлсон.

Зураг 1. Дэмжлэгт удирдлага /хувиар/

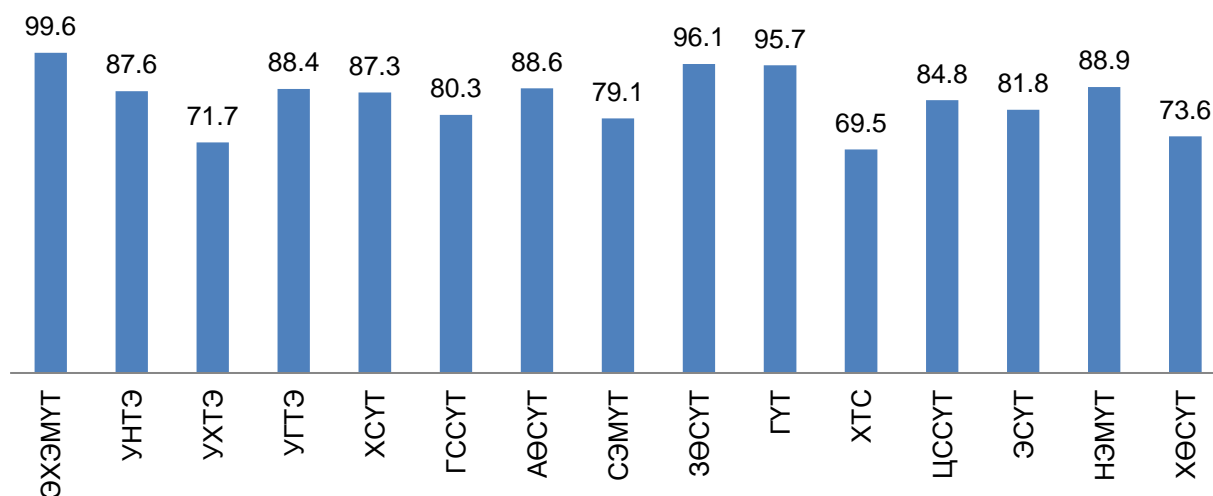


Эмч, эмнэлгийн ажилтны дэмжлэгт удирдлагын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл ЭХЭМҮТ, ЗӨСҮТ, УГТЭ, ГҮТ-ийн эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр байгаа бол ХӨСҮТ-54%, ГССҮТ-63%, ХТС-68.2%-тай эмч, эмнэлгийн ажилтнуудын сэтгэл ханамжийн түвшин доогуур байгаа нь харагдаж байна.

### 1.3 Хүний нөөцийн хөгжих боломж

Хүний нөөцийн хөгжих боломжийн талаар мэдлэг, мэргэшлээ дээшлүүлэх, ашиглах боломж, мэргэжлийн болон эрдмийн зэрэг хамгаалах боломж, шинэ санаа, дэвшилтэт арга нэвтрүүлэх боломж, эрдэм шинжилгээ, судалгааны ажил хийх, үр дүнг ашиглах боломжийн талаар 4 хэмжигдхүүнээр тодорхойлсон.

Зураг 2. Хүний нөөцийн хөгжих боломж /хувиар/

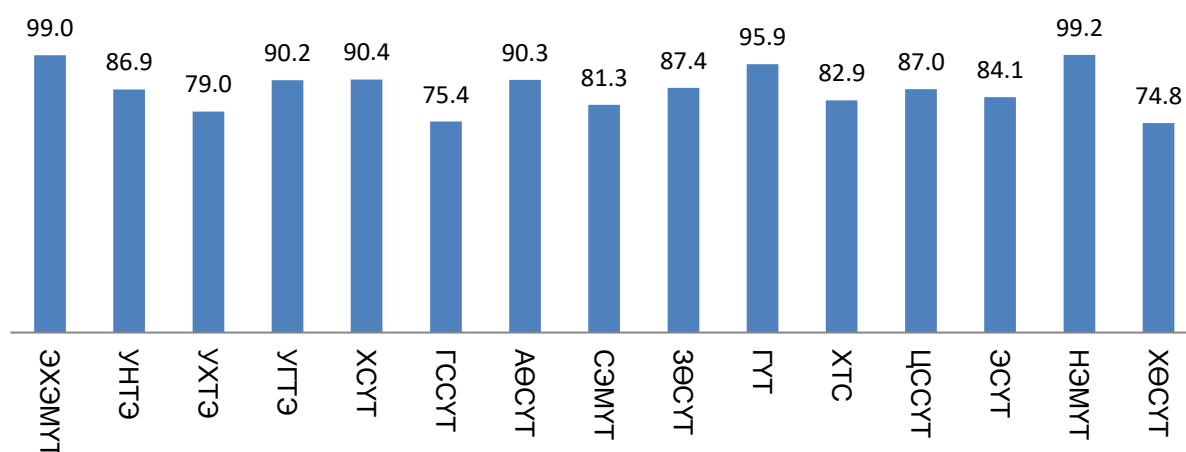


Хүний нөөцийг хөгжих боломжийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл ЭХЭМҮТ, ЗӨСҮТ, ГҮТ-ийн эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр байгаа бол ХТС-69.5%, УХТЭ-71.1%-тай бусад эмнэлгүүдээс доогуур байгаа нь харагдаж байна. Эмч ажилчдын сэтгэл ханамж 2016 оны мөн үеийнхтэй харьцуулахад ЭХЭМҮТ-11.8%, ГҮТ -1.6%, ЗӨСҮТ 10.8%-иар өссөн байна. УГТЭ 7.8%, ЦССҮТ- 6.4%-ийр буурсан байна

#### 1.4 Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл

Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлын талаар эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, эмч, сувилагч, асрагчийн харилцаа, мэргэжлийн ур чадвар, хамт олны харилцаа, эв нэгдэл, хувцаслалт, хувийн соёл, үйлчлүүлэгчийн нууцыг хадгалах боломж зэргийг хамруулан 10 хэмжигдхүүнээр тодорхойлсон.

Зураг 3. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл /хувиар/

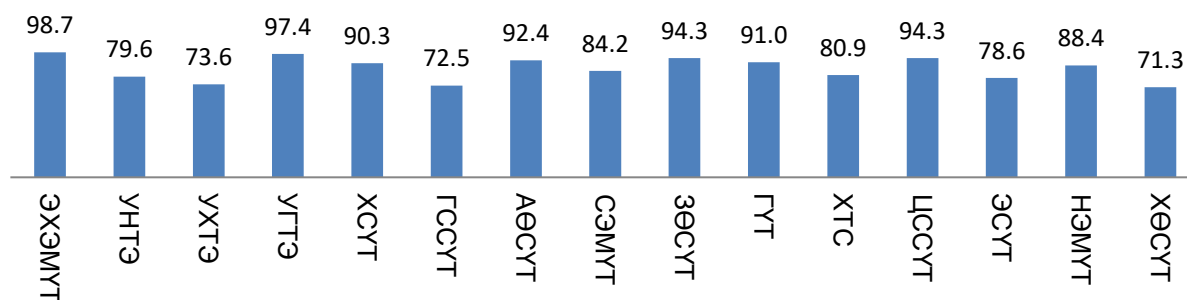


Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл ЭХЭМҮТ, ГҮТ, НЭМҮТ-ийн эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж өндөр байгаа бол ХӨСҮТ-74.8%, УХТЭ-79%, ГССҮТ-75.4%-тай эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж дунд зэрэг байгаагаа илэрхийлсэн байна.

### 1.5 Байгууллагын соёл

Байгууллагын соёлын талаар эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний байгууллагын алсын хараа, угтах мэндлэх, хүндлэх үйлчлэх соёл, байгууллагын гадаад болон дотоод орчны тав тух тохижилтбайгууллагын хөгжил, байгууллагаараа бахархах сэтгэл зэргийг хамруулан 10 хэмжигдхүүнээр тодорхойлсон.

Зураг 4. Байгууллагын соёл /хувиар/

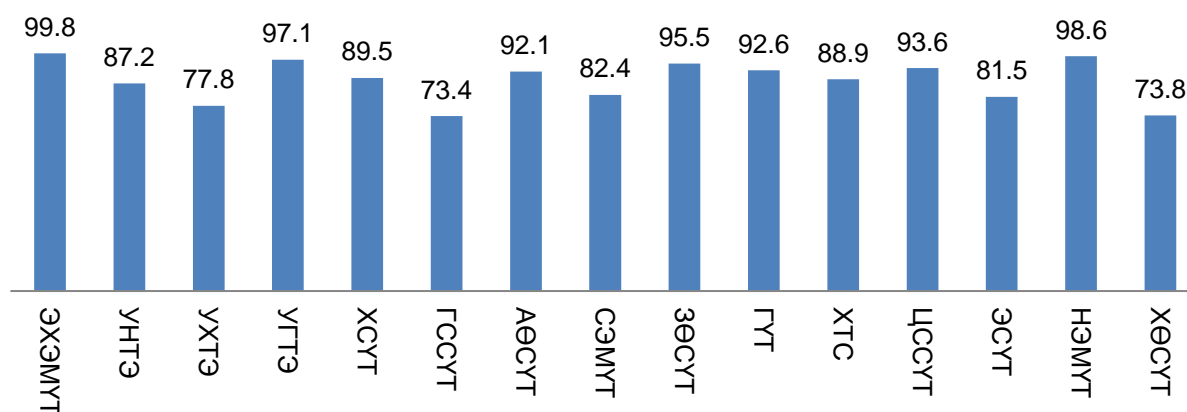


Байгууллагын соёлын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл ЭХЭМҮТ, УГТЭ, ЗӨСҮТ, ЦССҮТ-ийн эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж өндөр байгаа бол ХӨСҮТ-71.3%, УХТЭ-73.6%, ГССҮТ-72.5%-тай эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж дунд зэрэг байгаагаа илэрхийлсэн байна.

### 1.6 Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал

Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаар эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал, алдаа эрсдэлгүй ажиллах боломж, оношилгоо эмчилгээнд шинэ технологи, нэр төрөл нэмэгдсэн байдал зэргийг хамруулан 7 хэмжигдхүүнээр тодорхойлсон

Зураг 5. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал /хувиар/

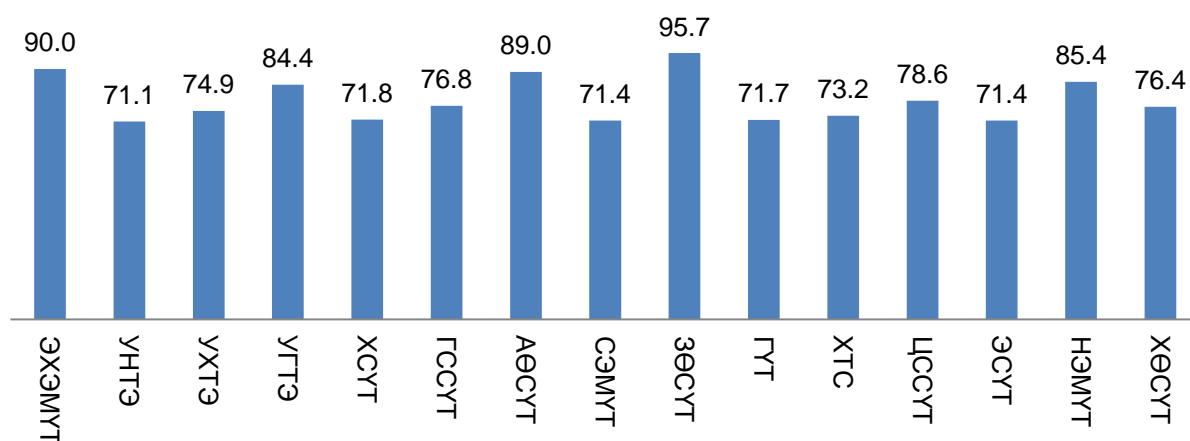


Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл ЭХЭМҮТ, НЭМҮТ, УГТЭ, АӨСҮТ, ЗӨСҮТ-ийн эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж өндөр байгаа бол ХӨСҮТ-73.8%, УХТЭ-77.8%, ГССҮТ-73.4%-тай эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж дунд зэрэг байгаагаа илэрхийлсэн байна.

### 1.7 Ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчин

Ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчны талаар эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал, алдаа эрсдэлгүй ажиллах боломж, оношилгоо эмчилгээнд шинэ технологи, нэр төрөл нэмэгдсэн байдал зэргийг хамруулан 5 хэмжигдхүүнээр тодорхойлсон

Зураг 6. Ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчин /хувиар/

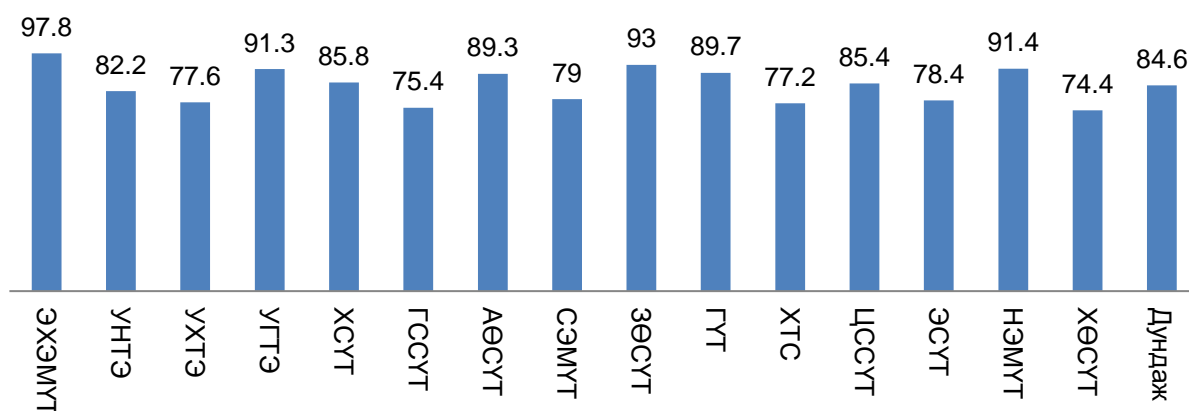


Ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчны талаарх сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл ЗӨСҮТ, ЭХЭМҮТ-ийн эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж өндөр байгаа бол УНТЭ-71.1%, ХСҮТ-71.8%, СЭМҮТ-71.4%, ГҮТ-71.7%, ЭСҮТ-71.4%-тай эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж дунд зэрэг байгаагаа илэрхийлсэн байна.

### 1.8 Эмч ажилчдын ерөнхий сэтгэл ханамж

Эмч ажилчдын ерөнхий сэтгэл ханамжийн судалгааг ЭМЯ-ны харьяа 15 байгууллагын 2460 эмч ажилчдаас нийт 5 бүлэг 55 асуумж, нэг нээлттэй асуултаар нэгэн агшины судалгаанд хамруулан авлаа.

Зураг 7. Эмч ажилчдын ерөнхий сэтгэл ханамж /хувиар/



Эмч ажилчдын ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшинг нэгтгэж үзвэл үзвэл ЭХЭМҮТ-97.8%, ЗӨСҮТ-93.6%, НЭМҮТ-91.4%, УГТЭ-91.3%-ийн эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж өндөр байгаа бол ХӨСҮТ-70.7%, ГССҮТ-73.6%, УХТЭ-75.4%-тай эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж дунд зэрэг байгаагаа илэрхийлсэн байна.

## Хүснэгт 3. Эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамжийн нэгдсэн дүн /хувиар/

№	Эрүүл мэндийн байгууллагууд	Дэмжлэгт удирдлага	Хүний нөөцийн хөгжих боломж	Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл	Байгууллагын соёл	Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал	Ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчин	Ерөнхий сэтгэл ханамж
1	ЭХЭМҮТ	99.7	99.6	99.0	98.7	99.8	90.0	<b>97.8</b>
2	УНТЭ	80.7	87.6	86.9	79.6	87.2	71.1	<b>82.2</b>
3	УХТЭ	75.2	84.9	79.0	73.6	77.8	74.9	<b>77.6</b>
4	УГТЭ	90.5	88.4	90.2	97.4	97.1	84.4	<b>91.3</b>
5	ХСҮТ	85.7	87.3	90.4	90.3	89.5	71.8	<b>85.8</b>
6	ГССҮТ	73.9	80.3	75.4	72.5	73.4	76.8	<b>75.4</b>
7	АӨСҮТ	83.2	88.6	90.3	92.4	92.1	89.0	<b>89.3</b>
8	СЭМҮТ	75.3	79.1	81.3	84.2	82.4	71.4	<b>79.0</b>
9	ЗӨСҮТ	92.9	96.1	87.4	94.3	95.5	95.7	<b>93.0</b>
10	ГҮТ	91.3	95.7	95.9	91.0	92.6	71.7	<b>89.7</b>
11	ХТС	68.2	69.5	82.9	80.9	88.9	73.2	<b>77.2</b>
12	ЦССҮТ	73.9	84.8	87.0	94.3	93.6	78.6	<b>85.4</b>
13	ЭСҮТ	72.7	81.8	84.1	78.6	81.5	71.4	<b>78.4</b>
14	НЭМҮТ	87.9	88.9	99.2	88.4	98.6	85.4	<b>91.4</b>
15	ХӨСҮТ	74.6	75.8	74.8	71.3	73.8	76.4	<b>74.4</b>
<b>Дундаж</b>		<b>81.7</b>	<b>85.9</b>	<b>86.9</b>	<b>85.8</b>	<b>88.3</b>	<b>78.8</b>	<b>84.6</b>

ЭМЯ-ны харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудын ерөнхий сэтгэл ханамж дэмжлэгт удирдлага 81.7%, хүний нөөцийн хөгжих боломж 85,9%, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл 86.9%, байгууллагын соёл 85.8%, тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал 88.3%, ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчин 78.8%-тай байна. Нийт байгууллагуудын сэтгэл ханамжийн дундаж 84.6%-тай байн

## БҮЛЭГ 2. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

### 2.1 Судалгаанд оролцогчдын нас, хүйс, үйлчлүүлсэн байдал

Судалгаанд батлагдсан аргачлал, түүврийн дагуу, ЭМЯ-ны харьяа амбулаторын болон хэвтэн эмчлүүлэх тусламж, үйлчилгээ үзүүлдэг 3 төв эмнэлэг, 12 тусгай мэргэжлийн төв, нийт 15 байгууллага хамрагдлаа.

Түүврийн дагуу 1645 хэвтэн эмчлүүлэгч, 1971 амбулаторын үйлчлүүлэгч хамрагдах шаардлагатай байснаас, хэвтэн эмчлүүлэгчийн түүврийн тоо 96.5%(1589) хангагдаж, амбулаторын үйлчлүүлэгчийн тоо 78.2% (1543) хангагдаж, нийт 3132 хүн судалгаанд оролцов.

Хэрэглэгчийн судалгааг 95.4%-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, амбулаторын үзлэгээс түүврийн тоог тогтоосон. ГҮТ-ийн хувьд амбулаторын үйлчилгээ үзүүлсэн тооноос түүврийн тоог тогтоосон.

Амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн түүврийн тоог тухайн эмнэлгээр жилд үйлчлүүлсэн хүний нийт тоо тухайн оны ажлын өдөрт харьцуулан 1 өдөрт үйлчлүүлсэн хүний тоог гаргаж түүнээсээ түүврийн тоог 10 эрүүл мэндийн байгууллагын 1971 үйлчлүүлэгчийг судалгаанд хамруулах байснаас 1543 үйлчлүүлэгч буюу 78.2% нь судалгаанд хамрагдсан.

**Хүснэгт 4. Амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн нас, хүйс, үйлчлүүлсэн тоо**

№	Эрүүл мэндийн байгууллагууд	Хүйс		Насны ангилал							Үйлчлүүлсэн хүний тоо	
		Эр	Эм	-15	15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60+	Анх удаа	Хоёр ба түүнээс дээш
1	УНТЭ	44.9	55.1	0.7	1.5	16.4	19.7	20.4	20.1	21.2	54.7	45.3
2	УХТЭ	26.3	73.8	1.3	0.0	7.5	25.0	17.5	17.5	31.3	36.3	63.8
3	УГТЭ	52.1	47.9	5.0	7.8	16.4	22.4	24.2	22.4	1.8	39.7	60.3
4	ЭХЭМҮТ	20.7	78.9	8.9	16.0	26.2	30.8	12.7	3.8	1.7	50.2	49.8
5	ХӨСҮТ	43.8	56.2	4.1	11.2	5.3	30.8	24.9	13.6	10.1	65.7	34.3
6	СЭМҮТ	71.4	28.6	0.0	0.0	7.1	0.0	21.4	35.7	35.7	7.1	92.9
7	ГССҮТ	50.6	49.4	1.7	31.7	0.0	31.1	18.3	12.8	4.4	62.8	37.2
8	ХСҮТ	35.0	65.0	0.0	1.3	13.8	13.1	17.5	30.6	23.8	50.6	49.4
9	АӨСҮТ	33.3	66.7	0.6	26.3	9.0	31.4	19.9	7.7	5.1	57.1	42.9
10	ГҮТ	38.9	61.1	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	18.5	79.6	44.4	55.6
<b>Нийт</b>		<b>41.7</b>	<b>58.3</b>	<b>2.2</b>	<b>9.6</b>	<b>10.2</b>	<b>20.4</b>	<b>17.9</b>	<b>18.3</b>	<b>21.5</b>	<b>46.9</b>	<b>53.1</b>

Амбулаториор үйлчлүүлэгчдээс судалгаанд оролцогчдын 41.7% нь эрэгтэйчүүд, 58.3% нь эмэгтэйчүүд байна. Насны бүлгээр авч үзвэл 15-19 насныхан 59.6%, 20-29 насныхан 10.2%, 30-39 насныхан 20.4%, 40-49 насныхан 17.9%, 50-59 насныхан 18.3%, 60 ба дээш насныхан 121.5% байна.

Тэдний 46.9% нь тухайн эмнэлгээр анх удаа үйлчлүүлж байгаа 53.1% нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн хүмүүс байна.

Байгууллагаар авч үзвэл ХӨСҮТ, ГССҮТ-ийн үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх нь анх удаа УХТЭ, УГТЭ, СЭМҮТ -ийн үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх давтан үйлчлүүлэгчид байна.

Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн түүврийн тоог тухайн эмнэлгийн орны тоог эх сурвалж 10 эрүүл мэндийн байгууллагын 1645 үйлчлүүлэгчийг судалгаанд хамруулахаар тооцсон. Үүнээс 1589 үйлчлүүлэгч буюу 96.5% нь судалгаанд хамрагдсан байна.

**Хүснэгт 5. Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн нас, хүйс, үйлчлүүлсэн тоо /хувиар/**

№	Эрүүл мэндийн байгууллагууд	Хүйс		Насны ангилал							Үйлчлүүлсэн хүний тоо	
		Эр	Эм	-15	15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60+	Анх удаа	Хоёр ба түүнээс дээш
1	УНТЭ	45.5	54.5	0.0	2.6	14.5	15.7	19.1	20.4	27.7	77.9	22.1
2	УХТЭ	43.8	56.2	0.0	2.3	9.2	13.1	10.8	60.0	4.6	62.3	37.7
3	УГТЭ	44.4	55.6	3.9	6.3	3.4	21.3	7.7	11.6	45.9	81.2	18.8
4	ЭХЭМҮТ	18.3	81.7	10.3	7.9	34.1	8.3	4.0	0.4	34.9	64.3	35.7
5	ХӨСҮТ	44.4	55.6	20.9	18.4	13.3	18.4	11.7	6.1	11.2	76.0	24.0
6	СЭМҮТ	89.5	10.5	0.0	5.3	5.3	57.9	26.3	5.3	0.0	78.9	21.1
7	ГССҮТ	44.2	55.8	6.2	11.1	14.6	38.1	1.3	17.7	11.1	75.7	24.3
8	ХСҮТ	33.8	66.2	0.7	0.0	12.4	9.7	22.1	25.5	29.7	72.4	27.6

9	АӨСҮТ	52.1	47.9	0.8	22.7	16.8	16.8	9.2	9.2	24.4	41.2	58.8
10	ХТС	30.0	70.0	0.0	5.0	35.0	40.0	15.0	3.3	1.7	78.3	21.7
<b>Дундаж</b>		<b>44.6</b>	<b>55.4</b>	<b>4.3</b>	<b>8.1</b>	<b>15.9</b>	<b>23.9</b>	<b>12.7</b>	<b>16.0</b>	<b>19.1</b>	<b>70.8</b>	<b>29.2</b>

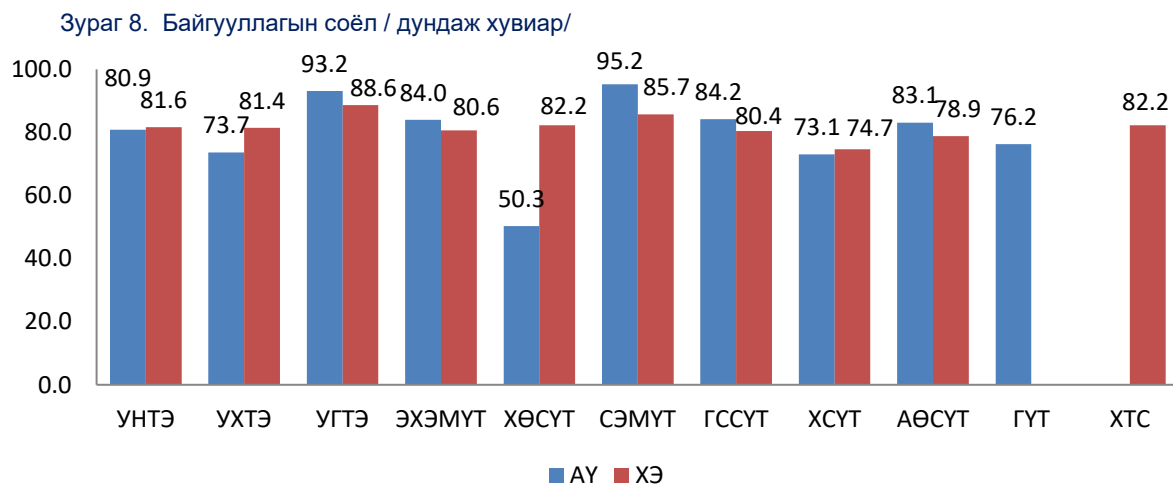
Судалгаанд хамрагдсан нийт 1589 хэвтэн эмчлүүлэгч судалгаанд оролцогчдын 44.6% нь эрэгтэйчүүд, 55.4% нь эмэгтэйчүүд байна. Насны бүлгээр авч үзвэл 15-19 насныхан 8.1%, 20-29 насныхан 15.9%, 30-39 насныхан 23.9%, 40-49 насныхан 12.7%, 50-59 насныхан 16%, 60 ба дээш насныхан 19.1% байна.

Тэдний 70.8% нь тухайн эмнэлгээр анх удаа үйлчлүүлж байгаа 29.2% нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн хүмүүс байна.

Байгууллагаар авч үзвэл УНТЭ, УГТЭ, СЭМҮТ, ХТС, ХӨСҮТ, ГССҮТ-ийн үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх нь анх удаа АӨСҮТ, ЭХЭМҮТ-ийн үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх давтан үйлчлүүлэгчид байна.

## 2.2 Байгууллагын соёл

Судалгаанд эрүүл мэндийн байгууллагын соёлыг тухайн байгууллагын үйл ажиллагааны танилцуулга, гадаад дотоод орчны тав тухтай байдал, тохижилт, хүнд өвчтөн, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан үйлчилгээ, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний хувцаслалт зэргийг хамааруулсан 6 хэмжигдэхүүнээр тодорхойлсон.



Байгууллагын соёлын талаарх амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн хувийг байгууллагаар авч үзвэл УГТЭ, СЭМҮТ-ийн сэтгэл ханамж өндөр байгаа бол ХӨСҮТ-50.3%, ХСҮТ-73.1%, УХТЭ-73.7% нь сэтгэл ханамж дунд байна. Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн хувийг байгууллагаар нь авч үзвэл 90.0 дээш үнэлгээтэй байхгүй ба УГТЭ-88.6%, СЭМҮТ-85.7%-тай байна. ХСҮТ-74.7%, АӨСҮТ-78.9%-тай сэтгэл ханамж дунд байна.

## БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ

Байгууллагын соёлыг үйл ажиллагааны нээлттэй, ил тод байдал, үйлчилгээний соёл, дотоод гадаад орчны тав тух гэсэн 3 дэд бүлгийн хүрээнд 9 хэмжигдэхүүнээр судлав. Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 85.3%, амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 79.5%-тай, сэтгэл ханамж “сайн” байна.

Байгууллагаар авч үзвэл УГТЭ, СЭМҮТ-ийн амбулаторийн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 90.0-ээс дээш хувьтай, сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр байна.

ХӨСҮТ-ийн амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 50.3%тай байна.

**Хүснэгт 6. Байгууллагын соёл бүлгийн амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж /хувиар/**

Эрүүл мэндийн байгууллага	№	1.1. Байгууллагын хөгжил, алсын хараа, эрхэм зорилго, үйл ажиллагааны танилцуулга (видео, самбар болон бусад хэлбэрээр)			1.2. Утгах, бүртгэх, лавлагаа мэдээлэл өгөх үйлчилгээний соёл			1.3. Байгууллагын дотоод орчны соёл, тав тух (кабинетийн тохижилт, хаяжилт, халаалт, ариун цэврийн ерөө)			1.4. Эмнэлгийн гадаад орчны соёл, тохижилт (машины зогсоол, зам талбай, гэрэлтүүлэг, цэцэрлэгжүүлэлт)			1.5. Хүнд өвчтөн, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан үйлчилгээ (тэргэнцэр, зам, суултуур, шат, 00-ын бариул,			1.6. Байгууллагын ажилтны нэгдсэн загвар бүхий хувцаслалт, таних тэмдэг			Ерөнхий сэтгэл ханамж		
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу
УНТЭ	1	84.9	14.3	0.7	88.2	11.4	0.4	83.8	12.9	0.4	67.3	21.0	8.8	70.0	23.3	6.7	90.9	8.7	0.4	80.9	15.3	2.9
УХТЭ	2	79.7	16.5	3.8	76.3	23.8	0.0	76.3	23.8	0.0	63.8	30.0	5.0	64.1	29.5	6.4	82.1	17.9	0.0	73.7	23.6	2.5
УГТЭ	3	92.7	7.3	0.0	93.2	6.8	0.0	96.3	3.7	0.0	95.9	4.1	0.0	86.3	13.7	0.0	94.5	5.5	0.0	93.2	6.8	0.0
ЭХЭМҮТ	4	92.0	7.6	0.4	93.2	6.8	0.0	81.4	18.1	0.4	67.9	29.1	3.0	75.1	20.7	4.2	94.1	5.5	0.0	84.0	14.6	1.3
ХӨСҮТ	5	54.3	40.7	4.3	65.5	29.7	4.8	46.1	40.0	13.3	38.8	40.0	18.8	38.4	42.8	18.9	58.6	33.8	7.6	50.3	37.8	11.3
СЭМҮТ	6	92.9	7.1	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	78.6	21.4	0.0	100.0	0.0	0.0	95.2	4.8	0.0
ГССҮТ	7	88.3	10.6	1.1	85.0	13.9	1.1	85.0	12.8	2.2	79.4	17.8	2.8	77.8	20.0	1.7	89.4	8.9	1.1	84.2	14.0	1.7
ХСҮТ	8	72.4	26.3	1.3	66.0	25.0	9.0	66.0	30.1	2.6	81.4	17.3	1.9	72.9	25.2	1.9	79.6	20.4	0.0	73.1	24.0	2.8
АӨСҮТ	9	84.6	15.4	0.0	91.0	8.3	0.6	85.3	14.7	0.0	69.9	25.0	5.1	78.8	16.0	4.5	89.1	10.3	0.6	83.1	15.0	1.8
ГҮТ	10	83.3	16.7	0.0	96.3	3.7	0.0	74.1	22.2	1.9	42.6	40.7	16.7	68.5	24.1	7.4	92.6	7.4	0.0	76.2	19.1	4.3
<b>Дундаж</b>		<b>82.5</b>	<b>16.3</b>	<b>1.2</b>	<b>85.5</b>	<b>12.9</b>	<b>1.6</b>	<b>79.4</b>	<b>17.8</b>	<b>2.1</b>	<b>70.7</b>	<b>22.5</b>	<b>6.2</b>	<b>71.0</b>	<b>23.7</b>	<b>5.2</b>	<b>87.1</b>	<b>11.8</b>	<b>1.0</b>	<b>79.4</b>	<b>17.5</b>	<b>2.9</b>

Байгууллагын машины зогсоолын хүртээмжид хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин нийтлэгээр хангалтгүй, “дунд” үнэлгээтэй байна.

ХӨСҮТ нь байгууллагын соёлын 6 хэмжигдэхүүний 6 үзүүлэлтэд сэтгэл ханамжийн түвшингээр доогуур үнэлгээ авсан нь хангалтгүй үзүүлэлт болж байна.

**Хүснэгт 7. Байгууллагын соёл бүлгийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж /хувиар/**

Эрүүл мэндийн байгууллагууд	№	1.1. Байгууллагын хөгжил, алсын хараа, эрхэм зорилго, үйл ажиллагааны танилцуулга (видео, самбар болон бусад хэлбэрээр)			1.2. Утгах, бүртгэх, лавлагаа мэдээлэл өгөх үйлчилгээний соёл			1.3. Байгууллагын дотоод орчны соёл, тав тух (кабинетийн тохижилт, хаяжилт, халаалт, ариун цэврийн ерөө)			1.4. Эмнэлгийн гадаад орчны соёл, тохижилт (машины зогсоол, зам талбай, гэрэлтүүлэг, цэцэрлэгжүүлэлт)			1.5. Хүнд өвчтөн, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан үйлчилгээ (тэргэнцэр, зам, суултуур, шат, 00-ын бариул, зориулалтын ор, сандал)			1.6. Байгууллагын ажилтны нэгдсэн загвар бүхий хувцаслалт, таних тэмдэг			Ерөнхий сэтгэл ханамж		
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу
УНТЭ	1	84.9	15.1	0.0	92.6	7.4	0.0	90.9	9.1	0.0	54.4	39.0	6.6	75.2	23.5	1.3	91.8	8.2	0.0	81.6	17.1	1.3
УХТЭ	2	73.3	23.3	3.3	89.1	9.3	1.6	85.3	12.4	2.3	63.5	34.9	1.6	82.9	14.5	2.6	94.4	5.6	0.0	81.4	16.7	1.9
УГТЭ	3	83.1	16.9	0.0	87.9	12.1	0.0	91.8	4.8	3.4	79.2	18.8	1.9	96.1	3.9	0.0	93.7	6.3	0.0	88.6	10.5	0.9
ЭХЭМҮТ	4	82.5	15.9	1.6	85.3	14.7	0.0	86.1	13.5	0.4	62.3	34.9	2.4	71.0	25.0	4.0	96.4	3.6	0.0	80.6	17.9	1.4
ХӨСҮТ	5	78.6	17.9	3.6	88.8	9.2	2.0	82.1	15.3	2.6	74.5	24.0	1.5	78.6	17.9	3.6	90.8	8.7	0.5	82.2	15.5	2.3
СЭМҮТ	6	94.4	5.6	0.0	94.7	5.3	0.0	89.5	10.5	0.0	73.7	21.1	5.3	72.2	11.1	11.1	89.5	10.5	0.0	85.7	10.7	2.7
ГССҮТ	7	84.3	12.7	3.1	83.0	15.3	1.7	79.9	17.0	3.1	75.1	22.3	2.6	69.9	24.5	5.7	90.4	9.2	0.4	80.4	16.8	2.8
ХСҮТ	8	71.1	24.6	4.2	67.9	30.7	1.4	73.6	22.9	3.5	66.2	30.2	3.6	84.5	13.4	2.1	84.7	14.6	0.7	74.7	22.7	2.6
АӨСҮТ	9	75.6	18.5	5.9	86.6	11.8	1.7	84.9	12.6	2.5	60.5	28.6	10.9	71.4	22.7	5.9	94.1	5.0	0.8	78.9	16.5	4.6
ХТС	10	68.3	30.0	1.7	95.0	5.0	0.0	88.3	10.0	1.7	76.7	20.0	3.3	70.0	30.0	0.0	95.0	5.0	0.0	82.2	16.7	1.1
<b>Дундаж</b>		<b>79.6</b>	<b>18.0</b>	<b>2.3</b>	<b>87.1</b>	<b>12.1</b>	<b>0.8</b>	<b>85.2</b>	<b>12.8</b>	<b>1.9</b>	<b>68.6</b>	<b>27.4</b>	<b>4.0</b>	<b>77.2</b>	<b>18.6</b>	<b>3.6</b>	<b>92.1</b>	<b>7.7</b>	<b>0.2</b>	<b>81.6</b>	<b>16.1</b>	<b>2.2</b>

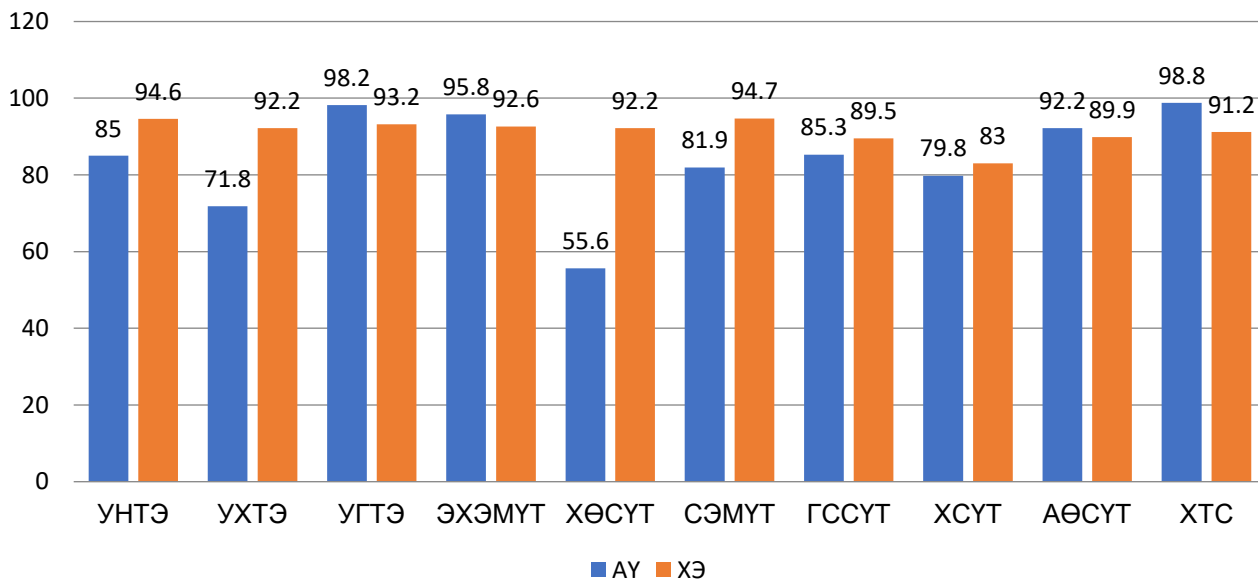
**2.3 Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл**

Байгууллагаар, ерөнхий дүнгээр авч үзвэл, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны ёс зүй, үйлчилгээний соёлд УГТЭ, ЭХЭМҮТ, ХТС-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 90.0-ээс дээш хувьтай, сэтгэл ханамж өндөр байна.



Сувилагч, эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа, үйлчилгээний соёлд амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх нь сэтгэл ханамжтай, сонсох, зөвлөгөө өгөх ур чадварт мөн дийлэнх амбулаторын үйлчлүүлэгчд сэтгэл ханамжтай байна. Асаргаа, үйлчилгээний ажилтны харилцаа, үйлчилгээний соёлд ХСҮТ, ХӨСҮТ, АӨСҮТ-ийн эмчлүүлэгчдийн 80.0 гаран хувь нь сэтгэл ханамжтай байна.

Зураг 9. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл / дундаж хувиар/



Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйд хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 91.6%-тай, амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 88.2%-тай, хэвтэн эмчлүүлэгчид амбулаторын үйлчлүүлэгчдээс 3.4-иар сэтгэл ханамж өндөр сайн үнэлгээтэй байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж тогтмол өндөр СЭМҮТ, УНТЭ, УХТЭ, УГТЭ, ЭХЭМҮТ, ХТС нь 90.0-ээс дээш хувьтай байна. ХӨСҮТ-ийн амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 55.6% байгаа нь хамгийн бага үзүүлэлт болж байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйг хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 91.6% нь, амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн 88.2% нь сайн гэж үнэлсэн бол  $8.6 \pm 11.7$  % нь сэтгэл ханамжгүй, дунд муу гэж үнэлжээ.

Байгууллагаар УНТЭ, УХТЭ, УГТЭ, ГҮТ, ХӨСҮТ, СЭМҮТ, ХТС -ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид сэтгэл ханамж өндөртэй, ХӨСҮТ -ийн амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн 67.1 гаран хувь нь сэтгэл ханамжгүй байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн нэг бүрэлдэхүүн хэсэг болох үйлчлүүлэгчийн нууц хадгалалтад хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 89.8%-тай, амбулаторынх 90.0%-тай, 0.2%-ийн зөрүүтэй сайн үнэлгээтэй байна.

Нээлттэй асуулгаар эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнээс, ажилдаа сэтгэлээсээ хандаж, хүнлэг байж, инээмсэглэн угаж, үзлэг хийхдээ хянамгай, оношилгоо, эмчилгээний талаар сайн зөвлөгөө өгч, бас өөрсдийнхөө санал, бодлыг сонсдог байхыг илүү хүссэн байна.

## Хүснэгт 8. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл бүлгийн хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж /хувиар/

Эрүүл мэндийн байгууллагууд	№	2.1. Эмчийн утагх мэндлэх зөлдэг найрсаг харилцаа, үйлчлэх соёл			2.2. Эмчийн сонсох зөвлөгөө өгөх үр чадвар			2.3. Сувилагчийн утагх найрсаг харилцаа, үйлчлэх соёл			2.4. Сувилагчийн сонсох зөвлөгөө өгөх үр чадвар			2.5. Асаргаа, үйлчилгээний ажилтны утагх мэндлэх найрсаг харилцаа, үйлчлэх соёл			2.6. Үйлчлүүлэгчийн нууц хадгалалтад итгэх итгэл			2.7. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй			Ерөнхий сэтгэл ханамж		
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу
УНТЭ	1	94.8	5.2	0.0	97.8	2.2	0.0	96.8	3.2	0.0	94.4	5.6	0.0	89.7	9.5	0.9	93.6	6.4	0.0	95.2	4.8	0.0	94.6	5.3	0.1
УХТЭ	2	93.0	7.0	0.0	93.8	6.2	0.0	94.7	4.0	1.3	93.0	6.2	0.8	90.0	10.0	0.0	90.5	9.5	0.0	90.6	9.4	0.0	92.2	7.5	0.3
УГТЭ	3	98.1	1.9	0.0	96.6	3.4	0.0	87.9	12.1	0.0	91.3	8.7	0.0	88.4	11.6	0.0	98.6	1.4	0.0	91.8	8.2	0.0	93.2	6.8	0.0
ЭХЭМҮТ	4	91.3	8.7	0.0	92.5	7.5	0.0	94.4	5.6	0.0	93.7	6.3	0.0	87.7	11.9	0.4	94.8	5.2	0.0	94.0	6.0	0.0	92.6	7.3	0.1
ХӨСҮТ	5	94.9	5.1	0.0	94.4	5.1	0.5	94.4	7.1	0.5	92.3	7.1	0.5	86.2	13.3	0.5	90.3	9.2	0.0	92.9	6.6	0.5	92.2	7.7	0.4
СЭМҮТ	6	89.5	10.5	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	89.5	5.3	0.0	94.7	5.3	0.0	89.5	10.5	0.0	100.0	0.0	0.0	94.7	4.5	0.0
ГССҮТ	7	85.6	13.5	0.9	94.3	5.2	0.4	91.7	7.4	0.9	89.1	10.5	0.4	89.1	8.7	2.2	87.3	12.2	0.4	89.1	10.9	0.0	89.5	9.8	0.7
ХСҮТ	8	84.6	13.3	2.1	81.8	16.8	1.4	86.8	12.4	0.8	84.0	15.3	0.7	82.2	17.8	0.0	78.4	20.1	1.4	83.2	16.8	0.0	83.0	16.1	0.9
АӨСҮТ	9	86.6	13.4	0.0	88.2	10.9	0.8	94.1	5.0	0.8	95.8	3.4	0.8	87.4	10.9	1.7	91.6	8.4	0.0	85.7	13.4	0.8	89.9	9.4	0.7
ХТС	10	95.0	5.0	0.0	93.3	6.7	0.0	90.0	10.0	0.0	90.0	10.0	0.0	93.3	6.7	0.0	83.3	15.0	1.7	93.3	6.7	0.0	91.2	8.6	0.2
<b>Дундаж</b>		<b>91.3</b>	<b>8.4</b>	<b>0.3</b>	<b>93.3</b>	<b>6.4</b>	<b>0.3</b>	<b>93.1</b>	<b>6.7</b>	<b>0.4</b>	<b>91.3</b>	<b>7.8</b>	<b>0.3</b>	<b>88.9</b>	<b>10.6</b>	<b>0.6</b>	<b>89.8</b>	<b>9.8</b>	<b>0.4</b>	<b>91.6</b>	<b>8.3</b>	<b>0.1</b>	<b>91.3</b>	<b>8.3</b>	<b>0.3</b>

## Хүснэгт 9. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл бүлгийн амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж /хувиар/

Эрүүл мэндийн байгууллагууд	№	2.1. Эмчийн утагх мэндлэх зөлдэг найрсаг харилцаа, үйлчлэх соёл			2.2. Эмчийн сонсох зөвлөгөө өгөх үр чадвар			2.3. Сувилагчийн утагх найрсаг харилцаа, үйлчлэх соёл			2.4. Сувилагчийн сонсох зөвлөгөө өгөх үр чадвар			2.5. Үйлчлүүлэгчийн нууц хадгалалтад итгэх итгэл			2.6. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй			Ерөнхий сэтгэл ханамж					
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу
УНТЭ	1	82.6	17.0	0.4	86.3	13.0	0.0	80.8	14.8	4.4	87.0	11.8	1.1	87.4	12.3	0.0	86.0	14.0	0.0	85.0	13.8	1.0	85.0	13.8	1.0
УХТЭ	2	67.1	27.8	5.1	73.7	25.0	1.3	63.0	31.5	5.6	76.6	19.5	3.9	77.3	21.3	1.3	73.1	25.6	1.3	71.8	25.1	3.1	71.8	25.1	3.1
УГТЭ	3	96.3	3.7	0.0	100.0	0.0	0.0	94.5	5.5	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	98.6	1.4	0.0	98.2	1.8	0.0	98.2	1.8	0.0
ЭХЭМҮТ	4	95.4	4.6	0.0	97.5	2.5	0.0	94.9	5.1	0.0	92.8	7.2	0.0	97.5	2.5	0.0	96.6	3.4	0.0	95.8	4.2	0.0	95.8	4.2	0.0
ХӨСҮТ	5	37.1	42.8	20.1	32.3	46.0	21.7	55.4	35.7	8.9	63.6	30.3	6.1	77.8	20.4	1.9	67.1	20.5	12.3	55.6	32.6	11.8	55.6	32.6	11.8
СЭМҮТ	6	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	91.7	8.3	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	81.9	18.1	0.0	81.9	18.1	0.0
ГССҮТ	7	80.6	17.8	1.7	85.0	12.8	2.2	90.0	7.8	2.2	83.3	13.9	2.8	83.3	13.9	1.7	89.4	8.9	1.1	85.3	12.5	1.9	85.3	12.5	1.9
ХСҮТ	8	80.4	17.7	1.9	80.3	19.7	0.0	73.1	25.6	1.3	77.4	20.6	1.3	87.8	11.5	0.6	79.7	19.6	0.7	79.8	19.1	1.0	79.8	19.1	1.0
АӨСҮТ	9	89.7	9.6	0.6	92.9	7.1	0.0	94.9	5.1	0.0	90.4	9.6	0.0	94.2	5.8	0.0	91.0	9.0	0.0	92.2	7.7	0.1	92.2	7.7	0.1
ГҮТ	10	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	98.1	1.9	0.0	100.0	0.0	0.0	94.4	5.6	0.0	100.0	0.0	0.0	98.8	1.2	0.0	98.8	1.2	0.0
<b>Дундаж</b>		<b>82.9</b>	<b>14.1</b>	<b>3.0</b>	<b>84.8</b>	<b>12.6</b>	<b>2.5</b>	<b>74.5</b>	<b>23.3</b>	<b>2.2</b>	<b>86.3</b>	<b>12.1</b>	<b>1.5</b>	<b>90.0</b>	<b>9.3</b>	<b>0.5</b>	<b>88.2</b>	<b>10.2</b>	<b>1.5</b>	<b>84.4</b>	<b>13.6</b>	<b>1.9</b>	<b>84.4</b>	<b>13.6</b>	<b>1.9</b>

## БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны ёс зүй, үйлчилгээний соёлыг эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, эмчийн харилцаа, үйлчилгээний соёл, сувилагч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, үйлчилгээний ажилтны харилцаа, үйлчилгээний соёл гэсэн 3 дэд бүлгийн хүрээнд 6-7 хэмжигдэхүүнээр амбулатор, хэвтэн эмчлүүлэгчээр харьцуулан судлав.

Нийтлэгээр эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны ёс зүй, харилцаа, үйлчилгээний соёлд хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж, амбулаторын үйлчлүүлэгчдээс тогтмол өндөр байна.

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны ёс зүй, үйлчилгээний соёлд хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин сайн байна.

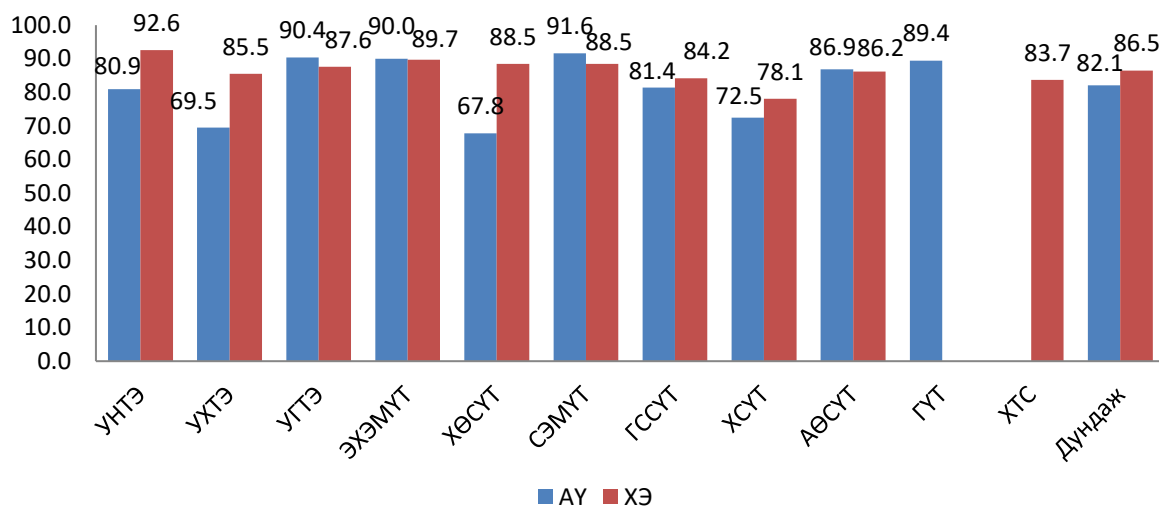
## БҮЛЭГ 2.4 ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ

Судалгаагаар эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ажлын хариуцлага, шуурхай байдал, оношилгоо, эмчилгээ, сувилахуй, халдвар хамгаалал, барилга байгууламж, тоног төхөөрөмжийн чанар, аюулгүй байдлыг хамааруулсан 11-13 хэмжигдэхүүнээр эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг тодорхойлсон.

### 2.4.1. Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ажлын хариуцлага, шуурхай байдлын талаар хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 86.5%-тай, амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 82.1%-тай, хэвтэн эмчлүүлэгчид амбулаторын үйлчлүүлэгчдээс 4.4%-иар сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр, “сайн” үнэлгээтэй байна.

Зураг 10. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын сэтгэл ханамжийн түвшин



Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаарх амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл УНТЭ, УГТЭ, ЭХЭМҮТ, СЭМҮТ-ийн сэтгэл ханамж өндөр байгаа бол ХӨСҮТ-67.8%, ХСҮТ-72.5%, УХТЭ-69.5% нь сэтгэл ханамж дунд байна. Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар нь авч үзвэл УНТЭ-92.6%-тай сэтгэл ханамж өндөр, ХСҮТ-78.1%-тай сэтгэл ханамж дунд байна.

### БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ

Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдал, дэмжих үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал, эмнэлгийн эрүүл ахуйн аюулгүй байдал гэсэн 3 дэд бүлгийн хүрээнд 13 хэмжигдэхүүнээр амбулатор, хэвтэн эмчлүүлэгчээр харьцуулан гаргалаа.

Бүх үзүүлэлтээр эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдалд хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж, амбулаторын үйлчлүүлэгчдээс тогтмол өндөр байна.

Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдалд хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 86.5%, амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 82.1%-ийн сэтгэл ханамж “сайн” байна.

Байгууллагаар, ерөнхий дүнгээр авч үзвэл, эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдалд УНТЭ-ийн хэвтэн эмчлүүлэгчид, УГТЭ, ЭХЭМҮТ, СЭМҮТ-ийн амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 90.0-ээс дээш хувьтай, сэтгэл ханамж өндөр байна.

УХТЭ-69.5%, ХӨСҮТ-69.8% нь амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшингээр хамгийн бага үзүүлэлт юм.

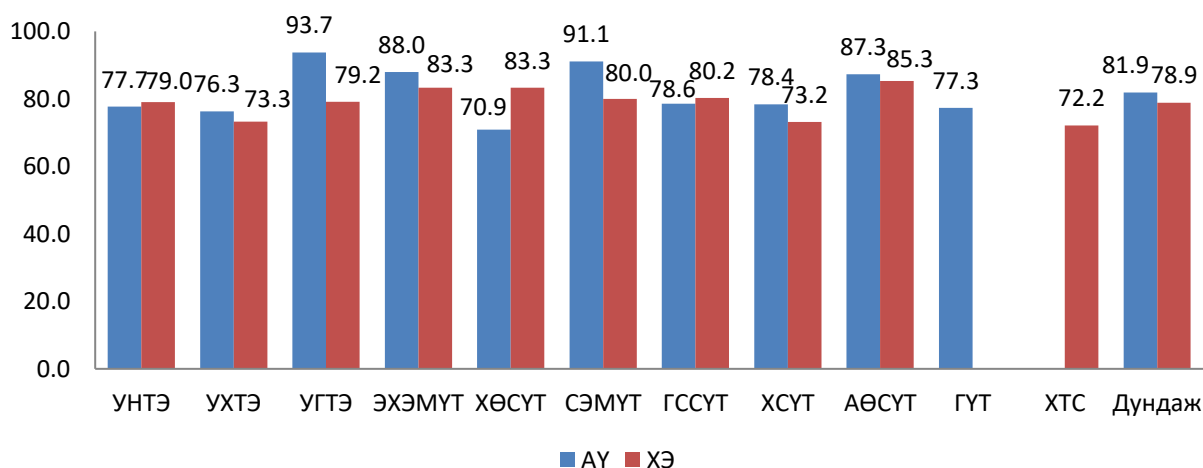
Тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар хэрэглэгчид эмч, ялангуяа сувилагчийн хүртээмжийг нэмэгдүүлэн шинжилгээний нэр төрлийг олшруулах, тоног төхөөрөмжийг нэмэгдүүлэх, стандартаа мөрдөж ажиллах, эрүүл мэндийн даатгалын ач холбогдолыг нэмэгдүүлэхийг түлхүү хүсэж байна

## БҮЛЭГ 5. УДИРДЛАГА, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

### 5.1. Удирдлага зохион байгуулалт

Энэхүү бүлэгт эмнэлгийн удирдлага, зохион байгуулалтын талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг тасаг нэгжийн зохион байгуулалт, иргэдийн санал хүсэлтийг хүлээн авч шийдвэрлэдэг, мэдээлэл, сурталчилгааны зохион байгуулалт гэсэн 4 хэмжигдэхүүнээр тодорхойлсон.

Зураг 11. Удирдлага зохион байгуулалтад сэтгэл ханамжийн үнэлгээ



Удирдлага, зохион байгуулалтын талаарх амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг байгууллагаар авч үзвэл УГТЭ, СЭМҮТ-ийн сэтгэл ханамж өндөр байгаа бол амбулаториор үйлчлүүлэгчдээс ХӨСҮТ-70.9%, хэвтэн эмчлүүлэгчдээс ХТС-72.2%, ХСҮТ-73.2%, УХТЭ-73.3% нь сэтгэл ханамж дунд байна.

Байгууллагаар, ерөнхий дүнгээр авч үзвэл УГТЭ, СЭМҮТ-ийн амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн үнэлгээ 90.0-ээс дээш хувьтай байна.

### БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ

Удирдлага зохион байгуулалтыг ханамжийг тасаг нэгжийн зохион байгуулалт, иргэдийн санал хүсэлтийг хүлээн авдаг, шийдвэрлэдэг, мэдээлэл, сурталчилгааны зохион байгуулалт гэсэн 4 хэмжигдэхүүнээр амбулатор, хэвтэн эмчлүүлэгчээр харьцуулан судлалаа.

Бүх үзүүлэлтээр хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ дунд байна.

Хүснэгт 10. Удирдлага зохион байгуулалтын талаар амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ /хувиар/

Эрүүл мэндийн байгууллагууд	№	4.1. Үзлэг, оношилгооны			4.2. Байгууллагын Удирдлагаас			4.3. Иргэдийн санал, хүсэлтийг хүлээн авах,			4.4. Эрүүл мэндийн мэдээлэл, сургалт,			Ерөнхий сэтгэл ханамж		
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу
УНТЭ	1	72.7	25.7	1.6	85.1	13.6	1.2	75.2	22.3	2.5	77.6	18.7	3.7	77.7	20.1	2.3
УХТЭ	2	71.1	26.3	2.6	73.7	25.0	1.3	87.8	10.9	0.6	72.7	25.7	1.6	76.3	22.0	1.5
УГТЭ	3	96.3	3.7	0.0	96.3	3.7	0.0	90.0	8.7	1.4	92.2	7.8	0.0	93.7	5.9	0.3
ЭХЭМҮТ	4	92.4	7.6	0.0	84.0	14.3	0.8	87.3	12.2	0.0	88.2	11.8	0.0	88.0	11.5	0.2
ХӨСҮТ	5	77.2	21.1	1.7	47.7	41.9	10.3	72.7	25.7	1.6	85.9	12.8	1.3	70.9	25.4	3.7
СЭМҮТ	6	92.9	7.1	0.0	100.0	0.0	0.0	85.7	7.1	0.0	85.7	14.3	0.0	91.1	7.1	0.0
ГССҮТ	7	80.0	18.3	1.7	78.9	18.3	2.2	77.2	21.1	1.7	78.3	18.3	2.2	78.6	19.0	1.9
ХСҮТ	8	73.7	25.0	1.3	72.7	25.7	1.6	83.3	16.7	0.0	84.0	14.3	0.8	78.4	20.4	0.9
АӨСҮТ	9	87.2	12.8	0.0	85.9	12.8	1.3	87.8	10.9	0.6	88.5	10.3	1.3	87.3	11.7	0.8
ГҮТ	10	55.6	31.5	13.0	83.3	14.8	0.0	87.0	11.1	1.9	83.3	16.7	0.0	77.3	18.5	3.7
Дундаж		79.9	17.9	2.2	80.8	17.0	1.9	83.4	14.7	1.0	83.6	15.1	1.1	81.9	16.2	1.5

Хэмжигдэхүүнээр, сэтгэл ханамжгүй байдал илүү харагдаж байгаа амбулаторын үйлчлүүлэгчдийг авч үзвэл, кабинет, тасаг нэгжийн зохион байгуулалтад 20.1% нь, байгууллагын удирдлагаас иргэдийн оролцоог дээдлэх, уулзаж, санал бодлыг сонсон шийдвэрлэдэг байдалд 18.9%, санал хүсэлтийг хүлээн авах, эргэн мэдээлэлтэд 15.7% нь, эрүүл мэндийн мэдээлэл, сургалт сурталчилгааны зохион байгуулалтад 16.2% нь дунд, муу гэсэн үнэлгээ өгчээ. Ерөнхий сэтгэл ханамжгүй байдал 17.7% байна.

Хүснэгт 11. Удирдлага зохион байгуулалтын талаар хэвтэн эмчлүүлэгчдийн үнэлгээ /хувиар/

Эрүүл мэндийн байгууллагууд	№	4.1. Үзлэг, оношилгооны кабинет, тасаг нэгжийн байршил, тэмдэглэгээ, зохион байгуулалт			4.2. Байгууллагын Удирдлагаас иргэдийн оролцоог дээдэлдэг, уулзаж, санал бодлыг сонсдог, шийдэж өгдөг байдал			4.3. Иргэдийн санал, хүсэлтийг хүлээн авах, хариу өгөх, авсан арга хэмжээг нээлттэй хүргэдэг байдал			4.4. Эрүүл мэндийн мэдээлэл, сургалт, сурталчилгааны зохион байгуулалт			Ерөнхий сэтгэл ханамж		
		Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу	Сайн	Дунд	Муу
УНТЭ	1	85.9	13.6	0.5	86.3	12.8	0.9	82.1	16.4	1.4	61.8	19.7	18.5	79.0	15.6	5.3
УХТЭ	2	81.7	16.7	1.7	65.1	30.3	4.6	83.3	16.7	0.0	63.1	34.2	2.7	73.3	24.5	2.2
УГТЭ	3	84.5	15.5	0.0	75.4	24.6	0.0	78.3	19.8	1.9	78.5	16.7	4.8	79.2	19.1	1.7
ЭХЭМҮТ	4	81.0	18.7	0.4	84.1	15.9	0.0	84.9	13.1	2.0	83.3	2.0	14.7	83.3	12.4	4.3
ХӨСҮТ	5	80.6	15.8	3.6	82.7	14.3	3.1	85.2	12.2	2.6	84.7	3.6	11.7	83.3	11.5	5.2
СЭМҮТ	6	83.3	16.7	0.0	89.5	10.5	0.0	94.7	5.3	0.0	52.6	21.1	26.3	80.0	13.4	6.6
ГССҮТ	7	88.6	10.5	0.9	78.0	18.9	3.1	78.5	16.7	4.8	75.9	18.4	5.7	80.2	16.1	3.6
ХСҮТ	8	83.3	16.7	0.0	85.7	11.8	2.5	63.2	29.3	7.5	60.5	33.3	6.2	73.2	22.8	4.1
АӨСҮТ	9	89.9	7.6	2.5	83.2	12.6	4.2	82.4	16.8	0.8	85.7	11.8	2.5	85.3	12.2	2.5
ХТС	10	80.0	20.0	0.0	73.6	23.6	2.7	66.7	28.3	5.0	68.3	26.7	5.0	72.2	24.7	3.2
Дундаж		83.9	15.2	1.0	80.4	17.5	2.1	79.9	17.5	2.6	71.4	18.8	9.8	78.9	17.2	3.9

Сэтгэл ханамжгүй байдал илүү харагдаж байгаа хэвтэн эмчлүүлэгчдийг авч үзвэл, кабинет, тасаг нэгжийн зохион байгуулалтад 16.2% нь, байгууллагын удирдлагаас иргэдийн оролцоог дээдлэх, уулзаж, санал бодлыг сонсон шийдвэрлэдэг байдалд 19.6%, санал хүсэлтийг хүлээн авах, эргэн мэдээлэлтэд 20.1% нь, эрүүл мэндийн мэдээлэл, сургалт сурталчилгааны зохион байгуулалтад 28.6% нь дунд, муу гэсэн үнэлгээ өгчээ.

Ерөнхий сэтгэл ханамжгүй байдал 21.1% байна.

## БҮЛЭГ 6. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТЭГШ БАЙДАЛ, АШИГ СОНИРХОЛ

*Тусламж, үйлчилгээний тэгш байдлыг* тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэл, эмчээ сонгон үзүүлэх боломж, эмчилгээний хүртээмж, эмч, эмнэлгийн ажилтны тэгш, ялгаваргүй ханддаг эсэх, эрүүл мэндийн даатгалгүй тохиолдолд тусламж, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авдаг эсэхэд хариулт авахыг зорьлоо.

*Ашиг сонирхолыг* эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн хувийн эмнэлэг, эмийн сан, сүлжээ санал болгодог болон үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага тулгардаг талаар тандлаа.

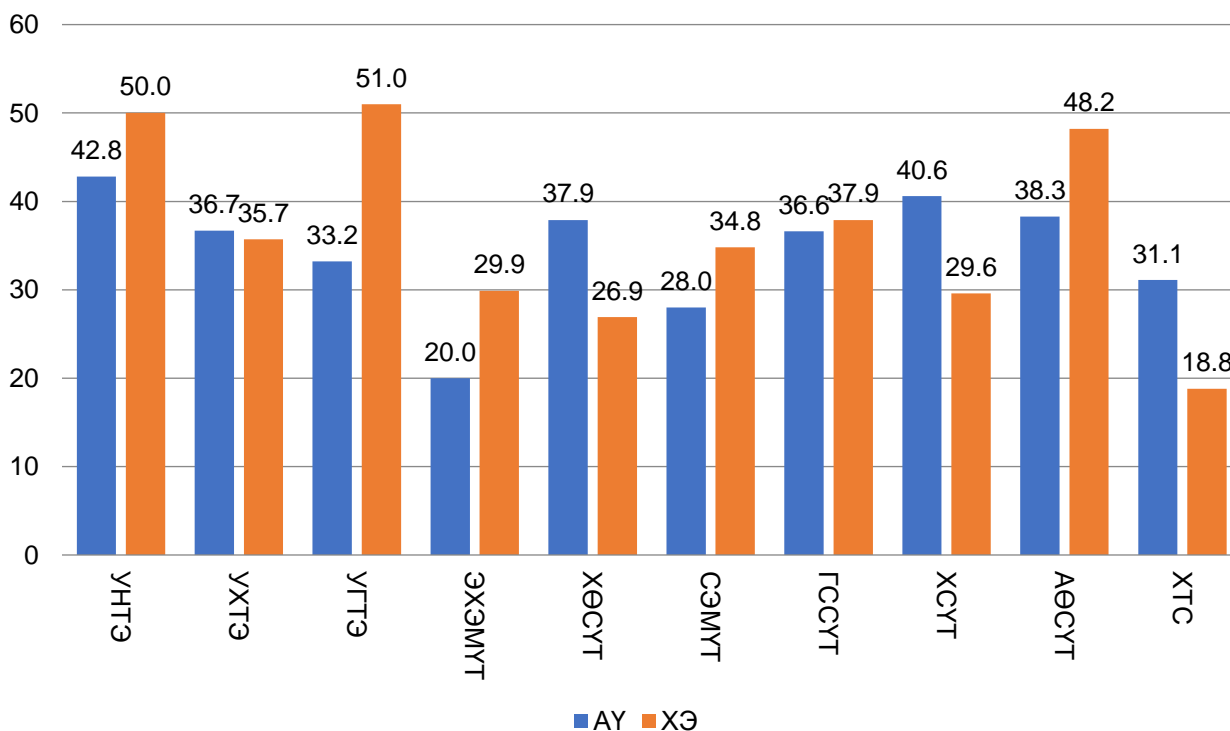
Мөн энэхүү бүлэгт “Та биднээс юуг, ямар байхыг хүсч байна вэ” гэсэн асуултаар нээлттэй хариулт аван, дүн шинжилгээ хийснийг оруулав.

### 6.1. Тусламж, үйлчилгээний тэгш байдал

*Эрүүл мэндийн даатгалгүй тохиолдолд тусламж, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авах боломжтой* гэж хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 32.3% нь үзсэн бол 27.5% нь боломжгүй, 40.2% нь мэдэхгүй гэжээ.

Амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн хувьд 21.1% нь боломжтой, 40.4% нь боломжгүй, 32.5% энэ талаар мэдэхгүй байгаагаа илэрхийлсэн байна.

Зураг 12. Тэгш байдал, ашиг сонирхол бүлгийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ



Хүснэгт 12. Тэгш байдал, ашиг сонирхол хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ /хувиар/

Эрүүл мэндийн байгууллагууд	№	5.1. Тусламж үйлчилгээ авах хүлээгдлийг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг			5.2. Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй			5.3. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн нь хувийн эмнэлэг, эм, эмийн сан, сүлжээ санал болгодог, хувиасаа эм зардаг			5.4. Эрүүл мэндийн даатгалгүй тохиолдолд тусламж, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авах боломжтой			5.5. Үйлчлүүлэгч эмчээ сонгож үйлчлүүлэх боломжтой			Ерөнхий сэтгэл ханамж		
		Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй
УНТЭ	1	26.9	56.9	16.2	10.9	58.8	30.3	28.2	41.3	30.5	99.3	92.3	13.5	84.8	11.4	3.8	50.0	52.2	18.9
УХТЭ	2	17.2	55.7	27.0	25.2	55.5	19.3	7.3	66.9	25.8	74.9	28.1	25.9	54.1	13.9	32.0	35.7	44.0	26.0
УГТЭ	3	41.5	41.5	16.9	12.6	65.7	21.7	38.6	29.5	31.9	68.2	12.1	92.4	94.2	2.9	2.9	51.0	30.3	33.2
ЭХЭМТ	4	0.8	90.5	8.7	0.4	90.1	9.5	3.2	76.6	20.2	47.1	15.7	37.8	98.0	2.0	0.0	29.9	55.0	15.3
ХӨСҮТ	5	9.7	85.2	5.1	1.5	86.7	11.7	12.8	2.6	84.7	13.9	15.1	3.0	96.9	3.1	0.0	26.9	38.5	20.9
СЭМТ	6	10.5	78.9	10.5	0.0	84.2	15.8	63.2	26.3	10.5	12.0	5.0	2.0	88.2	11.8	0.0	34.8	41.2	7.8
ГССҮТ	7	21.5	54.4	24.1	18.4	67.1	14.5	10.5	71.5	18.0	80.5	58.5	39.8	58.3	14.0	27.6	37.9	53.1	24.8
ХСҮТ	8	15.3	43.8	41.0	37.3	43.0	19.7	9.2	56.3	34.5	57.1	26.5	16.3	29.3	24.3	46.4	29.6	38.8	31.6
АБСҮТ	9	3.4	78.2	18.5	8.4	83.2	8.4	73.9	13.4	11.8	71.4	62.9	11.4	84.0	5.9	10.1	48.2	48.7	12.0
ХТС	10	18.3	53.3	28.3	15.0	61.7	23.3	11.7	71.7	16.7	14.0	70.0	43.0	35.0	21.7	43.3	18.8	55.7	30.9
<b>Дундаж</b>		<b>16.5</b>	<b>63.8</b>	<b>19.6</b>	<b>13.0</b>	<b>69.6</b>	<b>17.4</b>	<b>25.8</b>	<b>45.6</b>	<b>28.5</b>	<b>53.8</b>	<b>38.6</b>	<b>28.5</b>	<b>72.3</b>	<b>11.1</b>	<b>16.6</b>	<b>36.3</b>	<b>45.8</b>	<b>22.1</b>

Хүснэгт 13. Тэгш байдал, ашиг сонирхол талаар амбулаторийн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ /хувиар/

Эрүүл мэндийн байгууллагууд	№	5.1. Тусламж үйлчилгээ авах хүлээгдлийг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг			5.2. Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй			5.3. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн нь хувийн эмнэлэг, эм, эмийн сан, сүлжээ санал болгодог, хувиасаа эм зардаг			5.4. Эрүүл мэндийн даатгалгүй тохиолдолд тусламж, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авах боломжтой			5.5. Үйлчлүүлэгч эмчээ сонгож үйлчлүүлэх боломжтой			Ерөнхий сэтгэл ханамж		
		Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй	Тийм	Үгүй	Мэдэхгүй
УНТЭ	1	75.0	20.0	4.8	33.1	41.6	25.3	41.8	33.8	23.2	31.5	37.7	30.4	32.5	33.7	33.7	42.8	33.4	23.4
УХТЭ	2	80.3	36.8	2.9	38.4	38.4	27.3	38.5	38.5	23.1	20.8	33.8	44.2	27.6	31.6	40.8	38.7	35.4	27.6
УГТЭ	3	89.0	9.6	1.4	10.0	80.4	9.6	8.7	79.0	12.3	9.8	82.8	7.8	48.9	25.1	28.0	33.2	55.3	11.4
ЭХЭМТ	4	3.0	88.1	11.0	4.8	82.7	12.2	1.3	85.2	13.1	35.4	11.0	53.6	55.7	30.8	13.1	20.0	59.2	20.6
ХӨСҮТ	5	49.0	48.4	2.8	40.1	49.3	10.5	39.9	50.3	9.8	45.9	46.8	7.4	14.5	55.3	29.6	37.9	50.0	12.0
СЭМТ	6	14.3	71.4	14.3	0.0	92.9	7.1	0.0	92.9	7.1	64.3	28.8	7.1	61.5	23.1	15.4	28.0	61.8	10.2
ГССҮТ	7	78.9	18.3	2.8	25.6	58.9	15.6	22.2	62.2	15.6	8.9	71.7	19.4	47.2	33.3	19.4	36.8	48.9	14.6
ХСҮТ	8	17.5	40.9	41.6	19.5	46.1	34.4	50.7	28.3	21.1	64.5	34.7	0.8	50.7	28.3	21.1	40.6	35.7	23.8
АБСҮТ	9	10.9	82.7	6.4	12.8	80.1	7.1	11.5	79.5	9.0	77.8	12.2	10.3	78.8	10.9	10.3	38.3	53.1	8.6
ГҮТ	10	87.0	13.0	0.0	0.0	88.9	9.3	1.9	90.7	7.4	0.0	85.2	14.8	66.7	13.0	20.4	31.1	58.1	10.4
<b>Дундаж</b>		<b>48.5</b>	<b>42.7</b>	<b>8.8</b>	<b>18.2</b>	<b>65.7</b>	<b>15.8</b>	<b>21.6</b>	<b>64.0</b>	<b>14.2</b>	<b>35.9</b>	<b>44.4</b>	<b>19.6</b>	<b>48.4</b>	<b>28.5</b>	<b>23.0</b>	<b>34.5</b>	<b>49.1</b>	<b>16.3</b>

Хүснэгт 14. Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн нэгдсэн дүн /хувиар/

№	Эмнэлгийн нэр		Нэг. Байгууллагын соёл	Хоёр. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл	Гурав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал	Дөрөв. Удирдлага зохион байгуулалт	Дундаж
			Хувь	Хувь	Хувь	Хувь	
1	УНТЭ	ХЭ	81.6	94.6	92.6	79.0	87.0
		АҮ	80.9	85.0	80.9	77.7	81.1
2	УХТЭ	ХЭ	81.4	92.2	85.5	73.3	83.1
		АҮ	73.7	71.8	69.5	76.3	72.8
3	УГТЭ	ХЭ	88.6	93.2	87.6	79.2	87.2
		АҮ	93.2	98.2	90.4	93.7	93.9
4	ЭХЭМҮТ	ХЭ	80.6	92.6	89.7	83.3	86.6
		АҮ	84.0	95.8	90.0	88.0	89.4
5	ХӨСҮТ	ХЭ	82.2	92.2	88.5	83.3	86.6
		АҮ	50.3	55.6	67.8	70.9	61.1
6	СЭМҮТ	ХЭ	85.7	94.7	88.5	80.0	87.2
		АҮ	95.2	81.9	91.6	91.1	90.0
7	ГССҮТ	ХЭ	80.4	89.5	84.2	80.2	83.6
		АҮ	84.2	85.3	81.4	78.6	82.4
8	ХСҮТ	ХЭ	74.7	83.0	78.1	73.2	77.2
		АҮ	73.1	79.8	72.5	78.4	75.9
9	АӨСҮТ	ХЭ	78.9	89.9	86.2	85.3	85.1
		АҮ	83.1	92.2	86.9	87.3	87.4
10	ГҮТ	ХЭ	-	-	-	-	-
		АҮ	76.2	-	89.4	77.3	85.4
11	ХТС	ХЭ	82.2	98.8	83.7	72.2	84.2
		АҮ	-	-	-	-	-
Дундаж		ХЭ	81.6	92.1	86.5	78.9	84.8
		АҮ	79.4	82.8	82.1	81.9	82.0

Хүснэгт 15. Эмч ажилчдын сэтгэл ханамжийн нэгдсэн дүн /хувиар/

№	Эмнэлгийн нэр		Нэг. Дэмжлэгт удирдлага	Хоёр. Хүний нөөцийн хөгжих боломж	Гурав. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл	Дөрөв. Байгууллагын соёл	Тав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал	Зургаа. Ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчин	Дундаж
			Хувь	Хувь	Хувь	Хувь	Хувь	Хувь	Хувь
1	УНТЭ		80.7	87.6	86.9	79.6	87.2	71.1	82.2
2	УХТЭ		75.2	71.7	79.0	73.6	77.8	74.9	75.4
3	УГТЭ		90.5	88.4	90.2	97.4	97.1	84.4	91.3
4	ЭХЭМҮТ		99.7	99.6	99.0	98.7	99.8	90.0	97.8
5	ХӨСҮТ		54.0	73.6	74.8	71.3	73.8	76.4	70.7
6	СЭМҮТ		75.3	79.1	81.3	84.2	82.4	71.4	79.0
7	ГССҮТ		63.0	80.3	75.4	72.5	73.4	76.8	73.6
8	ХСҮТ		85.7	87.3	90.4	90.3	89.5	71.8	85.8
9	АӨСҮТ		83.2	88.6	90.3	92.4	92.1	89.0	89.3
10	ЗӨСҮТ		92.9	96.1	87.4	94.3	95.5	95.7	93.7
11	ЭСҮТ		72.7	81.8	84.1	78.6	81.5	71.4	78.4
12	ЦССҮТ		73.9	84.8	87.0	94.3	93.6	78.6	85.4
13	ГҮТ		91.3	95.7	95.9	91.0	92.6	71.7	89.7
14	ХТС		68.2	69.5	82.9	80.9	88.9	73.2	77.3
15	НЭМҮТ		87.9	88.9	99.2	88.4	98.6	85.4	91.4
Дундаж			79.6	84.9	86.9	85.8	88.3	78.8	84.0



## НЭГДСЭН ДҮГНЭЛТ

Судалгаанд ЭМЯ-ны харьяа 15 эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн 1589 хэвтэн эмчлүүлэгч, 1543 амбулаторын үйлчлүүлэгч, нийт 3132 хэрэглэгч хамрагдлаа.

Судалгаанд хамрагдсан 3132 хэрэглэгчийн 43.1% эрэгтэйчүүд, 56.8 хувь нь эмэгтэйчүүд түүнчлэн 60 дээш насныхан буюу 20.3% байна. Нийт оролцогчдын 58.8 хувь нь тухайн эмнэлгээр анх удаа үйлчлүүлсэн, 41.2% нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн хүмүүс байна.

Судалгаанд хамрагдсан 1589 хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий дундаж түвшин 84.8%, 1543 амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн 82.0% нийт хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин “сайн” үнэлгээтэй байна.

Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн үнэлгээгээр УГТЭ, СЭМҮТ сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн өндөр байгууллага болж байна. ХӨСҮТ нь амбулаторын үйлчлүүлэгчдийн үнэлгээгээр сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн бага байгууллага болж байна.

Нийтлэгээр хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин амбулаторын үйлчлүүлэгчдээс тогтмол өндөр байна.

Сэтгэл ханамжийн ерөнхий түвшинг бүлгээр, амбулатор:стационараар харьцуулан авч үзвэл, байгууллагын соёлд 79.4 :81.6%, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд 82.8:92.1%, тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдалд 82.1:86.5%, удирдлага зохион байгуулалтад 81.9:78.9%-тай байна.

Энэ нь нээлттэй асуулгаар судлагдсан тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэл ихтэй, цахим бүртгэлийн зохион байгуулалт, үйлчилгээний соёл хангалтгүй, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний чин сэтгэлийн харилцаа, ёс зүй, инээмсэглэн угтаж, мэндчлэх үйлчилгээ, зөвлөгөө өгөх үйлчилгээ дутагдалтай, үйлчлүүлэгчиддээ ялгавартай ханддаг, гаднаас эм тариа авчруулдаг, зарим тохиолдолд албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг зэрэгтэй шууд хамааралтай байна.

## ЗӨВЛӨМЖ

ЭМЯ-ны харьяа байгууллагууд нь судалгааны үр дүнгийн тайлан, нээлттэй асуулгаас гарсан хэрэглэгчдийн санал, хүсэлтийг үндэслэн, төлөвлөлтөд тусган хэрэгжилтийг хангаж ажиллах

Судалгааны үр дүнд суурилан авсан арга хэмжээг тухай бүр нээлттэй ил тод тайлагнах, мэдээлэх, тогтвортой байдлыг хангах

Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжгүй үнэлгээ өгсөн чиглэл бүрээр, байгууллагууд тулгамдсан асуудлаа тодорхойлон, дүн шинжилгээ хийж, авсан арга хэмжээг дараа жилийн үйл ажиллагааны гүйцэтгэлийн тайланд тусган, хэрэгжилтийг үнэлүүлдэг тогтолцоонд шилжиж, судалгааны үр дүн, ач холбогдолыг дээшлүүлэх

Судалгааны асуумжийн үнэлгээг 5 баллын системд шилжүүлэн, баллын үнэлгээний аргачлалыг оновчтой болгох, эрүүл мэндийн байгууллагуудыг судалгаа хийх мэргэжил арга зүйн дэмжлэг үзүүлэх, сургалт зохион байгуулах

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны асуумжыг шинэчлэн төв болон төрөлжсөн тусгай эмнэлгүүдийн онцлог, үйл ажиллагаанд тохирсон асуумжаар авах

Судалгааны хэмжигдэхүүнийг жил бүр харьцуулах боломжтой тогтмол хувьсах хэмжигдэхүүн, салбарын тухайн жилийн зорилго, чиглэлтэй уялдсан үйл ажиллагааны хэрэгжилтийг үнэлэх өөрчлөгдөж байдаг хувьсах хэмжигдэхүүн гэж ангилан, шинэчлэх

Судалгааны үр дүнд судалгааны хугацаа нөлөөлж буйг анхааралдаа авч, урьдчилсан төлөвлөлтөөр хийх

**“ТА БАЙГУУЛЛАГААСАА ЯМАР ДЭМЖЛЭГ, ХЭРЭГЦЭЭГ ХҮСЧ БАЙНА ВЭ”** гэсэн нээлттэй асуултаар эмч, эмнэлгийн ажилтны санал, хүсэлт, тулгамдсан асуудал, бэрхшээл хүндрэл, эрүүл мэндийн хэрэгцээ, шаардлагыг тодорхойлохыг хичээлээ.

1. АӨСҮТ-ийн судалгаанд хамрагдсан 105 эмч, эмнэлгийн ажилтны хариултын нэгтгэл
  - Ажлын байрны тав тухтай орчныг бүрдүүлэх, (өрөө хүйтэн, ус тасардаг, халуун ус ирэхгүй байна) эмчилгээ үйлчилгээндээ сүүлийн үеийн тоног төхөөрөмжийг нэвтрүүлэн ажиллах
  - Агааржуулалттай болмоор байна
  - Цалин хоол, унааны мөнгө нэмэх, ажилчдын нийгмийн асуудалд анхаарлаа хандуулах
  - Шаардсан зүйлийг хурдан түргэн шийдэж өгөх
  - Өрх толгойлсон эмэгтэйчүүдэд тусламж дэмжлэг үзүүлэх
  - Ариутгалын тоног төхөөрөмжийн шинэчлэх (автоклав, ус нэрэгч)
  - Ёс зүйн харилцаа хандлагаа сайжруулах
  - Эмнэлгийн үүд хэсгийг дулаан болгож өгөх
  - Гадаада суралцахад дэмжлэг үзүүлэхийг хүсч байна
  - Эмчийн үзлэгийн иж бүрэн багажтай болмоор байна.(дермоскоп)
2. ЭХЭМҮТ-ийн судалгаанд хамрагдсан 293 эмч, эмнэлгийн ажилтны хариултын нэгтгэл
  - Гадаадад туршлага судлах, суралцах
  - Гэр хороололд амьдардаг эмч, эмнэлгийн ажилтнуудыг орон сууцжуулах мөн 8%-ийн зээлд хамруулж өгөх, эмнэлгийн ажилчдын байр барих
  - Үтрээний наац, нян өсгөвөрлөх шинжилгээнд ахиц гаргах, оношилгооны чадамжийг сайжруулах, хавдар илрүүлэх PCR, TORCH –г клиникт бүрэн ашиглах
  - Хүүхдийн эмнэлэгт хоолны газартай болмоор байна
  - Эмнэлгийн гаднах тохижилтыг сайжруулах
  - Ажилчдын хоолны газартай болох
  - Дэмжих үйлчилгээний буюу туслах ажилчдад урам хайрлах, хүсэлтийг нь сонсох
  - Гадаад хэл компьютер, ёс зүйн сургалтанд хамруулах
  - Ажлын байранд алжаал тайлах, чийрэгжүүлэлтийн төвтэй болох
3. ГССҮТ-ийн судалгаанд хамрагдсан 231 эмч, эмнэлгийн ажилтны хариултын нэгтгэл
  - Ажилчидтай тулж харьцах, нийгмийн амьдралд туслах
  - Хагалгааны хүнд нөхцөлд ажилладаг эмч ажилчдыг хортой хүнд нөхцөлд хамруулах
  - Цалин урамшууллаа нэмэгдүүлэх
  - Санхүүг ил тод байлгамаар байна
  - Орон сууцаар хангах нөхцлийг бүрдүүлж өгөх
  - Ажилчдын цайны газарт хоолоо таланоор өгдөг болох талаар анхаарна уу (В1 давхарын хоолны газрын хоол үнэтэй, цэвэрлэгээ үйлчилгээ мууаяга тавагны ариутгал хийдэггүй, тогооч үйлчлэгч нарын хувийн ариун цэвэр муу, амны хаалтгүй хоол өгдөг)
  - Орой жижүүрт гарч байгаа сувилагч нарт жижүүрийн хоол өгдөг болох
  - Хоол унааны мөнгийг суутгалгүйгээр гарт олгох
  - Сувилагч нарын мэдээг нэгдсэн цахимд оруулж өгөх(өглөөд олон газарт мэдээ өгдөг)
  - Эмнэлгийн сувилахуйн албыг сайн ажиллуулах, сувилагч нараа дэмжиж, урамшуулж ажиллах

- Сурч боловсроход дэмжлэг үзүүлэх
  - Лабораторийн орчинг олон улсын стандартын дагуу шийдвэрлэж өгөх, 3 дах шатлалын бусад эмнэлэг дээр очиж туршлага судлах
  - Чанартай дүрэмт хувцас олгож байх
  - Ажилчдын амралтыг өрөөг бий болгох (номын сан, ажлын ачаалал, стресс тайлах йог бясалгал, фитнес хийх боломж олгох)
  - Гадаадад мэргэжил дээшлүүлж туршлага судлах
4. ХСҮТ-ийн судалгаанд хамрагдсан 220 эмч, эмнэлгийн ажилтны хариултын нэгтгэл
- Илүү цагийн мөнгө олгож өгнө үү
  - Ажилчдын алжаал тайлах амралтын өрөө бий болгох (фитнесс)
  - Сувилагчдыг гадаад сургалтанд хамруулах
  - Мэргэжил дээшлүүлэх сургалтанд дэмжлэг үзүүлэх
  - Нийгмийн асуудлыг шийдвэрлэхэд анхаарах
  - Цайны газрын орчин, хоолны төрөл цагийн хуваарийг уртасгах, сайжруулах шинэчлэх
  - Ажилчдын хувцас хамгаалах хэрэгсэл, эмч ажилчдыг хөгжих боломжоор хангах
  - Хөнгөлөлттэй орон сууцанд хамруулах
  - УХТЭ-ийн судалгаанд хамрагдсан 205 эмч, эмнэлгийн ажилтны хариултын нэгтгэл
  - Ариутгал угаалын тасгийн үйл ажиллагааг сайжруулан, угаалын тоног төхөөрөмжөөр хангах асуудлыг хурдан шийдвэрлэж өгөх
  - Цалин нэмэх
  - Ажлын хувцас шинэчлэх (материал муу байгаа)
  - Гадаадын эмнэлэгтэй хамтран сургалт, эрдэм шинжилгээ явуулах нөхцөл бололцоог улам нэмэгдүүлэх, гадаадад сургалтанд хамруулах
  - Маркетингийн албатай болох, төсвөөс гадуур төсөл нэмэгдүүлэх, шаардлагатай чанартай тоног төхөөрөмжөөр хангах
  - Ажлын орчинг сайжруулах, ажилчдын хоолны хүртээмж, өдөр шөнийн ээлжтэй ажилчдын хоолны хангамж сайжруулах
  - Шинэ сувилагч нарт хандсан сургалт хэрэгтэй байна
  - Ажилчдаа дэмжиж урамшуулж ажиллах
  - Спорт заалтай болох, ажилчдыг усанд орох нөхцлөөр хангах
5. ХТС-ын судалгаанд 82 эмч, эмнэлгийн ажилтны хариултын нэгтгэл
- Ажлын ачааллыг тэнцвэржүүлэх
  - Гадаадад мэргэжил дээшлүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэх
  - Туслах сувилагчийн орон тоо, ажиллах боломжийг хангаж өгөх
  - Ажилчдын хоолны чанар сайжруулах
  - Нийгмийн баталгааг хангахад дэмжлэг үзүүлэх
  - Орон сууцны зээл хөнгөлөлтөнд хамрагдах
6. НЭМҮТ-ийн судалгаанд 63 эмч, эмнэлгийн ажилтны хариултын нэгтгэл
- Ажилчдын хоолны газрын хүртээмж, тохижилт, үйлчилгээг сайжруулах
  - Биеийн тамирын заал, гүйлтийн зам, саун байгуулах, чийрэгжүүлэлтийн өрөөнд тоног төхөөрөмж нэмэгдүүлэх
  - Цайны цагийг багасгаж орой 5 цагт тардаг болгож өгөх
  - Төрийн үйлчилгээний албан хаагчдын цалинг зах зээлийн нөхцөл байдалтай уялдуулан бодитоор нэмэгдүүлэх
7. ЦССҮТ-ийн судалгаанд 56 эмч, эмнэлгийн ажилтны хариултын нэгтгэл

- Орон сууцтай болоход дэмжлэг үзүүлэх
- Цалин нэмэх, ажлын байрны аюугүй байдлыг нэмэгдүүлэх
- Сүүлийн жилүүдэд төсөв нэмэгдэхгүй болохоор орон тоо нэмэгдэхгүй, ачаалал ихсэж байна 3 гадар шинэ төв ашиглалтанд орсон 3 газар цус цуглуулж байна 2 жолооч хүрэлцдэггүй
- Нэвтрүүлж, нутагшуулж байгаа шинэ технологиудад шаардлагатай урвалж, уут зэрэг дагалдах хэрэгслийн төсөв нэмэгдэхгүй байгаа нь шинэ бүтээгдэхүүний үйлдвэрлэлд сөрөг нөлөөтэй байна.
- Хоолны газар ажиллуулах
- Ажилчдын ур чадварыг дээшлүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэх, цалин хөлс нэмэгдүүлэх
- Ажилчдын нийгмийн тусламжийг сайжруулах

8. ГҮТ-ийн судалгаанд 29 эмч, эмнэлгийн ажилтны хариултын нэгтгэл

- Байгууллагын шинэ байрыг ашиглалтанд оруулах (ажлын байрны чийгшилт муу, алжаал тайлах нөхцөлгүй, халаалт муу, өрөө тасалгаа дутмаг, ажилчдын хоолны газар байхгүй)
- ЭХО оношилгооны суурин аппарат, үзлэгийн төрөл нэмэгдүүлэх, оношилгооны эмч нэмж авах

9. ЗӨСҮТ-ийн судалгаанд 70 эмч, эмнэлгийн ажилтны хариултын нэгтгэл

- Лабораторийн ажилчдад ажлын гутал хувцас жилд 1 удаа өгдөг болох
- Ажилчдын нийгмийн асуудлыг шийдвэрлэж байх

**Амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн болон хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчдын нээлттэй асуултын хариултын нэгтгэл**

1. УНТЭ-ийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчдын нээлттэй асуултын хариулт нэгтгэл
  - Зарим нэгэн дагалдан сувилагчийн зан байдлын тал дээр анхаарах
  - Ариун цэврийн өрөөнүүдийг тохижуулах (ариун цэврийн өрөөний суултуурийн почкиноос ус гоождог, хүйтэн, цонхноос салхи сийгдэг)
  - Төлбөртэй өрөөг ариун цэврийн өрөөтэй болгох саналтай байна
  - Гадна хүлээлгийн өрөөнд сахиурын хувийн зүйлс хадгалах өрөө юм уу сейфтэй болох боломж байдаг уу
  - Машины зогсоолын асуудлыг шийдэж өгнө үү. (үзүүлээд гарч ирэхэд машин ачаад явчих юм)
2. ХСҮТ-ийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчдын нээлттэй асуултын хариулт нэгтгэл
  - Хөнгөвчлөх тасгийн үзлэгийн эмчийн тоог нэмэгдүүлэх, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн тасгийн өрөөг нэмэгдүүлэх, тус тасгийн өрөөг дулаан байлгах мөн хоолны талаар нэмэлт зөвөлгөө авахыг хүсч байна. Хөнгөвчлөх тасгийн ариун цэврийн өрөөний хүртээмж муу
  - Ариун цэврийн өрөөний тоог нэмэгдүүлэх
  - Эмч нар нь өвчтөнд уг өвчний эрсдэл, хүндрэл зэргийг тайлбарлаж өгч байвал сайн байна.
  - Угтах сувилагчийн пост байнга эзгүй байх юм.
  - Хэвтэн эмчлүүлэгчийн өрөөнд дуудлагын хонх хэрэгтэй байна
  - Олон сараар эмчлүүлж байгаа өвчтөний ар гэрийнхэнд тав тухтай орчинг бүрдүүлэ өгөх
  - Өрөөний дотор гэрэлтүүлэг муу байна.
  - Сувилагч нарын ажлын ачааллыг багасгах, тасгийн цэвэрлэгээг сайжруулах, өвчтөнд эрүүл мэндийн сургалт сурталчилгааг сайн хийх
  - Сувилагч нарын зан харьцаа, чадварт анхаарах (Угтах сувилагч нарын зан харьцаа)
  - Цахимын ажилчдын харьцаа хнадлага муу, дуугүй хөтөч ойлгомжгүй байна
  - Цайны газрын хоолны чанар муу, ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ муу

