

**СХНЭ -Н ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭТЭЙ ХОЛБООТОЙ ИРГЭД, БАЙГУУЛЛАГААС
ИРСЭН САНАЛ, ГОМДОЛ, ХҮСЭЛТИЙГ ШИЙДВЭРЛҮҮЛЭХ, ТЭДНИЙ ХҮСЭЛТИЙГ
ШИЙДВЭРЛЭСЭН ТАЙЛАН**

2025 оны 11 дүгээр сарын 10-ны өдөр

Улаанбаатар хот

2025 оны (11 сарын 10-ны) байдлаар ЭМТҮЧАБА-нд иргэдээс нийт 85 өргөдөл, гомдол ирсэнээс Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвийн 11-11 дугаарт нийт гомдол 51, санал хүсэлт 4, утсаар 2, амаар 3, бичгээр 25 гомдол ирсэн байна.

1. Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ чанар, аюулгүй байдлын албанд ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг агуулгаар нь ангилахад:

Д/д	Агуулга	2025 он	
		тоо	хувь
1	Амбулаторийн тусламж үйлчилгээ, хүлээгдэлтэй холбоотой	18	22.2%
2	Эм эмнэлгийн хэрэгсэлтэй холбоотой	1	1.2%
3	Тусламж үйлчилгээтэй холбоотой	15	18.5%
4	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны ёс зүй харилцаа, хандлагын зөрчилтэй холбоотой	24	29.6%
5	Дотрын тасгийн хүлээгдэлтэй холбоотой	3	3.7%
6	ЭМДЕГ-ийн 04 дүгээр тогтоолд зааснаар архаг өвчний ангилалд хамаарах оношийн кодоор	1	1.2%
7	Жирэмсний хяналт	3	3.7%
8	72728282 тусгай дугаар болон цахим үйлчилгээтэй холбоотой	4	4.9%
9	Даатгал, өвчний түүхийн битүүмжтэй холбоотой	2	2.4%
10	Төлбөрт үйлчилгээтэй холбоотой	4	4.9%
11	Шинжилгээний хариу зөрсөн	1	1.2%
12	Автомашин зогсоолын үйл ажиллагаатай холбоотой	3	3.7%

13	Тасгийн үйл ажиллагаатай холбоотой	2	2.4%
	ДҮН	81	100%

2. Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ чанар, аюулгүй байдлын албанд ирүүлсэн санал хүсэлтийг агуулгаар нь ангилахад:

Д/д	Агуулга	2025 он		Шийдвэрлэлт
		тоо	хувь	
1	СХД-ийн нэгдсэн эмнэлгийн уламжлалтын тасагт эмчлүүлсэн. Энэ эмнэлэгт хий дардаг арвайтай жин нь зөвхөн эмнэлэгтээ хэрэглэдэг Сонирхсон эмчлүүлэгчид өгөх юм уу? Зарж борлуулдаг баймаар байна. Олон найрлагатай сайн жин учир эмчилгээгээ үргэлжлүүлж хийх боломж олгож өгнө үү.	1	25%	Иргэний хүсэлтийг хүлээн авч уламжлалт эмчилгээний нэгжид танилцуулан уг хүсэлтийг судалж, иргэнтэй холбогдож шийдвэрлэх талаар чиглэл хүргүүлэв.
2	СХД-ийн 29 хорооны хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн байна. СХД-ийн нэгдсэн эмнэлэгт бөөрний диализийн аппаратад ордог юм. Энэ эмчилгээнд орох гарахад жингээ хэмжүүлдэг юм. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэнд энэ нь маш хүндрэлтэй байдаг. Тэргэнцэртэйгээ хамт жингээ үздэг аппараттай болгож өгөх хүсэлт хүргүүлж байна. Бусад эмнэлгүүдэд энэ жин байдаг амар байдаг. Нэгдсэн эмнэлэгт олгож өгөхийг хүсэж байна. Холбогдох байгууллагад нь уламжилж өгнө үү.	1	25%	Үйлчлүүлэгчтэй холбогдож саналыг хүлээн авч удирдлагын багийн хурлаар оруулж танилцуулахаар болгож шийдвэрлэв.
3	Сонгинохайрхан дүүргийн нэгдсэн эмнэлэгт өглөө ирээд үзүүлэх гэхээр сүлжээгүй гээд удчих юм. Энэ	1	25%	Хүсэлтийг хүлээн авч судалгаа хийж бүртгэлийн системийн сүлжээ тасалдах асуудал түр

	асуудлыг шийдэж өгөөч. Холбогдох байгууллагад нь уламжилж өгнө үү.			хугацаанд гарсан нь тогтоогдсон. Одоогоор техникийн баг холбогдох тоног төхөөрөмж, сүлжээний холболтын байдалд дүн шинжилгээ хийж, тогтвортой ажиллагааг хангах арга хэмжээг авч байна. Цаашид ийм төрлийн саатал дахин үүсэхээс сэргийлэн сүлжээний нөөц шийдэл болон техник хангамжийн сайжруулалт хийхээр төлөвлөсөн.
4	Эмнэлгийн хойд талын явган хүн орж гардаг хаалга нь том нь түгжээтэй жижиг хаалгаар тэргэнцэртэй хүн орох налуу зам байхгүй тул жижиг хаалганы харалдаа налуу зам хийж өгнө үү байнга хүн гуйж өргүүлэх хүндрэлтэй байна шийдэж өгнө үү.	1	25%	Энэхүү гомдолын дагуу тэргэнцэртэй иргэд орох гарах боломжийг бүрдүүлж налуу зам хийлгэв.

ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ДАГУУ ХЭРЭГЖҮҮЛСЭН АЖЛУУД:

1. Амбулаторийн тусламж үйлчилгээ, хүлээгдэлтэй холбоотой гомдолд:

- Амбулаторийн тасагт Гэмтлийн эмчийн үзлэг хүлээгдэл ихтэй байдаг тул хүлээгдлийг бууруулах зорилгоор 2025 оны 09 дүгээр сарын 16-ны өдрөөс эхлэн гэмтлийн кабинетийг 1ээр нэмэгдүүлэн 2 болгон үйл ажиллагааг явуулж байна. Амбулатори 2-т 2025 оны 10 сарын 27-ны өдрөөс Гэмтлийн эмчийн үзлэгийн кабинетийг шинээр нээн ажиллуулж байна. Ингэснээр Амбулаторийн тусламж үйлчилгээнд гэмтлийн 3 кабинеттайгаар тусламж үйлчилгээ үзүүлж байна.
- Хэвлийн эхог 3 цонхтой болгож нэмэгдүүлсэнээр хүлээгдэлийг бууруулж чадсан.
- 2025 оны 10 сарын 01-ний өдрөөс Бөөр судлалын үзлэгийн кабинетийг нээн ажиллуулж байгаа бөгөөд өнөөдрийн байдлаар нийт 188 хүнд тусламж үйлчилгээг үзүүлсэн байна
- Амбулаторийн тасаг Хүүхдийн нарийн мэргэжлийн эмчийн үзлэгийн кабинетийг нээн ажилуулсан ба ингэснээр Хүүхдийн тусламж үйлчилгээнд

төвлөрлийг бууруулах, тусламж үйлчилгээний хожимдлоос сэргийлэн ажиллаж байна. Үүнд:

- Хүүхдийн зүрх судасны эмчийн үзлэг:
- Хүүхдийн бөөр судлал:
- Хүүхдийн мэдрэл судлал:
- Хүүхдийн уушги судлал: 1
- Нярай судлал:

Хүүхдийн зүрхний хэт авиан шинжилгээ: Сонгинохайрхан нэгдсэн эмнэлэг нь Хүүхдийн зүрх судасны нийт 4 эмчтэй бөгөөд 2022 оноос эхлэн Итали улсын Сан донато эмнэлэгтэй хамтран Хүүхдийн зүрхний гажигийн оношилгоо, хяналтыг сайжруулах чиглэлээр хамтран ажиллаж байна

2. Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн хүлээгдлийг буурлахад чиглэж:

- Хавдар хөнгөвчлөх, хими эмчилгээний стандартын шаардлага хангасан тасаг, Уламжлалтын хэвтэн эмчлүүлэх тасгийг нээхээр төлөвлөн ажиллаж төлөвлөгөөний хэрэгжилт 90%-тай явагдаж байна.
- Элэг судлалын клиникийн төв эмнэлэг СХНЭ-ийн харьяа эмнэлэг болсоны дагуу Хүүхдийн эрчимт эмчилгээ, амбулатори, яаралтай тусламжийн тасагтай 100 ортой эмнэлгийн төсөв шийдэгдэж засварын ажил явагдаж байна.
- Үйлчлэх хороодын хүн амын тоо нэмэгдсэнтэй холбоотой мэдээгүйжүүлэг хагалгааны нэгдсэн тасгийн аяаллыг бууруулах, яаралтай хагалгааг хугацаа алдалүй шийдэх зорилгоор хагалгааны өрөөг 4 болгон нэмэгдүүлсэн.

3. Шүдний кабинетийн хүлээгдэлийг бууруулахад чиглэж :

- Шүдний цаг олголтийг өдөр бүр олгодог болсон.
- Шүдний 5 кабинет 08:00-14:00, 14:00-20:00 цаг хүртэл 2 ээлжээр ажиллаж байна.
- 2025 оны 08 сарын 06-ны өдөр Хөгжлийн зуун ТББ-тай хамтын ажиллагааны гэрээ байгуулан бүрэн тоноглогдсон автобусыг 2 сарын хугацаатай түрээсэлсэн.

2025 оны 08 сарын 13-наас 2025 оны 10 сарын 06-ны өдрийг хүртэл нийт 35 хоног алслагдмал хороодууд болох эмээлт /20,32 дугаар хороо/, тахилт /22,33 дугаар хороо, улаан чулуут /26,36 дугаар хороо/-дад амжилттай зохион байгуулсан бөгөөд 1597 ломбо, 208 сувгийн эмчилгээ, 598 шүд авалт, 387 хүүхдэд шүдний хамгаалах түрхлэг нийт 2787 хүүхдэд шүд амны хөндийн тусламж үйчилгээ үзүүлж ажилласан

4. ЭМД-н битүүмж үүсэх талаар ЭЗТСДА иргэдэд чиглэсэн зөвлөмж сануулах хуудас байршуулж ажиллаж байна. Мөн ЭМД-ын битүүмжийг 70174343 дугаарын утсаар авч иргэдэд чирэгдэлгүй тусламж үйлчилгээг үзүүлж байна.

5. Эмнэлгээр үйлчлүүлж буй иргэдэд чиглэж “Цахим танилцуулга, Цахим чиглүүлэгч” бүхий QR кодийг байршуулан ажиллуулахаар төлөвлөж байна.

6. Яаралтай тусламж үйлчилгээний хүлээгдэлтэй холбоотой хийгдсэн ажлууд:

- Яаралтай тусламжийн тасгийн урсгалийг стандартын дагуу нэг болгож шийдсэн.
- Хүүхдийн яаралтай тусламжийн ажиглах хяналтын хэсгийн орийг нэмэгдүүлсэн
- Тусгаарлах өрөөний тоог нэмэгдүүлсэн.



7. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны ёс зүй харилцаа, хандлагын зөрчилтэй холбоотой гомдол 10 буюу 23.6%-г эзэлж байна.

- 2025 оны 5 сарын 02-ны өдөр Ёс зүйн хорооны бүрэлдэхүүнийг Эмнэлгийн захирлын Б/310 дугаар тушаалаар байгуулсан. НЭМГ-ын Ёс зүйн салбар хорооноос зохион байгуулсан “Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн хэм хэмжээ, тулгамдсан асуудлууд” сэдэвт сургалтад 2 гишүүн, Төрийн албаны зөвлөлөөс зохион байгуулсан “Төрийн албаны шинэтгэл-ёс зүй” сэдэвт 2 өдрийн сургалтад 3 гишүүн тус тус хамрагдсан. Ёс хэсгийн хорооноос “Ёс зүй, харилцаа хандлага” сэдэвт багц цагийн сургалтыг Эрүүл мэндийн ажилтны сургалт хөгжлийн төвтэй хамтран цахим болон танхим байдлаар сургалтыг

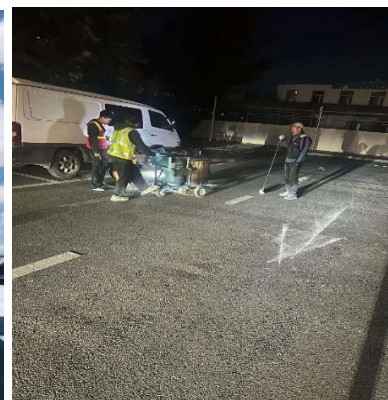
төлөвлөж 2 удаагийн сургалтаар нийт 159 эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн хамрагдсан.

- Харилцаа хандлагын доголдол гаргасан ажилчдад цаашид ажил үүргээ гүйцэтгэхдээ ёс зүйтэй ажиллахыг анхааруулж нэг хүн дээр дахин давтагдсан тохиолдол байхгүй учраас тухайн ажилтанд сануулах анхааруулах арга хэмжээг авсан. Ёс зүй харилцаа хандлагатай холбоотой гомдлын агуулга нь эмч, эмнэлгийн ажилчид болон үйлчлүүлэгч ялгаагүй харилцаа хандлага ёс зүйн асуудалтай байсан.

8. 72728282 тусгай дугаарын ачаалал болон цахим үйлчилгээтэй холбоотой гомдол 4 буюу 9.3% эзэлж байна.

- Тусгай дугаарын 1 оператор ажилладаг, утсаар цаг авах хүсэлтэй иргэдийн тоо олон учир дуудлага давхцах асуудлаас шалтгаалж ирсэн гомдлууд эзэлж байна. Цаашид утасны операторийн орон тоог нэмэгдүүлэх төлөвлөлт хийж ажиллаж байна.
- ЭМДЕГ-тай хийгдсэн гэрээлэлттэй холбоотой архаг оношийн гэрээний тоо хэмжээнээс шалтгаалан зарим тохиолдолд иргэдэд төлбөртэй тусламж үйлчилгээтэй үзүүлж байна.

9. Автомашины зогсоолын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдлын дагуу Эмнэлгийн авто машины зогсоол хариуцагч ММБ ЖАРГАЛАН ХХК-тай хамтран тусгай тэмдэглэгээтэй болгох, орц гарцыг чөлөөлөх ажлыг эхлүүлэх албан бичиг хүргүүлэн хамтран ажилласан.



ДҮГНЭЛТ:

2025 оны жилийн эцсийн байдлаар 81 гомдол, 4 санал хүсэлт ирсэний дийлэнх хувийг Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны ёс зүй харилцаа, хандлагын зөрчилтэй холбоотой гомдол 29.6%, Амбулаторийн тусламж үйлчилгээ, хүлээгдэлтэй холбоотой гомдол 22.2%-ийг эзэлж байна. Иймээс СХНЭ-н ёс зүйн хэсгийн хороотой хамтарч

байгууллагийн нийт ажилчдад ёс зүйн сургалтыг зохион байгуулахаар төлөвлөж байна.
Өргөдөл гомдлыг 100% шийдвэрлэж ажилласан.

ХЯНАСАН:

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭ, ЧАНАР

АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН АЛБАНЫ ДАРГА

Д. Зулаа

Д.ЗУЛАА

ТАЙЛАН БИЧСЭН:

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭ, ЧАНАР

АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН АЛБАНЫ ЧАНАРЫН МЕНЕЖЕР

Б.Бямбасүрэн

Б.БЯМБАСҮРЭН