

Халдварт өвчин судлалын үндэсний төвийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн
үнэлгээний жилийн эцсийн тайлан

Халдварт өвчин судлалын үндэсний төвийн ерөнхий захирлын 2023 оны 03 дугаар сарын 01-ний өдрийн А/28 дугаар тушаалыг үндэслэн Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг улирал бүр тусгайлан боловсруулсан асуумжны маягтын дагуу судалгаа авч байна.

Судалгааны зорилго: Хэрэглэгчийн санал хүсэлтийг харгалзан төвийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын хүртээмжийг сайжруулах, удирдлага зохион байгуулалтыг оновчтой болгох, нотолгоогоор хангахын тулд гарсан үр дүнг боловсруулан, дүн шинжилгээ хийхтэй холбогдсон харилцааг зохицуулахад чиглэгдэнэ.

Судалгааны арга зүй : Судалгааг санал асуулгын хуудас бөглүүлэх аргаар санал хүсэлтийн хайрцаг, цахим QR код ашиглан явуулсан.

Хамрах хүрээ: Сэтгэл ханамжийн үнэлгээг асуумж судалгаагаар “Амбулаторийн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн асуумж”, “Хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн асуумж” “Эмнэлгийн ажилтнуудаас авах сэтгэл ханамжийн үнэлгээний асуумж” гэсэн гурван төрлөөр хийсэн.

Хөтлөгдөх маягтын жагсаалт

Хүснэгт 1

№	Хөтлөгдөх маягтын нэр	Маягтын код
1.	Амбулаториор үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчээс авах сэтгэл ханамжийн үнэлгээний асуумж	ХӨСҮТ-МГТ-1-2-08-2023
2.	Эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлж буй үйлчлүүлэгчээс авах сэтгэл ханамжийн үнэлгээний асуумж	ХӨСҮТ-МГТ-1-2-09-2023
3.	Ажилтнуудаас сэтгэл ханамжийн судалгаа авах үнэлгээний асуумж	ХӨСҮТ-МГТ-1-2-10-2023

Он	Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж				Нийт	
	Хэвтэн эмчлүүлэгчдийн		Амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн			
	Судалгаанд хамрагдсан тоо	Сэтгэл ханамжийн Хувь	Судалгаанд Хамрагдсан тоо	Сэтгэл ханамжийн Хувь	Тоо	Хувь
2024	257	86%	116	78%	373	82%

Дэд бүлэг. Хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж

Нэг. Судалгаанд оролцогчдын нас, хүйс, үйлчлүүлсэн байдал

Судалгаанд оролцогчдын 35% нь эрэгтэйчүүд, 65% нь эмэгтэйчүүд байна. Насны бүлгээр авч үзвэл 20 хүртэлх насныхан 15%, 20-40 насныхан 43%, 41-55 насныхан 31%, 55-аас дээш насныхан 11% байна.

График1.Хүйсийн байдал

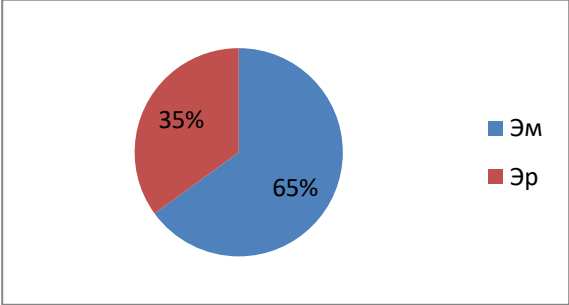


График2..Насны байдал

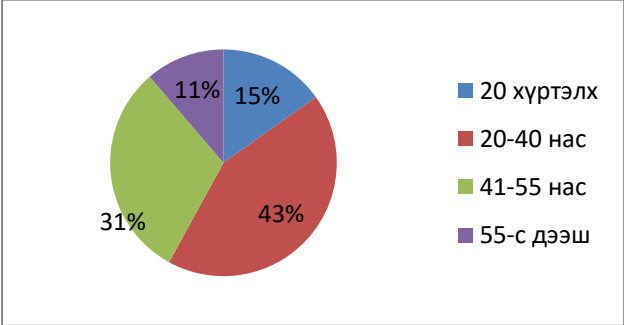


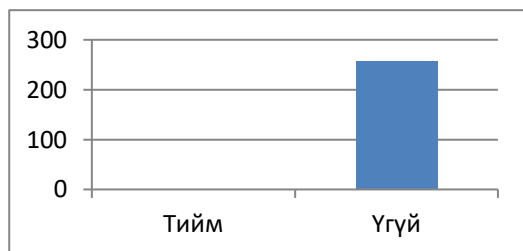
График3. Эмнэлгийн хүлээгдэл, ачааллын талаар



Хэвтэж эмчлүүлэх шаардлагатай гэж эмч бичсэнээс хойш үйлчлүүлэгчидийн 87% нь хүлээлгүй шууд эмнэлгийн тусламж үйлчилгээнд хамрагдаж чадсан байна. Харин 13% нь орны ачаалалалаас шалтгаалан 1-7 хоног хүлээсний дараа хэвтэн эмчлүүлэх

тусламж үйлчилгээ авсан байна.

График 4. Та энэ удаад эмнэлэгт хэвтэхийн тулд хэн нэгнээр яриулах, шан харамж төлөх шаардлага байсан уу



Үйлчлүүлэгчийн 100% нь эмнэлэгт хэвтэхийн тулд хэн нэгнээр яриулах, шан харамж төлөх шаардлага гараагүй байна.

Хоёр . Эмч мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл / бүлгээр

График5.

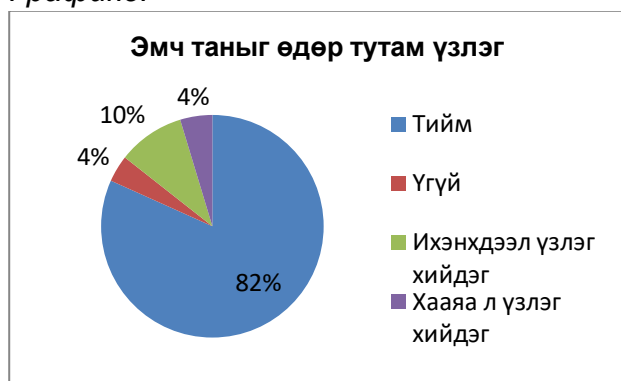


График6.



График7.

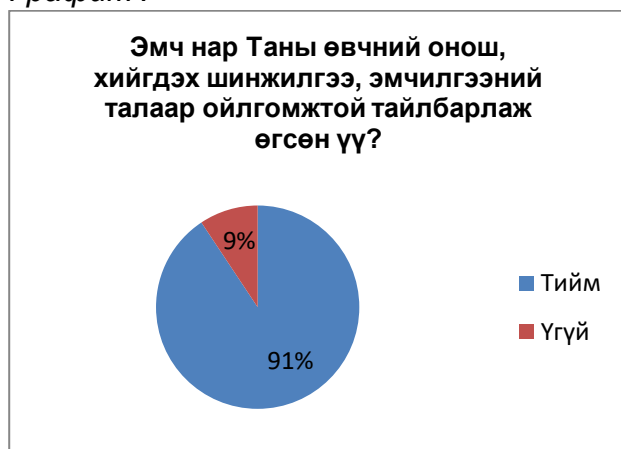


График8.



Эмч нарын өдөр тутам үзлэгийг өдөр бүр 82% хийж байна. Эмч нар 92% мэндэлдэг. Өвчний онош, хийгдэх шинжилгээ, эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн 91% байсан. Эмтэй холбоотой илэрч болох гэж нөлөөний талаар эмч нарын 79%-тай тус тус үнэлсэн байна. Эмч нарын яриан дээр гарсан хувиудыг танилцуулж цаашид алдсан хувь дээр анхаарч ажиллах чиглэл өгсөн.

Хүснэгт 1. Сувилагч мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл / бүлгээр

№	Судалгааны асуумж	Дүгнэлт
1	Сувилагч нар тантай мэндэлж өөрийгөө танилцуулдаг уу?	Сувилөгч нарын 82 % нь үйлчлүүлэгчтэй мэндэлдэг өөрийгөө танилцуулдаг. Харин зарим сувилагч нар л мэндэлдэг 12%. Мэндэлдэггүй өөрийгөө танилцуулдаггүй сувилагч 6%. Сувилагч нарын яриан дээр гарсан хувиудыг танилцуулж цаашид алдсан хувь дээр анхаарч ажиллах чиглэл өгсөн.
2	Сувилагч Танд эмчилгээ хийхийн өмнө гараа тогтмол халдваргүйжүүлдэг үү?	Тийм 81 % Үгүй 1 %Тогтмол биш 8% Би анзаараагүй 10% тус тус үнэлэгдсэн.
3	Сувилагч нар эмчилгээг (цагийн тариа, дусал хийх, эм тараах) хугацаанд нь хийж байна уу	Тийм 80% Үгүй 3% Голдуу цагаас хоцроодог 17%-тай тус тус үнэлэгдсэн. Эмнэлгийн орны ачаалал сувилагч нарын хүний нөөц болон ачааллаас шалтгаалан эм тариаг хугацаанд нь хийхгүй байх тохиолдол гарч байгаа. Үүн дээр тохиолдлын санд бүртгэн Сувилагч нарын яриан дээр гарсан хувиудыг танилцуулж цаашид алдсан хувь дээр анхаарч ажиллах чиглэл өгсөн.
4	Сувилагч Таныг анхааралтайгаар сонсож байна уу	Тийм 87% Үгүй 10 % Заримдаа 3%-р тус тус үнэлэгдсэн.
5	Сувилагч нар эрүүл мэндийн сургалт, зөвлөгөөг амаар болон зөвлөгөө өгсөн байдал	Үйлчлүүлэгчдийн 86%, хагас дутуу тайлбарласан 10%, огт тайлбарлаж өгөөгүй 4% гарсан бөгөөд цаашид үлдсэн сувилагч нарт үйлчлүүлэгчдийн эрүүл мэндийн мэдлэгийн зөвлөгөө өгөх мэдлэг чадварыг сайжруулах албан даалгавар өгсөн.

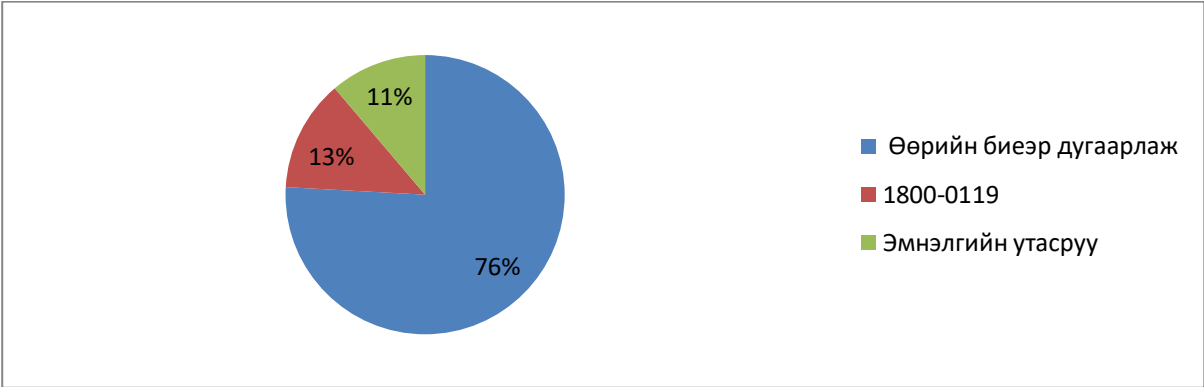
Хүснэгт 2. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж / бүлгээр/

№	Судалгааны асуумж	Үнэлгээний хувь
1	Тасгийн өрөө тасалгааны цэвэрлэгээ, үйлчилгээ	81.7%
2	Тасгийн ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээ	76%
3	Эмнэлгийн хоолны амт чанар	82%
4	Эмч мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл	86.3%

Хэрэглэгчийн үнэлгээгээр тасгийн өрөө тасалгааны цэвэрлэгээ үйлчилгээ 81.7% , ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ үйлчилгээ 76% тус тус үнэлсэн байна. Цаашид цэвэрлэгээ үйлчилгээний хувийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай байна.Эмч, эмнэлгийн ажилчдын харилцаа ёс зүйн талаар дундаж сэтгэл ханамж 86.3% үнэлсэн байна.

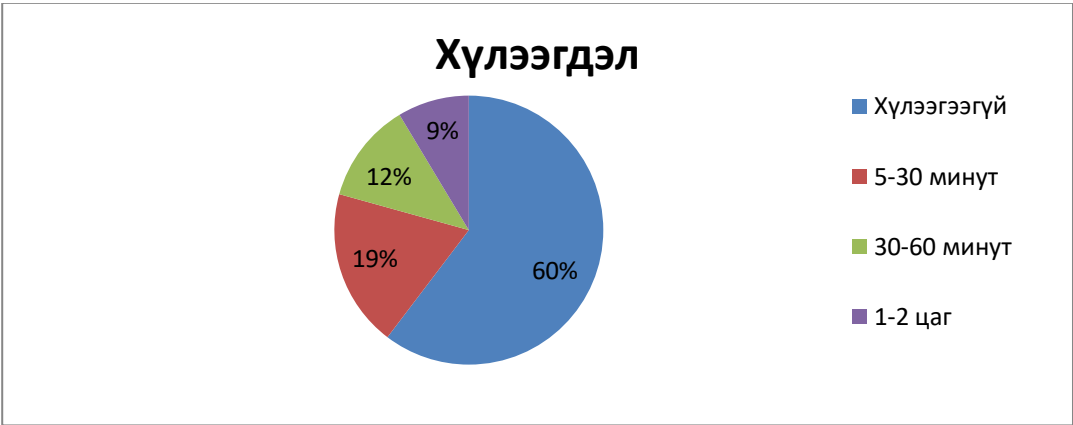
Дэд бүлэг 3. Амбулаторийн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж

График 3. Урьдчилан цаг авсан байдал



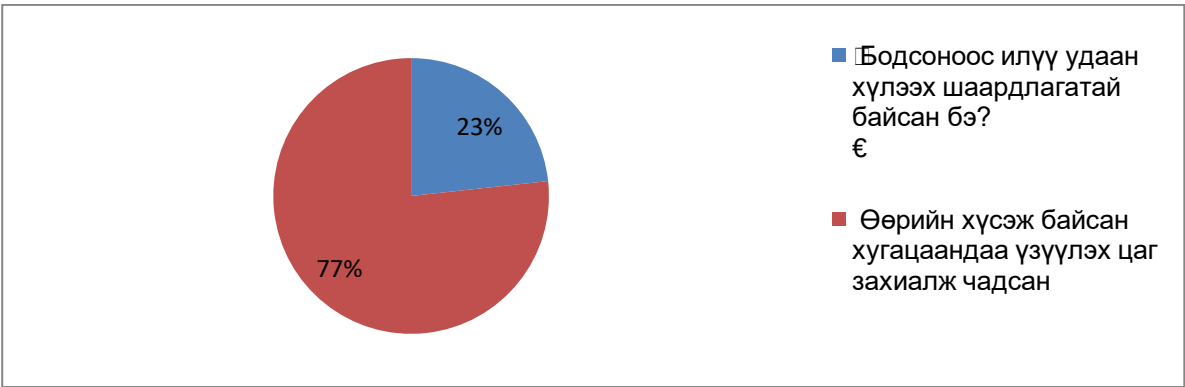
Эмнэлгээр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгч нарын дийлэнх нь өөрийн биеэр дугаарлаж цаг авч үйлчлүүлж байна. Цаашид иргэдэд түргэн шуурхай хүлээгдэлгүй үйлчлэхийн тулд цахимаар болон утсаар иргэдэд түлхүү цаг өгөх хэрэгтэй байгаа тул алдсан дуудлагаруу буцаан залгаж цаг өгсөн. 2024 онд нийт 1235-н үйлчлүүлэгчрүү буцааж залгасан.

График4. Үзлэг, шинжилгээнд хамрагдах цаг хүлээгдлийн байдал



Үйлчлүүлэгчидийн 60% нь хүлээлгүй шууд үзлэг шинжилгээндээ хамрагдаж чадсан байна. Харин 19% нь 5-30 минут, харин 21% нь 1-2 цаг хүлээсний дараа эмчийн үзлэгтээ хамрагдсан байна. Энэ нь өмнөх цаг авсан үйлчлүүлэгч хоцорч ирсэнтэй холбоотой байх магадлалтай. Цаашид иргэдийн хүлээлгийн цагийг бууруулах шаардлагатай байна.

График 5. Товлогдсон байсан хугацаанааны зөрүүний байдал



Үйлчлүүлэгчийн 7% нь хүсэж байсан хугацаандаа үзүүлэх цаг захиалж чадсан байна.

Хүснэгт 1. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж / бүлгээр/

№	Судалгааны асуумж	Үнэлгээний хувь
1	Хүлээлгийн хэсэг тав тух (цэвэр орчин, тухтай сандалтай)	82%
2	Эмнэлгийн орчны цэвэрлэгээ, үйлчилгээ	85%
3	Эмнэлгийн ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээ	74%
Нийт цэвэрлэгээ, үйлчилгээний дундаж хувь		80,3%
4	Эмч мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл	84%
5	Сувилагч мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл	88%
Эмч ажилчдын харилцаа хандлагын дундаж хувь		86%

(Хүснэгт 1)

Хэрэглэгчийн үнэлгээгээр нийт цэвэрлэгээ, үйлчилгээний дундаж хувь 80,3%-тай гарсан бөгөөд цаашид цэвэрлэгээ үйлчилгээ болон эмнэлгийн ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээний чанарын нэмэгдүүлэх шаардлагатай байна. Халдварт хяналт сэргийлэлтийн багт судалгааны дүнг танилцуулсан. Тасгийн эмч, эмнэлгийн ажилчдын харилцаа хандлагын дундаж хувь 86%-тай тус тус үнэлсэн байна. Цаашид эмч эмнэлгийн ажилтны харилцаа хандлагийг үнэлгээх нэмэгдүүлэхийн тулд ёс зүйн сургалт болон тасгийн нийт ажилчдыг байгууллагын сэтгэл зүйчтэй цаг товлон уулзалтад хамруулахаар болсон.

График 6. Эмч мэргэжилтний ур чадвар, тусламж үйлчилгээний чанар

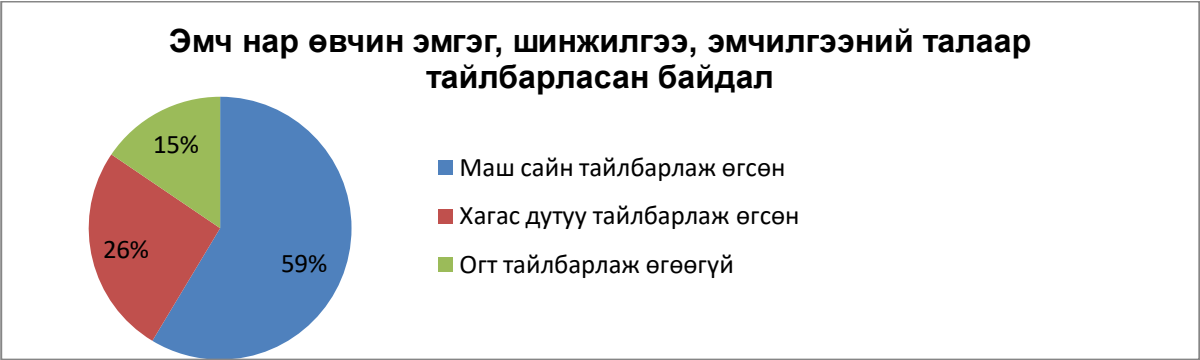


График 7. Эмч үзлэг хийхдээ танд хэдэн минут зарцуулсан бэ?



Эмч нарын зөвлөгөө, шинжилгээ, эмчилгээний ойлгомжтой тайлбарласан 59%, огт тайлбарлаж өгөөгүй эмч нь 15% байна. Хагас дутуу тайлбарласан 26%. Иймд тасгийн эрхлэгч, нийт эмч нарт танилцуулан эмч нарын зөвлөгөө өгөх ур чадварыг сайжруулах санлтай байна.

Дэд бүлэг 3. Хэвтэн эмчлүүлэгчид болон амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн жилийн эцсийн сэтгэл ханамжийн дагуу хийгдсэн ажлын тайлан

Сэтгэл ханамжийн судалгааны дүгнэлтийг удирдлагын баг болон нийт эмч эмнэлгийн мэргэжилтнүүдэд танилцуулж гарсан гомдол саналыг харьяа алба тасгуудад танилцуулж, албан даалгавар өгч хэрэгжилтийг гүйцэтгэлийг хянаж ажилласан. Үүнд:

1. Хэвтэн эмчлүүлэгч болон амбулаториор үйлчлүүлэгч нараас өргөдөл, гомдол санал, хүсэлт талархлыг Засгийн Газрын 11-11 төв, Цахимаар, бичгээр, өөрийн биеэр, санал хүсэлтийн хайрцгаар хүлээн авч шийдвэрлэн ажилласан.

2. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны мэдлэг ур чадварыг дээшлүүлэх, оношилгоо эмчилгээний стандарт, эмнэлзүйн удирдамж, тушаал, журмын хэрэгжилтийг үнэлэх, сайжруулах зорилгоор нийт төлөвлөгөөт болон төлөвлөгөөт бус сургалтуудыг тогтмол зохион байгуулсан.

Хэрэглэгчдээс тогтмол ирсэн санал хүсэлтүүд

- Хэвтэн эмчлүүлэгч нарын өрөө тасалгаа хүйтэн байна.
- Хоолны амт чанар муу байна.
- Цахимаар цаг авах
- Цэвэрлэгээ үйлчилгээ
- Барилгын засвар үйлчилгээ, өрөөний тохижилт
- Эмч ажилчдын үйлчлүүлэгчтэй харилцах харилцаа хандлага

Гарсан санал хүсэлтийг холбогдох алба, тасаг нэгжид хүргүүлэн санал хүсэлтийг барагдуулах төлөвлөгөөг гарган ажиллах хугацаатай үүрэг өгч гүйцэтгэлийг хянаж ажилладаг.

№	Хэрэгжүүлсэн үйл ажиллагаа	Биелэлт
1	Үйлчлүүлэгчийн хоолны амт чанарыг сайжруулах	Хоол үйлдвэрлэлийн тасагт албан даалгавар өгч хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хоолны амт чанарт алдсан хувийг юун дээр алдаж байгаа дээр нэмэлтээр судалгаа авч судалгаан дээр үндэслэн хоолны амт чанарын сайжруулах албан даалгавар өгсөн. Эмчилгээний удирдамжийн өвчний оношийн дагуу илчлэг, нүүрс ус, өөх тос, шимт бодисыг тооцож сар бүр шинэчлэн ЭТС-н захирлаар батлуулан үйлчлүүлэгчдэд олгож байна. Хоол үйлдвэрлэлийн тасгаас эмчилгээний хоол цэсийг шинээр 20 шинэ технологийн карт батлуулж эмчилгээний хоол нэвтрүүлж ажиллаж байна.Эмчилгээний хоолны цэсэнд зааснаар орц, норм, амт чанар, аюулгүй байдалд өдөр бүр хяналт тавин хоолны амталгааг хоол судлаач эмч, чанарын алба зэрэг холбогдох хүмүүсээр хийлгэж зөвшөөрсний дараа түгээдэг бөгөөд хоолны амт чанар сайжирч үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж сайжирч байна.
2	Барилгын засвар үйлчилгээ тохижилтыг засварлах	- Амбулатори, СК-ЯТТ, ХК-ЯТТ, Дүрс оношилгооны тасгийн үйлчлүүлэгчийн хүлээн авах хэсгүүдийг тохижуулсан. -НХЦГ-н эмэгтэй тасгийн цонхыг вакум болгосон.

3	Үйлчлүүлэгчдийн ээлтэй бүрдүүлэлт сайжруулахаар: орчны	- ISO 9001:2015-н гэрчилгээ авсан. Үйлчлүүлэгчийн ая тухтай орчин нөхцлийг хангахын тулд 2023 онд амбулаторийн ДОХ/БЗДХ-ын тасаг, сүрьеэгийн халдвартай үйлчлүүлэгчдэд тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх өдрийн эмчилгээний тасагт дотоод нөөц бололцоогоор засварыг тус тус хийсэн. Бөөрний архаг дутагдалтай үйлчлүүлэгчид диализын тусламж, үйлчилгээг тасралтгүй үзүүлэн ажиллаж байна. Үйлчлүүлэгчид ээлтэй орчин бүрдүүлэхэд дараах ажлуудыг хийж гүйцэтгэсэн. Үүнд: • Насанд хүрэгчдийн цочмог гепатитын тасгийн цонхыг вакуум болгосон • Мэс заслын блокын засвар • Физик эмчилгээний тасгийн дээвэр • Амбулатори, эрт илрүүлэг, Онош зүйн тасаг, яаралтай тусламжийн тасгийн хүлээх хэсгийн тохижилт Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, Казак үндэстэн нарт зориулсан сургалт, сурталчилгааны материалуудыг бариал үсэг, Казак хэл дээр хөрвүүлж мэдээллийг хүргэж байна.
4	Амбулаторийн үйлчлүүлэгчдэд эмчийн цаг авах	ЭМЯ-ны 1800-0119 болон 11-453849, 100 дугаарын II сувгаар болон байгууллагын цахим хуудсаар, үзлэгийн цаг, хуваарийг өгч ажиллаж байна.
5	Эмч ажилчдын харилцаа хандлага	- Сар бүрийн 3 дахь өдөр байгууллагын сэтгэлзүйчтэй эмч ажилчдыг ганцаарчилсан болон бүлгийн сургалтад хамруулж ажиллаж байна. - “Аз жаргалтай ажлын байр”-ны сургалт 2 өдрийн сургалт нийт эмч ажилчдад хийсэн. - Ажил амьдралд эерэг үр нөлөө авч ирэх зарим зарчим

Хянасан: Чанарын албаны дарга

Э.Одмаа

Тайлан гаргасан: Лавлагаа мэдээллийн ажилтан

Б.Хоролгарав