

НИЙСЛЭЛИЙН ӨРГӨӨ АМАРЖИХ ГАЗАР



FIRST
MATERNITY
HOSPITAL

Хянасан	Боловсруулсан	
2025 ОНЫ II-Р УЛИРЛЫН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ТАЙЛАН	Нийслэлийн Өргөө амаржих газрын даргын албан үрхийг хавсран гүйцэтгэн	Хүний нөөцийн менежер У. Ууганцэцэг
		

Улаанбаатар хот

2025 он

Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, хүсэлтийн дагуу зохион байгуулсан ажил

Өргөдөл, гомдол, талархалын төрөл

№	Төрөл	Агуулга	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдол, талархалын эзлэх хувь
1	Нийт		481	100%
2	Талархал	Талархалын дэвтэр		
		Талархалын мод		
		11-11 талархал	15	3,11%
		1800-1200		
3	Санал	Гар утасны алп		
		Аман санал	1	0,20%
		Утсан санал		
		Бичгэн санал		
4	Гомдол	11-11 санал		
		1800-1200 санал		
		Бичгэн гомдол	1	0,20%
		Аман гомдол		
5	Хүсэлт	11-11 гомдол	10	2,07%
		1800-1200		
		Утас	2	0,41%
		1800-1200 хүсэлт		
		НҮНТ хүсэлт	146	30,35%
		Ажилчдаас ирсэн хүсэлт	306	63,61%

Дүгнэлт	
	1. 2025 оны эхний хагас жилийн байдлаар 13 гомдол, 1 санал нийт 14 гомдол, санал ирсэн бөгөөд 2024 онтой харьцуулахад 5 тохиолдол буюу 26.4 %-р буурсан сайн үзүүлэлттэй байна. 2. Эрүүл мэндийн ажилтны мэргэжлийн харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой гомдол 80%-иар буурсан байна. 3. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой гомдол 50%-иар буурсан. 4. Төрсний дараах эхэд эмнэлгийн хуудас олголттой холбоотой гомдол 2 тохиолдол буюу 66.6%-р өссөн байна. 5. 3Г-ын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөс ирсэн гомдол 10 буюу 37.5%-р буурсан сайн үзүүлэлттэй байна.

Өргөдөл, гомдлын агуулга

№	Төрөл	Өргөдөл, гомдлын нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой	5	38,46%
2	Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёсзүйтэй холбоотой	1	7,69%
3	Нийгмийн даатгалын үйл ажиллагаатай холбоотой	3 / Төрсний дараах эхэд эмнэлгийн хуудас олголттой холбоотой/	23,07%
4	Бусад	Цэвэрлэгээ, үйлчилгээтэй	30,76%

	холбоотой-1, цахим бүртгэл утсаа аваагүй-1, зохион байгуулалттай холбоотой -2	
--	--	--

Өргөдөл, гомдолд хариу өгсөн хэлбэрээр

№	Төрөл	Агуулга	Бодит Тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд хариу өгсөн хэлбэрээр Хариу мэдээлжээ
1	Нийт		421	
2	Талархал	Талархалын дэвтэр Талархалын мод 11-11 талархал	15	Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөс нийт 15 удаа 46 эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүдэд талархал ирснийг байгууллагын дотоодын мэдээллийн 7 сувагт байршуулж, эрүүл мэндийн ажилтнуудад мэдээлж урамшуулсан.
		1800-1200		
		Гар утасны апп		
3	Санал	Аман санал Утсан санал Бичгэн санал 11-11 санал 1800-1200	1	
4	Гомдол	Бичгэн гомдол Аман гомдол 11-11 гомдол 1800-1200 Утас /НЭМГ/ 1800-1200	1 10 2	Гомдол гаргагч иргэнтэй биечлэн уулзаж хариу шийдвэрийг танилцуулсан Гомдол гаргагч иргэнтэй утсаар холбогдон хариу шийдвэрийг танилцуулсан Гомдол гаргагч иргэнтэй утсаар холбогдон хариу шийдвэрийг танилцуулсан
5	Хүсэлт	1800-1200 НҮНТ хүсэлт	146	Иргэдээс ирүүлсэн хүсэлтийн шийдвэрийг албан бичгээр шийдвэрлэн хариуг өгсөн 39, Архивын баримт бичиг хуулбар үнэн тэмдэгээр баталгаажуулан олгосон 41, Ажилд орох хүсэл гаргасан иргэдийг сонгон шалгаруулалтын дагуу ажилд авч шийдвэрлэсэн 66,
		Ажилчдаас ирсэн хүсэлт	306	Албан бичгээр шийдвэрлэсэн 97, Ээлжийн амралтын хувьарт өөрчлөлт оруулсан 17,

			Нийслэлийн Өргөө амаржих газрын даргын Б тушаалаар шийдвэрлэгдсэн 174 Ажилтантай биечлэн уулзаж хариуг танилцуулсан 24
--	--	--	--

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт

№	Төрөл	Өргөдөл, гомдлын нийт тоо	Хэрхэн шийдвэрлэсэн
1	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой	5	Чанарын багийн хурлаар хэлэлцсэн. • Эмч нарын арианд анхааруулсан-5 • Тасаг хэсгийн арианд анхааруулсан-5 Дүгнэлт: 2024 оны хагас жилийн үзүүлэлттэй харьцуулахад 50%-р буюу 5 тохиолдлоор буурсан
2	Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа хандлага, ёсзүйтэй холбоотой	1	Тус тохиолдолтой холбогдуулан эмнэлгийн мэргэжилтэнг шалгахад тус ажилтан нь тусламж үйлчилгээ үзүүлэх явцдаа эмнэлэзүйн үр дүнтэй харилцаа үүсгэх, үйлчлүүлэгчид эрүүл мэндийн байдал, оношилгооны үр дүнг мэдэлэх явц алдагдсаны улмаар үйлчлүүлэгч сэтгэл ханамжгүй байдал үүссэн, Эрүүл мэндийн сайдын Эрүүл мэндийн сайдын 2019 оны А/406 дугаар тушаал “Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм” 5.4 үйлчлүүлэгчид өвчний онош, тавилан, шаардлагатай үнэн зөв мэдээлэл, эмчилгээ үйлчилгээний талаар энгийн ойлгомжтой үгээр тайлбарлах тухай заалтыг зөрчсөн байсан. ЭМТҮЧАБА-аас 2025 оны 04 сарын 24-ны өдөр үйлчлүүлэгчтэй биечлэн уулзаж гомдолд дурдагдсан асуудлаар эмчийн ёсзүй, харилцаа хандлагыг сайжруулах зорилгоор хэрэгжүүлсэн үйл ажиллагаа болон үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдлыг сайжруулах асуудлыг судалсан талаарх мэдээллийг өгч өргөдлийг шийдвэрлэв.

			Дүгнэлт: 2024 оны хагас жилийн үзүүлэлттэй харьцуулахад 80%-р буюу 4 тохиолдлоор буурсан
3	Нийгмийн даатгалын үйл ажиллагаатай холбоотой	3 / Төрсний дараах эхэд эмнэлгийн хуудас олголттой холбоотой/	Эмнэлгийн хуудасны бичилт, олголттой холбоотой зөвлөмж бичиж, эмч нарын ярианд танилцуулан дотоодын мэдээлэл солилцох 2 сувагт байршуулж дахин эрсдэл гарахаас сэргийлж ажилласан. Дүгнэлт: 2024 оны хагас жилийн үзүүлэлттэй харьцуулахад 66.6%-р буюу 2 тохиолдлоор буурсан өссөн
4	Бусад	Цэвэрлэгээ, үйлчилгээтэй холбоотой-1, цахим бүртгэл утсаа аваагүй-1, зохион байгуулалттай холбоотой -2	2025 оны эхний хагас жилийн байдлаар нийт 7 тасагт 14 удаа хяналт үнэлгээ хийж цэвэрлэгээ, үйлчилгээг сайжруулан ажилласны үр дүнд Үйлчлүүлэгчийн ариун цэврийн өрөөнд гар угаах заавар болон хөл ажиллагаатай хогийн сав, гар халдваргүйжүүлэгч уусмалын бэлэн байдлыг хангуулсан. 7 хоног бүрийн мягмар гарит тасгийн их цэвэрлэгээг тогтмолжуулан хэвшүүлж нийт 24 удаа их цэвэрлэгээг хүлээн авч ажилласны үр дүнд халдвараас урьдчилан сэргийлж ажилласан байна.
			 

5	Талархал		Тасаг, нэгжийн талархалын самбарт байршуулж, үр дүнгийн урамшуулалд оноо нэмэв.
6	Санал		• Саналын дагуу төлөвлөгөөт ажлуудыг тасаг, нэгжид зохион байгуулав. • Гомдлын шалтгаанд дүн шинжилгээ хийж, тогтолцооны сайжруулах шинээр журам боловсруулсан хийсэн ажлууд-НӨАГ-ын даргын 2020.02.03-ны өдрийн А/10 дугаар тушаалаар "Үл тохирол, тохиолдлыг бүртгэх, мэдээлэх, залруулах арга хэмжээний журам", 2020.04.10-ны А/31 дугаар тушаалаар "Ижил мэргэжилтний үнэлгээ хийх журам"-ыг шинэчлэн баталж, үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлэн мөрдөн ажиллаж байна.
7	Хүсэлт		Иргэдээс ирүүлсэн хүсэлтийн шийдвэрийг албан бичгээр шийдвэрлэн хариуг өгсөн 39, Архивын баримт бичиг хуулбар үнэн тэмдэгээр баталгаажуулан олгосон 41, Ажилд орох хүсэл гаргасан иргэдийг сонгон шалгаруулалтын дагуу ажилд авч шийдвэрлэсэн 66, Ажилчдаас ирсэн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт: Албан бичгээр шийдвэрлэсэн 97, Ээлжийн амралтын хувиарт өөрчлөлт оруулсан 17, Нийслэлийн Өргөө амаржих газрын даргын Б тушаалаар шийдвэрлэгдсэн 174 Ажилтантай биечлэн уулзаж хариуг танилцуулсан 24

БОЛОВСРУУЛСАН:
ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН МЕНЕЖЕР *У.Ууганцэцэг* У.УУГАНЦЭЦЭГ