

НИЙСЛЭЛИЙН ӨРГӨӨ АМАРЖИХ ГАЗРЫН 2026 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭТЭЙ ХОЛБООТОЙ ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

2026 оны 06 сарын 25-ны өдөр

№	Утга	2025 оны эхний хагас жил	2026 оны эхний хагас жил	Өсөлт бууралт
Өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийн ангилал, агуулга				
1	Нийт өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт / тоо/	Гомдол-15 Санал-2 Хүсэлт-0	Гомдол-15 үүнээс үндэслэлгүй 5 байна. Санал-2 Хүсэлт-1	Гомдол 5 тохиолдол буюу 33.3 %-р буурсан. ↓
2	Эрүүл мэндийн ажиглалтын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	2	2	Харилцаа ёс зүйтэй холбоотой гомдол 20% - 2 тохиолдол буюу 25%-р буурсан. ↓ - Нийт гомдлын 60 %-ийг эзэлж байна.
3	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой	8	6	- 2 тохиолдол буюу 25%-р буурсан. ↓ - Нийт гомдлын 60 %-ийг эзэлж байна.
4	Нийгмийн даатгалын үйл ажиллагаатай холбоотой	3 / Төрсний дараах эхэд эмнэлгийн хуудас олголттой холбоотой/	1	- 2 тохиолдлоор буурсан. ↓ - Нийт гомдлын 10%-ийг эзэлж байна.
5	Бусад	Цэвэрлэгээ, үйлчилгээтэй холбоотой-1, цахим бүртгэл утсаа аваагүй-1, зохион байгуулалттай холбоотой -2	Цэвэрлэгээ, үйлчилгээтэй холбоотой-1	- Нийт гомдлын 10%-ийг эзэлж байна.
Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт ирүүлж буй хэлбэр				
1	ЗГ 11-11 төвөөс	Гомдол Санал	13 12 1	1 тохиолдол

		Хүсэлт		1	
2	Бичгээр		1	-	
3	Цахим хэлбэрээр		-	-	
4	Утсаар хандсан /77000101-2/	Гомдол	3	3	Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах нээлттэй утсыг ил тод байршуулснаар утсаар хандах хандлага нэмэгдсэн.
		Санал		1	
5	Биечлэн уулзсан		-	-	
Өргөдөл, гомдлын төрөл					
1	Гомдол	Үндэслэлтэй		10	Нийт өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийн n=10 (55.5%)
		Үндэслэлгүй		5	Үндэслэлгүй гомдол n=5 (27.7%)
2	Санал			2	Санал n=2 (11.3%)
3	Хүсэлт			1	Хүсэлт n=1 (5.5%)
4	Нийт:			18	
5	Талархал /11-11 төвөөс ирсэн/		21 удаа 77 Эмч, Эрүүл мэндийн ажилтанд	73 удаа, 238 Эмч, эрүүл мэндийн ажилтанд	52 удаа 161 Эмч ажилтнаар нэмэгдсэн.
Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт %					
1	Шийдвэрлэж хариу өгсөн		17	18	100% шийдвэрлэсэн
2	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн		-	-	
3	Өргөдөл, материал дутуу		-	-	-

2026 оны эхний хагас жилийн байдлаар тус амаржих газарт Застийн газрын 11-11 төвөөс ирүүлсэн 12 гомдол, 1 санал, 1 хүсэлт, байгууллагын 77000101-2 дугаарын утсаар хүлээн авсан 3 гомдол, 1 санал нийт 18 өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч бүртгэн мэдээллийн сан үүсгэн ажилласан.

Ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын үндэслэлийг тогтоох зорилгоор 14 үйлчлүүлэгчийн өвчний болон төрөлтийн түүхийн баримт бичигт хяналт, үнэлгээ, дүн шинжилгээ хийж, холбогдох 18 иргэнээс тодруулга авч ажилласан.

Мөн тусламж, үйлчилгээ үзүүлсэн 47 эмч, эрүүл мэндийн ажилтантай уулзалт, ярилцлага зохион байгуулж, нөхцөл байдлыг судлан дүгнэлт шийдвэрийг гаргав.

Судалгаа, хяналт үнэлгээний үр дүнд үндэслэн өргөдөл, гомдол тус бүрт шийдвэр болон авсан арга хэмжээний талаар нийт 18 иргэнтэй эргэх холбоо тогтоон, хариу мэдэгдэж ажиллалаа.

Дүгнэлт:

1. 2026 оны эхний хатагс жилд иргэд үйлчлүүлэгчдээс нийт 15 гомдлыг бүртгэн судалж, үүнээс 5 гомдол нь үндэслэлгүй гомдол, 2 санал, 1 хүсэлт ирсэн бөгөөд 2025 оны мөн үетэй харьцуулахад 5 тохиолдол буюу 33.3 %-р буурсан зэрэг үзүүлэлттэй байна.
2. Гомдлын агуулгын хувьд эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой гомдол өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 2 тохиолдол буюу 25%-иар буурсан нь үйлчилгээний чанар тодорхой хэмжээнд сайжирсныг илтгэж байна
3. Төрсний дараах эхэд эмнэлгийн хуудас олголттой холбоотой гомдол 2 тохиолдлоор буурсан.
4. ЗГ-ын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөс 14 (77.7%), байгууллагын 77000101-2 дугаарын утсаар 4 (22.3%) гомдол, санал, хүсэлт ирсэн байна.
5. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хоног 3 хоног байна.
6. 11-11 төвөөс нийт 73 удаагийн 238 (давхардсан тоо) Эмч, эрүүл мэндийн ажилтнуудад талархлын захидал ирсэн нь өмнөх мөн үетэй харьцуулахад байгууллагын үйлчилгээний зэрэг үнэлгээ нэмэгдэж байгааг харуулж байгаа бөгөөд дотоодын мэдээллийн 8 сувгаар түгээж, Эмч нарын яриа болон эрүүл мэндийн ажилтнуудад уламжлан хамт олны дунд урамшуулах арга хэмжээг зохион байгуулсан.

Өргөдөл гомдлыг бууруулах чиглэлээр хэрэгжүүлсэн үйл ажиллагаа:

1. Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын 2026 оны 01 дүгээр сарын 07-ны өдрийн 01/19 дугаартай албан бичгийн хэрэгжилтийг хангах хүрээнд 2026 оны 01 дүгээр сарын 28-ны өдөр "Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, гомдлыг бууруулах" сэдэвт ажлын төлөвлөгөөг боловсруулан батлуулж, хэрэгжилтийг ханган ажилласнаар 95 %-ийн гүйцэтгэлтэй хэрэгжсэн байна.
2. Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ, чанар аюулгүй байдлын албанаас эмнэлгэвүүн 9 тасалт санал, хүсэлт, гомдол, талархал хүлээн авах QR код бүхий зурагт хуудас байршуулж, санал хүсэлтийн хайрцагны гадна талд өргөдөл, гомдол хүлээн авах утасны дугаар, цахим шуудангийн хаягийг байршуулан иргэдийн санал хүсэлтийг бүх сувгаар хүлээн авах нөхцөлийг бүрдүүлсэн. Дээрх үйл ажиллагааны үр дүнд нийт 50 үйлчлүүлэгчээс ирүүлсэн санал, хүсэлт, талархлыг үйл ажиллагаандаа

тусган хэрэгжүүлж, холбогдох сайжруулалтын арга хэмжээг авч ажилласан нь иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлэх, үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад үр дүнтэй ажил болсон.

3. Эмнэлзүйн 9 тасагт үйлчлүүлэгчийн эрх, үүргийн мэдээллийг шинэчлэн байршуулсан нь үйлчлүүлэгчид өөрийн эрх, үүргээ мэдэх, гомдол үүсэхээс урьдчилан сэргийлэхэд зэрэг нөлөө үзүүлсэн.

4. 2026 оны 01 сарын 23-нд Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ чанар аюулгүй байдлын алба, Сургалт эрдэм шинжилгээ хамтын ажиллагааны алба хамтран Эрүүл мэндийн үйлчилгээний стандарт MNS 7014:20238 болон "Хэцүү үйлчлүүлэгчтэй хэрхэн харилцах, "ЭМС-ын 2022 оны 07 сарын 04-ний А/352 "Үйлчлүүлэгчийг зөв танин тодруулах журам" 3 сэдвээр нийт 34 эх барих, эмэгтэйчүүдийн резидент эмч нарт бүлгийн сургалтыг зохион байгуулж мэдлэг, мэргэжлийг нь дээшлүүлж ажилласнаар тохиолдолтой холбоотой гомдол бүртгэгдээгүй байна.



Зураг 1 Бүлгийн сургалтын зураглалаас

5. ЭМТҮЧАБА-аас ЭМЯ-ны дэргэдэх Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн хяналтын хороо, НӨАГ-ын Ёс зүйн хэсгийн хороо, Монголын эх барих эмэгтэйчүүдийн эмч нарын холбоотой хамтран ажиллаж "Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй" харилцаа хандлага сэдвээр нийт 3 удаа (2026.01.28, 04.8, 04.21) 165 Эмч, эрүүл мэндийн ажилтнуудад сургалт зохион байгуулж, үйлчлүүлэгчтэй харилцах харилцаа, ёс зүйд суурилсан тусламж үйлчилгээг төлөвшүүлэхэд чиглэсэн мэдээлэл, зөвлөмжийг хүргэсэн.



Зураг 2 Ёс зүйн сургалтын зураглал

6. Амбулаторийн тасалт эмчийн үзлэгийн цаг товлолыг мэдээллийн дэлгэцээр харуулах боломжийг нэвтрүүлснээр үйлчлүүлэгчийн хүлээлдгийн хугацааг бууруулж, үйлчилгээний хүртээмж, шуурхай байдлыг сайжруулсан.



Зураг 3 Амбулаторийн тасалтын цаг товлол

7. ЭМТҮЧАБА-аас өргөдөл, гомдлыг бууруулах зорилгоор Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүдэд зориулсан тохиолдолд суурилсан зөвлөмж бүхий зурагт хуудсыг боловсруулж, эмнэлгэйн 10 тасаг, 10 алба болон дотоодын мэдээлэл солилцох 5 сувгаар дамжуулан нийт 215 эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэнд хүргэж, эрсдэлээс урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг авч ажилласан.



Зураг 4 Тохиролдолд суурилсан зөвлөмж

8. Иргэд, үйлчлүүлэгчдэд зориулан 2 чиглэлээр (Тусламж үйлчилгээний төлбөрийг бэлнээр болон хувь хүний дансаар авах, өгөхийг хориглох тухай, мөн эмнэлгийн байгууллагаар үйлчлүүлэх үед харилцааны соёлыг баримтлах тухай) санамж боловсруулж, эмнэлгэйн 9 тасгийн үйлчлүүлэгчийн өрөөнд байршуулан мэдээллээр хангасан. Үүний үр дүнд дээрх чиглэлээр дахин гомдол, санал бүртгэгдээгүй байна.
9. Халдварын сэргийлэлт хяналтын албанаас цэвэрлэгээний чанарыг сайжруулах зорилгоор "Цэвэрлэгээний чанарт дотоод хяналт хийх загвар" хуудсын дагуу 2026 оны I,II-р улиралд 9 тасгийн цэвэрлэгээг үнэлж залруулах арга хэмжээ авч ажилласнаар 2026 оны эхний хагас жилд 91.6% -ийн үнэлгээтэй үнэлэгдсэн.



Зураг 5 Цэвэрлэгээний хяналт, үнэлгээний зураглал

2026.01.07, 2026.02.11-нд Эмч, эрүүл мэндийн ажилтнуудад "Эмнэлгийн байгууллагын аюултай хог хаягдлыг зөв ангиалан ялгах, зөөвөрлөх тухай, Орчны цэвэрлэгээ халдваргүйжүүлэлт сэдвээр нийт 58 оролцогч нарт сургалт зохион байгуулсан. Эрүүл мэндийн сайдын А/537 дугаар тушаалын дагуу "Эрүүл мэндийн байгууллагад цэвэрлэгээ хийх заавар"-ын дагуу цэвэрлэгээний чанарт дотоод хяналт хийх загвар хуудсыг ашиглан эмнэлгэйн 10 тасагт долоо хоног бүрийн мягмар гаригт нийт 24 удаагийн их цэвэрлэгээг зохион байгуулж, үнэлгээ дүгнэлт хийж ажилласан.

10.2026 оны 03 сарын 12-нд "Нярайд уян зүү тавих арга техник" тохиолдолд суурилсан сургалт зохион байгуулж 9 сувиллагч хамрагдаж мэдлэг, мэргэжлээ дээшлүүлсэн.



Зураг 6 Ажлын байрны сургалтын зураглал

11.ЭМТҮЧАБА-аас 2026 оны 03 сарын 26, 04 сарын 14-нд Үйлчлүүлэгчийг зөв танин тодруулах, Үр дүнтэй харилцаа тогтоох сэдвээр нийт 192 Эмч, Сувиллагч, эмнэлгийн тусгай мэргэжилтнүүдэд тохиолдолд суурилсан сургалт зохион байгууллаа.



Зураг 7 Тохиолдолд суурилсан сургалтын зураглал

12. Иргэд олон нийтэй харилцах 11-11 төвөөс нийт 73 удаагийн 238 (давхардсан тоо) Эмч, эрүүл мэндийн ажилтнуудад талархлын захидал ирсэн нь байгууллагын үйлчилгээний эерэг үнэлгээ нэмэгдэж байгааг харуулж байгаа бөгөөд дотоодын мэдээллийн 8 сувгаар түгээж, Эмч нарын яриа болон эрүүл мэндийн ажилтнуудад уламжлан хамт олны дунд урамшуулах арга хэмжээг зохион байгууллаа.



Зураг 8 Талархлын зурагт хуудас

ТАНИЛЦСАН: ДАРГА
ХЯНАСАН:
ЭМТҮЧАБА-НЫ ДАРГА
ТАЙЛАН БИЧСЭН:
ТҮЧМАХ МЕНЕЖЕР

Н.БАТСАЙХАН
М.ЭНХДАЛАЙ
Л.АМАРЖАРГАЛ

9024031101
9027006 А ХНТ8137