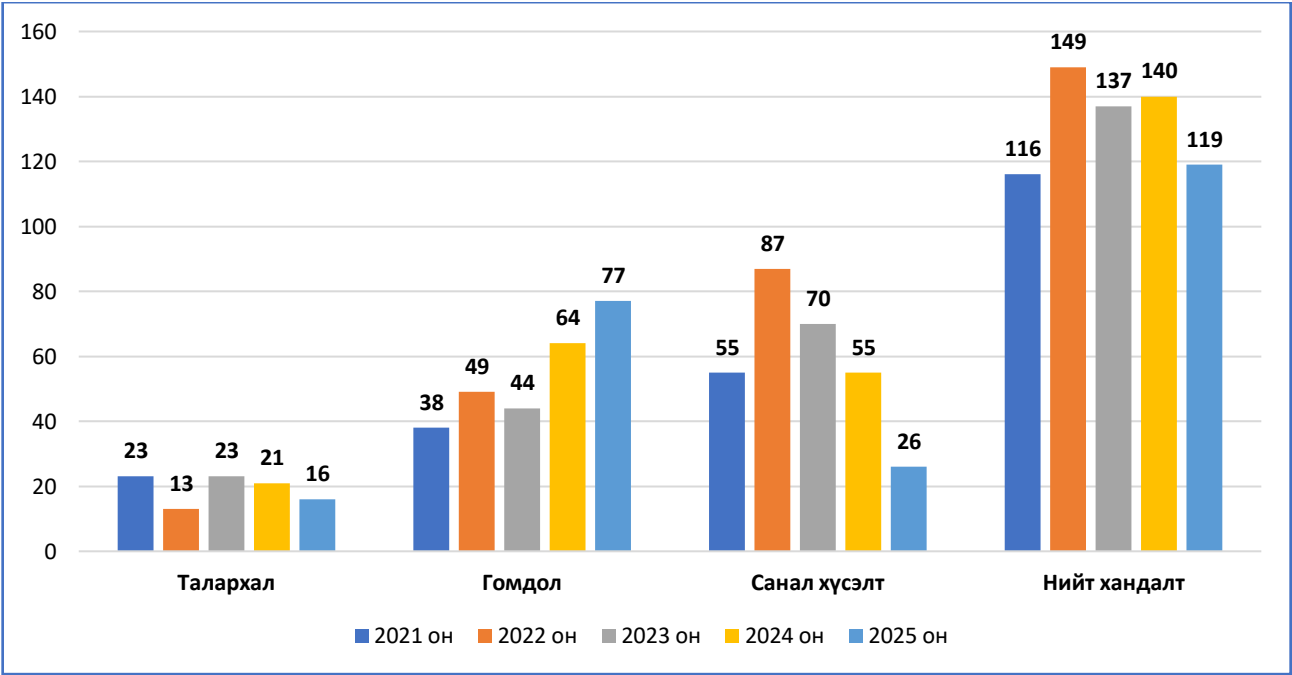


ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХАНДАЛТ



№	Өргөдөл,гомдлын агуулга	Тоо		Хувь		Авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ /2025 он/
		2024 он	2025 он	2024 он	2025 он	
1	Эмч эмнэлгийн ажилтны харьцаа, хандлага	32	26	21.05%	21.8%	Ирсэн гомдлыг агуулгаар нь судалж үзэхэд цаг товлох үйлчилгээ болон яаралтай бус шалтгаантай ч яаралтай тусламжаар үзүүлэх хүсэлт гаргасан, нарийн мэргэжлийн эмчид цаг товллоод үзүүлэх боломжтой ч ажлын бус цагаар үзүүлэх, ЭМДҮЗ-ийн тогтоолд тусгагдаагүй архаг хууч өвчнөөр эмнэлэгт хэвтэх хүсэлт гаргасан, эм тарианы хүртээмжгүй байдал зэрэг шалтгааны улмаас үйлчлүүлэгчийн зүгээс эмч, мэргэжилтнүүдэд гомдсон хандлага дийлэнх хувийг эзэлж байв. Эмч эмнэлгийн ажилтны харьцаа, хандлагатай холбоотой гомдолд нэр дурдагдсан ажилчидтай ганцаарчилсан уулзалт зохион байгуулж сэтгэлзүйчийн зөвөлгөө тусламжинд хамруулсан. Байгууллагын ёс зүйн хорооноос 104 эмч, сувилагч тусгай мэргэжилтэнийг хамруулан эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн хэм хэмжээ” сэдэвт сургалтыг зохион байгуулахын зэрэгцээ эмч нарын шуурхай, тасгийн эрхлэгч нарын хуралдаануудад танилцуулж ажилласан.
2	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээнд сэтгэл ханамжгүй	37	46	24.30%	38.6%	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүдийн үйлчлүүлэгчид зөвөлгөө өгөх ур чадварыг сайжруулах, оношилгоо, эмчилгээний талаарх мэдээллийг энгийн ойлгомжтой үг хэллэгээр тайлбарлах

						талаас нь холбогдох арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэн ажиллаж байна. Мөн хөнгөлөлттэй болон үнэгүй олгодог эмийн мэдээллийг үйлчлүүлэгч нарт нээлттэй ил тод байршуулахын зэрэгцээ байгууллагын цахим хуудсаар дамжуулан сурталчилсан.
3	Цаг товлол, цаг ашиглалт, хүлээгдэл, чирэгдэл	37	10	24.30%	8.4%	БОЭТ-ийн амбулаторийн цаг товлол, түргэн тусламжийн дуудлагын тогтолцоог боловсронгуй болгох чиглэлээр хийгдэх программ хөгжүүлэлтийн төсвийг орон нутгийн төсвөөс 75 сая төгрөг буюу 100% шийдвэрлэсэн. Тус ажлыг ЭГОСОФТ ХХК гүйцэтгэж байгаа бөгөөд эхний 11 сарын байдлаар программ хөгжүүлэлт 75 хувийн хэрэгжилттэй бай амбулаторийн эмч нарын цаг ашиглалтад тогтмол хяналт тавьж сар бүр эмч нарын шуурхайд мэдээлж хэвшсэн.
4	Эмнэлгийн зохион байгуулалтыг сайжруулах	20	13	13.10%	10.9%	ЭМЯ болон орон нутгийн удирдлагын түвшинд хэлэлцүүлж гемодиализын тусламж үйлчилгээг төр хувийн хэвшлийн түншлэлийн гэрээгээр үзүүлэхээр шийдвэрлэсэн. Тус үйл ажиллагааны хүрээнд тендэр зарлагдан засварын үйл ажиллагаа хийгдэж байна. Мөн тасаг нэгж бүр цаг үеийн нөхцөл байдал, ЭМД-тай холбоотой өөрчлөлтүүдийг тухай бүр иргэдэд ил тод мэдээлэн ажиллаж байна.
5	Эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийг сайжруулах	0	3	0%	2.5%	Бүсийн оношилгоо, эмчилгээний төвийн тоног төхөөрөмжийн хангалтыг нэмэгдүүлэх чиглэлээр 2025 онд 3,392,060,445 төгрөгний үнэ бүхий 144ш тоног төхөөрөмжөөр хангагдсан ба өмнөх онтой харьцуулахад 0.5 хувиар нэмэгдсэн буюу 96%ийн хангалттай байна.
6	Эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой	0	2	0%	1.7%	ЭМДҮЗ-ийн тогтоол, ЭМДЕГ-ын тушаал шийдвэрийг тухай бүр байгууллагын вебсайт, FB хуудас, тасаг нэгжүүдийн мэдээллийн самбарт байршуулж сурталчилсан.
7	Албан бус төлбөр	2	3	1.30%	2.5%	Үйлчлүүлэгчийг эмнэлгийн орчинд албан бус төлбөрт өртсөн эсэхийг тодорхойлох зорилгоор 151 хэвтэн эмчлүүлэгчийг 12 асуулт бүхий судалгаанд хамруулахад бүрэн хариулсан 36 хүн, мөнгөн дүн болон ажилтан сонгоогүй асуултаа бөглөсөн 63, эхний 6 асуултад хариулаад цааш хариулаагүй 52 хүн байв. Судалгаанд хамрагсдын 72.2 % нь эмч, эмнэлгийн ажилтанд мөнгө, эд зүйлс өгөх явдал

						гардаг гэдэгтэй санал нийлнэ, зарим талаараа нийлнэ гэж хариулсан бөгөөд үүний 52.8% нь талархаснаа илэрхийлэх зорилготой байв. Та шан харамж, гар цайлгалт, албан бус төлбөрөө эмнэлгийн ямар мэргэжилтэнд илүү түлхүү өгсөн бэ? гэсэн асуултанд эмчид 69.8%, эх баригч, бага эмчид 13.9% байгаа нь талархаснаа илэрхийлэх зорилгоор өгдөг гэсэн үзүүлэлттэй статистик бүхий хамааралтай байв.
8	Эмнэлгийн хуудастай холбоотой	1	0	0.60%	0%	-
9	Эмчийн ажлын байрыг өөрчлөх	1	0	0.60%	0%	-
10	Талархал	22	16	14.47%	13.4%	Ирсэн гомдлыг агуулгаар нь судалж үзэхэд ЭМДҮЗ-ийн тогтоолд тусгагдаагүй архаг хууч өвчнөөр эмнэлэгт хэвтэх хүсэлт гаргасан, эм тарианы хүртээмжгүй байдал зэрэг шалтгаанууд 25 хувийг эзэлж байсан бөгөөд эрүүл мэндийн салбарт шинээр төлөвшиж буй тогтолцоотой холбоотой иргэдийн талархал буурсан байх магадлал өндөр байна.