

БАЯНЗҮРХ ДҮҮРЭГ



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ТӨВ

**БАЯНЗҮРХ ДҮҮРГИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН
ТАЙЛАН (2021-2024ОН)**

2024 он

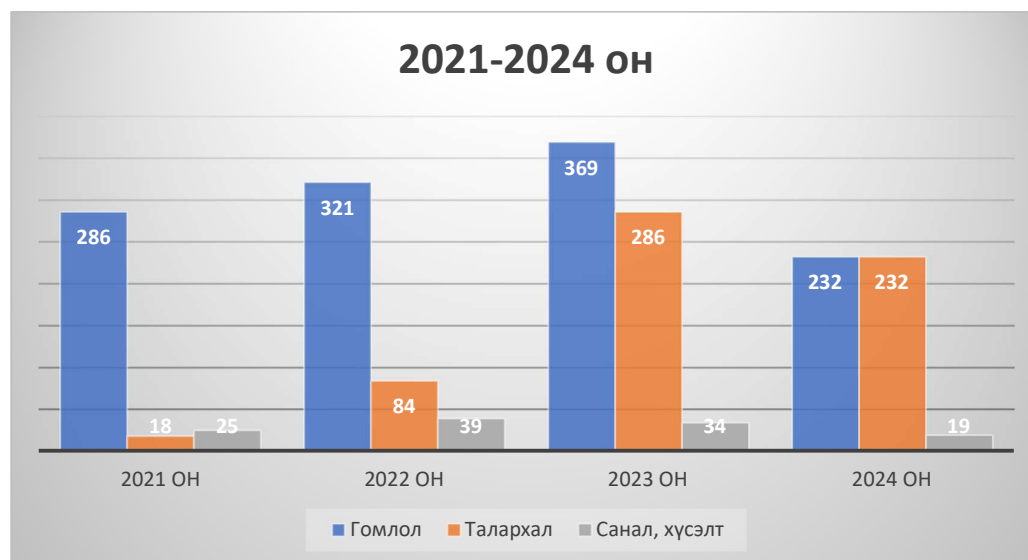
АГУУЛГА

1. 2021-2024 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол /төрлөөр/ дүгнэлт
2. 2021 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол /төрлөөр/ нэгтгэл
3. 2022 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол /төрлөөр/ нэгтгэл
4. 2023 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол /төрлөөр/ нэгтгэл
5. 2024 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол /төрлөөр/ нэгтгэл
6. 2021 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол /төрлөөр/ дүнд хийгдсэн ажлын тайлан
7. 2022 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол /төрлөөр/ дүнд хийгдсэн ажлын тайлан
8. 2023 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол /төрлөөр/ дүнд хийгдсэн ажлын тайлан
9. 2024 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол /төрлөөр/ дүнд хийгдсэн ажлын тайлан
10. Өргөдөл гомдлын дүгнэлтийн график харьцуулалт

Баянзүрх дүүргийн эрүүл мэндийн төв нь нийслэлийн засаг даргын 2022 оны захирамж, Эрүүл мэндийн газрын даргын тушаалыг үндэслэн Эрүүл мэндийн төвийн даргын 2022 оны 06 дугаар сарын 17-ний өдрийн “Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” А/89 тоот тушаалыг дагуу иргэдээс ирсэн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэн ажиллаж байна. Нийслэлийн байгууллагуудын дотоод удирдлагын UB ERP систем дэх өргөдөл гомдлын дэд системээр иргэд байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, мэдээ тайланг гаргаж ажиллах, журмыг хэрэгжүүлэх ажлын хүрээнд ЗГ-ын 11:11, 1800-1200 тусгай дугаар, Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв, мөн бичгээр иргэд байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч байна. Байгууллагад 2021-2024 оны хугацаанд нийт 1945 өргөдөл гомдол, талархал, санал хүсэлт ирсэнийг шийдвэрлэгдсэн. Үүнээс талархал 620 гомдол 1208, санал хүсэлт 117 байна.

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 3-5 хоног байгаа ба нийт өргөдлийн 83,3%-ийг, 10-15 хоногт шийдвэрлэсэн өргөдөл 15,2%, 15 хоногоос дээш хугацаанд шийдвэрлэсэн өргөдөл 1,01%-ийг тус тус эзэлж байна.

Өрхийн эрүүл мэндийн төвүүдэд залруулж болох санал гомдлыг тухай бүр шийдвэрлэх, иргэдэд мэдээ мэдээллийг хүртээмжтэй ойлгомжтой байдлаар хүргэх, харилцаа хандлагын асуудлыг анхаарч ажиллах, шинээр байгуулагдсан өрхийн эмнэлгүүдийн үйл ажиллагааны чанар, иргэдэд хүртээмжтэй байх тал дээр чанарын албанаас тухай бүр зөвлөмж, зөвлөгөө өгч ажиллаж байна.



2021 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол /төрлөөр/

№	Төрөл	1- сар	2- сар	3-сар	4- сар	5- сар	6-сар	7- сар	8- сар	9- сар	10- сар	11-сар	12-сар	Нийт
1	Талархал	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	18
2	Санал	-	-	1	2	1	-	2	-	1	-	-	-	7
3	Хүсэлт	1	-	2	2	1	2	-	2	4	2	2	-	18
4	Гомдол	21	15	14	17	20	21	19	26	46	26	31	30	286
Нийт тоо		24	17	18	23	23	23	23	30	52	30	34	32	329

2022.01.01-12.30-ны байдлаар ННҮТ, ЗГ-ын 11:11, 1800-1200 дугаар, ННЗБ, НҮНТ-өөс нийт 329 өргөдөл, гомдол ирсэн. Үүнээс Гомдол 329, талархал 18, санал 7, хүсэлт 18 ирсэн байна.

Нийт ирсэн өргөдлийн 329 буюу 100,% нь шийдвэрлэгдсэн. Нийт ирсэн өргөдлүүд агуулгаараа Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой 66, /талархал, санал, хүсэлт мөн багтаж байгаа/ коронавирус халдвар / ковид-19/ -ын шинжилгээтэй холбоотой 192, эмч ажилтны ёс зүй, харилцаа хандлагатай холбоотой 31 (эмч, эмнэлгийн ажилтны харьцаа хандлагатай холбоотой давмгайлсан), эм, эмнэлгийн хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжийн хүртээмжтэй холбоотой 18 (энэ нь хөнгөлөлттэй эм авах, бичүүлэхтэй холбоотой), байгууллагын зохион байгуулалт, тогтолцоотой холбоотой 22 байна.

ЭМТҮЧАБ-ын албанаас zoom-ээр холбогдох ӨЭМТ-үүдэд сургалт сурталчилгаа зохиож гарын авлага, брошур тараасан. Мөн маск хүн хоорондын зай барих

Баянзүрх дүүргийн эрүүл мэндийн төвийн салбарууд болон ӨЭМТ-үүдэд ЭМЯ, НЭМГ-аас ирсэн мэргэжилтнүүдтэй ЭМТҮЧАБ-ын алба хамтран 4 удаагийн дэмжлэгт хяналт хийж, зөвлөн туслах үйл ажиллагаа хийсэн.

БЗДЭМТ-ийн ЭМТҮЧАБ-ын албанаас холбогдох мэргэжилтнүүдтэй хамтран ӨЭМТ-үүдэд-4, тусгаарлах байруудад-4, салбар амбулаториудын лаборатори - 1, удаагийн дэмжлэгт хяналт хийж, зөвлөн туслах үйл ажиллагаа хийсэн. Гомдлын мөрөөр ворк шоп болон фокус бүлгийн ярилцлагыг холбогдох кабинетуудад – 85 хүнд зохион байгуулж асуудлыг шийдвэрлэсэн. НЭМГ-аас БЗДЭМТ-ийн 14-н ӨЭМТ-ийг сонгож “Юнител” ХХК-ны дугааруудыг тарааж өгсөн. Энэ дугаарууд нь гадагшаа дуудлага хийж болохгүй байгаа учраас ӨЭМТ-үүд ашиглахад хүндрэлтэй асуудлыг шийдвэрлэн ажилласан.

БЗД-ийн ЭМТ-өөс утсаар ирж буй гомдлын дийлэнх хувь нь коронавирус халдвар / ковид-19/-ын эзэлж байгаа тул дүүргийн шуурхай штабын 80535063, 93190092 болон ЭМТ-ийн 70150065 суурин утсаар иргэдэд зөвлөгөө мэдээлэл өгөх эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүдийн хуваарь гаргаж, дээд газраас ирсэн тушаал шийдвэр зөвлөгөө мэдээллийг тухай бүрт нь олгож, иргэдэд түргэн шуурхай, үнэн зөв мэдээллийг чирэгдэлгүйгээр хүргэснээр иргэдээс ирдэг өргөдөл гомдлын тоо цөөрч байна.

2022 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол /төрлөөр/

№	Төрөл	1- сар	2- сар	3-сар	4- сар	5- сар	6-сар	7- сар	8- сар	9- сар	10- сар	11-сар	12-сар	Нийт
1	Талархал	1	3	-	4	1	-	3	3	11	13	45	-	84
2	Санал	-	-	1	2	1	-	2	-	1	1	2	-	10
3	Хүсэлт	1	-	4	5	1	2	-	-	6	7	2	-	28
4	Гомдол	12	5	4	27	20	18	28	49	62	36	61	-	322
Нийт тоо		14	8	9	38	23	20	33	52	80	57	111	-	444

2022.01.01-12.01-ны байдлаар ННҮТ, ЗГ-ын 11:11, 1800-1200 дугаар, ННЗБ, НҮНТ-өөс нийт 444 өргөдөл, гомдол ирсэн. Үүнээс Гомдол 322, талархал 84, санал 10, хүсэлт 28 ирсэн байна.

Нийт ирсэн өргөдлийн 440 буюу 100,% нь шийдвэрлэгдсэн. Нийт ирсэн өргөдлүүд агуулгаараа Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой 354, /талархал, санал, хүсэлт мөн багтаж байгаа/ цахим бүртгэл, цаг авах үйлчилгээтэй холбоотой 17, эмч ажилтны ёс зүй, харилцаа хандлагатай холбоотой 37 (эмч, эмнэлгийн ажилтны харьцаа хандлагатай холбоотой давмгайлсан), эм, эмнэлгийн хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжийн хүртээмжтэй холбоотой 16 (энэ нь хөнгөлөлттэй эм авах, бичүүлэхтэй холбоотой), байгууллагын зохион байгуулалт, тогтолцоотой холбоотой 19 байна.

Эрүүл мэндийн төв, ӨЭМТ, амбулаторид ирж байгаа өргөдөл гомдолд БЗДЭМТ-ийн ЭМТҮЧАБ албанаас үйлчлүүлэгчдээс ирсэн гомдол санал, хүсэлтэд сар бүр судалгаа дүгнэлттэй ажилладаг ба гомдлыг бууруулахын тулд фокус бүлгийн ярилцлагыг холбогдох ӨЭМТ-үүд болон салбар амбулаториудын кабинетуудад эхний хагас жилд 12 хүнд зохион байгуулсан, мөн 4,5 дугаар саруудад “Ёс зүй харилцаа хандлага”, “Чанарын тухай ерөнхий ойлголтууд сэдвүүдээр сургалт, бүлгийн ярилцлага хийж салбар нэгжүүдийн эмч, эмнэлгийн ажилтнууд хамрагдсан. Байгууллагад ирж байгаа өргөдөл гомдлыг бууруулах тал дээр Чанарын алба, хүний нөөцийн албанаас хамтран 10-р сард салбар амбулаториудын эрхлэгч, бага эмч, орон тооны бус багийн гишүүдтэй болон ӨЭМТ-ийн өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтнуудтай хамтарсан хэлэлцүүлэг хийж өргөдөл гомдлын шалтгаан, түүнийг бууруулах, өргөдөл гомдол давтан гарч буй салбар нэгж, ажилтан, ӨЭМТ-ийн мэдээллийг хэлэлцэж, цаашид гарах гомдлын тоог бууруулах, хийх ажлын талаар санал солилцсон.

Нийт ирж байгаа өргөдөл гомдлын дийлэнх нь залруулж болох шалтгаантай гэж үзэн Салбар нэгжүүдийн бага эмч, хөтөч сувилагч, лавлагаа мэдээллийн ажилтнуудын ажлын уялдаа холбоог сайжруулах, хоорондоо мэдээлэл солилцох, иргэдийг зөв чиглүүлэх, харьцаа хандлагаа сайжруулж ажилласнаар гомдол гарах шалтгаан, нөхцлийг бууруулах боломжтой.

Хамтарсан уулзалтаас гарсан саналуудыг хэрэгжүүлснээр 10/15-11/15-ны хооронд ирсэн өргөдөл гомдлыг өмнөх сартай харьцуулахад өргөдлийн тоо 7%-иар багасаж, талархалын тоо 30%-иар өссөн, өмнөх онтой харьцуулахад нэмэгдсэн дүнтэй байна.

2023 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол /төрлөөр/

№	Төрөл	1- сар	2- сар	3-сар	4- сар	5- сар	6-сар	7- сар	8- сар	9- сар	10- сар	11-сар	12-сар	Нийт
1	Талархал	28	13	30	28	21	19	4	21	15	10	48	49	286
2	Санал	1	0	3	-	2	1	-	3	1	-	2	-	13
3	Хүсэлт	3	2	2	4	4	-	1	1	1	1	1	1	21
4	Гомдол	38	18	35	48	30	39	22	49	29	22	22	17	369
Нийт тоо		70	33	70	80	57	59	27	74	46	33	73	67	689

Байгууллагад 2023 онд нийт 689 өргөдөл ирсэнээс шийдвэрлэгдсэн. Үүнээс талархал 286 (41,50%), гомдол 369 (53,5%), санал хүсэлт 34 (4,93%)-тай байна.

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 3-5 хоног байгаа ба нийт өргөдлийн 83,3%-ийг, 10-15 хоногт шийдвэрлэсэн өргөдөл 15,2%, 30 хоногт шийдвэрлэсэн өргөдөл 1,01%-ийг тус тус эзэлж байна.

Агуулгийг задалж үзвэл: Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой: Үүнд: Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдэл, дугаарлаж удаан хүлээдэг, нэмэлт цаг оруулахад хүлээгдэл ихтэй, шүдний кабинетийн цаг дүүрсэн байдаг, тусгай дугаарын 1800-0119-өөс цаг олддоггүй, амбулаторийн ажлын зохион байгуулалттай холбоотой, иргэдийг эмч болон амбулатори, салбар хооронд нааш цааш явуулдаг, жирэмсний цаг олголт, шинжилгээ, олон явуулдаг гэх зэрэг шалтгаант/, эрт илрүүлэгийн үзлэг хийж байгаа гэрээ хийсэн хувийн хэвшлийн эмнэлгүүдийн зарим нь үйлчилгээний чанар хүртээмж мүү, зарим нь үзлэг шинжилгээг зогсоосон, гэрээ дууссан, тоног төхөөрөмж хангалтгүй, дурангийн шинжилгээ зарим эмнэлэг авахгүй байгаа, 13а маягт авах нь маш их чирэгдэл үүсгэж байга, хороо хуваагдсантай холбоотой зарим ӨЭМТ-ийн үйл ажиллагаа жигдрээгүй, иргэд хаана үзүүхээ мэдэхгүй, зарим хороод хуваагдсанаас хол газар очиж үзүүлж байна, эмнэлгийн зарим дотоод зохион байгуулалттай холбоотой, ачаалал тэнцүүлэх зорилгоор зарим хороог Дарь эх нэгдсэн эмнэлэгт үзүүлдэг болсонтой холбоотой хол байна гэх мэт шалтгаан байна.

Эрүүл мэндийн төв, ӨЭМТ, амбулаторид ирж байгаа өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 3-4 хоног байгаа. Тухайн иргэнтэй холбогдож чадаагүй, иргэн утсаа авахгүй байх, унтраасан, орох ярианы эрх хаагдсан, хаяг буруу байх, шалтгаан тодруулах зэрэг асуудлаас шалтгаалан ажлын 7 хоног дотор, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн зөрчил гаргасан асуудлыг шийдвэрлэх, ёс зүйн хэсгийн хорооны хурлаар орох зэргээс шалтгаалж тухайн гомдол 7-10 хоногт шийдэгдэж байна. Хугацаа хэтэрсэн болон хугацаа хэтэрч шийдвэрлэгдсэн өргөдөл, гомдол байхгүй.

Шийдвэрлэх хугацаа ажлын 10 болон түүнээс дээш хугацаатай өргөдөл гомдлууд дээр 10 хоног тутамд явцын тэмдэглэл хөтөлж байна.

Мөн бусад байгууллагаас албан тоот, тодорхойлолт шаардах, нэмэлт судалгаа, хийхээс бусад шалтгаантай өргөдлүүдийг ажлын 3 өдөрт багтаан хааж шийдвэрлэх чиглэлийг хэрэгжүүлж ажиллаж байна.

Дээрх хугацаанд нийт ирсэн өргөдөл гомдлын 256 буюу 37.15% хувь нь Өрхийн эрүүл мэндийн төвүүд дээр ирж байгаа гомдолууд эзэлж байна. **өрхийн эмнэлгийн угтах үйлчилгээ, хөтөч ажилтны мэдээллээр хангах, зөв чиглүүлэх байдал дутагдалтай, эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ чирэгдэл ихтэй, цаг олгох байдал дутагдалтай, хөнгөлөлттэй эм бичих чирэгдэл ихтэй, сүлжээний асуудалтай, чирэгдүүлдэг, дүүргийн зарим хороод хуваагдсантай холбоотой өрхийн эмнэлгийн байр хангалтгүй, шинэ өрхийн үйл ажиллагаа жигдрээгүй, харьяаллаас шалтгаалж үзэхгүй байх гэх зэрэг шалтгаант/** асуудлууд эзэлж байна.

Өрхийн эрүүл мэндийн төвүүдэд залруулж болох санал гомдлыг тухай бүр шийдвэрлэх, иргэдэд мэдээ мэдээллийг хүртээмжтэй ойлгомжтой байдлаар хүргэх, харилцаа хандлагын асуудлыг анхаарч ажиллахыг чанар, эмнэлгийн тусламжийн албанаас тухай бүр зөвлөмж, зөвлөгөө өгч ажиллаж байна.

Салбар амбулаториудын лавлагааны утсыг хэвийн, байнгын ажиллагаатай байлгах үүднээс төлбөрөөс шалтгаалж таслагдахгүй байхаар зохицуулалтыг санхүүгийн албанаас хийсэн.

ӨЭМТ-үүдтэй өргөдөл гомдлыг бууруулах чиглэлээр уулзалт, хэлэлцүүлэг хийж “Харилцаа хандлага” сайжруулах 1 сарын аян 2-р улиралд зарлан хэрэгжүүлсэн.

Аяны хүрээнд талархалын тоог нэмэгдүүлэх, гомдлын тоог тодорхой хувиар бууруулахаар ажиллаж байна. Цаашид талархалыг нэмэгдүүлж гомдлыг бууруулах зорилгоор өргөдөл гомдлын тодорхой хувийг эзэлж байгаа эрүүл мэндийн байгууллагын ажилтны ёс зүй, харилцаа хандлагатай холбоотой гомдлыг бууруулах чиглэлийг барьж Эрүүл мэндийн яамны дэргэдэх ёс зүйн хороотой хамтарч 4,5 дүгээр сард харьяа салбар амбулатори, мэргэжилтнүүд, Өрхийн эрүүл мэндийн төвүүдийн холбогдох эмч мэргэжилтнүүдэд Ёс зүйн сургалт хийж 205 эмч, эмнэлгийн ажилтанг хамруулсан.

“Эрүүл мэндийн байгууллагын ажилчдад тавигдах ёс суртахуун, соёлын шаардлага” сэдэвт сургагч багш бэлтгэхдэх сургалтыг явуул, ЭМТ-ийн салбар амбулаториуд болон ӨЭМТ-дэд нэг нэг сургагч багш бэлдэж, бэлтгэгдсэн сургагч багш нараар салбарууд дээр нь сургалт оруулсан.

ЭМДҮЗ-ийн 08 дугаар тогтоол гарсантай холбоотой амбулаториудад болон ӨЭМТ-дэд 13а маягт илгээхтэй холбоотой гомдлууд нэмэгдсэн учир ЭМДЕГ-ын мэргэжилтнүүд болон харьяа НЭМГ, ЭМЯ-ны мэргэжилтнүүдтэй уулзаж гомдлыг бууруулах чиглэлээрх тушаалын төсөлд саналаа өгсөн.

Шинээр үүсгэн байгуулагдсан ӨЭМТ-дийн үйл ажиллагаатай танилцаж, чанарын багийн гишүүдтэй уулзалт хийн НЭМГ болон БЗДЭМТ-ийн даргын “Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай” 2022 оны А/89 дугаар тушаалыг танилцуулж, гомдлыг хурдан шийдвэрлэх, аль болох гомдол гаргахгүй байх дээр анхаарч, хамтарч ажиллах чиглэл өгсөн.

ӨЭМТ-ийн дарга нартай уулзах уулзалтын үеэр гомдлын шийдвэрлэх хоногийг багасгах, бодитой шийдвэрлэх, ёс зүй, харьцаа хандлагатай холбоотой гомдол гаргахгүй байх талаар сануулж зөвлөлдсөн.

2023.11.03-ны өдөр нийт Өрхийн эрүүл мэндийн төвийн дарга нартай хийсэн уулзалт дээр ирж байгаа өргөдөл гомдлыг бууруулахад анхаарах, шийдвэрлэх хугацаа богино байх, шийдвэрлэлтийг бодитой, иргэнд хүргэх хариу тодорхой, чанартай байх талаар зөвлөмж өгч, мэдээлэл танилцуулан 1 сарын аян зарлаж ажиллаж байна.

2024 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол /төрлөөр/

№	Төрөл	1-сар	2-сар	3-сар	4-сар	5-сар	6-сар	7-сар	8-сар	9-сар	10-сар	Нийт
1	Талархал	12	21	52	31	35	32	11	13	19	7	233
2	Санал	-	-	2	-	-	-	2	-	3	1	8
3	Хүсэлт	1	-	1	3	3	3	-	1	-	2	14
4	Гомдол	22	7	29	33	25	30	34	33	26	35	274
Нийт тоо		35	28	84	67	63	65	47	47	48	45	553

Байгууллагад 2024.01.02-10.31 -ний хугацаанд нийт 553 өргөдөл ирсэнээс талархал 233 (48%), гомдол 274 (47.54%), санал хүсэлт 22 (3.89%)-тай байна.

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 3-4 хоног байгаа ба нийт өргөдлийн 86.27%-ийг 1-5 хоногт, 10-15 хоногт шийдвэрлэсэн өргөдөл 14,3%-ийг тус тус эзэлж байна.

Агуулгийг задалж үзвэл: Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой: Үүнд: Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдэл, **/амбулаторийн нэмэлт цаг хүлээгдэл ихтэй, тусгай дугаарын 1800-0119-өөс цаг олддоггүй, шүдний кабинетийн цаг дүүрсэн байдаг, цахим лавлагаа утсаа авдаггүй, амбулаторийн ажлын зохион байгуулалттай холбоотой: иргэдийг эмч болон амбулатори, салбар хооронд нааш цааш явуулдаг, зарим нарийн мэргэжлийн эмчийн үзлэгийн цаг олддоггүй хэдэн өдрөөр байдаг, хороо хуваагдсантай холбоотой зарим ӨЭМТ-ийн үйл ажиллагаа жигдрээгүй, өрхийн эмнэлэг хооронд харъяаллын биш гэж хүнд суртал гаргадаг, эмч, сүвилагч нарын харьцаа хандлага гэх мэт, зарим хороод хуваагдсанаас хол газар очиж үзүүлж байна, эмнэлгийн зарим дотоод зохион байгуулалттай холбоотой: хөтөч сүвилагч, лавлагааны ажилтан мэдээлэл дутуу өгдөг, хандлагын асуудал гаргадаг, ЭМДҮЗ-ийн тогтоол өөрчлөгдсөнтэй холбоотой дараагийн эмч дээр очиход битүүмж үүссэн байдаг зэрэг** гэх мэт шалтгаан байна.

Эрүүл мэндийн төв, ӨЭМТ, амбулаторид ирж байгаа өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 3-4 хоног ба, тухайн иргэнтэй холбогдож чадаагүй, иргэн утсаа авахгүй байх, унтраасан, орох ярианы эрх хаагдсан, хаяг буруу байх, 11-11 төвөөс иргэний утасны дугаар буруу тэмдэглэсэн, утас ашиглалтад байхгүй, шалтгаан тодруулах зэрэг асуудлаас шалтгаалан ажлын 4 хоног дотор, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн зөрчил гаргасан асуудлыг шийдвэрлэх, ёс зүйн хэсгийн хорооны хурлаар орох зэргээс шалтгаалж тухайн гомдол 7-10 хоногт шийдэгдэж байна. Хугацаа хэтэрсэн болон хугацаа хэтэрч шийдвэрлэгдсэн өргөдөл, гомдол байхгүй.

Шийдвэрлэх хугацаа ажлын 10 болон түүнээс дээш хугацаатай өргөдөл гомдлууд дээр 10 хоног тутамд явцын тэмдэглэл хөтөлж байна. Өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад гомдлын тоо буурч, талархлын тоо нэмэгдсэн байна.

Өрхийн эрүүл мэндийн төвүүдэд залруулж болох санал гомдлыг тухай бүр шийдвэрлэх, иргэдэд мэдээ мэдээллийг хүртээмжтэй ойлгомжтой байдлаар хүргэх, харилцаа хандлагын асуудлыг анхаарч ажиллах, шинээр байгуулагдсан өрхийн

эмнэлгүүдийн үйл ажиллагааны чанар, иргэдэд хүртээмжтэй байх тал дээр чанарын албанаас тухай бүр зөвлөмж, зөвлөгөө өгч ажиллаж байна.

Салбар амбулаториудын лавлагааны утсыг хэвийн, байнгын ажиллагаатай байлгах үүднээс төлбөрөөс шалтгаалж таслагдахгүй байхаар зохицуулалтыг санхүүгийн албанаас хийсэн.

2-р сард Ёс зүйн хэсгийн хороо болон Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хангалт, зохицуулалтын алба хамтран Төрийн албаны зөвлөлийн мэргэжилтнээр Удирдах ажилтнууд болон Ёс зүйн хэсгийн хорооны гишүүдэд "Төрийн албаны ёс зүйн хууль" сэдэвт сургалт хийсэн.

3-р сард “Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний эрх, ёс зүйн шинэ ойлголт” сэдэвт сургалтыг ЭМТҮЧАБ-ын албанаас зохион байгуулсан. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг сайжруулахын тулд иргэдээс ирсэн санал дээр удирдлагын зөвлөл хэлэлцэж, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний харилцааны хэм хэмжээ, ёс зүйн мэдлэг дээшлүүлэх “Эмч эмнэлгийн мэргэжилтний эрх, ёс зүйн шинэ ойлголт” сэдэвт сургалтыг ёс зүйн хэсгийн хороотой хамтран Баянзүрх дүүргийн Засаг даргын тамгын газрын хурлын зааланд зохион байгуулж нийт 200 эмч эмнэлгийн мэргэжилтэнг хамруулсан.

5-р сард “Эерэг харилцаа инээмсэглэлээс эхэлнэ” 1 сарын аяныг амбулаториуд болон Дарь-Эх нэгдсэн эмнэлэгийн нийт эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн ажилтан нарын дунд зохион байгуулсан. Аяны хугацаанд амбулаториуд дээр гарах гомдлын тоо буурч талархлын тоо нэмэгдсэн ба, иргэд, эмч ажиллагсдын харилцаа хандлага сайжирсан үр дүн харагдсан. Аяныг дүгнэж Поликлиникийн хамт олон түрүүлж цом өргөмжлөл, мөнгөн шагналаар урамшуулсан.

Салбар амбулаториуд дээр мэдээллийн самбар байршуулсан бөгөөд өргөдөл гомдлын мэдээ тайланг улирлаар гарган мэдээллээр хангаж байгаа.

Мөн иргэдийн эмчийн үзлэг дээр битүүмж үүсч байгаа асуудалтай холбоотойгоор Эрүүл мэндийн төв дээр битүүмж засах утсыг байнгын ажиллууснаар иргэд битүүмж үүссэн асуудлаа тухайн өдөртөө дор нь шийдүүлж засуулж байгаа нь чирэгдэл бага үүсгэх, мэдээ мэдээллээр хангах нөхцлөөр хангаж байгаагаас гадна иргэдийн дунд бухимдал үүсч гомдол санал мэдүүлэх нөхцөл багасч байна.

ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ДҮГНЭЛТИЙН ГРАФИК ХАРЬЦУУЛАЛТ



2023-2024 онтой харьцуулахад өргөдөл гомдол 206 буурсан үзүүлэлттэй байна.



Судалгааны мөрөөр нийт-40 ажлын зохион байгуулж арга хэмжээ авч ажилласан байна.

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭ, ЧАНАР АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН АЛБАНЫ
ЧАНАРЫН МЕНЕЖЕР Т. ЦИЙРЭГЗЭН

БАТАЛГААЖУУЛАЛТ:

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН ДАРГА

И. БАТЗАЯА

Он сар..... өдөр