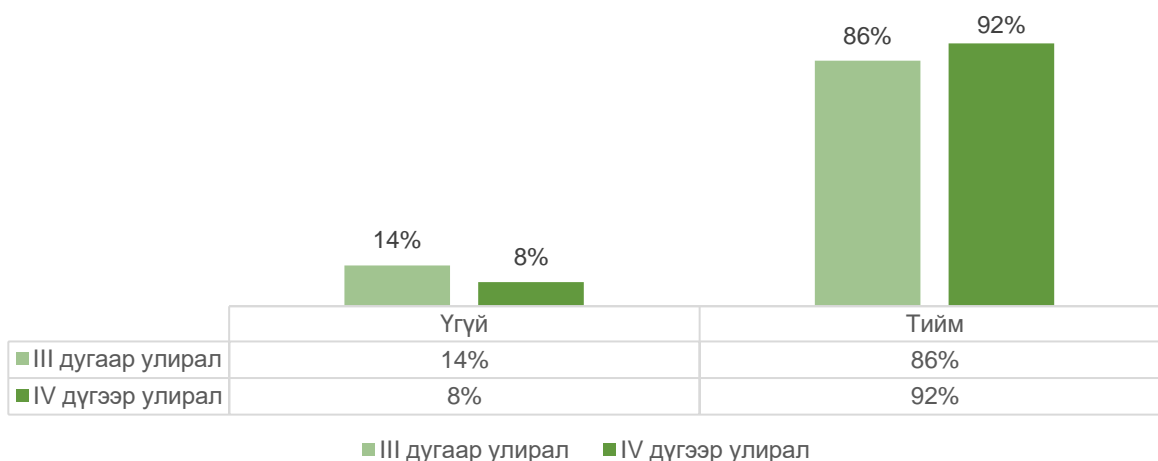


АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

2023 оны сүүлийн хагас жилийн байдлаар амбулаториор үйлчлүүлэгчдээс нийт 130 үйлчлүүлэгчийг судалгаанд хамруулсан. Үүнээс 81 (62%) нь эмэгтэй, 49 (38%) нь эрэгтэй үйлчлүүлэгч байлаа.

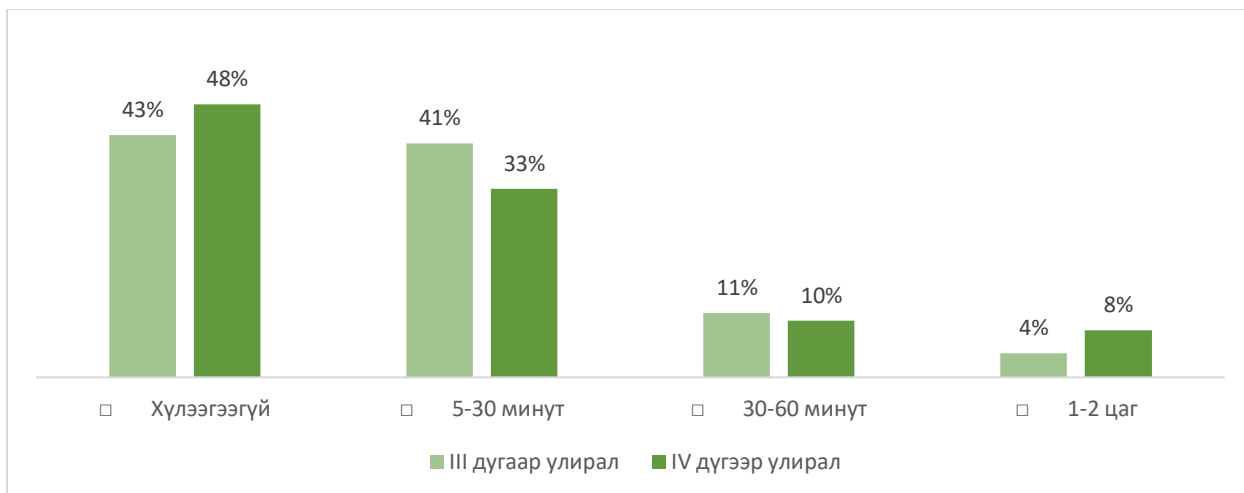
Амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг 10 асуулга бүхий судалгааны хуудсаар авч үнэлсэн.

Амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн үзлэгийн болон шинжилгээ хийлгэх цагийг эмнэлгийн зүгээс өөрчилсөн эсэхийг үнэлэхэд 3 дугаар улиралд 86% өөрчилсөн бол 4 дүгээр улиралд 92% болж өссөн байна. (Зураг 7)



Зураг 7. Үйлчлүүлэгчийн анх товлосон хугацааг эмнэлгийн зүгээс өөрчилсөн эсэх

Үйлчлүүлэгчдийг эмнэлэгт ирснээс хойш амбулаториор тусламж үйлчилгээ авах хүртэлх хүлээлгийн цагийн талаар тодруулан асуухад 4-р улиралд амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн хүлээлгийн цаг 4% өссөн үзүүлэлттэй байна. (Зураг 8)



Зураг 8. Үйлчлүүлэгч эмнэлэгт анх ирснээс хойш тусламж, үйлчилгээ авах хүртэл хүлээсэн хугацаа

Эмнэлгийн амбулаторийн хэсгийн цэвэрлэгээ үйлчилгээний талаар үнэлгээ хийхэд 3-р улиралд судалгаанд оролцогчдын 54 % нь маш сайн гэж хариулж байсан бол 4-р улиралд 53% нь маш сайн гэж хариулсан байна. Харин судалгаанд оролцогчдоос цэвэрлэгээ, үйлчилгээг маш муу гэж хариулсан хүн байсангүй. (Хүснэгт 4)

Хүснэгт 4. Эмнэлгийн орчны цэвэрлэгээ, үйлчилгээ

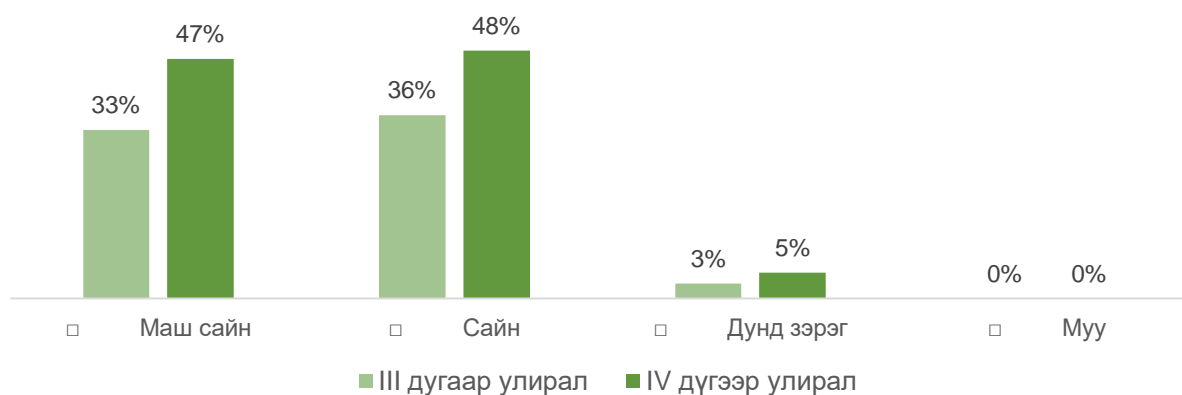
Д/д	Үзүүлэлт	III дугаар улирал (%)	IV дүгээр улирал (%)
1.	Маш сайн	54%	53%
2.	Сайн	41%	38%
3.	Дунд зэрэг	4%	8%

Эмч, эмнэлгийн ажилтнууд үйлчлүүлэгчдэд оношилгоо, шинжилгээнд хамрагдах бэлтгэлийн талаар тайлбарлаж өгч байсан эсэхийг үнэлэхэд “Огт тайлбарлаж өгөөгүй” гэж 3 дугаар улиралд 3% нь хариулж байсан бол 4 дүгээр улиралд 8% нь “Огт тайлбарлаж өгөөгүй” гэж хариулсан байна. (Зураг 9.)



Зураг 9. Үйлчлүүлэгчид шинжилгээний өмнөх бэлтгэл хангах талаар тайлбарлаж өгсөн байдал

Амбулаториор тусламж үйлчилгээ үзүүлж буй эмч, сувилагч нарын харилцаа хандлагын талаар судлан үзэхэд судалгаанд оролцогчдын 33%-нь 3-р улиралд “Маш сайн” гэж үнэлсэн бол 4-р улиралд 47% нь “Маш сайн” гэж үнэлсэн байна. Эмч, сувилагч нарын харилцаа, хандлагыг “Муу” гэж үнэлсэн оролцогч байсангүй. (Зураг 10)



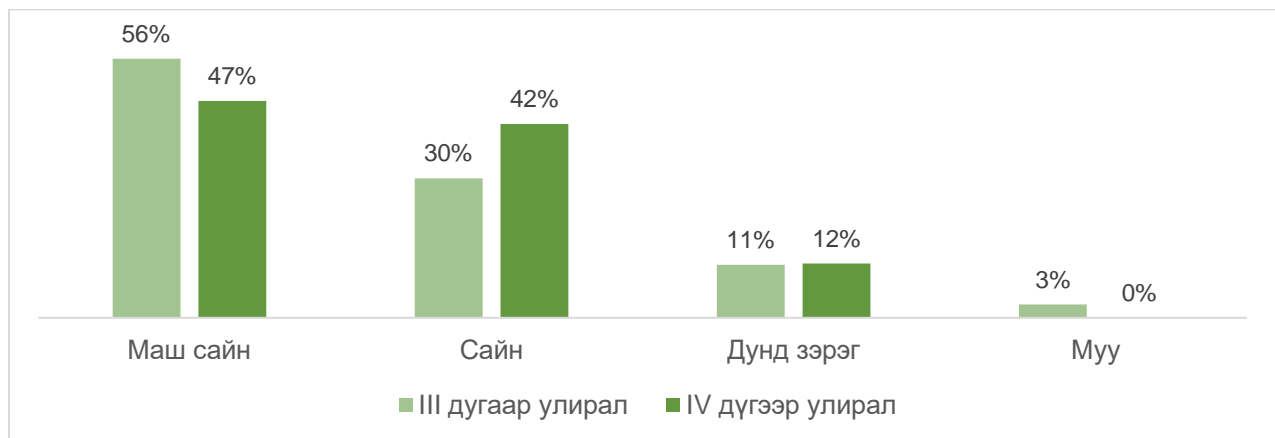
Зураг 10. Эмч, сувилагч нарын харилцаа хандлага

Эмч нарын үйлчлүүлэгчдэд өвчин эмгэг, шинжилгээ, оношилгоо, эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгч буй байдалд үнэлгээ хийхэд судалгаанд оролцогчдын 9% нь 3 дугаар улиралд “Огт тайлбарлаж өгөөгүй” гэж хариулж байсан бол 4 дүгээр улиралд 8% нь “Огт тайлбарлаж өгөөгүй” гэж хариулсан байна.



Зураг 11. Эмч нар Таны өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн байдал

Үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн ерөнхий түвшин III дугаар улиралд 86%, IV дүгээр улиралд 89% үнэлэгдсэн байна. (Зураг 12)



Зураг 12. Амбулаторийн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий түвшин

Дүгнэлт

1. ТТАХНЭ-ийн амбулаториор үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж IV дүгээр улиралд “Маш сайн” үнэлгээ 8%-иар буурсан бол “Сайн” үнэлгээ 12%-иар дээшилсэн байна. “Маш сайн” болон “Сайн” үнэлгээний нийлбэр 3-р улиралд 86% байсан бол 4-р улиралд 89% болсон үзүүлэлттэй байна.
2. Эмнэлгийн амбулаторийн хэсгийн цэвэрлэгээ үйлчилгээ 3 болон 4-р улиралд ижил үнэлгээтэй байна.
3. Амбулаторийн эмч, сувилагч нарын харилцаа, хандлага 4-р улиралд 26%-иар сайжирсан байна.
4. Эмч нарын үйлчлүүлэгчдэд өвчин эмгэг, шинжилгээ, оношилгоо, эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгч буй байдал 3%-иар сайжирсан байна.

5. Үйлчлүүлэгчдийг эмнэлэгт ирснээс хойш амбулаториор тусламж үйлчилгээ авах хүртэлх хүлээлгийн хугацаа 4%-иар нэмэгдсэн байна.

Ерөнхий дүгнэлт

1. Хэвтэн эмчлүүлэх тасгуудын үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж III дугаар улиралд 93 %, IV дүгээр улиралд 95% үнэлгээтэй буюу ерөнхий сэтгэл ханамж 2%-иар дээшилсэн байна.
2. ТТАХНЭ-ийн амбулаториор үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж IV дүгээр улиралд “Маш сайн” үнэлгээ 8%-иар буурсан бол “Сайн” үнэлгээ 12%-иар дээшилсэн байна. “Маш сайн” болон “Сайн” үнэлгээний нийлбэр 3-р улиралд 86% байсан бол 4-р улиралд 89 % болсон үзүүлэлттэй байна.
3. Амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 2023 оны зорилтот түвшин (87%) 1.9% илүү, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 2023 оны зорилтот түвшин (95%) 3.5% бага үзүүлэлттэй байна.

Зөвлөмж

1. Амбулаторийн эмч мэргэжилтний харилцаа хандлагын дээшлүүлэх ажлыг тогтмол зохион байгуулах.
2. Хэвтүүлэн эмчлэх тасгийн өрөө тасалгааны зохион байгуулалт, тав тух, цэвэрлэгээ, үйлчилгээг сайжруулах.
3. Эмийн болзошгүй гаж нөлөөний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгөх.
4. Эмч, сувилагч танд хийгдэж буй эмийн эмчилгээний талаар тайлбарлаж өгөх.
5. Амбулаторийн эмч, мэргэжилтний ажлын цаг ашиглалтыг сайжруулах, хүлээлгийн цагийг багасгах шаардлагатай байна.
6. Эмч нар өвчтөндөө эсвэл ар гэрт асран хамгаалагчдад нь онош, өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж, баталгаажуулах.
7. Сувилагч нар хийж буй эмчилгээ, ажилбарын талаар ойлгомжтой тайлбарлаж баталгаажуулах, үйлчлүүлэгчдийн онцлогт тохируулан тайлбарлаж байх.
8. Үйлчлүүлэгч бүрд эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол хэрхэн гаргах талаар зөвлөмж өгөх.
9. Хэвтэн эмчлүүлэгч нарт өгч буй хоолны амт, чанарыг сайжруулах.