



ТӨРИЙН ТУСГАЙ АЛБАН ХААГЧДЫН НЭГДСЭН ЭМНЭЛГИЙН ЗАХИРЛЫН ТУШААЛ

2023 оны 02 сарын 10 өдөр

Дугаар А/50

Улаанбаатар хот

Журмыг шинэчлэн батлах тухай

Монгол Улсын Эрүүл мэндийн тухай хуулийн 20 дугаар зүйлийн 20.2.1, 24 дүгээр зүйлийн 24.1, 43 дугаар зүйлийн 43.2, Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний тухай хуулийн 16 дугаар зүйлийн 16.6.4, 16.7.2, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 12,13 дугаар зүйл, Төсвийн тухай хуулийн 16 дугаар зүйл 16.5.1, 16.5.5, Эрүүл мэндийн сайдын 2021 оны А/578 дугаар "Журам шинэчлэн батлах тухай" тушаал, Эмнэлгийн дүрмийн 3 дугаар зүйлийн 3.1.12, 3.1.4, 5 дугаар зүйлийн 5.1.1, 5.1.4, 5.1.11, Хөдөлмөрийн дотоод журмын 8 дугаар зүйлийн 8.1.1, 8.1.3-д заасныг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. "Төрийн тусгай албан хаагчдын нэгдсэн эмнэлгийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх журам"-ыг нэгдүгээр, "Хөндлөнгийн байгууллагаар хэрэглэгчийн үнэлгээ хийлгэх журам"-ыг хоёрдугаар, "Эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлэгчийн үнэлгээний асуумж"-ийг гуравдугаар, "Эрүүл мэндийн төвөөр үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний асуумж"-ийг дөрөвдүгээр, үйл ажиллагааны зураглалыг тавдугаар, сэтгэл ханамжийн үнэлгээний хяналтын хуудсыг зургаадугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.

2. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа хийлгэх үйл ажиллагааг удирдлага арга зүйгээр ханган ажиллахыг Төлөвлөлт үйл ажиллагаа эрхэлсэн дэд захирал (хошууч Д.Отгонбаатар) даалгасугай.

3. Энэхүү тушаалыг нийт эмч, ажилтнуудад танилцуулж, мөрдүүлж ажиллахыг Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын алба (ахмад Ч.Өнөрсайхан), үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг авч, үр дүнг дүнг тооцон ажиллахыг тусламж үйлчилгээний мэдээллийн сан хариуцсан мэргэжилтэн (Б.Дэлгэрмаа) нарт тус тус даалгасугай.

4. Тушаал хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай санхүүжилтээр ханган ажиллахыг Санхүү хангамжийн албаны дарга (хошууч Д.Гантуяа)-д зөвшөөрсүгэй.

2023000194

5. Энэхүү тушаал гарсантай холбогдуулан Эмнэлгийн захирлын 2018 оны 06 дугаар сарын 28-ны өдрийн А/72 дугаар тушаалыг хүчингүйд тооцугай.

ЗАХИРАЛ,
ДЭД ХУРАНДАА



Х.БАТ-ИРЭЭДҮЙ

Эмнэлгийн захирлын 2023 оны
02 дугаар сарын 10-ны өдрийн А/50
дугаар тушаалын нэгдүгээр хавсралт

ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙГ ҮНЭЛЭХ ЖУРАМ
ТТАХНЭ-Ж-ҮСХҮ-03-158

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

- 1.1. Энэ журам нь Төрийн тусгай албан хаагчдын нэгдсэн эмнэлгийн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ болон хэрэглэгчийн санаа бодлыг харгалзан байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах, удирдлага, зохион байгуулалтыг, оновчтой болгох зорилготой.
- 1.2. Тасаг албад бүр дотоод үйл ажиллагааг үнэлэхэд зохион байгуулж үр дүнг тодорхойлон үйл ажиллагаагаа сайжруулахад энэхүү журмыг нэвтрүүлж хэрэгжүүлнэ.
- 1.3. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний дүн болон санал, хүсэлт нь эмнэлгийн тасаг, албадын Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ, чанар, аюулгүй байдлыг илэрхийлэх үндсэн шалгуур үзүүлэлтүүдийн нэг болно.
- 1.4. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын албаас улирал тутамд эмнэлгийн хэмжээний үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг үнэлж сайжруулах шаардлагатай үйл ажиллагааг тогтоон хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэхэд чиглэн энэхүү журмыг мөрдөн ажиллана.

Хоёр. Нэр томъёоны тайлбар

- 2.1. "Хөндлөнгийн үнэлгээ" гэж эмнэлгийн үйл ажиллагаанд хөндлөнгийн мэргэжлийн байгууллага, судлаач, шинжээчийн хийсэн хяналт, шинжилгээ, үнэлгээг;
- 2.2. "Хэрэглэгчийн үнэлгээ" гэж эрүүл мэндийн байгууллагаас үзүүлж байгаа үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар иргэдээс авсан сэтгэл ханамжийн судалгааны дүнг хэлнэ;

Гурав. Хамрах хүрээ

- 3.1. Эмнэлгийн хэвтүүлэн эмчлэх тасаг болон эрүүл мэндийн төвийн үйлчлүүлэгч.

Дөрөв. Түүврийн хэмжээ

- 4.1. Үнэлгээнд хамруулах үйлчлүүлэгчдийг тухайн сар, улирлын үйлчлүүлэгчдийн тооноос хамаарч энгийн санамсаргүй түүвэрлэлтийн аргаар сонгоно. /Эрүүл мэндийн сайдын 2021 оны 09 дүгээр сарын 15-ны өдрийн А/578 дугаар тоот

тушаалыг нэгдүгээр хавсралтын 4.3 дах заалтыг/;

Тав. Үнэлгээний зарчим

- 5.1. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн дотоод үнэлгээг Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын албаас удирдан зохион байгуулна.
- 5.2. Тасаг, эрүүл мэндийн төвийн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, судалгааг тухайн тасаг, албадын чанарын баг сар бүрд зохион байгуулж ажиллана.
- 5.3. Үнэлгээг зохион байгуулахдаа хууль дээдлэх, шударга, тэгш байх, хөндлөнгийн хараат бус байх зарчмыг баримтална.
- 5.4. Эмнэлгийн үйл ажиллагаа, туламж үйлчилгээ иргэдийн сэтгэл ханамжид хүрсэн байдлыг үнэлнэ.
- 5.5. Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг сэтгэл ханамжийн асуумжийн маягтаар, санал хүсэлтийн хайрцаг, санал хүсэлтийн дэвтэр, утсаар, амаар, QR- код, бүлгийн ярилцлага хийх зэрэг аргаар авна.
- 5.6. Үйлчлүүлэгчдээс авсан санал асуулгын дүнг үндэслэн чанар сайжруулах төлөвлөгөөг боловсруулж, хэрэгжүүлж ажиллана.
- 5.7. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээг тасаг, төвийн чанарын шалгуур үзүүлэлтэд оролцуулна.
- 5.8. Тухайн тасаг, албаны онцлогт тохирсон асуумжийг боловсруулж Эмнэлгийн захирлаар батлуулан хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг авч болно.
- 5.9. Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ, цаг үеийн байдалтай холбогдуулан үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны асуумжийг Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ чанар аюулгүй байдлын албаас өөрчлөлт оруулан боловсруулж болно.

Зургаа. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээг асуумжийн аргаар

авах хугацаа, давтамж

- 6.1. Эмнэлгээс үзүүлж буй тусламж, үйлчилгээний чиглэлээр үйлчлүүлэгчээс авах судалгааг сар бүр, шаардлагатай тохиолдолд 14 хоног тутам авч үр дүнг нэгтгэнэ.
- 6.2. Судалгааны үр дүн, хэрэгжүүлсэн үйл ажиллагааг үйлчлүүлэгчдэд ил тод мэдээлж, холбогдох арга хэмжээг тогтмол авна.
- 6.3. Эмнэлгийн дотооддоо хийсэн үнэлгээний дүнг бодлого үйл ажиллагаандаа

тусгаж, тайланг жил бүрийн 06 дугаар сарын 15, 12 дугаар сарын 15-ны өдөрт багтаан холбогдох байгууллагад хүргүүлнэ.

- 6.4. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа авах агуулга, байгууллагын сайтад байршуулан жилийн туршид санал асуулга авах үйл ажиллагааг тасралтгүй зохион байгуулна.
- 6.5. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг жилд нэг удаа хөндлөнгийн байгууллагаар гэрээлэн, гүйцэтгүүлнэ.

Долоо. Үйчүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх үйл ажиллагаа

- 7.1. Тасгийн эрхлэгч үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг чанарын албанд сар бүрд мэдээлнэ.
- 7.2. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын албаас судалгаа авахдаа тасаг бүрийн чанарын багийн гишүүдийг оролцуулна.
- 7.3. Сэтгэл ханамжийн судалгаа, ярилцлага хийх үед бүх тасаг албадын эрхлэгч дарга нар судалгааны багийн гишүүдийг ажиллах нөхцөлөөр хангана.
- 7.4. Ярилцлагыг зөвхөн судалгааны багийн гишүүд хийж, зохион байгуулж ажиллана.
- 7.5. Үнэлгээний үр дүнг Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын албаар хэлэлцүүлэн Эмнэлгийн захирал, дэд захирлууд болон нийтэд танилцуулж, Эмнэлгийн цахим мэдээллийн сүлжээнд байршуулна.
- 7.6. Үнэлгээний үр дүнд үндэслэн гаргасан зөвлөмжийн дагуу нийт тасгийн эрхлэгч, албадын дарга нар, хариу арга хэмжээ авч, эргэн хяналт зохион байгуулж, үр дүнг тооцон ажиллана.
- 7.7. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг ХЗДХЯ-нд хүрүүлнэ.

Найм. Гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авах

- 8.1. Үйлчлүүлэгчийн гомдол, санал, хүсэлтийн биечлэн, утсаар, цахимаар, олон нийттэй харилцах 11-11 төв, санал хүсэлтийн хайрцаг, санал хүсэлтийн дэвтэр, цахимаар цуглуулан баримтжуулна.
- 8.2. Эмнэлгийн удирдах албан тушаалтан хуваарийн дагуу иргэдийн гомдол, санал, хүсэлтийг хуваарийн дагуу биечлэн хүлээн авч, шийдвэрлэнэ.
- 8.3. Үйлчлүүлэгчээс ирсэн талархал, гомдол, санал, хүсэлтийг эмнэлгийн нэг цэгийн үйлчилгээний хэсэгт ЭТҮЧАБА-ны мэдээллийн сан хариуцсан мэргэжилтэн ажлын өдрийн 08:00-10:00 хооронд биечлэн хүлээн авч, өөрийн

эрх мэдлийн хүрээнд арга зүйн зөвлөгөөг өгч, шийдвэрлэн ажиллана.

- 8.4. Санал хүсэлтийн хайрцгийг Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээ чанар, аюулгүй байдлын албаны тусламж, үйлчилгээ, мэдээллийн сан хариуцсан мэргэжилтэн хариуцна.
- 8.5. Тусламж, үйлчилгээ, мэдээллийн сан хариуцсан мэргэжилтэн нь хэвтэн эмчлүүлэх болон амбулатори, нэг цэгийн үйлчилгээний хэсэгт байрлах санал, хүсэлтийн хайрцаг, дэвтрийг 14 хоногт 1 удаа тухайн тасаг, албаны чанарын багийн нэг гишүүнийг байлцуулан тэмдэглэл хөтлөн нээнэ.
- 8.6. Иргэд үйлчлүүлэгчийн гомдол, санал, хүсэлтийг 51-263265 дугаарын утсанд Даваа-Баасан гарагт Өглөө 08:00-12:30 минут, 13:00-16:30 минутын хооронд авна.
- 8.7. Утсаар ирсэн гомдол, санал, хүсэлтийг мэдээг сар бүрийн 25-ны өдрөөр ЭТҮЧАБА-аас гаргаж, сайжруулахад ашиглах, үр дүнг тооцож, тайлагнана.

Ес. Хариуцлага, хяналт

- 9.1. Тасаг, төвийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлэх дотоод үйл ажиллагаанд тухайн тасгийн эрхлэгч, чанарын багийн гишүүд хяналт тавьж ажиллана.
- 9.2. Эмнэлгийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны багийн үйл ажиллагаа, явц, үр дүнд Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба хяналт тавьж ажиллана.
- 9.3. Энэхүү журмыг зөрчин ажилласан ажилтан эмнэлгийн дотоод дүрэм, хөдөлмөрийн дотоод журмын дагуу хариуцлага тооцон ажиллана.

ХӨНДЛӨНГИЙН БАЙГУУЛГА ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХИЙХ ЖУРАМ
ТТАХНЭ-Ж-ХБХҮХ-03-159

Нэг. Ерөнхий зүйл

- 1.1. Эрүүл мэндийн сайдын 2021 оны А/578 дугаар тушаал, баталсан “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”-ийн дагуу эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар, хүртээмж, шуурхай байдлын талаар иргэдийн сэтгэл ханамжийг судалж, дүгнэлт гаргах;
- 1.2. “Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индекс”-ийг тодорхойлж цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, эмнэлгийн үйлчилгээний чанар, тулгамдаж буй асуудал тодорхойлоход чиглэгдэнэ.

Хоёр. Судалгааны хамрах хүрээ, зарчим, зохион байгуулалт

- 2.1. Нийт тасгуудын хэвтэн эмчлүүлэгчид, эрүүл мэндийн төвийн үйлчлүүлэгч
- 2.2. Сонгогдсон байгууллагатай хамтран ажиллах үйл ажиллагааг Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын алба хариуцна.
- 2.3. Үнэлгээ хийх байгууллага нь тус эмнэлгийн болон үйлчлүүлэгчийн нууцыг хамгаалж бусад үйл ажиллагаанд ашиглахгүй бөгөөд байгууллагатай нууцын гэрээ хийсэн байна.
- 2.4. Судалгаа болон үнэлгээний чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг хуулийн этгээд байх (Судалгааны хүрээлэн, төрийн бус байгууллага, зөвлөх үйлчилгээ үзүүлдэг байгууллага)
- 2.5. Судалгаа болон үнэлгээний чиглэлээр 3-аас доошгүй жил ажилласан туршлагатай байх, үүний дотор ижил төстэй байгууллагат хэрэглэгчийн үнэлгээ хийж байсан бол давуу тал болно;
- 2.6. Судалгаа хийх сүүлийн үеийн техник, тоног төхөөрөмж, хүний нөөцийн чадавхтай байх.

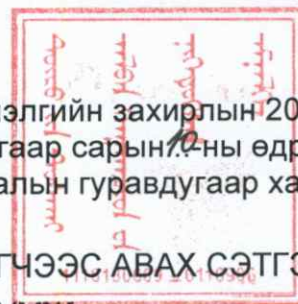
- 2.7. Судалгааны чанарын дотоод хяналтын тогтолцоотой байна.
- 2.8. Хөндлөнгийн байгууллагын сонгон шалгаруулалтын холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу зохион байгуулна.
- 2.9. Хөндлөнгийн судалгааны байгууллага нь сонгон шалгаруулалтад оролцохдоо техникийн тодорхойлолт болон үнийн саналаа ирүүлсэн байна.

Гурав. Хэрэглэгчийн үнэлгээний үйл ажиллагаа

- 3.1. Хэрэглэгчийн үнэлгээг жилд 1 удаа буюу тухайн оны 12 дугаар сарын 10-ны дотор багтаан зохион байгуулж үр дүнг тооцон, нийт ажилчдад мэдээлж ажиллана.
- 3.2. Үнэлгээнд хамруулах иргэдийн тоог тус эмнэлгээр үйлчлүүлсэн иргэдийн тооноос хамаарч түүврийн аргаар сонгоно.
- 3.3. Статистикийн хувьд хүчинтэй түүврийн хэмжээ гэж 95 хувийн итгэх түвшинтэй, 3-4 хувийн алдааны хязгаартай түүврийг ойлгоно.
- 3.4. Судалгааны байгууллага нь үнэлгээний асуумжийг захиалагч байгууллагатай хамтран боловсруулна.
- 3.5. Иргэдийн сэтгэл ханамжийн индексийг тасаг, алба бүрээр, хэвтэн эмчлүүлэх болон эрүүл мэндийн төв тус бүрээр мөн эмнэлгийн хэмжээний нийт дүнгээр тус тус гаргасан байна.
- 3.6. Үнэлгээ хийсэн байгууллага нь “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”-ийн дагуу зөвлөмжийг бэлтгэн боловсруулж Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын албанд тайлант хэлбэрээр ирүүлнэ.
- 3.7. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний дүнг тусламж үйлчилгээний чанарыг сайжруулах арга хэрэгсэл болгож, үйл ажиллагааны төлөвлөгөөнд тусган ажиллана.

Дөрөв. Хариуцлага, хяналт

- 4.1. Хэрэглэгчийн үнэлгээ, үйл ажиллагаанд Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба хяналт тавьж ажиллана
- 4.2. Энэхүү журмыг зөрчин ажилласан тохиолдолд хамтын ажлын гэрээг цуцлах, эмнэлгийн дотоод дүрэм, хөдөлмөрийн дотоод журмын дагуу хариуцлага тооцон ажиллана.



ЭМНЭЛЭГТ ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧЭЭС АВАХ СЭТГЭЛ
ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ АСУУМЖ
ТТАХНЭ-М-ЭХЭҮСХСА-03-160

1. Хэвтэн эмчлүүлсэн тасаг
2. Таны нас
3. Хүйс
 - Эмэгтэй
 - Эрэгтэй
4. Эмч эмнэлэгт хэвтэж эмчлүүлэхийг зөвлөснөөс хойш хэдий хугацааны дараа эмнэлэгт хэвтсэн бэ?
 - 1-7 хоног
 - 8-14 хоног
 - 15-30 хоног
 - 1-2 сар
 - 2 сараас дээш хугацаа
5. Таныг эмнэлэгт хэвтүүлэхээр анх товлосон хугацааг эмнэлгийн зүгээс өөрчилсөн үү?
 - Тийм
 - Үгүй
6. Та эмнэлэгт хэвтэхээр ирснээс хойш тасагт орох хүртэл хэр удаан хүлээсэн бэ?
 - Хүлээгээгүй
 - 20-30 минут
 - 30-60 минут
 - 1-2 цаг
 - 2 цагаас дээш
7. Эмнэлгийн ажилтнууд Танд эмнэлгийн дотоод зохион байгуулалт, дотоод журам (эмчийн үзлэгийн цаг, эргэлтийн журам, хоол тараах цаг г.м.)-ын талаар тайлбарлаж өгсөн үү?
 - Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
8. Танд эмнэлгээр үйлчлүүлэгчийн эрх, үүргийн талаар мэдээлэл өгсөн үү?
 - Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
9. Эмнэлгийн байршил зүй, өрөө, тасгийн зохион байгуулалтыг заасан тэмдэг, тэмдэглэгээ хэр ойлгомжтой байгааг үнэлнэ үү?
 - Ойлгомжтой
 - Ойлгомжгүй
10. Таны хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө, тасалгааны дулаан, тав тухтай байдлыг үнэлнэ үү.
 - Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
11. Таны хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө, тасалгааны цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү?

- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
12. Эмнэлгийн ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү.
- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
13. Эмнэлэгт хэвтэхэд Танаас ямар хоол хүнс хэрэглэж болдоггүй/хэрэглэдэггүй талаар асуусан уу?
- Тийм
 - Үгүй
14. Эмнэлгийн хоолны амт, чанарыг үнэлнэ үү.
- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
15. Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд Танд хийж буй эмийн эмчилгээний болзошгүй гаж нөлөөний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү?
- Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
16. Эмч нар Таны өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү?
- Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
17. Эмч нарын харилцаа, хандлагыг үнэлнэ үү?
- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
18. Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд эмчид яаралтай үзүүлэх шаардлага гарсан бол эмчийг дуудуулснаас хойш хэр удаж байж эмч ирж үздэг вэ?
- Эмчид яаралтай үзүүлэх шаардлага гараагүй
 - 30 минутын дотор
 - 30-60 минут
 - 1-2 цаг
 - 2 цагаас дээш
19. Сувилагч нар танд хийж буй эмчилгээ, ажилбарын талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү?
- Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
20. Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд сувилагчийг дуудуулснаас хойш хэдий хугацааны ирж тусламж үзүүлсэн бэ?
- Сувилагч дуудуулах шаардлага гараагүй
 - 5 минутын дотор

- 5-10 минут
 - 11-15 минут
 - 15 минутаас дээш
21. Сувилагч нарын харилцаа, хандлагыг үнэлнэ үү?
- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
22. Таны өвчин эмгэг, эмчилгээний талаар ярилцахдаа таны нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэр сайн хангасан вэ?
- Сайн
 - Дунд
 - Муу
23. Танд үзлэг, эмчилгээ хийхдээ Таны нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэр сайн хангадаг вэ?
- Сайн
 - Дунд
 - Муу
24. Та эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд үзүүлсэн тусламж, үйлчилгээнд хэр сэтгэл хангалуун байгаа вэ?
- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
25. Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол хэрхэн гаргах талаар танд мэдээлэл өгсөн эсэх?
- Тийм
 - Үгүй
26. Эмнэлгийн ажилчдын өгсөн зөвлөгөө танд хэр зэрэг ойлгомжтой байсан бэ?
- Ойлгомжтой
 - Ойлгомжгүй
 - Зөвлөгөө өгөөгүй
27. Эмчилгээ үйлчилгээний аюулгүй байдалд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ? /нэг удаагийн зүү тариур, бээлий, багаж хэрэгсэл/Халдвар хамгааллын дэглэм, эрүүл ахуй, аюулгүй байдал/
- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу

Танд баярлалаа, эрүүл энхийг хүсье,
Төрийн тусгай албан хаагчдын нэгдсэн эмнэлэг



ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВӨӨР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДЭЭС АВАХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН
ҮНЭЛГЭЭНИЙ АСУУМЖ
ТТАХНЭ-М-ЭМТҮАСХҮ-03-161

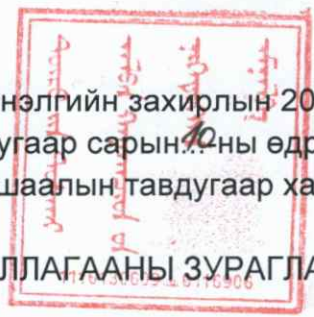
1. Таны нас
2. Таны хүйс
 - Эмэгтэй
 - Эрэгтэй
3. Та эмчид үзүүлэх, шинжилгээ хийлгэх цаг авахад хүндрэлтэй байсан хэлбэрийг сонгоно уу?
 - Цахимаар
 - Өөрийн биеэр дугаарлаж
 - Утсаар
4. Таны эмчид үзүүлэх/шинжилгээ хийлгэх анх товлосон хугацааг эмнэлгийн зүгээс өөрчилсөн үү?
 - Тийм
 - Үгүй
5. Та эмнэлэгт анх ирснээс хойш тусламж, үйлчилгээ авах хүртэл хэр удаан хүлээсэн бэ?
 - Хүлээгээгүй
 - 5-30 минут
 - 30-60 минут
 - 1-2 цаг
 - 2 цагаас дээш хугацаа
 - 1-7 хүртэл хоног
 - 7 < хоног
6. Танд ямар хугацааны дараа шинжилгээнд хамрагдах, эмчид давтан үзүүлэх, цаг өгсөн бэ?хоног
7. Хүлээлгийн хэсэг тав тухтай (цэвэр орчин, тухтай сандалтай) байна уу?
 - Тийм
 - Үгүй
8. Эмнэлгийн байршил зүй, өрөө тасалгааны хаягжилт, зохион байгуулалтыг заасан тэмдэг, тэмдэглэгээ хэр ойлгомжтой эсэхийг үнэлнэ үү.
 - Ойлгомжтой
 - Ойлгомжгүй
9. Эмнэлгийн цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү.
 - Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
 - Маш муу
10. Үйлчлүүлэгч нарт зориулсан гар ариутгагч хүртээмжтэй байна уу?
 - Тийм
 - Үгүй
11. Эмнэлгийн ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү.
 - Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу

- Маш муу
- 12. Шинжилгээг хаана өгөхийг тайлбарлаж өгсөн үү?
 - Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
- 13. Шинжилгээний өмнөх бэлтгэл хангах талаар тайлбарлаж өгсөн үү?
 - Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
- 14. Шинжилгээний хариугаа хэзээ, хаанаас авахыг тайлбарлаж өгсөн үү?
 - Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
- 15. Шинжилгээний хариуг тайлбарлаж өгсөн үү?
 - Шинжилгээний хариугаа хараахан аваагүй байна
 - Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
- 16. Танд эмийн жор бичиж өгсөн үү?
 - Тийм
 - Үгүй
- 17. Танд бичиж өгсөн эм юунд зориулагдсан талаар тайлбарлаж өгсөн үү?
 - Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
- 18. Танд бичиж өгсөн эмийн болзошгүй гаж нөлөөний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү?
 - Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
- 19. Эмч үзлэг хийхдээ Танд хэдэн минут зарцуулсан бэ?
 - 15 минутаас бага
 - 15-30 минут
 - 30-45 минут
 - 45 минутаас их
- 20. Эмч нарын харилцаа хандлагыг үнэлнэ үү?
 - Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
- 21. Эмч нар Таны өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү?
 - Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
- 22. Сувилагч нарын харилцаа хандлагыг үнэлнэ үү?
 - Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
 - Маш муу
- 23. Эмнэлгийн ажилчид Таны өвчин эмгэг, эмчилгээний талаар ярилцахдаа хувь хүний нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэр сайн хангасан бэ?

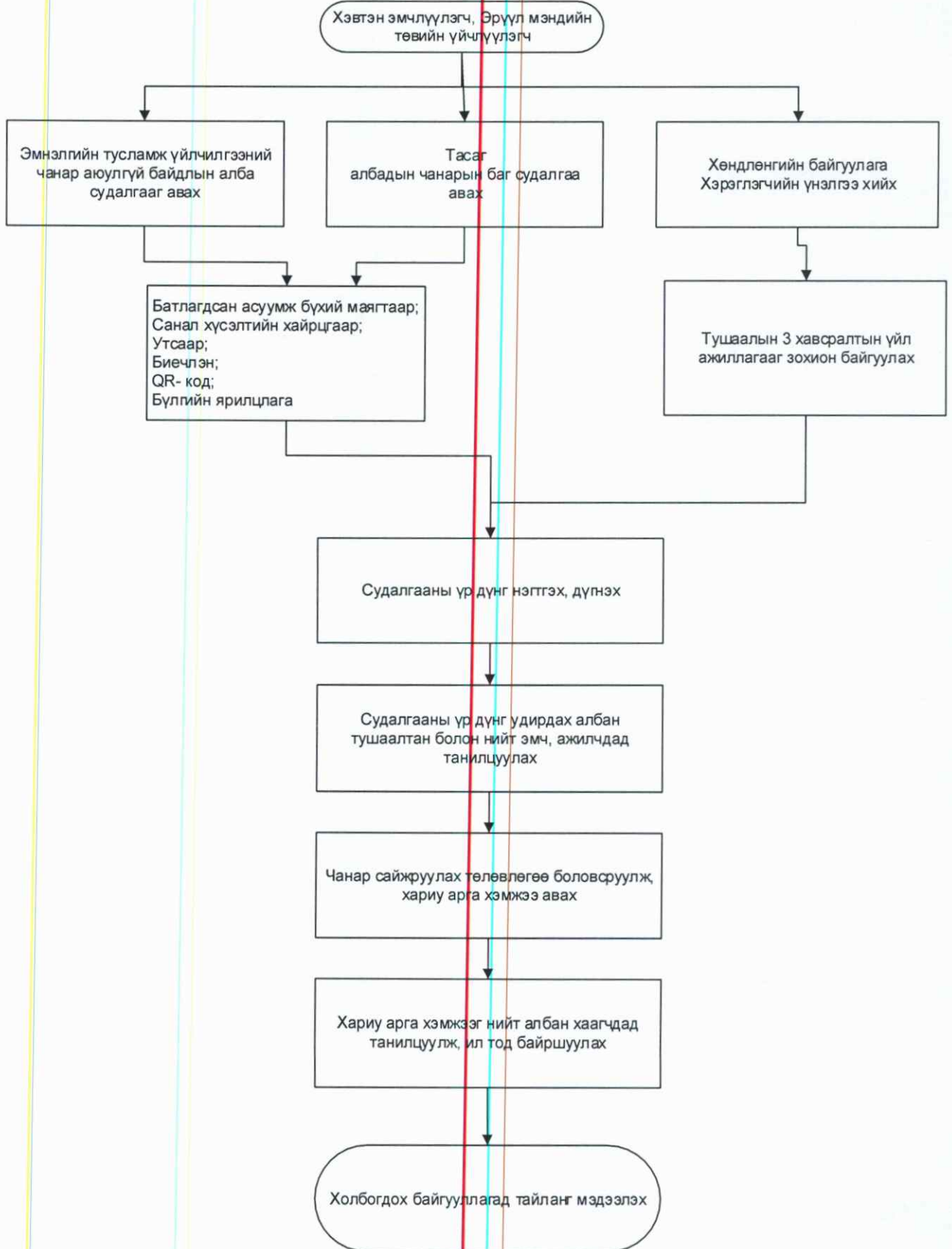
- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
24. Танд үзлэг, эмчилгээ хийхдээ Таны нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэр сайн хангасан вэ?
- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
25. Танд эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол хэрхэн гаргах талаар мэдээлэл өгсөн үү?
- Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
26. Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээнд Та хэр сэтгэл хангалуун байна вэ?
- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу

Танд баярлалаа, эрүүл энхийг хүсье,
Төрийн тусгай албан хаагчдын нэгдсэн эмнэлэг

Эмнэлгийн захирлын 2023 оны
02 дугаар сарын 10 ны өдрийн А/SD
дугаар тушаалын тавдугаар хавсралт



СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙХ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЗУРАГЛАЛ ТТАХНЭ-3-СХҮХҮА-03-162



Эмнэлгийн захирлын 2023 оны
02 дугаар сарын 10 ны өдрийн А/10
дугаар тушаалын зургаадугаар хавсралт

СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХЯНАЛТЫН ХУУДАС
ТТАХНЭ-ХХ-СХҮ-03-163

Зорилго: Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний үеийн үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдлыг хангах, үйлчлүүлэгчдэд учирч болзошгүй эрсдэлээс сэргийлэх

Зорилт: Тусламж үйлчилгээний чанарыг сайжруулах

Хяналт хийсэн он... сар .. өдөр

Хяналт хийсэн ажилтан: Овог нэр.....албан тушаал

Хяналт хийсэн газар:тасагөрөө.....

Баримталсан хууль эрх зүйн баримт бичиг.....

д/д	Шалгуур үзүүлэлт	Тийм	Үгүй
1.	Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хийх удирдамж, гэрээ хийж батлуулсан эсэх		
2.	Үнэлгээ хийх журмыг хэрэгжилт хангалттай эсэх		
3.	Үнэлгээний аргуудаас 1-2 арга сонгосон эсэх		
4.	Түүврийн хэмжээг хангалттай тооцсон эсэх		
5.	Зорилтот бүлгийг хамруулсан эсэх		
6.	Хугацаандаа хийсэн эсэх		
7.	Үнэлгээний хуудас үнэн зөв бөглөгдсөн эсэх		
8.	Тасаг албад дотоод үнэлгээ хийсэн эсэх		
9.	Дүгнэлт шийдвэр гаргасан эсэх		
10.	Эргэн хяналт хэлэлцүүлэг хийсэн эсэх		
11.	Дотоод хяналт хийссэн эсэх/ тасгийн эрхлэгч/		
12.	ЭТҮЧАБА –хяналт хийсэн эсэх		
13.	Зөвлөмж гаргасан эсэх		
14.	Хариу арга хэмжээ авсан эсэх		

Хяналт үнэлгээний дүн гаргах заавар:

Оноог бүхэл, 1-5 хүртэл цифрээр үнэлж тэмдэглэнэ. Бүх үйл ажиллагааг гүйцэтгэсэн буюу 15 оноо бүрэн авсан тохиолдолд 100% гүйцэтгэлтэй гэж үнэлнэ. Үүнээс хувилж тооцно.

Нэгдсэн үнэлгээ:

ЭТҮЧАБА-ны дарга, менежер хийж үр дүнг тооцно. Эргэн хяналтыг ЭТҮЧАБА-аас зохион байгуулж үр дүнг харьцуулан тооцож зорилтот ажил зохион байгуулна. Удирдлагыг мэдээллээр хангаж ажиллана.

-----oOo-----