

**ХАН-УУЛ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН
2024 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ТАЙЛАН**

**НЭГ.ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ, ТАЙЛАН
А. МЭДЭЭЛЛИЙН ЭХ ҮҮСВЭРЭЭР,**

2024 оны 12 дугаар сарын 26

Улаанбаатар хот

Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны 08 сарын 15-ны өдрийн “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам батлах тухай” А/1049 дүгээр захирамж, Нийслэлийн эрүүл мэндийн газрын даргын 2022 оны 06 сарын 06-ны өдрийн “Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журам батлах тухай” А/105 дугаар тушаалын дагуу Хан-Уул Эрүүл мэндийн төв нь өргөдөл, гомдлын тайланг улирал бүр гарган хугацаанд нь хүргүүлэн, хэрэгжилтийг ханган ажиллаж байна.

№	Мэдээлэл ирсэн эх үүсвэрийн нэр	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе	
1	Нийт ирсэн өргөдөл гомдол	385	551	
2	Буцаасан өргөдөл гомдол			
3	Хүлээн авч шийдвэрлэж буй өргөдөл гомдлын	ЗГ-ын 11-11	505	
4		1800-1200 тусгай дугаарын утсаар	6	7
5		ННЗБ бүртгэсэн	21	32
6		НҮНТ		
7		E-Service		1
8		Байгууллагад өөрийн биеэр ирсэн /амаар/		
9		Бичгээр	-	-
10		Утсаар ярьсан	-	-
11		Цахим мэдээллээр	-	-
12		Бусад	1	-

Б.ИРСЭН ТӨРЛӨӨР

№	Төрлийн нэр	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Талархалын тоо, хувь	171	305
2	Хүсэлтийн тоо, хувь	12	19
3	Саналын тоо, хувь	5	6
4	Гомдлын тоо, хувь	196	221

5	Мэдэгдлийн тоо, хувь		
---	----------------------	--	--

В.ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ЯВЦ

№	Шийдвэрлэлтийн хугацаа	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Нийт ирсэн өргөдөл	385	551
2	Шийдвэрлэсэн тоо	381	545
3	Шийдвэрлэлтийн явц хувиар	98%	98%
4	Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	2 хоног 3 цагтай	4 хоног 00 цагтай
5		Ажлын 5 хоногт шийдвэрлэсэн	400
6		Ажлын 10 хоногт шийдвэрлэсэн	83
7		Ажлын 15 хоногт шийдвэрлэсэн	37
8		30 хоногт багтаан	25
9		Хугацаа хэтэрсэн	Байхгүй

Г.АГУУЛГААР НЬ.

№	Агуулгын төрөл	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой	350	475
2	Байгууллагын дотоод журам, цаг ашиглалт, үйлчилгээний соёл	4	4
3	Эмч, ажилтны ёс зүйн харилцаа хандлага	12	42
4	Эм, эмнэлгийн хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжийн хүртээмжтэй холбоотой	1	2
5	Байгууллагын зохион байгуулалт, тогтолцоотой холбоотой, гадаад, дотоод орчин	5	4
6	Цахим бүртгэл, цаг авах үйлчилгээтэй холбоотой	6	10
7	Халдварын сэргийлэлт, хяналт, тандалт, цэвэрлэгээ үйлчилгээ	1	2
8	Нийгмийн халамж үйлчилгээтэй холбоотой	4	5
10	Авто зогсоол, төлбөртэй зогсоолын тухай		1
11	Эмчилгээний хоол үйлдвэрлэл	1	3
13	Эмийн сан, эмийн сангийн салбарын үйлчилгээний тухай	1	2

14	Эрүүл мэндийн байгууллагын барилга, байгууламж газрын тухай		1
15	Бусад		-

Д.ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ

№	Үндэслэл	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Иргэний талд-Үндэслэлтэй	355	497
2	Үндэслэлгүй-боломжгүй	26	43
3	Бүрэн барагдуулаагүй	-	-
4	Бусад		5

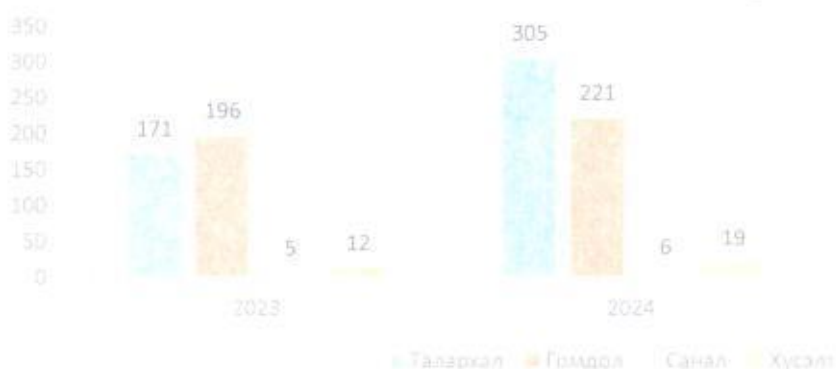
Е.ХАРИУ ӨГСӨН ХЭЛБЭР

№	Хариу өгсөн мэдээллийн эх үүсвэрийн нэр	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Утсаар	336	473
2	Мессеж, албан бичиг	34	27
4	Амаар	11	45

Хоёр. Эрүүл мэндийн төвд ирсэн өргөдөл гомдлыг байгууллагын хандалтаар нь авч үзвэл

1. Өрхийн Эрүүл мэндийн төвтэй холбоотой – 260 буюу 47,18%
 2. Эрүүл мэндийн төвтэй холбоотой 288 буюу 52,26%
 3. Эрт илрүүлэгтэй холбоотой 3 буюу 0,54%
- Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 4 хоног 00 цагтай.
Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл байхгүй.
Шийдвэрлэлтийн дундаж хувь 98%

2023, 2024 оны жилийн эцсийн өргөдөл, гомдол



2024 оны жилийн эцсийн байдлаар гомдол, санал, хүсэлт, талархалыг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад:

Талархалын тоо өсч, гомдлын тоо буурсан үзүүлэлттэй байна.

Гурав. Өргөдөл гомдлыг бууруулах чиглэлээр хийсэн ажил:

Хан-Уул Эрүүл мэндийн төвөөр үйлчлүүлэхээр ирж байгаа үйлчлүүлэгчдийг хүлээн авч, зөв чиглүүлэн тусламж үйлчилгээг чирэгдэлгүй түргэн шуурхай, аюулгүй үйлчлэх боломжоор хангах зорилгоор төвийн даргын 2024 оны 01 дүгээр сарын 26-ны өдрийн А/07 дугаар тушаалаар "АЖИЛТАН БҮР ХӨТӨЧ" сэдэвт аяныг 2 дугаар сарын 1-ний өдрөөс эхлэн 06 дугаар сарын 01-ний хооронд зохион байгуулж, энэхүү аянд тасаг нэгжийн бүх эмч, ажилчдыг 8 баг болгон үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэн ажиллаж байна.



Аяны хүрээнд дараах ажлууд хийгдсэн байна.

- Угтаж үйлчилсэн
- Мэдээ, мэдээллээр хангасан
- Артерийн даралт үзсэн
- Унах эрсдэлтэй 9 хүнд шар тууз зүүж чиглүүлж өгсөн
- Киоск машинаас 83 хүнд шинжилгээний хариу авч өгсөн
- Эрүүл мэндийн талаарх сургалт, сурталчилгаа, зөвлөмж тараасан /Артерийн даралт, Зөв хооллолт, чихрийн шижин өвчин/
- Харааны бэрхшээлтэй 12 хүнд үйлчилсэн

Хан-Уул Эрүүл мэндийн төвөөр ирж байгаа үйлчлүүлэгч нарыг угтан авч эрэмбэлэн ялгалт хийж Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны 07 дугаар сарын 04-ний А/352 дугаар тушаал "Үйлчлүүлэгчийг зөв танин тодруулах журам"-ын дагуу эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, үйлчлүүлэгчийн аюулгүй

байдлыг хангахын тулд үйлчлүүлэгчийг таних бугуйн зүүлтийг хэрэглэн ажиллаж байна.



Хоёр. Өрхийн эрүүл мэндийн төвийн үйл ажиллагаа:

Өрхийн эрүүл мэндийн төвийн үйл ажиллагаа, эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ, төрийн албан хаагчийн харилцаа, хандлага, ёс зүйн хэм хэмжээнд иргэнээс өргөдөл, гомдол ирсэн тохиолдолд удирдлага болон иргэнтэй утсаар холбогдон нөхцөл байдлыг тодруулан, хуулийн хугацаанд багтаан шийдвэрлэн ажиллаж байна.

Нийгмийн эрүүл мэндийн орлогч дарга, өрхийн менежер, эрүүл мэндийн төвийн бусад мэргэжилтэн нараас өрхийн эрүүл мэндийн дарга нартай 7 хоног болгоны 1 дэх өдөр уламжлал болгон цахим болон танхимаар зохион байгуулагддаг “Өрхийн эрүүл мэндийн төвийн дарга нарын шуурхай” хурлаар эмнэлгийн тусламж үйлчилгээг хүндрэл чирэгдэлгүй, тэгш хүртээмжтэй, чанартай хүргэх, үйлчлүүлж буй иргэнийг авсан үйлчилгээндээ сэтгэл ханамжтай байх, иргэнээс ирэх өргөдөл, гомдол бууруулах чиглэлд анхаарч ажиллах талаар үүрэг чиглэлийг тогтмол өгч ажилладаг.

“Эрүүл мэндийн төвийн даргын 2024 оны А/04 дүгээр тушаалаар “Нөхөн үржихүйн насны эмэгтэйчүүдэд үзүүлэх тусламж үйлчилгээг сайжруулъя” 01 дүгээр сарын 10-ны өдрөөс 04 дүгээр сарын 10-ны хүртэлх 3 сарын аян, Эрүүл мэндийн төвийн А/05 дугаар тушаалуудаар “Хүүхдэд үзүүлэх тусламж үйлчилгээний чанар хүртээмжийг сайжруулъя” аяныг 01 дүгээр сарын 15-ны өдрөөс 04 дүгээр сарын 15-ныг хүртэлх 3 сарын аяныг тус тус зохион байгуулан ажилласан.

Гомдлыг бууруулах, тусламж, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах чиглэлээр тодорхой үүрэг даалгавар өгч хэрэгжилтэд хяналт тавьж, өрхийн эрүүл мэндийн төвийн дарга нарыг үүрэгжүүлэн ажиллаж байна.

Гурав. Эмчилгээ, үйлчилгээний талаар:

Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын даргын тушаал, Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газартай гэрээ хийсний дагуу “Сэтгэц, сэргээн засах тасгийг 10 ортойгоор нээн ажиллуулж

Эрүүл мэндийн төвд сэтгэц, аддиктологийн тусламж үйлчилгээг өргөжүүлэх зорилгоор сэтгэцийн нийгмийн сэргээн засах тасгийг 10 ортойгоор 2024 оны 01 дүгээр сараас нээж, архины хамааралтай, донтох эмгэгтэй болон сэтгэцийн тулгамдсан асуудалтай иргэдэд донтох эмгэгийн тусламж үйлчилгээг үзүүлэх, мөн иргэдийн сэтгэцийн эрүүл мэндийн боловсролын түвшинг сургалт, нөлөөллийн аргаар нэмэгдүүлэх ажлуудыг хийж байна.

Тус тасагт:

- Сэтгэц, аддиктологийн эмч 2
- Сэтгэл зүйч 1
- Сувилагч 1
- Асрагч 1 шинээр авч ажиллуулаад байна.

Тусламж үйлчилгээ авсан иргэдийн 20% нь архины шалтгаант сэтгэцийн ба төрх үйлийн эмгэгтэй, 65% нь неврозын бусад эмгэгтэй, 15% нь оюуны хомсдолтой үйлчлүүлэгч эзэлж байна.

- Урологи, Андрологийн кабинетыг нээн ажиллуулаад байна.

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх зорилгоор үйлчлүүлж байгаа иргэдийн цаг товлол, цаг авах үйлчилгээтэй холбоотой **“Үйлчлүүлэгчийг дэмжих алба” байгуулж, Call care үйлчилгээ 72012222** дугаарын утсыг ажиллуулж, иргэдтэй утсаар нь холбогдож нарийн мэргэжлийн эмчид үзүүлэх цаг авч өгөх үйлчилгээг үзүүлж ажиллалаа.

- Хүлээн авах яаралтай тусламжийн тасгаар ирж үйлчлүүлээд буцсан иргэдийг шаардлагатай нарийн мэргэжлийн эмчид цаг авч үзүүлсэн иргэдийн тоо:
 - 2 дугаар сард 240
 - 3 дугаар сард 130
- Жирэмсэн эмэгтэйчүүдэд цаг авч үзүүлсэн тоо:
 - 2 дугаар сард 53
 - 3 дугаар сард 32
- Ахмад настны тоо:
 - 1 дүгээр сард 925
 - 2 дугаар сард 483
 - 3 дугаар сард 80 хүн байна.

Хан-Уул эрүүл мэндийн төвд хэрэгжиж байгаа **“Эмзэг бүлгийн иргэдийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах хөрөнгө оруулалтын хөтөлбөр”** төслийн хүрээнд Өрхийн эрүүл мэндийн төвүүдийн эмч нараас илгээсэн артерийн даралт ихдэх өвчин, чихрийн шижин, дислипидеми, сүрьеэ өвчтэй иргэдийг E'mongolia болон цахим бүртгэлээс цаг авахгүйгээр дэмжих албаны 2 эмч шууд цаг өгч зүрх судас, мэдрэл, дотоод шүүрэл, сүрьеэгийн эмч нарт үзүүлж байна.

Үйлчлүүлэгчийг дэмжих албанаас 2, 3 дугаар сард 78 иргэдэд цаг олгож үзлэгт хамруулаад байна.

- Жирэмсний хяналтад байгаа эмэгтэйчүүдийг бүлгийн ярилцлагад хэсэгчлэн оруулж, 132 жирэмсэн эмэгтэйчүүдийг хамруулаад байна.
- Ходоодны дурангийн шинжилгээг лавшруулан улаан хоолой, ходоодны өргөссөн судсыг боох, хавчуур тавьж цус тогтоох, тарилга хэлбэрээр цус тогтоох, гадны биет авах, эдийн шинжилгээ авах зэрэг жижиг ажилбаруудыг хийж эхэлсэн.
- Эрүүл мэндийн төвийн дотор засварын ажилтай холбоотой В блокын 2-4 давхарын 5 өрөөнд хүчилтөрөгчийн шугамыг шинээр татаж, 14 төгсөвч

холбосон. Хүчилтөрөгчийн байрны манифолдыг өргөтгөж хуучин 5 ширхэг байсаныг 10 болгож нэмсэн, 10 ширхэг хүчилтөрөгчийн баллоныг холбож өгсөн.

- Гемодиализ, Хэвтэн эмчлүүлэх тасгийн эмч, сувилагч, эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн инженерүүдэд хүчилтөрөгчийн бобронтой хэрхэн харьцах, хүчилтөрөгчийн урсгал тохируулах ажлын байрны сургалтыг зохион байгуулсан.
- Гемодиализын тусламж үйлчилгээний тасалдалыг үүсгэхгүй байхад анхаарч, асуудлуудыг шийдвэрлэсэн. Мөн амбулаторын ачааллыг бууруулах зорилгоор мэдрэл, дотор, дотоод шүүрлийн булчирхайн кабинетыг уртасгасан цагаар ажиллуулж байна.
- Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ, чанар аюулгүй байдлын албанаас "Тохиолдол, эрсдлийн талаар" сургалтыг Эрүүл мэндийн төвийн тасаг нэгжийн чанарын багуудад болон Өрхийн эрүүл мэндийн төвүүдэд зохион байгуулж, 92 эмч, сувилагч, эмнэлгийн ажилтнуудыг хамруулаад байна.

Мөн "Үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдлын дэлхийн өдөр"-ийг тохиолдуулан 2024 оны 09 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 11 дүгээр сарын 01-ний хооронд "Оношилгоог сайжруулъя өдөрлөг", 2 сарын аяныг байгууллагын бүх алба, тасгуудын дунд зохион байгуулан ажиллаж байна.

2024 оны 09 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 11 дүгээр сарын 01-ний хооронд "Үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдлыг хангах" сэдэвт 2 сарын аяныг зохион байгуулан ажиллаж байна.

Хан-Уул Эрүүл мэндийн төвийн даргын 2024 оны 08 дугаар сарын 30-ны өдрийн А65 дугаар тушаалын дагуу байгууллагын хэмжээнд 09 дүгээр сарын 17-ны өдрийг "Үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдлыг хангахад оношилгоог сайжруулах нь" сэдвийн хүрээнд "Зөв зүйлийг аюулгүй хийе" уриан дор тэмдэглэн өнгөрүүллээ.



Дөрөв.Ёс зүйн дэд хорооны үйл ажиллагаа:

2024 оны байдлаар "Ёс зүйн дэд хороо"-нд хандсан иргэнээс 6 өргөдөл, гомдол, хамт олноос ирсэн 1 өргөдөл гомдол ирсэнийг тухай бүр шийдвэрлэн ажилласан. Байгууллагын цахим хуудсанд байршуулан эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, бусад албан хаагч, хуулийн танилцуулах нөлөөллийн ажлыг үе шаттайгаар зохион байгуулан ажиллаж, хуулийн танилцуулгын сургалтыг 1 удаа, 2024 онд шинээр томилогдсон албан хаагчдад чиглүүлэх сургалтыг 1 удаа, нөлөөллийн ажлыг 1 удаа зохион байгуулан ажилласан. Ёс зүйн зөрчилд судалгаа, дүн шинжилгээ хийж, шалтгаан нөхцлийг тогтоон, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг зохион байгуулан ажиллаж байна.

2024 оны 11 дүгээр сарын 22-ны өдрийн А99 дүгээр тушаалаар Ёс зүйн дэд хорооны бүрэлдэхүүн, ажиллах журам, ёс зүйн дүрмийн шинэчлэн 7 хүний бүрэлдэхүүнтэй байгуулж, 2 иргэний гомдлыг шийдвэрлэн ажиллаж, Ёс зүйн дэд хорооны хуралдааныг нийт 8 удаа зохион байгуулсан байна.

ГАРСАН ҮР ДҮН:

Төрийн албаны нэгдсэн систем Ерp.ulaanbaatar.mn систем болон иргэнээс амаар болон бичгээр ирсэн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд 2024 оны жилийн эцсийн байдлаар гомдол, санал, хүсэлт, талархалыг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад талархалын тоо өссөн үзүүлэлттэй байна.

Зөрчил гаргасан албан тушаалтныг Удидлагын шуурхай хурлаас анхааруулга өгч, дахин зөрчил гаргавал улирлын үр дүнгийн урамшууллаас хасах арга хэмжээ авахаар сануулсан.

Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 4 хоногтой, шийдвэрлэлтийн хугацаа болон өргөдлийн хаалтыг хууль эрх зүйн үндэслэлтэй хааж иргэн болон хуулийн этгээдээс өргөдөл гомдол гаргахгүй байх талаар анхаарч ажиллаж байна. Эрүүл мэндийн төвийн эрт илрүүлэг үзлэг шинжилгээний талаар иргэдээс өргөдөл, гомдол ирээгүй, талархалын тоо нэмэгдсэн үзүүлэлтэй гарч байна.

ХЯНАСАН:

ХАН-УУЛ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН

ДАРГА

Н.НАРАНБААТАР

ТАЙЛАН БИЧСЭН:

АРХИВЫН ЭРХЛЭГЧ

Л.ДУЛАМСҮРЭН