

**Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг
шийдвэрлэсэн тайлан
/2023-2025/**

ЭМС-ын 2022.01.25-ны өдрийн А/50 тоот тушаал “Журам батлах тухай”-аар батлагдсан “Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журам”, “Ерөнхий захиралын 2025 оны А/52 тоот тушаалын” дагуу Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын Иргэд олон нийттэй харилцах 1111 төвд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, тайлагналтын талаар:

ЭХ БАРИХ, ЭМЭГТЭЙЧҮҮДИЙН ЭМНЭЛГИЙН ИРГЭД ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДЭЭС ИРСЭН САНАЛ, ХҮСЭЛТ, ГОМДЛЫН ТОХИОЛДОЛД ХИЙСЭН СУДАЛГАА

ЭМТҮЧАБА нь иргэд үйлчлүүлэгчдийн санал, хүсэлт, гомдол, талархлыг олон сувгаар авч ажилласнаас 2023-2025 онд олон нийттэй харилцах 1111 төв, Чанарын албанд хандаж бичгээр ирүүлсэн, Эх, нярай эмэгтэйчүүдийн үндэсний төв-77552272, Эх барих, эмэгтэйчүүдийн тусламж үйлчилгээний зохицуулагч 85002953, Хүүхдийн эмнэлэг-85002749 утсаар, цахим сүлжээгээр, амаар болон биечлэн ирсэн зэрэг нийт **309 тохиолдлуудад**. Чанарын алба нь иргэд, үйлчлүүлэгчдийн гомдол, санал, талархлыг цаг тухайд нь хүлээн авч, асуудал хариуцсан дэд захирлууд, тусламж үйлчилгээ хариуцсан чанарын менежерүүдэд танилцуулж, холбогдох алба, тасаг, нэгжид хуваарилан, судлуулж, үйлчлүүлэгч болон түүний ар гэр, асран хамгаалагч нартай холбогдон, цаг хугацаанд нь 100% шийдвэрлэн ажилласан.

ЭМТҮЧАБА алба нь **2023-2025 онд ирсэн нийт 309 тохиолдлын 204 тохиолдол нь гомдол байсан тул** судлан үзлээ. Үүнд:

Нийт гомдлын 204 тохиолдлыг хүлээн авсан хэлбэрээр нь авч үзэхэд:

- Засгийн газрын олон нийттэй харилцах 1111 төвөөр **94 (46.0 %)**,
- Цахим сүлжээгээр **37 (18.1 %)**,
- Эх, нярай эмэгтэйчүүдийн үндэсний төв-77552272, Эх барих, эмэгтэйчүүдийн тусламж үйлчилгээний зохицуулагч 85002953, Хүүхдийн эмнэлэг-85002749 тусламж үйлчилгээний зохицуулагч утсаар **68 (34.3%)**,
- Иргэд үйлчлүүлэгч биечлэн ирсэн **5 (2.4 %)**,
- Албан бичгээр **0 (0%)** тохиолдол тус тус бүртгэгдсэн байна

Гомдлыг үндэслэлээр авч үзэхэд:

- Үндэслэлтэй –167 /81.8%/
- Үндэслэлгүй – 37 /18.1%/;

Нийт тохиолдлоос:

- Гомдол 66.2% (204),
- Хүсэлт 11.9 % (37),
- Талархал 17.1% (53),
- Санал 4.8 % (15) –ийг тус тус эзэлж байна.

Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газраас ирүүлсэн загварын дагуу 34 гомдлыг агуулгаар авч үзвэл:

1. Тусламж үйлчилгээнд сэтгэл ханамжгүй– 3 /8.8%/
2. Тусламж үйлчилгээний хүлээгдэл чирэгдэл, ачаалал – 24 /70.6%/
3. Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой – 7 /20.6%/
4. Байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол-0 /0%/

11-11 төвд ирсэн гомдлыг шийдвэрлэж, тусламж үйлчилгээ, үйл ажиллагааг сайжруулсан байдал

1. **Эмнэлгийн хүлээгдэл, Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарыг сайжруулах:** Үйлчлүүлэгчийг дэмжих, эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг шуурхай хүргэх байдлыг хангах, эрүүл мэндийн хүртээмжийг тэгш хангах зорилгоор **үзлэгийн цаг товлолтой** холбоотой гомдлыг бууруулах зорилгоор цахимын 3 ажилтантай болж, амбулаторийн эмч нарын тоог нэмэгдүүлэн, хүний нөөцийн дутагдлаас шалтгаалж цахимын 1 ажилтантай ажилласан нь Зөвлөх поликлиникийн үндэслэлтэй гомдол ихсэх шалтгаан болсон байна.
2. **Эмч эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлагын талаарх гомдлын дагуу** дараах сургалтуудыг зохион байгуулсан.
 - ЭНЭҮТ-ийн Ёс зүйн хороо, Сургалт гадаад харилцааны алба хамтран ЭМС-ын 2019 оны 09 дүгээр сарын 04-ний өдрийн А/406 "Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм" батлах тухай тушаалаар “Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй асуудлууд, харьцаа хандлага” багц цагийн сургалтыг эмнэлэг дээрээ зохион байгуулсан. Нийт 124 эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн хамрагдсан.
3. Тусламж үйлчилгээнд сэтгэл ханамжгүй гомдлын дагуу: Эмнэлгийн ажилчид үзүүлж буй тусламж үйлчилгээгээ тухайн хүнд тайлбарлаж ойлгуулах, үйлчлүүлэгч ойлгоогүй, мөн мэдээлэл хангалтгүй өгснөөс

шалтгаалан харилцааны асуудал үүсч байгаа тул мэдээллийг үйлчлүүлэгчийн асран хамгаалагчид болон үйлчлүүлэгчид дэлгэрэнгүй өгөх талаар зөвлөмж хүргүүлэн ажиллаж байна.

4. Байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдлын дагуу: Жирэмсний амралт авахтай холбоотой ажилчинаас гомдол ирсэн бөгөөд амралт авах хугацааг тодорхойлоод амралтыг олгосон болно.

ДҮГНЭЛТ:

1. 11-11 төвд ирсэн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой үндэслэлтэй 20 (60.6%) гомдлыг 100% шийдвэрлэсэн. Эдгээр 23 гомдлыг авч үзэхэд нийт тусламж үйлчилгээний цахимтай холбоотой гомдол, хүлээгдэл, цаг авахтай холбоотой гомдол эзэлж байв.
2. Цахим бүртгэл, цаг авахтай холбоотой гомдлыг шийдвэрлэхээр ЭНЭҮТ цахим хуудсаар online-аар цаг авч үйлчилж байна. Мөн гомдол саналын утасруу цаг авах утас болохгүй байгаатай холбоотой гомдол ирэхэд цө хуудсаар цаг өгөх болон зарим тохиолдолд цахимын ажилчидтай холбогдож гомдол гаргач иргэнтэй буца холбогдожыг зөвлөж цаг өгч байна.