

**Геронтологийн үндэсний төвөөр үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн  
судалгааны дүгнэлт**

**2020 оны жилийн эцсийн тайлан**

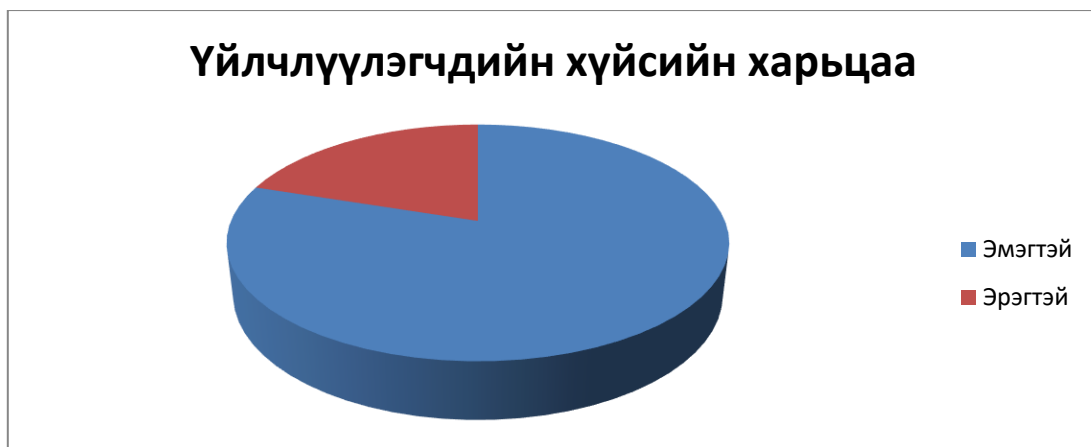
Геронтологийн үндэсний төвийн Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний Чанар аюулгүй байдлын албанаас Эрүүл мэндийн сайдын 2014 оны 13 дугаар тушаалд заасны дагуу төвөөр үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг сар бүр авч ажилласан.

Сэтгэл ханамжийн судалгаа нь үндсэн 6 бүлэг бүхий 12 асуумжийг агуулсан.

Үйлчлүүлэгч 260 настнаас авсан судалгаагаар сөрөг санал гомдол ирээгүй. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдээс дэвшүүлсэн саналыг улирал бүрээр нэгтгэн хэрэгжүүлэх төлөвлөгөө гаргаж, гаргасан шийдвэрийг дотоод самбараар үйлчлүүлэгчдэд эргэн мэдээлсэн. Төлөвлөсөн ажлын хэрэгжилтийг настнуудын дунд зохион байгуулсан сургалт, урьдчилан сэргийлэх үзлэгийн үеэр танилцуулж хэвшсэн.

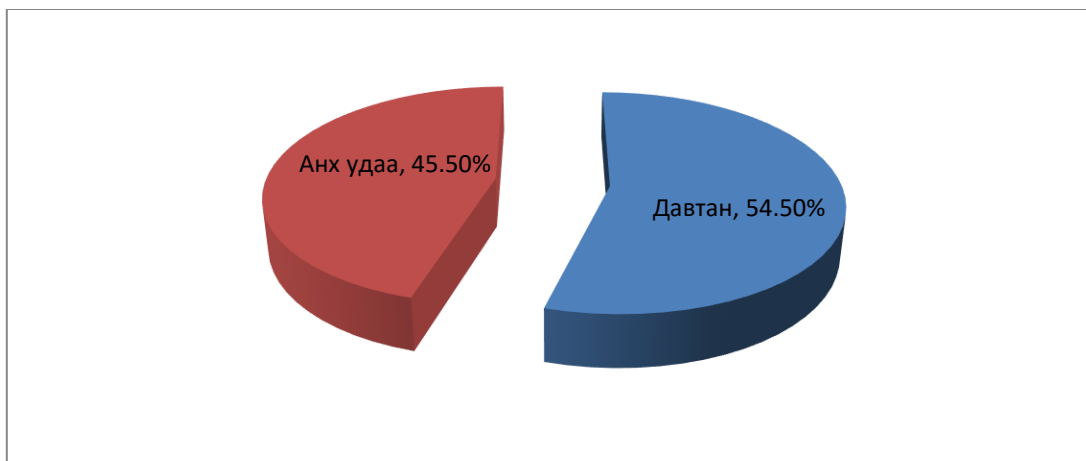
Сэтгэл ханамжийн судалгааг төвөөр үйлчлүүлсэн нийт 20500 настнуудаас түүвэрлэлтийн аргаар 260 настнаас авсан болно.

Сэтгэл ханамжийн судалгаанд нийт 260 үйлчлүүлэгч хамрагдсанаас хүйсийн хувьд эрэгтэй 20 хувь, эмэгтэй 80 хувь хамрагдсан байна. Насны хувьд 55-85 насны хооронд хамрагдсан байна.



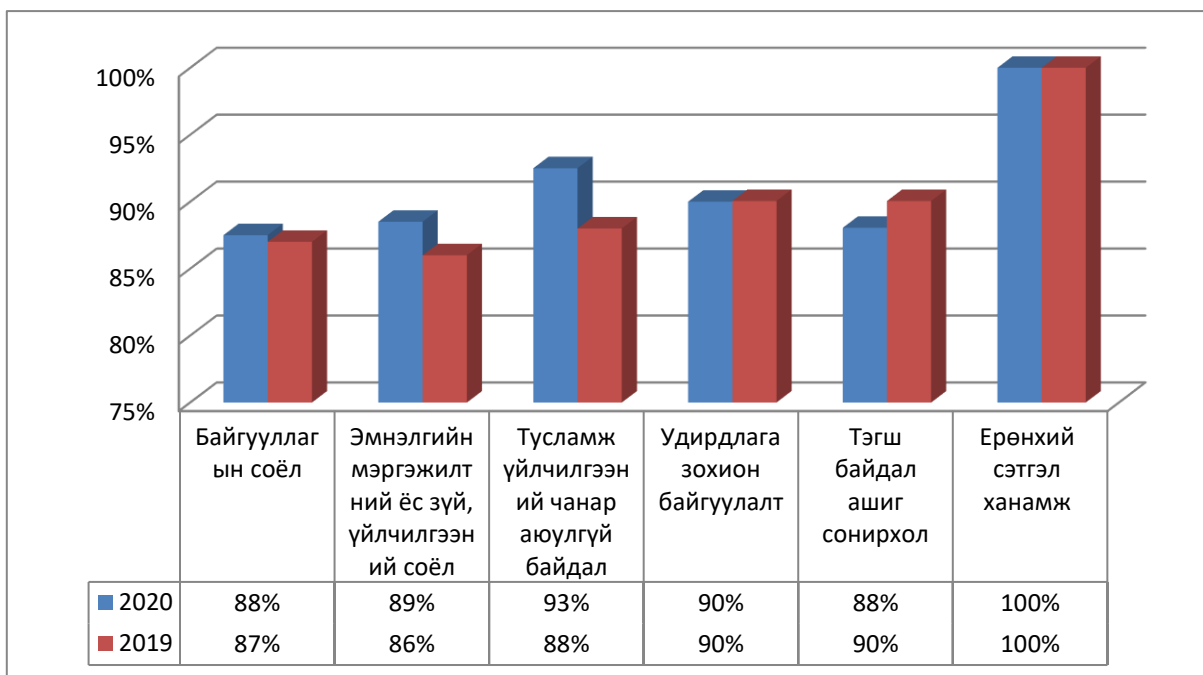
Анх удаа үйлчлүүлсэн настан 45.5 хувь, давтан үйлчлүүлсэн настан 54.5 хувь байна.

Геронтологийн Үндэсний Төвөөр үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны дүгнэлт 2020 он



Сэтгэл ханамжийн судалгааг бүлэг тус бүрээр нэгтгэж дүгнэхэд:

	Бүлэг асуумж	Сайн	Дунд	Муу
1	Байгууллагын соёл	87.50 хувь	12.50 хувь	
2	Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл	88.50 хувь	11.50 хувь	
3	Тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал	92.50 хувь	7.50 хувь	
4	Удирдлага зохион байгуулалт	90.50 хувь	9.50 хувь	
5	Тэгш байдал ашиг сонирхол	88.35 хувь	11.65 хувь	
6	Ерөнхий сэтгэл ханамж	100.00 хувь	0	



**Үйлчлүүлэгч настнуудаас дэвшүүлсэн санал, ирүүлсэн талархал:**

<b>Дэвшүүлсэн санал</b>	<b>Талархал</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Эмнэлгийн байрны хүрэлцээ, стандарт шаардлага хангахгүй байна.</li> <li>• Шинжилгээний лабораторитой болмоор байна.</li> <li>• Рентгэн зураг авдаг аппараттай болохыг хүсч байна.</li> <li>• Цахим бүртгэлд цаг авахад орох гарах зайг томсгох</li> <li>• Хувцасны өлгүүрийн урсгалыг анхаарах</li> <li>• Ходоод дурандах</li> <li>• 50-с дээш настныг үзэх</li> <li>• Хэвтрийн ахмадыг жилд 1-2 удаа гэрээр очиж үйлчилвэл сайн байна.</li> <li>• Ясны сийрэгжилтийн аппаратыг ажиллагаанд оруулбал сайн байна.</li> <li>• Энэ “COVID-19” өвчний үед хүлээгдэл багатай байвал зүгээр байна.</li> <li>• Ахмадуудыг хяналтанд авч амралтанд явуулж байх. Дүүргээс амралтын бичиг өгдөггүй очиход дууссан байдаг. Сүүлийн 3 жил амралтанд яваагүй.</li> <li>• Нэгдсэн журмаар гимнастик хийлгэх, дасгал заалгахыг үргэлжлүүлж өгнө үү.</li> <li>• Өрөөнүүдийн хаягийг тодорхой болгох</li> <li>• Өөрийн лабораторитой болмоор байна.</li> <li>• Уламжлалтын өрөөг томсгох хэрэгтэй байна.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сэтгэгдэл өндөр байна. Би хөдөөнөөс ирж үзүүлж зөвөлгөө авдаг, 2 дахь удаагаа үзүүлж байна. Маш их баярлалаа.</li> <li>• Соёлтой үйлчилдэгт талархалтай байдаг. Эмч нарын зан харилцаа сайн, зөвлөгөө сайн өгдөгт баяртай байдаг.</li> <li>• Уламжлалтын эмч сувилагч нартаа баярлалаа.</li> <li>• Тус төвийн зохион байгуулалт, ариун цэвэр үйлчилгээ нь сайн байна.</li> <li>• Та бүхэнд ажлын амжилт хүсье. Би анх удаа бүх төрлийн эмчилгээ үйлчилгээ хийлгэлээ, баяртай байна. Чин сэтгэлээсээ баярлаж байна.</li> <li>• Хэвлийн эхо харсан эмч маш эелдэг, мэдлэг чадвартай байлаа.</li> <li>• Гериатр, арьсны эмчийн харьцаа мэдлэг чадвар сайн байлаа.</li> <li>• Дулмаа даргадаа чин сэтгэлээсээ маш их баярлалаа.</li> <li>• Танай хамт олонд маш их баярлалаа.</li> <li>• Хөтөч Нэргүй маш сайн үйлчилж байна.</li> <li>• Би уламжлалтын тасагт 2 удаагаа зүү тавиулж байна. Өвчин маань эдгэрч байгаа. Эмч сувилагч нартаа баярлалаа.</li> <li>• Ийм сайхан эмнэлэгээр анх удаа үзүүлж байна, сэтгэл ханамж өндөр байна.</li> <li>• Ахмад настнуудын эрүүл мэндийг анхаарч ажиллаж байгаа эмч, сувилагч та бүхэндээ баярлалаа.</li> </ul>

### ***Дүгнэлт***

Төвөөр үйлчлүүлсэн нийт 20500 настнуудаас “Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны аргачлал”-ын дагуу 6 үндсэн бүлэг бүхий 12 асуумжаар түүвэрлэлтийн аргаар сар бүр судалгаа авч ажилласан. 2020 онд сэтгэл ханамжийн судалгаанд нийт 260 хүн хамрагдсанаас хүйсийн хувьд эрэгтэй 20.0 хувь, эмэгтэй 80.0 хувь, насны хувьд 55-85 насны үйлчлүүлэгч хамрагдсан байна. Анх удаа үзүүлсэн нь 45.5 хувь, давтан үзүүлсэн 54.5 хувь байна.

Ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээ 100 хувь сайн байсан. Үүнд: Төвөөр үйлчлүүлэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн сайн үнэлгээ 2018 онд 98.6 хувь, 2019 онд 100 хувь, 2020 онд 100 хувь сайн гэсэн үзүүлэлттэй гарсан.

Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 60 нь санал сэтгэгдлээ бичсэнээс 31 нь талархал, 29 нь санал хүсэлт байна. Сэтгэл ханамжийн судалгаагаар нийт саналын 60 хувь нь эмнэлгийн барилга, тоног төхөөрөмжийн хангалттай холбоотой, 30 хувь нь эмч сувилагчийн орон тоог нэмэгдүүлэх талаар, бусад санал 10 хувь байна. Настнуудаас ирсэн саналын дийлэнх хувийг ажлын байрны тав тухыг нэмэгдүүлэх, орчинг сайжруулах талаар санал эзэлж байгаа нь шинэ эмнэлгийн барилгын ажлыг богино хугацаанд шийдвэрлэх асуудал бидний тулгамдсан асуудал болж байна. Энэ талаар төвөөр үйлчлүүлэгч, Сонгинохайрхан дүүргийн өндөр настан З.Шарав өөрийн санаачилгаар “Өдрийн сонин”-ны 2020 оны 5 дугаар сарын 20-ны Лхагва гаригийн №104 дугаарт “Монголд ганц байдаг өндөр настнуудын эмнэлэгтээ анхаарал хандуулаач” гэсэн нийтлэл хэвлүүлсэн байна.

Үйлчлүүлэгчийн саналын дагуу авч хэрэгжүүлсэн ажлын хувьд төвийн шинэ эмнэлгийн асуудлыг холбогдох дээд шатны байгууллагуудад дэвшүүлж, шат дараалсан арга хэмжээг авч ажиллаж байгаа талаар болон ажлын байрны зарыг вебсайт дээр тавьж ил тод зарласан, шинээр ажилтан авахад ажлын байр хүрэлцэхгүй байгаа, ахмадын дасгалын сургалт хийх өрөө хүрэлцэхгүй байгаа талаар мэдээлэл хийсэн. Мөн гадна талбайд цэцгийн мандал хийх, эмнэлгийн коридор болон эмчилгээний өрөөнүүдэд засвар хийх зэргээр ажлын байрны тав тух, орчныг сайжруулах ажил хийсэн.

Геронтологийн Үндэсний Төвөөр үйлчлүүлэгчдийн  
сэтгэл ханамжийн судалгааны дүгнэлт 2020 он

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг нэгтгэн дүгнэхэд төвийн үйл ажиллагаа настны онцлогт тохирсон, харилцаа хандлага сайтай түргэн шуурхай байдагт сэтгэл ханамж өндөр байдаг хэдий ч байгууллагын байр элэгдэж муудсан, тав тухтай орчин бүрдүүлээгүй, үйлчлүүлэгчийн хувийн нууцыг хадгалах эрхийг хангах боломжгүй нөхцөлд үйлчилгээ авсан зэрэгт сэтгэл ханамжийн хувь буурсан үзүүлэлттэй байна.

Судалгааны нэгтгэлийг хянасан:  
ДОТООД АУДИТ, ХЯНАЛТ ҮНЭЛГЭЭНИЙ  
МЭРГЭЖИЛТЭН

М.АДЬЯАСҮРЭН

Судалгааг нэгтгэн дүгнэсэн:  
ЧАНАРЫН АЛБАНЫ ЛАВЛАГАА  
МЭДЭЭЛЛИЙН АЖИЛТАН

А.НЭРГҮЙ

**ГЕРОНТОЛОГИЙН ҮНДЭСНИЙ ТӨВӨӨР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧ НАСТНУУДЫН  
СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНД ДЭВШҮҮЛСЭН САНАЛЫН ДАГУУ  
АВЧ ХЭРЭГЖҮҮЛСЭН АЖЛЫН ТАЙЛАН**

2020 он

№	Дэвшүүлсэн санал	Гүйцэтгэл
1.	Эмнэлгийн байрны хүрэлцээ, стандарт шаардлагад нийцүүлэх	Төвөөс тусламж үйлчилгээ үзүүлж буй байрыг томсгох биш шинэ эмнэлгийн барилгын ажлыг эрчимжүүлэх талаар холбогдох шатны байгууллагуудад 6 удаа албан бичгээр хүсэлт хүргүүлсэн.
2.	Шинжилгээний лабораторитой болох	Шинэ эмнэлэгийн зураг төсөлд шинжилгээний лабораторийг тусгасан.
3.	Рентгэн зураг авдаг аппараттай болох Ходоод дурандах	Шинэ эмнэлэгийн зураг төсөлд Рентгэний аппаратыг тусгасан.
4.	Цахим бүртгэлийн хэсгийг тохижуулж зай талбайг томсгох	Цахим бүртгэлийн хэсгийг томсгох боломжгүй.
5.	Хувцасны өлгүүрийн урсгалыг анхаарах	Хувцасны өлгүүрийг өөр газар байрлуулах боломж одоогоор байхгүйг үйлчлүүлэгчид ойлгуулсан.
6.	Уламжлалтын өрөөг томсгох хэрэгтэй байна.	Уламжлалтын өрөөг томсгох боломжгүй.
7.	Хэвтрийн ахмадыг жилд 1-2 удаа гэрээр очиж үйлчилвэл сайн байна.	Гэрээр хэвтрийн настанд тусламж үйлчилгээг хүргэх төслийг ДЭМБ-тай хамтран гүйцэтгэсэн.
8	Ахмадуудад амралтын бичиг өгдөг болох Сүүлийн 3 жил амралтанд яваагүй.	Амралтын эрхийн бичиг олгох журмыг дүүргүүдийн халамж үйлчилгээний төвүүдтэй хамтарч ажиллах гэрээ байгуулж ажиллах боломжийг судалж байна.
9	Нэгдсэн журмаар гимнастик хийлгэх, дасгал заалгахыг үргэлжлүүлж өгнө үү.	Нэгдсэн журмаар дасгал хөдөлгөөн хийх өрөөний дутагдалтай байгааг үйлчлүүлэгчид тайлбарлан ойлгуулсан.

Геронтологийн Үндэсний Төвөөр үйлчлүүлэгчдийн  
сэтгэл ханамжийн судалгааны дүгнэлт 2020 он

10	Өрөөнүүдийн хаягийг тодорхой болгох	Үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдал үйлчилгээний соёлыг сайжруулах хүрээнд өрөөнүүдийн хаягжилтыг шинэчилж хийсэн.
----	-------------------------------------	--

Тайлан хянасан:

ЧАНАР АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН АЛБАНЫ ДАРГА

Т.ДУЛМАА

Тайлан бичсэн:

ЧАНАРЫН АЛБАНЫ ЛАВЛАГАА  
МЭДЭЭЛЛИЙН АЖИЛТАН

А.НЭРГҮЙ