



ГЕРОНТОЛОГИЙН ҮНДЭСНИЙ
ТӨВИЙН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН
СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН
ҮНЭЛГЭЭНИЙ 2025 ОНЫ
ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ТАЙЛАН

/Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба/

2025 он



АГУУЛГА

1. Судлагдсан байдал _____	3
1.2 СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО _____	3
1.2 СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛТ _____	3
1.3 СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ _____	3
2. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ _____	4
2.1 СУДАЛГААНЫ ХАМРАХ ХҮРЭЭ _____	4
2.2 СУДАЛГААНЫ ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ _____	5
2.3 ЕРӨНХИЙ АСУУМЖ _____	5
Дүгнэлт _____	12

1. СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ

Геронтологийн үндэсний төвөөр үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох, үйлчлүүлэгчдийн хандлагыг тандан судлах, дүн шинжилгээ хийх, цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйл ажиллагааг тодорхойлох зорилгоор сэтгэл ханамжийн судалгааг тогтмол авч байна.

Төвийн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын албанаас Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны А/346 дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралтаар батлагдсан үнэлгээний асуумжийн дагуу тус төвөөр үйлчлүүлж буй 612 хэрэглэгчдээс сэтгэл ханамжийн судалгааг түүврийн аргаар авч дүгнэлт хийсэн.

1.2 СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО

Энэхүү журмын 3.1.3.5-д заасан хэрэглэгчийн үнэлгээ нь төвөөр үйлчлүүлэгчдийн санал хүсэлтийг хүлээн авах, сэтгэл ханамжид тулгуурлан тусламж, үйлчилгээний чанар хүртээмж, орчин нөхцөлийг сайжруулах, удирдлага, зохион байгуулалтыг оновчтой болгох зорилготой.

1.2 СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛТ

- Төвөөр үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлсийг илрүүлэх
- Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох
- Судалгааны үр дүнд үндэслэн үйлчилгээг сайжруулах

1.3 СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

Хүйсийн харьцаа:

Судалгаанд хамрагдсан нийт хүмүүсийн 380 буюу 63,3 % нь эмэгтэй, харин 232 буюу 38,6% нь эрэгтэй үйлчлүүлэгчид хамрагдсан байна.

ЭМЭГТЭЙ 63,3%



ЭРЭГТЭЙ 38,6%

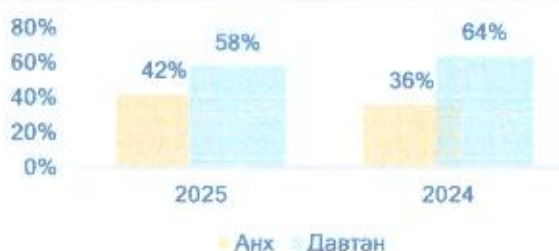
Насны бүлэг:

График 1. Насны бүлэг



Судалгаанд хамрагдсан нийт үйлчлүүлэгчдийн тоон үзүүлэлтээс харахад эмэгтэй 60-65 насныхан хамгийн идэвхтэй оролцсон байна. Харин эрэгтэй үйлчлүүлэгчдийн хувьд 65-70 насныхан түлхүү судалгаанд хамрагдсан байна.

Сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдагсдыг анх ба давтан үзлэгээр харьцуулбал 58% нь давтан үзүүлж байгаа бол үлдсэн 42% анх үзүүлж буй хүмүүс байна. 2024 оны тайлантай харьцуулахад давтан үйлчлүүлэгчдийн хувь бага зэрэг буурч, анх удаа үйлчлүүлэгсдийн хувь нэмэгдсэн байна. Тайлангаас харахад өмнө үзүүлсэн иргэд дахин үйлчлүүлэх сонирхолтой байгааг илтгэж, үйлчилгээний чанар, итгэлцэл нэмэгдсэн болохыг харуулж байна.



2. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ

Геронтологийн үндэсний төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчээс тусгайлан боловсруулсан асуумжийн дагуу, цаасан судалгаа авч, өгөгдлийг статистик тооцооллын аргаар боловсруулалт хийв.

2.1 СУДАЛГААНЫ ХАМРАХ ХҮРЭЭ

Сэтгэл ханамжийн үнэлгээг асуумж судалгаагаар "Амбулаторийн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн асуумж" хийсэн.

Судалгааны түүврийн хэмжээг тогтоох:

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны түүврийн тоог тогтоохдоо 2023 оны амбулаториор үзүүлсэн хүний тооноос 1 өдөрт үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн тоог тооцоолон эх олонлогоор авлаа.

Түүврийн хэмжээг тогтооходоо 1970 онд Крежси, Морган нарын санал болгосон арга зүйг ашигласан. Энэхүү түүвэрлэлт нь 95%-ийн үнэн магадлалаар 1%-ийн алдааны хязгаартайгаар тогтоов.

$$n = \left(\frac{z \left(\frac{1-p}{2} \right)^2}{e} \right)$$

Томъёолбол:

Түүврийн хэмжээг тогтоох онлайн тооцоолуур гарсан байх тул судалгаанд [Sample Size Calculator](#) ашигласан болно.

Result

Sample size: **80**

This means 80 or more measurements/surveys are needed to have a confidence level of 95% that the real value is within $\pm 5\%$ of the measured/surveyed value.

Confidence Level: ▾

Margin of Error: %

Population Proportion: % Use 50% if not sure

Population Size: Leave blank if unlimited population size.

Энэ нь бодит утга нь $\pm 5\%$ Маржингийн алдаа, 95% итгэх түвшинтэйгээр хэмжин үзэхэд судалгаанд төлөөлөх чадвартай түүврийн тоо 80 байхаар тооцоологдлоо.

2.2 СУДАЛГААНЫ ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

Судалгааны мэдээлэл цуглуулах ажлыг 2025 оны 01 дугаар сарын 1-ны өдрөөс 12 дугаар сарын 1-ны хүртэлх хугацаанд гүйцэтгэж, судалгааны үр дүн нэгтгэн боловсруулж тайлан бичлээ.

2.3 ЕРӨНХИЙ АСУУМЖ

Хүснэгт 2 Амбулаториор үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчээс авах сэтгэл ханамжийн үнэлгээний асуумж

Асуулт	Тийм	Үгүй
Та эмчид үзүүлэх/ шинжилгээ хийлгэх цаг урьдчилж авсан уу?	612 (100%)	
Таны эмчид үзүүлэх/ шинжилгээ хийлгэх анх товлосон хугацааг эмнэлгийн зүгээс өөрчилсөнүү?		612 (100%)
Үйлчлүүлэгч нарт зориулсан гар ариутгагч хүртээмжтэй байна уу?	598 /99,6%/	14 /2,2%/

Та эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол гаргасан уу?					612 /100%/													
Та эмчид үзүүлэх/шинжилгээ хийлгэх цаг хэрхэн авсан бэ?		Өөрийн биеэр дугаарлаж 521 /86,8%/	Утсаар 91 /14,8%/		Цахимаар	Танил талаар												
Асуулт	Маш сайн	Сайн	Дунд зэрэг	Муу	Маш муу													
Хүлээлгийн хэсэг тав тухтай (цэвэр орчин, тухтай сандалтай) байна уу?	316 /51,6 %/	172 /28%/	103 /20%/	21 /3,4%/														
Эмнэлэг доторх өрөө, тасгийн зохион байгуулалтыг заасан тэмдэг, тэмдэглэгээ хэр ойлгомжтой байгааг үнэлнэ үү?	398 /65%/	206 /33,6%/	8 /1,3%/															
Эмнэлгийн орчны цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү?	437 /71,4%/	114 /18,6%/	61/9,9%/															
Эмнэлгийн ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү?	304 /49,6%/	222 /36,2%/	82 /13,3%/															
<p>Хүлээлгийн хэсэг тав тухтай (цэвэр орчин, тухтай сандалтай) байна уу?</p> <table border="1"> <caption>Хүлээлгийн хэсэг тав тухтай (цэвэр орчин, тухтай сандалтай) байна уу?</caption> <thead> <tr> <th>Төрөл</th> <th>2024 (%)</th> <th>2025 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Маш сайн</td> <td>36%</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>Сайн</td> <td>49%</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>Дунд зэрэг</td> <td>15%</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>		Төрөл	2024 (%)	2025 (%)	Маш сайн	36%	52%	Сайн	49%	28%	Дунд зэрэг	15%	20%	140 /23%/				
		Төрөл	2024 (%)	2025 (%)														
		Маш сайн	36%	52%														
		Сайн	49%	28%														
		Дунд зэрэг	15%	20%														
126 /20,5%/																		
302 /49,3%/	102 /16,6%/	117 /19,1%/																
Сайн	Дунд зэрэг	Муу	Маш муу															
вэ?	/65,6%/	/24,8%/	/19,4%/															
Асуулт	Хүлээгээгүй	5-30 минут	30-60 минут	1-2цаг	2цагаас дээш хугацаа													
Та эмнэлэгт ирснээс хойш тусламж, үйлчилгээ авах хүртэл хэр удаан хүлээсэн бэ?	115 /18,7%/	304 /49,6%/	141/23% /	52 / 8,4%/														
Асуулт	15 минутаас бага	15-30 минут	30-45 минут	45 минутаас их														
Эмч үзлэг хийхдээ танд хэдэн минут зарцуулсан бэ?	316 /51,6%/	123 /20%/	121 /19,7%/	52 /8,4%/														
Танд эмийн жор бичиж өгсөн үү?	Тийм 596 /97,3%/		Үгүй 16 /2,6%/															
Асуулт	Маш сайн тайлбарлаж өгсөн		Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн		Огт тайлбарлаж өгөөгүй													

График 2. Үйлчлүүлэгчдийн эмнэлгийн орчинд өгсөн үнэлгээ

Танд бичиж өгсөн эм юунд зориулагдсан талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү?	568 /98,2%/	44 /7,1%/	
Танд бичиж өгсөн эмийн болзошгүй гаж нөлөөний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү?	572 /93%/	40 /6,5%/	
Эмч нар таны өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү?	597 /97,5%/	15 /2,4%/	
Танд эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол хэрхэн гаргах талаар мэдээлэл өгсөн үү?	63 /10,2% /	321 / 52,4% /	228 /37,2%/
Санал хүсэлт:			

Үйлчлүүлэгчдийн эмнэлгийн орчинд өгсөн үнэлгээ нь хүлээлгийн хэсэг тав тухтай байдлыг судалгаанд хамрагдагсдын маш сайн гэсэн үнэлгээ нь өмнөх оноос 44.4%-иар өссөн үзүүлэлттэй мөн сайн үнэлгээ нь өмнөх оноос 42,8%-иар буурсан үзүүлэлттэй байна. Дунд зэрэг гэсэн үнэлгээ өмнөх оноос 33,3%-иар өссөн нь хүлээлгийн хэсэг их хүйтэн байдагтай холбоотой хэмээн үзэж байна. Муу болон маш муу үнэлгээ байхгүй байгаа нь эмнэлгийн орчны хүлээлгийн хэсэг нь тав тухтай цэвэрлэгээ сайтай байгааг харуулж байна.

График 3. Эмчийн харилцаанд өгсөн үнэлгээ



Эмч тантай хэр хүндэтгэлтэй харьцсаныг үнэлнэ үү гэсэн асуултад 2024 онд 55% хувь, 2025 онд 77% хувь нь маш сайн гэж үнэлсэн нь 2024 оноос 40%-иар өссөн байна.

График 4. Нууцлал, ганцаарчилсан байдал

1. Эмчид үзүүлэхэд жижиг өрөөнд хоёр эмч хамт сууж байна. Мөн шинжилгээнүүдээ нэг дор авдаг болох хэрэгтэй хөгшин бид нар нааш цааш олон удаа явж байна.
2. Үүдний хаалганы орох зай их жижиг
3. Гаднаас тэргэнцэртэй хүн ороход үүдний тэргэнцэртэй хүн ордог шатны хэсгийг машин таглаж тависан байна. Үүнийг цааш цаашдаа анхаарвал зүгээр байна.
4. Хэвтэн эмчлүүлдэг болмоор байна.
5. Эмчээ олон болгож болох уу зарим эмч нар ирэхэд байхгүй байх юм. Орны эмч нартай болох хэрэгтэй.
6. Эмнэлгийн барилгыг томруулж үйлчилгээг илүү хүртээмжтэй болгох.
7. Маш найрсаг харилцаатай хурдан шуурхай гоё эмнэлэг байна.
8. Хүлээгээд сууж байхад их сэрүүхэн
9. Ахмадын эмнэлэг гэхэд илүү олон төрлийн биеийн бүрэн цогц үйлчилгээтэй болох хэрэгтэй санагдлаа.
10. Шинэ байрны сураг өмнө жил гарч байсан одоо болтол ороогүй байна.
11. Эмчилгээний өрөөгөө олон болгох хүн ихтэй байвал хүлээх шаардлага гардаг.
12. Сэргээн засах болон уламжлалт эмчилгээг хамт явдаг болвол зүгээр байна.
13. Ходоод дуранддаг болох
14. Их хуучины барилгатай
15. Онош зүйн хэсгээ (лаборатори) анхаарах
16. Цээжний зураг авдаг болох
17. Байраа томруулах
18. Чих хамар хоолой үзэх
19. Орж гарах зай их жижиг
20. Шинэ эмнэлгийн байр Сүхбаатар дүүргийн ахмадууд биднээс их холдох учир Төвдөө ойрхон байвал зүгээр байна. Шинэ байр их хол учир хөгшин настай бид очиж үйлчилгээ авч чадахгүй.

21. Хиймэл шүд хийдэг болвол сайн
22. Нүдний эмч өдөр болгон үздэг байх.
23. Агааржуулалт их муу санагдлаа
24. Тэргэнцэртэй хүн орход энэ үүдний хаалганы зай жижиг хүндрэлтэй байлаа.
25. Эмчилгээний өрөө маш хүйтэн чийгтэй олон хүн нэг өрөөнд сууж эмчилгээ хийлгэж байна их тухгүй
26. Шинэ байранд орно гээд их олон жил боллоо хэзээ орох вэ
27. Маш хүйтэн байна хүлээгээд сууж байхдаа их даарлаа
28. Өрөөний хаяг зарим нь их тодорхойгүй байна
29. Энэ үүдний хаалганы зай их жижиг юмаа
30. Эмнэлгээ өргөжүүлэх хэрэгтэй санагдлаа
31. Эмч нар их тутмаг юм заримдаа үзүүлэх гээд ирхээр байхгүй байх юм.
32. Арьс харшилын эмчтэй болох
33. Олон эмч нартай болох
34. Хуучины барилгатай олход хэцүү
35. Гадна талбайгаа тохижуулах шороо боссон
36. Хүйтэн байна.
37. Зарим эмч нар карттай үзнэ гэх юм хөгшин бид нар холоос зорьж ирээд картгүй бол үзэхгүй гэж байна.
38. Битүүмж үүсэх гэдэг зүйлийг болиулж өгөх арга байна уу дээшээ уламжилж өгөөрэй.
39. Хэзээнээс шинжилгээ авдаг болох вэ
40. Ахмадууддаа сайхан харьцаж байдагт бүгдэд нь баярлалаа. Шинэ гоё эмнэлэгтээ хурдан ороорой
41. Гаднаас орж ирхэд үүдийг машинууд таглаад тавьсан байх юм энэ хэсэгээ анхаарч өгмөөр юм. Халтиргаа гулгаа ихтэй хөл муутай хөгшин настай хүнд явхад хүндрэлтэй байна.

Эрүүл мэндийн байгууллагад амбулаториор үйлчлүүлж буй хэрэглэгчээс авах санал асуулгын линк бүхий QR кодыг төвийн цахим сайт болон угтах үйлчилгээний хэсэг, эмчийн үзлэгийн өрөөний үүдэнд байршуулсан.

Энэхүү судалгаан 12 асуумж бүхий цахим судалгаа бөгөөд нийт бөглөсөн үр дүн нь 1313.mn - [Статистик мэдээллийн сан](#) шууд нэгтгэгдэн дүгнэгддэг. 2025 оны жилийн эцсийн байдлаар 220 хүн цахим судалгаанд хамрагдсан байна.



ҮЙЛЧЛҮҮҮЛЭГЧ ТА ЭНЭХҮҮ QR КОДЫГ
ГАР УТАСНААСЛАА УНШУУЛЖ



Геронтологийн үндэсний төв
Амбулаториор үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны асуумж
ЭМНЭЛГИЙН ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ
ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНД ИДЭВХТЭЙ ХАМРАГДАНА УУ.

QR уншуулж сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцох зааварчилгаа

1. Таны гар утас интернетэд холбогдсон байх шаардлагатай
2. QR код гар утасны камераар уншуулна
3. Идэвхтэй эхлэлтэй дээр дарна
4. Асуулт бүрт тохирох үнэлгээг өгснөөр таны санал хувиж холбогдох байгууллагад хүлээн болно

ДУГНЭЛТ

Геронтологийн үндэсний төв нь одоогоор амбулаторийн тусламж, үйлчилгээг ахмад настанд үзүүлж байгаа учир өөрийн үйл ажиллагаанд хамааралтай 20 асуумжаар судалгааг авсан. 2024 онд судалгаанд нийт 600 үйлчлүүлэгч хамрагдсан бол энэ оны жилийн эцсийн байдлаар 612 үйлчлүүлэгч хамрагдсан байна. Судалгаанд хамрагдсан 612 үйлчлүүлэгчээс төвийн үйл ажиллагаатай болон эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй харилцаа хандлагатай холбоотой санал, гомдол гараагүй байна. Мөн үйлчлүүлэгчдийн ихэнх хувь нь эмнэлгийн үйл ажиллагаа болон үйлчилгээнд сэтгэл ханамж өндөр байгаа хэдий ч шинжилгээ авдаг болох, ахмад настай хүмүүс нааш цааш явж эмчилгээ хийлгэх хүндрэлтэй байдаг учир хэвтэн эмчлүүлэх эмнэлэгтэй болох, шүд, эмэгтэйчүүд, чих хамар хоолой, харшил зэрэг нэг дор цогц үйлчилгээг авах гэх мэт өмнөх оныхтой ижил саналууд дэвшүүлсэн байна.

Мөн эмнэлгийн байр нь барилга хуучин, зай талбай бага, эмчилгээний өрөө тохижилт муу орж гарах үүдний зай талбай бага, олуулаа нэг дор сууж эмчилгээнд ордог зэрэг дээр сэтгэл ханамжийн түвшин дунд зэрэг байна.

Тайлан хянасан:

Э.Наранхүү /ЭМТҮЧАБ-ын албаны дарга/

Тайлан бичсэн:

А.Номин-Эрдэнэ /ТУЧМАХ мэргэжилтэн/