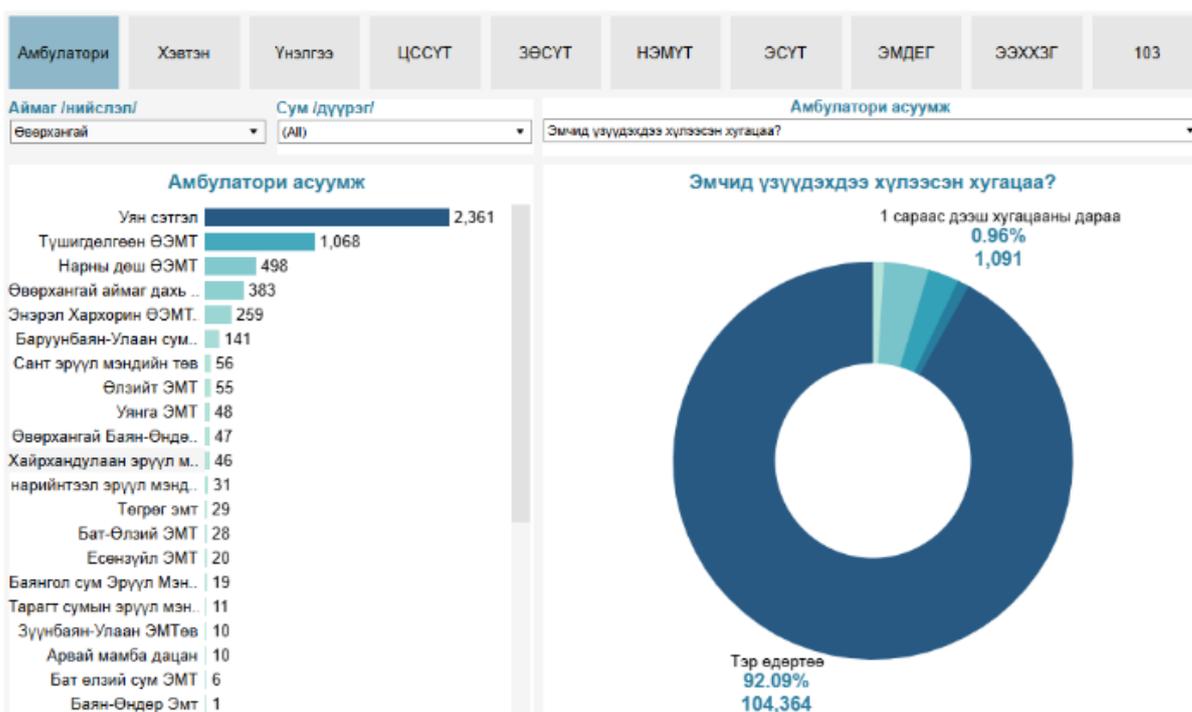


ӨВӨРХАНГАЙ АЙМГИЙН ЭРҮҮЛ САЛБАРЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

2025.12.20

Арвайхээр сум

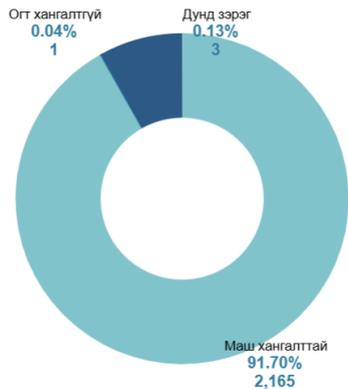
Эрүүл мэндийн анхан шатны тусламж үйлчилгээний ил тод байдлыг хангах, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх цахим порталыг www.opendata.1313.mn эрүүл мэндийн байгууллагуудад нэвтрүүлэн ажилласан бөгөөд БОЭТ, Хархорины нэгдсэн эмнэлэг, анхан шатны эрүүл мэндийн төвүүд, амбулаториор үйлчлүүлэгч болон хэвтэн эмчлүүлэгчийн асуумжийн QR кодыг цахим болон байгууллагуудаа хэвлэмэл хэлбэрээр байршуулан санал асуулгыг авч байна. Иргэд, үйлчлүүлэгчдийн хамрагдалтыг нэмэгдүүлэхээр Эрүүл мэндийн газрын даргаар батлуулсан удирдамж гарган эрчимжүүлэн ажиллаа. БОЭТ, Хархорин сумын нэгдсэн эмнэлэг, сум, өрхийн эрүүл мэндийн төвүүдийн хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн тоо 2025 оны 12 сарын 18 ны өдрийн байдлаар амбулатори, хэвтэн эмчлүүлэгч нийт 6478 үйлчлүүлэгчийг сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцлоо.



Нийт сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцсон иргэдийн насны ангилалаар авч үзвэл 18-45 насныхан 61%, 45 аас дээш насныхан 40,5 хувийг эзлэж байна.

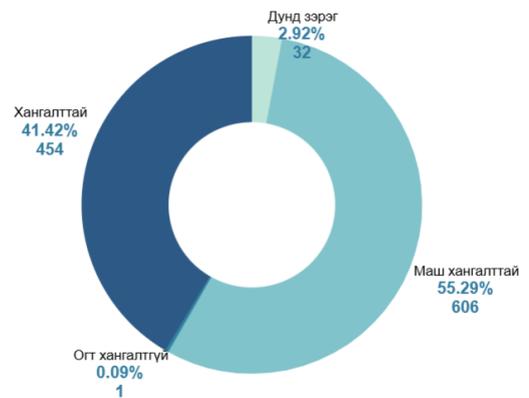
Хүйсийн ангилалаар авч үзвэл 76% ийг эмэгтэйчүүд, 24,5% эрэгтэйчүүд эзэлж байна.

Сувилагчдын харилцаа, хандлага, танд анхаарал хандуулсан байдлыг Эмч нарын мэргэжлийн ур чадвар, харилцаа, мэдээлэл өгөх байдлыг үнэлнэ үү?үнэлнэ үү?



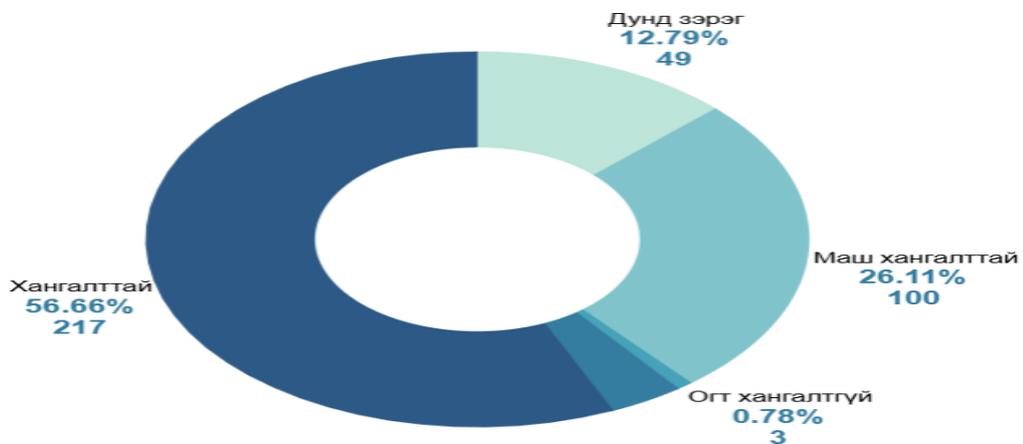
Сумын эрүүл мэндийн төвийн 91,7% хангалттай, хангалттай үнэлгээ өгсөн байна.

Сувилагчдын харилцаа, хандлага, танд анхаарал хандуулсан байдлыг Эмч нарын мэргэжлийн ур чадвар, харилцаа, мэдээлэл өгөх байдлыг үнэлнэ үү?үнэлнэ үү?



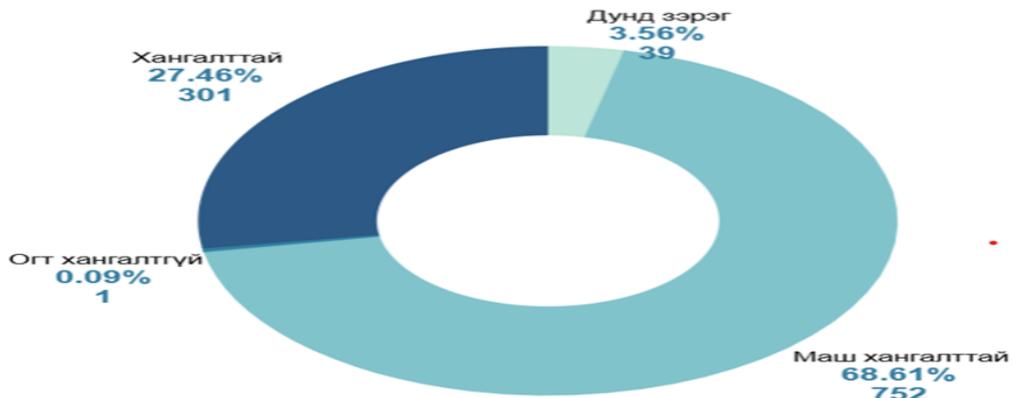
Өрхийн эрүүл мэндийн төв 96,6% маш

Оношилгоо, эмчилгээний талаарх мэдээллийн ойлгомжтой байдлыг үнэлнэ үү?

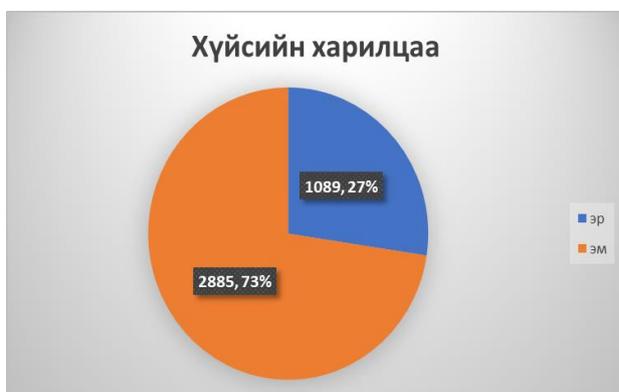


БОЭТ-ийн оношилгоо, эмчилгээний талаарх мэдээллийн ойлгомжтой байдал хангалттай 82,7 хангалттай гэж үнэлсэн байна. Тэгвэл ӨЭМТ-ийн эмчийн онош тавих, эмчилгээнд өгсөн үнэлгээнд 96% хангалттай, маш хангалттай гэдэг үнэлгээг өгсөн байна.

Оношилгоо, эмчилгээний талаарх мэдээллийн ойлгомжтой байдлыг үнэлнэ үү?



Эрүүл мэндийн сайдын 2021 оны а/578 тушаалын асуулгаар цаасан хэлбэрээр нийт 3974 иргэн, хэвтэнгийн 1256 үйлчлүүлэгчээс сэтгэл ханамжийн судалгааг эрүүл мэндийн 16 байгууллага авсан байна. Хөдөөгийн анхан шатны эрүүл мэндийн төвүүдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа цахимаар өгсөн санал баг, цаасан хэлбэрээр сэтгэл ханамжийн судалгаанд илүү хамрагдсан байна. Учир нь цахим хэрэглээ баг, мөн интернэтийн орчин бүрдээгүйгээс цаасан судалгаанд хамрагдаж байна. Нийт сэтгэл ханамжийн судалгааны 27,4% нь эрэгтэй 72,6% нь эмэгтэй үйлчлүүлэгч байна. Насны бүлгээр ангилбал 18-45 насны үйлчлүүлэгч 68,4% түүнээс дээш насны 31,6% иргэн хамрагдсан байна.



Та эмчид үзүүлэх шинжилгээ хийлгэх цаг урьдчилж авсан уу? гэсэн асуултад судалгаанд оролцогчдын 92% нь шууд үзүүлэхээр ирсэн үйлчлүүлэгч байна. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 93,2 өөрийн биеэр ирж, үзлэгийн цаг, номер дугаар авсан иргэд байгаа бөгөөд 98% тухайн өдрөө үйлчилгээ авсан иргэд байна.

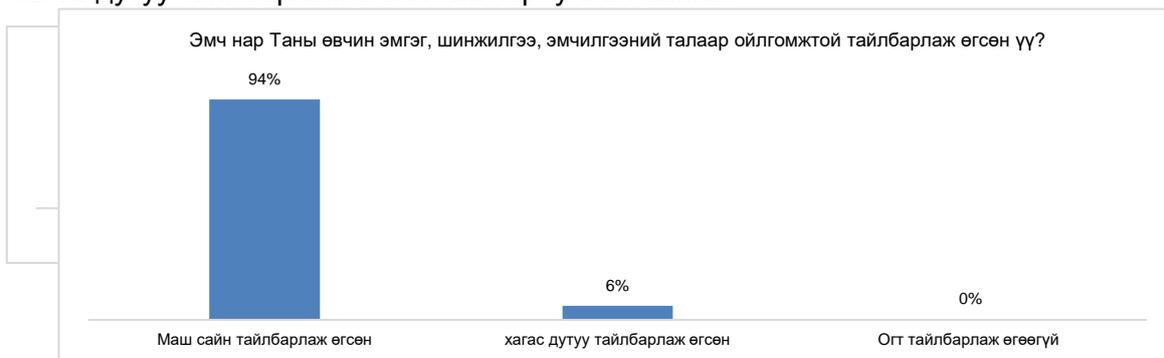
Та тусламж үйлчилгээ авах хүртэл хэр удаан хүлээсэн бэ? гэсэн асуултад 79% нь хүлээгдэл чирэгдэлгүй очер дугаараараа үзүүлсэн бол 14% нь 5-30 минут орчин хүлээсэн, 7% нь 1 цаг хүртэлх хугацаанд хүлээсэн, 1-2 цаг түүнээс дээш хугацаанд гэсэн 0 гэж хариулсан байна.



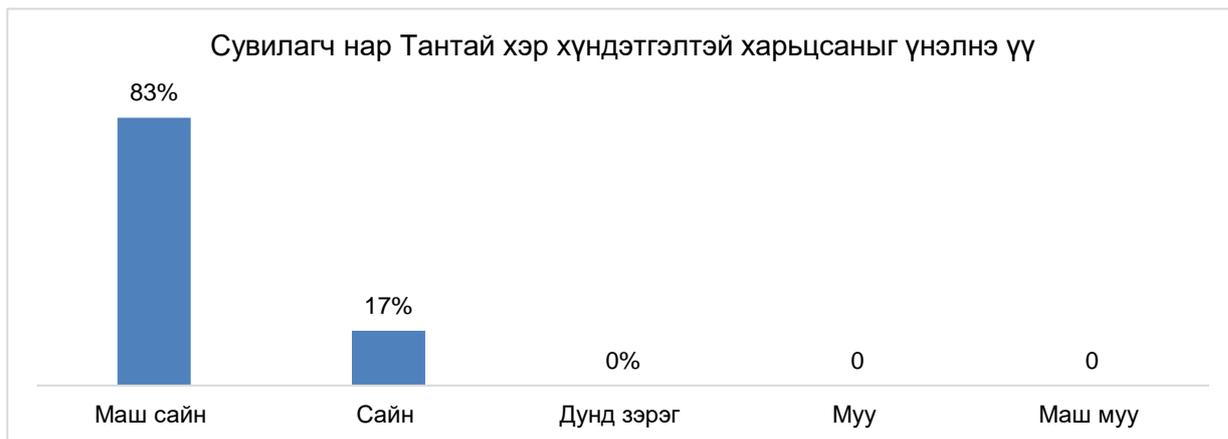
Эмч нар Тантай хэр хүндэтгэлтэй харьцсаныг үнэлнэ үү гэсэн асуултад 95% нь маш сайн, үнэлсэн байна.

Эмч нар Таны өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү? Гэсэн асуултад 95% маш сайн тайлбарлаж өгсөн, 5% нь

хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн гэж хариулсан байна.

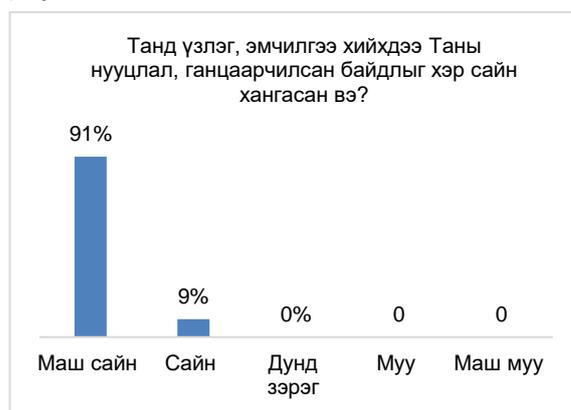
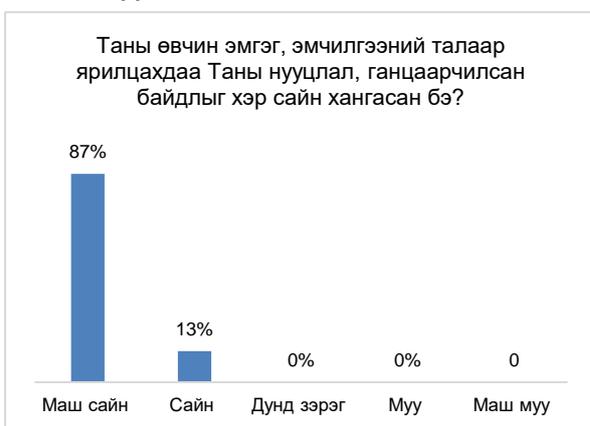


Сувилагч нар Тантай хэр хүндэтгэлтэй харьцсаныг үнэлнэ үү гэсэн асуултад 83% нь маш сайн, 17% нь сайн, 1 гэж үнэлсэн байна.

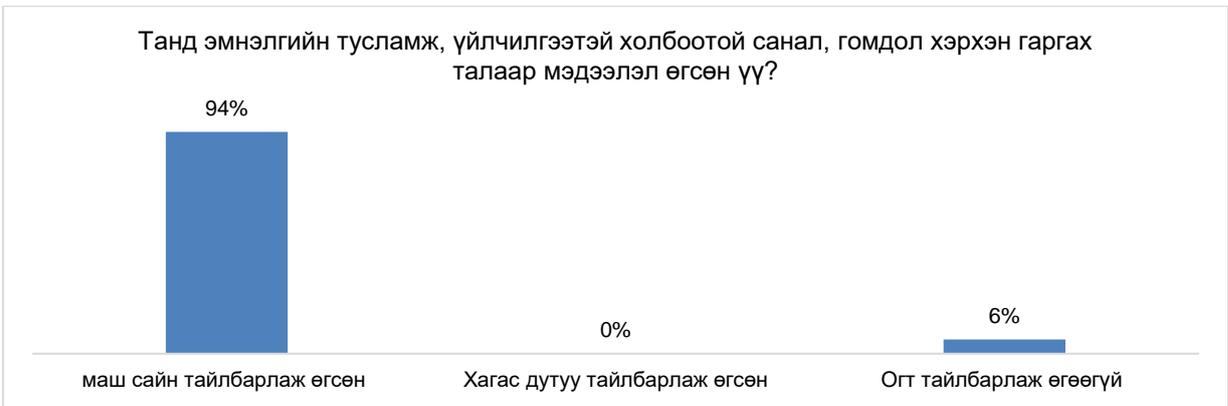


Таны өвчин эмгэг, эмчилгээний талаар ярилцахдаа Таны нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэр сайн хангасан бэ? гэсэн асуултад 87% маш сайн, 13% сайн гэж хариулсан байна.

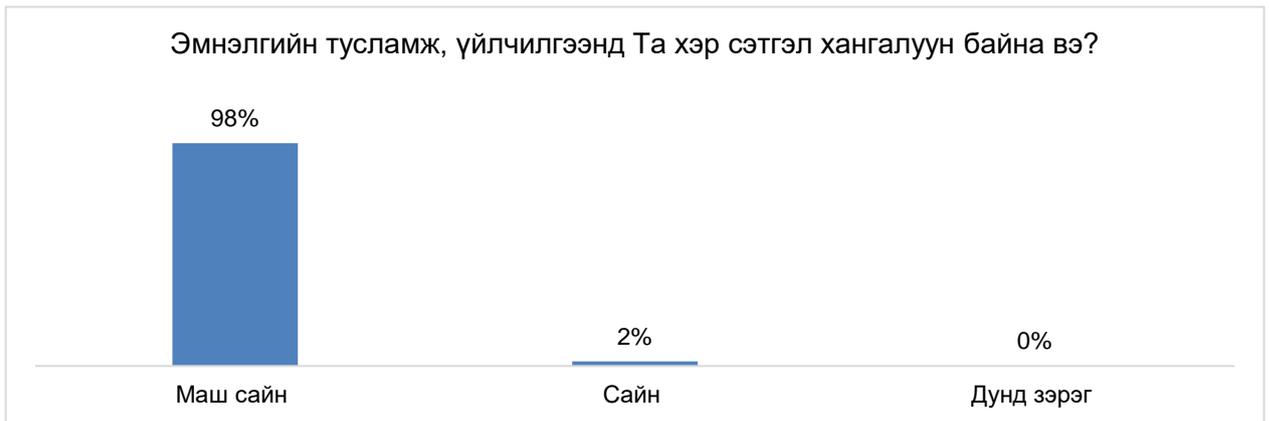
Танд үзлэг, эмчилгээ хийхдээ Таны нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэр сайн хангасан вэ? гэсэн асуултад 91% маш сайн, 9% сайн гэж хариулсан байна.



Танд эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол хэрхэн гаргах талаар мэдээлэл өгсөн үү? гэсэн асуултад 94% маш сайн тайлбарлаж өгсөн, 2% нь хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн, 6% нь огт тайлбарлаж өгөөгүй гэж хариулсан байна.



Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээнд Та хэр сэтгэл хангалуун байна вэ? гэсэн асуултанд 98% нь маш сайн, 2% нь сайн гэж хариулсан байна.



Сум, өрхийн эрүүл мэндийн төвүүдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны хэсгээс:

АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДЭЭС СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА АВЧ ДҮГНЭЛТ ХИЙСЭН БАЙДАЛ

2025 он

Амбулаториор үйлчлүүлсэн 20-64 насны 322 үйлчлүүлэгчдээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авсан.

Судалгаанд 214 эмэгтэй, 108 эрэгтэй үйлчлүүлэгч хамрагдсан. Үүний 22% анх удаа, 78% нь давтан үйлчлүүлсэн байсан.

	Асуумж	Маш сайн	Дунд зэрэг	Муу	Маш муу	Үнэлгээ
1	Та эмнэлэгт ирснээс хойш тусламж үйлчилгээ авах хүртэл хэр удаан хүлээсэн бэ	Хүлээгээгүй 239 /74,3.%	5-30 минут- 83 \25,8%	0		74,3%
2	Хүлээлгийн хэсэг тав тухтай /цэвэр орчин, тухтай сандалтай \ байна уу	322/ 100	0	0		100%
3	Эмнэлэг доторх өрөө, тасгийн зохион байгуулалтыг заасан тэмдэг, тэмдэглэгээ хэр ойлгомжтой байгааг үнэлнэ үү	322/ 100%	0	0		100 %
4	Эмнэлгийн орчны цэвэрлэгээ, үйлчилгээ үнэлнэ үү	289/ 89,8%	33/10,2%			89,8%
5	Үйлчлүүлэгч та нарт зориулсан гар ариутгагч хүртээмжтэй байна уу	263/81,9%	59/ 18,3%	0		81,9%
6	Эмнэлгийн ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ үйлчилгээг үнэлнэ үү	263/81,9%	49/15,2	10/3 %		81,9%
7	Та энэ удаа эмнэлэгт үзүүлэхдээ шинжилгээ хийлгэсэн үү	322/100%	0	0		100%
8	Шинжилгээг яаж авах талаар танд тайлбарлаж өгсөн үү	322/100%	0	0		100%
9	Шинжилгээний хариугаа хэзээ, хаанаас авахыг танд тайлбарлаж өгсөн үү	322 / 100%	0	0		100%
10	Шинжилгээний хариуг танд ойлгомжтойгоор тайлбарлаж өгсөн үү	273/85%	49/ 15,2%			85%
11	Танд эмийн жор бичиж өгсөн үү	Тийм 322/100%	Үгүй			100%
12	Танд бичиж өгсөн эм юунд зориулагдсан талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү	286/89%	36/ 11,1%			89%

Бат-Өлзий сумын эрүүл мэндийн төв цахимаар болон иргэнээс цаасан хэлбэрээр авсан хэрэглэгчийн үнэлгээг хийж нийт эерэг хувь 89 хувиас дээш үзүүлэлттэй.

“ТҮШИГДӨЛГӨӨН” ӨЗМТ

**АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ
НЭГДСЭН ТАЙЛАН /2023-2025 он/**

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг 1313.mn сайтаар улирал, хагас, бүтэн жилээр цаасан хэлбэрээр үр дүнг нэгтгэн, санал хүсэлтийн дагуу хариу арга хэмжээний төлөвлөгөө боловсруулан, хэрэгжүүлэн ажилласан.

2023-2025 оны хагас жилд үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд нийт 1200 иргэн хамрагдаж асуултад тийм, үгүй болон “маш сайн”, “сайн”, “дунд зэрэг”, “муу”, “маш муу” гэсэн хариултаар үнэлүүлсэн. 2025 онд цаасан хэлбэрээр 253, цахим хэлбэрээр 181 иргэнээс судалгаа авсан /тайланг хавсаргав/.



Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээнд өгөх иргэдийн ерөнхий сэтгэл ханамж эерэг үзүүлэлт өсөж, сөрөг үзүүлэлт буурсан байна.

Сэтгэл ханамжийн судалгааны асуумжаар ирүүлсэн эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой саналууд, сэтгэл ханамжийн судалгааг авхад тулгамдаж буй асуудлаас:

- Цахим орчин үүсээгүй хөдөөгийн алслагдсан багийн иргэдээс сэтгэл ханамжийн судалгааг цахимаар авах нөхцөл бүрддэггүй.
- Хүн амын нягтаршил ихтэй ЭМТ-ийн эмч, эмнэлгийн ажилтны харилцаа, хандлага цөөхөн тооны ажилтнаас үүдэлтэй гомдол байна.
- Цахим сэтгэл ханамжийн судалгааны асуумж оновчтой биш, 578 тушаалын асуумж их дэлгэрэнгүйгээс үүдэлтэй иргэд бөглөхөөс татгалздаг.

ДҮГНЭЛТ:

Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний ерөнхий үнэлгээ 92,8 хувь, эмнэлгийн орчин тав тух 97 хувь, үйлчилгээний соёл эмч, эмнэлгийн ажилтны харилцаа хандлага 38-45 хувир нэмэгдсэн байна.

Эрүүл мэндийн тоног төхөөрөмж, хүний нөөцийн чадавх сайжирсан үзүүлэлт харагдаж байна.

Хянасан: УТХ-ийн ахлах мэргэжилтэн

Ж.Болзол

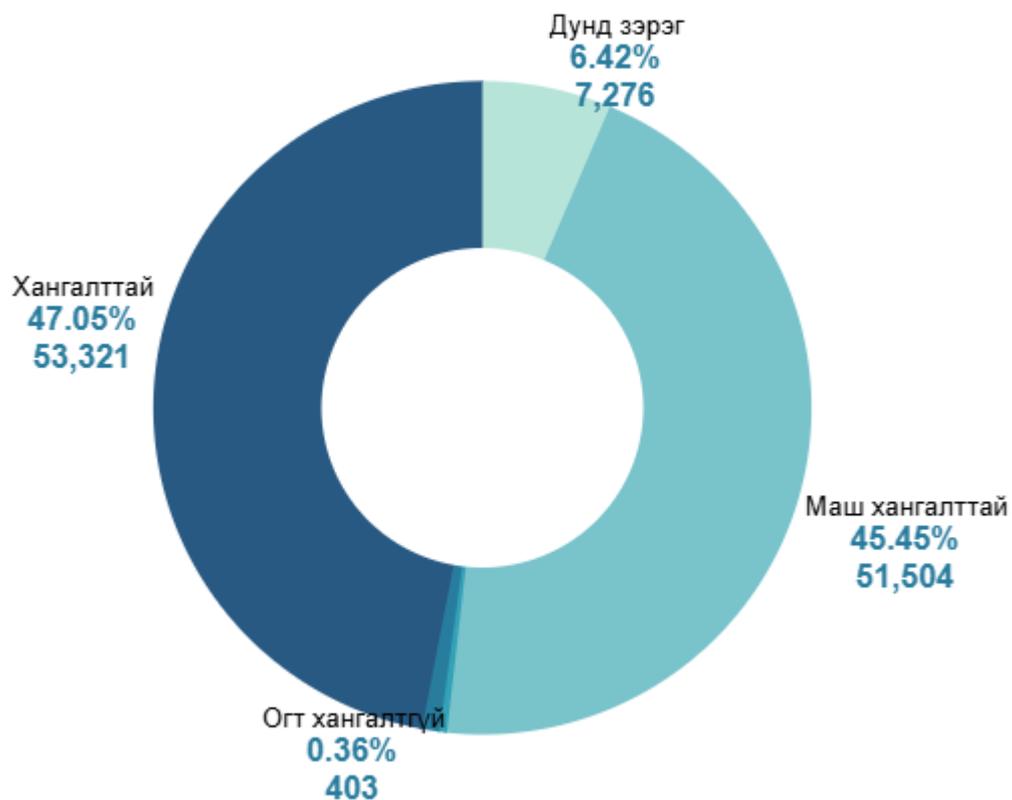
Тайлан бичсэн: УТХ-ийн мэргэжилтэн

П.Цэнгэлбаяр

Амбулатори асуумж

Оношилгоо, эмчилгээний талаарх мэдээллийн ойлгомжтой байдлыг үнэлнэ үү?

Оношилгоо, эмчилгээний талаарх мэдээллийн ойлгомжтой байдлыг үнэлнэ үү?



Амбулатори асуумж

Бүртгэл мэдээллийн ажилтны харилцаа хандлагыг үнэлнэ үү? ▼

Бүртгэл мэдээллийн ажилтны харилцаа хандлагыг үнэлнэ үү?

