

**СОНГИНОХАЙРХАН ДҮҮРГИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ  
НИЙСЛЭЛИЙН ERP СИСТЕМД БҮРТГЭГДСЭН АЛБАН ТУШААЛТАНД ИРСЭН ЭМНЭЛГИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧЛГЭЭТЭЙ  
ХОЛБООТОЙ ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ, ТАЛАРХАЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТИЙН ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ТАЙЛАН**

**1. Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан: 2025 оны 01 дүгээр сарын 01-ээс 2025 оны 12 дугаар сарын 23-ны хооронд ирсэн өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан**

Ангилал		Нийт		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа						Шийдвэрлэж хариу өгсөн					
				Хугацаанаа байгаа		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд		Хугацаандаа шийдвэрлэсэн		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд	
		1=4+7		2		3		4= 2+3		5		6		7=5+6	
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
1800-1200 дугаарын оператор	Тоо	8	100.00 %	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	8	100.00 %	0	0.00%	8	100.00 %
	Хувь	2.56%	2.56%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	2.56%	2.56%	0.00%	0.00%	2.56%	2.56%
Засгийн газрын 11-11 төвөөс ирсэн	Тоо	305	100.00 %	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	305	100.00 %	0	0.00%	305	100.00 %
	Хувь	97.44%	97,44 %	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	97,44 %	97,44 %	0.00%	0.00%	97,44%	97,44%
Нийт	Тоо	313	100%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	313	100%	0	0.00%	313	100%
	Хувь	100%	100%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	100.00 %	100%	0.00%	0.00%	100%	100%

Ангилал	2024 он		2025 он	
1800-1200 дугаарын оператор	14	2.86%	8	2,56%
Засгийн газрын 11-11 төвөөс ирсэн	475	97.14%	305	97.44%
Нийт тоо	489	100%	313	100%

✓ 2024.01.01-2025.12.23-ны хооронд нийт өргөдөл гомдлын 97.44% буюу 305 нь Засгийн газрын 11-11 төвөөс, 2.56% буюу 8 нь 1800-1200 дугаарын оператороос ирсэн байна.

- ✓ Нийт өргөдөл гомдлыг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад өргөдөл гомдлын тоо 176 буюу 35,9%-р буурсан сайн үзүүлэлттэй байна.

**2. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны тайлан:**

Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл
	1	14	33	313

**3. Өргөдөл гомдлын хандалтын тайлан:**

Д/д	Ангилал	2025 он	
		Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Өрхийн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний тухай	143	45,69%
2	Хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний тухай	100	31,9%
3	Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагааны тухай	49	15,6%
4	Эрүүл мэндийн салбарын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	9	2,87%
5	Яаралтай тусламж, үйлчилгээний тухай	4	1,28%
6	Эрүүл мэндийн барилга, байгууламж, газрын тухай	3	0,96%
7	Хувийн хэвшлийн эрүүл мэндийн байгууллагуудын тусламж, үйлчилгээний тухай	1	0,32%
8	Эрүүл мэндийн байгууллагын тоног төхөөрөмж, техник хэрэгслийн тухай	1	0,32%
9	Нийслэлийн Засаг даргын Хэрэгжүүлэгч агентлагуудын үйл ажиллагааны тухай	1	0,32%
10	Нийгмийн халамжийн салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	0,32%
11	Хөдөлмөр эрхлэлттэй холбоотой зөрчил	1	0,32%

Нийт өргөдөл, гомдлын дүн	313	100%
---------------------------	-----	------

4. 2025.01.01-2025.12.23-ны хооронд нийт өргөдөл гомдлын хандалтыг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулан үзвэл Өрхийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл гомдол 19,2%-р буурсан байна.

**5. Хариу өгсөн хэлбэрийн тайлан:**

№	Хариу өгсөн хэлбэр	Тоо
1	Программ хангамж+ Мессежээр хариу өгсөн	19
2	Программ хангамж+ Мессежээр хариу өгсөн+ утсаар хариу өгсөн	267
3	Программ хангамж+ Мессежээр хариу өгсөн+ албан бичгээр хариу өгсөн	27

**6. Шийдвэрлэсэн байдал:**

Шийдвэрлэсэн байдал	2024 он		2025 он	
	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
Иргэний талд шийдвэрлэсэн	451	92.2%	275	87,9%
Боломжгүй тухай хариу өгсөн	36	7.3%	38	12,1%

✓ 2025 онд ирсэн нийт өргөдөл гомдлын 12,1% нь үндэслэлгүй, 87,9% нь үндэслэлтэй өргөдөл гомдол байна. Үндэслэлгүй өргөдөл гомдлын тоо өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 5,5%-р нэмэгдсэн байна.

**7. Өргөдөл гомдлын индекс:**

Индекс тооцоолоход ашигласан шалгуур үзүүлэлт	Тухайн	Бүлэг	Нийслэл
Өргөдөл, гомдлын индекс	0.885	0.62	0.86

**8. Өргөдөл, гомдлын төрлийн тайлан**

Байгууллага	Хүсэлт		Гомдол		Талархал		Санал		Нийт	
	тоо	хувь	тоо	хувь	тоо	хувь	тоо	хувь	тоо	хувь
Сонгинохайрхан дүүргийн Эрүүл мэндийн төв	14	4.5%	115	36.7%	180	57.5%	4	1.3%	313	100%

**9. Нийт ирсэн өргөдөл гомдол, шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан:**

Нийт 115 гомдол ирсэн 100% шийдвэрлэсэн байна.

**10. Зөрчлийн тоон үзүүлэлт:**

Д/д	Ажил	Зөрчил	Тоо	Нийт
1	СХДЭМТ	Буцаалтыг 3 хоногт хийгээгүй	0	1
		Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	0	
		Өдөрт нь багтааж шилжүүлээгүй	0	
		Өдөрт нь багтааж хүлээн аваагүй	1	

**11. Ирсэн 115 өргөдөл гомдлыг дэлгэрэнгүй үзэхэд:**

№	Гомдлын төрөл	Тоо	Хувь
1	Эмч мэргэжилтний ёс зүй харилцаа хандлагатай холбоотой	39	33,9%
2	Байгууллагын дотоод журам, цаг ашиглалт, үйлчилгээний соёл	11	9,6%
3	Цахим бүртгэл_ цаг авах, б/А маягт, хэвтэх дараалал	4	3,4%
4	Эрүүл мэндийн үйлчилгээтэй холбоотой	14	12,2%
5	СХДНЭ-ийн гомдлыг андуурч явуулсан	2	1,7%
6	ЭМДҮЗ-ийн тогтоолтой холбоотой	8	6,9%
7	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний дотоод зохицуулалт	20	17,3%
8	Цахимаар гомдол гаргасан иргэний дугаар ашиглалтанд байхгүй, холбогдох боломжгүй, иргэний хүсэлтээр хаасан гомдол	17	15%
	Нийт өргөдөл гомдлын тоо	115	100%

**Дүгнэлт :**

- ✓ Эрүүл мэндийн үйлчилгээтэй холбоотой гомдол 32 байсан бол энэ онд 14 болж буурч нийт гомдлын 12,2% эзэлж байна.
- ✓ Байгууллагын дотоод журам, цаг ашиглалт, үйлчилгээний соёлтой холбоотой гомдол 42 байсан бол энэ онд 11 болж буурч нийт гомдлын 9,6% эзэлж байна.

**12. 2025.01.01-2025.12.23-ны байдлаар ирсэн тоон мэдээг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулсан судалгаа:**

№		Талархал	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Нийт
1	2024 оны 12 дугаар сарын 25	302 буюу 61.76%	180 буюу 36.81%	1 буюу 0.20%	6 буюу 1.23%	489
2	2025 оны 12 дугаар сарын 23	180 буюу 57,5%	115 буюу 36.7%	4 буюу 1,3%	14 буюу 4,5 %	313

**Дүгнэлт** 2025 онд нийт өргөдөл гомдол санал хүсэлтийн тоо өмнөх оны мөн үеэс 176 буюу 35,9% буурсан байна. Талархал 122 буюу 40,3% буурсан ч энэ оны нийт өргөдөл гомдлын тоотой харьцуулахад 4,2% буурсан. Гомдлын үзүүлэлтийг харахад 65 буюу 36,1% буурсан өндөр үзүүлэлт харагдаж байгаа боловч энэ оны нийт өргөдөл гомдол санал хүсэлтийн тоотой харьцуулахад 0,11% буурсан байна.

**13. Гомдол талархлыг тасаг нэгжээр нь ангилвал:**

№	Тасаг нэгжийн нэр	Тоо	Хувь
1	Сонгинохайрхан дүүргийн Эрүүл мэндийн төв	149	50,5%
2	Өрхийн эрүүл мэндийн төв	146	49,5%
	Нийт тоо	295	100%

- Нийт 180 талархал ирснийг байгуулагын цахим хуудас, өөрийн эрүүл мэндийн төвүүдийн цахим хуудас болон нийт ажилчдын цахим хуудсаар дамжуулан уламжлан хүргэдэг.

СХДЭМТ-ийн талархал нийтэлж буй зураглал:

SONGINOХАЙРХАН ДҮҮРГИЙН  
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ

ISO 9001

**ТАЛАРХАЛ** Бичгээр ирсэн

СХДЭМТ-ийн Амбулаторийн дотрын эмч  
**Г.Буянжаргал, Шүдний эмч Г.Ганцэцэг** нартаа  
талархал илэрхийлж байна. Харилцаа хандлага  
сайтай, түргэн шуурхай чин сэтгэлээсээ хандаж  
үйлчилж байгаад баярлалаа цаашдын ажил,

SONGINOХАЙРХАН ДҮҮРГИЙН  
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ

ISO 9001

**ТАЛАРХАЛ** Бичгээр ирсэн

СХДЭМТ-ийн Мэдрэлийн тасгийн хамт олонд  
талархал илэрхийлж байна. Харилцаа хандлага  
сайтай, чин сэтгэлээсээ хандаж үйлчилж байгаад  
баярлалаа цаашдын ажил, амьдралд нь аз

SONGINOХАЙРХАН ДҮҮРГИЙН  
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ

ISO 9001

**ТАЛАРХАЛ** Бичгээр ирсэн

СХДЭМТ-ийн Амбулаторийн дотрын эмч **З. Азжаргал**  
танд талархал илэрхийлж байна. Харилцаа хандлага  
сайтай, түргэн шуурхай чин сэтгэлээсээ хандаж  
үйлчилж байгаад баярлалаа цаашдын ажил, амьдралд  
нь аз жаргал сайн сайхан бүхнийг хүсье.

Хүндэтгэсэн: С.Оюунчимэг

ЭМТҮЧАБА



**Үйлчлүүлэгчийн Талархал**

СХД-ийн 4-р хорооны "Наран манал" өрхийн эмнэлгийн нийт хамт олонд талархал дэвшүүлж байна. Тухайн эмнэлэг нь бүх төрлийн тоног төхөөрөмжөөр хангагдан, шинжилгээнүүдээ эмнэлэг дотроо шууд авч байна, эмч сувилагч нар нь мэргэжлийн үр чадвар өндөртэй байгаад баяртай байна. Та бүхний ажилд өндөр амжилт хүсье.

Хүндэтгэсэн: Д.Сүхтоогоо

НЭМТҮалба



**Үйлчлүүлэгчийн Талархал**

СХД-ийн 15-р хорооны Мичид Асрал өрхийн эрүүл мэндийн төвийн эмч Сэрчмаа, сувилагч Наранчимэг нар болон нийт хамт олонд нь талархал илэрхийлж байна. Ажилдаа чин сэтгэлээсээ ханддаг, өргөсөн тангарагтаа үнэнч, ард иргэдээ гэсэн халуун сэтгэлтэй үйлчилдэг та бүхэнд цаашдын ажил үйлсэд нь амжилт, амьдралд нь аз жаргал сайн сайхныг хүсье.

Хүндэтгэсэн: Б.Цэгмид

НЭМТҮалба

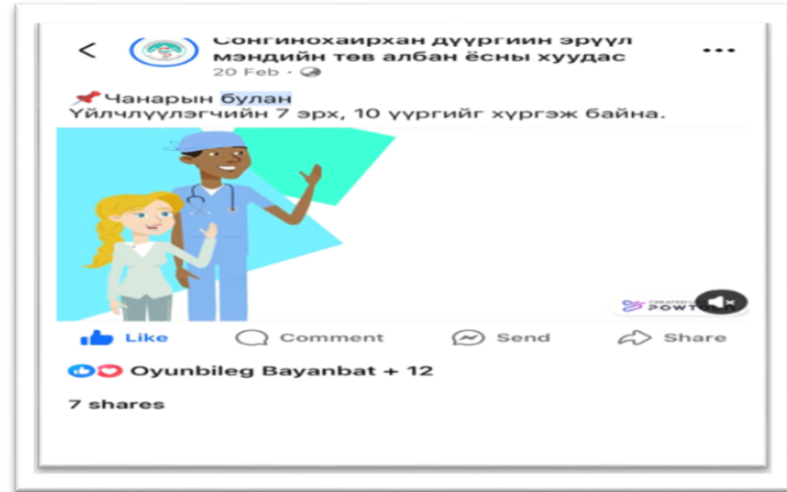
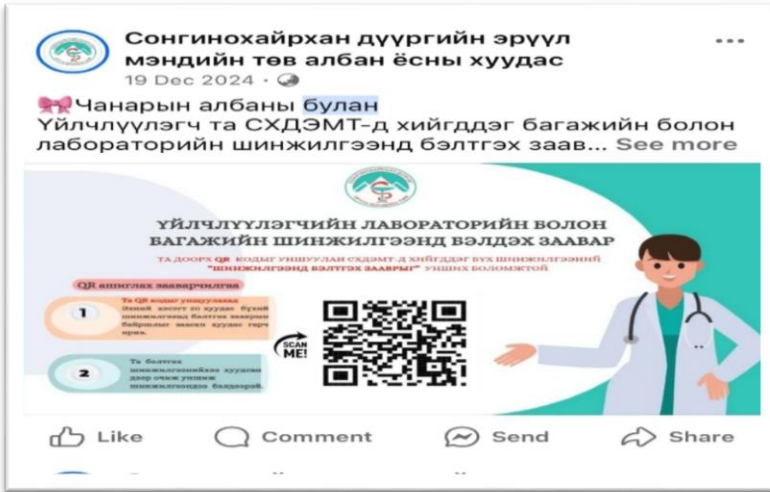
ӨЭМТ-үүдэд талархал нийтэлсэн зураглал:

### ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫГ БУУРУУЛАХ ЧИГЛЭЛЭЭР ХИЙГДСЭН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА:

1. Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ, чанар аюулгүй байдлын алба нь нийт 4 удаагийн хурлыг иргэдээс ирүүлсэн гомдлын хүрээнд хийж, шийдвэрүүдийг удирдлагад танилцуулсан. Нийт гомдлыг хуулийн хугацаанд хоногтоо 100% шийдвэрлэсэн.
2. Амбулатори, дэмжих төвийн өрөөний үүдэнд сэтгэл ханамжийн судалгаа авах хуудсыг өрөө бүрд олшруулан хаалган дээр байрлуулсан бөгөөд үйлчлүүлэгч нарт QR кодыг яаж уншуулах талаар амбулаторийн эмч ажилчдад заан өгч хэвшсэн



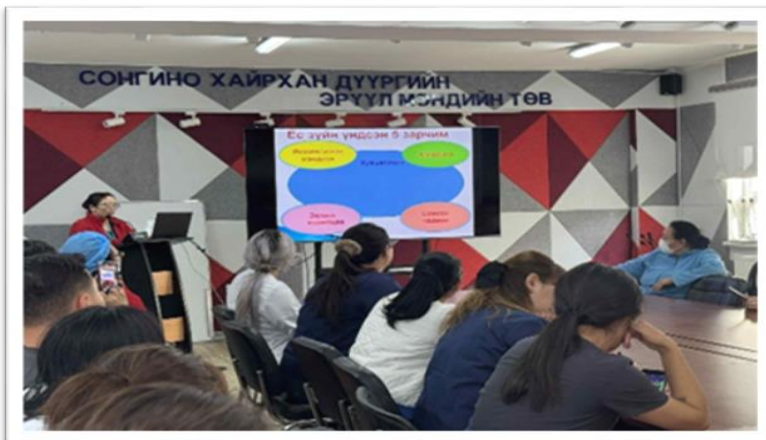
3. Үндэслэлгүй гомдлын дийлэнх хувийг үйлчлүүлэгч өөрийн эрх үүргийг мэдэхгүй байгаатай холбоотой байсан учир үйлчлүүлэгчийн эрх үүрэг, эмч эмнэлгийн ажилтны эрх үүргийн мэдээллийг үйлчлүүлэгчид ил харагдах байрлалд үзлэгийн өрөөний үүд хэсэгт, хүлээлгийн хэсэг, хувцас солих хэсэгт байрлуулсан. Мөн үйлчлүүлэгчид мэдээлэл өгөх зорилгоор “Чанарын булан” ажиллуулж үйлчлүүлэгчид чиглэсэн видео контент болон бусад шаардлагатай мэдээллийг хүргэж байна.



4. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой гарсан алдааг эмч, эмнэлгийн ажилчдад танилцуулан, алдаа тохиолдол гаргасан эмч, сувилагч нарт хугацаат үүрэг даалгавар өгч сургалт оруулсан. Амбулатори болон хэвтэн эмчлүүлэх тасгийн нийт 10 эмч нарт Флегмон, фасцит өвчний үеийн оношилгоо, ялган оношилгоо эмчилгээний талаар мэс заслын эмч Д.Баянжаргал сургалт орсон.



5. Эмч, эмнэлгийн ажилтны ёс зүйн болон бусад зөрчил гаргасан ажилтны алдаа зөрчил гаргасан чиглэлээр сургалт орсон. Нийт 45 эмч, сувилагч, тусгай мэргэжилтнүүд хамрагдсан байна.



6. СХДЭМТ нь “Эмч эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм” сэдэвт сургалтыг шинээр ажилд орж буй ажилчдад тогтмол хийдэг. 2025 оны 9 сарын байдлаар нийт 4 удаагийн 68 хүнд эмч эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн сургалт орсон.



7. Өргөдөл, гомдол, талархал, санал хүсэлтийг хүлээн авах 3-с дээш сувгийг заасан мэдээллийг мэдээллийн сувгуудыг ашиглан танилцуулан хүргэх. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг өгөх мэдлэг ойлголтыг нэмэгдүүлэх зорилгоор амбулатори, дэмжих төв, тасаг нэгжүүдийн эмч, арга зүйч нарыг хамруулан хуралдсан. Хуралд нийт 6 эмч, арга зүйч хамрагдсан.



8. ЭМТҮЧАБА нь “Хүлээж биш угтаж үйлчилье ” аяны хүрээнд эмнэлгийн ажилтан бүр хуваарийн дагуу хөтөч хийж улаанбурхан өвчний тандалтын асуумж авч, иргэдэд халдварт өвчний талаар мэдээлэл хүргэж, гарын авлага тараан эрүүл мэндийн боловсрол олгож, мөн сэтгэл ханамжийн судалгааг дараах байдлаар авдаг болохыг иргэдэд тайлбарлан хүргэсэн. Нийт 54 эмч, эмнэлгийн ажилчид хамрагдсан.

БАТЛАВ  
ЭМНЭЛГИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭ  
ХАРИУЦСАН ОРЛОГЧ ДАРГА  
С.ЛХАСҮРЭН  
2025 оны 05 сарын 08 өдөр

**“ХҮЛЭЭЖ БИШ, УГТАЖ ҮЙЛЧИЛЬЕ ” НЭГ САРЫН АЯН**

**Аяны зорилго:**

- Үйлчлүүлэгчдийг чиглүүлэх, мэдээллээр хангах хариуцлагыг хүн бүрд ойлгуулах
- Найрсаг харилцаа, анхаарал хандуулалт бүхий үйлчилгээний соёлыг төлөвшүүлэх
- Хамт олны оролцоог нэмэгдүүлэх, багийн уур амьсгалыг сайжруулах

**Аяны хугацаа:** 2025 оны 05-р сарын 28-ны өдрөөс 2025 оны 06 сарын 30-ны өдрийг хүртэл үргэлжилнэ.

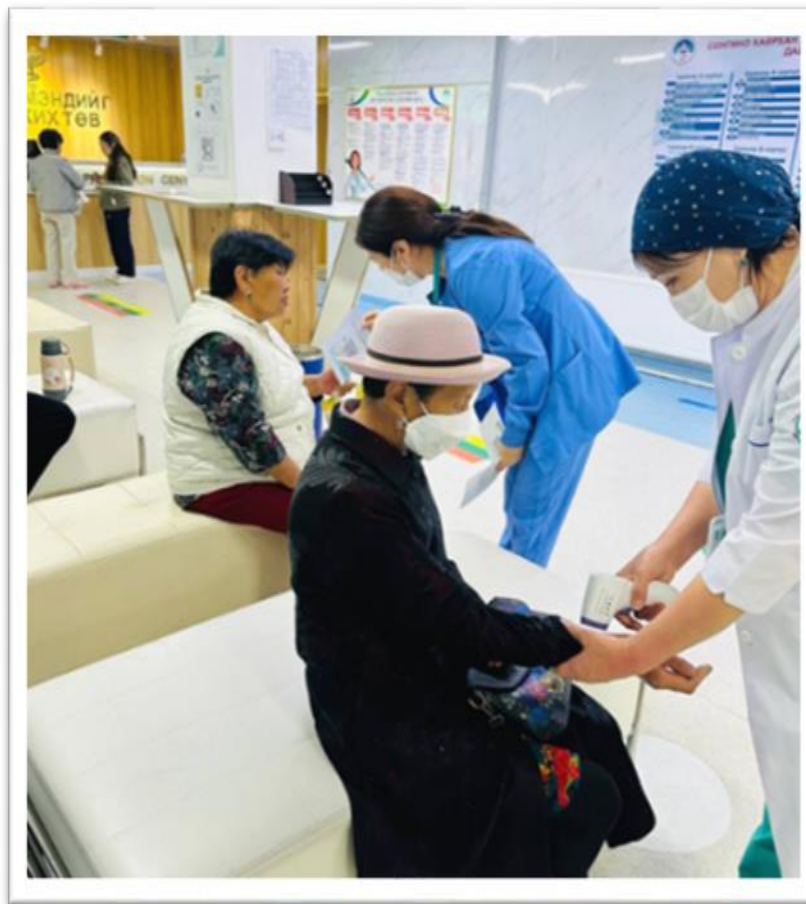
**Оролцогчид:** Эмнэлгийн бүх ажилчид

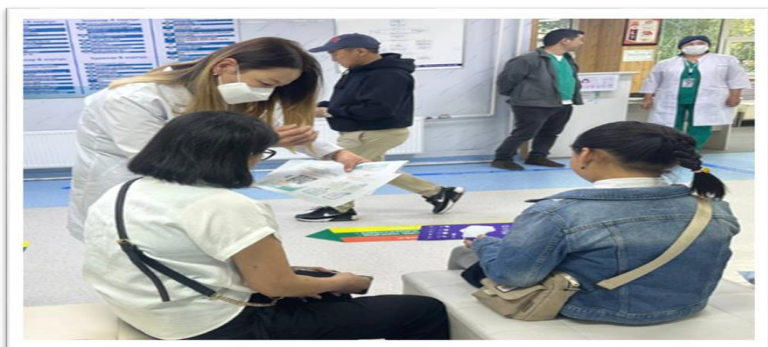
**Үйл ажиллагааны төлөвлөгөө:**

Хугацаа	Үйл ажиллагаа
2025/05/26 - 2025/06/01	Сургалт, хуваарь гаргалт, бэлтгэл ажил
2025/06/01 - 2025/06/27	Ажилтан бүр хуваарийн дагуу өдөр тутмын “Хөтөч ажилтан” хуваарьт оролцоо
2025/06/30	Шилдэг хөтгүүдийг шалгаруулах, дүгнэлт, талархлын өдөрлөг

**Хөтөч ажилтны үүрэг:**

- Үйлчлүүлэгчийг хүлээн авч, эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авах талаар зөв мэдээллийг энгийн ойлгомжтой байдлаар тайлбарлах, чиглүүлэх
- Харилцааны баршсалттай үйлчлүүлэгчийг зөв танин тодруулж, таних тэмдгийг зүүж тусламж үйлчилгээ авахад туслах
- Халдварт өвчний тандалтын асуумж авах
- Халдварт өвчнөөс сэргийлэх талаарх мэдээлэл түгээх





9. ӨЭМТ-д нийт хамаарах 146 өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт талархлыг Өрхийн менежер хариуцаж судалж хаасан. Гурван тэрх ӨЭМТ-д иргэнээс ирсэн гомдлын улмаас Эрүүл мэндийн төвийн өрхийн менежерийн өгсөн үүрэг даалгаврын хүрээнд ёс зүйн багийн эмч Б.Мөнхцэцэг “Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй” сэдэвт сургалтыг зохион байгуулсан. Сургалтанд нийт 7 эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн хамрагдсан.



ХЯНАСАН  
 СБТХОД  
 Б.БАДАМНЯМ  
 ТАЙЛАН БИЧСЭН  
 ЛАВЛАГАА МЭДЭЭЛЛИЙН МЕНЕЖЕР  
 Ц.БАТДАЛАЙ