



СОНГИНОХАЙРХАН ДҮҮРГИЙН  
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН  
ДАРГЫН ТУШААЛ

2024 оны 02 сарын 19 өдөр

Дугаар А/13

Улаанбаатар хот

“Байгууллагын соёлын хэм хэмжээ”  
батлах тухай

Эрүүл мэндийн тухай хуулийн 26 дугаар зүйлийн 26.1, Эрүүл мэндийн сайдын 2019 оны А/406 дугаар тушаал, Эрүүл мэндийн үйлчилгээнд тавих шаардлага MNS 7014:2023 стандарт, Хөдөлмөрийн дотоод журмын 3.1 дүгээр зүйлд заасныг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Байгууллагын соёлын хэм хэмжээг хавсралтаар баталсугай.
2. Энэхүү байгууллагын соёлын хэм хэмжээг эмнэлгийн хэмжээнд мөрдөж ажиллахыг эмнэлгийн нийт ажилтнуудад, Байгууллагын соёлын хэм хэмжээг сурталчлан таниулж, хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг тасаг, амбулаторийн эрхлэгч, албадын дарга нарт үүрэг болгосугай.
3. Энэхүү тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ хариуцсан орлогч дарга (С.Батчимэг), Нийгмийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ хариуцсан орлогч дарга (Ч.Мөнхбаатар), Хүний нөөцийн албаны дарга (Б.Номинтуул), Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ, чанар аюулгүй байдлын албаны дарга (Л.Цанлигрэнцэн), Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн хэсгийн хорооны дарга (Н.Гэрэлсүрэн) нарт тус тус даалгасугай.

ДАРГА  Ч.ӨНӨРСАЙХАН



Сонгинохайрхан дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн  
Даргын 2024 оны 13 дугаар сарын 19 -ний  
өдрийн 13 тоот тушаалын хавсралт

9021930222 9092102 БСТ14367

## БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛЫН ХЭМ ХЭМЖЭЭ

### Нэг. Нийтлэг үндэслэл

Удиртгал: Үйлчлүүлэгчид болон хамтран ажилладаг эмнэлгийн ажилтнуудтай, өөр хоорондоо зөв боловсон харьцаж, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэн үйлчлүүлэгч бүрд таатай сэтгэгдэл төрүүлэхийг эрхэмлэж ажиллах нь байгууллагын ажилтнуудын үндсэн үүрэг юм. Дээрх үүргийг биелүүлэхийн тулд тус байгууллагын бүх ажилтнууд, байгууллагын соёлын хэм хэмжээг заавал дагаж мөрдөн ажиллана.

Зорилго: Байгууллагын ажилтнуудаас Монгол улсын хууль тогтоомж, төрийн албаны зарчим, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн хэм хэмжээг сахин биелүүлж, ажлын байранд ажил хэрэгч уур амьсгалыг бүрдүүлэх, хамт олны харилцан итгэлцлийг дээшлүүлэх, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх, эмнэлгийн стратегийн зорилтыг ханган ажиллахад оршино.

### Хоёр. Байгууллагын ажилтны ажлын байран дээр баримтлах нийтлэг зарчим

**2.1 Харилцаа: ойлголцохын тулд үг, харц, нүүрний хувирал, биеийн хэлэмж, дууны өнгө, дүрст тэмдэгт, бүх төрлийн бичвэрийг ашиглан хүмүүсийн хооронд болж буй үйл явц.**

2.1.1 Эелдэг, энэрэнгүй зарчимч байна.

2.1.2 Ажилтан бүр байгууллагын үнэт зүйл, алсын хараа, эрхэм зорилгыг заавал мэддэг байна.

2.1.3 Хамт олон болон үйлчлүүлэгчийг хүндэтгэнэ.

2.1.4 Үйлчлүүлэгчийн итгэлийг хүлээж, нууцыг чанд хадгална.

2.1.5 Эрх тэгш байдлыг хангаж, хүний эрхийг дээдэлнэ.

2.1.6 Тусламж үйлчилгээг үйлчлүүлэгчдийн эрэлтэд нийцүүлэн, батлагдсан стандартын хэм хэмжээг баримтлан ажиллана.

2.1.7 Авлига хээл хахууль, албан бус төлбөр авахгүй, ашиг сонирхлын зөрчилгүй ажиллана.

2.1.8 Хувийн болон мэргэжлийн ёс зүйг баримтална.

2.1.9 Эмнэлгийн ажилчид өөр хоорондоо болон үйлчлүүлэгчидтэй мэндлэхдээ харц зөөлөн нам дуугаар инээмсэглэн бүтэн өгүүлбэрээр мэндчилнэ.

2.1.10 Харилцахдаа ярьж байгаа зүйлд анхаарлаа бүрэн хандуулна.

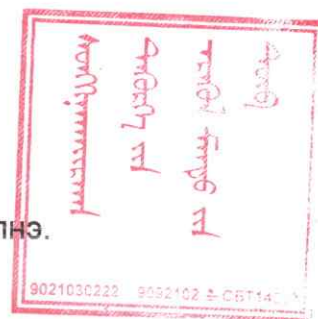
### 2.2 Биеийн хэл

2.2.1 Нүүр царай: Дөлгөөн, өөртөө итгэлтэй

2.2.2 Дууны өнгө: Намдуу зөөлөн

2.2.3 Харц: Эелдэг

2.2.4 Дохио зангаа: зөв

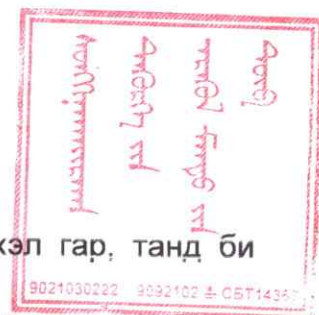


- 2.2.5 Гадаад үзэмж: стандартын дагуу
- 2.2.6 Зогсолт: цэх, нэг түвшинд
- 2.2.7 Нүүрний хувирал: нүүрний хувирлыг зөв цагт зөв илэрхийлнэ.
- 2.2.8 Үг яриа: Эмх цэгцтэй, товч тодорхой, ойлгомжтой, энгийн
- 2.2.9 Үйл хөдлөл: Түргэн шуурхай, тухайн нөхцөлд тохирсон
- 2.3 Байгууллагын ажилтны хувцаслалт, соёл**
- 2.3.1 Ажилтан бүр ажил үүрэгт тохирсон стандартын дагуу дүрэмт хувцастай байх бөгөөд дүрэмт хувцас нь цэвэр, ямар нэг толбо үрчлээсгүй, товч нь бүрэн бүтэн байна.
- 2.3.2 Энгэрийн тэмдгийг цээжний зүүн дээд хэсэгт ажилтны мэдээлэл эгц харагдахаар зүүнэ.
- 2.3.3 Хэт том зүүлт, бугуйвч, ээмэг зэрэг гоёл чимэглэлийн зүйл зүүхийг хориглоно. Үсний өнгө, засалт хэтэрхий этгээд биш, үсээр нүүрээ хаагаагүй байна.
- 2.3.4 Нүүрний болон уруулын будаг хэт содон биш, хумсны засалт богино, цэвэрхэн байх бөгөөд хэт содон этгээд тод өнгөөр будаагүй байна.
- 2.3.5 Үнэртэн хэрэглэхгүй, ил харагдах шивээсгүй байна.
- 2.3.6 Ажилтан бүр ажлын байрнаас бусад нөхцөлд өөрийгөө хүндэтгэсэн байдлаар хувцаслахыг эрхэмлэнэ.
- 2.4 Утсаар харилцах харилцаа**
- 2.4.1 Албаны утсаар дуудлага ирсэн тохиолдолд эмнэлэг, тасаг, нэгжийн нэр, албан тушаал, нэрээ хэлж "Танд юугаар туслах вэ?" гэж асууна.
- 2.4.2 Ажилтан албаны утсаар хувийн чанартай зүйл ярихгүй байхаас гадна үйлчлүүлэгчдэд үйлчилгээ үзүүлж байгаа үедээ гар утас хэрэглэхийг хориглоно. Шаардлагатай тохиолдолд үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчид мэдэгдэж, нам дуугаар дуудлагад хариулна.
- 2.4.3 Үйлчлүүлэгчийн санал хүсэлтийг сонсож, асуултад хариулан утсаар ярилцаж дууссаны дараа "Танд баярлалаа", "Манай үйлчилгээний талаар санал хүсэлт гарвал танд туслахад бэлэн байна" гэх зэргээр үйлчлүүлэгчдэд эелдэг хандана.
- 2.4.4 Хэрэв зохих үйлчилгээ хүсэлтийг биелүүлж чадаагүй эсвэл тухайн хариуцсан ажилтан байхгүй бол "Уучлаарай. Энэ удаад танд тусалж чадахгүйдээ харамсаж байна. Эргээд тань руу холбоо барья" гээд уг хүний нэр, холбоо барих утсыг тэмдэглэж авна. Мөн лавлагаа мэдээллийн ажилтан болон бусад холбогдох ажилтны албаны утасны дугаарыг хэлж өгч болно.
- 2.4.5 Ажлын байранд гар утасны дуудлагын хонхыг зөвхөн чичиргээ тохиргоонд тааруулсан байна.
- 2.4.6 Утсаар ярьж байх үедээ юм идэж уух, бохь зажлах, үйлчлүүлэгчийн зөвшөөрөлгүй утсаар бичлэг хийх, зураг авахыг хориглоно.

**Гурав. Байгууллагын ажилтны ажлын байран дээр  
хориглох нийтлэг зарчим**

- 3.1 Нүдний булангаар харах
- 3.2 Харц тогтворгүйтэх
- 3.3 Гарах буюу босохыг завдсан хөдөлгөөн хийх
- 3.4 Хуруугаараа оролдох, дохиж зангах, чичлэх

- 3.5 Үйлчлүүлэгчтэй харилцаж байхдаа утсаар ярих
- 3.6 Хууран мэхлэх, залилах
- 3.7 Үг хэлээр доромжлох
- 3.8 “Боломжгүй, чадахгүй, хийхгүй, таны хийх ажил, би танд хэл гар, танд би үйлчлэхгүй” зэрэг үг хэллэг хэрэглэхгүй байх
- 3.9 Ихэмсэг зан гаргах, гараа халаасандаа хийх, ташаа тулсан байдалтай байх
- 3.10 Ажил үүргээ гүйцэтгэж байхдаа сандарч тэвдэх, хөшүүн хойрго байх, чанга хашхирах, инээх
- 3.11 Ажилтнууд өөр хоорондоо ажлын байран дээр албан бус харилцаагаар харилцахгүй байх (ахаа, эгчээ гэх мэт)



### **Дөрөв. Байгууллагын ажилтан хоорондын харилцааны зарчим**

#### **4.1 Удирдах ажилтан байгууллагын ажилтантай харилцах харилцааны зарчим**

- 4.1.1 Удирдах ажилтан нь байгууллагын ахмад ажилтантай түрүүлж мэндчилнэ.
- 4.1.2 Байгууллагын ажилтны тавьсан саналыг гүйцэд сонсож, албан бус шаардлагаар захиран тушаах, зандрэн загнах, сүрдүүлэх зэргээр зүй бус харилцааг үүсгэлгүй ажиллана.
- 4.1.3 Удирдан ажиллаж буй хүмүүс ёс зүй, харилцаа хандлага, харилцааны соёлын үлгэр жишээ болж ажиллана.
- 4.1.4 Салбарын болон эмнэлгийн бодлого, чиглэл зорилтыг үнэн зөвөөр нь тайлбарлан таниулж үйлчлүүлэгч, хамт олныхоо итгэлийг бүрэн хүлээсэн удирдах ажилтан болох зарчмыг мөрдөж ажиллана.

#### **4.2 Байгууллагын ажилтан удирдах ажилтантай харилцах харилцааны зарчим**

- 4.2.1 Байгууллагын удирдах ажилтан болон тасаг, амбулаторийн эрхлэгч, албаны дарга ажлын байранд орж ирэхэд суудлаасаа босон түрүүлж мэндчилж, өөрийн үүрэгт ажлын талаар танилцуулна.
- 4.2.2 Байгууллагын удирдлагыг үнэн бодитой мэдээллээр ханган өгсөн үүрэг даалгаврыг бүрэн биелүүлж ажиллана.

#### **4.3 Байгууллагаа хайрлах зарчим**

- 4.3.1 Байгууллагын түүх, үнэт зүйлийг эрхэмлэн дээдэлж, бусдад түгээнэ.
- 4.3.2 Байгууллагын өмч хөрөнгийг хайрлан хамгаална.
- 4.3.3 Амжилттай ирээдүйг бүтээлцэхэд манлайлж ажиллана.
- 4.3.4 “Нэг нь нийтийн төлөө, нийт нь нэгийн төлөө” зарчмыг өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа хэвшүүлнэ.

#### **4.4 Байгууллагын ажилтнууд өөр хоорондоо харилцах харилцааны зарчим**

- 4.4.1 Байгууллагын ажилтнуудын хувьд ажил үүрэг, албан тушаал, мэргэжлийн зэргийг харгалзан өөрөөсөө илүү зэрэгтэй болон ахмад ажилтантай түрүүлж мэндчилнэ.
- 4.4.2 Мэргэжлийн үйл ажиллагааны хариуцлага, ёс зүйн хэм хэмжээг харилцаа бүртээ мөрдлөг болгон ажиллана.
- 4.4.3 Хамт ажиллагсдын эрхийг хүндлэн, нөхөрсөг шударга харилцана.
- 4.4.4 Байгууллагын ажилтнууд өөр хоорондоо эвтэй байж, бие биеэ дэмжин баг болж хамтарч ажиллана.
- 4.4.5 Байгууллага хамт олноо гэсэн эерэг хандлагаар аливаа үйл ажиллагаанд

идэвхтэй оролцоно.

4.4.6 Ажилтнууд өөр хоорондоо ярианы хэллэгээр бус албан тушаалын нэршлээр харилцана.

**Тав. Байгууллагын ажилтан үйлчлүүлэгч хоорондын харилцааны зарчим**



5.1 Үйлчлүүлэгч орж ирэхэд өөрийгөө танилцуулж мэндчилнэ. Үйлчлүүлэгчид анхаарлаа бүрэн хандуулж мэндэлсний дараа Танд юугаар туслах вэ? гэсэн асуултаар тодруулж харилцаа тогтооно.

5.2 Ажилтан эхэлж өөрийгөө танилцуулна. Жишээлбэл: "Би эмч/сувилагч, хөтөч/Дулмаа байна" гэх мэт

5.3 Үйлчлүүлэгчтэй ярилцаж байхдаа нүд рүү нь харж, анхааралтай ажиглан үйлчлүүлэгчийг ойлгож, анхаарч байгаагаа хэл яриа, биеийн хэлэмжээр илэрхийлэх, түүнд таагүй сэтгэгдэл төрүүлэхээс болгоомжлох, аль болохоор нээлттэй энгийн асуултыг тавьж, ярилцлагыг илүү чөлөөтэй болгоно

5.4 Үйлчлүүлэгчийн итгэлийг хүлээж, ашиг сонирхлын зөрчилгүй, үнэнч шударга ажиллаж, хувийн нууцыг хадгална.

5.5 Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл хөдлөл, бодол, мэдрэмжийг таньж мэдрэхийг хичээн үйлчлүүлэгч тэвдэн сандарсан үед "Та сандрах хэрэггүй", "Та тайван ярь", "Та нэг сайн боддоо, Арай өөр байгаа юу?" гэх зэрэг үгийг хэрэглэнэ.

5.6 Ажилтан үзлэг, эмчилгээ, шинжилгээ дууссаны дараа үйлчлүүлэгчид ямар тусламж үйлчилгээ үзүүлснийг товч дүгнэн, түүний санаа бодлыг сонсон, асууж тодруулах, ойлгоогүй зүйл байгаа эсэхийг лавлах асуултаар тодруулна мэдээллээр хангана.

5.7 Үйлчлүүлэгчид хандан "Та хичээгээрэй, биеэ бодоорой", "Эмчилгээний дэглэмээ сайн сахиарай" гэх мэт үйлчлүүлэгчид анхаарал тавьсан дэмжсэн, үг хэллэгийг хэлнэ.

5.8 Үйлчлүүлэгчдэд таагүй мэдээ хүргэхдээ хөндлөнгийн хүн байхгүй нөхцөлд тухайн үйлчлүүлэгчтэй хэрхэн харилцахаа төлөвлөн, хэрхэн яаж юунаас эхлэхээ ажилтан тунгаан бодож шийдвэрлэнэ.

5.9 Шаардлагатай тохиолдолд эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн нь тухайн үйлчлүүлэгчид эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд баримтлах эрх, үүргийг тайлбарлан хэлж, ойлгуулж болно.

5.10 Ар гэр асран хамгаалагчид цаг гарган уулзаж, тэдний хэрэгцээ, саналыг сонсож харилцана.

**Зургаа. Хяналт, үнэлгээ**

6.1 Эмнэлгийн нийт ажилтнууд нь байгууллагын соёлын хэм хэмжээний хэрэгжилтийг хангаж ажиллана.

6.2 Энэхүү байгууллагын соёлын хэм хэмжээний хэрэгжилтэд албаны дарга, тасаг, нэгжийн эрхлэгч нар өдөр тутмын хяналт тавьж ажиллах ба ажилтныг шагнал урамшуулалд тодорхойлохдоо эдгээр зарчмын биелэлтийг нэг шалгуур үзүүлэлт болгон хэрэглэж болно.

6.3 Ёс зүйн хэсгийн хороо болон Эрүүл мэндийн, тусламж үйлчилгээ чанар аюулгүй байдлын алба нь байгууллагын соёлын хэм хэмжээний хэрэгжилтэд ерөнхий хяналт тавьж ажиллах ба бусад холбогдох дарга, эрхлэгч, мэргэжилтэн нар явцын хяналт үнэлгээг хийж ажиллана.

**Долоо. Байгууллагын ажилтнуудын байгууллагын соёлын  
хэм хэмжээг зөрчигчдөд хүлээлгэх хариуцлага**



7.1 Энэхүү байгууллагын соёлын хэм хэмжээний хэрэгжилтийг тасаг, амбулаторийн зрхлэгч нар үнэлгээний хуудсаар улирал тутам дүгнэх ба байгууллагын соёлын хэм хэмжээг зөрчсөн тохиолдолд сануулан зөрчлийг арилгуулах арга хэмжээ авна.

7.2 Ноцтой зөрчил гаргасан болон давтан зөрчсөн тохиолдолд байгууллагын ёс зүйн хэсгийн хорооны хурлаар хэлэлцэн байгууллагын Хөдөлмөрийн дотоод журам, Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн салбар хорооны дүрэм, Хөдөлмөрийн тухай хуульд заасны дагуу арга хэмжээ авах саналыг удирдлагын багийн хурлаар хэлэлцүүлж шийдвэрлүүлнэ.