

**СОНГИНОХАЙРХАН ДҮҮРГИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ 2026 ОНЫ II УЛИРАЛД  
ИРГЭД, БАЙГУУЛЛАГААС ИРҮҮЛСЭН ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН  
(2026.06.25)**

Хүснэгт-1

Улирал	Нэр	Нийт гомдлын тоо	Шийдвэрлэлт			Хугацаа болоо гүй	Шийдвэрлэлтийн хувь
			Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлсэн		
II улирал	СХДЭМТ	40	100	0	0	0	100%

**Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн гомдол, санал, хүсэлт (хэлбэрээр)**

Хүснэгт-2

Улирал	Нэр	Нийт гомдлын тоо	Үүнээс				ААН, хуулийн этгээдээс албан бичгээр
			Бичгээр	Цахим хэлбэрээр	Утсаар хандсан	11-11 төвөөр	
II улирал	СХДЭМТ	40	2	0	1	37	0

**Гомдлын агуулга (2026.06.25)**

Хүснэгт-3

Д/д	Төрөл	Өргөдөл гомдлын нийт тоо	Нийт эзлэх хувь
1	Эмчилгээ үйлчилгээний чанар, хүртээмжгэй холбоотой	8	20%
2	Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	9	22.5%
3	Санхүү мөнгөтэй холбоотой /диализ/	1	2.5%
4	Хүний нөөцтэй холбоотой	2	5%
5	ЭМДҮЗ-тэй холбоотой	3	7.5%
6	Цахим бүртгэлтэй холбоотой	5	12.5%
7	Бусад	12	30%
<b>Нийт</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Гомдлын төрөл (2026.06.25)**

Хүснэгт-4

Д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт гомдолд эзлэх хувь
1	Гомдол	33	82.5%
2	Санал	3	7.5%
3	Хүсэлт	4	10%
<b>Нийт</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

## **ИРГЭД, БАЙГУУЛЛАГААС ИРҮҮЛСЭН ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН**

Эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй иргэд, үйлчлүүлэгчдийн гомдол, санал, хүсэлтийг Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны А/50 дугаар тушаал, Эмнэлгийн захирлын 2025 оны А/32 дугаар тушаалын хүрээнд хүлээн авч, шийдвэрлэн Засгийн газрын хяналт хэрэгжүүлэх газрын батласан хавсралтаар тайланг гарган ажиллаж байна. 2026 оны 06 дугаар сарын 25-ны өдрийн байдлаар иргэд, байгууллагуудаас ирүүлсэн 40 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч, хуулийн хугацаанд 100% шийдвэрлэж ажилласан.

Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжуулан ирүүлсэн 37 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг ажлын 1-10 хоногт багтаан шийдвэрлэж хариуг хүргүүлсэн.

2026 оны II улиралд гомдол, санал, хүсэлтийн 2 (5%) нь бичгээр өргөдөл гаргасан, 1 (2.5%) нь цахимаар, 37 (92,5%) нь Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах төвийн 11-11 утсаар, тус тус ирсэн. Үүнд:

**А. Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой 8 (20%) гомдлын 5 (62,5%) нь Баянхошууны салбар эмнэлгийн Ахмадын тасгийн үйл ажиллагаа, үйлчилгээний хүлээгдэлтэй холбоотой, 3 (37,5%) эмнэлгийн дотоод зохион байгуулалттай холбоотой гомдол байсанд дараах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэн ажилсан байна. Үүнд:**

1. Архаг өвчний тусламж үйлчилгээний квот дууссантай холбоотойгоор Баянхошуу салбар амбулаторийн Ахмадын тасгийн үйл ажиллагааг 2026 оны 03 дугаар сарын 18-наас 04 дүгээр сарын 03-ны өдрийг хүртэл түр хугацаагаар зогсоож, 2026 оны 04 дүгээр сарын 04-ний өдрөөс хэвийн үйл ажиллагааг сэргээсэн.
2. Иргэд, үйлчлүүлэгчийн санал, хүсэлт, гомдол, талархалыг хүлээн авах Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төв, эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын албаны утасны дугаар болон холбогдох цахим хаягийг мэдээллийн самбар, эмнэлгийн веб хуудсанд байршуулсан.
3. Эмнэлгийн цахим хуудасны үйлчилгээ, үйлчлүүлэгч таньд, мэдээ мэдээлэл гэсэн холбоосоор үйлчлүүлэгчдэд зориулсан тусламж үйлчилгээ авахтай холбоотой мэдээ мэдээлэл, эрүүл мэндийн 4 чиглэлийн зөвлөмжийг шинээр байршуулсан.

**Б. Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой иргэдийн гомдол 9 (22,5%) байсныг хугацаанд нь шийдвэрлэсэн.**

1. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлагатай ёс зүйтэй холбоотой 5 (55,5%) гомдол нь эмч мэргэжилтний харилцаа хандлагатай холбоотой байсан. Дээрх тохиолдлуудад эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын албанаас шалтгаан, нөхцөл байдлын үнэлгээ хийхэд эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн хэм хэмжээ зөрчсөн тохиолдол үгүй.
2. Эмнэлгийн Ёс зүйн салбар хороогоор сувилагч, эмч мэргэжилтэнтэй холбоотой 4 гомдлыг хэлэлцсэнээс 3 (75,0%) тохиолдолд ёс зүйн зөрчил тогтоогдоогүй, 1

(25.0%) тохиолдолд ёс зүйн хэм хэмжээг зөрчсөн гэж үзэн тухайн ажилтанд сануулах арга хэмжээ авсан.

3. Ёс зүй харилцаа хандлагын сургалтыг нийт 3 удаа зохион байгуулж давхардсан тоогоор 120 эмч, сувилагч хамруулсан.

**В.** Цахим бүртгэлтэй холбоотой 5 (12.5%) гомдлын 3 (60%) Сонгинохайрхан дүүргийн эрүүл мэндийн төв 2 (40%) Баянхошуу салбар амбулаторийн цахим бүртгэлтэй холбоотой байсан дараах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэн ажилсан байна. Үүнд:

1. Цахим бүртгэлийн ажилтны орон тоог нэмэгдүүлсэн
2. Үзлэгийн цаг захиалах 7511-6000 дугаарын утсыг ажлын цагаар тогтмол ажиллуулж, иргэдэд мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх нөхцөлийг бүрдүүлсэн.

**Г.** Бусад чиглэлээр гаргасан 12 (30%) гомдол ирснээс 7 (58.3%) Сонгинохайрхан дүүргийн Нэгдсэн эмнэлэгтэй андуурсан, 5 (41.7%) иргэний холбоо барих утас ашиглалтад байхгүй, тодорхой үндэслэлгүй байсан бөгөөд холбогдох журмын дагуу ажлын 1–5 хоногийн дотор шийдвэрлэсэн.

ТАНИЛЦСАН:  
ЭМНЭЛГИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭ  
ХАРИУЦСАН ОРЛОГЧ ДАРГА



С.ЛХАСҮРЭН

ХЯНАСАН:  
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ  
ҮЙЛЧИЛГЭЭ ЧАНАР АЮУЛГҮЙ  
БАЙДЛЫН ЧАНАРЫН МЕНЕЖЕР



Б.ТУНГАЛАГ

НЭГТГЭСЭН:  
ЛАВЛАГАА МЭДЭЭЛЛИЙН МЕНЕЖЕР

*Ц.Батдалай*

Ц.БАТДАЛАЙ

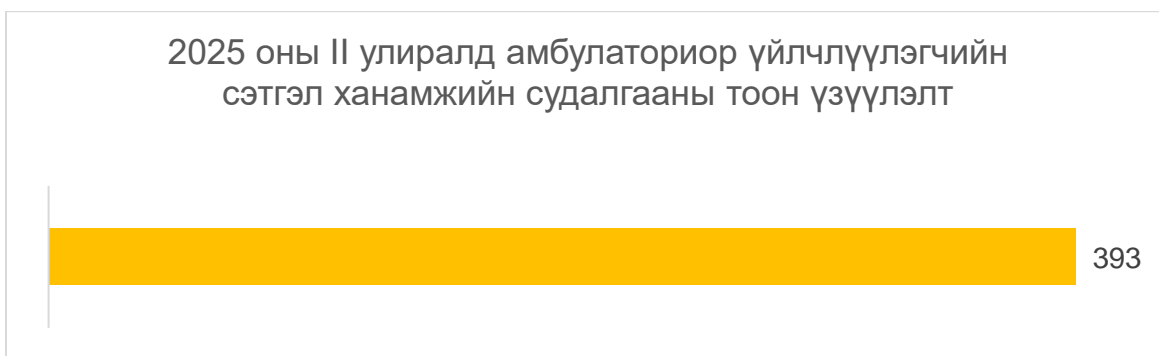
## 2026 ОНЫ II УЛИРЛЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТАЙЛАН

### I. Эрх зүйн бичиг баримт

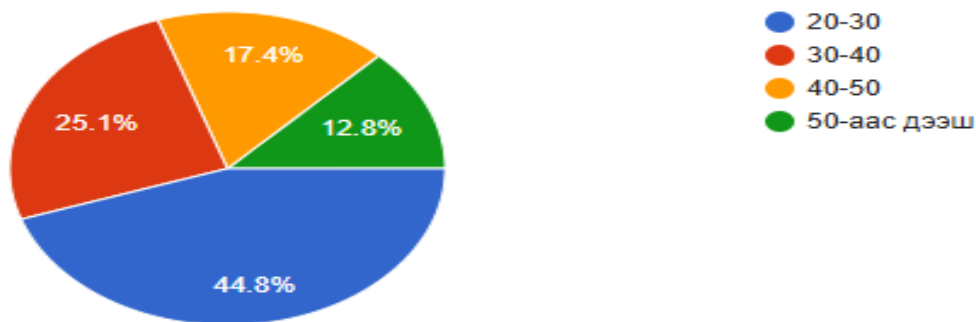
- ЭМС-ын 2021.09.15-ны “Журам шинэчлэн батлах тухай” А/578 тоот тушаалын дагуу үйлчлүүлэгчээс сэтгэл ханамжийн судалгааг QR код үүсгэн, амбулатори, тасгуудад ил тод байрлуулж, судалгаа авч байна.

### II. 2026 ОНЫ II УЛИРАЛД АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНД ХИЙСЭН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ, ДҮГНЭЛТ

1. 2026 оны II улиралд амбулаториор үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тоон үзүүлэлт:



- Тайлбар: 2026 оны II улиралд амбулаториор үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг 393 үйлчлүүлэгч бөглөсөн байна.
2. Судалгаанд хамрагдагсдыг насны бүлгээр нь дүгнэн үзвэл:

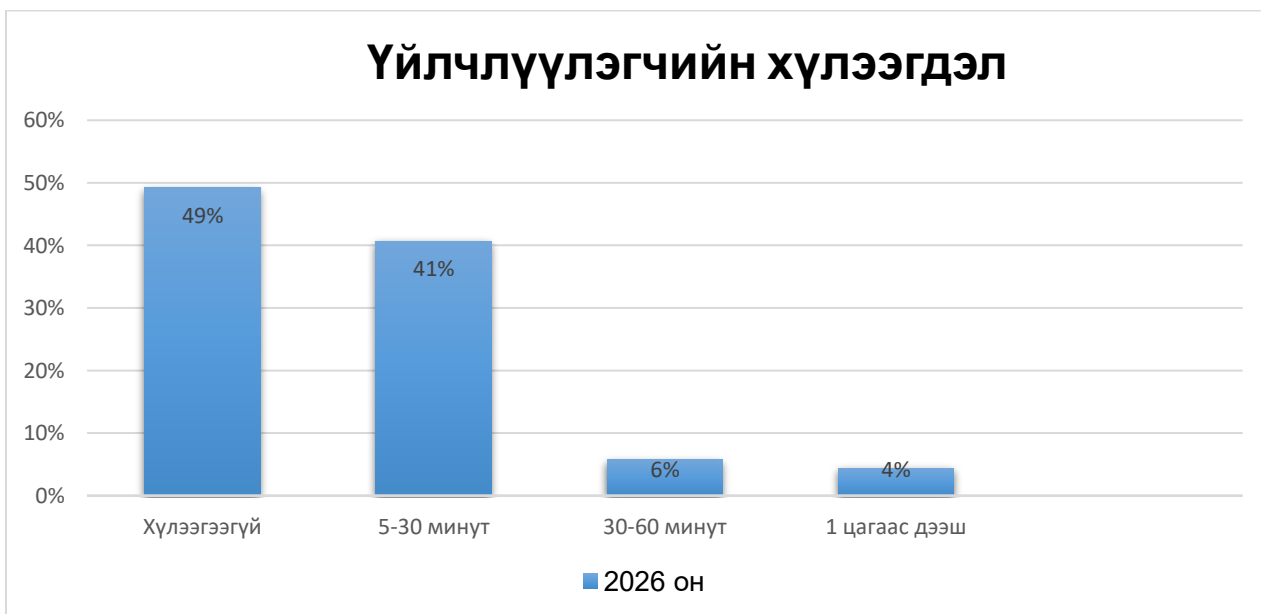


- Тайлбар: Судалгааг насны бүлгээр нь дүгнэн үзвэл 20-40 насныхан нийт судалгааны 69.9%-ийг эзэлж байна.
3. 2025 оны II улиралд судалгаанд хамрагдагсдыг эмчид үзүүлэх шинжилгээ өгөх цаг авсан байдлаар нь дүгнэн үзвэл:



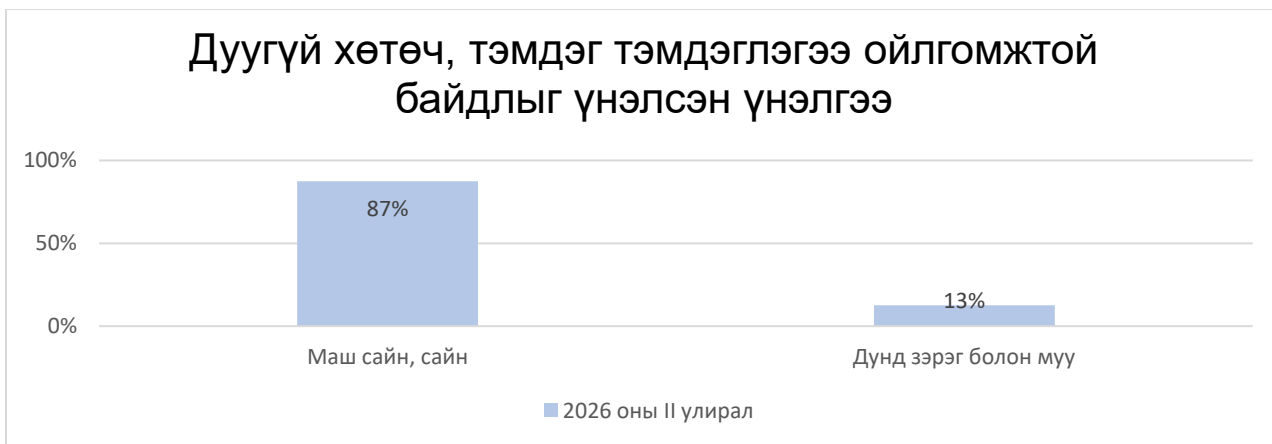
➤ Тайлбар: 2026 оны II улиралд 27.9% цахимаар цаг авч үйлчлүүлж байна.

**4. 2026 оны II улиралд судалгаанд хамрагдагсдын эмнэлэгт ирснээс хойш тусламж үйлчилгээ авах хүртэл хүлээгдлийг нь дүгнэн үзвэл:**



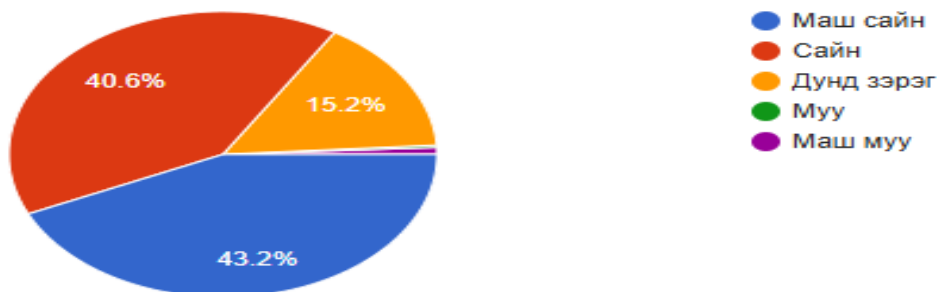
➤ Тайлбар: Үйлчлүүлэгчийг эмнэлэгт ирснээс хойш тусламж үйлчилгээ авах хүртэл хүлээгдлийг харвал өдөртөө үзүүлж тусламж үйлчилгээгээ авч чадаж байна.

**5. 2026 оны II улиралд эмнэлэг доторх өрөө, тасгийн зохион байгуулалтыг заасан тэмдэг тэмдэглэгээний ойлгомжтой эсэхийг дүгнэн үзвэл:**



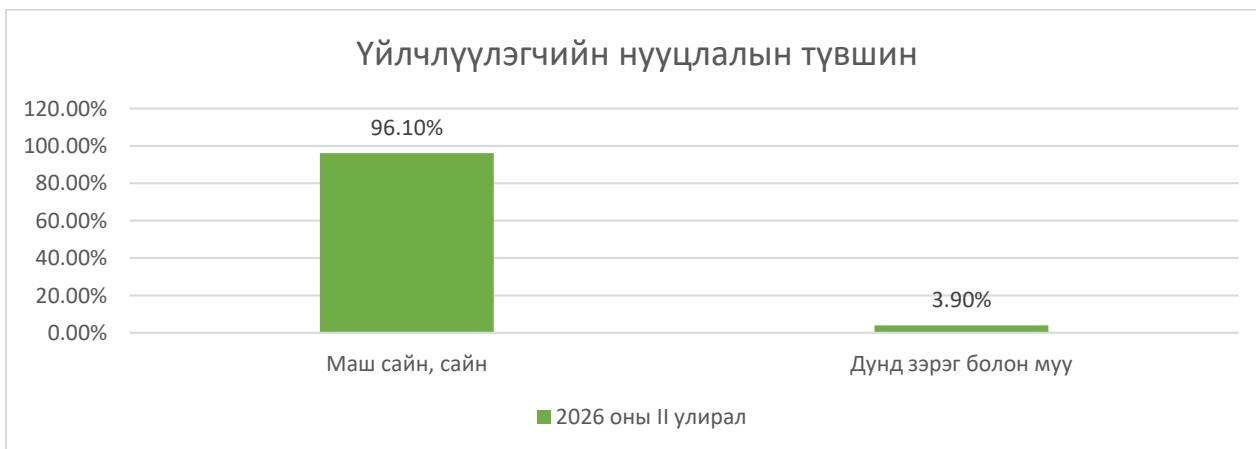
➤ Тайлбар: Эмнэлгийн дуугүй хөтөчийн ойлгомжтой байдлыг үнэлэхэд 2026 оны II улиралд нийт судалгаанд хамрагдагсдын 87.4% нь дуугүй хөтөч ойлгомжтой байна гэж дүгнэсэн байна.

#### 6. Үйлчлүүлэгчийн хүлээгдлийн хэсэг тав тухтай эсэхийг үнэлэхэд:



➤ Тайлбар: Хүлээгдлийн хэсэг тав тухтай байдлыг үнэлэхэд судалгаанд хамрагдагсдын 87.4% нь сайн гэж дүгнэсэн байна.

#### 7. 2026 оны II улиралд үйлчлүүлэгчийн нууцлалын түвшнийг дүгнэн үзвэл:



➤ Тайлбар: Нууцлалын түвшин 96.1% маш сайн болон сайн гэж дүгнэсэн байна.

**8. 2026 оны II улиралд орчны цэвэрлэгээ үйлчилгээг дүгнэн үзвэл:**



➤ Амбулаторийн цэвэрлэгээ үйлчилгээг 2026 оны II улиралд 88.9% нь маш сайн болон сайн гэж дүгнэсэн байна.

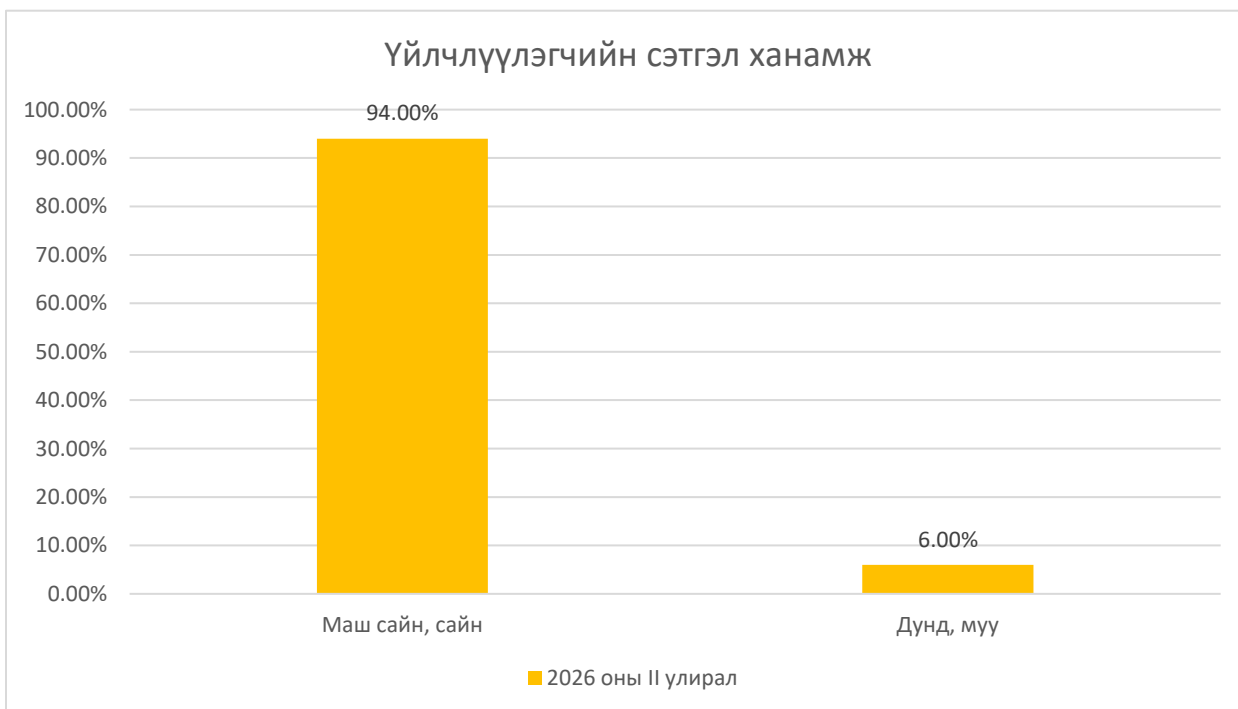
**9. 2026 оны II улиралд эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй харилцаа хандлагыг дүгнэн үзвэл:**



➤ Эмч эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага ёс зүйн үнэлгээнд 94.8% эмч эмнэлгийн ажилчидад сайн гэж дүгнэсэн байна.

**Амбулаториор үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны дүгнэлт**

Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээнд сэтгэл хангалуун байгаа эсэхийг үнэлэхэд 94% нь сэтгэл ханамж маш сайн болон сайн гэж хариулсан байна.

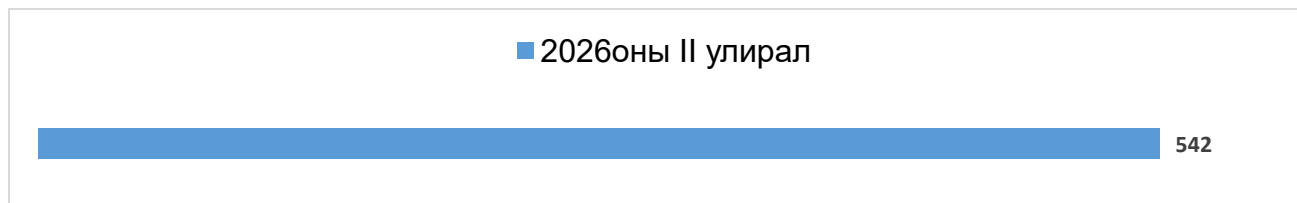


➤ 6% нь сэтгэл ханамж муу байна гэж хариулсан нь дараах саналыг үйлчлүүлэгч өгсөн байна.

- Ариун цэврийн өрөөний тоог нэмэх
- Бариа засалчийн тоог нэмэх
- Ус цэвэршүүлэгчтэй болох зэрэг саналууд ирсэн байна.

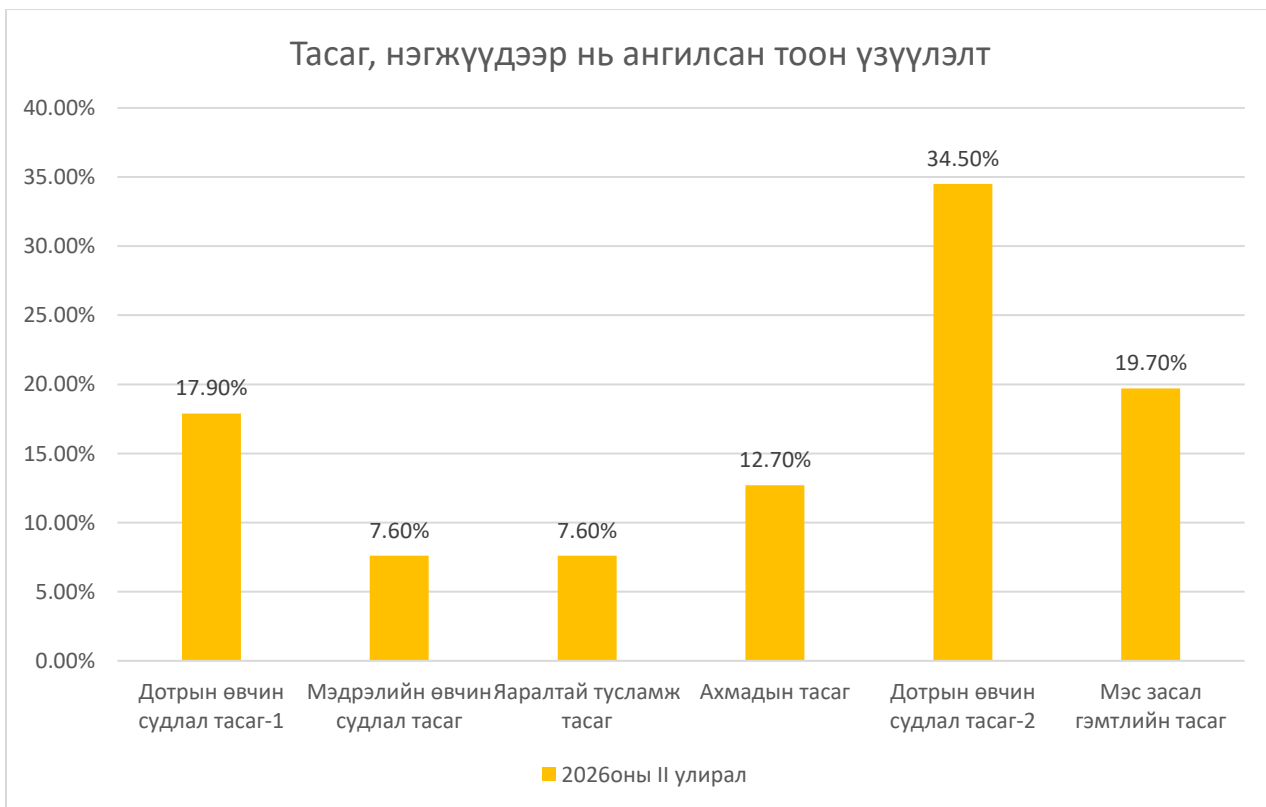
### **III. 2026 ОНЫ II УЛИРАЛД ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНД ХИЙСЭН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ, ДҮГНЭЛТ**

**1. 2026 оны II улиралд хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тоон үзүүлэлт:**

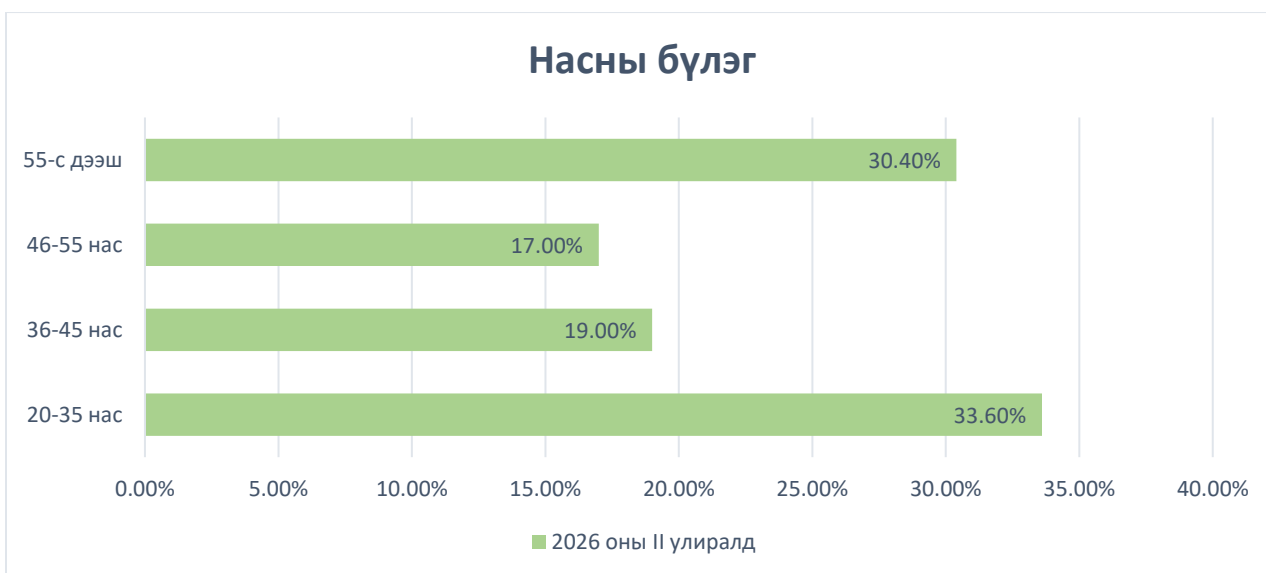


➤ 2026 оны II улиралд нийт 542 эмчлүүлэгч сэтгэл ханамжийн судалгааг бөглөсөн байна.

**2. 2026 оны II улиралд судалгаанд хамрагдагсдыг тасаг, нэгжүүдээр нь ангилан дүгнэн үзвэл:**

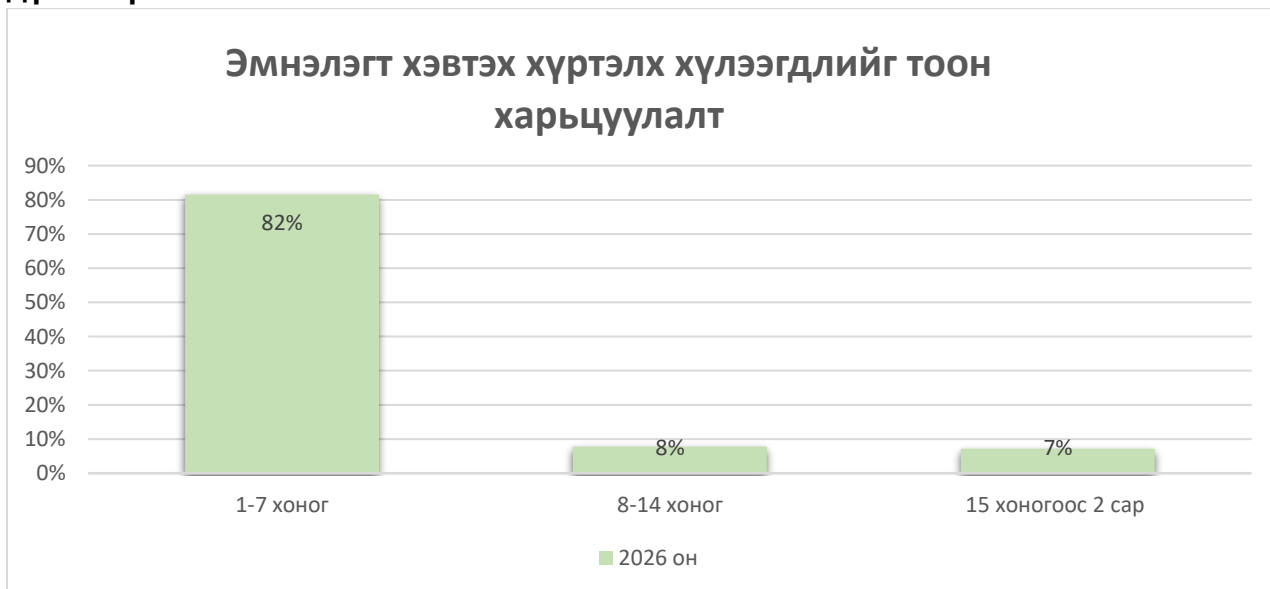


### 3. 2026 оны II улиралд судалгаанд насны бүлгээр дүгнэн үзвэл:



- Насны бүлгээр нь ангилвал 2026 оны II улиралд 20-35 насныхан хамгийн өндөр хандалттай буюу 33.6% эзэлж байгаа бол 46-55 насныхан хамгийн бага хандалттай буюу 17% эзэлж байна.

4. 2026 оны II улиралд судалгаанд хамрагдагсдыг эмнэлэгт хэвтэж эмчлүүлэхийг зөвлөснөөс хойш эмнэлэгт хэвтэх хүртэлх хүлээгдлийг дүгнэн үзвэл:



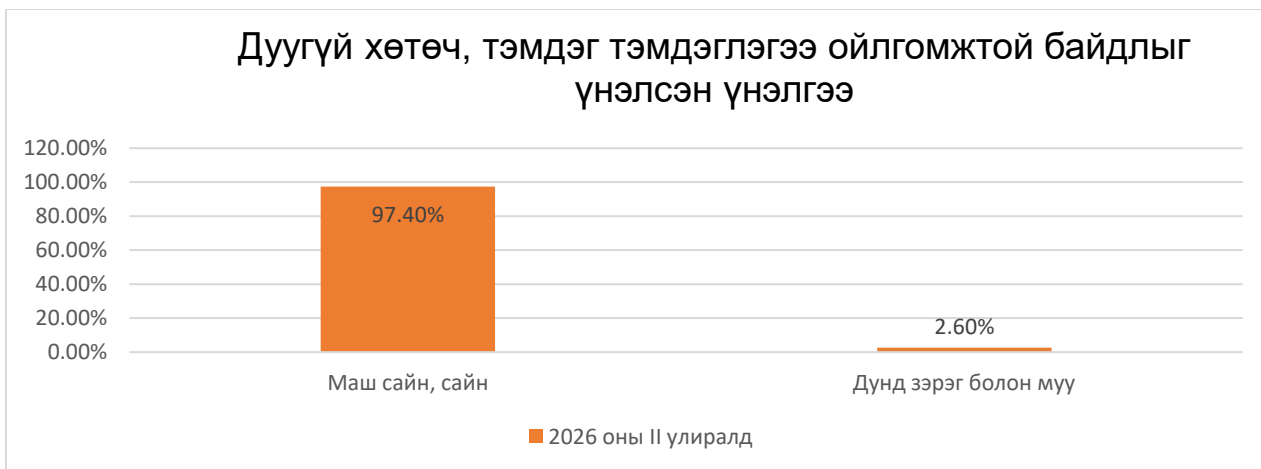
- Эмнэлэгт хэвтэж эмчлүүлэхийг зөвлөснөөс хойш эмнэлэгт хэвтэх хүртэлх хүлээгдлийг дүгнэн үзэхэд 2026 оны II улиралд 81.5% 1-7 хоногт багтан хэвтэн эмчлүүлж байна.

5. 2026 оны II улиралд тасгуудын өрөөний тав тухтай байдлыг дүгнэн үзвэл:



- Өрөөний тав тухтай байдлыг үнэлэн үзвэл 2026 оны II улиралд 95% өрөө тав тухтай байна гэж үнэлсэн байна.

6. 2026 оны II улиралд байдлаар хэвтэн эмчлүүлж буй өрөө, тасалгаа зохион байгуулалтыг заасан тэмдэг тэмдэглэгээний ойлгомжтой эсэхийг дүгнэн үзвэл:



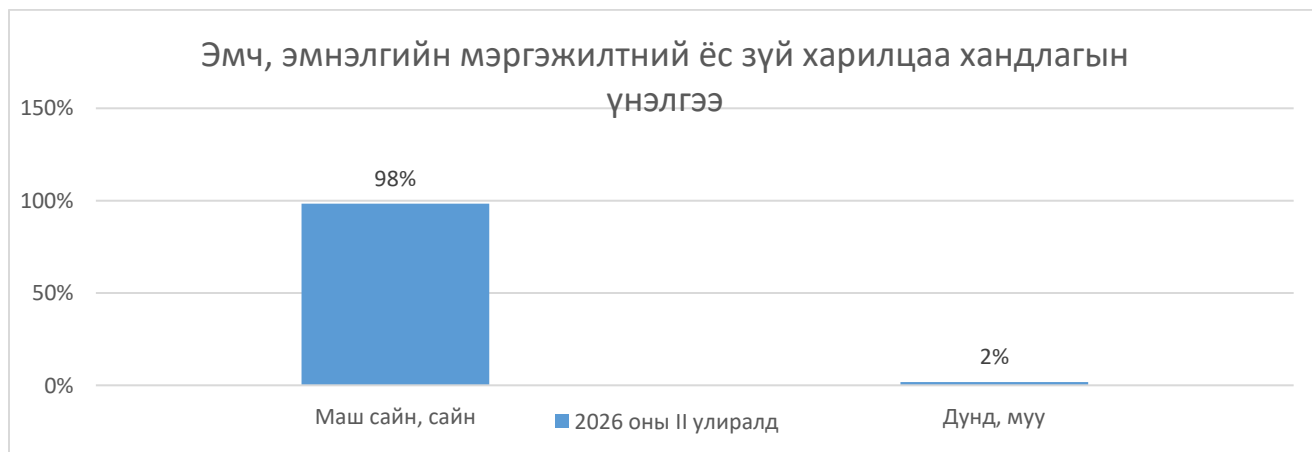
➤ Тайлбар: Тасгуудын дуугүй хөтөчийн ойлгомжтой байдлыг үнэлэхэд 2026 оны II улиралд нийт судалгаанд хамрагдагсдын 97.4% нь дуугүй хөтөч ойлгомжтой байна гэж дүгнэсэн байна.

#### 7. 2026 оны II улиралд тасгуудын цэвэрлэгээ үйлчилгээг дүгнэн үзвэл:



➤ Тайлбар: Тасгуудын цэвэрлэгээ үйлчилгээг дүгнэхэд 2026 оны II улиралд 97,3% маш сайн болон сайн гэж дүгнэсэн байна.

#### 8. 2026 оны II улиралд эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй харилцаа хандлагыг дүгнэн үзвэл:



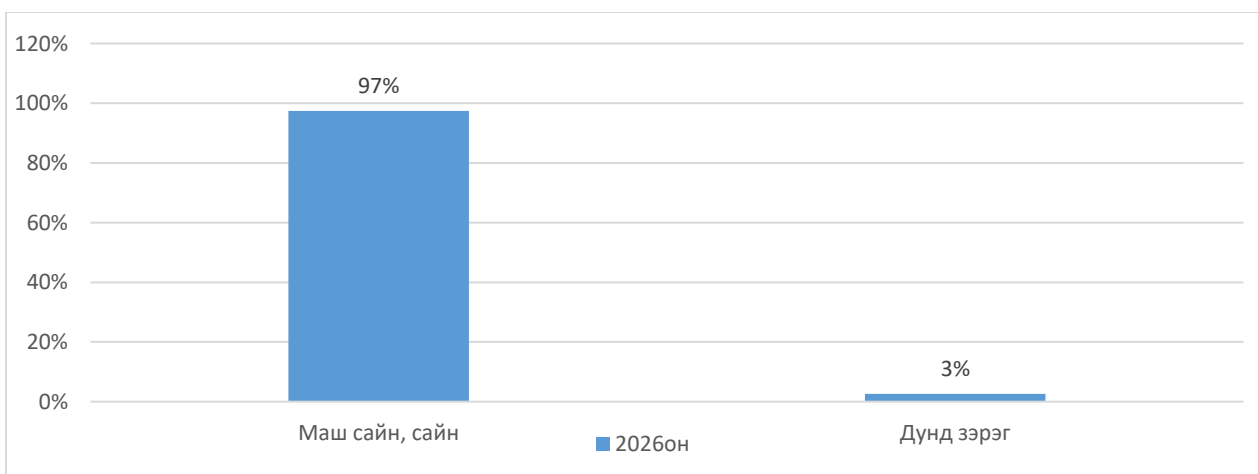
## 9. 2026 оны II улиралд байдлаар хоолны амт чанарыг дүгнэн үзвэл:



- Эмнэлгийн хоолны амт чанарын судалгааг дүгнэхэд 2026 оны II улиралд 88% сайн гэж дүгнэсэн нь хоолны амт чанар, хүртээмж сайжирч буйг илтгэж байна.

### **Хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны дүгнэлт**

Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээнд сэтгэл хангалуун байгаа эсэхийг үнэлэхэд 97% нь сэтгэл ханамж маш сайн болон сайн гэж хариулсан байна.



- 3% нь сэтгэл ханамж муу байна гэж хариулсан нь дараах саналыг үйлчүүлэгч өгсөн байна.
- Хоолны төрөл нэмэх
  - Эм тарианы нөөцийг сайжруулах санал ирсэн байна.

## Дүгнэлт:

1. 2026 оны II улиралд Сонгинохайрхан дүүргийн Эрүүл мэндийн төвөөс амбулатори болон хэвтэн эмчлүүлэгчдийн дунд үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг цахим хэлбэрээр зохион байгуулж, нийт 935 үйлчлүүлэгчийг хамрууллаа. Судалгааны дүнгээр үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн дундаж үзүүлэлт 95.5% гарсан нь тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмж, ажилтнуудын харилцаа хандлага болон үйл ажиллагааны зохион байгуулалт үйлчлүүлэгчдийн хэрэгцээ, хүлээлтэд нийцэж байгааг харуулж байна.
2. Судалгааны үр дүнгээр амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 94%, хэвтэн эмчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 97% үнэлэгдэж эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар, хүртээмж, эмч эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, харилцаа хандлага, үйлчлүүлэгчийн нууцлал, орчны цэвэрлэгээ, тав тухтай байдалд эерэг үнэлгээ өгсөн байна. Түүнчлэн үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх нь тусламж үйлчилгээг цаг алдалгүй авч, эмнэлгийн зохион байгуулалт, тэмдэг тэмдэглэгээ ойлгомжтой байгааг үнэлжээ.
3. Судалгаанд оролцогчдоос ариун цэврийн өрөөний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, бариа заслын үйлчилгээний хүчин чадлыг сайжруулах, ус цэвэршүүлэгчийг нэмэгдүүлэх, хоолны нэр төрлийг нэмэгдүүлэх, эм тарианы нөөцийг сайжруулах зэрэг санал хүсэлт ирсэн байна.
4. Нийт дүнгээр үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж өндөр түвшинд үнэлэгдсэн нь байгууллага үйлчлүүлэгч төвтэй, чанартай, аюулгүй тусламж үйлчилгээг тогтвортой үзүүлж байгааг харуулж байна.

ТАЙЛАН БИЧСЭН

ЛММ

Ц.БАТДАЛАЙ



# СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

ТАНЫ САНАЛ БИДНИЙ ХӨГЖИЛД  
ЧУХАЛ ҮҮРЭГТЭЙ



САНАЛАА ӨГНӨ ҮҮ



QR КОДЫГ УНШУУЛЖ  
САНАЛАА ӨГНӨ ҮҮ.

АМБУЛАТОРИ

ТАНЫ ХУВИЙН МӨДӨӨЛӨЛ  
НУУДЛАЛ ХАМГААЛАГДАНА

ТАНЫ САНАЛ  
БИДНИЙ ИРЭЭДҮЙ

ХАМТДАА  
САЙЖИРАЯ



# СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

ТАНЫ САНАЛ БИДНИЙ ХӨГЖИЛД  
ЧУХАЛ ҮҮРЭГТЭЙ



САНАЛАА ӨГНӨ ҮҮ



QR КОДЫГ УНШУУЛЖ  
САНАЛАА ӨГНӨ ҮҮ.

АМБУЛАТОРИ

ТАНЫ ХУВИЙН МӨДӨӨЛӨЛ  
НУУДЛАЛ ХАМГААЛАГДАНА

ТАНЫ САНАЛ  
БИДНИЙ ИРЭЭДҮЙ

ХАМТДАА  
САЙЖИРАЯ



# СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

ТАНЫ САНАЛ БИДНИЙ ХӨГЖИЛД  
ЧУХАЛ ҮҮРЭГТЭЙ



САНАЛАА ӨГНӨ ҮҮ



QR КОДЫГ УНШУУЛЖ  
САНАЛАА ӨГНӨ ҮҮ.

ХЭВТЭН  
ЭМЧЛҮҮЛЭХ



ТАНЫ ХУВИЙН МЭДЭЭЛЭЛ  
НУУЦЛАЛ ХАМГААЛАГДАНА

ТАНЫ САНАЛ  
БИДНИЙ ИРЭЭДҮЙ

ХАМТДАА  
САЙЖИРАГ



# СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

ТАНЫ САНАЛ БИДНИЙ ХӨГЖИЛД  
ЧУХАЛ ҮҮРЭГТЭЙ



САНАЛАА ӨГНӨ ҮҮ



QR КОДЫГ УНШУУЛЖ  
САНАЛАА ӨГНӨ ҮҮ.

ХЭВТЭН  
ЭМЧЛҮҮЛЭХ



ТАНЫ ХУВИЙН МЭДЭЭЛЭЛ  
НУУЦЛАЛ ХАМГААЛАГДАНА

ТАНЫ САНАЛ  
БИДНИЙ ИРЭЭДҮЙ

ХАМТДАА  
САЙЖИРАГ