



МОНГОЛ УЛСЫН
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН САЙДЫН ТУШААЛ

2014 оны 01 сарын 13 өдөр

Дугаар 13

Улаанбаатар хот

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн
судалгааны аргачлал батлах тухай

Монгол Улсын Засгийн газрын тухай хуулийн 24 дүгээр зүйлийн 24.2, Эрүүл мэндийн тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.1.2, Засгийн газрын 2013 оны 322 дугаар тогтоол, Эрүүл мэндийн сайдын 2013 оны 448 дугаар тушаалыг үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны аргачлалыг нэгдүгээр, Амбулаторийн үйлчлүүлэгч; Хэвтэн эмчлүүлэгч; Эмч, эмнэлгийн ажиллагсдын сэтгэл ханамжийн судалгааны асуумжийг хоёрдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.

2. Энэхүү аргачлалын дагуу хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг нийслэлд нийслэлийн Эрүүл мэндийн газар, Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв, аймагт аймгийн Эрүүл мэндийн газар тус тус зохион байгуулахыг даалгасугай.

3. Тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын газар (С.Төгсдэлгэр)-т даалгасугай.

САЙД



Н.УДВАЛ

Эрүүл мэндийн сайдын 2014 оны
01 дүгээр сарын 13-ний өдрийн...
дугаар тушаалын нэгдүгээр хавсралт

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны аргачлал

Үндэслэл:

Эрүүл мэндийн салбарын шинэчлэлийн хүрээнд байгууллагын хөгжил, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний хариуцлага, ёс зүй, тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг сайжруулах нь нэн тэргүүний асуудал болж байна. Энэхүү үйл ажиллагааг үр дүнд суурилсан, чанартай хэрэгжүүлэхэд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж чухал юм.

Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний талаар иргэд, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж нь тухайн байгууллагын үйлчилгээнээс гадна өвчний эдгэрэл, онцлогтой уялдсан хийсвэр хүчин зүйлс болон чанарын үзүүлэлтийн нөлөө ихтэйгээрээ бусад салбараас онцлог байдаг.

Дэлхий нийтэд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг тодорхойлохдоо тусламж, үйлчилгээний юу нь таалагдаж, эсвэл юу нь үл таалагдаж байгаа тухай хэрэглэгчдийн дунд судалгаа явуулах болон хувь хүн ямар үйлчилгээний төлөө ямар үнэ төлөх хүсэлтэй байгааг мэдэх замаар судлан, шинжлэх аргуудыг түлхүү санал болгодог.

Нөгөөтэйгүүр, эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмж төдийгүй нийгэм, эдийн засгийн хөгжилд нэн чухал үүргийг гүйцэтгэдэг эмнэлгийн ажилтан, албан хаагчдын чин хүсэл, хичээл зүтгэл юунаас ч эрхэм учраас эмч, эмнэлгийн ажиллагсдын сэтгэл ханамж, эрэлт хэрэгцээг судлах нь чухал байдаг.

Эдгээр нь бодлого боловсруулагчид, шийдвэр гаргагчдыг тусламж, үйлчилгээний талаар мэдээлэл, нотолгоогоор хангаж, үнэтэй чиг баримжааг бий болгодог.

Иймд эрүүл мэндийн байгууллагуудын үйлчлүүлэгчид болон эмч, ажилтны сэтгэл ханамжийг (COPE) олон улсын туршлагад суурилан судлахад дэмжлэг үзүүлэх зорилгоор, нэгдсэн арга зүйгээр ханган, судалгааны үр дүнг оновчтой ашиглахад хамтран ажиллах нь энэхүү ажлын үндэслэл болж байна.

Зорилго: Үйлчлүүлэгч-Үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид тулгуурлан тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал, удирдлага, зохион байгуулалтыг оновчтой болгоход нотолгоогоор хангах.

Зорилт:

1. Эрүүл мэндийн байгууллагын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг судлах.
2. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнуудын сэтгэл ханамжийг судлах.

3. Үйлчлүүлэгч-Үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид үндэслэн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал, байгууллагын хөгжил, удирдлага, зохион байгуулалтыг сайжруулахад нотолгоо болгон ашиглах.

Үр дүн:

1. Нотолгоонд үндэслэн байгууллагын хөгжил, удирдлага, зохион байгуулалт, тусламж, үйлчилгээний хүртээмж, чанар, аюулгүй байдлыг сайжруулах арга замыг тодорхойлон, төлөвлөлтөд тусган хэрэгжүүлэх.
2. Үйлчлүүлэгчид, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг бодлого, шийдвэрт ашиглана.

Хоёр. Судалгааны аргачлал

Судалгааны арга:

Тоон судалгааны аргыг ашиглан нэгдсэн арга зүйд тулгуурлан, тусгайлан боловсруулсан асуумжаар судалгааг хийнэ.

Судалгааны хамрах хүрээ:

Эрүүл мэндийн яамны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв, Бүсийн оношилгоо, эмчилгээний төв, аймаг, нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын харьяа нэгдсэн эмнэлэг, сум дундын эмнэлэг, өрх, сумын Эрүүл мэндийн төв, хувийн хэвшлийн эрүүл мэндийн байгууллага.

Эрүүл мэндийн сайдын 2013 оны 448 дугаар тушаалын журмын хавсралтын 22, 23 дугаар заалтын дагуу судалгааг хийнэ.

Судалгааны мэдээ цуглуулалт, тайлагналт:

Эрүүл мэндийн байгууллага нь нэгдсэн аргачлал, асуулгаар, өөрсдийн төлөвлөгөөний дагуу сэтгэл ханамжийн судалгааг тодорхой давтамж, үе шаттай зохион байгуулна.

Судалгааны арга зүй, мэдээлэл боловсруулах, нэгтгэх, үр дүнгийн тайлан бичих талаар Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвийн Тогтолцооны судалгаа, статистикийн хэлтсээс мэргэжил арга зүйн дэмжлэг үзүүлэн, хамтарч ажиллана.

Эрүүл мэндийн сайдын 2013 оны 448 дугаар тушаалын 5.2.4 дүгээр заалтын дагуу Аймгийн эрүүл мэндийн газар Сэтгэл ханамжийн судалгааг (Хэрэглэгчийн үнэлгээ) тухайн оны гүйцэтгэлийн хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний тайлангийн хамт Эрүүл мэндийн яамны Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын газарт ирүүлнэ. Нийслэлийн хэмжээний эрүүл мэндийн байгууллагын Сэтгэл ханамжийн судалгааг Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв гүйцэтгэж, нэгдсэн судалгааг Эрүүл мэндийн яамны Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын газарт дараа оны 02 дугаар сарын 01-ний дотор ирүүлнэ.

Судалгааны нэгж, түүвэрлэлтийн тоо:

Судалгааны нэгж нь эрүүл мэндийн байгууллагуудын амбулаторийн үйлчлүүлэгчид, хэвтэн эмчлүүлэгчид болон тухайн байгууллагын эмч, эмнэлгийн ажилтнууд байна.

Судалгааны түүвэрлэлтийн тоог тогтоохдоо тухайн байгууллагын нийт ажилтан, хүн ам, үйлчлүүлэгчдийн тоо, тусламж, үйлчилгээний онцлогоос хамааран эмнэлэг, эрүүл мэндийн байгууллагууд харилцан адилгүй тогтооно.

Судалгааны үр дүнг харьцуулан харах үүднээс нэг агшинд (тухайн сар, улирал, жил) судалгаанд хамрагдах хүний тоо ижил байна.

Тухайлбал: сар тутам, эсвэл улирал тутам 200 үйлчлүүлэгч, улирал, эсвэл хагас жил тутам 50 ажилтан гэх мэтээр түүвэрлэлтийг тогтоон, судалгаа хийж, үр дүнг харьцуулах нь үйл ажиллагааны динамик, сайжралт, өөрчлөлтийг харах боломжийг олгоно.

Тоон судалгаанд оролцогчдыг сонгохдоо амбулатори, хэвтэн эмчлүүлэх тасаг, нэгжүүд болон эмч, ажилтан, мэргэжил бүрийн төлөөлөл хамрагдахаар тооцоолж, тухайн өдөр ажиллаж байгаа эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан, үйлчлүүлж байгаа үйлчлүүлэгчдээс энгийн, санамсаргүй түүвэрлэлтийн аргаар сонгож хамруулна.

Судалгааны асуумж:

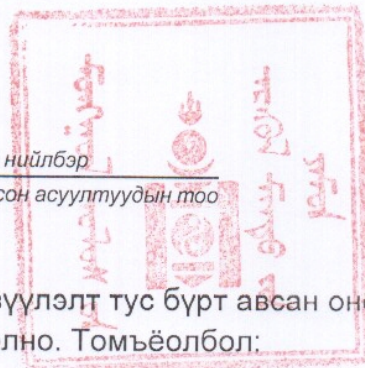
- “Амбулаторийн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн асуумж”, “Хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн асуумж”, “Эмч, эмнэлгийн ажиллагсдын сэтгэл ханамжийн асуумж” гэсэн гурван төрлийн асуумжтай байна.
- Судалгааны асуумжийг өгөгдсөн загвараар болон тухайн байгууллагын үйл ажиллагаа, тусламж, үйлчилгээний онцлогоос хамааран асуулга нэмэх, хасах байдлаар шинэчлэх нь нээлттэй байна.

Мэдээллийг боловсруулах:

1. Тоон судалгаагаар цуглуулсан мэдээ, мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийх, үр дүнг боловсруулахдаа SPSS, Word Excel програмуудыг ашиглана.
2. Сэтгэл ханамжийг тодорхойлох үзүүлэлт бүр нь тухайн үзүүлэлтэд хамаарах асуулт тус бүрт авсан онооны нийлбэрээр тодорхойлогдоно.
3. Асуулт тус бүрд тохирох “Сайн; Дунд; Муу”, “Тийм; Үгүй; Мэдэхгүй” гэх хариултуудад 1, 2, 3 гэсэн оноо өгч кодлон боловсруулалт хийж сэтгэл ханамжтай байдлыг үнэлнэ.
4. Тухайн асуултуудад өгсөн онооны нийлбэрийг тухайн үзүүлэлтийг тодорхойлоход орсон асуултын тоонд хувааж үзүүлэлт тус бүрийн сэтгэл ханамжийн байдлыг тодорхойлно.

Томъёолбол:

$$\text{Үзүүлэлт}_i = \frac{\text{Асуултуудад авсан онооны нийлбэр}}{\text{Тухайн үзүүлэлтийг тодорхойлоход орсон асуултуудын тоо}}$$



5. Сэтгэл ханамжийн байдлыг тодорхойлохдоо үзүүлэлт тус бүрт авсан онооны нийлбэрүүдийг үзүүлэлтүүдийн тоонд хувааж олно. Томъёолбол:

$$\text{Сэтгэл ханамж}_i = \frac{\text{Үзүүлэлт тус бүрт авсан онооны нийлбэр}}{\text{Тухайн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох үзүүлэлтүүдийн тоо}}$$

Мэдээллийг түгээх ба үр дүнг танилцуулах:

- Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг Эрүүл мэндийн яамны харьяа төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв, Бүсийн оношилгоо, эмчилгээний төв, аймаг, нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын тухайн жилийн гүйцэтгэлийн хяналт-шинжилгээ, үнэлгээнд ашиглана.
- Судалгааны үр дүнг шийдвэр гаралт, төлөвлөлтөд ашигласан, авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний талаар үйлчлүүлэгч-үйлчилгээ үзүүлэгчид, хэрэглэгчдэд мэдээлнэ.

Эрүүл мэндийн сайдын 2014 оны
0.1 дүгээр сарын 13-ний өдрийн 13
дугаар тушаалын хоёрдугаар хавсралт

АМБУЛАТОРИЙН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээг сайжруулахад Таны санал маш чухал учраас
асуулт бүрийг үнэлэн, зөвхөн 1 хариултыг сонгон, ✓ тэмдэглээ хийнэ үү.
Хамтран ажилласанд баярлалаа.

Үйлчлүүлэгчийн мэдээлэл				
Хүйс: Эр ☐ Эм ☐		Нас:		
Эмнэлэг, кабинет, тасгийн нэр:		Үйлчлүүлсэн тоо: ☐ Анх удаа ☐ 2 ба дээш		
Нэг. Байгууллагын соёл				
1.1.	Байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх танилцуулгын ил тод, нээлттэй байдал (видео танилцуулга, самбар болон бусад хэлбэрээр)	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.2	Угтах, мэндлэх, хүндлэх, үйлчлэх соёл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.3	Бүртгэх, лавлагаа мэдээлэл өгөх соёл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.4	Лавлах үйлчилгээний талаар шаардлагатай мэдээллийг иргэд, үйлчлүүлэгчдэд ил тод, нээлттэй, харагдахуйц хэмжээнд байрлуулсан	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.5	Байгууллагын ажилтаны нэгдсэн загвар бүхий хувцаслалт, энгэрийн тэмдэг	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.6	Байгууллагын дотоод орчны соёл, тав тух	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.7	Байгууллагын үзлэг, оношилгооны өрөөнүүдийн хаягжилт	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.8	Байгууллагын гадаад орчны тохижилт	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.9	Машины зогсоолын хүртээмж	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
Хоёр. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл				
2.1	Эмчийн угтах, мэндлэх, найрсаг харилцаа, үйлчлэх соёл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
2.2	Сувилагч, эмнэлгийн мэргэжилтний угтах, мэндлэх, найрсаг харилцаа, үйлчлэх соёл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
2.3	Эмчийн сонсох, зөвлөгөө өгөх ур чадвар	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
2.4	Сувилагч, эмнэлгийн мэргэжилтний сонсох, зөвлөгөө өгөх ур чадвар	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
2.5	Үйлчлүүлэгчийн нууц хадгалалтад итгэх итгэл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
2.6	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
Гурав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал				
3.1	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ажлын хариуцлага, шуурхай байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.2	Оношилгооны чанар, аюулгүй байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.3	Эмчилгээний чанар, аюулгүй байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.4	Сувилахуйн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.5	Асаргаа, хүнд өвчтөн, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээ (тэргэнцэр, зориулалтын зам, суултуур, шат, бариул, түшлэг, зориулалтын ор, сандал)	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.6	Халдвар хамгааллын дэглэм, эрүүл ахуй, аюулгүй байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.7	Эмнэлгийн угаалга, цэвэрлэгээ	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу

3.8	Эмчилгээ, үйлчилгээний аюулгүй байдлын талаар анхааруулга, мэдээлэл өгдөг байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.9	Эмнэлгийн халаалт, усан хангамжийн хүрэлцээ, хангамж	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.10	Эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн (цахилгаан шат, цахилгааны утас, залгуур гэх мэт) аюулгүй байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.11	Барилга байгууламжийн (шал, хана, цонх, дээвэр, гэрэлтүүлэг, будаг, өнгө үзэмж гэх мэт) эрүүл ахуй, аюулгүй байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу

Дөрөв. Удирдлага, зохион байгуулалт

4.1	Үзлэг, оношилгооны кабинет, тасаг нэгжийн байршил, тэмдэглэгээ, зохион байгуулалт	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
4.2	Байгууллагын Удирдлагаас иргэдийн оролцоог дээдэлдэг, уулзаж, санал бодлыг сонсдог, шийдэж өгдөг байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
4.3	Иргэдийн санал, хүсэлтийг хүлээн авах, хариу өгөх, авсан арга хэмжээг нээлттэй хүргэдэг байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
4.4	Эрүүл мэндийн мэдээлэл, сургалт, сурталчилгааны зохион байгуулалт	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу

Тав. Тэгш байдал, ашиг сонирхол

5.1	Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг	☐ Тийм	☐ Үгүй	☐ Мэдэхгүй
5.2	Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй	☐ Тийм	☐ Үгүй	☐ мэдэхгүй
5.3	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн нь хувийн эмнэлэг, эм, эмийн сан, сүлжээ санал болгодог, хувиасаа эм зардаг	☐ Тийм	☐ Үгүй	☐ мэдэхгүй
5.4	Эрүүл мэндийн даатгалгүй тохиолдолд тусламж, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авах боломжтой	☐ Тийм	☐ Үгүй	☐ мэдэхгүй
5.5	Үйлчлүүлэгч эмчээ сонгож үйлчлүүлэх боломжтой	☐ Тийм	☐ Үгүй	☐ мэдэхгүй
Ерөнхий сэтгэл ханамж		☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу

Та биднээс юуг, ямар байхыг хүсч байна вэ?

ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээг сайжруулахад Таны санал маш чухал учраас
асуулт бүрийг үнэлэн, зөвхөн 1 хариултыг сонгон, ✓ тэмдэглээ хийнэ үү.
Хамтран ажилласанд баярлалаа.

Үйлчлүүлэгчийн мэдээлэл

Хүйс: Эр ☐ Эм ☐	Нас:
Эмнэлэг, кабинет, тасгийн нэр:	Үйлчлүүлсэн тоо: ☐ Анх удаа ☐ 2 ба дээш

Нэг. Байгууллагын соёл

1.2.	Байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх танилцуулгын ил тод нээлттэй байдал (видео танилцуулга, самбар болон бусад хэлбэрээр)	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.2	Угтах, мэндлэх, хүндлэх, үйлчлэх соёл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.3	Бүртгэх, лавлагаа мэдээлэл өгөх соёл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.4	Лавлах үйлчилгээний талаар шаардлагатай мэдээллийг иргэд, үйлчлүүлэгчдэд ил тод, нээлттэй, харагдахуйц хэмжээнд байрлуулсан	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.5	Байгууллагын ажилтаны нэгдсэн загвар бүхий хувцаслалт, энгэрийн тэмдэг	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.6	Байгууллагын дотоод орчны соёл, тав тух	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.7	Байгууллагын үзлэг, оношилгооны өрөөнүүдийн хаягжилт	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.8	Байгууллагын гадаад орчны тохижилт	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.9	Машины зогсоолын хүртээмж	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу

Хоёр. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл

2.1	Эмчийн угтах, мэндлэх, найрсаг харилцаа, үйлчлэх соёл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
2.2	Сувилагч, эмнэлгийн мэргэжилтний угтах, мэндлэх, найрсаг харилцаа, үйлчлэх соёл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
2.3	Эмчийн сонсох, зөвлөгөө өгөх ур чадвар	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
2.4	Сувилагч, эмнэлгийн мэргэжилтний сонсох, зөвлөгөө өгөх ур чадвар	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
2.5	Асаргаа, үйлчилгээний ажилтны угтах, мэндлэх, найрсаг харилцаа, үйлчлэх соёл			
2.6	Үйлчлүүлэгчийн нууц хадгалалтад итгэх итгэл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
2.7	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу

Гурав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал

3.1	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ажлын хариуцлага, шуурхай байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.2	Оношилгооны чанар, аюулгүй байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.3	Эмчилгээний чанар, аюулгүй байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.4	Сувилахуйн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.5	Эм олгох, түгээх, тариа хийх үйлдлийн аюулгүй байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.6	Асаргаа, хүнд өвчтөн, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээ (тэргэнцэр, зориулалтын зам, суултуур, шат, бариул, түшлэг, зориулалтын ор, сандал)	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.7	Халдвар хамгааллын дэглэм, эрүүл ахуй, аюулгүй байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.8	Тасаг, нэгж, өрөөний цэвэрлэгээний байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу

3.9	Эмнэлгийн хоолны амт, чанар	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.10	Эмчилгээ, үйлчилгээний аюулгүй байдлын талаар анхааруулга, мэдээлэл өгдөг байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.11	Эмнэлгийн халаалтын систем, усан хангамжийн хүрэлцээ, хангамж	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.12	Эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн (цахилгаан шат, цахилгааны утас, залгуур гэх мэт) аюулгүй байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.13	Барилга байгууламжийн (шал, хана, цонх, дээвэр, гэрэлтүүлэг, будаг, өнгө үзэмж гэх мэт) эрүүл ахуй, аюулгүй байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу

Дөрөв. Удирдлага, зохион байгуулалт

4.1	Үзлэг, оношилгооны кабинет, тасаг нэгжийн байршил, тэмдэглэгээ, зохион байгуулалт	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
4.2	Байгууллагын Удирдлагаас иргэдийн оролцоог дээдэлдэг, уулзаж, санал бодлыг сонсдог, шийдэж өгдөг байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
4.3	Иргэдийн санал, хүсэлтийг хүлээн авах, хариу өгөх, авсан арга хэмжээг нээлттэй хүргэдэг байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
4.4	Эрүүл мэндийн мэдээлэл, сургалт, сурталчилгааны зохион байгуулалт	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу

Тав. Тэгш байдал, ашиг сонирхол

5.1	Тусламж үйлчилгээ авах, хүлээгдлийг багасгах, үйлчилгээг шуурхай болгохын тулд шан харамж, албан бус төлбөр өгөх шаардлага гардаг	☐ Тийм	☐ Үгүй	☐ Мэдэхгүй
5.2	Гаднаас эм, тариа авахуулдаг	☐ Тийм	☐ Үгүй	☐ Мэдэхгүй
5.3	Эмнэлэгт таних хүнгүй бол тусламж, үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй	☐ Тийм	☐ Үгүй	☐ Мэдэхгүй
5.4	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн нь хувийн эмнэлэг, эм, эмийн сан, сүлжээ санал болгодог, хувиасаа эм зардаг	☐ Тийм	☐ Үгүй	☐ Мэдэхгүй
5.5	Эрүүл мэндийн даатгалгүй тохиолдолд тусламж, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авах боломжтой	☐ Тийм	☐ Үгүй	☐ Мэдэхгүй
5.6	Үйлчлүүлэгч эмчээ сонгож үйлчлүүлэх боломжтой	☐ Тийм	☐ Үгүй	☐ Мэдэхгүй

Ерөнхий сэтгэл ханамж

☐ Сайн ☐ Дунд ☐ Муу

Та биднээс юуг, ямар байхыг хүсч байна вэ?

ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН АЖИЛТНЫ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээг сайжруулахад Таны санал маш чухал учраас асуулт бүрийг үнэлэн, зөвхөн 1 хариултыг сонгон, ✓ тэмдэглээ хийнэ үү.
Хамтран ажилласанд баярлалаа

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны мэдээлэл				
Хүйс: Эр ☐ Эм ☐		Нас :		
Эмнэлэг, кабинет, тасаг, нэгжийн нэр:		Тухайн байгууллагад ажилласан жил		
Таны одоо хашиж буй албан тушаал:				
Нэг. Дэмжлэгт удирдлага				
1.1	Байгууллагын захирал/ дарга/ -ын удирдах арга барил	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.2	Тасаг, нэгжийн даргын удирдах арга барил, чадварлаг байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.3	Удирдлагын манлайлал, үлгэр дууриалал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.4	Шийдвэр гаргалтад хамт олны оролцоо	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.5	Шийдвэр гаргалтад Үйлдвэрчний эвлэлийн оролцоо	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.6	Шагнал, урамшууллын тогтолцооны ил тод, шудрага байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.7	Хүний нөөцийн сонгон шалгаруулалтын ил тод байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.8	Санхүүгийн ил тод байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.9	Хүний нөөцийн гадаад сургалтын ил тод байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.10	Ажлын нэмэгдэл хөлс олголт	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.11	Мөнгөн бус тусламж, нийгмийн баталгааг хангахад дэмжлэг үзүүлэлт	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.12	Тасралтгүй суралцагч байгууллага байх тогтолцоо	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.13	Ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээний шударга зарчим	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.14	Шинэ санаа, санаачилгыг дэмжих, нэвтрүүлэх байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.15	Удирдлагадаа санал, бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх боломж	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.16	Ажиллагсдын эрүүл мэндийг хамгаалах үйл ажиллагаа	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.17	Байгууллагын захирал/ дарга/-ын ёс зүй	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.18	Шууд удирдлага/ тасаг, нэгж/ -ын ёс зүй	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
1.19	Багаар ажиллах чадвар	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
Хоёр. Хүний нөөцийн хөгжих боломж				
2.1	Мэдлэг, мэргэшлээ дээшлүүлэх, ашиглах боломж	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
2.2	Мэргэжлийн болон эрдмийн зэрэг хамгаалах боломж	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
2.3	Шинэ санаа, дэвшилтэт арга, аргачлал нэвтрүүлэх боломж	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
2.4	Эрдэм шинжилгээ, судалгааны ажил хийх, үр дүнг ашиглах боломж	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
Гурав. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёл				
3.1	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.2	Эмчийн угтах, мэндлэх, найрсаг харилцаа, үйлчлэх соёл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.3	Сувилагч, эмнэлгийн мэргэжилтний угтах, мэндлэх, найрсаг харилцаа, үйлчлэх соёл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.4	Эмчийн сонсох, зөвлөгөө өгөх үр чадвар	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.5	Сувилагч, эмнэлгийн мэргэжилтний сонсох, зөвлөгөө өгөх үр чадвар	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.6	Асаргаа, үйлчилгээний ажилтны угтах, мэндлэх, найрсаг харилцаа, үйлчлэх соёл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.7	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний бие биенээ хүндэтгэх үр	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу

	чадвар			
3.8	Хамт олны харилцаа, эв нэгдэл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.9	Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны хувцаслалт, энгэрийн тэмдэг, хувийн соёл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
3.10	Үйлчлүүлэгчийн нууцыг хадгалах боломж	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
Дөрөв. Байгууллагын соёл				
4.1	Байгууллагын алсын хараа, эрхэм зорилго, стратегийг ажилтан бүр мэддэг, хэрэгжилтийг хангаж ажилладаг	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
4.2	Угтах, мэндлэх, хүндлэх, үйлчлэх соёл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
4.3	Бүртгэх, лавлагаа мэдээлэл өгөх соёл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
4.4	Байгууллагын дотоод орчны соёл, тав тух	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
4.5	Байгууллагын гадаад орчны тохижилт	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
4.6	Хүнд өвчтөн, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан үйлчилгээ	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
4.7	Байгууллагын хөгжил, үйл ажиллагааны маркетинг	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
4.8	Байгууллагын соёлын бусдаас ялгарах давуу тал, дүр төрх (имидж)	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
4.9	Байгууллагын үйлчилгээний соёлын дэг журам, зарчим	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
4.10	Байгууллагаараа бахархах сэтгэл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
Тав. Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал				
5.1	Тусламж, үйлчилгээний стандартын мөрдөж ажиллах боломж	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
5.2	Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах боломж	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
5.3	Яаралтай тусламжийн чанар, аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах боломж	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
5.4	Асаргаа, сувилахуйн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах боломж	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
5.5	Тусламж, үйлчилгээний алдаа, эрсдэлгүй ажиллах боломж	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
5.6	Ажлын хариуцлага, шуурхай байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
5.7	Оношилгоо, эмчилгээнд шинэ технологи, нэр төрөл нэмэгдсэн байдал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
Зургаа. Ажлын байрны аюулгүй, дэмжлэгт орчин				
6.1	Эмнэлгийн эрүүл ахуй, халдвар хамгаалал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
6.2	Ажлын байрны тав тух, агааржуулалт, тохижилт	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
6.3	Ажлын хувцас, багаж хэрэгслийн хангамж, хамгаалал	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
6.4	Ажиллагсдын хоолны газрын эрүүл ахуй, тохижилт, үйлчилгээ	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
6.5	Ажлын байрны чийрэгжилт, алжаал тайлах нөхцөл	☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
Ерөнхий сэтгэл ханамж		☐ Сайн	☐ Дунд	☐ Муу
Та байгууллагаасаа ямар дэмжлэг, хэрэгцээг хүсч байна вэ?				