



МОНГОЛ УЛСЫН  
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН САЙДЫН  
ТУШАА.1

2019 оны 04 сарын 12 өдөр

Дугаар А/179

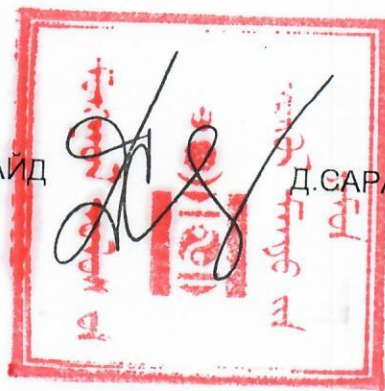
Улаанбаатар хот

Г 2019 оныг "Иргэн төвтэй төрийн үйлчилгээ",  
"Инээмсэглэл-Эерэг хандлага"-ын  
жил болгох тухай

Монгол Улсын Засгийн газрын тухай хуулийн 24 дүгээр зүйлийн 2 дахь хэсэг, Эрүүл мэндийн тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.1.24 дэх заалтыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээнд 2019 оныг "Иргэн төвтэй төрийн үйлчилгээ", "Инээмсэглэл-Эерэг хандлага"-ын жил болгон зарласугай.
2. "Иргэн төвтэй төрийн үйлчилгээ", "Инээмсэглэл-Эерэг хандлага"-ын жилийн ажлын удирдамжийг нэгдүгээр хавсралт, хэрэгжүүлэх ажлын төлөвлөгөөг хоёрдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.
3. "Иргэн төвтэй төрийн үйлчилгээ", "Инээмсэглэл-Эерэг хандлага"-ын жилийн хүрээнд хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний үр дүнг эрүүл мэндийн байгууллагын гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд оруулах, энэхүү тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын газар /Я.Амаржаргал/-т үүрэг болгосугай.

САЙД



Д.САРАНГЭРЭЛ

Эрүүл мэндийн сайдын 2019 оны 04  
сарын 22 өдрийн 1 дугаар тушаалын  
1 дүгээр хавсралт

“ИРГЭН ТӨВТЭЙ ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ”,  
“ИНЭЭМСЭГЛЭЛ-ЭЕРЭГ ХАНДЛАГА”-ЫН  
ЖИЛИЙН АЖЛЫН УДИРДАМЖ

**Үндэслэл**

Монгол Улсын Засгийн газраас 2019 оныг “Иргэн төвтэй төрийн үйлчилгээний жил” болгон зарласантай холбогдуулан Эрүүл мэндийн салбарын 2019 оны Удирдах ажилтны улсын зөвлөгөөнөөс “Инээмсэглэл-Эерэг хандлага” уриаг дэвшүүлж, 2019 оны үйл ажиллагаанд тусган, мөрдлөг болгохоор тогтсон. Эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, байгууллагын соёл, ажлын нөхцөл, сахилга хариуцлагыг дээшлүүлэх, нотолгоонд тулгуурласан төлөвлөлт хийх, байгууллагын хяналт шинжилгээ үнэлгээнд ашиглах зорилгоор Эрүүл мэндийн сайдын 2014 оны “Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны аргачлал батлах тухай” 13 дугаар, Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 302 дугаар тушаалын хоёрдугаар хавсралтаар батлагдсан “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”-ийг тус тус үндэслэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг жил бүр авч ажиллаж байна.

Судалгаанд ЭМЯ-ны харьяа 15 эрүүл мэндийн байгууллагаас үйлчлүүлсэн 463 хэвтэн эмчлүүлэгч, 461 амбулаторын үйлчлүүлэгч, нийт 924 хэрэглэгч, 1138 эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчид, НЭМГ-ын харьяа Сонгинохайрхан, Чингэлтэй дүүргийн Эрүүл мэндийн газар, Нэгдсэн эмнэлэг, Өргөө амаржих газрын 131 хэвтэн эмчлүүлэгч, 322 амбулаторын үйлчлүүлэгч нийт 453 хэрэглэгч, 228 эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн ажилчид хамрагдсан. Судалгаанд хамрагдсан 594 хэвтэн эмчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий дундаж түвшин 75.3%-тай, 783 амбулаторийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж 73%-тай байгаа бол, 1366 эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн ажилчдын 69.5%-ийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээтэй байна. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын сэтгэл ханамжийн ерөнхий түвшинг бүлгээр авч үзвэл дэмжлэгт удирдлагад 65.5%, хүний нөөцийн хөгжих боломж 70.2%, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, үйлчилгээний соёлд 75.7%, байгууллагын соёл, ажлын байрны аюулгүй байдал, дэмжлэгт орчинд 66.6%, тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдалд 76.3%-ийн сэтгэл ханамжтай гэж гарсан.

Сэтгэл ханамжийн судалгааны дүнгээс харахад эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчдын сэтгэл ханамжийн түвшин бага байгаа байгууллагуудын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин муу байгаа шууд хамаарал харагдаж байна. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн болон хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжинд иргэд болон ажилтнуудын харьцаа, хандлага, ёс зүй голлох нөлөө үзүүлж байгаа тул Инээмсэглэлээр дамжуулж, эерэг хандлагыг түгээх нь энэхүү ажлын үндэслэл болж байна.

“Инээмсэглэл” нь: Үнэ төлбөргүй атлаа асар ихийг бүтээх хүчийг агуулж, “Эерэг хандлага” нь: Хүн хоорондын итгэлцэл, эрч хүч, урам зориг, амжилт бүтээлийг бий болгодог онцлогтой юм.

### **Зорилго**

Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэхэд иргэн төвтэй үйлчилгээг эрхэм болгох, иргэд, эмч, мэргэжилтний хоорондын эерэг, дулаан, үр дүнтэй харилцааг сайжруулах, эрүүл мэндийн салбарын ажиллагсдын харьцаа хандлага, ёс зүйг сайжруулахад бүх шатны эрүүл мэндийн байгууллагын оролцоо, санаачлагыг идэвхжүүлэх, үйл ажиллагааны хэрэгжилтийг сайжруулахад “Инээмсэглэл-эерэг хандлага” жилийн зорилго оршино.

Инээмсэглэлээр эелдэг дүр төрхийг төлөвшүүлж, ажлын байрны шаардлага, хэм хэмжээ, яриа хэллэг, дүрэм шаардлагад нийцүүлэн амьдралын стрессээс ангижирна.

Эерэг хандлага нь эмчид суурилсан арга зүй болон сувилахуйн шинжлэх ухааныг зөв сонгодог байдлаар хөгжүүлснээр шинэ үйлчилгээний соёлыг түгээхэд зорилготой.

### **Зорилт**

- Иргэн төвтэй шинэ хандлагыг удирдлага болгон ажиллах
- Эрүүл мэндийн салбарт Инээмсэглэлээр дамжуулж эерэг хандлагыг түгээх
- Ажил, үйлдлээрээ бусдад үлгэрлэж, эерэг харилцаа, хандлагыг хэвшүүлэх
- Салбарын үйл ажиллагааг ил тод, нээлттэй иргэдэд хүртээмжтэй байдлаар сурталчлах
- Үйлчлүүлэгчдээ ээлтэй, найрсаг харьцааг удирдлага болгох
- Салбарын хэмжээнд Эерэг хандлагыг өөрсдөөсөө эхлүүлэхийг уриалах
- Биеийн хэл болон эелдэг төрхөөр үйлчилгээний соёлыг хүргэх
- Эмнэлгийн яаралтай тусламж, үйлчилгээг дэмжлэгт удирдлагаар хангах
- Угтах, тосох, зөвлөх, үдэх үйлчилгээг энэрэхүйн хандлагаар төлөвшүүлэх

### **Үйл ажиллагааны чиглэл**

- Инээмсэглэл-эерэг хандлагыг үйл ажиллагаандаа мөрдлөг болгох
- Эерэг мэдээллийн урсгалыг нэмэгдүүлэх
- Эрүүл, аюулгүй ажлын байр бүхий дэмжлэгт орчинг бүрдүүлэх
- Амбулаторийн хүлээгдэл
- Стационарын хүлээгдэл
- Лабораторийн хүлээгдэл
- Яаралтай тусламжийн шуурхай байдал
- Мэдээллийн урсгалаар удирдах
- Иргэдэд үзүүлэх эмнэлгийн тусламж үйлчилгээг сувилахуйгаар эхлээд сувилахуйгаар төгсгөх
- Ажлын төлөвлөгөө боловсруулах

Холбогдох бусад арга хэмжээг байгууллага өөрийн түвшиндээ нэмэлтээр тодорхойлж болно.

### **Хамрах хүрээ**

Монгол улсын нутаг дэвсгэрт үйл ажиллагаа эрхлэн явуулж буй бүх эрүүл мэндийн байгууллагууд хамрагдана.

### **Хэрэгжих хугацаа**

2019 оны турш

### **Зохион байгуулагч**

Эрүүл мэндийн яам

### **Хүрэх үр дүн**

- Эерэг харилцаа, хандлагыг өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа хэвшүүлсэн байна.
- Иргэд ба тусламж, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн хоорондын харилцаа, хандлага сайжирч, эрүүл мэндийн салбарын нэр хүнд дээшилсэн байна.

Эрүүл мэндийн сайдын 2019 оны 124 сарын 12 өдрийн А/дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралт



“ИРГЭН ТӨВТЭЙ ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ”,  
 “ИНЭЭМСЭГЛЭЛ-ЭЭРЭГ ХАНДЛАГА”-ЫН  
 ЖИЛД ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ АЖЛЫН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ

№	Ажлын нэр	Хугацаа	Хариуцах	Хамтран хэрэгжүүлэх
1.	“Инээмсэглэл-Эерэг хандлага” уриаг хэрэгжүүлэх ажлын төлөвлөгөөг эрүүл мэндийн байгууллагууд батлуулах	I улиралд	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	ТЗУГ, БТГ
2	Ажиллагсдын хандлага-харилцаа, ёс зүйг дээшлүүлэх, соён гэгээрүүлэх ажлыг тогтмол зохион байгуулах, дэмжлэгт удирдлагаар хангах	Жилдээ	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	ТЗУГ, ЭТГ-ын ЭТҮЧАБХ
3	Ёс зүйн хорооны үйл ажиллагааг идэвхжүүлж, мэдээлэх соён гэгээрүүлэх үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг гарган батлуулж, биелэлтийг хангах ажиллах	I улиралд	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	ЭТГ-ын ЭТҮЧАБХ
4	Ажил, үйлдлээрээ бусдад үлгэрлэж, эерэг харилцаа, хандлагыг хэвшүүлсэн албан хаагчдыг урамшуулах	Жилдээ	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	ТЗУГ
5	Ажлын ачааллыг бууруулах, тэнцвэржүүлэх, чиглэлээр үе шаттай ажил зохион байгуулах	Жилдээ	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	БТГ, ТЗУГ
6	Ёс зүйн зөрчлийн талаарх гомдол тухайлбал албан үүргээ биелүүлэхдээ иргэд үйлчлүүлэгчтэй эелдэг бус харьцсан, гадуурхсан, хүнд суртал гаргасан талаарх гомдол, мэдээллийг хүлээн авч, зөрчлийг байгууллагын ёс зүйн салбар хорооноос шалган тогтоож, ЭМЯ-ны Төрийн албаны салбар зөвлөлд дүгнэлтийг хүргүүлэх.	Жилдээ	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	НЭМГ-ын ОНХТШУХ, ЭТГ-ын ЭТҮЧАБХ Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн хороо
7	Ажиллах орчин, нөхцлийг сайжруулах, эрүүл, аюулгүй ажлын байр бүхий дэмжлэгт орчин бүрдүүлэх чиглэлээр төлөвлөгөө боловсруулж, хэрэгжилтийг хангах, ажлын байрыг эерэг, ээлтэй байлгахад анхаарч ажиллах	Тогтмол	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	НЭМГ

8	Албан хаагчдын сэтгэл ханамжийн судалгааг жилд 2 удаа гаргаж, анализ хийх	Хагас, бүтэн жилд	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	ТЗУГ
9	Хүний нөөцийг хөгжүүлэх, мэдлэг боловсролыг дээшлүүлэх сургалтын эрэлт хэрэгцээг тодорхойлон төлөвлөгөө баталж, холбогдох төрийн болон сургалтын байгууллагатай хамтран сургалт зохион байгуулах.	Төлөвлөгөөний дагуу	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	ТЗУГ
10	Байгууллагууд үйлчлүүлэгчдээ ээлтэй, найрсаг харьцааг удирдлага болгох, удирдлагын зүгээс албан хаагчдаа дэмжлэгт удирдлагаар хангах	Тогтмол	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	Бүх газар, хэлтсүүд
11	Эрүүл мэндийн байгууллага, ажилчдын нийгэмд болон иргэдэд үзүүлж байгаа эерэг сайн туршлага, үйлчилгээг олон нийтэд мэдээлэх.	Тогтмол	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	Бүх газар, хэлтсүүд
12	Байгууллагын үйл ажиллагааг ил тод, нээлттэй цахим хуудаст тогтмол мэдээлэх, "Инээмсэглэл-Эерэг хандлага" уриаг хэрэгжүүлэх ажлын хүрээнд хийгдэж буй ажлыг цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт байршуулах, иргэдэд хүртээмжтэй байдлаар сурталчлах ажлыг зохион байгуулах.	Тогтмол	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	Хэвлэл, мэдээллийн ажилтан
13	"Инээмсэглэл-Эерэг хандлага" уриаг хэрэгжүүлэх ажлын төлөвлөгөөний тайланг ирүүлэх, нэгдсэн тайланг Эрүүл мэндийн салбарын Удирдах ажилтны улсын зөвлөгөөнд танилцуулах	2020 оны 1-2 сард	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	ТЗУГ, БТГ
14	"Инээмсэглэл-эерэг хандлага" уриаг хэрэгжүүлэх талаар дэвшүүлсэн шинэ санааг нэгтгэн олон нийтэд түгээх	Тогтмол	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	НЭМГ-ын ОНХТШУХ
15	Эрүүл мэндийн байгууллагын яаралтай тусламжийн тасаг, үйлчлүүлэгчийг хүлээж авах, эмнэлгээс гаргах үйл ажиллагаанд үйлчлүүлэгчид ээлтэй орчин бүрдүүлнэ. Энэ хүрээнд эрүүл мэндийн байгууллагуудад: - Мэдээллийн урсгалын хянах самбарыг нэвтрүүлэх, - Мэдээллийн нээлттэй байдлыг хангах, - Үйлчлүүлэгчийг эмнэлэгт хэвтэх, эмнэлгээс гаргах шинэ тогтолцооны журам боловсруулж, батлуулах,	Жилдээ	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	ЭТГ, ЭҮТГ, БТГ-ын Эрүүл мэндийн цахим мэдээллийн хэлтэс, УНТЭ

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Эмнэлгийн амбулаторийн хэсэгт зохицуулагчийн үүрэг бүхий ажилтанг томилж, үүрэгжүүлэх,</li> <li>- Эмнэлгийн лавлагаа, үйлчлүүлэгчдийн бүртгэлийг цахимжуулах, тусламжийн мэдээлэлийн нэг урсгалаар хянах тогтолцоог бий болгох</li> </ul>			
16	Сувилахуйн сургууль, сувилагч мэргэжлийг сурталчилсан нэвтрүүлэг бэлтгэх	Жилдээ	АШУУИС, III а маржих газар	БТГ, ЭМХТ
17	Эрүүл мэндийн ажилтны ёс зүй, эрүүл мэндийн байгууллагын соёл, үйлчилгээний чанарыг дээшлүүлэх чиглэлээр үе шаттай ажил зохион байгуулах	Жилдээ	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	ЭТГ-ын ЭТҮЧАБХ, Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн хороо
18	Эрүүл мэндийн салбарын удирдах ажилтны ёс зүй, манлайллын чиглэлээр сургалт зохион байгуулах	Жилдээ	ЭТГ-ын ЭТҮЧАБХ, ЭМХТ,	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ
19	Амбулатори болон эмнэлгийн яаралтай тусламжийн зохион байгуулалтад сувилахуйн тусламж үйлчилгээний угтах, тосох, зөвлөх, үдэх үйлчилгээг нэвтрүүлэн ажиллах, үр дүнг сар улиралаар тооцон ажиллах	Жилдээ	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	ЭТГ
20	Яаралтай тусламжаар үйлчлүүлсэн иргэдэд болон шилжүүлсэн байгууллагатай үйлчилгээний талаарх эргэх холбоог үүсгэн үр дүнг тооцон ажиллах	Жилдээ	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	ЭТГ
21	Амбулаторит хэвтэн эмчлүүлэлтэд орны ашиглалттай уялдуулан эмнэлгийн тасаг нэгжийг нэгдсэн удирдлага зохион байгуулалтыг нэвтрүүлэх	Жилдээ	Харьяа байгууллагууд Аймаг, нийслэлийн ЭМГ	ЭТГ