



МОНГОЛ УЛСЫН
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН САЙДЫН
ТУШААЛ

2021 оны 09 сарын 15 өдөр

Дугаар 578

Улаанбаатар хот

Журам шинэчлэн батлах тухай

Монгол Улсын Засгийн газрын тухай хуулийн 24 дүгээр зүйлийн 2 дахь хэсэг, Эрүүл мэндийн тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.1.2 дахь хэсэг, Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоол, Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 302 дугаар тушаалыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. “Эрүүл мэндийн салбараар үйлчлүүлж буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хийх журам”-ыг нэгдүгээр, үнэлгээний асуумжийг хоёрдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.
2. Журмын хэрэгжилтийг хангаж ажиллахыг аймаг, нийслэлийн Эрүүл мэндийн газар, эрүүл мэндийн байгууллагын дарга, захирал нарт үүрэг болгосугай.
3. Жил бүр улсын хэмжээнд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг зохион байгуулах, шаардагдах зардлыг жилийн төсөвтөө тусган батлуулж, мэргэжил арга зүйн удирдлагаар хангаж ажиллахыг Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв (Б.Нарантуяа)-д даалгасугай.
4. Тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Төрийн нарийн бичгийн дарга (Ц.Эрдэмбилэг)-д даалгасугай.
5. Энэхүү тушаал гарсантай холбогдуулан Эрүүл мэндийн сайдын 2014 оны 01 дүгээр сарын 13-ны өдрийн 13 дугаар тушаалыг хүчингүй болсонд тооцсугай.

САЙД



С.ЭНХБОЛД

141212599

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН САЛБАРААР ҮЙЛЧЛҮҮЛЖ БУЙ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙХ ЖУРАМ

НЭГ. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Эрүүл мэндийн салбарын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ (цаашид “үнэлгээ” гэх) нь хэрэглэгчийн санал бодлыг харгалзан эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах, удирдлага, зохион байгуулалтыг оновчтой болгох зорилготой.

1.2. Эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй хэрэглэгчдээс санал, асуулга авах аргаар үнэлгээг зохион байгуулах бөгөөд санал, асуулгыг цахим (энэхүү журмын 5.3 дахь хэсгийг баримтлана) эсхүл цаасан хэлбэр (энэхүү журмын 1.4, 5.2.1 дэх хэсгийг баримтлана)-ээр авч болно.

1.3. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний дүнг болон үнэлгээний санал, зөвлөмжийн дагуу эрүүл мэндийн байгууллагын хэрэгжүүлэх ажлын төлөвлөгөөний биелэлтийг тухайн байгууллагын жилийн гүйцэтгэлийн хяналт-шинжилгээ, үнэлгээнд ашиглана.

1.4. Эрүүл мэндийн салбарын хэрэглэгчийн нэгдсэн үнэлгээг жилд 1-ээс доошгүй удаа Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв зохион байгуулна.

ХОЁР. Нэр томьёоны тодорхойлолт

2.1. Энэхүү журамд хэрэглэсэн дараах нэр томьёог дор дүрдсэн утгаар ойлгоно:

2.1.1. “хөндлөнгийн үнэлгээ” гэж байгууллагын үйл ажиллагаанд хөндлөнгийн мэргэжлийн байгууллага, судлаач, шинжээчийн хийсэн хяналт-шинжилгээ, үнэлгээг;

2.1.2. “хэрэглэгчийн үнэлгээ” гэж эрүүл мэндийн байгууллагаас үзүүлж байгаа үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар иргэдээс авсан сэтгэл ханамжийн судалгааг хөндлөнгийн байгууллагаар хийлгэсэн дүнг.

ГУРАВ. Үнэлгээний зарчим, хамрах хүрээ

3.1. Үнэлгээг зохион байгуулахдаа хууль дээдлэх, шударга, тэгш байх, хөндлөнгийн хараат бус байх зарчмыг баримтална.

3.2. Эрүүл мэндийн салбарын бодлого, үйл ажиллагаа хэрэглэгчдэд хүрсэн байдлыг үнэлнэ.

3.3. Цаашид хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны талаар хэрэглэгчийн саналыг авч, судална.

3.4. Хэрэглэгчээс авсан санал асуулгын дүнд үндэслэн үйлчилгээг сайжруулах арга хэмжээний төлөвлөгөө боловсруулж, хэрэгжүүлнэ.

3.5. Энэхүү журмын 4.1-д заасан чиглэлийн хүрээнд эрүүл мэндийн салбарын тухайн жилд дэвшүүлсэн уриа, зорилго, зорилттой уялдуулан асуумжийг боловсруулж, үнэлгээг хийнэ.

3.6. Хэрэглэгчийн үнэлгээнд Эрүүл мэндийн яамны харьяа агентлаг, төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв, Бүсийн оношилгоо, эмчилгээний төв болон аймаг/дүүргийн эрүүл мэндийн төв, нэгдсэн эмнэлэг (цаашид “Эрүүл мэндийн байгууллага” гэх)-ыг хамруулна.

ДӨРӨВ. Үнэлгээний санал, асуулгын агуулга, түүврийн хэмжээ

4.1. Үнэлгээний санал, асуулгад дараах чиглэлийг тусгасан байна. Үүнд:

4.1.1. Тусламж, үйлчилгээний чанар (тусламж, үйлчилгээний үр дүн, аюулгүй байдал, үйлчлүүлэгч төвтэй байдал);

4.1.2. Тусламж, үйлчилгээний хүртээмж (биет хүртээмж, нөөцийн бэлэн байдал, зохион байгуулалт, хүлээн зөвшөөрөгдөх байдал, төлбөр).

4.2. Үнэлгээг хөндлөнгийн судалгааны байгууллагатай хамтран эрүүл мэндийн байгууллагын амбулатори, хэвтэн эмчлүүлэх тасаг, нэгжүүдээр үйлчлүүлж буй хэрэглэгчээс энгийн санамсаргүй түүвэрлэлтийн аргаар сонгон авч зохион байгуулна.

4.3. Түүврийн тоог сонгохдоо статистикийн хувьд хүчинтэй буюу 95 хувийн итгэх хязгаарт, 0.05 хувийн алдааны хязгаартай түүврийг сонгоно. Дараах томъёог ашиглана. Үүнд:

$$\text{Түүврийн хэмжээ} = \frac{\frac{z^2 * p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 * p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

$z = 1.96$ (95% итгэх хязгаарт харгалзах z оноо)

$e = 0.05$ (Алдааны хязгаар)

$p =$ Сэтгэл ханамжийн суурь түвшин

$N =$ Нийт хэвтэн эмчлүүлэгчдийн эсхүл амбулаториор үйлчлүүлэгчдийн тоо

$$= \frac{\frac{1.96^2 * p(1-p)}{0.05^2}}{1 + \left(\frac{1.96^2 * p(1-p)}{0.05^2 N}\right)}$$

ТАВ. Үнэлгээг зохион байгуулах, хугацаа, давтамж

5.1. Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв нь дараах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

5.1.1. Хэрэглэгчийн үнэлгээг хөндлөнгийн байгууллагаар гүйцэтгүүлнэ.

5.1.2. Хөндлөнгийн байгууллагыг сонгон шалгаруулахдаа энэхүү журмыг удирдлага болгож, хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх нарийвчилсан ажлын удирдамжийг боловсруулна. Ажлын удирдамжийг боловсруулахдаа эрүүл

мэндийн салбар, орон нутгийн онцлог, хамрах хүрээ, гарах зардал зэргийг харгалзана.

- 5.1.3. Ажлын удирдамжид хэрэглэгчийн үнэлгээний зорилго, зорилт, үйл ажиллагааны хүрээ, эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн тоо болон аймаг, нийслэлд үйлчлэх хүрээний хүн амын тоог харгалзсан түүврийн хэмжээ, санал асуулгын агуулга, үнэлгээний аргачлал, үнэлгээ хийх хугацаа, тайлагналт, үнэлгээний байгууллага, багт тавигдах шаардлага зэргийг тусгана.
- 5.1.4. Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ажлын явц, гүйцэтгэлд хяналт тавьж, чиглүүлнэ.
- 5.1.5. Үнэлгээний асуумж судалгааг цахим хэлбэрээр нэгдсэн байдлаар авах боломжийг бүрдүүлж, эрүүл мэндийн байгууллагуудад заавар зөвлөмжийг өгч ажиллана.
- 5.1.6. Хөндлөнгийн үнэлгээ болон эрүүл мэндийн байгууллагын дотооддоо зохион байгуулсан үнэлгээ, салбарын хэмжээнд цахим хэлбэрээр зохион байгуулсан үнэлгээний дүн, тайланг нэгтгэж, холбогдох материал нь шаардлага хангасан болохыг баталсан албан бичгийн хамт Эрүүл мэндийн яамны холбогдох нэгжид жил бүрийн 1 дүгээр сарын 15-ны өдрийн дотор хүргүүлж, үр дүнг зөвлөмжийн хамт эрүүл мэндийн байгууллагуудад эргэн мэдээлнэ.

5.2. Эрүүл мэндийн байгууллага нь дараах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

- 5.2.1. Дотооддоо өөрийн үзүүлж буй тусламж, үйлчилгээний чиглэлээр хэрэглэгчийн үнэлгээг сар бүр, шаардлагатай бол 14 хоног тутам зохион байгуулна.
- 5.2.2. Үнэлгээг хөндлөнгийн байгууллагаар гэрээлэн гүйцэтгүүлж болно.
- 5.2.3. Үнэлгээний үр дүнг чанарын алба, нэгж болон бусад холбогдох тасаг, нэгжүүд чанар сайжруулах арга хэрэгсэл болгон ашиглана.
- 5.2.4. Үнэлгээний дүгнэлт, хэрэгжүүлсэн үйл ажиллагааг хэрэглэгчдэд мэдээлж, холбогдох арга хэмжээг тогтмол авна.
- 5.2.5. Дотооддоо зохион байгуулсан үнэлгээний дүнг бодлого, үйл ажиллагаандаа тусгаж, тайланг хагас, бүтэн жил (жил бүрийн 6 дугаар сарын 15, 12 дугаар сарын 15-ны өдрийн дотор)-ээр гарган Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвийн асуудал хариуцсан нэгжид тус тус хүргүүлнэ.
- 5.2.6. Журмын 5.3-ыг баримтлан өөрийн албан ёсны цахим хуудсанд Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвөөс боловсруулсан хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний санал, асуулгын линкийг байршуулан жилийн туршид санал, асуулга зохион байгуулж, үнэлгээний дүн, авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээг энэхүү журмын 5.2.5-д заасан тайланд тусгасан байна.
- 5.2.7. Цахим хэлбэрээр цуглуулсан мэдээний нууцлал, аюулгүй байдлыг Эрүүл мэндийн цахим мэдээллийн нууцлал, аюулгүй байдлын журмаар зохицуулна.

5.3. Хэрэглэгчийн үнэлгээний цахим санал асуулга:

- 5.3.1. Эрүүл мэндийн салбарын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний санал, асуулгыг цахим хэлбэрээр авах боломжийг Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвөөс бүрдүүлж, нийт эрүүл мэндийн байгууллагуудад холбогдох линкийг олгоно.

- 5.3.2. Эрүүл мэндийн байгууллагууд 5.3.1-д заасан линкийг өөрийн албан ёсны цахим хуудсанд нээлттэй байршуулсан байна.
- 5.3.3. Эрүүл мэндийн байгууллагууд угтах үйлчилгээ, хүлээлгийн танхим, тасаг нэгж, эмчлүүлэгчийн өрөө, кабинет бүрийн үүд зэрэг газарт сэтгэл ханамжийн судалгаа авах линк бүхий QR кодыг байршуулж, үйлчлүүлэгчдэд сурталчлан таниулна.
- 5.3.4. Цахим хэлбэрээр авч буй сэтгэл ханамжийн үнэлгээний дүнг нэгтгэн дүгнэж, 5.2.5-д заасны дагуу тайлагнана.

5.4. Үнэлгээг мэргэжлийн судалгааны байгууллагаар хийлгэх:

- 5.4.1. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хийх хөндлөнгийн байгууллага нь дараах шаардлагыг хангасан байна. Үүнд:
- Судалгаа болон үнэлгээний чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг хуулийн этгээд байх (судалгааны хүрээлэн, төрийн бус байгууллага, зөвлөх үйлчилгээ үзүүлдэг байгууллага);
 - Судалгаа болон үнэлгээний чиглэлээр 3-аас доошгүй жил ажилласан туршлагатай байх, үүний дотор хэрэглэгчийн үнэлгээг хийж байсан туршлага нь давуу тал болно;
 - Хүний нөөцийн чадавхтай байх;
- 5.4.2. Хөндлөнгийн судалгааны байгууллага сонгон шалгаруулалтад оролцохдоо техникийн болон санхүүгийн саналаа ирүүлсэн байна.
- 5.4.3. Хөндлөнгийн судалгааны байгууллагын сонгон шалгаруулалтыг холбогдох хууль, журмын дагуу зохион байгуулна.
- 5.4.4. Хөндлөнгийн судалгааны байгууллага нь үнэлгээний асуумжийг захиалагч байгууллагатай хамтран боловсруулж, мэдээ цуглуулах, боловсруулалт, дүн шинжилгээ хийх, тайлан бичих үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ.

5.5. Үнэлгээний үр дүнг хэрэгжүүлэх арга хэмжээ:

- 5.5.1. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний дүнг тусламж, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах арга хэрэгсэл болгон ашиглана.
- 5.5.2. Эрүүл мэндийн байгууллага нь тухайн жилийн хэрэглэгчийн үнэлгээний үр дүн, гарсан санал, зөвлөмжийг үйл ажиллагааны төлөвлөгөөнд тусган ажиллана.
- 5.5.3. Эрүүл мэндийн байгууллага өөрийн болон хөндлөнгийн үнэлгээний тайланг цахим хуудас болон бусад мэдээллийн хэрэгслээр олон нийтэд ил тод мэдээлнэ.

Зургаа. Төсөв, зардал

- 6.1. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг хөндлөнгийн байгууллагаар хийлгэхэд шаардагдах зардлыг тооцохдоо үнэлгээнд хамруулах түүврийн хэмжээг харгалзан үзэх бөгөөд судалгааны багийн цалин урамшуулал, үйл ажиллагааны зардал, томилолт, тээврийн зардал зэргийг тооцож тусгана.

**ЭМНЭЛЭГТ ХЭВТЭН ЭМЧЛҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧЭЭС АВАХ
СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ АСУУМЖ**

1. Эмнэлгийн нэр _____
2. Тасаг _____
3. Таны нас _____
4. Таны хүйс
 Эмэгтэй
 Эрэгтэй
5. Та эмнэлэгт яаж хэвтсэн бэ?
 Гэнэт бие муудаж, түргэнээр/яаралтай журмаар хэвтсэн → **Асуулт 8 руу шилжинэ үү**
 Өөр эмнэлгээс шилжсэн → **Асуулт 8 руу шилжинэ үү**
 Эмнэлэгт хэвтэх хугацааг урьдчилан товлж хэвтсэн
6. Эмч эмнэлэгт хэвтэж эмчлүүлэхийг зөвлөснөөс хойш хэдий хугацааны дараа эмнэлэгт хэвтсэн бэ?
 1-7 хоног
 8-14 хоног
 15-30 хоног
 1-2 сар
 2 сараас дээш хугацаа (тодруулна уу _____)
7. Таныг эмнэлэгт хэвтүүлэхээр анх товлосон хугацааг эмнэлгийн зүгээс өөрчилсөн үү?
 Тийм
 Үгүй
8. Та эмнэлэгт хэвтэхээр ирснээс хойш тасагт орох хүртэл хэр удаан хүлээсэн бэ?
 Хүлээгээгүй
 20-30 минут
 30-60 минут
 1-2 цаг
 2 цагаас дээш (тодруулна уу _____)
9. Эмнэлгийн ажилтнууд Танд эмнэлгийн дотоод зохион байгуулалт (эмчийн үзлэгийн цаг, эргэлтийн хуваарь г.м.)-ын талаар тайлбарлаж өгсөн үү?
 Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 Огт тайлбарлаж өгөөгүй
10. Танд эмнэлгээр үйлчлүүлэгчийн эрх, үүргийн талаар мэдээлэл өгсөн үү?
 Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн

Огт тайлбарлаж өгөөгүй

11. Эмнэлэг доторх өрөө, тасгийн зохион байгуулалтыг заасан тэмдэг, тэмдэглэгээ хэр ойлгомжтой байгааг үнэлнэ үү.

- Маш сайн
- Сайн
- Дунд зэрэг
- Муу
- Маш муу

12. Таны хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө, тасалгааны цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү.

- Маш сайн
- Сайн
- Дунд зэрэг
- Муу
- Маш муу

13. Таны хэвтэн эмчлүүлж байгаа өрөө, тасалгаа дулаан, тухтай эсэхийг үнэлнэ үү.

- Маш сайн
- Сайн
- Дунд зэрэг
- Муу
- Маш муу

14. Эмнэлгийн ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү.

- Маш сайн
- Сайн
- Дунд зэрэг
- Муу
- Маш муу

15. Эмнэлэгт хэвтэхэд Танаас ямар хоол хүнс хэрэглэж болдоггүй/хэрэглэдэггүй талаар асуусан уу?

- Тийм
- Үгүй

16. Эмнэлгийн хоолны амт, чанарыг үнэлнэ үү.

- Маш сайн
- Сайн
- Дунд зэрэг
- Муу
- Маш муу

17. Оройн цагаар бусад өвчтөн чимээ, шуугиан гаргаж, Таны тав тухыг алдагдуулдаг уу?

- Үгүй
- Хааяа
- Байнга

18. Оройн цагаар эмнэлгийн ажилтнууд чимээ, шуугиан гаргаж, Таны тав тухыг алдагдуулдаг уу?

- Үгүй
- Хааяа

Байнга

19. Эмнэлэгт хэвтэхээс өмнө ууж байсан эм, хийлгэж байсан эмчилгээний талаар Танаас асуусан уу?

Тийм

Үгүй

20. Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд Танд хийж буй эмийн эмчилгээний болзошгүй гаж нөлөөний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү?

Маш сайн тайлбарлаж өгсөн

Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн

Огт тайлбарлаж өгөөгүй

21. Эмч нар Тантай хэр хүндэтгэлтэй харьцаж байгааг үнэлнэ үү.

Маш сайн

Сайн

Дунд зэрэг

Муу

Маш муу

22. Эмч нар Таны өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү?

Маш сайн тайлбарлаж өгсөн

Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн

Огт тайлбарлаж өгөөгүй

23. Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд эмчид яаралтай үзүүлэх шаардлага гарсан бол эмчийг дуудуулснаас хойш хэр удаж байж эмч ирж үздэг вэ?

Эмчид яаралтай үзүүлэх шаардлага гараагүй

30 минутийн дотор

30-60 минут

1-2 цаг

2 цагаас дээш (тодруулна уу _____)

24. Сувилагч нар Тантай хэр хүндэтгэлтэй харьцаж байгааг үнэлнэ үү.

Маш сайн

Сайн

Дунд зэрэг

Муу

Маш муу

25. Сувилагч нар Танд хийж буй эмчилгээ, ажилбарын талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү?

Маш сайн тайлбарлаж өгсөн

Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн

Огт тайлбарлаж өгөөгүй

26. Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд сувилагчийг дуудуулснаас хойш хэр удаж байж ирж тусламж үзүүлдэг вэ?

Сувилагч дуудуулах шаардлага гараагүй

5 минутийн дотор

5-10 минут

11-15 минут

15 минутаас дээш (тодруулна уу _____)

27. Таны өвчин эмгэг, эмчилгээний талаар ярилцахдаа Таны нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэр сайн хангадаг вэ?

- Маш сайн
- Сайн
- Дунд зэрэг
- Муу
- Маш муу

28. Танд үзлэг, эмчилгээ хийхдээ Таны нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэр сайн хангадаг вэ?

- Маш сайн
- Сайн
- Дунд зэрэг
- Муу
- Маш муу

29. Танд эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол хэрхэн гаргах талаар мэдээлэл өгсөн үү?

- Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
- Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
- Огт тайлбарлаж өгөөгүй

30. Та эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол гаргасан уу?

- Тийм
- Үгүй → **Асуулт 32 руу шилжинэ үү**

31. Таны санал, гомдлыг шийдвэрлэсэн үү?

- Бүрэн шийдвэрлэсэн
- Хагас дутуу шийдвэрлэсэн
- Огт шийдвэрлэж өгөөгүй

32. Эмнэлэгт хэвтсэнээс хойш Таны биеийн байдал өөрчлөгдсөн үү?

- Бүрэн эдгэрсэн
- Сайжирсан
- Хэвэндээ
- Дордсон

33. Эмнэлэгт хэвтэх хугацаанд Танд үзүүлж буй тусламж, үйлчилгээнд Та хэр сэтгэл хангалуун байгаа вэ?

- Маш сайн
- Сайн
- Дунд зэрэг
- Муу
- Маш муу

34. Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой нэмж хэлэх санал, хүсэлт байвал энд бичнэ үү:

ТАНД БАЯРЛАЛАА

**АМБУЛАТОРИОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧЭЭС АВАХ
СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ АСУУМЖ**

1. Эмнэлгийн нэр _____
2. Таны нас _____
3. Таны хүйс
 Эмэгтэй
 Эрэгтэй
4. Та эмчид үзүүлэх/шинжилгээ хийлгэх цаг урьдчилж авсан уу?
 Тийм
 Үгүй → **Асуулт 8 руу шилжинэ үү**
5. Та эмчид үзүүлэх/шинжилгээ хийлгэх цаг хэрхэн авсан бэ?
 Өөрийн биеэр дугаарлаж
 Утсаар
 Цахимаар
 Танил талаар
 Бусад (тодруулна уу _____)
6. Танд хэдэн цаг/хоногийн дараа эмчид үзүүлэх/шинжилгээнд хамрагдах цаг өгсөн бэ?
_____ цаг
_____ хоног
7. Таны эмчид үзүүлэх/шинжилгээ хийлгэх анх товлосон хугацааг эмнэлгийн зүгээс өөрчилсөн үү?
 Тийм
 Үгүй
8. Та эмнэлэгт ирснээс хойш тусламж, үйлчилгээ авах хүртэл хэр удаан хүлээсэн бэ?
 Хүлээгээгүй
 5-30 минут
 30-60 минут
 1-2 цаг
 2 цагаас дээш хугацаа (тодруулна уу _____)
9. Хүлээлгийн хэсэг тав тухтай (цэвэр орчин, тухтай сандалтай) байна уу?
 Маш сайн
 Сайн
 Дунд зэрэг
 Муу
 Маш муу
10. Эмнэлэг доторх өрөө, тасгийн зохион байгуулалтыг заасан тэмдэг, тэмдэглэгээ хэр ойлгомжтой байгааг үнэлнэ үү.
 Маш сайн
 Сайн
 Дунд зэрэг
 Муу
 Маш муу

11. Эмнэлгийн орчны цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү.
- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
 - Маш муу
12. Үйлчлүүлэгч нарт зориулсан гар ариутгагч хүртээмжтэй байна уу?
- Тийм
 - Үгүй
13. Эмнэлгийн ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү.
- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
 - Маш муу
14. Та энэ удаа эмнэлэгт үзүүлэхдээ шинжилгээ хийлгэсэн үү?
- Тийм
 - Үгүй → **Асуулт 19 рүү шилжинэ үү**
15. Шинжилгээг хаана өгөхийг Танд тайлбарлаж өгсөн үү?
- Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
16. Шинжилгээ яаж авах талаар Танд тайлбарлаж өгсөн үү?
- Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
17. Шинжилгээний хариугаа хэзээ, хаанаас авахыг Танд тайлбарлаж өгсөн үү?
- Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
18. Шинжилгээний хариуг Танд ойлгомжтойгоор тайлбарлаж өгсөн үү?
- Шинжилгээний хариугаа хараахан аваагүй байна
 - Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
19. Танд эмийн жор бичиж өгсөн үү?
- Тийм
 - Үгүй → **Асуулт 22 руу шилжинэ үү**
20. Танд бичиж өгсөн эм юунд зориулагдсан талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү?
- Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй

21. Танд бичиж өгсөн эмийн болзошгүй гаж нөлөөний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү?
- Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
22. Эмч үзлэг хийхдээ Танд хэдэн минут зарцуулсан бэ?
- 15 минутаас бага
 - 15-30 минут
 - 30-45 минут
 - 45 минутаас их
23. Эмч нар Тантай хэр хүндэтгэлтэй харьцсаныг үнэлнэ үү.
- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
 - Маш муу
24. Эмч нар Таны өвчин эмгэг, шинжилгээ, эмчилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн үү?
- Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй
25. Сувилагч нар Тантай хэр хүндэтгэлтэй харьцсаныг үнэлнэ үү.
- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
 - Маш муу
26. Таны өвчин эмгэг, эмчилгээний талаар ярилцахдаа Таны нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэр сайн хангасан бэ?
- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
 - Маш муу
27. Танд үзлэг, эмчилгээ хийхдээ Таны нууцлал, ганцаарчилсан байдлыг хэр сайн хангасан вэ?
- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
 - Маш муу
28. Танд эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол хэрхэн гаргах талаар мэдээлэл өгсөн үү?
- Маш сайн тайлбарлаж өгсөн
 - Хагас дутуу тайлбарлаж өгсөн
 - Огт тайлбарлаж өгөөгүй

29. Та эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол гаргасан уу?
- Тийм
 - Үгүй → **Асуулт 31 рүү шилжинэ үү**
30. Таны санал, гомдлыг шийдвэрлэсэн үү?
- Бүрэн шийдвэрлэсэн
 - Хагас дутуу шийдвэрлэсэн
 - Огт шийдвэрлэж өгөөгүй
31. Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээнд Та хэр сэтгэл хангалуун байна вэ?
- Маш сайн
 - Сайн
 - Дунд зэрэг
 - Муу
 - Маш муу
32. Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой нэмж хэлэх санал, хүсэлт байвал энд бичнэ үү:
-
-
-
-
-

ТАНД БАЯРЛАЛАА