



ЦУС СЭЛБЭЛТ СУДЛААЛЫН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ

Ж –1- EP -

ДОНОР, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИДТЭЙ ХАРИЛЦАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЖУРАМ

Боловсруулсан:	Хянасан:	Баталсан:
ДЗБ тасаг их эмч ДЗБ тасаг нийгмийн	ЧЦССАД	ЦССҮТ–ийн захирал

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж- ЕМ-		Донор, үйлчлүүлэгчтэй харилцах үйлчилгээний журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 1/9

ажилтан		
Р.Энхтуяа Д.Дулмаа	Т.Алимаа	Н.Эрдэнэбаяр
Огноо: 2019.01.01	Огноо:	Огноо:
Гарын үсэг	Гарын үсэг	Гарын үсэг

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж- ЕМ-		Донор, үйлчлүүлэгчтэй харилцах үйлчилгээний журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 2/9

Агуулга

Д/д	Бүлэг	хуудас
1.	Өөрчлөлт оруулсан бүртгэл	3
2.	Агуулга	4
3.	Зорилго	4
4.	Хамрах хүрээ	4
5.	Тодорхойлолт, товчилсон үг	5
6.	Хариуцлага, Эрх үүрэг	
7.	Журмаар зохицуулах үйл ажиллагаа	6-14
8.	Лавлах, эш татсан материал	14-15
9.	Хавсралт	
10.	Холбогдох баримт бичиг	14-16

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж- ЕМ-		Донор, үйлчлүүлэгчтэй харилцах үйлчилгээний журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 4/9

1.Зорилго: ЦССҮТ-ийн эрхэм зорилго, алсын хараанд нийцүүлэн, салбарын тэргүүлэх бодлого, чиглэлийг суурь зарчим болгон иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээ, харилцааны алхмуудыг нарийвчлан заах замаар үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх.

2.Хамрах хүрээ: ЦССҮТ-ийн бүх ажилтан албан хаагчид, донорын үйлсийг сурталчлагч ажилтнууд энэ журмыг мөрдөнө.

3. Үүрэг хариуцлага:

- Төвийн нийт эмч, ажиллагсад болон шинээр ажилд орж байгаа ажилчид, цусны албанд дадлага хийж буй оюутан, мэргэжил эзэмшиж буй эмч, тусгай мэргэжилтнүүд, сайн дурын идэвхтэнүүд энэ журмыг уншиж, танилцан өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа мөрдөж ажиллана.
- Энэ журмын хэрэгжилтэнд байгууллагын Сэтгэлд нийцсэн 8 үйлчилгээний баг, Чанар, цусны сонор сэрэмжийн алба, Сувилахуйн алба, тасгийн эрхлэгч, эмч нар хяналт тавьж ажиллана.
- Журмын заалтыг зөрчсөн үед холбогдох хууль, тушаал, байгууллагын дотоод журамд заасны дагуу сахилгын шийтгэл оногдуулна.
- Журмыг ноцтой буюу давтан зөрчсөн бол Эрүүл мэндийн ажилтаны ёс зүйн хэм хэмжээ, холбогдох тушаал, журам, байгууллагын дотоод журамд заасны дагуу холбогдох арга хэмжээг авна

4.Тодорхойлолт, товчилсон үг:

“Цусны донор” гэж бусдын эрүүл мэндийг сайжруулах, амь насыг аврахад зориулан сайн дураараа цусаа өгөгчийг хэлнэ.

“Үйлчлүүлэгчид” Төлбөртэй тусламж, үйлчилгээ авч байгаа ард иргэд болон төвөөр үйлчлүүлж буй эмнэлгийн үйлчлүүлэгчид

“Сайн дурын ажилтан” Өөрийн цаг зав, хүч хөдөлмөр, сэтгэл зүрхээ бусдын сайн сайхны төлөө зориулан ажиллагсад, донорын үйлсийг сурталчлагч нар

ЭМС- Эрүүл мэндийн сайд

ЦССҮТ- Цус Сэлбэлт Судлалын Үндэсний Төв

ДЗБТ- Донор зохион байгуулалтын тасаг

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж- ЕМ-		Донор, үйлчлүүлэгчтэй харилцах үйлчилгээний журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 5/9

ДЭМБ- Дэлхийн Эрүүл Мэндийн Байгууллага

5. Журмаар зохицуулах үйл ажиллагаа:

Төвийн нийт үйлчүүлэгчдэд сэтгэлд нийцсэн тусламж үйлчилгээг шуурхай хүргэхэд зохицуулагдана.

Журмын үйлчлэл бүхий цар хүрээ:

Үйлчлүүлэгчийг Угтах, Үйлчлэх, Үдэн гаргах залгамж үйл явцад дараах зааварчилгаа хамаарна.

НЭГ. ЖУРМЫН МӨРДЛӨГӨӨ БА ХЭРЭГЛЭЭ:

Тус журмын мөрдлөгөө дараах хоёр түвшинд зохион байгуулагдана. Үүнд:

Байнгын мөрдлөгөө : Тухайн хэсэгт заагдсан журам нь хамрах хүрээний нийт ажилтнууд ЦССҮТ-н бүх хэсэгт хэрэгжүүлэх стандарт юм.

Тухайлсан ба онцгой мөрдлөгөө:

Тухайн хэсэгт заагдсан стандартуудыг хамрах хүрээний нийт ажилтнууд нь “Тухайлан болон онцгойлон зааж өгсөн нөхцөл, цэг, албан ба албан бус үүрэг гүйцэтгэж” байх нөхцөлд дагаж мөрдөх онцгойлсон стандарт юм.

Тус стандартын хэрэглээ нь дараах байдалтай байна. Үүнд:

- Стандартыг үйл ажиллагааны ёс зүйн хэм хэмжээ гэж хандах бус үйлдлийг нарийвчлан заасан гарын авлага хэлбэрээр ашиглах ба стандартыг даган дуурайж үйлдэх хэлбэрээр түүнийг практик хэрэглээнд оруулна.
- Ажил эхлэхийн өмнө ямагт түүнийг турших хэлбэрээр даган дуурайх дадлага үйлдэл хийх байдлаар өөрийн ажилд үйлчилгээний стандартыг хэрэглэх бэлтгэл байдлыг хангаж байна.
- Тухайн үйлчилгээний стандарт нь танд болон үйлчлүүлэгчид тав тух болон өөриймсөг хандлага мэдрэгдэхүйц мөн үйлчлүүлэгчид /аливаа цус, цусан

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж- ЕМ-		Донор, үйлчлүүлэгчтэй харилцах үйлчилгээний журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 6/9

бүтээгдэхүүнтэй холбоотой үйлчилгээ авч буй иргэн, түүний ар гэр, мэргэжлийн байгууллагын ажилтан/ илтэд хүндлэл үзүүлж байгааг мэдэгдэхүйц үйлдэгдэж хэрэгжих ёстой.

ХОЁР . БАЙНГЫН МӨРДЛӨГӨӨ БҮХИЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ.

2.1. “Угтах” , “Үйлчилгээ үзүүлэх” , “Үдэх” үйл явцын стандарт

2.1.1 Үйлчлүүлэгч, донор бусад зочдыг өөрийн ажлын хариуцсан хэсэгт хүлээж авах, анх уулзахдаа эгцлэн харж инээмсэглэн **“Сайн байна уу? Та, Өглөө, Өдөр, Оройн мэнд”,”Танд юугаар туслах вэ”** гэх үгийг хэлж мэндчилэн угтах\ зөрөх\ үйлчлэх бөгөөд, үйлчилгээ, харилцааны төгсгөлд инээмсэглэн **“Эрүүл энхийг хүсье, баярлалаа”** гэх үгийг хэлж сайн сайхан бүхнийг ойр дотнын хүнд хүсэж байгаа мэт чин сэтгэлийн дохио зангаа, дуу хоолойны өнгөөр дотно байдлыг илэрхийлэх зарчмыг байнга баримтална.

2.2.2. Үйлчлүүлэгч, донор, зочин угтан авах, үйлчлэх үедээ нүүр царайны төрхөө эерэг сэтгэгдэл төрүүлэхүйц байлган ямагт өөрийгөө танилцуулан хэн гэдэг хүн үйлчилж байгааг илэрхийлэн хэлэх бөгөөд энгэрийн тэмдгийг тогтмол зүүнэ. Эсвэл нэр бүхий хуудсыг өмнөө тавьсан байна.

2.2.3. Үйлчлүүлэгч, донорт дотнын нөхөр мэт байж харилцаа, үйлчилгээ хийхэд ямагт **“Уучлаарай”** гэж хэлэн эгцлэн харж инээмсэглэн хэрэгцээтэй зүйлд нь зөвлөж тусална.

2.2.4 Үйлчлүүлэгч, донор, зочинд биечлэн үйлчилгээ үзүүлж байгаа ажилтан тухайн хүнд дунджаар 2 оос доошгүй минут анхаарал холдуулсан бол эргэж харилцаа үүсгэхдээ заавал өөр зүйл хэрэгцээтэй байгааг асуухаас гадна хүлцэл эрж үйлчилгээг үргэлжлүүлнэ.

2.2.Нийт ажилтнуудын биеэ авч явах хэм хэмжээ.

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж- ЕМ-		Донор, үйлчлүүлэгчтэй харилцах үйлчилгээний журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 7/9

2.2.1. Нийт ажилтнууд үйлчилгээ үзүүлж буй бүх цэгт тус төвийн ажилтан, сайн дурын идэвхтнүүдийн харилцаа, бие авч явах байдал нь үйлчлүүлэгч болон донор, донорын үйл ажиллагааг зохион байгуулж буй байгууллага, хамт олныг хүндэтгэсэн, санал хүсэлтийг нь ойлгохыг эрмэлзсэн, туслахыг хичээсэн, зочинд, таатай сэтгэгдэл төрүүлэхүйц талархах үг хэлэх “**Баярлалаа**”, “**эрүүл энхийг хүсье**”, “**тэгэлгүй яах вэ?**”, “**танд, танай хамт олонд тун их баярлалаа**”, “**Тун ч сайхан санаачилга**”, **Хүний амь нас аварч байгаа танд, таны гэр бүлд сайн сайхан бүхнийг хүсье**” үйлдлийг илэрхийлсэн байдалтай байна.

2.2.3. Оффис, эмч, сувилагч, эмнэлгийн ажилтнууд гар утасны дууг хааж, горимыг чичиргээ дээр тохируулна. Дарга удирдлага, бусад ажилтнууд хөгжим, дуу аялгуу бус, хонхны чимээг хамгийн бага дуун дээр тавина.

2.2.4. Нийт ажилтан болон сайн дурын идэвхтнүүд өөр хоорондоо харилцахдаа зөвхөн бүтэн нэр албан тушаалаар дуудаж харилцах бөгөөд гудамжны ёс бус үг хэллэг, үйл хөдлөл гаргах мөн үйлчлүүлэгч, донор, эсвэл хамт ажиллагсдын талаарх санал бодлыг өөр хоорондоо үйлчлүүлэгч болон донор, зочид бусад хүмүүсийн дэргэд солилцохыг хатуу хориглоно.

2.2.5. Нийт ажилтан болон сайн дурын идэвхтнүүд өөр хоорондоо харилцахдаа зөвхөн бүтэн нэр албан тушаалаар дуудаж харилцах бөгөөд ингэхдээ “**Уучлаарай**” гэдэг үгийг ямагт хэлэн тухайн хүний бүтэн нэр албан тушаалыг дурдан дуудаж харилцана. Жишээ нь: “**Уучлаарай Нарантуяа эмчээ**” “**Уучлаарай Сарангэрэл сувилагчаа**” гм

2.3.6. Нийт ажилтнууд нь өөрийн сандал суудал дээр түүний 3\2 дээр суух бөгөөд үйлчлүүлэгч, донор, зочинтой харилцах үед нурууг цэхлэн, өөрийн цээжийг тухайн хүн рүү эгцлэн харуулж зөв суусан байна.

3.1. Донор, үйлчлүүлэгчид өгөх лавлах үйлчилгээ.

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж- ЕМ-		Донор, үйлчлүүлэгчтэй харилцах үйлчилгээний журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 8/9

3.1.1. Үйлчлүүлэгч болон донор, зочинд мэдээлэл өгөх үйл явцад нийт ажилтнууд тухайн мэдээллийг заавал хоёр, гуравдагч эх сурвалжаас хэрхэн хаанаас авах талаар мэдээлэл чиглэл өгч байна.

3.1.2. Үйлчлүүлэгч болон донор, зочинд мэдээлэл өгөх үйл явцад бусад болон хоёр, гуравдагч эх сурвалжийг зааж өгөхдөө “Уучлаарай та илүү дэлгэрэнгүй мэдээллийг сурталчилгааны материал, тус төвийн вэб сайт, фэйсбүүк хаягаар зочлон авах боломжтой”, “Шаардлагатай бол та манай **70136504, 70112857, 99326503, 88326503** дугааруудаас лавлах боломжтой” гэж санаа тавин мэдээлэл чиглэл өгч байна.

3.2. Нийт ажилтнуудын үйл хөдлөл буюу биеийн хэлэмж:

3.2.1. Байгууллагын төв байр, үйлчилгээний салбарт орж ирсэнд нь баярлаж байгаагаа биеийн хэлээр илэрхийлэх бөгөөд таны хувийн орон зайгаас хол буюу 3м радиусаас гадна байгаа үйлчлүүлэгч, донор, зочинтой харц тулсан нөхцөлд ямагт инээмсэглэн толгой дохиж мэндчилэх.

3.2.2. Үйлчлүүлэгч, донор, зочинтой харилцах үедээ аль болох нуруугаа эгцлэн харуулахгүй байх бөгөөд зүг чиг аливаа зүйлийг заахдаа ямагт гарын алга дээшээ нээлттэй байж заана. Хуруу болон уруул, ам, эрүүгээр дохиж зангахгүй.

3.2.3. Үйлчлүүлэгч, донор, зочинтой босоо байдлаас харилцах үедээ ямагт хоёр хөл дээр тэгш зогсох бөгөөд аль нэг тал уруу займчих хөдөлгөөн хийх, догонцож зогсох, өсгийтэй гутал түүний өсгий дээр догонцох зэрэг үйлдлийг хийхгүй байна.

3.2.4. Танд хандсан хүн рүү нуруугаа харуулахгүй цэх сууна. Мөр цээжээ бага зэрэг урагш түрж , яриаг нь анхаарч байгаагаа илэрхийлнэ.

3.2.5. Үйлчилгээний танхим, оффис, ажлын байранд хөлөө чирэхгүй, гараа хаялахгүй, бөгтийхгүй цэх зөв байдлаар алхана.

3.2.6. Хонгил, шатаар явахдаа дарга удирдах ажилтан, үйлчлүүлэгч, донор, зочинтой халз тулгарвал зай тавьж өгнө. Тэднийг урдаа оруулна, өмнүүр нь хөндөлсөхгүй байна.

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж- ЕМ-		Донор, үйлчлүүлэгчтэй харилцах үйлчилгээний журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 9/9

3.2.7. Үйлчлүүлэгч, донор, зочинтой зөрж өнгөрөхөд харц тулгарвал инээмсэглэж хүндэтгэлтэй хандаж байгаагаа илэрхийлнэ.

3.2.8. Нийт ажилтнууд хана, тавиур, тэдгээртэй адилтгах зүйл налах, гараа энгэртээ зөрүүлэх, нуруугаа үүрэх, хөлөө ачин суух , хойшоо налан суух зэргээр үйлчлүүлэгч, донор, зочныг үл тоомсорлож байгаагаа биеийн хэлэмжээр илэрхийлж болохгүй.

ДӨРӨВ. ТУХАЙЛСАН МӨРДЛӨГӨӨ БҮХИЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ.

4.1. Нийт ажилтнуудын Мэдээлэл, холбооны технологийн үйл ажиллагааны ёс зүй

4.1.2. Өөрийн компьютерыг бусдад зөвшөөрөлгүй ашиглуулах, компьютерын сүлжээний сервер компьютер, адилтгах гол чухал тоног төхөөрөмжийн ашиглалтын журам зөрчин гэмтээн ажиллагаагүй болгох

4.1.3. Компьютерын сүлжээнд санаатайгаар вирус тараах, хэвийн үйл ажиллагааг санаатайгаар ноцтой алдагдуулах

4.1.4. Өгөгдөл, мэдээллийн сан, зориулалтын программ хангамжийн зэрэг электрон хуримтлал-сангуудыг хатуу диск болон адилтгах бусад зөөгч (нөөцлөгч) хэрэгслээс устгах, үрэгдүүлэх, зөвшөөрөлгүй хуулбарлах, дамжуулах

4.1.5. Ажилтан нь мэдээллийн сангийн өгөгдөл болон программ хангамжийн эх код (source), техникийн зураг, төслийг зохих журам, технологийн дагуу бүрдүүлэхгүй байх, зөвшөөрөлгүй өөрчлөх, гажуудуулах, бусдад дамжуулах, ажлаас өөрчлөгдсөн тохиолдолд авч явах

4.1.6. Компьютерын сүлжээ, мэдээллийн систем болон дотоод технологи, аргачлалын нууцлалыг зөвшөөрөлгүй задруулах, хамгаалалтын системийг ил болгон орхих. Нууцлал алдагдсаныг санаатайгаар нуун дарагдуулах

4.1.7. Албан тушаалын байдлаа ашиглан компьютерын сүлжээ, өгөгдлийн сан, мэдээллийн сүлжээнд нэвтрэх эрхийг бусдад зөвшөөрөлгүй олгох, хайхрамжгүй байдлаас ашиглалтын эрх, нууц үгийг бусдад ашиглуулах

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж- ЕМ-		Донор, үйлчлүүлэгчтэй харилцах үйлчилгээний журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 10/9

4.1.8. Компьютерын техник хэрэгслийг зохих зөвшөөрөлгүй бусдаар задлуулах, засварлуулах, тодорхой зорилгогүй оролдуулах эд ангийг дур мэдэн сольж өөрчлөх

4.1.9. Ажлын цагаар компьютерын тоглоомоор наадах, ес зүй бус аудио, видео, мультимедиа үзэх ба үүндээ бусдыг уруу татах, уриалах

4.1.10. Албан хэрэгцээний компьютер, компьютерын сүлжээний бусад техник хэрэгсэлд дур мэдэн өөр программ хангамж болон компьютерын бусад төрлийн файл суулгах, оруулах, хадгалах

4.1.11. Албан хэрэгцээний программ хангамжийг санаатай буюу ашиглалтын горим зөрчин устгах, өөрчлөх, ажиллагааг нь алдагдуулах, өгөгдлийн сан, тогтмол ашиглагдах файл, холбоос зэргийн нэр, нууцлалын горим, хандах замыг дур мэдэн засах, өөрчлөх, авч явах

4.2. Үйлчлүүлэгч, донортой утсаар харилцах стандарт.

4.2.1. Нийт ажилтан үйлчлүүлэгч, донортой утсаар ярилцахдаа дараах зүйлсийг мөрдөнө.Үүнд:

4.2.2 Харилцуураа авч **“Сайн байна уу? Өглөөний, Өдрийн, Оройн мэнд”** гэж хэлэн мэндлээд тухайн тасаг, хэсгийн нэрийг хэлээд **“Танд юугаар туслах вэ”** гэж эелдгээр асуун үйлчлүүлэгч, донорын асуултад товч бөгөөд тодорхой хариулт өгнө;

4.2.3 Дууны өнгө эелдэг зөөлөн байх.

4.2.4 Өөр хүнтэй зэрэгцэж ярилцахгүй байх.

4.2.5 Юм идэх, уух, бохь зажлахгүй байх.

4.2.6 Яриаг нь анхааралтай сонсох.

4.2.7. Асуулт асуух, хариу хэлэхдээ үгээ тод байлгах.

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж- ЕМ-		Донор, үйлчлүүлэгчтэй харилцах үйлчилгээний журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 11/9

4.2.8. Ярианы явцад бусдаас асууж лавлах, өөр утсанд хариу өгөх хэрэг гарвал уучлалт хүсээд эргэж холбоо барих утасны дугаар, хаягийг нь бичиж тэмдэглээд эргэн холбогдох талаар заавал мэдэгдэх бөгөөд мөн харилцагчаа зөв ойлгосон эсэхийг шалгаж, бататгахын тулд дахин асуух.

4.2.9. Утсаар зөвхөн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ түүний үнэ тариф, салбар, бусад цэгүүдийн хаяг, байршил зэргийг хэлж өгөх бөгөөд хэрхэвч үйлчлүүлэгч болон донорын нууцлалтай мэдээллийг өгөхгүй.

4.2.10. Мөн үйлчлүүлэгч, донорын гаргасан санал хүсэлт, гомдлыг бичиж тэмдэглэн холбогдох албан тушаалтанд шуурхай мэдэгдэх.

4.2.11 Үйлчилгээтэй холбоотой асуудал болон утсаар хариу өгөх боломжгүй мэдээллийг шаардвал тухайн мэдээллийг утсаар хэлэх боломжгүйг эелдгээр тайлбарлах.

4.2.12 Асуултад хариу өгсний дараа **”Та дахин үйлчлүүлээрэй”, “Баярлалаа”, “Баяртай”** гэж заавал хэлэх.

ТАВ. ОНЦГОЙ МӨРДЛӨГӨӨ БҮХИЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ:

5.1. УГТАХ ҮЙЛ ЯВЦАД АНХААРАХ СТАНДАРТ

Харц тулах – Энэ нөхцөлд хөмсөг дээш өргөн идэвхтэй байдлыг илэрхийлэн инээмсэглэж **“Сайн байна уу? Танд юугаар туслах вэ?”** гэдэг үгийг ягштал хүн нэг бүрт хэрэгжүүлэх.

Угтаж авах - Тухайн үйлчлүүлэгч, донор эсвэл зочны харилцаа эхлэх үед инээмсэглэлийг хадгалан түүний хэрэгцээг анхааралтай сонсож эргэж харилцаанд орохдоо **“За ойлголоо”** гэх үгийг ямагт хэрэглэн эелдэг байдлыг илэрхийлэн цааш үргэлжлүүлнэ.

5.2. ҮЙЛЧЛЭХ ҮЙЛ ЯВЦАД АНХААРАХ СТАНДАРТУУД

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж- ЕМ-		Донор, үйлчлүүлэгчтэй харилцах үйлчилгээний журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 12/9

Ажилтан бүр тогтож үйлчилгээ үзүүлэх явцдаа өөрийн ажил үүрэг түүний цар хүрээг хэлж танилцуулж байна. Жишээ нь **Намайг Номин гэдэг би таны цусны дээжийг авч дүгнэлт гарах үүрэгтэй ажилтан. Та миний ажилтай холбоотой асуух зүйл байгаа бол надад ингэж хандаж болно. Мөн ийм эх үүсвэрээс мэдээлэл авах боломжтой** гм.

Үйлчилгээ үзүүлж байх явцад тухайн үйлчлүүлэгч, донор, зочны яриаг дэмжих хэлбэр бүхий дараах үгсийг ямагт ашиглаж ярих тал дээр анхаарах. Үүнд: **Тэгэлгүй яах вэ, Таны хэлж байгаатай санал нэг байна, Таныг донор болох шийдвэр гаргаж байгаад тун баяртай байна, Танд сайн сайхан бүхнийг хүсье** гм.

5.3. ҮДЭН ГАРГАХ

Донор, үйлчлүүлэгчийг үдэхдээ үйлчилгээ хийсэн эсэхээс үл шалтгаалан заавал талархаж, мартсан зүйл бий эсэхийг асууж лавлаад” **Баярлалаа, баяртай, өдрийг сайхан өнгөрүүлээрэй, ажилд нь амжилт хүсье**”гэх мэт

НИЙТ АЖИЛТНУУДЫН ЗААВАЛ АНХААРАХ ХОРИГЛОХ ЗҮЙЛС:

- Үйлчлүүлэгч, донор, зочдын дунд байгаа удирдах албан тушаалтан, алдартай хүмүүс, найз нөхөд, танилтайгаа хэт дотно харьцах, бусдаас илүү анхаарал тавих.
- Гаднын хүмүүсийг байгууллагын утсаар яриулах, хувилагч, хэвлэгч хэрэглүүлэх зэргээр найр тавих.
- Бусдын хажууд хэн нэгний тухай сэтгэгдлээ хоорондоо солилцох, нийгэм, байгууллагад хортой цуурхлын үг дамжуулах, хувь хүний нэр хүндийг хөндсөн хов ярих.

Ажилтан, ажилчдад хориглох зүйлс. Үүнд:

- Үйлчлүүлэгч, донор, зочны дэргэд биеийн тамирын ямар нэгэн дасгал хөдөлгөөн хийх, бохь заглах, юм идэх, хувийн ариун цэвэр сахих.

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж- ЕМ-		Донор, үйлчлүүлэгчтэй харилцах үйлчилгээний журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 13/9

- Гаднын хүмүүсийн дэргэд хоорондоо шивгэнэн ярих эвшээх, хөл гараа савчих зэрэг илүү хөдөлгөөн хийх.
- Онцын шаардлагагүй өрөө хэсүүчлэн яриа дэлгэх, нэгнийхээ сандал ширээн дээр суух, бусдын компьютерыг ашиглах, ширээ, шүүгээг ухаж нэгжих, эд зүйлсийг зөвшөөрөлгүй авч хэрэглэх, эзэн нь байхгүй үед бусдын эд зүйлсийг хэрэглэх зөвшөөрлийг өмнөөс нь өгөх.
- Албаны утсаар хувийн яриа удаан хугацаагаар ярих гэх мэтээр телефон утасны стандарт зөрчих
- Зүүрмэглэх , унтах, ширээ дэрлэн хэвтэх
- Үйлчлүүлэгч, зочинд, донорт -ах аа, эгч ээ, найз аа, хөгшөөн гэх мэтээр хандах, хамт ажиллагсдаа энхрийлсэн, авгайлсан, нялуун үгээр дуудах, хочлох зэргээр албан харилцааны ёс зүйг зөрчих
- Үйлчлүүлэгч, донор, зочинтой ярилцах үедээ түүнд тааламжгүй санагдах, уур уцаарыг төрүүлэх, байгууллагад гомдох, үл итгэх сэтгэгдэл төрүүлэх магадлалтай үгнүүдийг үл хэрэглэх.
- Гадны зочид, үйлчлүүлэгч, донорыг үл тоомсорлосон, голсон, дургүйцсэн, даажигнасан, шоолсон, үл итгэсэн, дээрэлхсэн, цагийг минь үрж байна гэсэн байдал гаргахгүй байх.

6.Лавлах эш татсан материал:

6.1 MNS ISO 9001:2016 журам

6.2 MNS ISO 5881: 2008 стандарт

7.Хавсралт

8.Холбогдох баримт бичиг

8.1 ЭМС-ийн 2013 оны 344-р тушаал

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж- ЕМ-		Донор, үйлчлүүлэгчтэй харилцах үйлчилгээний журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 14/9

8.2 ЭМС-ийн 2013 оны 446-р тушаал

8.3 ЭМС-ийн 2015 оны 189-р тушаал

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж- ЕМ-		Донор, үйлчлүүлэгчтэй харилцах үйлчилгээний журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 15/9