



ЦУС СЭЛБЭЛТ СУДЛАЛЫН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ

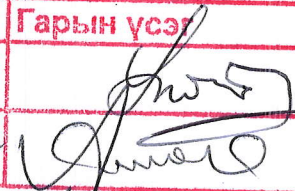
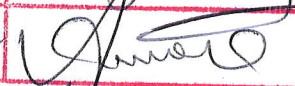
Ж-2-ЕР-41-01


БАЙГУУЛЛАГЫН СОЁЛ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНД МӨРДӨХ ЖУРАМ

ЭХ ХУВЬ 1

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж- ЕМ-		Байгууллагын соёл, үйлчилгээнд мөрдөх журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 1/14

Боловсруулсан:	Хянасан:	Баталсан:
ДЗБ тасаг их эмч ДЗБ тасаг нийгмийн ажилтан	ЧЦССАД	ЦССҮТ-ийн захирал
Р.Энхтуяа Д.Дулмаа	Т.Алимаа	Н.Эрдэнэбаяр
Огноо: 2019.01.01	Огноо:	Огноо:
Гарын үсэг 	Гарын үсэг 	Гарын үсэг  

Өөрчлөлт хийгдээгүй	Албан тушаал	Гарын үсэг
Зөвшөөрсөн	ДЗБТ.	
Хянасан	ЧЦССА-ийн захирал	
Хүчинтэй хугацаа	20 д/ он 01 сар 01 өдөр	

Өөрчлөлт хийгдээгүй	Албан тушаал	Гарын үсэг
Зөвшөөрсөн		
Хянасан	МЕРДӨХ ЖУРАМ	
Хүчинтэй хугацаа	20 д/ он 02 сар 07 өдөр	

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж-ЕМ-		Байгууллагын соёл, үйлчилгээнд мөрдөх журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 2/14

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-		Байгууллагын соёл, үйлчилгээнд мөрдөх журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 4/14

1.Зорилго: ЦССҮТ-ийн эрхэм зорилго, алсын хараанд нийцүүлэн, салбарын тэргүүлэх бодлого, чиглэлийг суурь зарчим болгон иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээ, харилцааны алхмуудыг нарийвчлан заах замаар төвийн эмч нийт ажиллагсад хоорондоо болон үйлчлүүлэгчтэй хэрхэн зөв харилцах, үйлчилгээг түргэн шуурхай хүргэх, соёлыг нэвтрүүлэн хэвшүүлэх үйл ажиллагааг зохицуулахад оршино.

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.
- Журмыг 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-		Байгууллагын соёл,үйлчилгээнд мөрдөх журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 5/14

5. Журмаар зохицуулах үйл ажиллагаа:

Төвийн нийт үйлчүүлэгчдэд сэтгэлд нийцсэн тусламж үйлчилгээг харилцааны өндөр соёлтой түргэн шуурхай хүргэхэд зохицуулагдана.

Журмын үйлчлэл бүхий цар хүрээ:

Үйлчлүүлэгчийг Угтах, Үйлчлэх, Үдэн гаргах зэрэг нүүр тулсан үйлчилгээ үзүүлэх үйл явцад дараах журам хамаарна.

НЭГ. ЖУРМЫН МӨРДЛӨГӨӨ БА ХЭРЭГЛЭЭ:

Тус журмын мөрдлөгөө дараах хоёр нөхцөлд хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

Байнгын мөрдлөгөө : ЦССҮТ-ийн бүх алба тасгийн нийт ажилтнууд өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлэх зааварчилгаа юм.

Тусгайлсан ба онцгой мөрдлөгөө:

Энэ хэсэгт хамрах хүрээний нийт ажилтнууд нь “Тусгайлан болон онцгойлон зааж өгсөн нөхцөл, албан ба албан бус үүрэг гүйцэтгэж” байх нөхцөлд дагаж мөрдөх онцгойлсон зааварчилгаа юм.

Тус журмын хэрэглээ нь дараах байдалтай байна. Үүнд:

- Журмыг үйл ажиллагааны ёс зүйн хэм хэмжээ гэж ойлгохоос илүүтэй үйлдлийг нарийвчлан заасан гарын авлага хэлбэрээр ашиглан даган дуурайж үйлдэх хэлбэрээр түүнийг практик хэрэглээнд оруулах
- Ажил эхлэхийн өмнө ямагт түүнийг турших хэлбэрээр даган дуурайх дадлага үйлдэл хийх байдлаар өөрийн ажил үйлчилгээнд хэвшүүлэх
- Тухайн үйлчилгээний журам нь танд болон үйлчлүүлэгчид тав тух болон өөриймсөг хандлага мэдрэгдэхүйц мөн үйлчлүүлэгчид /аливаа цус, цусан бүтээгдэхүүнтэй холбоотой үйлчилгээ авч буй иргэн, түүний ар гэр, мэргэжлийн

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж-ЕМ-		Байгууллагын соёл, үйлчилгээнд мөрдөх журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 6/14

байгууллагын ажилтан/ илтэд хүндлэл үзүүлж байгааг мэдэгдэхүйц үйлдэгдэж хэрэгжих ёстой.

ХОЁР . БАЙНГЫН МӨРДЛӨГӨӨ БҮХИЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЖУРАМ.

2.1. “Угтах” , “Үйлчилгээ үзүүлэх” , “Үдэх” үйлчилгээний үйл явцын журам

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.

2.2.3. Үйлчлүүлэгч, донорт дотнын нөхөр мэт байж харилцаа, үйлчилгээ үзүүлэхдээ тогтмол **“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.

2.2.1. Нийт ажилтнууд үйлчилгээ үзүүлж буй бүх цэгт тус төвийн ажилтан, сайн дурын идэвхтнүүдийн харилцаа, биеэ авч явах байдал нь үйлчлүүлэгч болон донор, донорын үйл ажиллагааг зохион байгуулж буй байгууллага, хамт олныг хүндэтгэсэн, санал

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж- ЕМ-		Байгууллагын соёл,үйлчилгээнд мөрдөх журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 7/14

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. Албан өрөөнд эмч, сувилагч, эмнэлгийн ажилтнууд гар утасны дууг хааж, горимыг чичиргээ дээр тохируулах, дарга удирдлага, бусад ажилтнууд хонхны чимээг хамгийн бага хэмжээнд тохируулах, хэрвээ эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх, донортой харилцаж байгаа үедээ гар утсыг хориглох, зайлшгүй ярих тохиолдолд үйлчлүүлэгчээс зөвшөөрөл авах

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 тогтмол хэлэн тухайн хүний бүтэн нэр албан тушаалыг дурдан дуудаж харилцана. Жишээ нь: “**Уучлаарай Нарантуяа эмчээ**” “**Уучлаарай Сарангэрэл сувилагчаа**” гэх мэт.

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

ГУРАВ. ДОНОР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИД ӨГӨХ ЛАВЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ:

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж-ЕМ-		Байгууллагын соёл, үйлчилгээнд мөрдөх журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 8/14

3.1. 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.

3.1.1. 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”

Цусны донорын талаарх мэдээлэл авах бол:

99326503, 88326503, 94982857

Төвүүдийн хаяг байршил, цагийн хуваарын талаар:

11326504, 70136504, 70112857, дугааруудаас лавлах боломжтой” гэж санаа тавин мэдээлэл чиглэл өгнө.

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.

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж-ЕМ-		Байгууллагын соёл, үйлчилгээнд мөрдөх журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 9/14

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, ажлын байранд хөлөө чирэхгүй, гараа хаялахгүй, бөгийггүй 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.

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. ТУСГАЙЛСАН МӨРДЛӨГӨӨ БҮХИЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЖУРАМ.

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 / зөөврийн хатуу диск, нөөцлөгч гэх мэт/

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

4.1.5. 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-		Байгууллагын соёл, үйлчилгээнд мөрдөх журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 10/14

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

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

4.2. Үйлчлүүлэгч, донортой утсаар харилцах журам.

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.

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 үйлчлүүлэгч болон донорын нууцлалтай мэдээллийг утсаар өгөхийг хатуу хориглох

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж-ЕМ-		Байгууллагын соёл,үйлчилгээнд мөрдөх журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 11/14

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 ЖУРАМ:

5.1. Угтах үйл явцад анхаарах:

Харц тулах – Энэ нөхцөлд хөмсөг дээш өргөн идэвхтэй байдлыг илэрхийлэн инээмсэглэж **“Сайн байна уу? Танд юугаар туслах вэ?”** гэдэг үгийг тогтмол хэлж хэвшүүлнэ.

Угтах - 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:

Ажилтан бүр 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** гэх мэт.

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.

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж-ЕМ-		Байгууллагын соёл, үйлчилгээнд мөрдөх журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 12/14

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 анхаарах, хориглох зүйлс:

- ✓ Үйлчлүүлэгч, донор, зочдын дунд байгаа удирдах албан тушаалтан, алдартай хүмүүс, найз нөхөд, танилтайгаа хэт дотно харьцах, бусдаас илүү анхаарал тавих.
- ✓ Гадны 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.
- ✓ Үйлчлүүлэгч, донор, зочны дэргэд биеийн тамирын ямар нэгэн дасгал хөдөлгөөн хийх, бохь зажлах, юм идэх, хувийн ариун цэвэр сахих.
- ✓ 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

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв				
Баримт бичгийн № Ж-ЕМ-		Байгууллагын соёл, үйлчилгээнд мөрдөх журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 13/14

- ✓ 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
- 6.3 ЭМС-ийн 2016 оны 1 тоот тушаал
- 6.4 ЭМС-ийн 140 тоот тушаал
- 6.5 ЭМС-ийн 361 тоот тушаал

7.Хавсралт

8.Холбогдох баримт бичиг

- 8.1 ЭМС-ийн 2013 оны 344-р тушаал
- 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-		Байгууллагын соёл,үйлчилгээнд мөрдөх журам		
Хэвлэлт № 01	Мөрдөж эхэлсэн огноо: 2019.01.01	Өөрчлөлт №	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Хуудас 14/14