



ХАН-УУЛ ДҮҮРГИЙН  
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН  
ДАРГЫН ТУШААЛ

2017 оны 08 сарын 14 өдөр

Дугаар 1/55

Улаанбаатар хот

Үйлчилгээний стандартыг хэрэгжүүлэн  
мөрдөх тухай

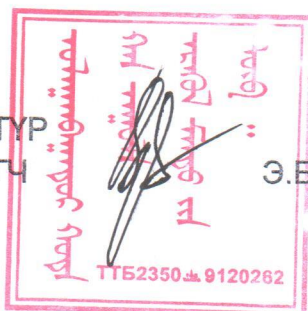
Нийслэлийн Засаг даргын орлогчийн 2017 оны 04 дүгээр сарын 03-ны өдрийн удирдамж, Хан-Уул Эрүүл мэндийн төвийн удирдлагын зөвлөлийн 2017 оны 08 сарын 14-ний өдрийн хурлын № 05 тоот шийдвэрийг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. “Эрүүл ажлын байр”-ны удирдамжийг бэхжүүлэх зорилгоор тус Эрүүл мэндийн төв болон Хан-Уул дүүргийн Өрхийн Эрүүл мэндийн төвүүдийн эмч, сувилагч, тусгай мэргэжилтэн, эмнэлгийн ажилтан ажилчид үйлчлүүлэгчидтэй харьцах үедээ баримтлах **“АЖИЛТНУУДЫН ДАГАЖ МӨРДӨХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ”**-ыг нэгдүгээр хавсралтаар баталж, 2017 оны 08 сарын 16-ны өдрөөс мөрдөж ажилсугай.

2. Үйлчилгээний стандартыг тасаг нэгжийн нийт эмч ажилтан ажилчдад нэг бүрчлэн танилцуулж мөрдүүлж ажиллуулахыг эмчилгээ эрхэлсэн орлогч дарга /Д.Гэжиймаа/, НЭМТҮХ орлогч дарга /Б.Лувсанням/, поликлиникийн эрхлэгч /Д.Молор-Эрдэнэ/, салбар амбулаторийн эрхлэгч /Г.Оюунцэцэг/, аж ахуйн тасгийн эрхлэгч /П.Буяндаваа/, сувилахуйн албаны дарга /Б.Халиунгэрэл/, хүний нөөцийн албаны дарга /Ц.Энхбаясгалан/, дүүргийн Өрхийн Эрүүл мэндийн төвийн дарга нарт үүрэг болгосугай.

3. Үйлчилгээний стандартын мөрдөлтөнд хяналт тавьж ажиллахыг дотоодын хяналт, авилгалтай тэмцэх эрх бүхий мэргэжилтэн /Н.Эрдэнэсүвд/, өрхийн менежер /Г.Үүрийнтуяа/, эмчилгээ чанарын хяналтын менежер /Б.Эрдэнэсүвд/ нарт үүрэг болгосугай.

ДАРГЫН ҮҮРГИЙГ ТҮР  
ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ



Э.БОДЬЦЭЦЭГ

170 70 0559



**ХАН-УУЛ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ**

# **АЖИЛТНУУДЫН ДАГАЖ МӨРДӨХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ**

**УЛААНБААТАР ХОТ  
2017 ОН**

Нийслэлийн Хан Уул Эрүүл мэндийн төвийн  
даргын 2017 оны 02 сарын 04-ны өдрийн  
1155 дугаар тушаалын хавсралт №.....



## ХАРИЛЦАГЧИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТЫН ТАНИЛЦУУЛГА

Энэхүү гарын авлагад өгүүлэх Харилцагчийн үйлчилгээний стандарт нь Хан-Уул Эрүүл мэндийн төвөөс үйлчлүүлэгч нартаа эрүүл мэндийн чанартай, түргэн шуурхай, сэтгэл ханамжтай үйлчилгээг үзүүлэхийн тулд эмнэлгийн үйлчилгээний ажилтнуудын үйл ажиллагаандаа дагаж мөрдөх зарчмыг бий болгох зорилготой юм.

Эмнэлгийн нийт ажилтнуудын харилцаа нь харилцагчийг хүндэтгэсэн, санал хүсэлтийг ойлгохыг эрмэлзсэн, туслах зорилгыг агуулсан, үйлчлүүлэгчид таатай сэтгэгдэл төрүүлэхээр байна.

### Зарчим

Үйлчлүүлэгч бидний “ЗОЧИН” гэдэг уриаг байнга санаж, ажилтны зүгээс үргэлж тааламжтай нөхөрсөг үйлчилгээг бий болгон ажиллана.

### Утга санаа

1. Бид энэ байгууллагын нүүр царай
2. Бид үйлчлүүлэгч бүрийг дээдлэн, дээд зэргийн үйлчилгээ үзүүлнэ
3. Бид үргэлж инээмсэглэн соёлтой үйлчилгээг чухалчлана
4. Бид үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг хамгийн чухалд үзнэ
5. Бид үйлчлүүлэгчдээ хамгийн сайхан баяртай мөчийг үлдээж ажиллана

### Үйлчилгээний стандартын 6 алтан дүрэм

#### **1. Үйлчлүүлэгч бол манай - “ЗОЧИН”**

- а. Нүдээрээ холбоо тогтоо
- б. Инээмсэглэ
- в. Үйл хөдлөлөөрөө найрсаг бай

2. **“Зочин”-тойгоо - “МЭНДЭЛ”**

- а. Мэндэл
- б. Найрсаг байдлаар зочломтгой үг хэл
- в. Хэрхэн тусалж болохыг асуу

3. **“Зочин”-оо - “ХҮНДЭЛ”**

- а. Дууны өнгөө тааруулж ярь
- б. Туслахад бэлэн байгаагаа харуул
- в. Хариу өгөлгүй удаан хүлээлгэхгүй байх

4. **“Зочин”-оо - “СОНС”**

- а. Үг яриаг таслалгүй хүлээцтэй сонс
- б. Өөрийн санаа бодлоо эн тэргүүнд тавь
- в. Үйлчлүүлэгч сэтгэл ханамжгүй байгаа тохиолдолд ойлгож байгаагаа харуул

5. **“Үйлчилсэн шиг” - “ҮЙЛЧИЛ”**

- а. Тэдний хэрэгцээг ханга
- б. Тэдний асуудлыг шийдвэрлэж өг
- в. Санаачлагыг гартаа ав
- г. Зөвлөгөөгөө дэс дараалалтай зөв өгөх

6. **“ТӨГСГӨЛ” - өө зөв боловсон хий**

- а. Баярласнаа илэрхийлэ
- б. Сайн сайхныг хүсэн ерөөж дахин үйлчлүүлнэ гэдэгт найдаж байгаагаа илэрхийл
- в. Баяртай гэж үдэх

### Үйлчилгээний хамаарал:

1. Биеэ авч явах, сэтгэл зүйн байдал
2. Сэтгэл зүйн байдал
3. Тусгай анхаарал шаардлагатай харилцагчтай харьцах
4. Гомдол хүлээн авах, барагдуулах
5. Үйлчилгээний ажилтнуудад хориглох үйлдлүүд
6. Үйлчлүүлэгчээс шан харамж, бэлэг авах

### Эмнэлгийн ажилтны гадаад төрх

Ажилтнуудын хувцаслалтад тавих ерөнхий шаардлага ажлын байран дээр ажил хэрэгч уур амьсгалыг бий болгох харилцагч нартай үр ашигтайгаар хамтран ажиллах, банкны үйлчилгээний имиджийг бүлдүүлэх зорилготой.

Үйлчилгээний ажилтны гадаад төрх цэвэр, даруу байх, харилцагчдад таагүй сэтгэгдэл төрүүлэхгүй байх ёстой.

Эмнэлгээс тавьж олгосон ажлын дүрэмт хувцасыг зөвхөн албан үүргээ гүйцэтгэх үедээ өмсөх ба ажлын бус цагаар өмсөхгүй байх.

1. Хувцас нь цэвэр үзэмжтэй, толбогүй үрчлээгүй байхаас гадна товч тасарсан, оёдол ханзарсан эсэхэд анхаарах
2. Эмнэлгийн лого бүхий эмблем тэмдгийг зүүн энгэрт зүүнэ
3. Ажлын байранд ажлын цагаар чөлөөт загварын хувцас /жинсэн болон ноосон/ өмсөхийг хориглоно
4. Үйлчилгээний ажилтны нэр, албан тушаал бүхий тэмдгийг формын хувцасны зүүн энгэрт ил харагдахаар тэгшхэн зүүнэ
5. Гоёл чимэглэлийн зүйлс /хүзүүний урт зүүлт, олон бөгж, бугуйвч, том ээмэг гэх мэтийг хэрэглэхгүй байх
6. Бугуйн цаг нь спорт загварынх биш, анхаарал татсан тод өнгийн, гялалзсан зүйлс хэрэглэхээс зайлсхийх
7. Үсний өнгийг байгалийн бус, тод өнгөөр будах болон сор тавихыг зөвшөөрөхгүй
8. Нүдний шил контакт линз өнгөгүй тунгалаг байна. Гоёлийн болон хар шил зүүхгүй байх
9. Хурц үнэртэй үсний болон гоо сайханы бүтээгдэхүүн хэрэглэхгүй байх

10. Гараа тогтмол угааж, хумсаа цэвэр зассан, тод өнгийн будгаар будахгүй байх
11. Амны ариун цэвэрт анхаарна. /амны үнэр, хоолны үнэр гэх мэт/

#### Эрэгтэй:

1. Үсээ сайтар самнасан, цэвэр, богино халимаг засалттай
2. Сахал тогтмол хуссан
3. Цамц халаат өдөр бүр цэвэр солигдсон байх
4. Оймс цулгуй өнгөтэй цэвэр
5. Гутал цайвар өнгөтэй даруухан байх

#### Эмэгтэй:

1. Үсний засалт даруу, ардаа шууж боосон байна. Шаардлагатай бол малгай өмсөх
2. Нүүрний будалтыг байгалийн өнгөөр будах, өнгө үзэмжтэй сэргэг байх
3. Хумс цэвэр засагдсан, тод бус байгалийн өнгөөр будах
4. Цамц халаат өдөр бүр цэвэр солигдсон байх
5. Гутал шаахай цагаан өнгөтэй байх, өсгийний өндөр 7 см-аас өндөр биш байх

#### Мэндчилгээ

Үйлчлүүлж байгаа өвчтөнүүд болон тэдний асран халамжлагч нартай эелдэг харьцана. Үйлчилгээ үзүүлэх явцдаа:

-Танд юугаар туслах вэ?

- Уучлаарай түр хүлээнэ үү? гэх мэт хүндэтгэсэн үгсийг ашиглах.

#### Сэтгэл зүйн байдал

1. Өвчтөнд байнга туслах санаа өвөрлөж, түргэн шуурхай үйлчилгээ үзүүлэхийн төлөө байна.
2. Байгууллагын үйлчилгээ, хэрэгжүүлж байгаа шинэ зүйлсийн талаар ойлгомжтой, зөв тайлбарлаж өгч чаддаг байх. Өөрийн мэдлэг боловсролоо байнга дээшлүүлэх

3. Үүрэг хариуцлагаа сайтар ухамсарлан, хариуцаж буй ажил дээрээ мэргэжлийн байх
4. Сайтар бодож төлөвлөсөний дараа ажлаа эхлэх дадалтай болох
5. Ажлыг хойшлуулахгүй цаг тухайд нь чанартай гүйцэтгэх
6. Өөрийн гаргасан шийдвэртээ эргэлзэх эсвэл шийдэж чадахгүй бол бусдаас тусламж авна. /дарга, удирдлагын зөвлөл, тасгийн дарга эрхлэгч, албадуудын дарга эрхлэгч менежер нараас заавар, зөвлөгөө авах/
7. Бусад салбар нэгжүүдтэй нягт хамтран ажиллах

### **Биеэ авч явах сэтгэл зүйн байдал**

1. Үйлчилгээний цагаар дүрэмт хувцас байнга өмссөн байна
2. Үйлчлүүлэгчдийг байнга инээмсэглэн угтаж хүндэтгэн харьцана
3. Үйлчлүүлэгчдэд байнга анхаарал хандуулж сонсоно
4. Ямагт эелдэг харьцаж биеэ зөв боловсон авч явна
5. Үйлчилгээний тэнхимд хүлээж буй үйлчлүүлэгчдэд анхаарал тавьж туслана
6. Ойлгомжтой тод сонсогдохоор ярина
7. Үйлчлүүлэгчдийн хүндэтгэн үзэх, шалтгаангүйгээр хүлээлгэх, асуултанд хариулахгүй удах, мэргэжлийн бус байх, зүй бусаар харилцахыг хатуу хориглоно
8. Үйлчилгээний цагаар гар утасны хонхыг хаах, чичиргээн дээр нь тавих
9. Хонгил шатаар явахдаа үйлчлүүлэгчдэд зай тавьж өгөх
10. Үйлчлүүлэгчдийн дэргэд өөр хоорондоо шивнэх, хоч нэрээр дуудах, чангаар инээх, хувийн асуудлаар утсаар удаан ярих, бохь захилах зэргийг хатуу хориглоно.

### **Үг яриа**

1. Зөв үг хэрэглэн үйлчлүүлэгчдэд ойлгомжтойгоор ярина
2. Үйлчлүүлэгчдийн дэргэд бусад ажилтнуудтай найз нөхдийн яриагаар ярихгүй, бие биенээ чангаар дуудахгүй байх
3. Үйлчлүүлэгчидтай мэргэжлийн үгийг хэт их хэрэглэхгүй байх
4. Үг яриа чанга биш боловч тод, дунд зэргийн хурдтай байна

### Утсан харилцаа

1. Утасны хонхыг 3 дуугарахаас өмнө авна. Удаан хүлээлгэсэн бол өршөөлийн үгийг марталгүй хэлнэ
2. Харилцуураа аваад "Сайн байна уу?....." гэж мэндэлнэ
3. Дараа нь харьяалагдах газар нэгж болон нэрээ хэлнэ
4. Утсаар холбогдогч таны хариулж чадах, мэдэх зүйлийн тухай асуувал яарч тэвдэлгүйгээр, тод тодорхой ярьж ярилцаж буй хүндээ таатай сэтгэгдэл төрүүлэхээр хэлнэ
5. Хэрэв ярьсан хүндээ тусалж чадахгүй харилцуураар дамжуулах шаардлага гарвал хэн гэдэг, ямар ажил хийдэг хүнд дамжуулж байгаагаа хэлнэ
6. Хэрэв харилцуур дамжуулсан ажилтан байхгүй тохиолдолд уучлалт хүсээд мэдээллийг нь тэмдэглэн авч эргэн холбогдохоо мэдэгдэнэ
7. Утсаар залгах хүнд мэдээллийг шууд хариулах боломжгүй тохиолдолд хүлээх боломжгүй тохиолдолд хүлээх боломжтой эсэхийг асууна. Хэрэв хариултад 1 минутаас бага хугацаа шаардлагатай бол "Та түр хүлээнэ үү тодруулаад өгье гэх мэтээр хариулна" харин илүү их хугацаа хэрэгтэй бол иргээд хариу хэлэхээ мэдэгдээд тэмдэглэж авна.

### Үйлчилгээний ажилтнуудад хориглох үйлдлүүд

1. Үйлчилгээний тэнхимд бохь зажлах, бүх төрлийн хүнсний зүйл идэх буюу ил байлгах хоорондоо өндөр дуугаар чанга ярих инээх бие биеэ товчилсон нэр хочоор дуудах
2. Үйлчлүүлэгч болон бусад ажилчдыг шүүмжлэн буруутгах, шүүмжлэхгүй тааламжгүйгээр ярих, удирдах, ахлах албан тушаалын ажилтанд ажлын шаардлага тавихдаа маргалдах бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх гэх мэт зохисгүй үйлдэл гаргах
3. Үйлчлүүлэгчийг ялгаварлан үзэх /гадаад байдал, нэр алдар, албан тушаал, яс үндэс, арьсны өнгө/
4. Үйлчлүүлэгчийн гадаад үзэмж өмссөн зүүсэнд хэт анхаарал хандуулж шохоорхох



5. Үйлчлүүлэгчийн асуултанд хариулахгүй байх, мэргэжлийн үг хэллэг хэт их хэрэглэх, хувийн яриа өрнүүлэх
6. Үйлчлүүлэгчийн өмнө гараа энгэртээ зөрүүлэх, нуруугаа үүрэх, халаасандаа гараа хийх, шанаагаа тулах, хумсаа засч янзлах, үсээ самнах, нүүр уруулаа будах
7. Үйлчилгээний цагаар утсаар ярих мессеж бичих тоглоом тоглох, сонин сэтгүүл унших, хөгжим сонсох, хувийн зүйлс хийх, зурагт үзэх зориулалтын бус газар тамхи татах
8. Үйлчлүүлэгчийн дэргэд бусад харилцагчийн талаарх ярилцах, байгууллагын болон үйлчлүүлэгчийн талаарх мэдээллийг гадагш дамжуулах
9. Үйлчилгээ үзүүлсэний төлөө харилцагчаас шан харамж шаардах, ийм хүсэл сонирхолтой гэсэн сэтгэгдэл төрүүлэхийг хатуу хориглоно

#### **Харилцагчаас шан харамж бэлэг авах**

1. Мөнгөн хэлбэртэй бэлгийг хэмжээнээс нь үл хамааран эелдгээр татгалзаж байх
2. Харилцагчаас өгсөн ил захидал, мэндчилгээ, талархалын хуудас, санал хүсэлтийн дэвтэрт бичсэн тэмдэглэл, цэцэг зэрэгт хүндэтгэлтэйгээр хандах
3. Бага өртөгтэй /10000 төгрөгөөс ихгүй/ мөнгөн бус бэлэг өгөхийг хүссэн тохиолдолд эхлээд эелдгээр татгалзах, харилцагч бэлэг өгөхийг дахин хүсвэл харъяалагдах тасгийн эрхлэгчдэд мэдэгдэх
4. 10000 дээш үнэтэй мөнгөн бус бэлэг болон доорх зүйл нь харагдахгүй боодолтой бэлгээс ямарч үед эелдгээр шууд татгалзах
5. Аюулгүй байдлыг хангах үүднээс шуудангаар ирсэн илгээмжийг үйлчилгээний тэнхимд задлан үзэхгүй байх
6. Бэлэг дамжуулах хүний өмнөөс бэлэг авахыг хориглоно

ХАН-УУЛ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН  
ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН АЛБА