

ХАН-УУЛ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН 2023 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН
НЭГ.ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ, ТАЙЛАН
А. МЭДЭЭЛЛИЙН ЭХ ҮҮСВЭРЭЭР

2023.06.07

№	Мэдээлэл ирсэн эх үүсвэрийн нэр	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
	Нийт ирсэн өргөдөл гомдол	109	198
	Буцаасан өргөдөл гомдол		
1	Хүлээн авч	ЗГ-ын 11-11	71
2	шийдвэрлэж	1800-1200 тусгай	26
	буй өргөдөл	дугаарын утсаар	
3	гомдлын	Байгууллагад өөрийн биеэр ирсэн /амаар/	12
4		Бичгээр	-
5		Утсаар ярьсан	-
6		Цахим мэдээллээр	-
7		Бусад	-
			5

Б. ИРСЭН ТӨРЛӨӨР

№	Төрлийн нэр	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Талархалын тоо, хувь	29 26,60%	93 46,96%
2	Хүсэлтийн тоо, хувь	11 10.09%	6 3.03%
3	Саналын тоо, хувь	2 1.83%	5 2.52%
4	Гомдлын тоо, хувь	67 61.46%	94 47.47%
5	Мэдэгдлийн тоо, хувь	-	-

В. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ЯВЦ

№	Шийдвэрлэлтийн хугацаа	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Нийт ирсэн өргөдөл	109	198
2	Шийдвэрлэсэн тоо	106	195
3	Шийдвэрлэлтийн явц хувиар	96,4%	98%
4	Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	8 хоногтой	2 хоног 1 цагтай
5	Үүнээс	8 цагт шийдвэрлэсэн	Байхгүй
6		Ажлын 5 хоногт шийдвэрлэсэн	48
7		Ажлын 15 хоногт шийдвэрлэсэн	28
8		30 хоногт багтаан	20
9		Хугацаа хэтэрсэн	Байхгүй
			3
			169
			19
			1
			Байхгүй

Г.АГУУЛГААР НЬ.

№	Агуулгын төрөл	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой	76	135
2	Байгууллагын дотоод журам, цаг ашиглалт, үйлчилгээний соёл	5	10
3	Эмч, ажилтны ёс зүйн харилцаа хандлага	5	18
4	Эм, эмнэлгийн хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжийн хүртээмжтэй холбоотой	3	5
5	Байгууллагын зохион байгуулалт, тогтолцоотой холбоотой, гадаад, дотоод орчин	9	14
6	Цахим бүртгэл, цаг авах үйлчилгээтэй холбоотой	10	15
7	Халдварын сэргийлэлт, хяналт, тандалт, цэвэрлэгээ үйлчилгээ	1	1
8	Эмчилгээний хоол үйлдвэрлэл	-	-
9	Бусад	-	-

Д.ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ

№	Үндэслэл	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Иргэний талд-Үндэслэлтэй	109	198
2	Үндэслэлгүй-боломжгүй	-	-
3	Бүрэн барагдуулаагүй	-	-

Е.ХАРИУ ӨГСӨН ХЭЛБЭР

№	Хариу өгсөн мэдээллийн эх үүсвэрийн нэр	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Утсаар	109	198
2	Мессежээр	-	-
3	Албан бичгээр	-	-

Хоёр. Эрүүл мэндийн төвд ирсэн өргөдөл гомдлыг байгууллагын хандалтаар нь авч үзвэл

1. Өрхийн Эрүүл мэндийн төвтэй холбоотой -111 буюу 56%
2. Эрүүл мэндийн төвтэй холбоотой 58 буюу -29,29%
3. Эрт илрүүлэг үзлэг шинжилгээтэй холбоотой /Манай байгууллагатай гэрээгээр ажилладаг хувийн эмнэлэг/ - 30 буюу 15%

Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 хоног 1 цагтай.

Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл байхгүй.

Шийдвэрлэлтийн дундаж хувь 98%

Гурав. Гомдлыг бууруулах, эмчилгээ үйлчилгээний чанарыг сайжруулах чиглэлээр тодорхой арга хэмжээнүүдийг авч ажиллаа. Үүнд:

- Төвийн даргын 2023 оны 03 дугаар сарын 31-ний өдрийн А/29 дугаар тушаалыг баталж албан хаагчдыг үүрэгжүүлэн ажилласан.
- Тусламж үйлчилгээг зохицуулах зорилгоор Нийслэлийн эрүүл мэндийн газрын даргын 2023 оны 03 сарын 21 өдрийн 124 дүгээр албан бичгийн зөвшөөрлөөр Туул тосгоны эмнэлэгт насанд хүрэгчдийн 20 орыг нээн ажиллуулж орны дараалал хүлээгдэлийг бууруулсан.
- Эмч, ажилчдад ёс зүйн сургалтуудыг зохион байгуулан ажиллаж байна.
- “Ажилтан бүр хөтөч” аяныг өрнүүлэн ажиллаа
- Эрт илрүүлэг үзлэг, шинжилгээтэй холбоотой гомдлыг ирсэн үед нь гэрээт эмнэлгүүдийн дарга, хариуцсан менежертэй нь холбогдож, гомдол гарсан шалтгаан, нөхцлийг тодруулах, өргөдлийг шийдвэрлэхдээ хууль эрх-зүйн үндэслэл, шийдвэрлэлтийн хугацаанд багтаан шийдвэрлэн ажиллаж байна.
- Мөн албан мэдэгдлүүдийг хүргүүлж ажиллаа.
- Зөрчил, гомдлыг бууруулах, тусламж, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах чиглэлээр тодорхой үүрэг даалгавар өгч хэрэгжилтэд хяналт тавьж, өрхийн эрүүл мэндийн төвийн дарга нарыг үүрэгжүүлэн ажиллаж байна.

Гарсан үр дүн:

- Гомдлын тоо буурч, талархалын тоо өссөн
- Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 1 дахин буурсан
- Сүүлийн 2 дугаар улирлын байдлаар зөрчил гараагүй

Цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээ:

Иргэн хуулийн этгээдээс өргөдөл гомдол гаргахгүй байх талаар анхаарч ажиллаж байна.

ХЯНАСАН:
ХАН-УУЛ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН ДАРГА Э.БОДЬЦЭЦЭГ

ТАЙЛАН БИЧСЭН:
АРХИВ, БИЧИГ ХЭРГҮЙН АЖИЛТАН Л.ДУЛАМСҮРЭН

