

ХАН-УУЛ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН
2025 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ТАЙЛАН

2025 оны 12 дугаар сарын 25

Улаанбаатар хот

Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны 08 дугаар сарын 15-ны өдрийн “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам батлах тухай” А/1049 дүгээр захирамж, Нийслэлийн эрүүл мэндийн газрын даргын 2022 оны 06 дугаар сарын 06-ны өдрийн “Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журам батлах тухай” А/105 дугаар тушаалын дагуу Хан-Уул Эрүүл мэндийн төв нь өргөдөл, гомдлын тайланг улирал бүр гарган хугацаанд нь хүргүүлэн, хэрэгжилтийг ханган ажиллаж байна.

Эрүүл мэндийн төвд 2025 оны 12 дугаар сарын 25-ны өдрийн байдлаар нийт 389 өргөдөл гомдол ирснээс 245 нь талархал байна. Энэ нь нийт өргөдөл, гомдлын 62,9%-ийг эзэлж байна.

1. Гомдол-131 буюу 33,67%
2. Талархал-245 буюу 62,9%
3. Санал-4 буюу 0,33%
4. Хүсэлт-9 буюу 2,31%

Хандалтаар нь авч үзвэл:

- ✓ Өрхийн эрүүл мэндийн төвтэй холбоотой -223 буюу 57,32%
- ✓ Эрүүл мэндийн төвтэй холбоотой 166 буюу -42,67%

Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 хоног 14 цагтай.

Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл байхгүй.

Шийдвэрлэлтийн дундаж хувь 99%

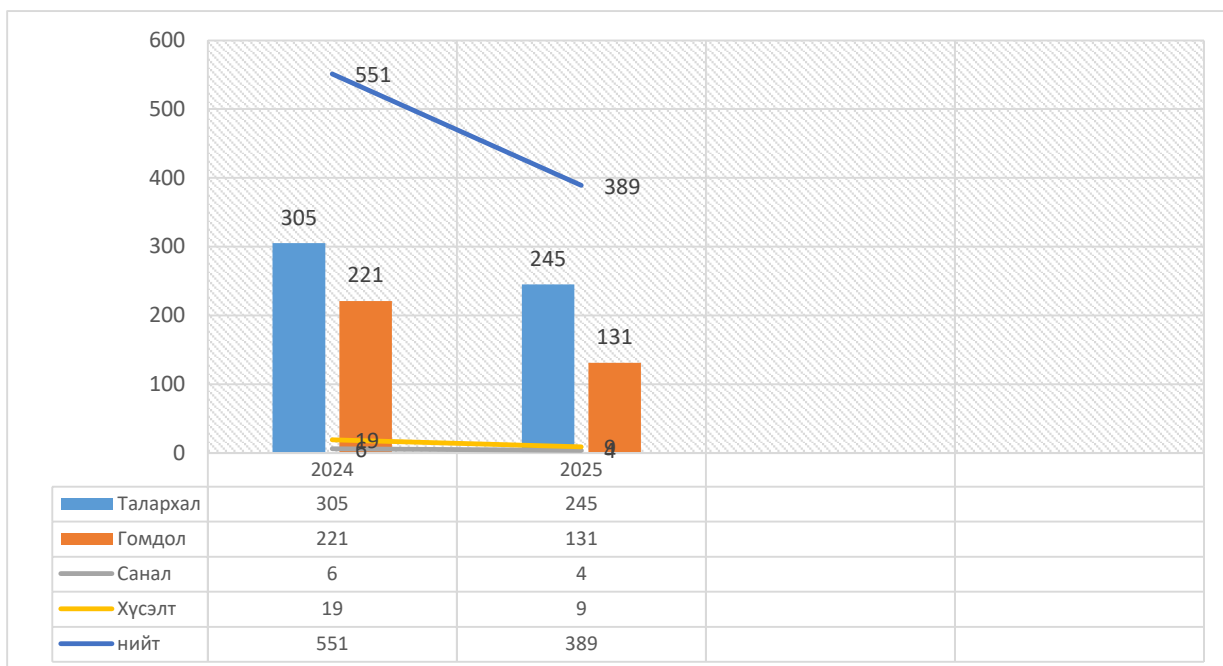
Зөрчил гаргасан албан тушаалтан байхгүй.

Удирдлагын шуурхай хуралд 7, 14 хоног тутамд өргөдөл гомдлын мэдээг танилцуулан, ирсэн гомдолд дүн шижилгээ хийж, гарч байгаа шалтгаан нөхцлийг тодорхойлж, авч болох арга хэмжээг зохион байгуулж ажиллахыг алба нэгжийн дарга нарт үүрэг даалгавар өгч ажиллаж байна.

Өргөдөл гомдлын мэдээг улирал бүр гарган тайлагнан ажилладаг бөгөөд байгууллагын вэйб сайт болон shilen.gov.mn-д байршуулан ажиллаж байна.

Эрүүл мэндийн төвийн чанарын алба нь 2025 оны эхний 08 сарын өргөдөл гомдолд үнэлэлт дүгнэлт хийж, түүний мөрөөр авах арга хэмжээний төлөвлөгөө гарган ажиллаж байна.

Өнгөрсөн оны мөн үетэй харьцуулах үзэхэд, гомдол 30,8%-иар буурсан үзүүлэлттэй байна.



Өргөдөл гомдлыг бууруулах чиглэлээр хийсэн ажил:

1. Нийслэлийн удирдах ажилтнуудын 2025 оны 01 дүгээр сарын 13-ны өдрийн шуурхай зөвлөгөөнөөр Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын захирагчаас Нутгийн захиргааны байгууллагуудад өргөдөл, гомдол, албан бичгийг бүх талаар нягтлан судалж, хууль зүйн үндэслэлтэйгээр эцэслэн шийдвэрлэж, хуулийн хугацаанд иргэнд хариу өгөх, хариуцлагагүй хандсан албан хаагч болон удирдлагад хариуцлага тооцож ажиллах үүрэг чиглэлийн дагуу дараах ажлуудыг хийж байна. Үүнд:

- Төвийн даргын 2025 оны 01 дүгээр сарын 14-ний өдрийн “Ажлын сахилга, хариуцлагыг сайжруулах тухай” А/03 дугаар тушаалаар төлөвлөгөө боловсруулан ажиллаж байна.
- Ирсэн бичиг, өргөдөл гомдлын мэдээг 14 хоног тутам удирдлагын шуурхай хуралд танилцуулж байх
- Өргөдөл, гомдол, албан бичгийг шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргасан албан тушаалтан, удирдах ажилтнуудыг улирлын үр дүнгийн урамшууллаас зөрчил тус бүрээр оноо хасч тооцож байх зохицуулалтыг хэрэгжүүлэн ажиллаж байна.

Өргөдөл гомдол, албан бичгийг шийдвэрлэх явцдаа зөрчил гаргахгүй ажиллах талаар болон баримт бичгийн стандарт сэдвээр удирдах ажилтнууд болон захиргааны ажилтнуудад сургалт зохион байгуулан ажилласан.



хамтран 2025 оны 03 дугаар сарын 21-ний өдөр “Эмч, эмнэлгийн ажилчдын харилцаа, хандлага мэдлэг ур чадварыг дээшлүүлэх, хөгжүүлэх” зорилгоор Хэвтэн эмчлүүлэх тасаг, Хүлээн авах-яаралтай тусламжийн тасгийн эмч, ажилчдад сургалт зохион байгуулан ажилласан.

Тус сургалтаар

- Medical communication эзэмших
- Өвчтөнтэй үр дүнтэй харилцах арга техникүүд, харилцааны бусад ур чадваруудыг эзэмшүүлэх зорилтын хүрээнд зохион байгуулан ажилласан.



2.Мөн Ёс зүйн дэд хорооноос “Өгөх нь авахаар илүүл ерөөлтэй талархлын аян”-ныг 2025 оны 04 дүгээр сарын 15-ны өдрөөс 05 дугаар сарын 15-ны өдрүүдэд Эрүүл мэндийн төвийн нийт эмч, эмнэлгийн ажилтнуудын дунд зохион байгуулан ажилласан.



Төрийн албан хаагчийн болон эмч, эмнэлгийн ажилтнуудын ёс зүйн хариуцлагын талаарх мэдлэг хандлагыг дээшлүүлэн ёс зүйтэй, сахилга хариуцлагатай байж иргэдэд үзүүлэх эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар хүртээмжийг сайжруулах зорилгоор “Ёс зүйн зөрчлийг үл тэвчих сэтгэлгээг хэвшүүлэе аян”-ыг 2025 оны 12 дугаар сарын 19-ний өдрөөс эхлэн 2 сарын хугацаатай зохион байгуулж эхлээд байна.



Ёс зүйн дэд хороо "Ёс зүйн зөрчлийг үл тэвчих сэтгэлгээг хэвшүүлэе" аян



14 хоног тутамд зохион байгуулагддаг эмч, сувилагч нарын уулзалт дээр ёс зүйн талаар мэдээ, мэдээллийг өгч ажилладаг.

3.Өргөдөл, гомдлыг бууруулах чиглэлээр Эрүүл мэндийн төвийн удирдлагууд хуваарь гарган иргэд, үйлчлүүлэгчдэд тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдлыг түргэн шуурхай шийдвэрлэн ажиллаж байна.

№	Овог нэр, утасны дугаар	Албан тушаал	Өрөөний дугаар	Санал авах өдөр	Санал авах цаг өдөр
1	Р.Анармаа 88365757	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ эрхэлсэн орлогч дарга	405	Даваа гараг	09.00-12.00 14.00-16.00

2	О.Уранбайгаль 91063132	Нийгмийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ эрхэлсэн орлогч дарга	411	Мягмар гараг	09.00-12.00 14.00-16.00
3	Х.Ганбаатар 99086871	Стратеги, бодлого төлөвлөлт эрхэлсэн орлогч дарга	410	Лхагва гараг	09.00-12.00 14.00-16.00
4	Д.Гэжиймаа 88108998	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ, чанар аюулгүй байдлын албаны дарга	403	Пүрэв гараг	09.00-12.00 14.00-16.00
5	Ц.Энхбаясгалан 99649999	Хүний нөөцийн албаны дарга	407	Баасан гараг	09.00-12.00 14.00-16.00

4.Монгол улсын Засгийн газрын 2018 оны “Төрийн албаны сахилга, хариуцлага, дэг журмыг чангатгах тухай” 258 дугаар тогтоол, Нийслэлийн удирдах ажилтнуудын 2025 оны 01 дүгээр сарын 13-ны өдрийн шуурхай зөвлөгөөнд Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын захирагчаас өгсөн 01 дүгээр албан даалгаварын хүрээнд Эрүүл мэндийн төвийн даргын 2025 оны 01 дүгээр сарын 14-ний өдрийн “Ажлын сахилга, хариуцлагыг сайжруулах тухай” А/03 дугаар тушаал болон ажлын төлөвлөгөөг гарган хэрэгжилтийг ханган ажиллаж байна.

Нийслэлийн эрүүл мэндийн газрын 2025 оны 05 дугаар сарын 01-ний өдрийн “Чиглэл хүргүүлэх тухай” 01/1047 дугаар албан бичиг, Хан-Уул дүүргийн засаг даргын тамгын газрын 2025 оны 05 дугаар сарын 01-ний өдрийн 03/667 дугаар албан бичгийн хэрэгжилтийг хангах хүрээнд Хан-Уул Эрүүл мэндийн төвийн албан хаагчдын сахилга хариуцлагыг өндөржүүлэх, ажлын цаг ашиглалтыг сайжруулах, хяналт тавих, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт, төрийн албан хаагчдын харилцаа хандлага, хувцаслалтын соёл, ёс зүйн хэм хэмжээг сахин ажиллах зорилгоор Төвийн даргын 2025 оны 05 дугаар сарын 02-ны өдрийн “Бид иргэдээс сонсож, шийднэ” тушаалаар 9 арга хэмжээ бүхий төлөвлөгөө гарган ажиллаж байна.

5.Мөн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг Тэгш хүртээмжтэй-Оновчтой тусламж үйлчилгээний хүрээнд:

- ✓ AI Виртуаль хөтөч
- ✓ Тусгай хэрэгцээт дуудлага
- ✓ Брайл шал
- ✓ Брайл самбарыг байршуулан ажиллаж байна.

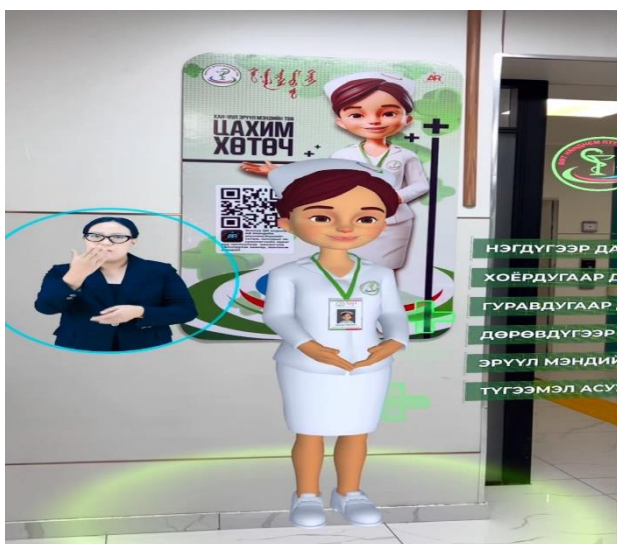
Хан-Уул дүүргийн хэмжээнд тусгай хэрэгцээт иргэдэд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээг тэгш хүртээмжтэй-оновчтой үзүүлэх зорилгоор эмч нарын үзлэгийн өрөөний хаягжилтыг брайл болгон шинэчлэх, мөн хөтөч шал буюу харааны бэрхшээлтэй иргэдийг үйлчлүүлэх боломжоор хангах, AI Виртуаль хөтөчийг шинээр нэвтрүүлэх зэрэг үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэн ажилласан.

Үр дүн:

Тухайн үйл ажиллагааг шинээр нэвтрүүлснээр дараах үр дүн гарган ажилласан. Үүнд:

- Үйлчлүүлж байгаа иргэдэд тэгш хүртээмжтэй үзүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлэх
- Виртуаль хөтөч нь 6 төрлийн 60 мэдээллээр хангах мөн 63 байршилд виртуаль хөтөчийг байршуулсан.
- Мэдээллийг богино хугацаанд, хүртээмжтэй мэдээлэл авах боломжийг олгосон.

- Бодит дүрслэл, ойлгомжтой, дуу хоолой болон дохионы хэлээр мэдээлэл өгдөг виртуал хөтөч, угтах үйлчилгээнд дохионы хэлтэй ажилтныг ажиллуулж байна.



6.Зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх хүрээнд:

Иргэдэд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг хүндрэл чирэгдэлгүй, түргэн шуурхай хүргэх зорилгоор иргэдийн санал гомдлыг хүлээн авах 77001003-6 дугаарын утас ажиллуулж 2025 оны 09 дүгээр сарын 15-ны өдрийн байдлаар нийт 219 хүнд утсаар зөвлөгөө, мэдээлэл өгч, 15 иргэний гомдлыг шийдвэрлэн ажиллаж байна.

Тусгай хэрэгцээт иргэдэд зориулсан 77000722 дугаарын утас ажиллуулж, эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний талаар 5 иргэнд зөвлөгөө, мэдээлэл өгсөн байна.

7.Эмнэлэгийн тусламж үйлчилгээний хүрээнд Эмнэлэг - Халдваргүй орчин

“Ожут фэйшн” ХХК-аар хэвтэн эмчлүүлэх тасаг, диалез, эрчимт эмчилгээ, хүлээн авах яаралтай тусламжийн тасгийн бүх зөөлөн эдлэлд азон бүхий дезкамерын ариутгал халдваргүйтгэлийг хуваарийн дагуу өдөр тутам хийлгэж хэвтэн эмчлүүлэгдэд хэрэглүүлдэг болсон. 2024 оны 12 дугаар сараас эхлэн орны цагаан хэрэглэл, өвчтөний хувцас (өмд цамц, тапчик)-ийг эмнэлгээсээ хангадаг болж 2 ээлжийн хангалтыг хийсэн.

- ✓ Ариутгалын өрөө
- ✓ Хөнжил-100ш / 2 ээлжийн 2 сард
- ✓ Гудас-100ш/ 3 ээлжийн
- ✓ Зөөлөн эдлэл 200ш / сард
- ✓ Эм ажилчдын хувцас-200хос / 12 сард
- ✓ Эмчлүүлэгчийн иж бүрэн хувцас, углааш 80хос (2 ээлжийн)
- ✓ Савлагаа бүрэн ариутгагдсан



8.Ахмадаа анхаарч-Ирээдүйгээ бүтээе төслийн хүрээнд:

Хан-Уул дүүргийн төвийн бүсийн 10 хороод нийт **13387** ахмадтай. Эрүүл мэндийн яамнаас 2025 оны 2 болон 3 дугаар сарыг “Ахмадын эрүүл мэндийг дэмжих сар” болгож ахмадын урьдчилан сэргийлэх үзлэгийг УНТЭ, ГССҮТ, ХСҮТ, СЭМҮТ, УГТЭ-тэй хамтран зохион байгуулан ажилласан байна.

Мөн ТӨВИЙН БҮС /1, 2, 3, 11, 15, 17, 18, 19, 20, 22/-р хорооны 2000 орчим ахмадууд 2025 онд урьдчилан сэргийлэх үзлэгт 2025 оны 01 сарын 18-ны өдрөөс 12 сарын 20-ны өдрийг дуустал САР БҮРИЙН ГУРАВ дахь 7 хоногт үзлэг хийгдэж байна. 2025 оны эхний 6 сарын байдлаар 14-18 төрлийн нарийн мэргэжлийн үзлэгт 961 ахмад бүрэн хамрагдаж тусламж үйлчилгээг үзүүлсэн ажилласан.

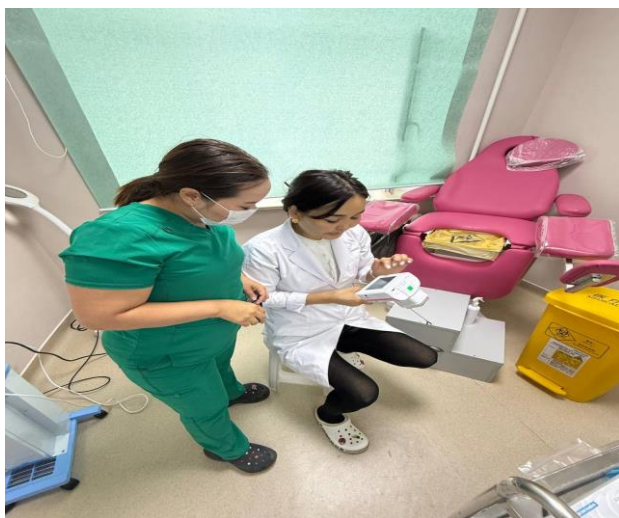


9.Эрүүл ээж-Эрүүл гэр бүл 2024-2030

2028 он гэхэд Хан-Уул дүүргийн эмэгтэйчүүд умайн хүзүүний хорт хавдар хожуу оношлогдохгүй, нас баралтгүй болохоор ажиллаж байна.

Мөн умайн хүзүүний эрт илрүүлэг болон эсийн шинжилгээг Дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн эх барих эмэгтэйчүүдийн эмч нар Өрхийн эрүүл мэндийн төвүүд дээр 2025 оны 05 дугаар сарын 05,16,23,24,30,31-ний өдрүүдэд үзлэг, шинжилгээ, оношилгоог хийн ажиллаж байгаа бөгөөд 2025 оны 06 дугаар сарын 25-ны өдрийн байдлаар нийт 1493 эмэгтэйчүүд хамрагдаад байгаа бөгөөд өөрийн хяналтад 25, лавлагаа шатлалд 15 эмэгтэйг эмчлүүлж байна.

Мөн Хөгжлийн бэрхшээлтэй охид, эмэгтэйчүүдийг нөхөн үржихүйн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээнд хамруулах ажлын хүрээнд умайн хүзүүний хорт хавдрын эрт илрүүлэг AI технологи бүхий тоног төхөөрөмжөөр Монгол Хараагүйчүүдийн үндэсний холбооны гишүүд болох 45 эмэгтэйд эмэгтэйчүүдийн эмчийн үзлэг, шинжилгээнд хамруулан ажилласан.



2028 онд УМАЙН ХҮЗҮҮНИЙ ХОРТ ХАВДАР өвчин хожуу оношлогдож нас барах эрсдэлийг таслан зогсоох зорилт тавин ажиллаж байна.Умайн хүзүүний хорт хавдрын эрт илрүүлэг

2024 онд бүтэн жилээр 15820 ээжийг хамруулахаас 7456 ээжийг хамруулж байсан бол 2025 оны эхний 6 сарын байдлаар -14899 шинжилгээнд орох ёстойгоос-10833 буюу 70% хамрагдсан байна.

- Үүнээс: Умайн хүзүүний хорт хавдар өвчний урьдал-345
- Улаан хоолойн хорт хавдар-2 оношлогдсон байна.
- Вакцинжуулалт
- Эмчилгээ болон бусад нэн шаардлагатай арга хэмжээг авч ажилласан.

Дэлхийн эрүүл мэндийн байгууллага, Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв, Хан-Уул Эрүүл мэндийн төв хамтран Хан-Уул дүүргийн 30-65 насны эмэгтэйчүүдэд хүний папилома вирусын шинжилгээг 5010 хүнд хийгдэж, Хан-Уул эрүүл мэндийн төв дээр 1000 хүнд шинжилгээ хийж ажилласан.

10.Эрүүл мэндийн төвийн эмч, сувилагч нар дүүргийнхээ хүн амд эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэхдээ үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдлыг хангах, тусламж үйлчилгээний чанарыг тасралтгүй сайжруулж, болзошгүй гамшгийн эрсдлийн үеийн бэлэн байдлыг хангаж ажиллах, эмнэлгийн яаралтай тусламж үзүүлэхэд багаар ажиллах мэдлэг, ур чадварыг сайжруулах зорилгоор эмч, сувилагч нарын дунд “Ажил мэргэжлийн уралдаан”-ыг 2025 оны 09 дүгээр сарын 15-ны өдрөөс 19-ний өдрүүдэд амжилттай зохион байгуулж ажилласан байна.



Гарсан үр дүн:

Төрийн албаны нэгдсэн систем Erp.ulaanbaatar.mn систем болон иргэнээс амаар болон бичгээр ирсэн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд 2025 оны 12 дугаар сарын 25-ны өдрийн байдлаар нийт өргөдлийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 30%, гомдол 40%,-аар буурсан үзүүлэлттэй байна. Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 хоногтой, шийдвэрлэлтийн хугацаа болон өргөдлийн хаалтыг хууль эрх зүйн үндэслэлтэй хааж иргэн болон хуулийн этгээдээс өргөдөл гомдол гаргахгүй байх талаар анхаарч ажиллаж байна.

Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл байхгүй, шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргасан албан тушаалтан байхгүй байна.

ХЯНАСАН:

ХАН-УУЛ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН ДАРГА

Н.МЭНДБАЯР

ТАЙЛАН БИЧСЭН:

АРХИВЫН ЭРХЛЭГЧ

Л.ДУЛАМСҮРЭН

