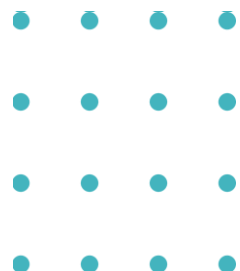




ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНД ТАВИХ ШААРДЛАГА
MNS 7014:2023 СТАНДАРТ

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТЫГ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ НЬ



Эрүүл мэндийн тухай хууль

13.1.

Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ дараах төрөлтэй байна

13.1.1

Нийгмийн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ

13.1.2.

Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээ



ДЭМБ-ын Эрүүл мэндийн тогтолцооны хүрээ

System building blocks Эрүүл мэндийн тогтолцоо

Leader / governance
Манлайлал / засаглал

Health care financing
Эрүүл мэндийн санхүүжилт

Эрүүл мэндийн салбарын ажиллах хүч

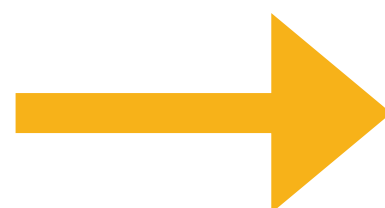
Эмнэлгийн хэрэгслүүд,
технологиуд

Information and research
Мэдээлэл ба судалгаа

Health service delivery
Тусламж, үйчилгээ хүргэх

Access
Хүртээмж

Coverage
Хамралт



Quality
Чанар

Safety
Аюулгүй байдал



Goals / outcomes Зорилго/үр дүн

Improved health
Эрүүл мэнд сайжирна

Responsiveness
Хариу арга хэмжээ хангагдана

Financial risk protection
Санхүүгийн эрсдлээс хамгаална

Improved efficiency, satisfaction
Үр ашиг, сэтгэл ханамж дээшилнэ

MNS 7014:2023 стандарт

11 бүлэг, 67 зүйл



Эрүүл мэндийн байгууллагын гадна орчинд тавих ерөнхий шаардлага (9 зүйл)

- Байгууллагын хаяг
- Эдэлбэр газрын үйлчлүүлэгчид таатай мэдрэмж төрүүлэх нөхцөл
- Үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдал, эрсдэлгүй орчин



Эрүүл мэндийн байгууллагын дотоод орчинд тавих ерөнхий шаардлага (19 зүйл)

- Үйлчлүүлэгчийн хүлээлгийн өрөө
- Үйлчлүүлэгчийг мэдээллээр хангах
- Үзлэг, эмчилгээний өрөөнд тавигдах шаардлага



Эрүүл мэндийн ажилтан, үйлчлүүлэгчид тавигдах шаардлага (28 зүйл)

- Ажлын байранд мөрдөх хувцаслалтын ерөнхий шаардлага
- Эрүүл мэндийн ажилтны хандлага, харилцаа
- Үйлчлүүлэгчийн харилцааны ерөнхий шаардлага



Эрүүл мэндийн байгууллагын удирдлага зохион байгуулалт (11 зүйл)

- Эрүүл мэндийн үйлчилгээг дэмжих үйл ажиллагаа
- Байгууллагын удирдлага зохион байгуулалт, хяналт

Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний талаарх ойлголт

Удирдлагын

- Тусламж, үйлчилгээний хүртээмж
- Хүний нөөц
- Тоног төхөөрөмж, эм хангамж
- Зохистой тусламж, үйлчилгээ
- Санхүүжилт, цалин хөлс
- Үр ашигтай үйлчилгээ



Мэргэжлийн хүний

- Тусламж, үйлчилгээний стандарт
- Эмчилгээний арга
- Техникийн боломж
- Мэргэжлийн ёс зүй
- Сүүлийн үеийн үр дүнтэй эм, хэрэгсэл, тоног төхөөрөмж



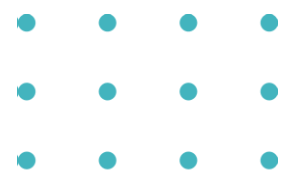
Үйлчлүүлэгчийн

- Хүндэтгэлтэй, найрсаг байдал
- Тэгш, шударга
- Ажилтны хандлага, харилцаа
- Цэвэрч байдал
- Эмч, мэргэжилтний мэдлэг, ур чадвар
- Төлбөр
- Эмчилгээний үр дүн
- Орчин, тав тухтай байх
- Хэрэгцээт мэдээлэл авах боломж





- Эрүүл мэндийн байдлыг сайжруулахтай холбоотойгоос бусад асуудлаар
- **үйлчлүүлэгчийн зүй ёсны хүлээлтийг**
- эрүүл мэндийн байгууллага, ажилтан хэрхэн хангаж байгаагаар
- **тухайн тусламж, үйлчилгээ үйлчлүүлэгчийн хүлээлтэд**
- хэр нийцсэнийг үнэлнэ.



Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж



Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид хамгийн ихээр сөрөг нөлөө үзүүлж буй зүйл нь эрүүл мэндийн ажилтны харилцаа, хандлагатай холбоотой байдаг.



Олон улсын судалгаанаас харахад эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой шүүхэд хандсан заргын **70%**-ийг эмч, эмнэлгийн ажилтны харилцаа, хандлагын доголдлоос үүссэн хэрэг эзэлдэг байна.



Ихэнх гомдол нь эмчилгээний чанартай холбоо бага, харин эмч, мэргэжилтэн, ажилтан үйлчлүүлэгчийн хооронд үүссэн таагүй хандлага, харилцаанаас үүдэлтэй байдаг.

Үйлчилгээний стандарт зайлшгүй шаардлагатай болох



- Эрүүл мэндийн байгууллагад үйлчилгээний соёл орхигдсон

- Эрүүл мэндийн үйлчилгээ: 5 онооноос 2.3 оноо
(Төрийн үйлчилгээний өнөөгийн байдалд хийсэн үнэлгээ, Удирдлагын академи)

- ЭМЯ-ны Ёс зүйн хороонд эмч, мэргэжилтний харилцаа, хандлагатай холбоотой гомдол (520) ирсэн

STANDARD



Үйлчилгээний стандарт зайлшгүй шаардлагатай болох үндэслэл

Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны хандлага, харилцаа үйлчлүүлэгчдийн эрэлт хэрэгцээнд нийцэхгүй байна.

Бүхэлдээ эрүүл мэндийн байгууллагад "үйлчилгээний талаарх" ойлголт нийгмийн өөрчлөлт, шинэчлэлээс хоцорч байна.

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үндсэн үзүүлэлтээс “Эмчийн ёс зүй, харилцаа, хандлага нь” хамгийн бага оноо авсан.

Мэргэжлийнхээ хүрээнд эрүүл мэндийн үйлчилгээ бүрэн төгс үзүүлэх нөхцөл бүрдээгүйгээс эмч, мэргэжилтний хооронд ойлголцол, бие биенээ хүндэтгэх, харилцах, хамтран ажиллах чадвар дутагдаж байна.

Эрүүл мэндийн үйлчилгээний стандарт: MNS7014-2023

1

Хүн ёсоор хүндэтгэлтэй хандах

2

Эрүүл мэндтэй нь холбоотой шийдвэр гаргалтад оролцуулах

3

Нууцлалыг нь хадгалах

4

Цаг алдалгүй шуурхай үйлчилгээ

5

Сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ

6

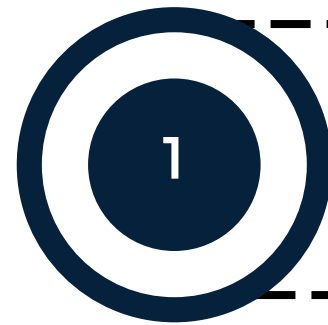
Хүссэн мэдээллийг энгийн ойлгомжтой байдлаар өгөх

7

Тусламж үйлчилгээ авах эрүүл мэндийн байгууллага, мэргэжилтнийг сонгох боломжоор хангах



Эрүүл мэндийн үйлчилгээний онцлог



Эрүүл мэндийн **тусламж, үйлчилгээ** нэг зэрэг, нэг цаг дор явагддаг бөгөөд иргэд үйлчилгээнд илүү үнэлгээ өгч, түүнийгээ мэдэрч байдаг.



Ижил тэгш, ялгаварлахгүй анхаарал хандуулах, хүлээцтэй, тэвчээртэй хандах, хүндэтгэх, мэдээллийг зөв өгөх, мэдлэг олгоход чиглэгдэнэ



Хийж буй үйлдэл, хэлж буй үг, сэтгэлээсээ хандаж буй байдлаараа бусдыг сэтгэл ханамжтай байлгадаг



Үйлчилгээ авч буй хүний мэдлэгийн цар хүрээ, хүний хөдөлмөрийг үнэлж буй байдал, тэдний хүндэтгэлээс шалтгаалдаг



3. Нэр томъёо, тодорхойлол

3.1. Анхаарал хандуулах: Эрүүл мэндийн байгууллагаар ирсэн үйлчлүүлэгчид тусгайлан хандаж, харилцах

Анхаарал хандуулах нь **ХҮНДЛЭЛИЙН** эхлэл

4.4.

Эрүүл мэндийн ээлтэй үйлчилгээ үзүүлэхийн тулд “ажилтан бүр хөтөч” байхыг эрхэмлэн ажиллана.



4.1.

Үйлчлүүлэгчид анхаарлаа бүрэн хандуулж, мэндэлсний дараа

- **“Танд юугаар туслах вэ?” “Танд тусламж хэрэгтэй юу ?”**

гэж асууж заншихдаа **ДУУНЫ** өнгө аялга нь туслах гэсэн эрмэлзлэлтэй, чин сэтгэлээсээ хэлэхээс гадна үйлдлээрээ харуулна

4.2

Үйлчлүүлэгчийн яриаг анхааралтай, гүйцэд, бүрэн сонсож, хэлж буй зүйлийг тодруулна.

4.5.

Үйлчлүүлэгчтэй мэргэжлийн үг хэллэг ашиглахгүй, энгийн, ойлгомжтой, цэгцтэй, ярьж, тайлбарлана.

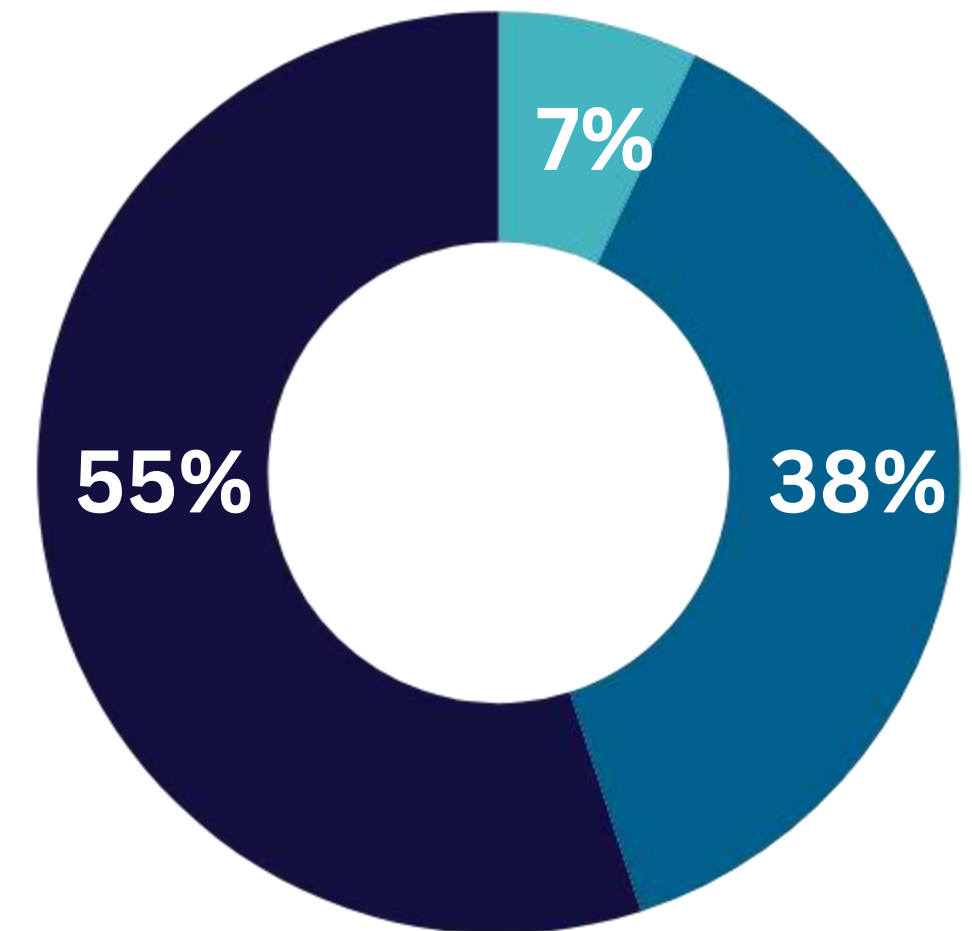
4.6.

Үйлчлүүлэгчийн ярьж буйг дэмжиж, ойлгосон эсэхийг лавлах асуултаар тодруулна.



3. Нэр томьёо, тодорхойлолт

3.4. Харилцаа: ойлголцохын тулд үг, харц, нүүрний хувирал, биеийн хэлэмж, дууны өнгө, дүрс тэмдэгт, бүх төрлийн бичвэрийг ашиглан хүмүүсийн хооронд болж буй үйл явц



Иргэд эрүүл мэнддээ хариуцлагатай хандаж буй байдлаас эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний үр дүн гардаг

Монгол Улсын Үндсэн хуулийн 17.2

Хөдөлмөрлөх, **эрүүл мэндээ хамгаалах**, үр хүүхдээ өсгөн хүмүүжүүлэх, байгаль орчноо хамгаалах нь иргэн бүрийн **журамт үүрэг** мөн

Монгол Улсын Хүний эрхийн үндэсний комиссын тайлан

1. Эрүүл мэндийн ажилтнуудын **27.9%** нь үйлчлүүлэгчийн зүгээс хэл амаар доромжлох явдалд байнга, **56.9%** нь хааяа өртдөг.
2. Үйлчлүүлэгч биед халдаж зодох цохих явдалд эмч, ажилтны **1.6%** нь байнга, **27.5%** нь хааяа өртдөг

Үйлчлүүлэгчийн харилцааны ерөнхий шаардлага (5 зүйл)

5.1 “Эрүүл мэндийн байгууллагын ажилтантай **хүндэтгэлтэй харилцаж, соёлтой** үйлчлүүлнэ”

5.2. Эрүүл мэндийн байгууллагын ажилтны **тавьсан хууль ёсны шаардлагыг** биелүүлнэ.

5.3. Өөрийн ба асран хамгаалж буй үйлчлүүлэгчийн эрүүл мэндийн талаарх мэдээллийг эмнэлгийн мэргэжилтэнд **үнэн зөв, бүрэн** мэдээлнэ.

5.4. Тухайн байгууллагын үйл ажиллагааны онцлогт **тохирсон эмчилгээ, үйлчилгээний заавар, дэглэмийг** чанд сахина

5.5. Эмчилгээ, үйлчилгээний заавар, дэглэмийг **мөрдөхөөс татгалзаж** байгаа бол **бичгээр баталгаажуулна**

Эрүүл мэндийн үйлчилгээнд тавих шаардлага MNS 7014:2023 стандарт



4.8. Тухайн үйлчлүүлэгчид тулгарч буй бэрхшээл, асуудал бүрийн шалтгааныг илрүүлж, ойлгуулахын тулд **үйлийн судалгаанд** суурилан сэтгэл гарган үйлчилнэ.

ЗӨВ зүйлийг

ЗӨВ хийдэг

ЗӨВ хүн болцгооё!

