



**БҮЛЭГ1. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧ ТӨВТЭЙ  
ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ҮНЭЛЭХ ШАЛГУУР  
ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД**

# Үйлчлүүлэгч төвтэй үйлчилгээг үнэлэх шалгуур үзүүлэлтүүд

- 1. Үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдал
- 2. Эмнэлгийн тусламжийн тасралтгүй байдал
- 3. Үйлчлүүлэгчийн эрх, үүрэг, үйлчлүүлэгчид өгөх мэдээлэл
- 4. Үзлэг, оношилгоо, эмчилгээ
- 5. Халдварын сэргийлэлт, хяналт

# Аюулгүй байдал гэж юу бэ

- **Аюулгүй байдал-учирч** болох эрсдэл (эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх явцад учирч болзошгүй гэмтэл буюу сөрөг үр дагаврын магадлал)-ээс хамгаалах, зайлсхийх болон урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ авахыг хэлнэ.
- 10 өвчтөний 1-нь эмнэлэгт байхдаа аюулд өртдөг.
- “Эмнэлэг бол эрсдэлтэй орчин”
- Тусламж үйлчилгээ авахаас гадна өөр гэмтэл/хохирол авах эрсдэл байдаг
- “Do not harm” – “Бүү аюул учруул” /Гипократ/

Аюулгүй байдлыг эрсдэл үүсч болох байдлаар нь эрэмбэлэхэд:

- эмнэлгийн орчны (эмнэлгийн үйл ажиллагаанаас шалтгаалах халдвар)
- эм биобэлдмэлийн хэрэглээ
- эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн ашиглалт
- эмнэлзүйн (оношлогоо, эмчилгээ) үйл явц
- эрүүл мэндийн анхан шатны тусламж

# Холбогдох эрх зүйн баримт бичгүүд:

- Өрхийн эрүүл мэндийн төвийн бүтэц, үйл ажиллагаа MNS 5292: 2017,
- Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлыг сайжруулах стратеги /2018-2022/ ...7,8,9-р зорилт.....,
- Өдрийн эмчилгээ явуулах журам батлах тухай ЭМС-ын 2015 оны 483 тоот тушаал,
- Өрх сум тосгоны эрүүл мэндийн төвөөс иргэнийг эмнэлгийн лавлагаа шатлалын тусламж үйлчилгээ үзүүлэх эмнэлэгт илгээх журам батлах тухай 2018-06-28-ны өдрийн ЭМС-ын А/256 дугаар тушаал,
- ӨЭМТ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний жагсаалтыг шинэчлэн батлах тухай 2017-04-04-ний өдрийн ЭМС-ын А/129 дүгээр тушаал

- ЭМС-ын 2014 оны 13 дугаар тушаал “Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа”
- ЭМС-ын “Журам батлах тухай” 2017-10-12-ны өдрийн А/394 дүгээр тушаал /Хохирогчид эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх журам/
- Монгол Улсын Шадар Сайд, Эрүүл Мэндийн Сайдын хамтарсан 2019 оны “Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах зарим арга хэмжээний тухай” А/566 дугаар тушаал
- ЭМБ-дад хөтлөгдөх АШМБ.... ЭМС-ын 2019 оны 611 дүгээр тушаал

# Дэд бүлэг 1. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ

Шалгуур үзүүлэлт 2.1. Үйлчлүүлэгчээс амаар, утсаар мэдээлэл авах, мэдээлэл өгөх үйл явцыг тодорхойлж, баталгаажуулсан, хэрэгжүүлдэг байх

Хэмжих үзүүлэлт:

- Үйлчлүүлэгчээс амаар болон утсаар мэдээлэл, /үзлэгийн захиалга/ авах, өгөх журамтай, баталгаажуулсан
- Үйлчлүүлэгчээс амаар болон утсаар мэдээлэл авах, өгөх журмыг нийт ажилтнуудад танилцуулсан, зөвлөгөө өгдөг
- Эмнэлгийн ажилтны үйлчлүүлэгчид утсаар болон амаар мэдээлэл өгч, авч буй үйл явцад хяналт тавьж, баримтжуулсан

Шалгуур үзүүлэлт 2.2.Хөгжлийн бэрхшээлтэй /харааны, сонсголын, хэл ярианы/ үйлчлүүлэгчээс мэдээлэл авах, мэдээлэл өгөх үйл явцыг тодорхойлж, баталгаажуулсан байх

Хэмжих үзүүлэлт:

- Хөгжлийн бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчтэй харилцах аргыг тодорхойлсон, ашигладаг
- Харааны, сонсголын, ярианы бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчтэй харилцах ажилтанг бэлтгэсэн байх
- Харилцааны аргыг хөгжлийн бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчээр өөрөөр нь сонгуулдаг байх



## Шалгуур үзүүлэлт 5.1. Төвийн гадаад, дотоод орчинд үйлчлүүлэгч унаж, гэмтэх эрсдэлээс сэргийлдэг байх

### Хэмжих үзүүлэлт:

- Төвийн гадаад, дотоод орчинд тогтмол үнэлгээ хийж, үйлчлүүлэгч унах эрсдлийг тогтоодог
- Гадаад, дотоод орчинд үйлчлүүлэгч явганаас унаж, гэмтэх эрсдэл үүсэхээс сэргийлэх арга хэмжээг авдаг /зам талбайн бүрэн бүтэн байдал, хальтиргаа, гулгаа үүсэх, шат, шатны хонгил, орох хаалганы орчин, шалны материал, бариул гэх мэт/
- Гадаад, дотоод орчинд үйлчлүүлэгч унаж, гэмтэх эрсдэл үүсэхээс сэргийлсэн анхааруулга, таних тэмдэг, тэмдэглэгээг байршуулсан
- Анхааруулга, таних тэмдэг, тэмдэглэгээ нь үйлчлүүлэгчид ойлгомжтой, энгийн, үзэмжтэй байх

Шалгуур үзүүлэлт 6.1. Гэрийн дуудлагаар тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх, үйлчлүүлэгчийг тээвэрлэх үеийн аюулгүй байдлыг хангасан байх

Хэмжих үзүүлэлт:

- Гэрийн дуудлагаар тусламж, үйлчилгээ үзүүлэхэд ашигладаг автомашины аюулгүй байдалд хяналт тавьдаг
- Автомашинд дохиолол, дуудлагын системийг байрлуулсан
- Автомашинд техникийн үзлэг, засвар үйлчилгээ хийлгэдэг
- Үйлчлүүлэгчийг эрүүл мэндийн байгууллагад аюулгүй тээвэрлэх нөхцөлийг хангасан

## Дэд бүлэг 2. ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАСРАЛТГҮЙ БАЙДАЛ

Шалгуур үзүүлэлт 1.2.Амбулатори, өдрийн эмчилгээ, гэрээр үзүүлэх тусламж, үйлчилгээг тасралтгүй үзүүлэх зохион байгуулалтыг хийсэн байх

Хэмжих үзүүлэлт:

- Амбулатори, өдрийн эмчилгээ, гэрээр үзүүлэх тусламж, үйлчилгээг тасралтгүй үзүүлэх зохицуулалт хийсэн
- Амбулатори, өдрийн эмчилгээ, гэрээр үзүүлэх тусламж, үйлчилгээг тасралтгүй үзүүлэх хуваарийг эмч, мэргэжилтэн бүрээр гаргаж, мөрддөг
- Хуваарийн дагуу тусламж, үйлчилгээ үзүүлж байгаад тогтмол хяналт тавьж, дүгнэлт өгдөг

Шалгуур үзүүлэлт 2.1.Тусламж, үйлчилгээний зохион байгуулалт, зохицуулалт, ачаалал, хүлээгдлийн талаар мэдээллийн самбар, цахим хуудсанд тогтмол мэдээлдэг байх

Хэмжих үзүүлэлт:

- Төвийн үзүүлж буй тусламж, үйлчилгээний зохион байгуулалт, цагийн хуваарь, ачаалал, хүлээгдлийн талаарх мэдээллийг үйлчлүүлэгч авах нөхцөлийг бүрдүүлж, тогтмол мэдээлдэг
- Мэдээллийн самбар, /цахим дэлгэц/, цахим хуудсанд байршуулсан мэдээлэлтэй
- Тусламж, үйлчилгээний мэдээллийн ил тод байдлыг хангасан

Шалгуур үзүүлэлт 3.1.Тусламж, үйлчилгээ авахаар ирсэн тохиолдол бүрт бүртгэл хөтөлж, авсан арга хэмжээний талаар тэмдэглэл хөтөлдөг байх

Хэмжих үзүүлэлт:

- Үзлэг, оношилгоо, шинжилгээ, эмчилгээ хийх бүрт холбогдох анхан шатны бүртгэлийн маягт, хяналтын хуудсыг хөтөлдөг
- Үйлчлүүлэгчид үзүүлсэн тусламж, үйлчилгээ, өгсөн зөвлөгөөний талаар тэмдэглэл хөтөлсөн
- Тусламж, үйлчилгээ үзүүлсэн хүний бүртгэлтэй

Шалгуур үзүүлэлт 3.2.Тусламж, үйлчилгээний жагсаалтад заасан тусламж, үйлчилгээг бүрэн үзүүлдэг байх

Хэмжих үзүүлэлт:

- Жагсаалтад заасан тусламж, үйлчилгээнээс тухайн төвийн үзүүлж буй тусламж, үйлчилгээний жагсаалт, хувиар үнэлнэ.

Шалгуур үзүүлэлт 3.3.Лавлагаа шатлалын тусламжид илгээсэн үйлчлүүлэгчийн тусламж, үйлчилгээнд хяналт тавьдаг байх

Хэмжих үзүүлэлт:

- Лавлагаа шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагад үйлчлүүлэгчийг илгээх журамтай, мөрддөг
- Тусламж, үйлчилгээнд илгээсэн үйлчлүүлэгчийн бүртгэлтэй, анхан шатны маягтыг хөтөлдөг
- Үйлчлүүлэгчийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой эргэн мэдээлэл, хяналтыг хийдэг
- Лавлагаа шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагаас өгсөн үйлчлүүлэгчид үргэлжлүүлэн хийгдэх эмчилгээ, хяналтын талаарх зөвлөмжийг хэрэгжүүлдэг
- Лавлагаа шатлалын эмнэлэгт хэвтсэн үйлчлүүлэгчийн тоо нь эрүүл мэндийн төвийн нийт бүртгэлтэй хүн амын тооны 10%-иас ихгүй

Шалгуур үзүүлэлт 3.4. Амбулаторийн карт /жирэмсний хяналтын, хүүхдийн карт/-ын хөтлөлт бүрэн байх

Хэмжих үзүүлэлт:

- Амбулаторийн картыг стандарт, зааврын дагуу хөтөлдөг
- Үзлэг, оношилгоо, эмчилгээний заалтыг бичдэг

## Дэд бүлэг 3. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ЭРХ, ҮҮРЭГ, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИД ӨГӨХ МЭДЭЭЛЭЛ

Шалгуур үзүүлэлт 1.1. Лавлагаа мэдээллийн хөтөч/ажилтан, лавлагаа өгөх цэг ажиллуулдаг байх

Хэмжих үзүүлэлт:

- Лавлагаа мэдээллийн хөтөч, мэдээлэл өгөх үйлчилгээний цэгийг зохион байгуулсан
- Лавлагаа мэдээллийн хөтөч/ажилтанг сургасан
- Үйлчлүүлэгч мэдээлэл авах булан, самбар ажиллуулдаг /цахимаар болон байршуулсан/
- Лавлагаа мэдээллийн цэгт үйлчилгээний багц, хөнгөлөлт, байгууллагын үйл ажиллагаа, үзүүлж байгаа тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг ил тод байршуулсан
- Мэдээлэл, сургалт, сурталчилгааны материалыг байршуулсан
- Байгууллагын зохион байгуулалт, үйлчилгээний нэгж, хэсгийн чиглэлийг заасан тэмдэг, тэмдэглэгээ нь ил тод ойлгомжтой



## Шалгуур үзүүлэлт 1.3. Цаг товлох үйлчилгээ үзүүлдэг байх

### Хэмжих үзүүлэлт:

- Утсаар болон цахимаар үзлэг, оношилгооны цаг товлох захиалгыг авдаг
- Үйлчлүүлэгчийн дараалал, цаг товлолтыг цахим болон автомат бүртгэлээр зохицуулдаг
- Цаг товлох үйлчилгээнд өөрчлөлт гарсан тохиолдолд үйлчлүүлэгчид эргэн мэдээлж, тэмдэглэдэг

## Шалгуур үзүүлэлт 3.2. Байгууллага нь үйлчлүүлэгчийн оношилгоо, эмчилгээтэй холбоотой мэдээллийг үнэн, зөв өгдөг байх

### Хэмжих үзүүлэлт:

- Үйлчлүүлэгчид эмчилгээ, оношилгоотой холбоотой мэдээлэл өгөх журамтай, хэрэгжүүлдэг /Хэн, хэзээ, ямар мэдээлэл өгөх үйл явц/
- Үйлчлүүлэгч болон гэр бүлийнхэнд үнэн, зөв дараах мэдээллийг өгдөг:
  - эмчилгээ, оношилгоо хийж байгаа эмнэлгийн мэргэжилтний нэр, ажлын туршлага
  - үйлчлүүлэгчийн биеийн байдал
  - эмчилгээ, ажилбар, үйлдлийн явц, үр дүн
  - гарч болох хүндрэлүүд гэх мэт.
- Үйлчлүүлэгчийн гэр бүлийнхэнтэй уулзах, эмчилгээ, үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх өрөөний тав тухтай байдлыг хангасан

Шалгуур үзүүлэлт 4.2. Үйлчлүүлэгчийн санал, хүсэлт, гомдлыг боломжит сувгаар хүлээн авч, тухай бүр шийдвэрлэж, эргэн мэдээллэх тогтолцоотой байх

Хэмжих үзүүлэлт:

- Үйлчлүүлэгчийн санал, хүсэлт, өргөдөл гомдлыг цахим, утсаар, амаар болон бичгээр авдаг
- Хариуцсан ажилтантай
- Ирсэн санал, хүсэлт, өргөдөл гомдлын бүртгэлийг хөтөлдөг
- Үйлчлүүлэгчийн санал, хүсэлт, өргөдөл гомдолд дүн шинжилгээ хийдэг
- Хугацаанд нь шийдвэрлэж, хариу өгч, эргэн мэдээлсэн өргөдлийн тоо/хувь

Шалгуур үзүүлэлт 4.7.Зорилтот бүлгийн иргэдийн тусгай хэрэгцээ, шаардлагыг хангасан орчинг бүрдүүлж, тусламж, үйлчилгээ үзүүлдэг байх

Хэмжих үзүүлэлт:

- Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний үр дүн
- Хүүхэд, ахмад настан, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд /харилцааны бэрхшээлтэй иргэд/ тусламж үйлчилгээ авах орчныг бүрдүүлсэн
- Орон гэргүй, ядуу иргэд, хүчирхийллийн хохирогчид тусламж, үйлчилгээ авахад нь дэмжлэг үзүүлдэг
- Тусламж, үйлчилгээ үзүүлсэн хүний тоо

## Дэд бүлэг 4. ҮЗЛЭГ, ОНОШИЛГОО, ЭМЧИЛГЭЭ

### а.Амбулаторийн тусламж, үйлчилгээ:

Шалгуур үзүүлэлт:1.1.Амбулаторийн үзлэгийн өрөөнүүдийг зохион байгуулж, үзлэг, оношилгоог бүрэн хийдэг байх

#### Хэмжих үзүүлэлт:

- Батлагдсан бүтцийн дагуу амбулаторийн үзлэгийн өрөөнүүдийг зохион байгуулсан
- Үзлэг, оношилгоо, эмчилгээг стандарт, зааврын дагуу хийдэг
- Шаардлагатай багаж, тоног төхөөрөмжөөр бүрэн хангагдсан
- Үзлэгийн өрөө бүрт үйлчлүүлэгчид, зөвлөгөө өгөхөд ашиглах зурагт самбар, биет үзүүлэн /муляж/, гарын авлагатай

Шалгуур үзүүлэлт 1.2. Үзлэгийн өрөө нь батлагдсан нормативт тохирсон ачаалалтай, үйлчлүүлэгчид чирэгдэлгүй, шуурхай үйлчилгээ үзүүлдэг байх

Хэмжих үзүүлэлт:

- Үзлэгийн ачааллыг зохицуулж, үйлчлүүлэгчид товлосон цагт нь үйлчилгээ үзүүлдэг
- Үйлчлүүлэгчийн үзлэгийн дарааллын мэдээллийг ил тод байршуулдаг
- Үзлэг, оношилгоо, эмчилгээний чанар, аюулгүй байдалд хяналт тавьдаг
- Хийгдсэн үзлэг, оношилгоо, эмчилгээ, өгсөн зөвлөгөөний талаар амбулаторийн картад тэмдэглэл хөтөлдөг
- Холбогдох анхан шатны бүртгэлийн маягтыг хөтөлдөг

## Шалгуур үзүүлэлт 1.3. Амбулаториор хийгдэх ажилбар, үйлдлийн жагсаалттай байх

### Хэмжих үзүүлэлт:

- Амбулаториор хийгдэх ажилбар, үйлдлийн жагсаалтыг баталсан
- Ажилбар, үйлдлийг батлагдсан стандарт, удирдамж, зааврын дагуу хийдэг
- Эмнэлгийн мэргэжилтнүүд ажилбар, үйлдлийг хийх ур чадварыг эзэмшсэн, хийдэг
- Эмнэлгийн мэргэжилтний гардан үйлдэл гүйцэтгэж байгаа байдалд дотоод хяналт, үнэлгээ тогтмол хийж, үнэлгээний дүнгийн мөрөөр арга хэмжээ авдаг

Шалгуур үзүүлэлт 1.4. Өдрийн эмчилгээний хэсэгтэй, үйлчүүлэгчид ээлтэй, тав тухтай орчинд эмчилгээ, үйлчилгээ хийдэг байх

Хэмжих үзүүлэлт:

- Өдрийн эмчилгээний өрөөтэй, шаардлагатай багаж, тоног төхөөрөмж, эм, эмнэлгийн хэрэгслээр хангасан
- Хариуцсан эмнэлгийн мэргэжилтэнтэй
- Өдрийн эмчилгээ хийхэд холбогдох журмыг мөрддөг
- Өдрөөр хийгдэх эмчилгээ, үйлчилгээний жагсаалттай
- Эмчийн заалтаар эмчилгээг хийж, анхан шатны бүртгэлийн маягтыг хөтөлдөг
- Эмчилгээ, үйлчилгээ үзүүлсэн үйлчлүүлэгчийн бүртгэлтэй



# Анхаарал тавьсанд баярлалаа

