

МонголФарм
НАСАН ТУРШИЙН ЭРҮҮЛ АМЬДРАЛ

Сэтгэл ханамжийн судалгаа авах тухай журам

Дотоод хяналтын алба

Агуулга

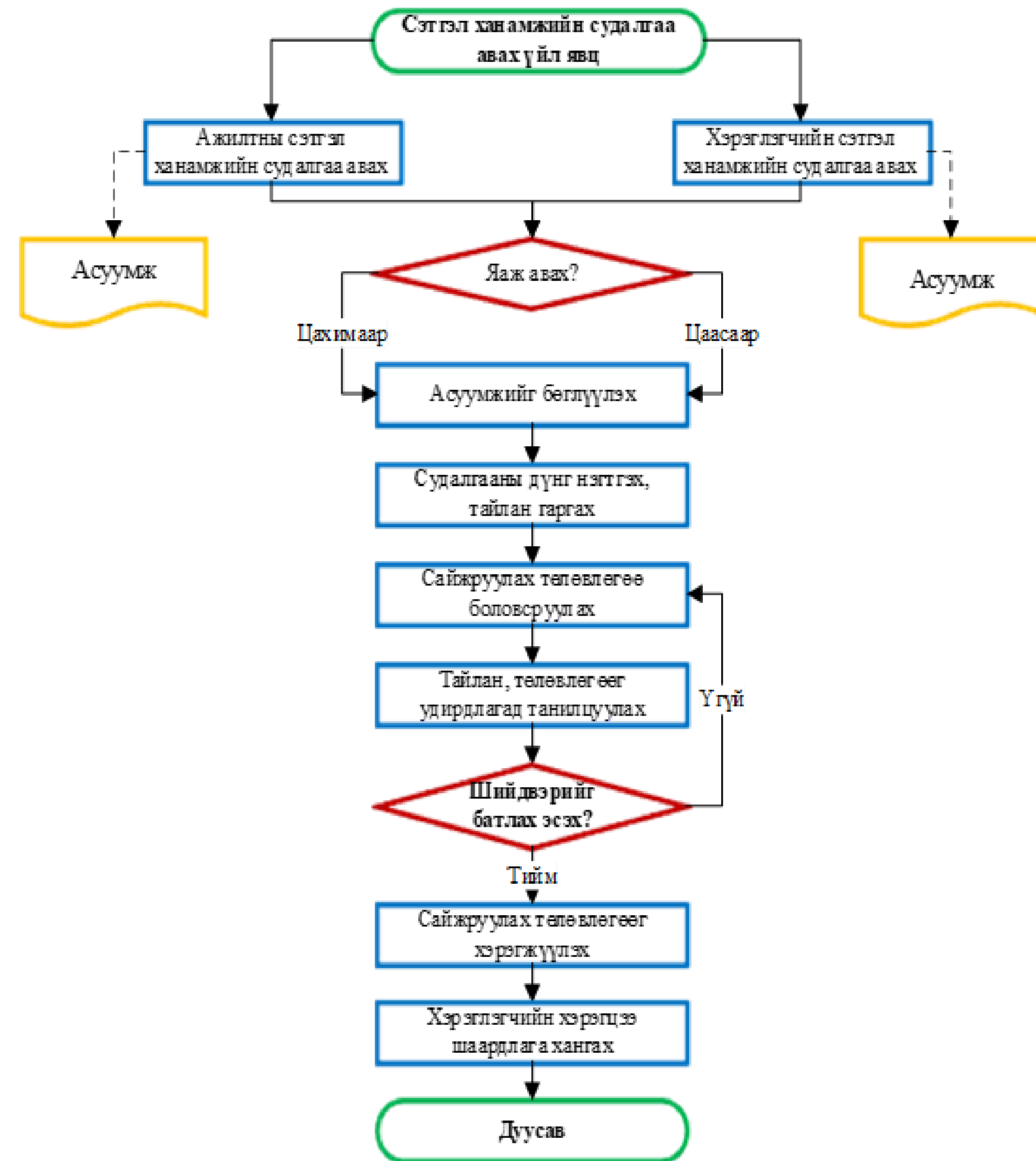
1. Нийтлэг үндэслэл
2. Үйл явцын зураглал
3. Хариуцлага, эрх үүрэг
4. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ явуулах арга, хугацаа, давтамж
5. Үнэлгээний үр дүн, тайлан

Нийтлэг үндэслэл



Энэхүү журам нь MNS ISO 9001:2016 стандартын 9.1.2, 9.1.3-р шаардлагыг үндэслэн хэрэглэгч болон ажилтны хэрэгцээ, хүлээлт хир хэмжээнд хангагдаж байгаа тухай санал бодлыг харгалзан сэтгэл ханамжийн түвшинг тогтоож цаашид эм зүйн тусламж үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах, удирдлага, зохион байгуулалтыг оновчтой болгон тасралтгүй сайжруулахад оршино.

Үйл явцын зураглал



Хариуцлага, эрх үүрэг

Эмийн сан хангамжийн алба /ЭСХА/

- Байгууллагын уриа, зорилго, зорилттой уялдуулан асуумжийг боловсруулах, шинэчлэх
- Хэрэглэгчээс авсан санал асуулгын дүнг эрхлэгч нараас авч дүн шинжилгээ хийж тайлан боловсруулан удирдлагад танилцуулах
- Эм зүйн тусламж үйлчилгээний тасралтгүй байдлыг сайжруулах арга хэмжээний төлөвлөгөө боловсруулж удирдлагын дүн шинжилгээний хурлаар хэлэлцүүлэх
- Хурлаас гарсан шийдвэрийг эрхлэгч нарт танилцуулж, сайжруулах төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх

Эрхлэгч

- Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг авч буйд хяналт тавих
- Үйлчлүүлэгчээс авсан санал асуулгын дүнг улирал тутам дүн шинжилгээ хийж тайланг эмийн сан хангамжийн албанд өгөх
- Судалгааны үндсэн дээр гарсан сайжруулах төлөвлөгөөг хэрэгжүүлж, хяналт тавьж ажиллах

Эрүүл мэндийн үйлчилгээний ажилтан / ЭМҮА/

- Эмзүйн тусламж үйлчилгээний хэрэглэгчдэд хүрсэн байдлыг үнэлэх асуумжийг цаасаар болон цахимаар үйлчлүүлэгчээр бөглүүлэх, цаашид сайжруулах санал оруулах
- Байгууллагаас зохиож буй судалгаанд тухай бүрд хамрагдах
- Судалгааны үндсэн дээр гарсан сайжруулах төлөвлөгөө, шийдвэрүүдийг дагаж мөрдөх биелүүлэх

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ явуулах арга

Үнэлгээг зохион байгуулахдаа шударга, тэгш, хөндлөнгийн хараат бус байх зарчмыг баримтална.



Энгийн санамсаргүй түүвэрлэлтийн арга



Сард 30, улиралд 90 үйлчлүүлэгч



Сард 30 харилцагч байгууллага



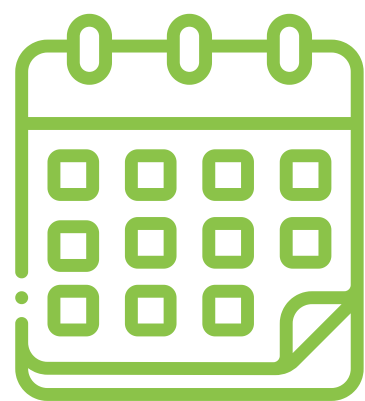
Цахим, цаасан болон QR код

Хөндлөнгийн байгууллага



- Судалгаа болон үнэлгээний чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг хуулийн этгээд байх
- Судалгаа болон үнэлгээний чиглэлээр 3-аас доошгүй жил ажилласан туршлагатай байх, үүний дотор хэрэглэгчийн үнэлгээг хийж байсан туршлага нь давуу тал болно
- Хүний нөөцийн болон техникийн чадавхтай байх
- Хөндлөнгийн судалгааны байгууллага нь үнэлгээний асуумжийг хамтран боловсруулж, мэдээ цуглуулах, боловсруулалт, дүн шинжилгээ хийх, тайлан бичих үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ

Ажилтны сэтгэл ханамжийн үнэлгээ явуулах хугацаа, давтамж



Ажилтны сэтгэл ханамжийн судалгааг хагас болон бүтэн жилээр авсан байхаар тооцно.



Ажилтны сэтгэл ханамжийн судалгааг ХНА-аас дүгнэн сайжруулах төлөвлөгөөг удирдлагад танилцуулан батлуулж төлөвлөгөөг хэрэгжүүлж ажиллана.

Үнэлгээний үр дүн, тайлан

Эмийн сан болон ЭХНБ эрхлэгч нар нь улирал бүр /3,6,9,12-р сарын 10-ны өдрийн дотор/ хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг дүгнэн тайланг боловсруулж сайжруулах саналын хамт ЭСХА-нд хүргүүлнэ.

Сэтгэл ханамжийн үнэлгээний дүгнэлт дээр үндэслэн гарсан сайжруулах төлөвлөгөөг алба, нэгжүүд нь жилийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөөндөө тусгаж ажиллана.



ЭСХА-н сүлжээ эмийн сангаас ирсэн үнэлгээний үр дүнг нэгтгэн тайланг сайжруулах төлөвлөгөөний хамт УДШ-ийн хурлаар хэлэлцүүлнэ.

Холбогдох баримтжуулсан мэдээлэл

№	Баримт бичиг	Код
1.	Чанарын менежментийн тогтолцоо-Шаардлага MNS ISO 9001:2016 стандарт	МББ_MNS_ISO9001:2016
2.	Эрүүл мэндийн салбараар үйлчлүүлж буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хийх журам	МББ_ЭМС_A/578-2021
3.	Дотоод хяналт, шалгалтын журам	МББ МФ ДХ Ж 01 2022
4.	Мэдээлэл холбоо ашиглах тухай журам	МББ МФ ХН Ж 11 2023

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

- 2023 оны А/12 дугаар тушаал
- 1-р хавсралт журам
- 2-р хавсралт Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

/Эмийн сан/

Үйлчлүүлэгчийн мэдээлэл	
Хүйс: Эр <input type="checkbox"/> Эм <input type="checkbox"/>	Нас: _____
Үйлчлүүлсэн тоо: Анх удаа: <input type="checkbox"/> 2 ба түүнээс дээш: <input type="checkbox"/> Байнга үйлчлүүлдэг: <input type="checkbox"/>	
Эм зүйн тусламж, үйлчилгээг сайжруулахад Таны санал маш чухал учраас асуулт бүрд 0-10 хүртэлх оноо өгч үнэлнэ үү. (10-7 оноо сайн, 6-4 оноо дунд, 3-0 оноо муу)	
Нэг. Эрүүл мэндийн үйлчилгээний ажилтны ёс зүй, үйлчилгээний соёл	Үнэлгээ
1.1 Манай ажилтны үйлчлүүлэгчтэй мөндлөх, харилцах, үйлчлэх соёлыг үнэлнэ үү	
1.2 Таны авахыг хүссэн эм байсан уу? Эм барааны сонголт, хүртээмжтэй байдлыг үнэлнэ үү	
1.3 Эмийг хэрэглэх, хадгалах заавар зөвлөмжийг танд ойлгомжтой байдлаар тайлбарлаж өгсөн үү /5 зөвийн зарчим/	

Харилцагчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

- 2023 оны А/12 дугаар тушаал
- 1-р хавсралт журам
- 3-р хавсралт Харилцагчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

ХАРИЛЦАГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

/Эм ханган нийлүүлэх байгууллага/

Харилцагч байгууллагын мэдээлэл		
Эмийн сан <input type="checkbox"/>	Эмнэлэг <input type="checkbox"/>	Лаборатори <input type="checkbox"/>
Үйлчлүүлсэн тоо: Анх удаа <input type="checkbox"/>	Хааяа <input type="checkbox"/>	Байнга <input type="checkbox"/>
Эм зүйн тусламж, үйлчилгээг сайжруулахад Таны санал маш чухал учраас асуулт бүрд 0-10 хүртэлх оноо өгч үнэлнэ үү. (10-7 оноо сайн, 6-4 оноо дунд, 3-0 оноо муу)		
Нэг. Эрүүл мэндийн үйлчилгээний ажилтны ёс зүй, үйлчилгээний соёл	Үнэлгээ	
1.1	Захиалга хүлээн авагч, олгогч ажилтны үйлчлүүлэгчтэй мэндлэх, харилцах, үйлчлэх соёлыг үнэлнэ үү	
1.2	Түгээлтийн жолоочийн үйлчлүүлэгчтэй мэндлэх, харилцах, үйлчлэх соёлыг үнэлнэ үү	
1.3	Манай байгууллагын эм барааны нөөц, нэр төрлийн хүртээмжийг үнэлнэ үү	

Ажилтны сэтгэл ханамжийн судалгаа

- 2023 оны А/12 дугаар тушаал
- 1-р хавсралт журам
- 4-р хавсралт Ажилтны сэтгэл ханамжийн судалгаа

АЖИЛТНЫ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

Асуулт бүрд 0-10 хүртэлх оноо өгч үнэлнэ үү. (10-7 оноо сайн, 6-4 оноо дунд, 3-0 оноо муу)		
Нэг. Дэмжлэгт удирдлага		Үнэлгээ
1.1	Байгууллагын захиралын удирдах арга барил	
1.2	Нэгжийн удирдлагын удирдах арга барил, чадвар /эрхлэгч, албаны дарга/	
1.3	Шийдвэр гаргалтад хамт олны оролцоо	
1.4	Шагнал, урамшууллын тогтолцооны ил тод, шударга байдал	
1.5	Ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээний шударга зарчим	
1.6	Шинэ санаа, санаачлагыг дэмжих, нэвтрүүлэх байдал	
1.7	Удирдлагадаа санал, бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх боломж	
1.8	Ажиллагсдын эрүүл мэндийг хамгаалах үйл ажиллагаа	

Анхаарал хандуулсанд баярлалаа

