



**ЁС ЗҮЙН ХЭМ ХЭМЖЭЭ,
ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧТЭЙ ХАРИЛЦАХ УР
ЧАДВАР**

МОНГОЛ ФАРМ ХХК-ИЙН ЗӨВЛӨХ Ж.БАЯРМАА



АГУУЛГА

- **ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙН ДҮРЭМ БОЛОН БАЙГУУЛЛАГЫН ХӨДӨЛМӨРИЙН ДОТООД ЖУРМААС**
- **“МОНГОЛ ФАРМ” КОМПАНИЙ ЁС ЗҮЙН САЛБАР ХОРООНЫ БҮРЭЛДЭХҮҮН**
- **АЖИЛТАН БҮРТ БАЙХ ШААРДЛАГАТАЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ УР ЧАДВАРУУД**

Эрүүл мэндийн тухай хууль

- 3.1.3.“эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ” гэж нийгмийн эрүүл мэндийн болон эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээг;
- 3.1.4.”эрүүл мэндийн байгууллага” гэж хүн амд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх зорилго, үндсэн чиг үүрэг бүхий хуулийн этгээдийг;
- 3.1.5.“эмнэлгийн мэргэжилтэн” гэж анагаах ухааны боловсрол олгох их, дээд сургууль, коллежийг төгссөн, мэргэжлийн үйл ажиллагаа эрхлэх зөвшөөрөл бүхий хүний их, бага эмч, шүдний их эмч, уламжлалт анагаах ухааны их эмч, сувилагч, эх баригч, эм зүйч, эм найруулагч, сэргээн засах чиглэлийн мэргэжилтэнг;
- 3.1.6.“эрүүл мэндийн ажилтан” гэж эмнэлгийн мэргэжилтэн болон эрүүл мэндийн байгууллагад ажиллаж байгаа бусад ажилтныг;

ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЁС ЗҮЙН ДҮРЭМ

- ЭМЁЗ дүрэм шинэчлэгдэж, Эрүүл мэндийн сайдын 2019 оны 09 сарын 04-ний өдрийн А/406 дугаар тушаалын нэгдүгээр хавсралтаар батлагдсан
- Дүрмийн 1.3-д Эмнэлэг, эрүүл мэндийн байгууллага, тэдгээрийн дэргэд ажиллаж буй ёс зүйн хороо, баг нь энэхүү дүрмийг сурталчлан мөрдүүлэх, хэрэгжилтэнд хяналт тавьж, эрх хэмжээнийхээ хүрээнд хариуцлага тооцож ажиллана.
- Дүрмийн 2.1-д Монгол Улсын нутаг дэвсгэрт Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ үзүүлж байгаа төрийн болон хувийн хэвшлийн эрүүл мэндийн байгууллагын эмнэлгийн мэргэжилтэн, эрүүл мэндийн ажилтан энэхүү ёс зүйн дүрмийг мөрдөж ажиллана.

МОНГОЛ ФАРМ” КОМПАНИЙ ЁС ЗҮЙН САЛБАР ХОРООНЫ БҮРЭЛДЭХҮҮН ТАНИЛЦУУЛГА



МОНГОЛ ФАРМ ХХК-ИЙН ЗАХИРЛЫН ТУШААЛ

2022 оны 10 сарын 20 өдөр

Дугаар А/13

Улаанбаатар хот

ЖУРАМ БАТЛАХ ТУХАЙ

Эрүүл мэндийн сайдын 2019 оны А/406 дугаар тушаалаар батлагдсан “Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм”, Эрүүл мэндийн сайдын 2017 оны А/256 дугаар тушаалын 3 дугаар хавсралтаар батлагдсан “Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн хэсгийн хорооны журам”-ыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн хэсгийн хорооны орон тооны бус гишүүдийг шинэчлэн томилж, хавсралтаар баталсугай.
2. Мон Медикал клиникийн эмнэлэг, эм ханган нийлүүлэх төв, эмийн сангуудад ажиллаж буй эмнэлгийн мэргэжилтэн, эрүүл мэндийн ажилтнууд мэргэжлийн үйл ажиллагаандаа “Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм”-ийг чанд баримтлан ажиллахыг үүрэг болгосугай.
3. Эмнэлгийн мэргэжилтнүүдэд “Эмнэлгийн мэргэжилтэн ёс зүйн дүрэм”-ийг сурталчлан мөрдүүлэн, хэрэгжилтэнд нь хяналт тавьж, эрх хэмжээнийхээ хүрээнд хариуцлага тооцож ажиллахыг Ёс зүйн хэсгийн хорооны дарга /Г.Ганзориг/-д үүрэг болгосугай.
4. Энэхүү тушаал гарсантай холбогдуулан захирлын 2021 оны А/03 дугаар тушаалыг тус тус хүчингүй болсонд тооцсугай.

ЕРӨНХИЙ ЗАХИРАЛ



Ж.САЙНБАЯР

Монгол Фарм ХХК-ийн захирлын
2022 оны 10 дугаар сарын 20-ны өдрийн
А/13 дугаар тушаалын хавсралт

Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн хэсгийн хорооны бүрэлдэхүүн

Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнуудад “Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм”-ийг сурталчлан мөрдүүлэх, хэрэгжилтэнд нь хяналт тавьж ажиллах орон тооны бус ёс зүйн хэсгийн хороог 7 хүний бүрэлдэхүүнтэй байгуулсугай.

Үүнд:

1. Хэсгийн хорооны дарга: Г.Ганзориг /Дотоод хяналтын албаны дарга/
2. Орлогч дарга: Х.Сосорбурам /Эм, эмнэлгийн хэргэслийн зохицуулалтын албаны дарга/
3. Нарийн бичгийн дарга Б. Алтанчимэг /Хүний нөөцийн менежер/

Гишүүд:

4. Ш.Оюунбилэг /Үйл ажиллагаа хариуцсан захирал/
5. Э.Пүрэвцэцэг /Эм ханган нийлүүлэх төвийн эрхлэгч/
6. Л.Уугантуяа /Эмийн сангийн эрхлэгч/
7. Г. Мөнхдэлгэр /Дүрс оношилгооны эмч/

—оОо—

Эмнэлгийн мэргэжилтний баримтлах ёс зүйн ТҮГЭЭМЭЛ ХЭМ ХЭМЖЭЭ

- Эмнэлгийн мэргэжилтэн нь аливаа дүгнэлт, шийдвэрийг бодит байдалд тулгуурлан үнэн зөв гаргах;
- Мэдлэг, ур чадвараа хүний эрүүл мэндийн эсрэг ашиглахгүй байх;
- Үйлчлүүлэгчид тусламж үйлчилгээ үзүүлэх боломжтой байхад ашиг сонирхлын үүднээс төлбөр авах, өөр эмнэлгийн мэргэжилтэн, эмнэлгийн байгууллагаар үйлчлүүлэхийг албадах, санал болгох, эмчээ сонгоход нөлөөлөхгүй, шаардлагагүй тусламж үйлчилгээг зааварчлах, үзүүлэхгүй байх;

Эмнэлгийн мэргэжилтний баримтлах ёс зүйн түгээмэл ХЭМ ХЭМЖЭЭ

- Үйлчлүүлэгчийг илт төөрөгдүүлж, худал ташаа мэдээлэл бүхий сурталчилгаа явуулахгүй байх, аливаа зар сурталчилгаанд албаны нэр хүнд, албан тушаалын байдлаа ашиглан оролцохгүй байх;
- Монгол улсын эмийн бүртгэлд бүртгэгдээгүй, эм, эмнэлгийн хэрэгсэл, БИБ-ийг эмчилгээ, оношилгоонд хэрэглэх, санал болгох, дэмжиж сурталчлах, зарж борлуулахгүй байх,

БАЙГУУЛЛАГЫН ХӨДӨЛМӨРИЙН ДОТООД ЖУРМААС

Хөдөлмөрийн гэрээ шууд цуцлах нөхцөл

- Удирдлага болон өөрийн шууд удирдах дээд албан тушаалтны өгсөн зохих ёсны ажлын үүрэг даалгаварыг хүлээж авахаас удаа дараалан татгалзсан үйлдэл эс үйлдэл гаргасан, цаг хугацаанд нь зохих ёсоор бүрэн гүйцэт биелүүлээгүй, тавьсан шаардлагыг илтэд эсэргүүцсэн бол;
- Өөртэй нь хамтран ажиллагч болон шууд удирдлагад ажилладаг ажилтантай зүй бусаар харьцсан, хүчирхийлсэн;
- Ажлын баг, хамт олонтойгоо хамтран ажиллаж чадаагүй, хамт олны эв нэгдэл, багаар ажиллах чадварт сөргөөр нөлөөлөх бүдүүлэг, ёсзүйгүй зан ааш гаргасан, ажлын хамт олон, ажил олгогч, түүний ажил хэргийн хамтрагч, харилцагч, худалдан авагч, үйлчлүүлэгчтэй зүй бусаар харилцсан, гутаан доромжилсон бол;

Эрүүл мэндийн үйлчилгээний ажилтнууд


- Хүнд таалагддаг байх
- Хүнд итгэл төрүүлдэг байх





Эрүүл мэндийн ажилтны зан чанар

- **Найрсаг**
- **Өөдрөг үзэлтэй**
- **Талархсан сэтгэлтэй**
- **Няхуур нямбай**
- **Өрөвч**
- **Үнэнч шударга**
- **Нүүрний хувирал сайтай**



Эрүүл мэндийн ажилтан нь бусад үйлчилгээний ажлаас илүү

- Тэвчээр**
- Харилцааны эв дүй,**
- ур чадвар**
- Сэтгэлийн тэнхээ**
- Сэтгэл зүйн чадамжтай**

Ажилтан бүрт байх шаардлагатай үйлчилгээний ур чадварууд

- Үйлчлүүлэгчидтэйгээ нүүр тулан харилцдаг бизнест ажилтан бүр харилцагчтайгаа харилцах харилцааг эрс сайжруулах цөөн хэдэн нийтлэг ур чадвар байдаг. Үүнд:
- **1. Тэвчээр**
- *Хэрэв та үйлчлүүлэгчтэй өдөр бүр харьцдаг бол тэднийг уур бухимдалтай байсан ч тэвчээртэй бай. Гэхдээ тэдний хүсээд байгаа зүйлийг шийдвэрлэхэд цаг гарга. Учир нь тэд яаран гарахаас илүүтэйгээр чадварлаг үйлчилгээ авахыг хүсч байдаг.*

Хэцүү үйлчлүүлэгч

- Уур хилэн нь хүн бүрт байдаг сэтгэл хөдлөл бөгөөд хөндлөнгөөс шууд нөлөөлөхөд хэцүү байдаг. Иймд эрүүл мэндийн ажилтнууд үйлчлүүлэгчийн уурыг өдөөх ямар нэгэн үйлдлийг санаатай болон санамсаргүй байдлаар гаргахгүй байх нь чухал.
- Ууртай үйлчлүүлэгч
 - Эхний үед харьцахад хэцүү ч арга барилаа олвол удирдах боломжтой
 - Өөдөөс нь уурлах хандлага гаргаж болохгүй
- Ууртай ч гэсэн тусламж л хүсч байгаа
 - Эрүүл мэндийн ажилтан асуудлыг шийдвэрлэж чадахгүй байсан ч туслуулахыг хүсдэг.
 - Өөрт нь туслахыг хичээж зүтгэж байна гэдгийг ойлгуулвал уур хилэн багасдаг.
 - Харин ажилтан тусархаг бус асуудал шийдвэрлэхэд хичээл зүтгэл гаргахгүй бол уур хилэн бадрана

2. Анхаарал халамж

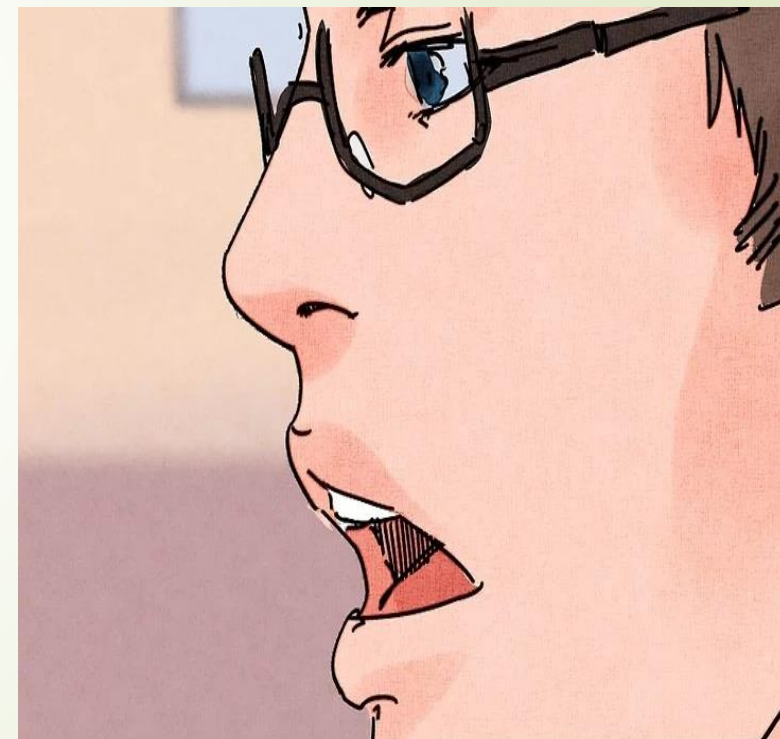
- Үйлчлүүлэгчдийг чин сэтгэлээсээ сонсох чадвар нь сайн үйлчилгээ үзүүлэхэд нөлөөлдөг.
- Үйлчлүүлэгч тус бүрийн харилцан үйлчлэлд анхаарлаа хандуулахаас гадна үйлчилгээний дараах хүлээн авсан санал дүгнэлтэд анхаарах нь мөн чухал билээ.



3. Харилцах ур чадвар

Үйлчлүүлэгчдэд ойлгомжтой байх үүднээс чухал ач холбогдолтой зүйлсийн талаар ярихдаа энгийн, тодорхой, эргэлзээтэй зүйл үлдээлгүй тайлбарлаж бай.

Хүмүүс таны яриаг үргэлж давтаж асуугаад байгаа бол сайн давтаж тод хэлэх хэрэгтэй.



4. Бүтээгдэхүүний талаар мэдлэг

- Компанийн тань урдаа барьдаг сайн ажилчид бүтээгдэхүүнийхээ талаар гүн гүнзгий мэдлэгтэй байдаг. Багийн гишүүн бүр бүтээгдэхүүн үйлдвэрлэлийн талаар бүрэн мэдлэгтэй байх шаардлагатай. *Бүтээгдэхүүнийхээ талаар мэдээлэл дутмаг байснаар ямар нэгэн асуудал гарах үед хэрэглэгчдээ хэрхэн туслахаа мэдэхгүй байдалд орно.*

➤ 5. Эерэг үг ашиглах чадвар

- Ярианы хэв маягтаа бага зэрэг өөрчлөлт оруулах чадвар нь үйлчлүүлэгчдэд таатай санагдана. Жишээ нь: Хэрэглэгч танай онцгой бүтээгдэхүүнийг сонирхож холбогдсон. Гэхдээ тэр бүтээгдэхүүн дараагийн сар хүртэл ирэхгүй гэж бодъё.
- *Эерэг бусаар:* “Дараа сар хүртэл энэ бүтээгдэхүүнийг захиалах боломжгүй байгаа тул одоогоор та авах боломжгүй байна.”
- *Эерэгээр:* “Энэ бүтээгдэхүүн ирэх сард бэлэн болно. Хэрэв зөвшөөрвөл яг одоо таны захиалгыг аваад агуулахаас гарангуут нь танд хэл хүргэе, та утсаа үлдээнэ үү”
- *Эерэг үг ашиглах нь таны бизнест гайхалтай нөлөө үзүүлнэ.*

6. Жүжиглэх чадвар

- Заримдаа та “хэцүү” хүмүүстэй таарна. Магадгүй тухайн үйлчлүүлэгчид хүнд өдөр тохиосон эсвэл угийн шүүмжлэгч хүнтэй харилцах үед нөхцөл байдал таны хяналтаас гарч болох юм. *Үйлчилгээний ажилтан бүр бухимдалтай хэрэглэгчтэй харилцахад хөгжилтэй зан гаргах гэх мэт энгийн жүжиглэх ур чадвартай байх ёстой байдаг.*

7. Цагийн менежмент

- Үйлчлүүлэгчдийг хүссэн зүйлээ үр ашигтайгаар авахад нь анхаарахын тулд л илүү их цагийг зарцуулах ёстой. Хэрэв та асуудлын шийдлийг мэдэхгүй бол хамгийн сайн туслагч мэргэжлийн хүнийг үйлчлүүлэгчдээ зааж өг. Жишээ нь эмчид хандахыг зөвлөх

8. Үйлчлүүлэгчийг “унших” чадвар

- Та үйлчлүүлэгчидтэй үргэлж царай царайгаа харан харилцаад байхгүй бөгөөд зарим тохиолдолд хоолойг нь ч сонсохгүй байж болох юм. Энэ нь үйлчлүүлэгчийн сэтгэл зүйн үндсэн зарчмуудыг ойлгохоос чөлөөлнө гэсэн үг биш. Харин ч тэдний сэтгэл хөдлөлийг “унших” чадвартай байх ёстой. Ингэснээр харилцагчийн хувийн дадлыг мэдэхэд тусалдаг. Хамгийн гол нь энэ ур чадвар үйлчлүүлэгчийг уншаагүйгээс болж буруу ойлголцон тэднийг алдахаас сэргийлдэг чухал ач холбогдолтой. *Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл хөдлөл, тэвчээрийн түвшин, зан чанарын нарийн ширийнийг олж харснаар үйлчлүүлэгчийн харилцан үйлчлэлийг эерэгээр, урт удаан хадгалан авч явдаг.*

➤ 9. Тайвшрал

- Зарим хүмүүс нөхцөл байдал бага зэрэг хүндрэх үед тайван байснаараа бусдад илүү нөлөөлөх боломжийг бүрдүүлдэг. *Бухимдсан үйлчлүүлэгчид өөрсдийгөө тайвшруулж чаддаггүй гэдгийг харилцагчийн үйлчилгээний хамгийн сайн ажилтнууд үргэлж мэддэг.*

11. Сэнхрүүлэх чадвар

- Ихэнх хүмүүс өөрийг нь сэнхрүүлж байна гэдгийг мэдээгүй байдаг.
- *Харилцагчийн үйлчилгээний чадвараа дараагийн түвшин хүргэхийн тулд сэнхрүүлэх ур чадвартай байх хэрэгтэй. Ингэснээр танай бүтээгдэхүүнийг сонирхсон үйлчлүүлэгчдэд зөв сонголт хийж байна гэдгийг ойлгуулж чадна.*

➤ 12. Тууштай оролдлого

- Ажлын ёс суртахуун, хүсэл эрмэлзэл гэдэг бол хүмүүсийн хүссэн үйлчилгээг үзүүлэхэд нөлөөлөх гол ур чадвар юм.
- *Таны үйлчлүүлэгчид ч мөн тантай адил хүн гэдгийг сана. Бүтээгдэхүүн үйлчилгээндээ илүү их хүчин чармайлт гаргаж буйг тань мэдвэл хэн ч ахин үйлчлүүлэх болно.*

13. Сурах эрмэлзэлтэй байх

- Магадгүй энэ жагсаалтын хамгийн ерөнхий чадвар боловч үргэлж шаардлагатай хэвээр байх юм.
- *Бүтээгдэхүүн үйлдвэрлэл, маркетингийн бизнес, үйлчилгээний салбарт ур чадвартаа хөрөнгө оруулдаг хүмүүсийн хажууд хийж байгаа зүйлээ сайжруулахыг хүсдэггүй хүмүүс хаягдан үлддэг нь тодорхой.*
- Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үзүүлэлт, санал шүүмж нь бүтээгдэхүүн үйлчилгээг сайжруулах гол хүчин зүйл төдийгүй ажилтнууд үйлчлүүлэгчдийнхээ дэлгэрэнгүй тайлбар, дэвшүүлсэн санаанаас олон зүйлийг суралцах боломжтой байдаг.
- Мөн үйлчлүүлэгчийн санал, мэдээлэлд тусгагдсан асуудлыг хэрхэн шинэчилж буйг ил тод нээлттэй, дэлгэрэнгүй танилцуулдаг байх хэрэгтэй.

Цаашид хийх ажил, үүрэг даалгавар

- **Байнга суралцах.** Анагаахын сургуульд заалгасан зүйлийн 50% нь 10 жилийн дараа буруу худлаа болдог гэнэ. Мэдлэг бол талх шиг хуучирдаг.
- **Үйлчлүүлэгчийн санал хүсэлт** буюу тасарсан эмийн бүртгэл, хугацаа дуусах эмийн мэдээллийн самбараа тогтмол ажиллуулж арга хэмжээ авч мэдээлж ажиллах
- Манай байгууллагад **үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа** авах хуудас байгаа энэ онд шинэчлэгдсэн /10 асуулттай/. Сэтгэл ханамжийн судалгааг улиралд 30 хүнээс авч дүгнэлт хийж ажиллах ёстой байгаа.
- Эмийн гаж нөлөөний мэдээлэл цуглуулах **шар хайрцаг** хоосон эсвэл санал авах хуудас хийгээгүй байсныг анхаарч ажиллах зэрэг болно.



Анхаарал хандуулсанд баярлалаа 😊