МОНГОЛ УЛСЫН СТАНДАРТ

Ангилалтын код

|  |  |
| --- | --- |
| Хэрэглэгчдэд зориулсан үйлчилгээ.  Эрүүл мэндийн байгууллагын үйлчилгээнд тавих шаардлага | MNS .....: 2023 |
|  |

Нийтлэг үйлчилгээний стандартчиллын техникийн хорооны 2023 оны ..... дүгээр сарын .....-ний өдрийн хуралдаанаар хэлэлцүүлэн дэмжигдэж, СХЗГ-ын даргын 2023 оны ..... дүгээр сарын ..... тоот тушаалаар батлав.

**1. Зорилго**

Эрүүл мэндийн байгууллага, үйлчилгээгээ иргэдэд ойлгомжтой, чирэгдэлгүй, шуурхай байдлаар тав тухтай орчин нөхцөлд үзүүлж, үзүүлсэн тусламж, үйлчилгээний чанарыг бататгах, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх

**2. Хамрах хүрээ**

2.1 Эрүүл мэндийн тухай хуулийн 15.1-д заагдсан эрүүл мэндийн байгууллагад ажиллаж буй эмнэлгийн мэргэжилтэн, эрүүл мэндийн ажилтан болон үйлчлүүлэгчид энэ стандартыг дагаж мөрдөнө.

**3. Норматив ишлэл**

Дараах эшлэлийг энэхүү стандартын үзүүлэлт шаардлагад эшлэл болгон хэрэглэсэн.

Эдгээр стандартад өөрчлөлт орсон тохиолдолд хамгийн сүүлийн хэвлэлийг (түүний өөрчлөлтүүдийг оруулаад) хэрэгэнэ.

MNS 5140: 2021 1-р хэсэг: Баримт бичгийн нэр, төрөл, тодорхойлолт

MNS 5140: 2021 2-р хэсэг: Баримт бичгийн бүрдэл, тэдгээрт тавих шаардлага

MNS 5140:2021 3-р хэсэг: Баримт бичгийн хэвлэмэл хуудас, тэдгээрт бүрдлийг байрлуулахад тавих шаардлага

MNS ISO 45001:2018 хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн менежментийн тогтолцоо-шаардлага, хэрэглэх заавар

MNS ISO 9001:2016 Чанарын менежментийн тогтолцоо-Шаардлага

MNS 5283:2022 Гудамж, зам, талбай, үл хөдлөх эд хөрөнгө, аж ахуйн нэгж, байгууллагын хаягийн тэмдэгт тавих ерөнхий шаардлага

MNS 6775:2019 Хаяг, хаягийн бичвэрт тавих шаардлага

MNS 6392:2013 Эрүүл мэндийн байгууллагын орчны эрүүл ахуйн шаардлага

UCS 1103В:2022 “Эрүүл мэндийн байгууллагын гадна орчны ерөнхий шаардлага” хотын стандарт

**4. Нэр томьёо, тодорхойлолт**

**4.1 Үйлчлүүлэгчид дэмжлэг үзүүлэх** гэж эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй иргэдэд эрүүл мэнд, нийгэм-сэтгэл зүй болон бусад үйлчилгээ үзүүлэх, тусламж үйлчилгээний тасралтгүй байдал, үйлчүүлэгчийн аюулгүй байдлыг хангах, дэмжлэг үзүүлэх үүднээс бусад эрүүл мэндийн болон нийгмийн үйлчилгээнд холбон зуучлах цогц арга хэмжээг ойлгоно.

**4.2 “Үйлчилгээ”** гэдэг нь тухайн ажилтан үнэт зүйлсээ бусдад хүргэхэд үйлчлүүлэгч бүр сэтгэл хангалуун байж чадаж буй зүйлийг үйлчилгээ гэнэ. Эрүүл мэндийн тусламж авахаар ирсэн хүмүүст хүргэж буй үйлчилгээ нь нүдэнд үзэгдэж, хүртэгдэж, мэдэгддэггүй биет бус зүйлийн үйлдэл, үйл явц, гүйцэтгэл болно.

**4.3 “Тусламж”** гэдэг нь эрүүл мэндийн талаар асууж, лавлаж, тодруулж, зөвлөгөө авах, мэдээлэл авах, шийдвэр гаргахад эрүүл мэндийн байгууллага дээр үүсэх бүхий л үйл явцыг хэлнэ.

**4.4 “Үнэт зүйл”** гэдэг нь тусламж үзүүлж буй ажилтны чадамж (Мэдлэг, Чадвар, Хандлага), туршлага, нэр хүнд, хамтран ажиллахад шаардагдах бүх чадварыг хэлнэ.

**4.5 “Харилцаа”** гэдэг нь ойлголцохын тулд үг, харц, нүүрний хувирал, биеийн хэлэмж, дууны өнгө, аялга, дүрс тэмдэгт, бичвэрийг ашиглан хүмүүсийн хооронд болж буй үйл явцыг хэлнэ.

**4.6 “Сэтгэгдэл”** гэж юугаар төгссөнөөс үл хамаарч тухайн хүний оюун ухаан, мэдрэмжид үүсч буй үйлийг хэлнэ. Хүний амь нас хариуцсан мэргэжилтний үйлдвэрлэж буй “бүтээгдэхүүн” нь юугаар төгссөнөөс үл хамаарч “сэтгэгдэл” үлдээдэг хариуцлагатай мэргэжил.

**4.7 “Сэтгэл ханамж”** гэж тухайн хүн бусдын хийж буй үйлдэл, хэлж буй үг, сэтгэлээсээ хандаж байгаа байдалд сэтгэлийн таашаал авч, сэтгэл хангалуун үлдэхийг хэлнэ.

**4.8 “Итгэлцлэл”** гэж тусламж хүссэн хүн өөрийн амь нас, эрүүл мэндээ даатгаж, хүлээлгэж буй итгэлийг алдахгүй байхыг тухайн эрүүл мэндийн ажилтан үйлдэл бүрээрээ илэрхийлэхийг хэлнэ.

**4.9 “Хүндэтгэл”** гэж хүн өөрийг нь хүндэтгэн хүлээн авч, эелдэгээр хандаж, харилцаж, сэтгэл санааны дэм, урам зориг авахад үүсч буй сэтгэлийн мэдрэмжийг хэлнэ.

**4.10 “Мэндлэх”** гэдэг нь эрүүл мэндийн тусламж авахаар ирсэн хүнд бүх анхаарлаа хандуулж, “Сайн байна уу? Танд юугаар туслах вэ? Ямар тусламж хэрэгтэй байна гэсэн үгийг чин сэтгэлээсээ хэлж харилцааг эхлүүлэх үйлдлийг хэлнэ.

**5. Эрүүл мэндийн байгууллагын үйлчлүүлэгчийг дэмжих төв/ажилтан**

5.1 Лавлагаа шатлалын эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллага үйлчлүүлэгчийг дэмжих албатай байна.

5.2 Анхан шатны эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллага үйлчлүүлэгчийг дэмжих ажилтантай байна.

5.3 Үйлчлүүлэгчийг дэмжих алба болон ажилтан нь үйлчлүүлэгчийг тусламж, үйлчилгээ авахад ээлтэй байдлаар үйл ажиллагааг зохион байгуулан ажиллана.

5.4 Үйлчлүүлэгчийг дэмжих албанд сэтгэл зүйч болон нийгмийн ажилтан заавал байна.

**6. Үйлчлүүлэгчтэй харилцаа тогтоох зарчим**

6.1 Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны ажлын байранд баримтлах нийтлэг зарчим

* Анхаарлаа хандуулж, хүндэтгэх;
* Хүний яриаг анхааралтай, гүйцэд, бүрэн сонсохоос гадна, хэлж чадаагүй зүйлийг мэдэж авах;
* Хүн бүртэй ижил тэгш харилцах;
* Ялгаварлахгүй хандах, тэгш байдлыг хангах зарчим баримтлах;
* Хэлж буй үг, хийж буй үйлдэлдээ хариуцлагатай хандах;
* Хүн бүртэй ойлгомжтой, энгийнээр, цэгцтэй ярих;
* Хүнтэй ярьж байхдаа яарч, тэвдэхгүй байх;
* Хүний ярьж буйг дэмжиж, ойлгосон эсэхийг лавлах асуултаар асууж байх;
* Хүнд анхаарал хандуулж буйгаа нүүрний хувирал, харц, дууны өнгө, биеийн хэлэмжээр зөв илэрхийлэх;
* Тухайн хүнд учирсан бэрхшээл, асуудал бүрийн учир шалтгааныг олж мэдэхийн тулд сэтгэл гарган хандах;
* Ар гэрийнхэн, асран хамгаалж буй хүмүүст цаг гарган уулзаж, ярилцлагыг үр дүнтэй зохион байгуулах;
* Үйлчлүүлэгчийн итгэлийг хүлээх, нууцыг хадгалах;
* Үнэнч байх;
* Ашиг сонирхлын зөрчилгүй байх;
* Хамт олон, ижил мэргэжилтнээ хүндэтгэх;
* Хувийн болон мэргэжлийн ёс зүйг бримтлах;
* Хууль эрхийг хүндэтгэх түүний хүрээнд үйл ажиллагааг эрхлэх.

**6.2** Үйлчлүүлэгчийн баримтлах зарчим

* Үйлчлүүлэгч өөрийнхөө болон гэр бүлийнхээ эрүүл мэндийг хамгаалах, дэмжих, урьдчилан сэргийлэх;
* Эрүүл мэнддээ анхаарах, өвчнөөс урьдчилан сэргийлэх, эрүүл аж төрөх дадал эзэмших;
* Эрүүл мэндийн байгууллагын ажилтантай хүндэтгэлтэй харилцаж, соёлтой үйлчлүүлэх;
* Байгууллагын дотоод, дүрэм, журмыг дагаж мөрдөх;
* Өөрийн болон асран хамгаалж буй үйлчлүүлэгчийн биеийн эрүүл мэндийн талаарх мэдээллээ эмнэлгийн мэргэжилтэнд үнэн зөв, бүрэн мэдээлэх;
* Эмчилгээ, үйлчилгээний заавар дэглэмийг чанд сахих;
* Эмчилгээ, үйлчилгээний заавар дэглэмийг мөрдөхөөс татгалзаж байгаа бол бичгээр баталгаажуулах;
* Хууль, журмаар зөвшөөрөгдсөн төлбөртэй тусламж, үйлчилгээ авсан бол үйлчилгээний төлбөрийг төлөх;
* Бусдын эрхийг хүндэтгэх;
* Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлж байхад зураг авах болон дуу, дүрс бичлэг хийхгүй байх.

**7. Эрүүл мэндийн байгууллагын хаягжилт, мэдээллийн самбар, тэмдэглэгээнд тавих шаардлага**

7.1 Нэгдсэн мэдээллийн самбар

7.1.1 Эрүүл мэндийн байгууллагын байшингийн гадна талд эсвэл нэгдүгээр давхарт орох хаалганы орчим ханан дээр тэдгээрийн хаяг бүхий нэгдсэн мэдээллийн самбарыг харагдахуйц байрлуулна.

7.1.2 Олон тасаг, нэгж нэг байшинд байрладаг бол тухайн тасаг нэгжийн нэр, байршил бусад мэдээллийг байгууллагын нэгдсэн мэдээллийн самбарт тэмдэглэнэ.

7.1.3 Барилгын давхар бүрийг доороос нь дээш цувуулан бичиж тухайн давхарт байрлах тасаг нэгжийн нэр, логог бичнэ.

7.1.4 Аль нэг тасаг нэгж байрлалаа өөрчлөх, солигдох үед өөрчилж болох шийдэлтэй байна.

7.1.5 Металл хийц хэсгүүд зэвэрдэггүй материалаар хийгдсэн аль эсвэл зэврэлтээс хамгаалах түрхлэг стандартын дагуу хийгдсэн байна.

7.1.6 Мэдээллийн самбарт байрласан мэдээлэл хэсэг нь хүний харааны түвшинд байвал зохино.

7.1.7 Мэдээллийн самбар нь орчин үеийн технологийн шийдлийг ашиглан аудио болон видео дүрст нэмэлт тоноглолоор тоноглогдсон байж болох бөгөөд шөнийн цагт мэдээллийг харах боломжийг бүрдүүлсэн байна.

7.2 Байршлын мэдээллийн самбар:

7.2.1 Байршлын мэдээллийн самбарт нийтийн эзэмшлийн талбайд байршуулсан эмнэлгийн гадна талбайн маршрут болон орох, гарах гарц, чиглэл заасан байх бөгөөд тодорхой обьектын мэдээллүүд болон, нэг байгууламжаас нөгөө байгууламж хүртэл явган хүн, тээврийн хэрэгслээр туулах замын мэдээллийг заасан байна.

7.2.2 Байршлын мэдээллийн самбарыг явган хүний замын гол цэгүүдэд болон автомашины орох гарах гарцын ойролцоо, орчны аюулгүй байдлыг хангасан талбайд байрлуулна.

7.3 Байгууллагын гадна хаалга бүр тодорхой тайлбартай, хэрэв ашиглагдахгүй хаалга бол хориглосон тэмдэг, тэмдэглэгээтэй байна.

7.4 Хаягжилт, мэдээллийн самбар, тэмдэглэгээ нь өдөр, шөнийн аль ч үед харагдахуйц тод байна /Гаднах хаягжилт нь тухайн эмнэлгийн тал бүрээс харахад хүний нүдэнд ил, тод, харагдахуйц, гэрэлтдэг байна/.

**8. Эрүүл мэндийн байгууллагын гадаад орчинд тавих шаардлага**

8.1 Эрүүл мэндийн байгууллагын зам талбайг заасан гэрэлтүүлэгтэй байна.

8.2 Өвлийн улиралд гадаа талбайд халтирах эрсдэлийг бууруулсан байна.

8.3 Лавлагаа шатлалын эмнэлэгт яаралтай тусламж шаардагдан ирж байгаа үйлчлүүлэгчийг хүлээн авах автомашины зогсоолын асуудлыг шийдвэрлэсэн байна.

8.4 Тэргэнцэртэй болон таягтай үйлчлүүлэгч орох гарахад шаардлага хангасан шат, шатны бариултай байна.

8.5 Ойролцоох орчныг иргэдэд таатай мэдрэмж төрүүлэхээр ногоон байгууламж, аюулгүйгээр түр салхилах сүүдрэвч, сандал, хогийн сав зэргээр тохижуулсан байна.

8.6 Автомашины зогсоолд яаралтай тусламж болон, эмнэлгийн тусгаарлах хэсгийн гарах хаалгад түргэн тусламжийн автомашин саадгүй нэвтрэх боломжийг бүрдүүлсэн байна.

**9. Эрүүл мэндийн байгууллагын дотоод орчинд тавих шаардлага**

9.1 Хүлээлгийн өрөө нь гол төлөв цагаан суурьтай, зөөлөн өнгө ашиглан үйлчлүүлэгчийн сэтгэлийн түгшүүрийг багасгахад зориулагдсан байна.

9.2 Хүлээлгийн өрөө нь агаарын солилцоо ихтэй, байгалийн гэрэлтүүлэг сайтай байна.

9.3 Өрөө бүрийн гадна хүрэлцэхүйц хэмжээний сандал байршуулна.

9.4 Эмчийн өрөөний үүдэнд үзлэг хийж байгаа талаарх мэдээллийг илэрхийлсэн үйлчлүүлэгчтэй байгаа бол улаан, үйлчлүүлэгчгүй байгаа ногоон өнгийн гэрлэн таних тэмдэгтэй байна.

9.5 Эмнэлэг дотор чиглэл заасан дуугүй хөтчийг өөрийн байгууллагын онцлогт тохируулсан, иргэдэд мэдээлэл бүрэн өгөхүйцээр хийх ба олон өнгө ороогүй, тодорхой байна.

9.6 Тусламж үйлчилгээ үзүүлэх өрөөний хаяг нь зайнаас, 2 талаас харагдах боломжтойгоор хийгдсэн байна.

9.7 Эмчийн өрөө бүрийн үүдэнд тухайн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх эмч, сувилагчийн ерөнхий мэдээллийг байршуулна.

9.8 Тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх өрөө, тасалгаа бүрийн үүдэнд үйлчилгээний төрлийн талаарх мэдээлэл байршуулна.

9.9 Байгууллага бүр тусгай хэрэгцээтэй үйлчлүүлэгчид (хэл яриа, харааны бэрхшээлтэй, гадаадын иргэн гэх мэт) тусламж үзүүлэх боломжийг бүрдүүлсэн байна.

9.10 Хүүхдийн өрөөг бага насны хүүхдийн анхаарлыг татахуйц зураг, дүрслэлээр тохижуулж, үйлчлүүлэхэд айдас төрүүлэх мэдрэмжийг бууруулсан байна.

9.11 Үйлчлүүлэгчийн хүлээх үүрэг, хариуцлагыг танилцуулах мэдээллийн самбарыг давхар бүрт байршуулна.

**10. Лавлагаа шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын дотоод орчинд тавих шаардлага**

10.1 Эмнэлгийн дотоод орчны давхар бүрд тухайн давхарын үйл ажиллагааны танилцуулга, мэдээллийг товч, тодорхой илэрхийлсэн мэдээллийг ил тод байршуулна.

10.2 Амбулатори болон хэвтүүлэн эмчлэх үйлчилгээний дарааллыг харуулсан үйл явцын зураглал гарган иргэдэд мэдээлэл хүргэх боломжтойгоор ил тод байршуулахаас гадна эмнэлгийн цахим хуудсанд байршуулна.

10.3 Байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг схем зургаар ойлгомжтой боловсруулж, үүд хэсэгт байршуулна.

10.4 Эмнэлгийн дотоод орчин, цахилгаан шат зэрэгт онцын шаардлагагүй мэдээлэл агуулсан санамж, анхааруулга, зөвлөмж байршуулахгүй байна.

10.5 Эмнэлгээр орох хаалга бүрд цагийн хуваарийг ил, тод байршуулсан байна.

10.6 Амбулаторийн тусламж үйлчилгээний давхар бүрд чиглүүлэх ажилтанг /хөтөч/ ажиллуулах ба тухайн ажилтныг үйлчилгээний соёлд сургасан байна.

10.7 Тусламж, үйлчилгээний төрлөөр ялгаа бүхий өнгө, загвараар тэмдэглэгээ хийж, шал, хана зэрэгт байршуулна.

10.8 Богиносгосон цагаар ажилладаг, онцлог тусламж үйлчилгээ үзүүлдэг тасаг, нэгжийн үүдэнд цагийн хуваарийг байршуулна.

10.9 Давхар бүрд гарах хаалга, шат, аваарын гарц, галын аюулгүй байдлын хэрэгсэл зэргийг зааж чиглүүлсэн хаягжилтыг алсаас харагдахуйц байдлаар хийсэн байна.

10.10 Амбулаторийн болон шинжилгээ өгөх хэсэгт үйлчлүүлэгчдийн үйлчлүүлэх дарааллыг тодорхойлсон цахим мэдээлэл эсвэл дугаар тараах машин байршуулж, үйлчлүүлэх дарааллыг ойлгомжтой, тодорхой байлгана.

10.11 Хэвтэн эмчлүүлэх тасгийн өрөө бүрт яаралтай үед эмч, сувилагч дуудах хонх, кноп байршуулна.

10.12 Эрүүл мэндийн байгууллагын орох хаалга бүрийн хажууд унах эрсдэлтэй байгаа, хэвтрийн болон бусад шаардлагатай үйлчлүүлэгчид зориулсан тэргэнцэр, таяг, дамнуурга байршуулна.

10.13 Амбулаторийн болон шинжилгээ өгөх хэсэгт хүүхэд хөхүүлэх өрөөтэй байна.

10.14 Эмчид үзүүлэх, сувилахуйн тусламж үйлчилгээ авах, шинжилгээ өгөх, хэвтэн эмчлүүлэх зэрэг үйл явцын дараалал тодорхой байж, зураглалыг үйлчлүүлэгчид ойлгомжтойгоор мэдээллийг байршуулна. Мөн хэвлэж шаардлагатай үйлчлүүлэгчид тарааж өгнө.

10.15 Байгууллагын тусламж үйлчилгээ үзүүлэх чиглэлийг илэрхийлсэн бүтэц, зохион байгуулалтын талаарх план зургийг эмнэлгийн үүд хэсэгт үйлчлүүлэгч мэдээлэл авах боломжит байрлалд байршуулна.

**11. Анхан шатны эрүүл мэндийн байгууллагын дотоод орчинд тавих шаардлага**

11.1 Анхан шатны эрүүл мэндийн байгууллагаас авч болох тусламж, үйлчилгээний жагсаалтыг нүдэнд харагдахуйц ил тодоор байршуулна.

11.2 Дуудлага, гэрийн эргэлт, нярайн эргэлт, бага насны хүүхдийн вакцин хийлгэх өдрийн хуваарийг тодорхойлон журмаар баталж, иргэдэд мэдээллийг ил тод байршуулна.

11.3 Гэрийн эргэлт, дуудлага, нярайн эргэлт, эмнэлэг хяналтын комисс явсан эмч, сувилагчийг орлон ажиллах эмнэлгийн мэргэжилтнийг тушаалаар зохицуулан, мэдээллийг ил тод байршуулна.

**12. Эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчийн санал, гомдол, өргөдлийг шийдвэрлэхэд тавих шаардлага**

12.1 Эрүүл мэндийн байгууллага бүр санал, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэх талаарх дотоод журмыг боловсруулан, хэрэгжүүлж, хэрэгжилтийн дүнд хяналт тавина.

12.2 Үйлчилгээг сайжруулахын тулд санал, гомдлыг тогтмол үнэлж, хариу арга хэмжээ авч ажиллана.

12.3 Үйлчлүүлэгчийн санал, гомдлыг бүртгэн хариуцах ажилтныг томилно.

12.4 Асуудлын цар хүрээнээс хамаарч гомдлыг шийдвэрлэх хугацаа, хэн шийдвэрлэхийг журамд тодорхой тусгана.

12.5 Үйлчлүүлэгчийн зүгээс санал, гомдол гаргах тухай эрх зүйн орчинг гарын авлага, тараах материал болон вебэд байршуулан сурталчилна.

12.6 Санал, гомдол хүлээн авах цагийн хуваарийг тогтоож, ил тод мэдээллэнэ.

12.7 Үйлчлүүлэгчийн хувийн орон зай, нууцлалыг хүндэтгэн санал, гомдлыг шийдвэрлэх ярилцлагын өрөөтэй байх бөгөөд үүнд утас, компьютер, принтер, хувилагч зэрэг шаардлагатай материал хэрэгслийн бэлэн байдлыг хангана.

12.8 Санал, гомдол гаргасан хувь хүний нууцыг хадгална.

**13. Үйлчлүүлэгчтэй харилцаа тогтооход тавих шаардлага**

**13.1 Угтах, үдэх үйлчилгээ** (Эмнэлгийн угтах, үдэх үйлчилгээний хэсэгт дэмжих үйлчилгээний ажилтнууд)

13.1.1 Тусламж авахыг хүссэн үйлчлүүлэгч уруу анхаарал хандуулж, харц, биеийн хэлэмж, дууны өнгөөрөө туслах гэсэн сэтгэгдэл төрүүлнэ.

13.1.2 Дараа нь “Мэндэлж” Танд юугаар туслах вэ? гэж туслах гэсэн дууны өнгөөр хэлж, ойлголцоно.

13.1.3 Шаардлагатай бол үйлчлүүлэгчийг тайвшруулах, асуулт асуух, бага зэрэг хүлээхийг хэлж харилцаа тогтооно

13.1.4 Эрүүл мэндийн тусламжийг гүйцэд зөв авахын тулд ямар дэс дараалал байдгийг, юунд “ойлголцохыг” тайлбарлана.

13.1.5 Таниулах зурган дуугүй хөтөч, зөвлөгөөний төрөл бүрийн мэдээллээс тухайн үйлчлүүлэгчид хэрэгцээтэйг нь сонгон өгч, танилцуулна.

13.1.6 Тухайн хүнд тусламж үзүүлэх бүхий л явцад ярилцаж, тайлбарлаж, нэг ойлголцолд хүрнэ.

13.1.7 Түүнчлэн эрүүл мэндийн тусламж авахдаа үйлчлүүлэгчийн хүлээх үүргийг танилцуулна.

13.1.8 Асууж тодруулах зүйл байвал дахин хандах эсвэл холбогдох утасны дугаар, цахим хаяг бусад мэдээлэл өгч үднэ.

* 1. **Угтах, үдэх үйлчилгээ** (Эмнэлэг дотор-эмч, сувилагч)

13.2.1 Үйлчлүүлэгчийн талаар хангалттай мэдээлэл сонсох.

13.2.2 Үйлчлүүлэгчтэй зөвшилцөн эмчилгээ сонгох.

13.2.3 Үйлчлүүлэгч өөрийн нөхцөл байдал, эмчилгээний дэглэмийг ойлгосон байх.

13.2.4 Үйлчлүүлэгч, үйлчилгээ үзүүлэгч хоёр эерэг харилцаа тогтоох.

13.2.5 Үйлчлүүлэгч, үйлчилгээ үзүүлэгч хоёр аль аль нь хүлээсэн үүргээ биелүүлэх.

13.2.6 Мэргэжлийн үг хэллэг оролцуулахаас зайлсхийх.

13.2.7 Дууны өнгө, биеийн хэлэмж зэрэг аман бус харилцааг эерэг байлгах.

**14. Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны ажлын байранд нийтлэг мөрдөх хувцаслалтын хэм хэмжээ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **төрөл** | **Хэн хэзээ хэрэглэх** | **Зөвшөөрөгдсөн хэм хэмжээ** | **Хориглох хэм хэмжээ** |
| Хувцаслалтын хэм хэмжээ | | | |
| Энгэрийн таних тэмдэг | Ажлын байранд ажил хариуцан гүйцэтгэж буй эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан | -харилцагчийн нүдэнд шууд тусахаар зүүн талын энгэрт зүүх ба овог нэр, албан тушаал тодорхой бичигдсэн  -Үйлчлүүлэгчээс 5 алхамын зайнаас тод харагдахуйц бичигдсэн | -Ажил үүрэг гүйцэтгэж байх явцад энгэрийн таних тэмдэг эргэхээр хөдөлгөөнтэй байх буюу урт оосортой, хүзүүнээс зүүсэн  -Ажлын байранд энгэрийн таних тэмдэг зүүгээгүй байх  -энгэрийн таних тэмдэгт буй мэдээлэл уншигдах боломжгүй байх |
| Эмнэлгийн малгай | Байгууллагын журамд заавал малгай өмсөхөөр заасан газар хэсгүүдэд | -Үсийг бүрэн далдалсан  -Үйлчлүүлэгч, үйлчилгээ үзүүлэгчдийг халдвараас сэргийлэх нөхцлийг хангасан | -Үйлчилгээний хэсэгт чихэвч, бусад тоноглол бүхий зориулалтын бус малгай өмсөх |
| Ажлын хувцасны ханцуй | Байгууллагын журамд заасан ажил мэргэжлийн онцлог хэсэгт тохирсон | Мөр хэсгийг заавал далдалсан, урт ба богино ханцуйтай халад, цамц | -Биеийн мөр, цээж хэсэг ил гарсан  -Биеийн хэсэг гэрэлтэхээр нимгэн материалтай байх |
| Ажлын богино халад | Байгууллагын журамд заасан ажил мэргэжлийн онцлог хэсэгт тохирсон | Энгэрийн ухлаадас нь зөвхөн эгэм хүрсэн шулуун, энгийн загвартай  /ажлын онцлогоос шалтгаалан өнгийг ялгавартай байхаар байгууллагын журамд тусгасан, хэм, хэмжээ/ | -Биеийн хэлбэр харагдахуйц бариу, богино, халад, өмд  -Энгэрийн ухлаадас гүнзгий, задгай энгэртэй  -Тод өнгийн  -Биеийн хэсгүүд гэрэлтэх нимгэн болон торон материалтай  -Богино халад дээр банзал өмсөх |
| Ажлын урт халад | Ажлын онцлогт тохирсон, байгууллагын журамд заасан ажлын байранд | -Бие бариагүй, шулуун  -Ажил хэрэгч, загвартай  -Хөдөлгөөн хязгаарлаагүй  -Урт нь өвдөг орчим  Эсвэл өвдөгнөөс доош 5 см байх буюу суухад өвдөг, хөлийг далдлах урттай  -Энгэрийн ухлаадас нь зөвхөн эгэм хүрсэн  -Ажлын байрны онцлогоос шалтгаалсан ханцуйны уяа, бүч, хэрэглэхийг зөвшөөрсөн хэсэгт зөвшөөрнө. | -Биеийн хэлбэр харагдахуйц бариу  -Заасан хэмжээнээс урт, богино  -Тод өнгийн  -Биеийн хэсгүүд гэрэлтэх нимгэн болон торон материалтай |
| Ажлын өмд | Ажлын онцлогт тохирсон, байгууллагын журамд заасан ажлын байранд | -Бие бариагүй, хөдөлгөөн хязгаарлаагүй  -Урт нь шагай хүрсэн  -Энгийн загвартай | -Хэт бариу  -Хэт тод өнгийн  -Биеийн хэсгүүд гэрэлтэх нимгэн болон торон материалтай  -Хэт богино, хэт загварлаг |
| Гутал | Тусламж, үйлчилгээг гардан гүйцэтгэж буй эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан ажлын байранд | -Эмнэлгийн зориулалтын зөөлөн ултай  -Хальтирдаггүй  -Хөлийн хуруунууд ил гараагүй  -Эмэгтэй гутлын өсгий 5,5 см-аас өндөргүй, эсвэл үргэлж зөөлөн ултай  -Журамд заасан нэг өнгийн | -Хэт тод өнгийн  -Хэт өндөр өсгийтэй  -Хөлийн хэсгүүд хэт ил гарсан, сандаал  -Хэт загварлаг  -Явахад дуу чимээ их гаргадаг  Бохирлогдсон буюу, бохир байх  -Биеийн тамирын зориулалтын гутал өмсөх  -Хөлийн хэмжээнд тохироогүй, томдсон, жижигдсэн гутал |
| Оймс | Тусламж, үйлчилгээг гардан гүйцэтгэж буй эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан ажлын байранд | -Богино оймс нь хөлийн шагайнаас дээш 4 см-аас доошгүй  -Тусламж, үйлчилгээ үзүүлэхэд саад болох уяа, унжлагагүй | -Хэт тод  Олон өнгийн анхаарал сарниулах өнгөтэй  -Хөвөрч, урагдсан  -Бохир |
| Ээмэг, зүүлт | Тусламж, үйлчилгээг гардан гүйцэтгэж буй эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан ажлын байранд | -Заасан ажлын байранд аюулгүй байдлыг хангасан энгийн жижиг, ээмэг зүүлт | -Том, хүний анхаарал татахуйц урт ээмэг, зүүлт, гинж, бугуйвч  -Олон тооны ээмэг, зүүлт зүүх |
| Бөгж | Тусламж, үйлчилгээг гардан гүйцэтгэж буй эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан ажлын байранд | -Зүүхгүй  -Захиргааны ажилтнаас бусад | -Иргэн, үйлчлүүлэгчид мэс болон бусад гардан ажилбар, тариа тарилга, угаалга цэвэрлэгээ хийж буй эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан ажлын байранд бөгж зүүх |
| Бугуйн цаг | Тусламж үйлчилгээг гардан гүйцэтгэж буй эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан ажлын байранд | -Энгэрийн цаг хэрэглэж болно | -Бугуйн цаг зөвшөөрөхгүй |
| Харилцааны хэм, хэмжээ | | | |
| Биеийн хэлний ерөнхий хэм, хэмжээ | Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнууд | -Үйлчлүүлэгчтэй харилцах үедээ бие, нүүрний төрхийг эерэг байдлаар төвлөрүүлэн харилцах  -Элэгсэг, үнэн сэтгэлээс нам дуугаар мэндчилэх  -Үйлчлүүлэгчээс урьдан эхэлж мэндлэх  -Үйлчлүүлэгчтэй зөрж өнгөрөхдөө мэндлэх, анхаарч байгаагаа илэрхийлэх  -Асуудлыг тайлбарлахдаа намдуу дуугаар зөвлөсөн, дэмжсэн өнгөөр харилцана | -Үл тоосон байдал гаргах  -Гараа халаасандаа хийсэн байх  Ташаа тулах  -Нуруугаа үүрсэн байх  -Гар хуруугаар дохих, зангах  -Харц дээгүүр байх  -Төвөгшөөсөн байдал, ундууцсан байдал гаргах  -Сандарч тэвдсэндээ ил гаргах  -Хөшүүн хойрго байх  -Чанга хашгирч ярих, инээх  -Бохь зажлах  -Амандаа идэх зүйл хийсэн байдалтай ажил, үүрэг гүйцэтгэх  -Үйлчлүүлэгчийн дэргэд хоол идэх  -Үйлчлүүлэгчийн талаар олон нийтийн газарт хэлэлцэж, чангаар ярилцах  -Олон нийтийн газарт хамт ажиллагсадтайгаа шүүмжлэх, чангаар ярилцах  -Хэт мэдэмхийрэх, хүний өмнөөс тайлбар хийх |
| Харилцааны хэлний ерөнхий хэм хэмжээ | Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнууд | -Үйлчлүүлэгчийн нэрийг хэлж мэндчилнэ  -Өөрийгөө танилцуулна  -Үйлчлүүлэгчид ойрхон, нүдний харц нэг түвшинд  -Үйлчлүүлэгчийн байрлал түүнд тавтай байгаа эсэхийг тодруулах  -Нээлттэй энгийн ойлгогдох асуулт тавьж, ярилцах  -Үйлчлүүлэгчийг яаруулахгүйгээр санаа бодлоо илэрхийлэх боломж олгоно. | -Эмнэлгийн ойлгогдохгүй нэр томьёо хэрэглэн харилцах  -Бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх |
| Биеэ авч явах соёл /Гадаад харагдах байдлын/-ын хэм, хэмжээ | | | |
| Ажлын хувцасны хэрэглээ | Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнууд | -Дүрэмт хувцасны цахилгаан ба товч бүрэн товчлогдсон  -Хир толбогүй  -Дүрэмд заагдсан өнгийн  -Зөвхөн зөвшөөрөгдсөн хэсэгт өмёөх зориулалтаар нь хэрэглэнэ | -Энгэр задгай  -Товч бүрэн бус  -Хиртэй, толботой  -Зориулалтын бус газар өмсөж хэрэглэх /эмнэлгийн гадаа гудамжинд, бусад албан байгууллагад эмнэлгийн дүрэмт хувцастай |
| Хувийн гар утас хэрэглэх | Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан ажлын байранд | -Тусламж, үйлчилгээг үзүүлж байх үедээ, гар утас хэрэглэхийг хориглоно  -Тусламж, үйлчилгээ үзүүлэхээс бусад нөхцөлд гар утсыг ажлын байранд хэрэглэх бол нам дуугаар хариулах буюу, гар утасны дуудлагын хонхыг зөвхөн чичиргээ тохиргоонд тааруулсан байна.  -Хувийн гар утсаараа, үйлчлүүлэгчийн зөвшөөрөлгүй бичлэг хийх, зураг авахыг хориглоно | -Үйлчилгээ үзүүлж байх үедээ гар утас хэрэглэх  -Үйлчлүүлэгчийн дэргэд утсаар ярих, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх  -Дуу сонсох, бичлэг үзэх |
| Албаны утас | Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан, ажлын байранд | -Утсыг авахдаа эхэлж мэндэлж, тухайн ажлын байрны нэр, өөрийн нэрийг хэлнэ. | -Ажлын утсаар олон цагаар хувийн чанартай зүйлсийг ярих  -Хэт чанга ярих  -Бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх  -Маргалдах |
| Биеийн шивээс | Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан, ажлын байранд | -Хэрэв биед шивээстэй бол ажлын дүрэмт хувцас өмсөхөд бүрэн далдлагдсан байх  -Нүүр гарын ил хэсэгт зөвшөөрөхгүй | -Төрөл бүрийн зураг бүхий шивээс нь ил байх |
| Үнэртэн | Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан, ажлын байранд | -Хувийн ариун цэврийг сахисан | -Хэт хурц үнэртэй ус  -Өвчтэй болон харшилтай үйлчлүүлэгчид эвгүй сэтгэгдэл төрүүлэх  -Эмийн үнэр дарангуйлах |
| Толгойн үс | Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан, ажлын байранд | Цэвэр, самнасан  -Өвчтөнд тусламж, үйлчилгээ үзүүлэхэд саад болохооргүй  -Урт бол шууж боосон  -Ажил хэрэгч засалттай | -Үсийг тод ялгарах өнгөөр будсан  -Хэт урт үсийг задгай тавьсан  -Этгээд засалттай  -Элдэв чимэгтэй, тод өнгийн зүүлт, хавчаар зүүх  -Эрүүл мэндийн шаардлагаас бусад тохиолдолд хиймэл үс зүүх |
| Нүүрний үс | Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан, ажлын байранд | -Хамар ба чих доторхи үсийг зохих түвшинд арчилсан  -Сахалыг хэвийн хэмжээнд засуулсан  Дээд уруул даваагүй | -Хамар, чихний үс сахалыг хэт ургуулсан  -Хэт урт сахал |
| Нүүр будалт | Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан, ажлын байранд | -Хэвийн хэмжээнд, бие арчлах энгийн түвшинд байна | -Тод өнгөөр нүд, хөмсөгийг будах  -Хэт будах  -Хиймэл сормуус |
| Харааны шил | Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнууд ажлын байранд | -Энгийн хэлбэр, загвар, өнгөтэй | -Хэт загварлаг  -Гоёлын зориулалтын шилийг ажлын байранд хэрэглэх |
| Гарын хумс | Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнууд ажлын байранд | -Хиргүй, цэвэрхэн  -Богино засалттэй  -Будаггүй | -Хиймэл хумс  -Урт ургуулсан хумс  -Будагтай хумс  -Тод будсан  -Чимэглэл наасан |

**15. Эмнэлгээс гарах үед хүргэх үйлчилгээ**

15.1 Хэвтэн эмчлүүлж буй үйлчлүүлэгч дунд эмнэлгээс гаргах төлөвлөгөө шаардлагатай үйлчлүүлэгчийг тодорхойлж, тэдний хэрэгцээг үнэлнэ.

15.2 Үйлчлүүлэгч, гэр бүл, эрүүл мэндийн тусламж үзүүлэх багтай хамтран ажиллаж үйл ажиллагааны төлөвлөгөө боловсруулна.

15.3 Үйлчлүүлэгчийг эмнэлгээс гарах үед эрүүл мэндийн байгууллага болон бусад байгууллагатай холбон зуучлах үйл ажиллагаа явуулна. Мөн доорх байгууллагуудтай хэрхэн холбогдох талаар мэдээллийг бичгээр хэвлэн өгөхөөс гадна, үйлчлүүлэгч тэдний ар гэрт тайлбарлан ойлгуулна. Үүнд:

* Анхан шатны эрүүл мэндийн байгууллага
* Бусад лавлагаа шатлалын эрүүл мэндийн байгууллага
* Хөнгөвчлөх, асаргаа сувилгааны төв
* Нийгмийн даатгалын ерөнхийи газар
* Хороо, нийгмийн ажилтан
* Иргэний бүртгэлийн ерөнхий газар
* Эх, нярайг асрах төв

**16. Эргэн дуудах тогтолцоо**

16.1 Эмнэлгээс гарч байгаа үйлчлүүлэгчид дараагийн үзлэг, хяналт, эмчилгээний дараах анхаарах зүйлсүүдийн талаарх мэдээллийг цахим технологи ашиглан хүргэнэ.

16.2 Үйлчлүүлэгчийн эргэн дуудах тогтолцоог эрүүл мэндийг дэмжих алба хариуцан ажиллана.

**17. Хяналт, үнэлгээ, сургалт**

17.1 Эрүүл мэндийн байгууллага нь эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнууд стандартын хэрэгжилтийг хангаж ажиллах орчин, нөхцлийг бүрдүүлнэ.

17.2 Эрүүл мэндийн байгууллага нь энэхүү журмын заалтыг зөрчсөн эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтныг ёс зүйн хэм, хэмжээний алдаанд тооцож, зөрчлийг бүрэн арилгуулах арга хэмжээг авч ажиллана.

17.3 Эрүүл мэндийн байгууллагын чанарын алба, сувилахуйн алба, үйлчлүүлэгчийг дэмжих алба, асуудал хариуцсан мэргэжилтэн нь стандартын хэрэгжилтэд өдөр тутмын хяналт тавьж ажиллана.

17.4 Эрүүл мэндийн байгууллага нь дүрэмдээ хувцас хэрэгслийн ариун байдлыг хадгалах, түүний хэрэглээ, цэвэрлэх болон устгах, солих ээлжийн тоо, хугацаа, бусад өвөрмөц асуудлыг энэхүү журам болон бусад холбогдох хууль эрхийн хүрээнд нийцүүлэн тусгаж, хэрэгжүүлнэ.

17.5 Эрүүл мэндийн байгууллага нь стандартын хэрэгжилтэд явцын хяналт тавьж, бусад холбогдох мэргэжлийн байгууллагуудтай хамтран хяналт, үнэлгээг хийж ажиллана.

17.6 Гомдол саналд үндэслэн, түүний эсрэг хариу арга хэмжээг авч, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэнд үйлчилгээний талаар тасралтгүй сургалтыг зохион байгуулна.

17.7 Байгууллага бүр үйлчилгээний талаарх сургалтыг зохион байгуулах төлөвлөгөө баталж, төлөвлөгөөний дагуу сургалтыг явуулна.