“Байгууллагын хөгжил, соёл, Сэтгэлд нийцсэн найман үйлчилгээ”цахим сургалтанд зориулсан унших материалууд:

1. ЭМС-ын 344 тоот тушаал
2. Эрүүл мэндийн байгууллагын ажилтны ёс зүй, харилцаа, хандлага

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН САЙДЫН ТУШААЛ №344

**Удирдамж батлах тухай**

Монгол улсын Эрүүл мэндийн тухай хуулийн 26.2 дугаар зүйл, Засгийн газрын 2012-2016 онд хэрэгжүүлэх “Эрүүл чийрэг Монгол хүн” хөтөлбөр, “Эрүүл мэндийн салбарын шинэчлэлийн талаар авах зарим арга хэмжээний тухай” Эрүүл мэндийн сайдыэ 375 дугаар тушаалын 5 дугаар зүйлийн биелэлтийг хангах зорилгоор ТУШААХ НЬ:

1. “Сэтгэлд нийцсэн найман үйлчилгээний удирдамж” - ийг хавсралт ёсоор баталсугай.
2. Сэтгэлд нийцсэн найман үйлчилгээг 2013 оны 10 сарын 01-нээс эхлэн орон даяар хэрэгжүүлэхийг бүх шатны эрүүл мэндийн байгууллагуудын дарга нарт даалгасугай.
3. Сэтгэлд нийцсэн найман үйлчилгээний гүйцэтгэл, хэрэгжилтэнд хяналт тавих шалгуур үзүүлэлтийг боловсруулж Сайдын зөвлөлд танилцуулж, албажуулан 2013 оны 11 сарын 01-ний дотор батлуулж мөрдүүлэхийг Хяналт шинжилгээ, дотоод аудитын газар ( С. Төгсдэлгэр)-т даалгасугай.
4. Сэтгэлд нийцсэн найман үйлчилгээг бүх эрүүл мэндийн байгууллагад нэвтрүүлэх ажлыг мэргэжил арга зүйгээр удирдаж ажиллахыг Бодлогын хэрэгжилтийг зохицуулах газар (Я.Буянжаргал)-т даалгасугай.
5. Энэ тушаалын хэрэгжилтэнд хяналт тавьж ажиллахыг Төрийн нарийн бичгийн дарга А.Эрдэнэтуяад даалгасугай.

САЙД Н.УДВАЛ

Эрүүл мэндийн сайдын 2013 оны ..... тоот тушаалын хавсралт

**Сэтгэлд нийцсэн эрүүл мэндийн найман үйлчилгээний удирдамж**

**Нэг. Ерөнхий зүйл**

1. **“Сэтгэлд нийцсэн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ”** гэж эрүүл мэндийн байгууллагын үнэт зүйл, орчин, эрүүл мэндийн ажилтнуудын харилцаа хандлага, ажлын нөхцөл, тусламж, үйлчилгээний хүрэлцээ, хүртээмж, цаг хугацаа, чанар, аюулгүй байдал нь иргэд үйлчлүүлэгчдийн хүссэн хүлээлтийг бүрэн хариулж, сэтгэл ханамжийн баталгааг өгч чадах тусламж, үйлчилгээг хэлнэ;
2. Эрүүл мэндийн байгууллагын **үнэт зүйл** гэж байгууллагын эрхэмлэн дээдэлж буй эрхэм зорилго, нэр хүндийн баталгааг хэлнэ;
3. Эрүүл мэндийн байгууллагын **орчин** гэж байгууллагын гадаад, дотоод орчин, тусламж, үйлчилгээ үзүүлж буй тасаг нэгжийн орчинг хэлнэ;
4. Эрүүл мэндийн ажилтны **харилцаа хандлага** гэж иргэд, үйлчлүүлэгчдийг хүлээж авах, уулзах, ярилцах, үзлэг, шинжилгээ хийх, зөвлөгөө өгөх, эмчлэх, сувилах үедээ хандаж байгаа эрүүл мэндийн ажилтны хандлага, үг ярианы болон зан харилцааны байдлыг хэлнэ;
5. Эрүүл мэндийн ажилтны **ажлын нөхцөл** гэж эрүүл мэндийн ажилтны иргэд үйлчлүүлэгчид үзлэг шинжилгээ хийх, эмчлэх, сувилах тусламж, үйлчилгээ үзүүлж байгаа өрөө тасалгааны тав тухтай байдал, хувь хүний нэр төр, эрүүл мэндийн нууцыг чандлан хадгалах, итгэл үнэмшил төрүүлэх байдлыг хэлнэ;
6. Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний **хүрэлцээ** гэж эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ авахаар ирсэн хүн бүрт шаардлагатай тусламж, үйлчилгээг авах боломжтой байхыг хэлнэ;
7. Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний **хүртээмж** гэж эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ авахаар ирсэн хүн бүрт шаардлагатай тусламж, үйлчилгээ нь хүртэж байхыг хэлнэ;
8. Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний **чанар** гэж иргэд үйлчлүүлэгчдийн нас, биений онцлог, эрүүл мэндийн байдал, өвчин эмгэгийн онош, үе шатанд нийцсэн, эрсдэлгүй, үр дүнтэй, сэтгэл ханамж өндөртэй тусламж, үйлчилгээг хэлнэ;
9. Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний **аюулгүй байдал** гэж иргэд, үйлчлүүлэгчдэд тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх үед эрүүл мэндийн байгууллага, эрүүл мэндийн ажилтны хайнга, хайхрамжгүй байдал, мэдлэг, ур чадварын дутагдлаас болж аливаа эрсдэл, хохирол гарахгүй байхыг хэлнэ;

1. **Сэтгэлд нийцсэн найман үйлчилгээ** гэж сэтгэлд нийцсэн угтах, эргэх, лавлах, зөвлөх, оношлох, эмчлэх, сувилах, хөнгөвчлөх тусламж үйлчилгээнүүдийг хэлнэ;

**Хоёр. Сэтгэлд нийцсэн угтах үйлчилгээ**

**2.1.** Сэтгэлд нийцсэн угтах үйлчилгээ гэж эрүүл мэндийн байгууллага бүр ирсэн иргэд, үйлчлүүлэгчийг “Зочин” хэмээн хүндэлж, тосон авч мэндлэн, тусламж үйлчилгээг чирэгдэлгүй, шуурхай авахад нь дэмжлэг болох мэдээллээр хангаж, чиглүүлж өгөх, үйлчилгээ аваад гарах үед нь талархалаа илэрхийлж үдэж өгөх үйлчилгээг хэлнэ.

**2.**2. Эрүүл мэндийн байгууллага бүр “Сэтгэлд нийцсэн угтах үйлчилгээ” үзүүлэх цэгтэй байх ба энэ цэг нь иргэд, үйлчлүүлэгчдийн орж ирэх хаалганы ойролцоо байрласан байна.

**2**.3. Эрүүл мэндийн байгууллага бүр “Сэтгэлд нийцсэн угтах үйлчилгээ”–ний удирдамжтай байна.

**2**.4. “Сэтгэлд нийцсэн угтах үйлчилгээ”–ний удирдамж нь ажилтны хувцаслалт, зан харилцаа, угтах, үдэх үйлчилгээ үзүүлэх үед шаардагдах мэдээлэл, мэдлэг, ур чадвар, журмыг багтаасан байна.

**2**.5. “Сэтгэлд нийцсэн угтах үйлчилгээ” үзүүлэх ажилтныг урьдчилан тухайн байгууллагын үйл ажиллагаа, онцлог болон шаардагдах мэдээлэл, “Сэтгэлд нийцсэн угтах үйлчилгээ”–ний удирдамжийг багтаасан чиглүүлэх сургалтанд хамруулж, гэрчилгээжүүлсэн байна.

**Гурав. Сэтгэлд нийцсэн лавлах үйлчилгээ**

**3.1. “**Сэтгэлд нийцсэн лавлах үйлчилгээ” гэж эрүүл мэндийн байгууллагын үйл ажиллагаа, тусламж, үйлчилгээний болон өвчтөн, үйлчлүүлэгчдийн эрүүл мэндийн асуудлаар иргэд, үйлчлүүлэгч, ар гэрийнхэн, найз нөхөд нь мэдээллийн лавлагаа авахүед нь шаардлагатай мэдээллийг өгөх үйлчилгээг хэлнэ;

**3.2.** Эрүүл мэндийн байгууллага бүриргэд, үйлчлүүлэгчидутсаар, бичгээр болон аман хэлбэрээр аливаа мэдээллийг лавлаж асуух асуултанд хариулж, үйлчилгээ үзүүлэх лавлах цэгтэй байна;

**3.3.** Эрүүл мэндийн байгууллага бүр **“**Сэтгэлд нийцсэн лавлах үйлчилгээ”–ний удирдамжтай байна;

**3.4. “**Сэтгэлд нийцсэн лавлах үйлчилгээ”–ний удирдамж нь лавлагаа өгөх тусламж, үйлчилгээний төрөл, тэдгээрийн тухай лавлагаа өгөх мэдээллийн сан, лавлагаа өгч байгаа ажилтны ажлын байрны тодорхойлолт, ажиллах журмыг багтаасан байна;

**3.5.**  “Сэтгэлд нийцсэн лавлах үйлчилгээ” үзүүлэх ажилтныг урьдчилан тухайн байгууллагын үйл ажиллагаа, онцлог болон шаардагдах мэдээлэл, “Сэтгэлд нийцсэн лавлах үйлчилгээ”–ний удирдамжийг багтаасан чиглүүлэх сургалтанд хамруулж, гэрчилгээжүүлсэн байна.

**Дөрөв. Сэтгэлд нийцсэн эргэх үйлчилгээ**

**4.1. “**Сэтгэлд нийцсэн эргэх үйлчилгээ” гэж эмнэлэгт хэвтэж эмчлүүлж байгаа өвчтөнг ар гэрийнх нь хүмүүс эргэж ирэх үед эргэлт ирсэн тухай мэдээллийг өвчтөнд мэдээлэх, эргэлтээр ирсэн хүнийг өвчтөнтэй уулзах уулзалтыг ая тухтай байдалд зохион байгуулах үйлчилгээг хэлнэ;

**4.2.** Эрүүл мэндийн байгууллага бүрэмнэлэгт хэвтэж эмчлүүлж байгаа өвчтөнг түүний гэр бүлийн гишүүд, найз нөхөд, төрөл төрөгсөд нь эргэж ирэх үед уулзалтыг ая тухтай байдалд зохион байгуулах боломж нөхцөлөөр хангасан байна;

**4.3.** Эрүүл мэндийн байгууллага бүр **“**Сэтгэлд нийцсэн эргэх үйлчилгээ”–ний удирдамжтай байна;

**4.4. “**Сэтгэлд нийцсэн эргэх үйлчилгээ”–ний удирдамж нь эргэлтийн цагийн хуваарь, эргэлт ирсэн тухай мэдээлэл, эргэлтийн байрны ажиллах журам зэргийг багтаасан байна;

**4.5.**  “Сэтгэлд нийцсэн эргэх үйлчилгээ” үзүүлэх ажилтныг “Сэтгэлд нийцсэн эргэх үйлчилгээ”–ний удирдамжийн чиглүүлэх сургалтанд хамруулж, гэрчилгээжүүлсэн байна.

**Тав. Сэтгэлд нийцсэн зөвлөх үйлчилгээ**

* 1. “Сэтгэлд нийцсэн зөвлөх үйлчилгээ” гэж урьдчилан сэргийлэх, эмчилж, сувилах, сэргээн засах тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх үедээ эрүүл мэндийн ажилтнууд иргэд үйлчлүүлэгчдэд шинжлэх ухааны үндэстэй, итгэл төрүүлэхүйц, эргэлзээ, бухимдал үүсгэхээргүй, үнэн зөв мэдээлэл өгч зөвлөх үйлчилгээг хэлнэ;
  2. Эрүүл мэндийн байгууллага бүр “Сэтгэлд нийцсэн зөвлөх үйлчилгээ”–ний удирдамжтай байна;
  3. “Сэтгэлд нийцсэн зөвлөх үйлчилгээ” –ний удирдамж нь ажилтнуудыг иргэд үйлчлүүлэгчдийн эрүүл мэндийн асуудлыг бүрэн мэдэх, мэдээлэл солилцох, зөвлөгөө өгөх ур чадварт сургахад чиглэгдэнэ;
  4. Эрүүл мэндийн нийт ажилтныг дээрх удирдамжийн чиглүүлэх сургалтанд хамруулах ажлыг эрүүл мэндийн байгууллага бүр хариуцна;
  5. Эрүүл мэндийн ажилтнуудыг иргэд үйлчлүүлэгчид зөвлөлгөө өгөх үедээ хувийн асуудал ярих, байгууллагын дотоод асуудлыг ярих, хов жив ярихгүй зөвхөн үйлчлүүлэгчид бүх анхаарлаа төвлөрүүлж зөвлөлгөө өгөх ур чадвартай болгохыг эрүүл мэндийн байгууллага бүр эрхэмлэн ажиллана.

**Зургаа. Сэтгэлд нийцсэн оношилгоо**

**6.1. “**Сэтгэлд нийцсэноношилгоо” гэж иргэд, үйлчлүүлэгч өвчин эмгэгээ оношлуулахаар эрүүл мэндийн байгууллагад хандах үед хүлээгдэл, чирэгдэлгүйгээр үзлэг шинжилгээнд хамруулж, өвчтөний оношийг хугацаа алдалгүй, үнэн зөв тогтоож чадах эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээг хэлнэ;

**6.2.** Эрүүл мэндийн байгууллага бүр иргэд, үйлчлүүлэгчдийн өвчтөний оношийг цаг алдалгүй, үнэн зөв тогтооход чиглэгдсэн **“**Сэтгэлд нийцсэноношилгоо”–ны удирдамжтай байна;

**6.3.** Эрүүл мэндийн байгууллага бүр **“**Сэтгэлд нийцсэноношилгоо”–ны удирдамжаар нийт ажилтнууддаа сургалт явуулах ажлыг хариуцна;

**6.4.** **“**Сэтгэлд нийцсэноношилгоо” нь тухайн байгууллагын иргэд, үйлчлүүлэгчдэд үзүүлж байгаа тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын хөтөлбөрийн салшгүй хэсэг нь байна;

**6.5.** Эрүүл мэндийн байгууллага бүр **“**Сэтгэлд нийцсэноношилгоо”–ны үзүүлэлтийг ажилтны ажлын гүйцэтгэл, үр дүнг дүгнэх гол шалгуур үзүүлэлт болгоно;

**Долоо. Сэтгэлд нийцсэн эмчилгээ**

**7.1.** “Сэтгэлд нийцсэн эмчилгээ” гэж өвчтөнийг гэрээр, өдрөөр, амбулаториор, эмнэлэгт хэвтүүлж цаг алдалгүй, хүндрэлгүй, үр дүнтэй эмчлэх тусламж үйлчилгээг хэлнэ;

**7.2.** Эрүүл мэндийн байгууллага бүр өвчтөнийг цаг алдалгүй, үр дүнтэй эмчлэхэд чиглэгдсэн **“**Сэтгэлд нийцсэнэмчилгээний”–ний удирдамжтай байна;

**7.3.** Эрүүл мэндийн байгууллага бүр **“**Сэтгэлд нийцсэнэмчилгээ”–ний удирдамжаар нийт ажилтнууддаа сургалт явуулах ажлыг хариуцна;

**7.4.** **“**Сэтгэлд нийцсэнэмчилгээ” нь тухайн байгууллагын иргэд, үйлчлүүлэгчдэд үзүүлж байгаа тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын хөтөлбөрийн салшгүй хэсэг нь байна;

**7.5.** Эрүүл мэндийн байгууллага бүр **“**Сэтгэлд нийцсэнэмчилгээ”-ний үзүүлэлтийг ажилтны ажлын гүйцэтгэл, үр дүнг дүгнэх гол шалгуур үзүүлэлт болгоно;

**Найм. Сэтгэлд нийцсэн сувилгаа**

**8.1.** “Сэтгэлд нийцсэн сувилгаа” гэж иргэд, үйлчлүүлэгчдийг эмнэлэг, сувилал, гэрээр нь анхаарал, болгоомжтой, сэтгэл гаргаж асарч сувилах тусламж, үйлчилгээг хэлнэ;

**8.2.** Эрүүл мэндийн байгууллага бүр анхаарал, болгоомжтой, сэтгэл гаргаж асарч сувилах тусламж, үйлчилгээг хэрэгжүүлж хэвшүүлэхэд чиглэсэн **“**Сэтгэлд нийцсэнсувилгааны”–ны удирдамжтай байна;

**8.3.** Эрүүл мэндийн байгууллага бүр **“**Сэтгэлд нийцсэнсувилгаа”–ны удирдамжаар нийт сувилагч, туслах сувилагчиддаа сургалт явуулах ажлыг хариуцна;

**8.4.** **“**Сэтгэлд нийцсэнсувилгаа” нь тухайн байгууллагын иргэд, үйлчлүүлэгчдэд үзүүлж байгаа тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын хөтөлбөрийн салшгүй хэсэг нь байна;

**8.5.** Эрүүл мэндийн байгууллага бүр **“**Сэтгэлд нийцсэнсувилгаа”-ны үзүүлэлтийг ажилтны ажлын гүйцэтгэл, үр дүнг дүгнэх гол шалгуур үзүүлэлт болгоно;

**Ес. Сэтгэлд нийцсэн хөнгөвчлөх эмчилгээ**

**9.1.** “Сэтгэлд нийцсэн хөнгөвчлөх эмчилгээ” гэж эмчлэгдэх боломжгүй хүндэрсэн өвчтэй иргэдийг амьдралынх нь сүүлчийн өдрүүдэд зовиур шаналгаа багатай, халамж, анхаарал тавьж эмчилж сувилах тусламж үйлчилгээг хэлнэ;

**9.2.** Эрүүл мэндийн байгууллагууд нь эмчлэгдэх боломжгүй хүндэрсэн өвчтэй иргэдийг амьдралынх нь сүүлчийн өдрүүдэд зовиур шаналгаа багатай, халамж, анхаарал тавьж эмчилж сувилахад чиглэгдсэн “Сэтгэлд нийцсэн хөнгөвчлөх тусламж үйлчилгээ”–ний удирдамжтай байна;

**9.3. “**Сэтгэлд нийцсэнхөнгөвчлөхтусламжэмчилгээ”–ний удирдамжаар хөнгөвчлөх эмчилгээний эмч, сувилагч, туслагч сувилагчдад зориулж сургалт явуулах ажлыг хариуцна;

9.4. **“**Сэтгэлд нийцсэнхөнгөвчлөхтусламжэмчилгээ” нь тухайн байгууллагын иргэд, үйлчлүүлэгчдэд үзүүлж байгаа тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын хөтөлбөрийн салшгүй хэсэг нь байна;

**9.5.** Эрүүл мэндийн байгууллага бүр **“**Сэтгэлд нийцсэнхөнгөвчлөхтусламжэмчилгээ”–ний үзүүлэлтийг ажилтны ажлын гүйцэтгэл, үр дүнг дүгнэх гол шалгуур үзүүлэлт болгоно;

ЭМЧ, ЭМНЭЛГИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН, АЖИЛТНЫ ХАРИЛЦАА

**Үйлчилгээний ээлтэй, аюулгүй орчин**

* 1. Гадаад орчин

2.1.1 Эрүүл мэндийн байгууллагыг ямар ч төвөггүйгээр олоход нь зориулсан хаяг, зураглал, маршрут, хаанаас ямар чиглэлийн нийтийн унаагаар очих, лавлах утасны дугаар, цахим хаяг зэрэг мэдээллийг эрүүл мэндийн мэдээллийн сайтуудад байршуулна.

* + 1. Эрүүл мэндийн байгууллагын хаягийг монгол хэлээр, үгийн товчлолгүй, гаргацтай бичих бөгөөд шөнийн цагаар гэрэлтүүлэгтэй, тод харагдахуйц газар ил байрлуулсан байна.
    2. Эрүүл мэндийн байгууллагын гадаад орчны талбай цэвэр, шөнийн цагаар гэрэлтүүлэгтэй, явган хүний зам нь бартаагүй, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан стандартын шаардлага хангасан зам, налуу шаттай байна.
    3. Эрүүл мэндийн байгууллагын гадна цэцэрлэгжүүлж болох талбайг цэцэрлэгжүүлэн, ногоон байгууламж бүхий орчинг бүрдүүлэх, үйлчлүүлэгчдэд амарч суух сандал байрлуулна.
    4. Эрүүл мэндийн байгууллага бүр машины зогсоолтой байх бөгөөд машин зогсоол руу саадгүй орох нөхцлийг бүрдүүлэх, зогсоолоос эмнэлгийн орох хаалга руу чиглэсэн тодорхой мэдээлэл буюу таних тэмдэг, чиглэл заасан сум байрлуулж, үйлчлүүлэгчийг чирэгдүүлэхгүй, бухимдуулахгүй байхаар зохион байгуулна.
    5. Хогийн савыг хүрэлцэхүйц тоогоор байрлуулна.
  1. Дотоод орчин
     1. Байгууллагын орох, гарах хаалга, дотоод орчин нь эмнэлэг, эрүүл мэндийн байгууллагын стандартуудын шаардлагыг хангасан байхаас гадна дотоод засал, тохижилт нь үйлчлүүлэгчдэд таатай нөхцлийг бүрдүүлж, сонирхолыг татахуйцаар зохион байгуулна.
     2. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авахад саад, бэрхшээлгүй, аюулгүй орчинг бүрдүүлсэн байна. |хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан ариун цэврийн өрөө, налуу шат, цахилгаан шат, ханын бариул мод ... гэх мэт|
     3. Эрүүл мэндийн байгууллагуудын хүлээлгийн өрөө, уулзалтын өрөө гэх мэт газруудад эмнэлэг үйлчилгээний талаарх мэдээлэл, эрүүл мэндийн сургалт, сурталчилгааны материал зэргийг байрлуулсан байх бөгөөд эдгээр мэдээллийг видео, кино хэлбэрээр гаргаж танилцуулга, сурталчилгааг тогтмол явуулахаар зохион байгуулна.
     4. Лавлагаа, цахим бүртгэлийн хэсгийг тохижуулан, үйлчлүүлэгч чөлөөтэй, дугаарлаж зогсохооргүй нөхцлийг бүрдүүлэх |утсаар болон цахим хаягаар цаг товлох үйлчилгээ үзүүлэх|
     5. Явганаар өгсөх, уруудах шатны орц, гарц нээлттэй байх, цахилгаан шатыг тогтмол ажиллуулах, яаралтай үед гарах гарцын зураглалыг тодорхой ил харагдахуйцаар байрлуулах.
     6. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой иргэдийн санал, хүсэлт, гомдол, талархалыг янз бүрийн сувгаар |хайрцаг, бичгээр, утсаар, биеэр, цахим хаягаар| хүлээн авах нөхцлийг бүрдүүлэх
     7. Үйлчлүүлэгч болон тэдний ар гэр, асран хамгаалагчдад тухайн үйлчлүүлэгчийн өвчний талаарх таатай болон таагүй мэдээ, мэдээллийг хүргэх, харилцан солилцох зориулалт бүхий хөндлөнгийн саадгүй нөхцлийг бүрдүүлсэн уулзалтын өрөөтэй байна.

**Гурав. Угтан авах, тосож үйлчлэх үйлчилгээ**

* 1. Мэдээлэл

3.1.1 Эрүүл мэндийн байгууллагын орох хэсэгт үйлчилгээний хүрээ, хэлтэс, тасаг, нэгжийн байрлал, байршлын зураглал, хаанаас ямар үйлчилгээг авах мэдээллийг энгийн бөгөөд хүний анхаарлыг татахуйц, тодорхой, ойлгомжтой байдлаар сум зааж дүрслэн бичсэн дуугүй хөтөчийг нүдэнд харагдах ил газар байрлуулна. Үүнд:

* Амбулаториор анх удаа үзлэг шинжилгээнд хамрагдаж буй үйлчлүүлэгчийн дэс дарааллын зураглал;
* Амбулаториор давтан үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчийн дэс дарааллын зураглал;
* Оношлогоо шинжилгээнд шууд хамрагдаж буй үйлчлүүлэгчийн дэс дарааллын зураглал;
* Хэвтэн эмчлүүлэхээр ирж буй үйлчлүүлэгчийн үйлчилгээний дэс дарааллын зураглалыг тус тусад нь байрлуулсан байна.
  + 1. Эрүүл мэндийн байгууллага нь эмнэлгийн мэргэжилтэн, сайн дурын идэвхтэнээс бүрдсэн хөтөчийг ажиллуулж болох бөгөөд тэдгээр нь үйлчлүүлэгчийг угтан авч, мэндчилэн, чиглүүлэх үүргийг гүйцэтгэнэ.
    2. Хүлээн авах, лавлагааны хэсэг, хөтөчийн орчимд шаардлагатай үед үйлчлүүлэгч ашиглах тэргэнцэр, дамнуургыг байрлуулсан байна.
  1. Хувцаслалтын хэм хэмжээ
     1. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан нь дүрэмт хувцастай байх бөгөөд энэ нь эрхэлж буй ажлын онцлогийг танигдуулахуйц, ажил хэрэгч, шулуун загвартай, цэвэрхэн, толбогүй, үрчийж, нуглараагүй байна.
     2. Дүрэмт хувцас нь өмсөхөд биед тохиромжтой, хөдөлгөөн хязгаарлаагүй, өнгө үзэмжтэй, өнгөлөг сайхан харагдуулахуйц, чанартай хөвөн даавуу материалаар хийгдсэн байна.
     3. Халад нь тайлгүй, хэт урт, богино биш, цамц нь гүн ухлаадасгүй, өмд нь бариу биш, хөдөлгөөн хязгаарлаагүй, урт нь шагайгаар байна.
     4. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан нь үсээ ажил хэрэгч байдлаар зассан байх бөгөөд дух, нүд, шанаа хацар луу унжаагүй, урт үстэй бол мөрнөөс доош үсийг сул тавихгүй ардаа шууж, боох ба үсээ хурц тод өнгөөр будахыг хориглоно.
     5. Ажлын гутал нь намхан өсгийтэй, зөөлөн ултай, урдуураа битүү, цагаан буюу цайвар өнгөтэй байна.
     6. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний оймс, трико нь цайвар буюу биеийн өнгөтэй, богино оймс нь хөлийн шагайнаас дээш 4 хуруу орчим байх нь тохиромжтой.
     7. Эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны гоёл нь аюулгүй байх нөхцлийг хангасан энгийн жижиг ээмэг, зүүлт байж болно. Хэт том, хүний анхаарал татахуйц урт ээмэг, зүүлт мөн гинж, бөгж, бугуйвч зэргийг хориглоно.
     8. Хумсны засалт нь богино, цэвэрхэн байх ба хэрэв будахаар бол өнгөгүй, биеийн өнгө дагуу энгийн даруухан тод биш өнгөөр будна.
     9. Үнэртэн хэрэглэхгүй, биеийн ил гарах хэсэгт шивээсгүй байна.
     10. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтныг таних энгэрийн тэмдэгтэй байх бөгөөд уг хүний нэр нь үйлчлүүлэгчдэд 5 алхамын зайнаас тод харагдахуйцаар бичигдсэн байна.
  2. Биеийн хэлний хэм хэмжээ
     1. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан нь үйлчлүүлэгчидтэй харилцах үедээ нүүр, царайны төрхөө эерэг сэтгэгдэл төрүүлэхүйц байлгана.
     2. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан дүрэмт хувцасыг бүрэн өмсөж, товчийг гүйцэд товчилсон байх ба үйлчлүүлэгчтэй мэндлэх үедээ 2 гарыг их биеийн дагуу эсвэл гарын алгыг хавсран хэвлийн орчим байрлуулж, бага зэрэг бөхийнө. Үйлчлүүлэгчидтэй харилцах үедээ гараа халаасанд хийх, ташаа тулсан буюу нуруугаа үүрсэн байдалтай байхыг цээрлэнэ.
     3. Мэндэлж байхдаа үнэн сэтгэлээсээ элэгсэг дотно, эерэг зөөлнөөр, туслах эрмэлзлэлээр харж, хүндэтгэсэн өнгөөр, чанга биш, нам биш дуугаар мэндчилнэ. Ямар ч үед эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан нь үйлчлүүлэгчтэй эхэлж мэндлэн *та, та нар, та бүхэн* гэсэн үг хэллэгийг хэрэглэнэ.
     4. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан нь хүлээлгийн танхим, коридор, үзлэгийн өрөө болон эмнэлгийн аль нэг хэсэгт үйлчлүүлэгчтэй тааралдах, зөрөн өнгөрөхдөө ямар нэг үйл хөдлөлөөр |толгой дохих, эерэг зөөлөн харах, инээмсэглэх| анхаарч байгаагаа илэрхийлэх ба шаардлагатай үед туслана.
     5. Ямар нэг зүйлийг үйлчлүүлэгчдэд тайлбарлах, чиглүүлэх, хэлэх тохиолдолд хуруугаар заах, дохих, зангах, гарын хөдөлгөөн нь биеийн байрлал, нүүр царай, харцнаас өөр чигт байх, төвөгшөөн, ундууцаж, уцаарласан төрхийг хориглоно. Гарын хөдөлгөөн зөөлөн, урьсан байдалтай, биеийн байрлал, нүүр царай, харц нь гарын чиглэлийг дэмжсэн өнгө аястай байхаар намдуу зөөлөн дуугаар тайлбарлаж, чиглүүлнэ.
     6. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан ажил үйлчилгээ гүйцэтгэж байхдаа сандарч тэвдэх, хөшүүн хойрго байх, чанга хашгирах, инээх, ярихыг цээрлэж, тайван, зөөлөн, урам зоригтой, итгэлтэй байхаар алхаа гишээгээ тохируулна.
     7. Үйлчлүүлэгч нас, хүйс, зан заншил, шашин шүтлэг, албан тушаал, эрх мэдэл, нийгмийн гарал, баян, ядуу, бэлгийн чиг хандлага зэргээс үл хамааран, талархсан сэтгэлээр хүлээн авч, зочин мэт үйлчилнэ.
     8. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан нь өөдрөг сэтгэлгээтэй, өөртөө итгэлтэй байж, хамт олон, үйлчлүүлэгчдэд итгэл үнэмшил, баяр баясгаланг өгөхийн төлөө тасралтгүй суралцаж чармайн ажиллана.
  3. Харилцааны хэм хэмжээ
     1. Эрүүл мэндийн ажилтан хэн боловч үйлчлүүлэгчтэй мэндлэхдээ бүтэн өгүүлбэрээр мэндчилнэ. Тухайлбал: *“Сайн байна уу? Танд юугаар туслах вэ?”, “Та сайн байна уу?, Танд юугаар туслах вэ?”, “Манайхаар үйлчлүүлэхээр ирсэн Танд баярлалаа, юугаар туслах вэ?”*, үзлэгийн өрөөнд байгаа үйлчлүүлэгчийн хувьд *“Сайн байна уу Дорж гуай?”*  гэх мэт.
     2. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан эхэлж өөрийгөө танилцуулна. Тухайлбал: *“Би эмч /сувилагч, хөтөч .../ Дулмаа байна”* гэх мэт үйлчлүүлэгчийн асуусан асуултанд тохирсон хариултыг өгнө.
     3. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан нь эмнэлгийн тусламж үзүүлэх, ярилцах үедээ үйлчлүүлэгчтэй хүрэлцэхүйц хэм хэмжээнд, нүүр нүүрээ харан, гол төлөв баруун талыг нь барин сууна. /зураг №.../
     4. Үйлчлүүлэгчийн тав тух хангагдсан эсэхийг тодруулна. Тухайлбал: *“Таны байрлал тавтай байна уу?”, “Суудал танд тохиромжтой байна уу?”, “Ингэж суух нь танд эвтэйхэн байна уу?”, “Танд эвтэйхэн байна уу?”* гэх мэт.
     5. Үйлчлүүлэгчтэй ярилцаж байхдаа нүд рүү нь харж, анхааралтай ажиглан үйлчлүүлэгчийг ойлгож, анхаарч байгаагаа хэл яриа, биеийн хөдлөлөөр илэрхийлэх, түүнд таагүй сэтгэл төрүүлэхээс болгоомжлох, аль болохоор нээлттэй энгийн асуултыг тавьж, ярилцлагыг илүү чөлөөтэй болгоно.
     6. Үйлчлүүлэгчийн карт, өвчний явцтай танилцсан тухайгаа илэрхийлнэ. Тухайлбал: “Танд нэмж хэлэх, тайлбарлах зүйл байна уу?”, “Та эмчдээ тодруулж хэлэх зүйл байна уу?”, “Та эмчдээ тодруулаад өгөөч” гэх мэт.
     7. Үйлчлүүлэгчийн ярьж байгаа зүйлд анхаарлаа хандуулан, өөрийгөө анхааралтай сонсож буйгаа илэрхийлэхийн тулд *“толгой дохих”, “харцаараа харилцаа тогтоох”, “тиймээ”, “яг үнэн”, “аанха”, “та зөв ярьж байна”, “маш сайн байна”, “та өөрийнхөө өвчний талаар сайн мэдэрч байна”* гэх мэт үйлчлүүлэгчийн яриаг дэмжин, урам өгсөн үг, хэллэгийг хэлж байх.
     8. Шаардлагатай үед өвчний талаарх мэдээллийг тодруулах, лавлах зэргээр үйлчлүүлэгчийг яаруулахгүйгээр хэлж ярих гэсэн зүйлийг нь бүрэн сонсох.
     9. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл хөдлөл, бодол, мэдрэмжийг уншиж, таних, мэдрэхийг хичээн, нүүрний хувирлыг ажиглан, дууны өнгийг сонсож, өөрийнхөө өвчний талаар ярихыг хүсэхгүй байх, худлаа хэлэх, тэвдэж, сандарч буйг мэдэрч, тайвшруулан чиглүүлнэ. Тухайлбал: *“Та сандрах хэрэггүй?”, “За тайван ярь даа?”, “Та нэг сайн боддоо арай өөр байгаагүй юу?”* гэх мэт.
     10. Үйлчлүүлэгчийн яриаг таслахгүй байхыг хичээж, юуны тухай ярих, юунд анхаарлаа хандуулахыг урьдчилан тайлбарлаж, ярьсан зүйлээс шаардлагатай зүйлийг нь эргүүлэн асууж, тодруулан тэмдэглэн авах.
     11. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан өдөр бүр ажлаа эхлэхийн өмнө цугларан, чин сэтгэлээсээ харилцан мэндчилэх, байгууллагынхаа уриаг хэлэх, тухайн өдрийн ажилдаа амжилт хүсэх зэргээр урам зориг өгч идэвхжүүлэх, ажлын дараа юуг өөрчилж, шинээр бүтээж бий болгосон, ямар амжилт гаргасан талаар мэдээлэл солилцон, сайхан амрахыг хүсч ажлаа дуусгана.
     12. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан албаны утсаар хувийн чанартай зүйлийг ярихгүй байхаас гадна үйлчлүүлэгчдэд үйлчилгээ үзүүлж байгаа үедээ гар утсыг хэрэглэхийг хориглоно.
     13. Албаны утсаар дуудлага ирсэн тохиолдолд эмнэлэг, тасаг нэгжийн нэрийг тодорхой хэлж, “Танд юугаар туслах вэ” гэж асууна. Тухайлбал: *“Нэгдүгээр амаржих газрын хүлээн авах тасаг сонсож байна. Танд юугаар туслах вэ?”, “Нэгдүгээр амаржих газрын хүлээн авах тасгийн сувилагч Дулмаа байна. Танд юугаар туслах вэ?”* гэх мэт.
     14. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан бүр өөр хоорондоо элэгсэг дотноор мэндчлэх, урам өгөх, талархах, сайшаах үгсийг хэрэглэн, эерэг уур амьсгалыг бүрдүүлэхийг хичээж ажиллах ба үйлчлүүлэгчийн хувийн нууцыг чандлан хадгалах.
     15. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан нар бусад эрүүл мэндийн байгууллагын үйлчилгээ, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний нэр хүндийг унагах, үг, яриа, хэллэг, үзэл бодол, үйл хөдлөлөөрөө илэрхийлэхийг хориглоно. Тухайлбал: *“Тэр эмнэлгийн шинжилгээ буруу гардаг юм”, “Өө тэр эмч чинь юу ч мэддэггүй юм”, “Энэ өвчнийг ганцхан тэр эмч мэддэг, өөр хэн ч мэдэхгүй”, “Өрхийн эмч нар юу ч мэддэггүй юм”, “Залуу эмч нар юу ч мэдэхгүй юм аа”* гэх мэт
     16. Үйлчлүүлэгчдэд таагүй мэдээ хүргэхдээ заавал тусгайлсан /уулзалтын/ өрөөнд хөндлөнгийн хүн байхгүй тохиолдолд тухайн үйлчлүүлэгчтэй хэрхэн харилцахаа төлөвлөн, хэрхэн яаж, юунаас эхлэхээ эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн өөрөө шийдвэрлэнэ. *“Таны шинжилгээний хариу муу гарсан байна”, “Танай хүн нас барсан”, “Танай хүн найдваргүй боллоо”* гэх мэт тааруу мэдээг гэнэт, шууд хэлэхийг хориглоно.
     17. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан харилцаандаа дараах чухал үгийг байнга хэрэглэж хэвшүүлнэ.
* “Уучлаарай”, “Миний буруу, намайг уучлаарай” “Би алдаа хийжээ, уучлаарай”
* “Та ажлаа маш сайн хийлээ”
* “Таны санал юу вэ”
* “Хэрэв та хүсвэл |болгоовол|”
* “Танд баярлалаа”
* “Бид”
  + 1. Байгууллага, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтан үйл ажиллагаандаа цээрлэвэл зохих зүйлийг илрүүлэх, хяналт тавьж, арилгах журмаар санаачлагатай ажиллана.

Байгууллагын цээрлэвэл зохих 7 зүйл:

* Хүнд суртал, үйлчилгээний чирэгдэлтэй байдал
* Үйлчилгээний хатуу горим, уян хатан биш байдал |зөвхөн өглөө л шинжилгээ авна гэх мэт|
* Эмнэлгээс гарсны дараах үйлчилгээ, эргэх холбоо байдаггүй
* Эмнэлэгт хэвтэхийн өмнөх үеийн тусламж үйлчилгээ, санамж зөвлөгөө хангалтгүй
* Хүлээлгийн танхимд хэний ч анхаарал тусламж авдаггүй |зурагт хуудас, TV сурталчилгаа, зөрөн өнгөрөх эмч, эмнэлгийн ажилтан мэндэлдэггүй|
* Үйлчлүүлэгчийн буруу байлаа ч тэдэнтэй маргалдах
* Үйлчилгээний ил тод, нээлттэй байдал тодорхой биш байх

Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны цээрлэвэл зохих 7 зүйл:

* Ихэмсэг, их зан
* Шударга бус байдал
* Бүдүүлэг, энгийн зүйл мэдэхгүй байх, хувийн хангалтгүй байдал
* Хуурамч байх, хуурамч дүр үзүүлэх
* Тэвчээргүй байдал
* Хэт нэг талыг барих буюу буруу зүйлийн төлөө тэмцэх
* Мунгинуу, хайнга байдал

**Дөрөв. Үзлэг хийх**

* 1. Үзлэгийн бэлтгэл
     1. Эмчийн өрөөнөөс гадна үйлчлүүлэгчийн нууцыг хадгалах, тав тухтай орчныг бүрдүүлж, эмч гаднаас орж ирэхээр зохион байгуулагдсан тусгай өрөөнд үзлэгийг явуулна.
     2. Үзлэгийн өрөөнд дараах зүйл байна. Үүнд:
* Ширээ /жижиг дугуй/
* Түшлэгтэй 2 сандал
* Ор (кушетка)
* Жин, өндөр хэмжигч
* Чагнуур
* Даралтын аппарат
* Цаг
* Халууны шил
* Хэл дарагч
* Цэвэр ус, аяга (нэг удаагийн), амны алчуур (сальфетик)
  1. Сувилагч үйлчлүүлэгчийг үзлэгт бэлтгэх дараалал
     1. Үйлчлүүлэгчийг сувилагч эхэлж угтан, хүлээн авч үйлчлэх бөгөөд ямар зорилгоор эмчид хандсаныг асууж, тодруулан, өөрийн аав ээж, хань ижил, үр хүүхэд мэт санаж, чин сэтгэлээсээ туслах эрмэлзлэлээр үйлчилнэ.
     2. Сувилагч үзлэгт үйчлүүлэгчийг бэлтгэхдээ анх удаа үйчлүүлж буй үйчлүүлэгчдэд онцгой анхааралтай хандах хэрэгтэй.
     3. Үйлчлүүлэгчийг биеийн хэлний болон харилцааны хэм хэмжээнд заасаны дагуу угтан авч, хэн гэж дуудвал тохиромжтойг асууж, үйлчилгээ үзүүлэхээс гадна үйлчлүүлэгчийн гэр бүл, асран хамгаалагч хамт байвал тэдэнд хүндэтгэлтэй хандан, үзлэгийн өрөөнд хамт байх эсэх талаар зөвлөлдөнө.
     4. Сувилагч үйлчлүүлэгчийг бэлтгэн, хувцсаа тайлж үзлэгийн нөмрөг өмссөн байхыг тайлбарлана /ялангуяа анхны үзлэгт/.
     5. Хувцсаа тайлж, эмчид үзүүлэхэд бэлэн болсоныг илэрхийлж хаалгыг онгорхой орхихыг хэлнэ.
     6. Сувилагч эмчид үзлэг эхлэхэд бэлэн болсныг мэдэгдэнэ.
     7. Эмчийн үзлэг эхэлсэн үед хөндөнгийн саад учруулахааргүй байхаар нөхцлийг хангасан байна.

* 1. Эмчийн үзлэг
     1. Үйлчлүүлэгчтэй уулзахын өмнө тухайн үйлчлүүлэгчийн талаарх мэдээллийг авсан байна.
     2. Үйлчлүүлэгчдэд үзлэг хийх талаар тайлбарлан хэлнэ.
     3. Үзлэгийн явцад үйлчлүүлэгчийг өөрийнхөө хэлснийг дагахыг хүсэж, энэ нь түүнд түвэг учруулахгүй болохыг урьдчилан хэлнэ.
     4. Үйлчлүүлэгчийн биенд хүрэхийн өмнө гар дулаахан эсэхийг шалган, хүндэтгэл үзүүлж буйгаа биеийн хөдөлгөөнөөрөө илэрхийлнэ.
     5. Үйлчлүүлэгчид чин сэтгэлээсээ туслаж буй байдлаа, түүнийг үзэж байхдаа ч илэрхийлэн үзлэгийг маш нямбай тайван хийнэ.
     6. Хүний бие махбодид хүрч ямар нэгэн гардан үйлдэл буюу ажилбар хийхдээ

- Хүнийг дээдлэн хүндэтгэнэ.

- Хүний биед хүрэхээс өмнө гараа угаана.

- Хүний бие махбодид хүнлэг хандана.

- Хувь хүний нууцыг хадгална.

4.3.7 Үйлчлүүлэгчид онош тавих түүнд эмчилгээ зөвлөх, хийх үедээ эмчилгээг илүү үр дүнтэй болгох үүднээс эмч, сувилагч, үйлчлүүлэгчийн хооронд харилцан итгэлцлэлийг төрүүлэхийг хичээнэ.

**Тав. Зөвлөгөө өгөх**

* 1. Үйлчлүүлэгчтэй харилцаа тогтоож байх хугацаанд байнга түүнд эрүүл мэндийн талаар хэр зөв мэдлэгтэй буйг шалгаж, мэдээлэл өгнө.
  2. Эмчилгээ үйлчилгээний явцад үйлчүүлэгчийн сэтгэл санаа, хүсэл эрмэлзлэлийг ойлгож, түүнд болон тэдний ар гэрийхэнд мэдээлэл өгөх, дахин өвчлөхөөс урьдчилан сэргийлэх талаар тайлбарлах, ухуулах, ойлгуулах зэргээр зөвлөгөөг чин сэтгэлээсээ өгнө.
  3. Эмчилгээний явцад юунд, хэрхэн анхаарах, өвчний тавиланг тодорхойлж өгөх, хэн хамт байх, эмчилгээний үйл явцыг тайлбарлаж, гарч болох эрсдэл, хүндрэлээс урьдчилан сэргийлэх, гарсан тохиолдолд хэрхэн хэнд хандахыг товч, тодорхой тайлбарлаж өгөх, бодит үр дүнгийн талаар ойлгуулна.
  4. Шинжилгээ өгөхөөр бол шинжилгээний ач холбогдлыг тайлбарлах, биеэ хэрхэн бэлтгэх, юуг бэлтгэж хэзээ өгөх, шинжилгээг хэзээ авах тухай болон ажилбартай бол тайлбарлаж ойлгуулах буюу шинжилгээнд бэлтгэх хянах хуудас, зааварчилгааг хамт өгнө.
  5. Үйлчлүүлэгчид ямар нэг ажилбар хийхэд зөвшөөрөл авах, хувилбараас сонголт хийлгэх, харилцан ярьж тохиролцоно.
  6. Үйлчлүүлэгчдэд эмийн эмчилгээг гэрээр хийхээр бол хаанаас авах, ямар нөхцөлд хэрхэн хадгалах, уух аргачлалыг сайтар тайлбарлан, эмийн гаж нөлөөний талаар тодорхой ойголтыг өгнө.
  7. Эмчилгээний төлөвлөгөө болоод дараагийн алхмыг тодорхой танилцуулна.
  8. Өвчнийг эмчлэхэд хоёр талын итгэл үнэмшил чухлыг тайлбарлаж, өвчтөний зүгээс өөртөө хэрхэн хандахыг зөвлөн, өвчнөө ялан дийлэхэд тухайн хүнээс шууд хамаарах, өөртөө итгэлтэй байхыг ойлгуулах, ойлгосон эсэхийг лавлана.

**Зургаа. Үдэж өгөх**

* 1. Үзлэг, эмчилгээ, шинжилгээ дууссаныг хэлж, тусламж үйлчилгээ үзүүлсэнийг товч дүгнэн, үйлчлүүлэгчийн санаа бодлыг сонсох, асууж тодруулах, ойлгоогүй зүйл байгаа эсэхийг лавлана.
  2. Итгэл хүлээлгэн хандсан явдалд талархаж, гарах хаалга хүртэл дагаж, сайн сайхныг хүсэн, үдэж өгөх. Тухайлбал: *“Та хичээгээрэй, биеэ сайн бодоорой”, “Эмчилгээний дэглэмээ сайн сахиарай”, “Гам сайн бариарай”, “Баяртай” “Сайн яваад хариарай”, “Аян замдаа сайн яваарай”* гэх мэт.