

ДОРНОД АЙМАГ
БҮСИЙН ОНОШЛОГОО ЭМЧИЛГЭЭНИЙ
ТӨВИЙН ЗАХИРЛЫН ТУШААЛ

2013 оны 02 сарын 07-дөр

Дугаар А/17

Чойбалсан

Г 7
Журам батлах тухай

Эрүүл мэндийн сайдын 2011 оны 11 сарын 07-ны 360 тоот тушаал, БОЭТөвийн ёс зүйн хэсгийн хорооны 2013 оны 01 дүгээр сарын 21-ний хурлын тэмдэглэлийг үндэслэн ТУШААХ нь:

1.Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, харилцааны соёлын талаарх журмыг хавсралтаар баталсугай.

2.Энэхүү журмыг мөрдлөг болгон байгууллагын ажил дүгнэх шалгуур үзүүлэлтэнд оруулан ажиллахыг тасаг, нэгжийн эрхлэгч, ахлах сувилагч нарт үүрэг болгосугай.

3.Тушаалын хэрэгжилтэнд хяналт тавьж ажиллахыг Эмчилгээ эрхэлсэн дэд захирал, Чанарын алба, ёс зүйн хэсгийн хороо, Сувилахуйн албаны дарга нарт тус тус даалгасугай.

ЗАХИРЛЫН ҮҮРГИЙН ТҮР ОРЛОН
ГҮЙЦЭТГЭГЧ Е.ОЮУНЦЭЦЭГ





БОЭТ-ийн захирлын 2013 оны 02 сарын 07 -ны А/17 тоот тушаалаар батлав.

Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, харилцааны соёлын

талаарх журам.

Нийтлэг үндэслэл:

- 1.1. Монгол Улсын Эрүүл Мэндийн салбарын эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн хэм хэмжээний талаар шинэчлэн гаргасан Эрүүл мэндийн Сайдын 360-р тушаал журмыг хэрэгжүүлэхэд чиглэнэ.
- 1.2. Харилцааны соёл нь эмнэлгийн үйлчилгээний чанарыг бүх талаар жигд сайжруулан үйлчилгээний стандартын түвшинд хүргэх, харилцагч, үйлчлүүлэгчдээ сэтгэл ханамж, тав тухтай үйлчилгээг үзүүлэхэд оршино.

Хоёр. Гадаад төрх.

2.1. Хувцаслалтын шаардлага нь эмнэлгийн ажилтан болон үйлчлүүлэгчийн хоорондын харилцаа, ажлын байран дээр ажил хэрэгч байх, Эрүүл Мэндийн байгууллагын харилцааны дүр төрх бүрдүүлэх зорилготой.

2.2. Гадаад төрхөөрөө цэвэр цэмцгэр, даруу байж үйлчлүүлэгчид таатай сэтгэгдэл төрүүлэхээр байна.

- Хувцас цэвэр байх ба ямар нэгэн толбо, үрчлээгүй байж, товч тасарсан эсэхэд ямагт анхаарна.
- 2011 онд БОЭТөвийн хэмжээнд хэрэглэх болсон энгэрийн тэмдгийг цээжний зүүн дээд хэсэгт эгц, хүнд харагдахаар зүүнэ.
- Байгууллагын хувцаслалтын ерөнхий стандартыг зөрчиж өөрийн имиджийг хэт бүрдүүлэхгүй байх.

Эрэгтэй:

- Ажлаа хийж байх үедээ ямагт зөв боловсон стандартаар хувцаслах
- Ажлын өмд, цамц, халад, малгай, цайвар өнгийн зөөлөн ултай шаахай зэргийг бүрэн хэрэглэх /2-3 ээлжийн/

Эмэгтэй:

- Ажлаа хийж байх үедээ ямагт зөв боловсон стандартаар хувцаслах
- Ажлын өмд, цамц, халад, малгай, цайвар өнгийн зөөлөн ултай, хэт өндөр биш, шаахай, биений өнгийн тирко зэргийг бүрэн хэрэглэх / 2-3 ээлжийн /

Гурав. Үйлчилгээний стандарт, үйлчилгээний зарчим.

3.1 “Үйлчлүүлэгч бидний зочин” уриаг байнга санаж эмнэлгийн ажилтны зүгээс үргэлж тааламжтай, нөхөрсөг үйлчилгээг бий болгох

3.2 Бид ямагт инээмсэглэж үйлчилнэ.

3.3 Бид Эрүүл Мэндийн үйлчилгээний ажилтан гэдгээ ямагт санаж ажиллах

3.4 Бид зочломтгой сэтгэлийг чухалчилна.

Дөрөв. Үйлчилгээний стандартын үндсэн 10 санамж.

4.1 Сэтгэл татам үйлчилгээ үзүүлэхийн тулд:

- Хамгийн шилдэг инээмсэглэл сэтгэлийн угаас төрөн гардаг. үйлчлүүлэгчдэд талархах сэтгэлээр хандана.
- Угтах, үдэх үед “ТА” гэх буюу үйлчлүүлэгчийн нэрийг гуайлж хүндэтгэсэн байдлаар хандана.
- Үйлчлүүлэгчтэй найрсагаар мэндэлж, тэдэнд сэтгэл тавьсан байдлаар хандана.
- Үйлчлүүлэгчийн гомдолыг өөрийн мэт хүлээн авч, тэдний байр суурьнаас хурдан шуурхай шийдвэрлэнэ.
- Үйлчлүүлэгчийн тавьсан хүсэлт шаардлагад “Чадахгүй” гээд орхиж болохгүй. Ямагт чадна гэсэн бодлоор хандаж, биелүүлэх боломжгүй бол хэлж ойлгуулна.

- Байгууллага доторхи аль нэг газрыг асуувал тэр хүнд ойлгомжтойгоор зааж өгнө.
- Байгууллагын эмх цэгцгийг сахиж, цэвэрлэгээг тогтмол бүрэн төгс хийнэ.
- Бид ямагт цэвэрхэн аятайхан гадаад төрхтэй байж үйлчлүүлэгчийг угтана.
- Бид үйлчлүүлэгчийн эрх ашгийг байнга 1-рт тавьж ажиллана.
- Бид багийн болон хамтын ажиллагааг чухалчлан үйлчлүүлэгчийн өмнө хариуцлага хүлээж ажиллана.

Тав. Биеэ авч явах, сэтгэл зүйн бэлтгэл.

5.1. Биеэ авч явах:

- Үйлчлүүлэгчийг ямагт анхаарч, биеэ зөв авч яван Үйлчлүүлэгч руу нуруугаа харуулахгүй байх
- Үйлчлүүлэгчтэй тод сонсогдохоор ярих
- Үйлчлүүлэгчтэй инээмсэглэн хүндэтгэлтэй хандах
- Хонгил шатаар явахдаа үйлчлүүлэгчийг урдаа оруулж нуруугаа харуулахгүй байх
- Үйлчлүүлэгчийн хажууд шивэгнэж ярихгүй байх

5.2 Сэтгэл зүйн бэлтгэл:

- Үйлчлүүлэгчийг хүлээлгэхгүй шуурхай үйлчилгээ үзүүлэхийн төлөө байна, өдрийн хийх ажлаа зөв төлөвлөх
- Үйлчлүүлэгчтэй сүүлийн үеийн сэдвээр ярилцаж чаддаг байхын тулд мэдлэгээ байнга дээшлүүлж байх
- Өөрийн үүрэгт ажлаа ур чадварын өндөр түвшинд хийж гүйцэтгэх
- Багаар хамтран ажиллах, багийн ажиллагааны чухалыг ухамсарлах

Зургаа. Утсаар харилцах.

Утас бол тухайн байгууллагад нэвтрэх эхний чухал цэг болдог.

6.1 Утсаар залгахдаа:

- Ярих сэдвийн холбогдолтой материалыг урьдчилан бэлтгэх
- "Сайн байна уу?" Би гээд өөрийн байгууллагын нэр, албан тушаал, нэрээ хэлнэ
- Хэрэг явдлаа товч тодорхой хэлж, шаардлагатай бол лавлах
- Ярианы төгсгөлд талархсанаа илэрхийлэх

6.2 Утас авахдаа:

- Утасны хонх 3 дуугарахын дотор авна. Удаан хүлээлгэсэн бол "Уучлаарай" гэдэг үгийг заавал хэлэх
 - Харилцуураа авахдаа нөгөө гартаа үзгээ барина.
 - Инээмсэглэл / утас авч эхэлмэгц /
 - Байгууллагынхаа нэрийг маш тодорхой, үг, үсгээр нь салгаж хэлэх. Ж/нь: БОЭТөвийн хүлээн авах сонсож байна БОЭТөвийн 103 сонсож байна гэх мэт
 - Утсаар ярьсан хүний үгийг заавал тэмдэглэж бичих шаардлагатай.
 - Утсаар ярьсан хүнд туслаж чадахгүй бол дараагийн хүнийг танилцуулна. Утсаа өгөх гэж буй хүнд залгасан хүний нэрийг, байдлыг танилцуулсны дараа сая утсаа өгнө. Хэрэв хувийн асуудлаар ярьвал заавал асуух шаардлагагүй.

Дараах зүйлсийг тэмдэглэж авна.

- Утасдсан хүний нэр
- Байгууллагын нэр буюу утасны дугаар
- Холбоо барьж болох утасны дугаар
- Хэзээ ярих боломж зэрэг
- Ярианы төгсгөлд талархсанаа илэрхийлнэ. "ойлголоо баярлалаа, баяртай" гэх мэт
- Тухайн хүнийг хүлээлгэсэн бол "үнэхээр уучлаарай" "одоохон" "шалгаад эргээд залгая" гэх мэт

Утсаар ярихдаа дараах үйлдлүүдийг хийхийг хориглоно.

- Утсаар ярьж байхдаа ярвайх
- Сэтгэлийн дарамтанд байгаа буюу үйдсэн өнгөөр ярих
- Идэж, уух, тамхи татах, бохь зажлах

- Хамт ажиллаж буй хүнээсээ утас авах үед та өмнө нь хэлэгдэх бүх мэдээллийг мэдсэн байх шаардлагатай байтлаа утсаа авахдаа юу ч мэдээгүй юм шиг байдал гаргахыг хориглоно.
- Албан хэрэгцээнд ашиглагдаж байгаа утсаар хувийн зүйл ярихыг хориглоно.

Гар утсаа хаах тохиолдолууд:

- Сургалтын танхим. Сургалтын үед
- Хурал цуглаан, гэрээ хэлэлцээр
- Эмнэлэг болон өвчтөн байгаа тасалгаанд
- Үзлэг обход хийж байгаа үед
- Эмчилгээ, сувилгаа, асаргаа хийж байгаа үед

Долоо. Харилцаанд хориглох үйлдлүүд.

- 7.1. Үйлчлүүлэгчийн нүдэн дээр бохь зажлах, хоорондоо өндөр дуугаар ярих, мэргэжил нэгт нөхдөө муулах, чанга ярих, инээлдэх, бүдүүлэг үг хэрэглэх, маргалдах гэх мэт үйлдлүүд хийх.
- 7.2. Үйлчлүүлэгчийн өмнө гараа энгэртээ зөрүүлэн элгээ тэврэх, нуруугаа үүрэх, халаасандаа гараа хийх, үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа өөр тийш харцаа хандуулж ярих, утсаар ярьж, хүлээлгэх зэрэг үйлчлүүлэгчийг үл тоомсорлосон сэтгэгдэл төрүүлэх үйлдлүүд хийхгүй байх
- 7.3. Үйлчлүүлэгчийг буруутган шүүмжлэх, ялгаварлаж үзэх, /гадаад төрх байдал, нэр алдар, албан тушаал, яс үндэс, нас хүйс, арьсны өнгө г.мэт/ түүний талаар эвгүй тааламжгүй нэр хүндэд нь далдуур нөлөөлөх үгээр ярилцах / бүдүүн, хөгшин, онгиороо, хэрүүлч, г.мэт/
- 7.4. Үйлчлүүлэгчийн гадаад төрх, үзэмж, биеэ авч явах байдад хэт анхаарах
- 7.5. Асуултанд хариулахгүй байх, мэдэхгүй дүр эсгэх, мэргэжлийн үг хэллэг хэт хэрэглэх, хоорондоо яриа дэлгэх
- 7.6. Өрөө танхимд сонин сэтгүүл, ном унших, хөгжим чанга дуугаар тавих, компьютер дээр хувийн зүйлс хийх, тоглох, зориулалтын бус газар тамхий татах

7.7. Байгууллагын дотоод журмаас гадуур зүйл хийх эмнэлгийн хувь хүний нууцтай холбогдох мэдээллийг гадагш дамжуулах үйлчлүүлэгчийн дэргэд энэ талаар ярилцах, ажиллагсадын ар гэр, гар утасны дугаарыг гадны хүмүүст зөвшөөрөлгүй өгөх

Найм. Үйлчлүүлэгчийн эрүүл мэндийн байдлын талаар мэдээлэл гаргах нь.

- 8.1. Хэвтэн эмчлүүлэгчийг эмчлэгч эмчийнх нь зөвшөөрөлгүйгээр өөр эмч үзлэг хийх, тусламж үйлчилгээтэй холбоотой зааварчлага өгөх нь ёс зүйд үл нийцнэ.
- 8.2. Төлөвлөгөөт хагалгаанд орсон өвчтөний хагалгааны явц, дүгнэлтийн талаар 1-р хагалгааны эмч, яаралтай хагалгаанд орсон өвчтөний талаархи мэдээллийг эмчлэгч эмч буюу жижүүр эмч тус тус мэдээлж танилцуулна.
- 8.3. Хагалгаанд орох гэж буй өвчтөний урьдчилан хийх гэж буй хагалгааны талаар тайлбар лан ойлгуулан, сэтгэл зүйн бэлтгэл хангаж, тайвшруулах эмчилгээг авах, хөгжлийн бэрхшээлтэй өвчтөний ар гэрт танилцуулж бичгээр гэрээ хийх.
- 8.4. Төлөвлөгөөт болон яаралтай хагалгаанд орох багийн бүрэлдхүүнийг тасгийн эрхлэгч, зөвлөх эмч урьдчилан томилж, хагалгааны явц дүгнэлтийг мэдээлж, заагдсан багийн бүрэлдхүүнээс бусад хүмүүс орохыг хориглоно.
- 8.5. Тасгийн онош тодорхой бус хүнд өвчтөнг тасгийн эрхлэгч, хэвтэн эмчлүүлж буй өвчтөний талаарх мэдээллийг эмчлэгч эмч хариуцаж ар гэр, асран хамгаалалчид нь урьдчилан мэдэгдэх
- 8.6. Сувилагч нь сувилахуйн тусламж үйлчилгээг үзүүлэхдээ үйлчлүүлэгчид болон түүний ар гэрийнхэнд хийх гэж буй ажилбарынхаа талаар тайлбарлан ойлгуулах
- 8.7. Сувилагч нь эмчлэгч эмч, сувилахуйн мэргэжилтний заавраар сувилахуйн тусламжийг үзүүлэх ба өвчтөний биеийн байдалд гарч байгаа болон гаря болзошгүй өөрчлөлт болон бусал мэдээллийг эмчлэгч эмч, ахлах сувилагчид эхлэн мэдээлнэ

8.8. Сувилагч өвчтөн болон үйлчлүүлэгч, тэдний ар гэрийнхэнтэй хамтран ажиллаж, сувилахуйн тусламж үйлчилгээний талаар үнэн зөв мэдээлэх

8.9. Сувилагч эмчлэгч эмчийн зөвшөөрөлгүйгээр өвчтөн тэдний ар гэр, асран хамгаалагч нарт эмчилгээ үйлчилгээний талаар мэдээлэл өгөхийг хатуу хориглоно

8.10. Эмнэлгийн үйлчилгээний ажилчид / асрагч үйлчлэгч/ нар эмчилгээ оношлогоо, сувилахуйн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг өвчтөн болон тэдний ар гар , асран хамгаалагч нарт өгөхийг хатуу хориглоно

Ес. Ёс зүйн хэм хэмжээг зөрчсөн тохиолдолд хүлээлгэх хариуцлага.

9.1. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн хэм хэмжээг зөрчсөн тохиолдолд тухай бүр авч хэлэлцэх, журмын дагуу БОЭТ-ийн ёс зүйн хэсгийн хороонд, цаашлаад ЭМГ-ын ёс зүйн хороонд танилцуулан мэдэгдэх

9.2. Байгууллагын ажил дүгнэх үр дүнгийн гэрээний шалгуур үзүүлэлтэнд оруулан дүгнэх