

МОНГОЛ УЛСЫН БОЛОВСРОЛ, СОЁЛ, ШИНЖЛЭХ УХААН, СПОРТЫН ЯАМ
АНАГААХЫН ШИНЖЛЭХ УХААНЫ ҮНДЭСНИЙ ИХ СУРГУУЛЬ

Гар бичмэлийн эрхтэй ©

НЯМЖАВЫН ЦЭНДМАА

**АМБУЛАТОРИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХҮЛЭЭГДЭЛ,
ТҮҮНД НӨЛӨӨЛЖ БУЙ ЗАРИМ ХҮЧИН ЗҮЙЛИЙН СУДАЛГАА**

Е09180103 -Эрүүл мэндийн бодлого удирдлага

Нийгмийн эрүүл мэндийн магистрийн зэрэг горилсон нэг сэдэвт бүтээл

Улаанбаатар хот
2018 он

МОНГОЛ УЛСЫН БОЛОВСРОЛ, СОЁЛ, ШИНЖЛЭХ УХААН, СПОРТЫН ЯАМ
АНАГААХЫН ШИНЖЛЭХ УХААНЫ ҮНДЭСНИЙ ИХ СУРГУУЛЬ

НЯМЖАВЫН ЦЭНДМАА

**АМБУЛАТОРИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХҮЛЭЭГДЭЛ,
ТҮҮНД НӨЛӨӨЛЖ БУЙ ЗАРИМ ХҮЧИН ЗҮЙЛИЙН СУДАЛГАА**

Эрдэм шинжилгээний ажлын удирдагч:

Л. Ундрaм, АУ-ны доктор

Эрдэм шинжилгээний ажлын шүүмжлэгч:

Б.Баясгалантай, АУ-ны доктор

Улаанбаатар хот
2018 он

ТОВЧ ХУРААНГУЙ

АМБУЛАТОРИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХҮЛЭЭГДЭЛ, ТҮҮНД НӨЛӨӨЛЖ БУЙ ЗАРИМ ХҮЧИН ЗҮЙЛИЙН СУДАЛГАА

Үндэслэл: Манай улсад Эрүүл мэндийн сайдын 2012 оны 12 дугаар сарын 20-ны өдрийн “Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдлийг бүртгэх, мэдээлэх журам батлах тухай” 427 дугаар тушаал батлагдан гарсаны дагуу эмнэлгүүдийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдлийг бүртгэж, мэдээлдэг болсон. Иймээс эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдлийн өнөөгийн байдалд дүн шинжилгээ хийж, нөлөөлж байгаа зарим хүчин зүйлийг судлах шаардлагатай байна.

Зорилго: Зарим төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлгийн амбулаторийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдлийн байдал, түүнд нөлөөлж байгаа зарим хүчин зүйлийг судлах

Хэрэглэгдэхүүн ба арга зүй: Эмнэлгүүдийн амбулаторийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдлийн байдлыг баримтын судалгааны аргаар, хүлээгдэл үүсэхэд нөлөөлж буй хүчин зүйлийн талаарх мэдээллийг аналитик судалгааны агшингийн аргаар хийж гүйцэтгэсэн. Судалгааны хамрах хүрээ нь эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдлийг тогтмол бүртгэн мэдээлдэг лавлагаа шатлалын төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлгүүдийг зориудын түүврийн аргаар сонгож судалгаанд хамруулав. Сонгосон эмнэлгүүдийн амбулаторийн тасгийн эмч, эмнэлгээр үйлчлүүлж байгаа үйлчлүүлэгчдээс асуумж авч мэдээлэл цуглуулсан. Сонгогдсон эмнэлгүүдээс эрүүл мэндийн хөгжлийн төвд 2013.06 сараас 2017 оны 12 сар хүртэл хугацаанд сар бүр бүртгэн мэдээлсэн хүлээгдлийн мэдээний баримтыг ашиглан дүгнэлт хийлээ. Судалгаанд нийт 75 эмч болон 198 үйлчлүүлэгч хамрагдсан. Үр дүнгийн боловсруулалтыг логистик регресси шинжилгээ хийж гүйцэтгэсэн.

Үр дүн: Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлгүүдийн амбулаторийн элэг, цөс, нойр булчирхай, нүд, бөөр, зүрх судас, мэдрэлийн кабинетэд хамгийн их хүлээгдэл бүртгэгдэж байна. Судалгаанд хамрагдсан эмнэлгүүдэд хүлээгдэл үүсэхэд өвчлөлийн тархалт их (OR 0.011 CI 95% 1.37-10.87), мэргэжилтний дутмаг байдал (OR 0.011 CI 95% 1.37-11.65) болон шаардлагагүй үзлэг их (OR 0.021 CI 95% 1.21-9.61) байгаа нь нөлөөлж байна. Нийт эмч нарын 52 хувь нь нормативаасаа илүү тооны үйлчлүүлэгч үзэж байна. Судалгаанд хамрагдсан 75

эмч дунджаар өдөрт 30.5 ± 14.5 үйлчлүүлэгч үздэг бол үйлчлүүлэгчийн тоог дунджаар 40%-р (OR 0.60 95% CI 0.26-1.40) багасгавал хүлээгдэл буурах боломжтой байна.

Дүгнэлт: Өвчлөлийн тархалт их, нэг эмч нормативаас илүү үйлчлүүлэгч үзэх болон шаардлагагүй үзлэг их хийгддэг байгаа нь лавлагаа шатлалын зарим эмнэлгүүдэд хүлээгдэл үүсгэх голлох хүчин зүйл болж байна.

Түлхүүр үг: амбулатори, тусламж үйлчилгээний хүлээгдэл, лавлагаа шатлалын эмнэлэг

STUDY ON OUTPATIENT DEPARTMENT WAITING TIMES AND FACTORS INFLUENCING WAITING TIMES

Introduction: In accordance with the Minister of Health decree 427 dated December 20, 2012, hospitals have to record and report waiting times related to rendering health care. Therefore, there is a need to study waiting times and factors influencing them in tertiary hospitals.

Objective: To study outpatient department waiting times of some tertiary hospitals and factors influencing it

Materials and methods: The present situation of outpatient department waiting times of some tertiary hospitals was studied from the waiting time records. To study factors affecting waiting times of hospitals, a questionnaire was developed and tested prior to the study. Tertiary hospitals were selected using purposive sampling. Tertiary hospitals waiting time records were studied from June 2013 until June 2017. Some 75 doctors and 198 patients in outpatient department filled in a self-administered questionnaire. Analysis was performed in SPSS-22 programme. Factors influencing long waiting times were identified with odds ratio and then Cox proportional hazard regression was used to identify the ways of reducing the waiting times.

Results: In 2013-2017, the specialties with the longest waiting times were nephrology, cardiology, neurology, ophthalmology, gynecology and liver and gall bladder surgery. The most waiting times were in 2014. The factors influencing long waiting times were high morbidity rate (OR 0.011 CI 95% 1.37-10.87), shortage of outpatient specialists (OR 0.011 CI 95% 1.37-11.65) and unnecessary visits (OR 0.021 CI 95% 1.21-9.61).

52% of doctors worked overtime and in average one doctor visited 30.5 ± 14.5 patients and it was estimated there will be no waiting if reduce patients number by 40%-p (OR 0.60 95% CI 0.26-1.40).

Conclusion: High morbidity rates, excessive number of patients per doctor and unnecessary visits to doctors were the main factors influencing long waiting times.

Keywords: outpatient department, waiting times, tertiary hospitals

ГАРЧИГ

ГАРЧИГ	3
ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ	5
ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ	6
ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ	8
НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ. УДИРТГАЛ	9
1.1 Судалгааны ажлын үндэслэл	9
1.2 Судалгааны ажлын зорилго	10
1.3 Судалгааны ажлын зорилт	10
1.4 Судалгааны ажлын шинэлэг тал	10
1.5 Судалгааны ажлын практик ач холбогдол	10
1.6 Судалгааны ажлын таамаглал	11
1.7 Судалгааны ажлын ёс зүй	11
1.8 Судалгааны үр дүнг хэлэлцүүлсэн байдал	11
1.9 Судалгааны үр дүнгээр хэвлүүлсэн бүтээлүүд	12
ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ. ХЭВЛЭЛИЙН ТОЙМ	13
2.1 Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдлийн талаар төрөөс баримталж буй бодлого	13
2.2 Лавлагаа шатлалын эмнэлгүүдийн амбулаторийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдлийн өнөөгийн байдал	19
2.3 Дэлхийн зарим улс орнуудын эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдлийн байдал	20
2.4 Хүлээгдэл үүсэхэд нөлөөлж байгаа хүчин зүйлс	23
ГУРАВДУГААР БҮЛЭГ. СУДАЛГААНЫ МАТЕРИАЛ АРГА ЗҮЙ	25
3.1 Судалгааны арга ба загвар	25
3.2 Судалгааны хамрах хүрээ ба түүвэр	25

3.3 Судалгааны ажлын хэрэглэгдэхүүн	26
3.4 Судалгааны мэдээ баримт цуглуулах арга	27
3.5 Үр дүнгийн статистик боловсруулалт	28
ДӨРӨВДҮГЭЭР БҮЛЭГ. СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ҮР ДҮН	30
4.1 Баримтын судалгааны үр дүн	30
4.2 Асуумж судалгааны үр дүн	42
4.2.1 Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн ерөнхий мэдээлэл	42
4.2.2 Судалгаанд хамрагдсан эмч нарын ерөнхий мэдээлэл	50
ТАВДУГААР БҮЛЭГ. ХЭЛЦЭМЖ	56
ЗУРАВДУГААР БҮЛЭГ. СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ДҮГНЭЛТ	65
ЗӨВЛӨМЖ	66
НОМ ЗҮЙ	67

НОМ ЗҮЙ

1. Valentine NB, Silva A, Kawabata K, et al. Health system responsiveness: concepts, domains, and operationalization. In: CJL M, Evans DB, et al., editors. Health systems performance assessment: debates, methods and empiricism. Geneva: World Health Organization; 2003. p. 96.
2. Silva A. A Framework for measuring responsiveness. GPE Discussion Paper Series:
3. McCarthy K, McGee HM, O'Boyle CA: Outpatient clinic waiting times and non-attendance as indicators of quality. Psychol Health Med. 2000; 5(3): 287–293
4. Maxwell RJ. Quality assessment in health. Br Med J (Clin Res Ed) 1984;288:1470–2. [PMC free article][PubMed]
5. Монгол Улсын Их хурал, Засгийн газрын үйл ажиллагааны хөтөлбөр 2016-2020, Улаанбаатар 2016 он
6. “Эрүүл мэндийн даатгалыг иргэн бүрт” эрүүл мэндийн салбарын удирдах ажилтаны семинарт Эрүүл мэндийн сайдын тавьсан илтгэл, Улаанбаатар 2018 он
7. Монгол улсын Засгийн газрын 2017 оны 24 дүгээр тогтоол “Төрөөс эрүүл мэндийн талаар баримтлах бодлого”-2.4.2.1
8. Монгол Улсын Их хурал, 2016 оны 2 дугаар сарын 5-ны өдрийн 19 дүгээр тогтоол, “Монгол улсын тогтвортой хөгжлийн үзэл баримтлал 2030”
9. Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв, Эрүүл мэндийн үзүүлэлт, Улаанбаатар, 2013 он, 2014 он, 2015 он, 2016 он
10. Эрүүл мэндийн яам, Эрүүл мэндийн сайдын 2014 оны 55 дугаар тушаал
11. Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч агентлаг, МНЭММН-тай хамтарсан “Эрүүл мэндийн салбарын албан бус төлбөрийн судалгаа” 2001 он
12. Цагаанхүү, Эрүүлийг хамгаалахын зохион байгуулалт, 84-86
13. Эрүүл мэндийн яам, Эрүүл мэндийн сайдын 2011 оны “Эрүүл мэндийн салбарын шинэчлэлийн талаар авах зарим арга хэмжээний тухай” 375 дугаар тушаал
14. Эрүүл мэндийн яам, Эрүүл мэндийн сайдын 2012 оны “Эрүүл мэндийн байгууллагуудын тусламж үйлчилгээний хүлээгдлийг бүртгэн мэдээлэх тухай” 427 дугаар журам
15. Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв, Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдлийн мэдээнд хийсэн дүн шинжилгээ, Улаанбаатар 2013-2017 он

16. Эрүүл мэндийн яам, Эрүүл мэнд, спортын сайдын 2016 оны “449 дүгээр тушаал”
17. Thompson DA, Yarnold PR, Williams DR, *et al.*: Effects of actual waiting time, perceived waiting time, information delivery, and expressive quality on patient satisfaction in the emergency department. *Ann Emerg Med.* 1996; **28**(6): 657–65.
18. Tho Dinh Tran, Uy Van Nguyen, Vuong Minh Nong “Patient waiting time in the outpatient clinic at a central surgical hospital of Vietnam: Implications for resource allocation”
19. Sibbel, Urban, Saam, 2001
20. Boudreaux, d'Autremont, Wood, Jones, 2004
21. Dansky KH, Miles J. Patient satisfaction with ambulatory healthcare services: Waiting time and filling time. *Hosp Health Serv Adm.* 1997;42:165–77. [PubMed]
22. Huang XM. Patient attitude towards waiting in an outpatient clinic and its applications. *Health Serv Manage Res.* 1994;7:2–8. [PubMed]
23. Average ER. Reported by Associated Press; 2008. [Accessed on 7/4/110]. Waiting Time Nears 1 h, CDC Says. Available at: www.oregonlive.com/kiddo/index.../average_er_waiting_time_nears_1h
24. Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч агентлаг, Эрүүл мэндийн газар, “Эрүүл мэндийн яамны харьяа байгууллагуудын тусламж үйлчилгээний хүлээгдэл судалгаа” 2012 он
25. Nguyen HTT: The time of using healthcare services and related factors in outpatient clinic, Ha Dong General Hospital, Hanoi. In Master Thesis. Hanoi Medical University: Hanoi, 2015.
26. Singh H, Haqq ED, Mustapha N. Patients' perception and satisfaction with health care professionals at primary care facilities in Trinidad and Tobago. *Bull World Health Organ.* 1999;77:356–60. [PMC free article] [PubMed]
27. Ofilli AN, Ofowve CE. Patient's assessment of efficiency of services at a teaching hospital in a developing country. *Ann Afr Med.* 2005;4:150–3.
28. Ofilli AN, Ofowve CE. What patients want: A content analysis of key qualities that influence patient satisfaction. *J Med Pract Manage.* 2007;22:255–61. [PubMed]
29. MO Oche and H Adamu “Determinants of Patient Waiting Time in the General Outpatient Department of a Tertiary Health Institution in North Western Nigeria”
30. Bamgboye EO, Erinoso HO, Ogunlesi AO. The waiting time at the children's emergency room, University College Hospital, Ibadan. *Nig J Pediatr.* 1994;19:9–14.

31. Rafat Mohebbifar, Edris Hasanpoor, Mohammad Mohseni, Mobin Sokhanvar, Omid Khosravizadeh, and Haleh Mousavi Isfahani "Outpatient Waiting Time in Health Services and Teaching Hospitals": A Case Study in Iran
32. Dansky KH, Miles J. Patient satisfaction with ambulatory healthcare services: Waiting time and filling time. *Hosp Health Serv Adm.* 1997;42:165–77. [PubMed]
33. Nina Viberga,^b Birger C. Forsberga,^c Michael Borowitz^d, Roger Moline "International comparisons of waiting times in health care" 2014
34. Health care in Finland, Ministry of Social Affairs and Health in Finland 2013
Available from:
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69930/URN_ISBN_978-952-00-3395-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y
35. Luigi Siciliani, Valerie Moran, Michael Borowitz "Measuring and comparing health care waiting times in OECD country"
36. С.Мягмарчулуун, Ч. Цолмон "Эмч нарын ажлын ачааллын үнэлгээ"
Улаанбаатар хот, 2015 он
37. The Time Needed for Clinical Documentation versus Direct Patient Care A Work-sampling Analysis of Physicians Activities E.Ammenwerth, H-P Spotl
Available from: <http://archinte.jamanetwork.com>
38. Time Spent in Face-to Face Patient Care and Work Outside the Examination Room Andrew Gottschalk, BS Susan A.Flocke, PhD2 Available from:
<http://www.ncbi.nlm.gov/pmc/articles/PMC/1466945>
39. The implementation of a physician workload system in an academic health care setting. The Physician Activity Information System, Maureen Conlon, MHA, Zen Tharani, *BC Medical Journal*, Vol 50, No 10, 2008, p565-570 Available from:
http://www.bcmj.org/sites/default/files/BCMj_50Vol10_core-3-revised.pdf
40. Participant observation of time allocation, direct patient contact and simultaneous activities in hospital physicians Matthias Weigl, Andreas Muller, Andrea Zupanc and Peter Angerer Institute and outpatient Clinic for Occupational, Social and Environmental Medicine, Ludwig –Maximilians-University, Munich, *BMC Health Services Research* 2009, 9:110 Available from:
<http://www.biomedcentral.com/1472-6963/9110>
41. Ambul Care Manage. A work –sampling tool to measure the effect of electronic medical record implementation on health care workers. Fontaine BR, Speedie S, Abelson D, Wold C. 2000 Jan;23(1):71-85 Available from:
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11184897>

42. Монгол улс, ЭМЯ, Эрүүл мэндийн салбарын хөгжил-3 төсөл, Анхан шатны тусламж үйлчилгээний үр дүнгийн үнэлгээ, үр дүнд тулгуурласан гэрээ, УБ 2009 Available from: <http://www.hsdp.org/public/f/1.pdf>
43. Эрүүл мэндийн сайд Н.Удвал 2013 оны 9 сарын 23-ний өдрийн “Эрүүл мэндийн салбарын ажиллагсдын нийгмийн баталгаа” зөвлөгөөнд тавьсан илтгэл
44. Tim Carney, Workload of general practitioner: Wide variations, but bound to increase with the new contract, BMJ 1989, Available from: <http://www.researchgate.net/publication/20647054>
45. Монгол улс, ЭМЯ, Эрүүл мэндийн салбарын хөгжил-3 төсөл, Анхан шатны тусламж үйлчилгээний үр дүнгийн үнэлгээ, үр дүнд тулгуурласан гэрээ, УБ 2009 Available from: <http://www.hsdp.org/public/f/1.pdf>
46. Assefzadeh S. Patient flow analysis in a children's clinic. East Mediterr Health J. 1996;2:412–7.
47. Монгол Улсын их хурал, Эрүүл мэндийн тухай хууль, Улаанбаатар 2015 он
48. Bacchus Barua, Feihue Ren “Wait times for health care in Canada, 2016 report”
49. Harvard Medical school, “Hospital waiting time” 2015
50. Walter L.Jonhson, Leonard S.Rosenfeld “Factors affecting waiting time in ambulatory care services
51. Монгол Улсын их хурал, Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний тухай хууль, Улаанбаатар 2015 он
52. World health organization, World health report-2010
53. А.Дамдинсүрэн, Г.Ганчимэг, Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарын удирдлага, Улаанбаатар 2011 он
54. Ц.Пүрэв Чанарын судалгаа, 2013 он
55. Стандартчлал хэмжил зүйн газар, Монгол улсын стандарт, Нэгдсэн эмнэлгийн бүтэц үйл ажиллагааны MNS5095:2017 стандарт, Улаанбаатар хот, 2017 он
56. Стандартчлал хэмжил зүйн газар, Монгол улсын стандарт, Төрөлжсөн мэргэшлийн төвийн бүтэц үйл ажиллагааны MNS 6330-2:2017 стандарт, Улаанбаатар хот, 2017 он
57. Ч.Бат-Эрдэнэ “Эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний хүлээгдэл, алдаа зөрчил” Улаанбаатар 2013 он
58. Effects of mental demands during dispensing on perceived medication safety and employee well being: A study of workload in pediatric hospital pharmacies

Richard J.Holden, Neal R.Patel, Matthew C, Theresa M, Judi M. Arnold, Res
Social Adm Pharm. 2010 Dec, 293-306

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21111387>

59. Онош 2010, 47 Эрүүл мэндийн нэгдлүүдийн ажлын ачаалалыг тодорхойлсон байдал Ч.Отгонбаяр, Б.Сувд <http://www.mongolmed.mn/article/603>
60. “Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний цалингийн одоогийн тогтолцоо, хөдөлмөрийн норм болон үнэлэмжинд үнэлгээ өгөх тандалт судалгаа” НЭМС, ЭМЯ 2007 он