



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



World Health
Organization
Representative Office
for Mongolia

**Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой үүссэн
тохиолдлыг бүртгэх, мэдээлэх, хариу арга хэмжээ**



Бид амлалтаа бататгахын тулд хэн болох, хаана амьдардагаас үл хамааран бүхий л иргэд үйлчлүүлэгчдийн хувьд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ авах явцад нь учирч болох аливаа хохирол, эрсдэлийг 2030 он хүртэл шат дараатайгаар бууруулах замаар үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдлыг сайжруулахад чиглэсэн Токиогийн Тунхаглалыг баталж байна. Үүнд:

... Эрүүл мэндийн тогтолцоо улс орон бүрт ялгаатай боловч үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдалд заналхийлсэн олонхи тохиолдол нь **ижил төстэй шалтгаануудтай**, ихэнхи нь **ижил шийдлүүдтэй гэдгийг хүлээн зөвшөөрөх**; Ингэснээр үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдалтай холбоотой тохиолдлын мэдээллийг бусадтай хуваалцах, түүнээс суралцах, аюулгүй ажиллагааны хэрэгжилтийг хангахад чиглэсэн улс орон, институц хоорондын хамтын ажиллагааны хэрэгцээ байгааг харуулж байна;

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний бүхий л шатлал, түүний дотор анхан шатны тусламж үйлчилгээнд үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдлыг хянах хэмжих хүчирхэг тогтолцооны ач холбогдлыг онцлох;....

2019.12.12 нд батлагдсан ЭМС-ын А/565 дугаар тушаалын нэгдүгээр хавсралт “Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой үүссэн тохиолдлыг бүртгэх, мэдээлэх, хариу арга хэмжээ авах журам”



1. Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой үүссэн, аюулгүй байдалд сөргөөр нөлөөлөх тохиолдлуудад (цаашид тохиолдол гэх) дүн шинжилгээ хийх, шалтгааныг тогтоох, мэдээлэх, мэдээллийн сан бүрдүүлэх, хариу арга хэмжээ авахтай холбоотой асуудлыг энэ журмаар зохицуулна.
2. Энэхүү журмын зорилго нь тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой үүссэн аюулгүй байдалд сөргөөр нөлөөлөх тохиолдлуудыг бүртгэх, мэдээлэх, хариу арга хэмжээ авах, давтан гарахаас сэргийлэх, эрүүл мэндийн байгууллагууд харилцан суралцах замаар тусламж, үйлчилгээний чанарыг тасралтгүй сайжруулахад оршино.
3. Тохиолдолд дүн шинжилгээ хийн хариу арга хэмжээ авахдаа байгууллагын үйл ажиллагаанаас үүдэлтэй шалтгааныг нэн тэргүүнд олж илрүүлэн үндсэн шалтгаан, нөлөөлөх хүчин зүйлсийг тогтоох бөгөөд тохиолдлын мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийлгүйгээр аливаа дүгнэлт гаргахгүй.

“Мэдээлэх+ хариу арга хэмжээ авах+ хуваалцах”= “**Тохиолдол мэдээлэх & суралцах тогтолцоо**”

- **Мэдээлэх** - Үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдалтай холбоотой гарсан тохиолдол, алдах дөхсөн тохиолдлын тухай мэдээлэх бөгөөд үйлчлүүлэгчид тохиолдсон хүндрэл, нас баралтад хүргэх ноцтой үр дагаварыг мэдээлэхгүй орхиж болохгүй.
- **Хариу арга хэмжээ авах** – Энэ нь дараах бүрэлдэхүүнтэй.

Тогтолцооны сул талыг олохын тулд тохиолдлыг нягтлан дүн шинжилгээ хийх

Тогтолцоог сайжруулахын тулд тохиромжтой арга хэмжээ авах, хянах. Энэ нь ижил төстэй тохиолдол болохоос, мөн ирээдүйд тохиолдож болох тохиолдлуудаас урьдчилан сэргийлэх боломжтой юм.

- **Хуваалцах** - Үүнтэй адил төстэй тохиолдол дахин давтагдахаас урьдчилан сэргийлэхийн тулд сургамжтай зүйлсийн талаар бусадтай хуваалцах.

Тохиолдол мэдээлэх



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



Тохиолдлыг мэдээлэх дадал мөн мэдээлэгдсэн тохиолдолд хийсэн дүн шинжилгээнээс суралцах нь эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээнд хэрэглэдэг хамгийн өргөн тархсан эмчлүүлэгчийн аюулгүй байдлын сайжруулах стратеги бөгөөд энэ нь эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний бүх тогтолцоонд хамаатай юм.



INCIDENT REPORTING

Тодорхойлолт



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



World Health
Organization
Representative Office
for Mongolia

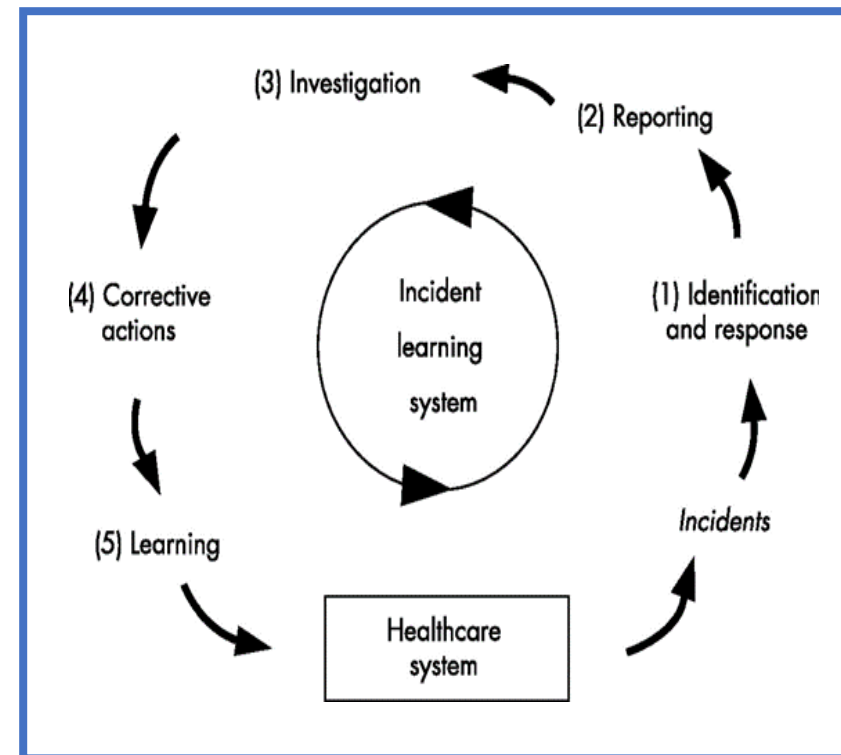
Тохиолдол - Үйлчлүүлэгчийн эрүүл мэнд, аюулгүй байдалд нөлөөлсөн, нөлөөлж болзошгүй байдлыг;

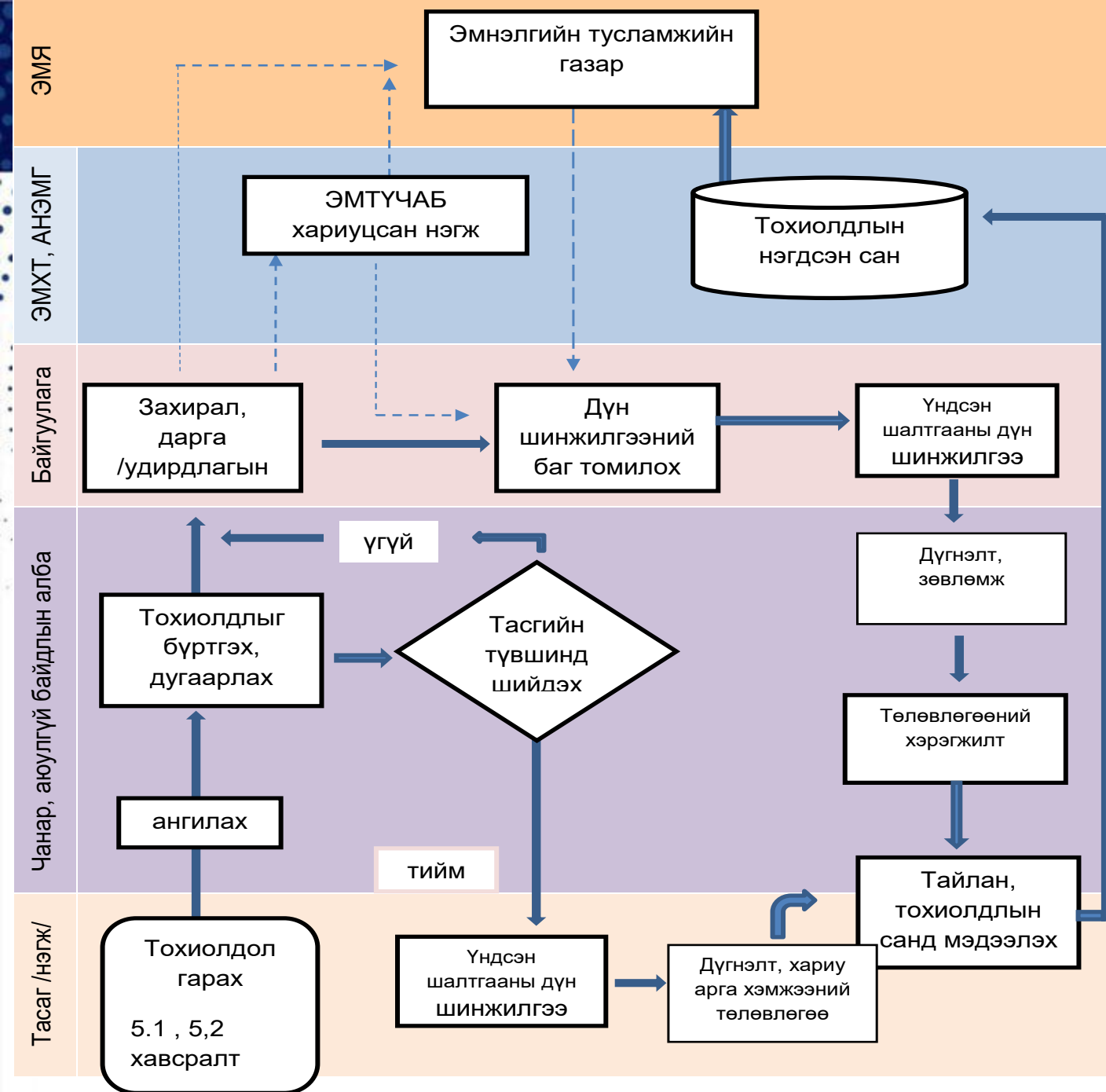
Алдах дэхсэн тохиолдол – Үйлчлүүлэгчид хохирол учруулж болзошгүй байсан ч таслан зогсоосон үйлдлийг;

Таагүй тохиолдол - Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх явцад үйлчлүүлэгчид сөрөг үр дагавар үзүүлсэн нөхцөл байдлыг;

Ноцтой тохиолдол - Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх явцад үйлчлүүлэгч ноцтойгоор хохирох, эсвэл амь насаа алдахад хүргэсэн үр дагаврыг;

Эмнэлгийн алдаа – Төлөвлөсөн үйл ажиллагаа хэрэгжихгүй байх эсвэл буруу төлөвлөн хэрэгжүүлсэн, зөв төлөвлөсөн үйл ажиллагааг буруу хэрэгжүүлсэн үйлдлийг;





Тохиолдол мэдээлэлийн зураглал

1



Эрүүл мэндийн байгууллагын ажилтан бүр тохиолдлыг шуурхай мэдээлэх үүрэгтэй.

Тохиолдлын мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийлгүйгээр эрүүл мэндийн ажилтны ажлын гүйцэтгэлийг үнэлэхгүй.

Тохиолдлыг анх харсан, оролцсон, илрүүлсэн ажилтан “Тохиолдлыг мэдээлэх хуудас”-ыг бөглөж, ЭМТҮЧАБ-ын алба/багт мэдээлнэ. Тохиолдол мэдээлэх хуудсыг цахим болон цаасан хэлбэрээр тасаг/нэгж бүрт байршуулах бөгөөд тухайн эрүүл мэндийн байгууллага, эмнэлэгт хэрэглэгддэг мэдээлэл харилцаа холбооны хэрэгслээр мэдээлэгдэж болно.

2

Тохиолдлыг илрүүлэн мэдээлсэн ажилтныг зэмлэн буруутгах бус эерэ бүтээлч арга замаар асуудлыг шийдвэрлэхэд дэмжлэг үзүүлэ тусламж, үйлчилгээний чанар сайжруулах үйл ажиллагаанд оролцсон, тооцно.



3

Тухайн эрүүл мэндийн байгууллагад гарсан бүх тохиолдолд ЭМТҮЧАБ-ын алба/баг дугаар олгоно. Тохиолдлын дугаар нь тухайн байгууллагад хөтлөгддөг баримт бичгийн тогтолцооны онцлогийг тусгасан дахин давтагдахгүй дугаар байна. Мэдээлэгдсэн тохиолдлыг ЭМТҮЧАБ-ын алба/баг ангилан цаашид авах арга хэмжээний чиглэлийг гаргана.



ТОХИОЛДЛЫН ҮР ДАГАВРЫН АНГИЛАЛ, МЭДЭЭЛЭХ ТҮВШИН



Ангилал	Тохиолдлын тодорхойлолт	Тохиолдлын зэрэглэл	Тохиолдлын үр дагаврын ангилал	Авах арга хэмжээ, мэдээлэл түвшин
Тохиолдол	Анхаарал татсан нөхцөл байдал үүсэх	IA	Ажилтан, үйлчлүүлэгч, зочны биемахбодид гэмтэл учруулаагүй, аюулгүй байдал, байгууллагын нэр хүндэд нөлөөлөөгүй	Тасаг/нэгжийн түвшинд хэлэлцэн авсан арга хэмжээг ЭМТҮЧАБ-ын алба/багт мэдээлнэ.
Алдах дөхсөн тохиолдол	Хор хөнөөлд хүргэж болзошгүй байсан ч таслан зогсоосон үйлдэл.	IB		
Таагүй тохиолдол	Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой үйлчлүүлэгчид сөрөг үр дагавар үзүүлсэн нөхцөл байдал үүсэх	2	Ажилтан, үйлчлүүлэгч, зочны биемахбодид түр зуурын өөрчлөлт, гэмтэлийн хэмжээ бага	ЭМТҮЧАБ-ын алба/багт хэлэлцэн байгууллагын удирдлагад мэдээлнэ.
Ноцтой тохиолдол	Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх явцад өвчтөнд бие махбод болон сэтгэцийн эрүүл мэндэд ноцтой гэмтэл учруулах, эсвэл амь насаа алдахад хүргэсэн ямар нэг урьдчилан таамаглаагүй нөхцөл байдал үүсэх	3	Ажилтан, үйлчлүүлэгч, зочны биемахбодид түр зуурын өөрчлөлт үзүүлсэн, хор уршиг учруулаагүй боловч гомдоосон, байгууллагын нэр хүндэд нөлөөлсөн	

ТОХИОЛДЛУУДЫН ҮНДСЭН ШАЛТГААНЫГ ДАРААХ БАЙДЛААР ТОДОРХОЙЛНО.



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



- 1.5.1 Үйлчлүүлэгчийн танин тодруулга
- 1.5.2 Харилцааны дутагдал, доголдол
- 1.5.3 Эмийн аюулгүй байдал
- 1.5.4 Мэс заслын аюулгүй байдал
- 1.5.5 Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний халдвар
- 1.5.6 Эмнэлгийн орчинд үйлчлүүлэгч унасан
- 1.5.7 Бусад шалтгаан

- Олныг бүртгэх тусам сайн үзүүлэлт
- Бүртгэсэн илрүүлсэн ажилтныг буруутгахгүй байх, шийтгэхгүй байх нь чухал

(хувь хүнд хариуцлага тооцохгүй байх, тогтолцоо зохион байгуулалт, үйл ажиллагаандаа ямар өөрчлөлт оруулах вэ? заавар, журам гаргах уу? Давхар хяналт?)

- Тохиолдол сайн бүртгэж, дүн шинжилгээ хийж урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ авсан тасаг нэгжийг урамшуулах тогтолцоо
- Алдах дөхсөн тохиолдол их байх тусам эерэг үзүүлэлт

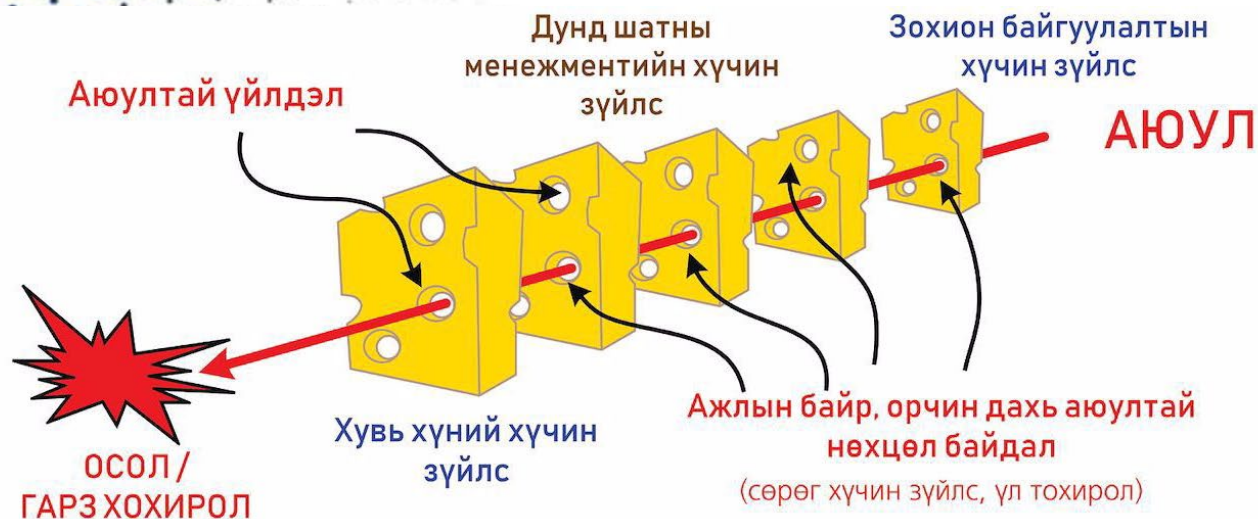
- Нэг ажилтныг загнаж буруушаахын оронд бид тухайн асуудлыг үүсгэж буй олон **төрлийн хүчин зүйлс, эсвэл нөхцөл байдлыг** ажиглаж, эсвэл алдааг гарахаас урьдчилан сэргийлж чадаагүйдээ анхаарах хэрэгтэй.
- Бид асуудал эсвэл алдаа тохиолдол яагаад гарсан болохыг ойлгосон цагт тохирох **шийдэл олж боловсруулах** боломжтой.

“Хэн гэхээсээ илүү яагаад гэж асуу”

Урьдчилан сэргийлэх



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



Бодлогын асуудлаарх (мөн иргэнийг ажилд сонгон шалгаруулж авах, материал худалдан авах зэрэг олон талт асуудлаарх) **дээд шатны удирдлагын алдаа (потенциал аюул)**

Дунд шатны удирдлагуудын хяналт сул, үйл ажиллагааны уялдаа, холбоо харилцааг хангах чадвар хангалтгүй, амьдралд нийцээгүй зорилго, эрсдэлийг үнэлэх, төлөвлөлт муу

Ажлын арга зүй (технологи, журам, заавар), **гүйцэтгэл** (мэдлэг, чадвар, дадал), **ажилтны эрүүл мэнд, байгаль цаг уурын нөхцөл** г.м.

Ёс суртахууны хэм хэмжээ ба хууль, тогтоомжид нийцээгүй үйлдэл



- Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн мэргэжлийн өндөр ур чадвартай байхын тулд мэргэжил мэдлэгээ байнга тасралтгүй дээшлүүлэх
- Хийж буй үйлдлээ Түгээмэл үйлдлийн стандарт болон ЭМ-ийн сайдын тушаал, эмнэл зүйн удирдамжийн дагуу хийж гүйцэтгэх
- Ажлын байранд өндөр хариуцлагатай ажиллах
- Үйлчлүүлэгчийн нууцыг хадгалах
- Халдварын сэргийлэлт хяналтын дэглэмийг чандлан сахих
- Үйлчлүүлэгч үүрэг хариуцлагатай байж эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүдэд зохих хүсэлт шаардлагуудыг тавьдаг байх
- Үйлчлүүлэгчийг хүндлэн харилцах
- Бичгийн хэв гаргацтай байх
- Олон ажил хавсран гүйцэтгэхгүй байх
- Тушаал шийдвэр, дүрэм журмуудтай сайтар танилцаж ягштал биелүүлдэг байх
- Таних тэмдэг, бугуйвч хэрэглэх
- Удирдлага зохион байгуулалт сайн байх

Өгөгдөл эсвэл мэдээллийн харилцан хамаарлыг тодорхойлохын тулд түүнийг бүрдэл хэсгүүдэд нь задлаж, системтэйгээр судалж үнэлэх үйл явц юм.

Шалтгаан-үр дагаврын холбоо хамаарлыг илрүүлж, ойлгохын тулд өгөгдөл, баримтыг шинжлэн үздэг. Ингэснээр асуудлыг шийдвэрлэж, шийдвэр гаргах үндэс суурь болж өгдөг.

Учир шалтгааны холбоо гэдэг бол аливаа шалтгаан ба үр дагаврын хоорондох холбоо хамаарал юм.

- Шалтгаан ба үр дагаврын хоорондох энгийн холбоо хамаарал нь шугаман бөгөөд нэг чиглэлтэй байдаг.
- Харин байгууллагыг систем хэмээн авч үзэж байгаа үед шалтгаан үр дагаврын хоорондох холбоо хамаарал нь илүү нарийн төвөгтэй болж, мөчлөг хэлбэрийн шалтгаант холбоо, харилцан бие биенээсээ хамаардаг системүүд, шугаман бус хэлбэртэй болдог.

- Шийдвэрийн матриц;
- Шийдвэрийн мод;
- Паретогийн шинжилгээ;
- Зардал-үр ашгийн шинжилгээ (ЗҮАШ);
- SWOT (давуу ба сул тал, боломж аюулыг үнэлэх) буюу нөхцөл байдлын шинжилгээний арга;

Асуудлын мод



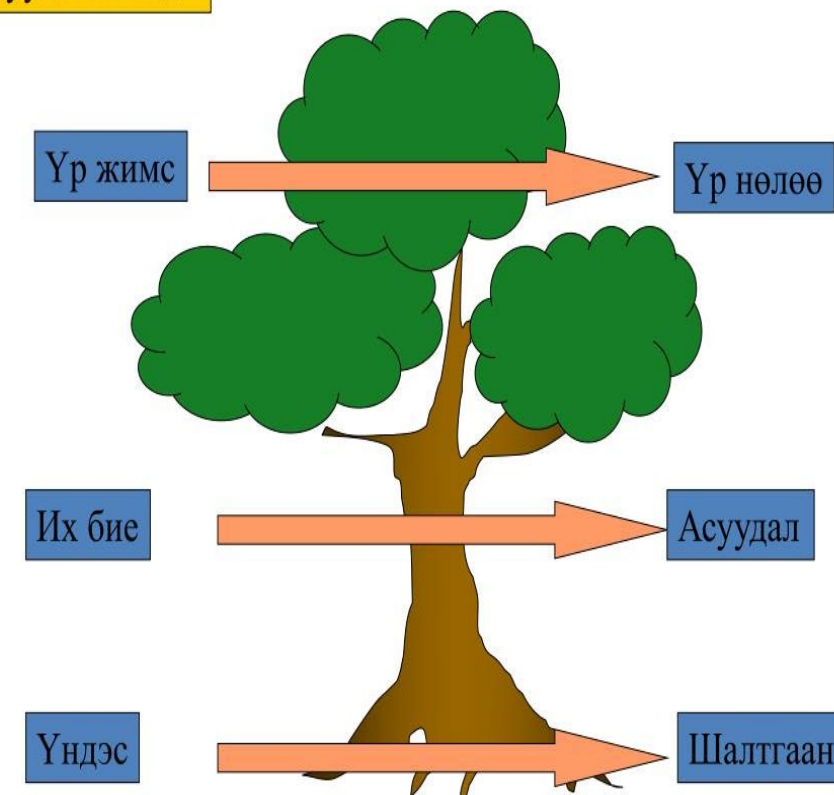
ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



Энэ бол шийдвэр гаргахад ашигладаг модтой ижил харагддаг аргачлал юм.

- Асуудлын мод бол гол гол асуудлыг шалтгаан, үр дагаврынх нь хамтаар зураглах нэг арга зам бөгөөд төсөл төсөв төлөвлөгчдөд тодорхой, удирдаж болохуйц зорилт тодорхойлоход нь тусладаг.
- Бусад модны адил асуудлын мод нь гурван хэсэгтэй. Үүнд: их бие, үндэс, мөчрүүд.
- Модны их бие бол шийдвэрлэхийг зорьж буй гол асуудал юм

“Асуудлын мод”



Загасны ясан диаграм



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



World Health
Organization
Representative Office
for Mongolia

- Энэ мөн шийдвэрийн мод. Ийнхүү нэрлэсэн шалтгаан нь загасны араг яс шиг харагддагаас нь болжээ.
- Мөн “шалтгаан-үр дагаврын диаграм” эсвэл “**ишикава диаграм**” ч гэж нэрлэгддэг загасны ясан диаграм нь аливаа нэг асуудлын цаад шалтгааныг тогтоохын тулд цаад шалтгаануудыг нь ангилан харуулах арга хэрэгсэл юм.





Цахим тохиолдол, эрсдэл бүртгэх
программ