

Нийслэлийн хэмжээн дэх улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний чанарын үнэлгээ, судалгааны арга зүй, зарим үр дүнгээс

Даваадоржийн Номун-Эрдэнэ, докторант
Шинжлэх Ухааны Академийн Философийн Хүрээлэн
Улаанбаатар, Монгол Улс, nomunerdened@mas.ac.mn
<https://orcid.org/0009-0004-7266-5463>

Article history

Received : 2024-08-31

Accepted : 2024-09-23

Published : 2024-12-20

Түлхүүр үгс

нийслэл, эрүүл мэнд,
эрүүл мэндийн
даатгал,
бэлэн байдал,
эрүүл мэндийн
байгууллага

Keywords

quality of health care
and service,
the public health
institution,
the private health
institution,
urban development
index,
the development of the
capital city

© The Author(s), 2024



Хураангуй: Энэхүү өгүүлэлд нийслэл хотын хөгжлийг тооцох 86 бүлэг үзүүлэлт бүхий индексийн нэг үзүүлэлт болох улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарын индексийг тооцоход ашигласан арга зүй, судалгааны үр дүнг танилцуулна. Улсын эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанарын индексийг улсын эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний хүртээмжийн дэд индекс, эрүүл мэндийн даатгалд хамрагдалтын дэд индекс, эрүүл мэндийн даатгалын ашиглалтын дэд индекс, улсын эрүүл мэндийн үйлчилгээний шуурхай байдлын дэд индекс, улсын эрүүл мэндийн байгууллагын боловсон хүчний бэлэн байдлын дэд индекс, эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний бэлэн байдлын дэд индекс, эрүүл мэндийн байгууллагын тохижилт, тоног төхөөрөмжийн бэлэн байдлын индекс, улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний чанарын индекс, эмчилгээний үр дүн дэх сэтгэл ханамжийн үнэлгээний дэд индекс гэсэн 9 дэд индексээр тооцсон. Судалгааны дүнгээр дэд индекс бүрийн үзүүлэлт харилцан адилгүй нэлээд зөрүүтэй байх бөгөөд Улаанбаатар хотын улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарын нэгдсэн индекс хувийн эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарын индекс болон нийслэлийн эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний нэгдсэн индексээс доогуур байв.

Methodology and some results of research assessment of quality of public health care institutions in the capital city

Nomun-Erdene Davaadorj (Ph.D candidate student)
Institute of Philosophy, Mongolian Academy of Sciences
Ulaanbaatar, Mongolia, nomunerdened@mas.ac.mn
<https://orcid.org/0009-0004-7266-5463>

Abstract: This paper presents the methods and results of research used to calculate the quality of care and services of public health institutions, which is one of the 86-group indicators used to calculate capital development. The health and service quality index of health insurance institutions is calculated by nine sub-indices: health and care access, health insurance coverage, health care speed, health care personnel availability, health care availability, medical facilities and equipment availability, and health and service quality.

According to the research results, the indicators of each subindex are quite different, and the quality of the care and services of public hospitals are lower than the quality of the care and services of private hospitals and the general quality of the care and services of the capital.

I. Оршил

Их Британи, Канад, Франц, Герман, Итали, Япон, АНУ (G7) зэрэг дэлхийн эдийн засгийн өндөр хөгжилтэй долоон орны Эрүүл мэндийн сайд нарын 2019 оны тавдугаар сард болсон 45 дахь удаагийн дээд хэмжээний уулзалтын үр дүнд Дэлхийн эрүүл мэндийн салбарт иж бүрэн, нотолгоонд суурилсан, тогтвортой үйл ажиллагааны тунхаглал батлагдсан. 2020 оны байдлаар улс орнуудын эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний түвшнээр (NUMBEO) дэлхийн чансааг харахад эрүүл мэндийн аюулгүй байдлын хамгийн өндөр индекс нь Тайвань (86.42), бидний судалж байсан улсуудаас Их Британи (74.88), Герман (73.35), Сингапур (70.97), АНУ (69.20), Хятад (66.62), Орос (58.01) тус тус эзэлж байна.

Дэлхийн эрүүл мэндийн байгууллагын мэдээлснээр, Тогтвортой хөгжлийн зорилтуудын дагуу бүх нийтийн эрүүл мэндийн хамрах хүрээний нэг гол бүрэлдэхүүн хэсэг нь чанар юм. Тогтвортой хөгжлийн зорилтуудын 3.8 дахь зорилт нь санхүүгийн эрсдэлээс хамгаалах, чанартай нэн шаардлагатай эрүүл мэндийн үйлчилгээнд хамрагдах, орлогын түвшнээс үл хамааран хүн бүрийг аюулгүй, үр дүнтэй, чанартай, хямд үнээр нэн шаардлагатай эм, вакцинд хамруулах зэрэг бүх нийтийн эрүүл мэндийн хамралтад хүрэхийг улс орнуудад уриалсан (Аксенова Е.И., Бессчетнова О.В. 2021).

Улс орнууд хотын хэмжээнд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний

чанарыг үнэлэхдээ янз бүрийн үзүүлэлт, хүчин зүйлийг харгалзан үздэг. Бүх талыг хамарсан стандартчилсан буюу нийтээр хүлээн зөвшөөрөгдсөн “Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарын индекс” байдаггүй. Гэсэн хэдий ч хот, бүс нутгийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарыг үнэлэхэд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний хүртээмж, эрүүл мэндийн дэд бүтэц, эрүүл мэндийн үр дүн, эрүүл мэндийн үйлчилгээний хүртээмж, өвчтөний сэтгэл ханамж, нийгмийн эрүүл мэндийн санаачилга, эрүүл мэндийн мэргэжилтнүүд, технологи ба инноваци гэсэн гол хэмжигдэхүүн, индексийг ихэвчлэн ашигладаг.

Манай улсын хувьд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний хүртээмж, чанар, өвчтөний эмнэл зүйн болон сэтгэл ханамжийн олон арван судалгаа хийсэн байдаг. Бидний энэ удаагийн судалгаа нь нийслэлийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарыг улсын болон хувийн эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний чанар гэсэн хоёр талаас үнэлж, индекс тооцож гарсан нь шинэлэг байв. Түүнчлэн Улаанбаатар хотын хөгжлийг тооцох 86 бүлэг үзүүлэлтийн дэд үзүүлэлт болон орж боловсруулагдсан нь судалгааны бас нэгэн ач холбогдол болно.

II. Судалгааны арга зүй

Зөвхөн эрүүл мэндийн үйлчилгээний чанар бус бизнесийн байгууллагын үйлчилгээний чанарыг ч үнэлэх боломжтой SERVQUA арга

зүй нь үйлчилгээний чанарыг олон хэмжээсээр (22 зүйлээр) хэмжих арга зүй юм. 1980-аад оны эхэнд Томпсон, Гали, Ванслей нарын эрдэмтэд санал болгосон гэж үздэг. Кросби, Гарвин нарын эрдэмтэд үйлчилгээний чанарыг хэмжих нь бүтээгдэхүүний чанарыг хэмжихээс тэс өөр бөгөөд энэ нь биет бус, нэг төрөлт бус, хийсвэр бүтэцтэй гэжээ. Үйлчилгээний чанарын хэмжих SERVQUA асуулгын хуудсыг хэвлүүлсэн байдаг (A.Parasuraman 1988). Харин HEALTHQUAL нь дээрх арга зүйг эрүүл мэндийн салбарт ашиглахад тохируулсан загвар юм. Энэ нь дөрвөн хувьсагчтай бөгөөд үүгээр сэтгэл ханамжийг илэрхийлэх нь бий. Тодруулбал, байгууламж, бүтэц нь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжид нөлөөлдөг, Эрүүл мэндийн багийн чанар нь үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжид нөлөөлдөг, Ерөнхий боловсон хүчний чанар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжид нөлөөлдөг, Нийт үр ашиг нь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжид нөлөөлдөг гэсэн дөрвөн хүрээнд эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарыг авч үздэг (Ari Melo Mariano, Eduardo Kemper da Silva et.al 2022). Монгол улсын Эрүүл мэндийн яам, Дэлхийн эрүүл мэндийн байгууллага, АШУҮИС хамтран Эрүүл мэндийн анхан шатны тусламж үйлчилгээний чанар хүртээмжийн судалгааг SERVQUA аргачлалаар хийсэн байна (МУ-ын ЭМЯ, ДЭМБ, АШУҮИС 2020).

Оросын эрдэмтэн Н.Е.Тихонова өөрийн орны иргэдийн амьдралын онцлогийг харгалзан хувь хүний боломжийг нийгмийн ямар хүрээнд авч үзэх, түүнчлэн тэдгээрийг хэрхэн яаж хэмжих талаар өрнөдийн судлаачдын арга зүйд тулгуурлан “Амьдралын нөөц боломж”-ийн аргачлал боловсруулж,

нийгмийн давхраажилтын судалгаанд хэрэглэсэн (Тихонова Н.Е. 2018) бөгөөд олон улсад түгээмэл хэрэглэх болсон. Эл аргачлалыг ШУА-ийн Философийн хүрээлэнгийн судлаачид 2018-2023 онд хэрэгжүүлсэн “Нийгмийн тусгаарлагдах үйл явц, үр дагавар” суурь судалгаанд туршиж, хэрэглэсэн (Философийн хүрээлэн, ШУА 2023) бөгөөд энэхүү өгүүлэлд ашигласан. Эл арга зүйг ашигласнаар 1) Эерэг хариултын утгад үндэслэн “нөөц боломж”-ийн үзүүлэлтүүдийг тооцох, 2) Сөрөг хариултуудаас индекс тооцож “эрсдэл”-ийн үзүүлэлт тооцох, 3) Эерэг болон сөрөг, дундаж утгыг авч ашиглан нөхцөл байдлыг бүхэлд нь хэмжих боломжтой.

Үнэлгээний судалгааны анхдагч мэдээллээс индекс тооцохдоо:

Судалгааны мэдээллийг 5 баллын үнэлгээний асуулгаар цуглуулж, үр дүнг тооцохдоо эерэг хариултад +1, онцлох сөрөг хариултад -1, бусад хариултад 0 оноо өгөх байдлаар дата мэдээлэлд хоёрдогч боловсруулалт хийж үр дүнг тооцсон. Жишээлбэл, Төрийн үйлчилгээний албан хаагч, мэргэжилтнүүдийг хэрхэн үнэлэх вэ гэсэн 5 баллын үнэлгээ бүхий асуултын эерэг (5, 4) хариултыг 1, сөрөг (2, 1) хариултыг -1, дунд (3) гэсэн хариултыг 0 гэж хувиргаж, утгын давтамжаас индексийн утгыг тооцсон.

Тоон утгаар хэмжигдэж буй үзүүлэлтүүдийг хэвийн тархалт (z score)-тай болгож сөрөг утгуудад -1, эерэг утгуудад 1 гэсэн тоон утга оноож, эхний аргачлалын дагуу үр дүн тооцсон. Индекс тооцох үндсэн үзүүлэлт нь социологийн судалгааны арга зүй, аргачлалд үндэслэж, үзүүлэлт тус бүрд хариулах хүний тоо, давтамж ялгаатай учир тухайн нэг утгад

хариулсан давтамжаас, үзүүлэлт тус бүр дээр индекс тооцсон. Индексийн үзүүлэлтүүдийг шинжлэхдээ ерөнхий арга зүй (дүүрэг тус бүрээр үр дүн тооцох)-г мөрдлөг болгосны зэрэгцээ дараах байдлаар тооцсон. Үүнд:

1. Улаанбаатар хотын эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанарын нэгдсэн индекс
2. Нийслэл дэх улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарын индекс

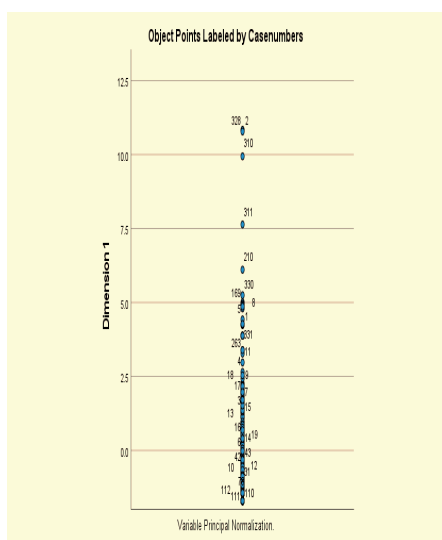
3. Нийслэл дэх хувийн эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарын индекс

Судалгааны эл өгүүллийн хүрээнд зөвхөн улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний чанарын индексийг тооцсон арга зүй болон зарим үр дүнг танилцуулна.

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарын индексийг гаргахдаа доорх томъёог ашиглан 9 дэд индексээр тооцсон.

$$UI = \frac{DI_1 + DI_2 + DI_3 + DI_4 + DI_5 + DI_6 + DI_7 + DI_8 + DI_9}{9}$$

- UI*- Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарын индекс
*DI*₁ – Улсын эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний хүртээмжийн дэд индекс
*DI*₂ – Эрүүл мэндийн даатгалд хамрагдалтын дэд индекс
*DI*₃ – Эрүүл мэндийн даатгалын ашиглалтын дэд индекс
*DI*₄ – Улсын эрүүл мэндийн үйлчилгээний иуурхай байдлын дэд индекс
*DI*₅ – Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын боловсон хүчний бэлэн байдлын дэд индекс
*DI*₆ – Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний бэлэн байдлын дэд индекс
*DI*₇ – Эрүүл мэндийн байгууллагын тохижилт, тоног төхөөрөмжийн бэлэн байдлын индекс
*DI*₈ – Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний чанарын индекс
*DI*₉ – Эмчилгээний үр дүн дэх сэтгэл ханамжийн үнэлгээний дэд индекс
 Дэд индекс бүрийг тооцсон арга зүйг дэлгэрэнгүй авч үзье.



Зураг 1. Улсын эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний хүртээмжийн дэд индексийн үзүүлэлтүүдийн бүрэлдэхүүн хэсгийн ачааллын зураглал

***DI*₁ – Улсын эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний хүртээмжийн дэд индекс**

Улсын шат шатны эмнэлгээр урьдчилан сэргийлэх, онош тогтоолгохоор үйлчлүүлсэн үйлчилгээний давтамж, улсын шат шатны эмнэлгээр эмчилгээ хийлгэхээр үйлчлүүлсэн үйлчилгээний давтамжаар тооцсон.

Ингэхдээ өрхийн эрүүл мэндийн төв, дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг, улсын нэгдсэн эмнэлэг, яаралтай түргэн тусламжийн төв гэсэн улсын эмнэлгийн дөрвөн шатлал тус бүрээр тооцсон.

Ингэхдээ Үндсэн бүрэлдэхүүн хэсгүүдийн шинжилгээ буюу *Categorical Principal Components Analysis (CATPCA)* хийж

үзүүлэлтүүдийн найдвартай байдлыг авч үзэв.

Хүснэгт 1. Улсын эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний хүртээмжийн дэд индексийн үзүүлэлтүүдийн бүрэлдэхүүн хэсгийн ачааллын шинжилгээ

№	Бүрэлдэхүүн хэсгүүдийн ачаалал	Хэмжээ 1
1		Өрхийн эрүүл мэндийн төв
2	Урьдчилан сэргийлэх, онош тогтоох зорилгоор улсын эмнэлэгт үзүүлсэн давтамж	Дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг
3		Улсын нэгдсэн эмнэлэг
4		Яаралтай түргэн тусламжийн төв
5	Эмчилгээ хийлгэх зорилгоор улсын эмнэлэгт үзүүлсэн давтамж	Өрхийн эрүүл мэндийн төв
6		Дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг
7		Улсын нэгдсэн эмнэлэг
8		Яаралтай түргэн тусламжийн төв
Кронбах альфа коэффициент		0.949
Хувийн утга (Eigenvalue)		5.899

Улсын эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний индексийг тооцохдоо улсын шат шатны эмнэлгээр үйлчлүүлсэн давтамжаар тооцсон бөгөөд ингэхдээ үйлчлүүлээгүй буюу 0 гэсэн хариултыг хассан болно. Учир нь эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлэх шаардлага гараагүй, шатлалын эмнэлэгт хандаагүй байх нь шууд сөрөг утгыг илэрхийлэхгүй гэж үзсэн. Ингээд 0 гэсэн хариултыг хассан дүнгээс median утгыг тооцон, median-аас доош утгыг -1, median утга хийгээд

түүнд ойролцоо утгуудыг 0, median-аас дээш утгыг +1 гэсэн үнэлгээг өгч индексийг тооцсон.

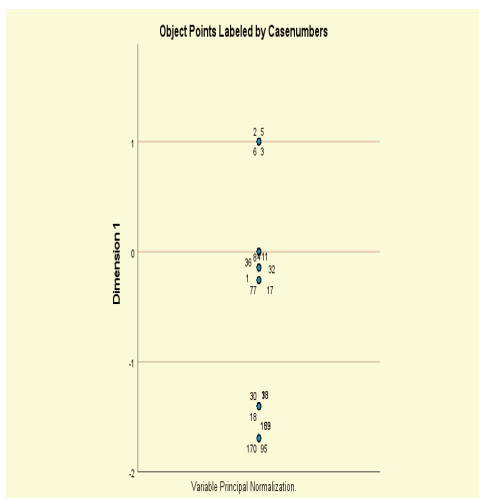
DI₂ – Эрүүл мэндийн даатгалд хамрагдалтын дэд индекс

Эрүүл мэндийн даатгалд хамрагдагсдын хувиар тооцсон. Нийт судалгаанд оролцогчдын 82.8 хувь нь буюу таван хүн тутмын дөрөв нь эрүүл мэндийн даатгалд хамрагдсан бол 20 орчим хувь нь хамрагдаагүй байна.

DI₃ – Эрүүл мэндийн даатгалын ашиглалтын дэд индекс

Хүснэгт 2. Улсын эрүүл мэндийн даатгалын ашиглалтын дэд индексийн үзүүлэлтүүдийн бүрэлдэхүүн хэсгийн ачааллын шинжилгээ

№	Улсын эрүүл мэндийн даатгалд хамрагдсан эсэх	Хэмжээ 1
1	Улсын эрүүл мэндийн байгууллагаар эрүүл мэндийн даатгалаараа хөнгөлүүлж үйлчлүүлсэн эсэх	0.880
2	Эрүүл мэндийн тодорхой үйлчилгээ дэх (эм тариа худалдан авах) эрүүл мэндийн даатгалын ашиглалт	0.839
Кронбах альфа коэффициент		0.648
Хувийн утга (Eigenvalue)		1.479



Зураг 2. Улсын эрүүл мэндийн даатгалын ашиглалтын дэд индексийн үзүүлэлтүүдийн бүрэлдэхүүн хэсгийн ачааллын зураглал

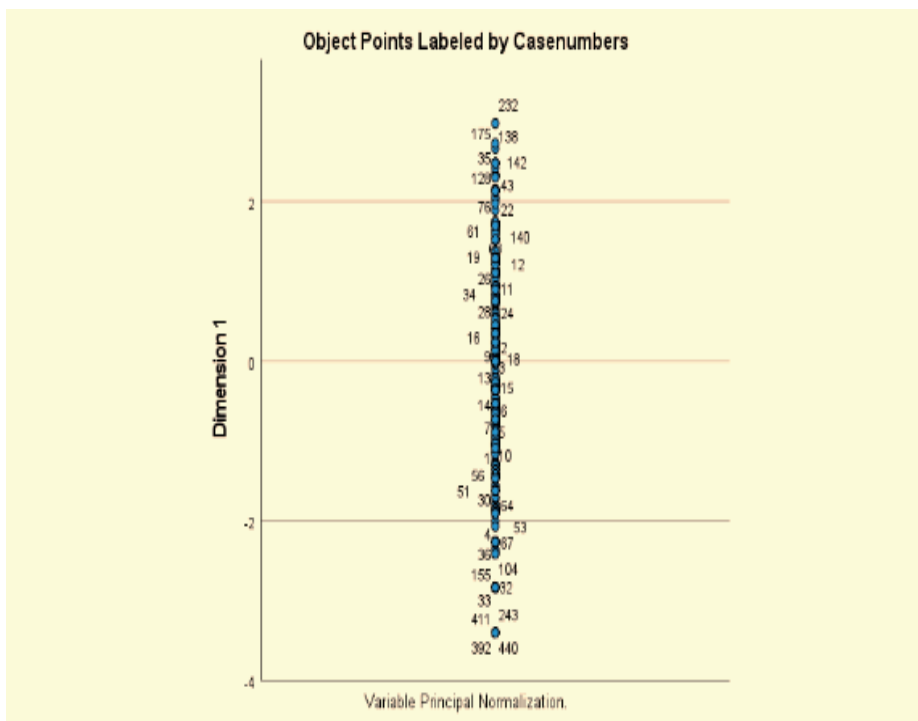
Эл дэд үзүүлэлтийг тооцохдоо улсын эрүүл мэндийн байгууллагаар эрүүл мэндийн даатгалаараа хөнгөлүүлж үйлчлүүлсэн эсэх, эрүүл мэндийн тодорхой үйлчилгээ дэх (эм тариа худалдан авах) эрүүл мэндийн даатгалын ашиглалт гэсэн хоёр шалгуур үзүүлэлтээр тооцсон.

ДИ₄ – Улсын эрүүл мэндийн үйлчилгээний шуурхай байдлын дэд индекс

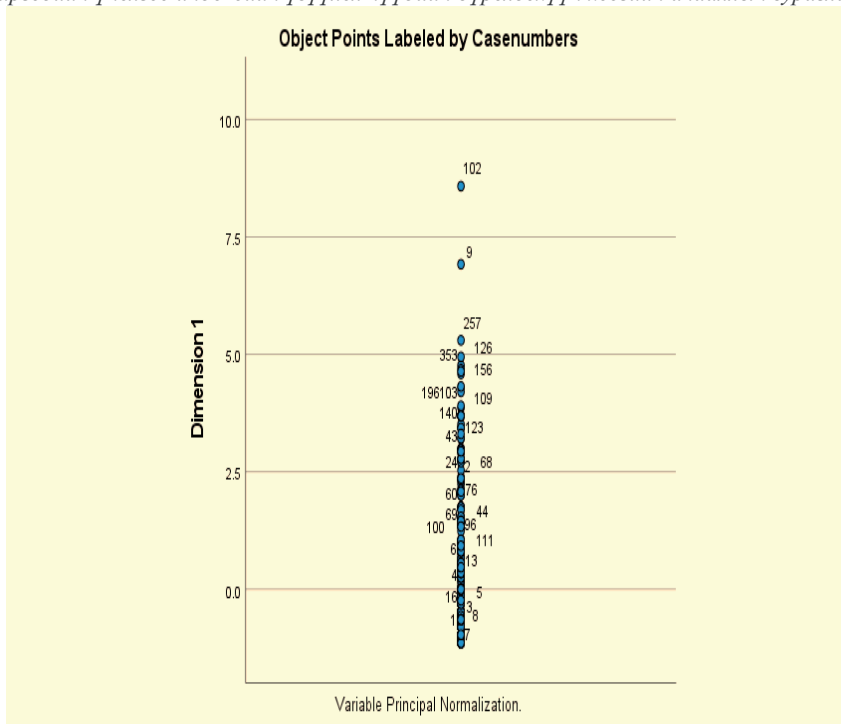
Улсын эрүүл мэндийн дөрвөн шатлалын эмнэлэг тус бүрийн хүлээгдлийн хугацаа, шатлал бүрийн хүлээгдлийн хугацаан дахь иргэдийн үнэлгээ гэсэн хоёр үзүүлэлтээр тооцсон.

Хүснэгт 3. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын үйлчилгээний шуурхай байдлын дэд индексийн үзүүлэлтүүдийн бүрэлдэхүүн хэсгийн ачааллын шинжилгээ

№	Бүрэлдэхүүн хэсгүүдийн ачаалал		Хэмжээ 1
1	Улсын эмнэлгийн хүлээгдлийн хугацаан дахь иргэдийн үнэлгээ	Өрхийн эрүүл мэндийн төв	0.973
2		Дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг	1.013
3		Улсын нэгдсэн эмнэлэг	0.635
4		Яаралтай түргэн тусламжийн төв	0.864
Кронбах альфа коэффициент			0.823
Хувийн утга (Eigenvalue)			2.611
5	Улсын эмнэлгийн хүлээгдлийн хугацаа	Өрхийн эрүүл мэндийн төв	0.630
6		Дүүргийн нэгдсэн эмнэлэг	1.018
7		Улсын нэгдсэн эмнэлэг	0.846
8		Яаралтай түргэн тусламжийн төв	0.222
Кронбах альфа коэффициент			0.727
Хувийн утга (Eigenvalue)			2.198



Зураг 3. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний хүлээгдлийн хугацаан дахь иргэдийн үнэлгээ индексийн үзүүлэлтүүдийн бүрэлдэхүүн хэсгийн ачааллын зураглал



Зураг 4. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний хүлээгдлийн хугацаа индексийн үзүүлэлтүүдийн бүрэлдэхүүн хэсгийн ачааллын зураглал

ДИ₅ – Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын боловсон хүчний бэлэн байдлын дэд индекс

Эмч, эмнэлгийн ажилтнуудын харилцааны болон мэргэшсэн байдлын үнэлгээ гэсэн хоёр үзүүлэлтээр тооцсон.

Хүснэгт 4. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын боловсон хүчний бэлэн байдлын дэд индексийн үзүүлэлтүүдийн бүрэлдэхүүн хэсгийн ачааллын шинжилгээ

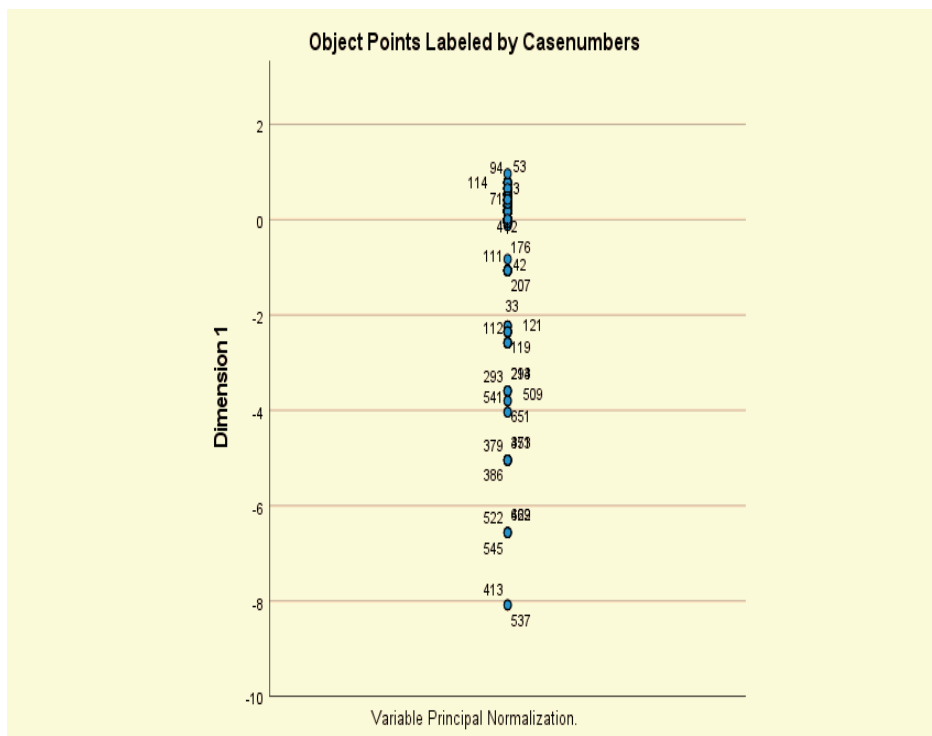
№	Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын боловсон хүчний бэлэн байдал	Хэмжээ 1
1	Улсын ЭМБ-ын эмч, эмнэлгийн ажилтнуудын мэргэшсэн байдал	0.807
2	Улсын ЭМБ-ын эмч, эмнэлгийн ажилтнуудын харилцаа	0.886
Кронбах альфа коэффициент		0.608
Хувийн утга (Eigenvalue)		1.437

ДИ₆ – Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний бэлэн байдлын дэд индекс

Иргэд улсын эрүүл мэндийн үйлчилгээг хэрэгцээтэй үедээ авч чаддаг эсэх, эрүүл мэндийн үйлчилгээ авахад

чирэгдэл учирдаг эсэх, эмнэлгээр үйлчлүүлэх цаг авахад хялбар эсэх, эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний бэлэн байдлын үнэлгээ гэсэн дөрвөн дэд шалгуур үзүүлэлтээр тооцсон.

Зураг 5. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын боловсон хүчний бэлэн байдлын дэд индексийн үзүүлэлтүүдийн бүрэлдэхүүн хэсгийн ачааллын зураглал



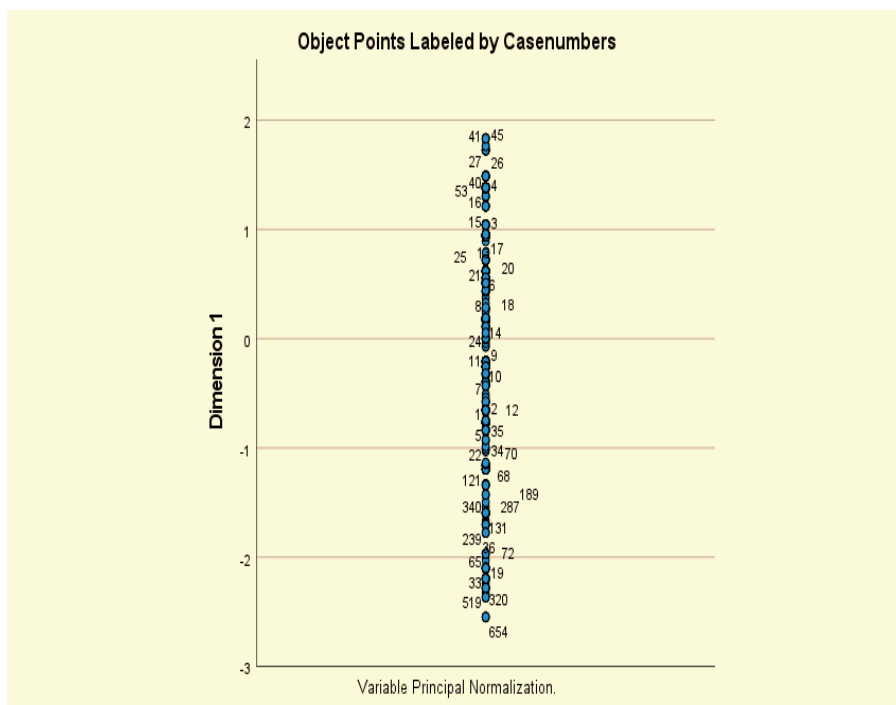
Хүснэгт 5. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний бэлэн байдлын дэд индексийн үзүүлэлтүүдийн бүрэлдэхүүн хэсгийн ачааллын шинжилгээ

№	Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний бэлэн байдал	Хэмжээ 1
1	Улсын эрүүл мэндийн байгууллагаас хэрэгцээтэй үедээ үйлчилгээ авч чаддаг эсэх	0.687
2	Улсын эрүүл мэндийн байгууллагаас үйлчилгээ авахад чирэгдэл учирдаг эсэх	0.671
3	Улсын эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлэхээр цаг авахад хялбар эсэх	0.644
4	Улсын эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний бэлэн байдлын үнэлгээ	0.657
Кронбах альфа коэффициент		0.579
Хувийн утга (Eigenvalue)		1.769

DI₇ – Эрүүл мэндийн байгууллагын тохижилт, тоног төхөөрөмжийн бэлэн байдлын индекс

Улсын эмнэлгийн байрны тохижилт,

эмнэлгийн тоног төхөөрөмж, хэрэгслийн хангамжийн үнэлгээгээр тооцсон.



Зураг 6. Улсын ЭМБ-ын тусламж, үйлчилгээний бэлэн байдлын дэд индексийн үзүүлэлтүүдийн бүрэлдэхүүн хэсгийн ачааллын зураглал

Хүснэгт 6. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тохижилт, тоног төхөөрөмжийн бэлэн байдлын дэд индексийн үзүүлэлтүүдийн бүрэлдэхүүн хэсгийн ачааллын шинжилгээ

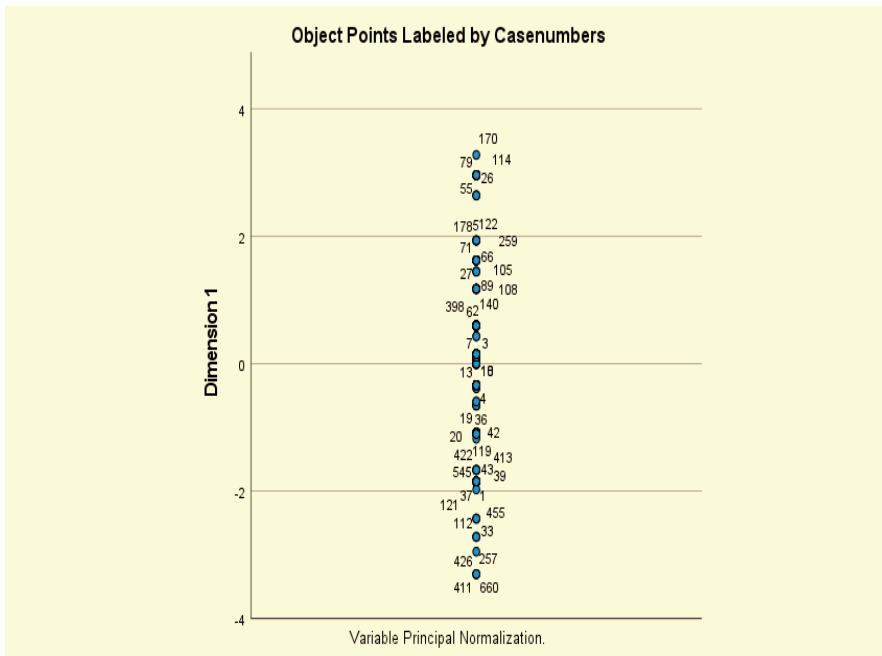
№	Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тохижилт, тоног төхөөрөмжийн бэлэн байдал	Хэмжээ 1
1	Улсын эмнэлгийн байрны тохижилтын үнэлгээ	0.896
2	Улсын эмнэлгийн тоног төхөөрөмж, хэрэгслийн хангамжийн үнэлгээ	0.893
Кронбах альфа коэффициент		0.749
Хувийн утга (Eigenvalue)		1.599

ДИ₈ – Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний чанарын индекс

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний чанарыг тооцохдоо шинжилгээ оношилгооны

үйлчилгээний чанар, амбулаторийн үзлэг үйлчилгээний чанар, хэвтэн эмчлүүлэх үйлчилгээний чанар, эмчилгээний хоолны чанарын үнэлгээ гэсэн дөрвөн шалгуур үзүүлэлтээр тооцсон.

Зураг 7. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тохижилт, тоног төхөөрөмжийн бэлэн байдлын дэд индексийн үзүүлэлтүүдийн бүрэлдэхүүн хэсгийн ачааллын зураглал



Хүснэгт 7. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний чанарын дэд индексийн үзүүлэлтүүдийн бүрэлдэхүүн хэсгийн ачааллын шинжилгээ

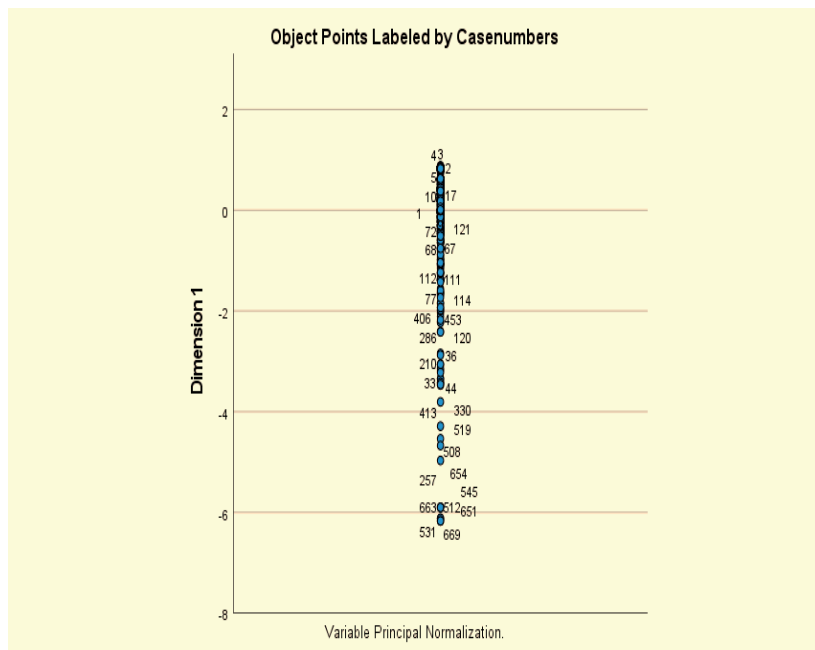
№	Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний чанар	Хэмжээ 1
1	Улсын эмнэлгийн амбулаторийн үзлэгийн чанар	0.784
2	Улсын эмнэлгийн хэвтэн эмчлүүлэх үйлчилгээний чанар	0.800
3	Улсын эмнэлгийн шинжилгээ, оношилгоо үйлчилгээний чанар	0.928
4	Улсын эмнэлгийн эмчилгээний хоолны чанар	0.680
Кронбах альфа коэффициент		0.816
Хувийн утга (Eigenvalue)		2.578

ДИ₉ – Эмчилгээний үр дүн дэх сэтгэл ханамжийн үнэлгээний дэд индекс

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний үр дүн

дэх иргэдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээгээр тооцсон.

Зураг 8. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний чанарын дэд индексийн үзүүлэлтүүдийн бүрэлдэхүүн хэсгийн ачааллын зураглал



Хүснэгт 8. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээ, эмчилгээний үр дүн дэх сэтгэл ханамж

№	Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын эмчилгээний үр дүн дэх сэтгэл ханамж	Хувь
1	Маш муу	2.1
2	Муу	4.1
3	Дунд	35.3
4	Сайн	48.9
5	Маш сайн	9.6
Std. Deviation		0.80008

Энэхүү өгүүлэлд “Нийслэлийн хөгжлийн индекс” сэдэвт судалгааны мэдээллийг ашиглалаа. Тус судалгааны мэдээллийг Философийн хүрээлэнгийн ЭША-ууд, гэрээт судлаачид хамтран 2023 оны 11 дүгээр сарын 24-өөс 12 дугаар сарын 8-ны хооронд нийслэл хотын харьяалал бүхий 700-аад респондентоос бүтэцлэгдсэн сурвалжилгын аргаар мэдээлэл цуглуулж чанарын шаардлага хангасан

669 хүний мэдээлэлд боловсруулалт хийж, индексийн үр дүнг гаргасан (Философийн хүрээлэн., ШУА. 2023).

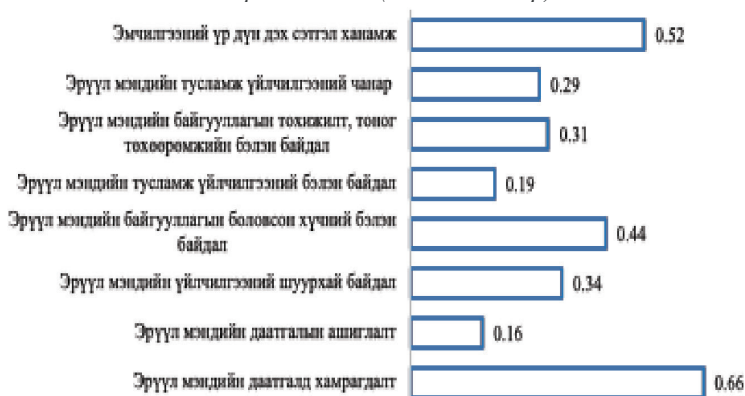
III. Судалгааны үр дүн

Улаанбаатар хотын улсын эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанарын нэгдсэн индекс **0.37** гарсан нь нийслэлийн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанарын нэгдсэн индексээс **-0.05** пунктээр, хувийн байгууллагын эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанарын нэгдсэн индексээс **-0.10** пунктээр тус бага байна.

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарын индексийг дүүргээр харьцуулан үзвэл Баянгол дүүргийнх хамгийн өндөр 0.47, Багахангай дүүрэг 0.43, Сүхбаатар дүүрэг 0.38 байгаа нь хотын дунджаас өндөр, Чингэлтэй, Хан-Уул, Багануур дүүргийн индекс хотын дундажтай тэнцүү байна. Харин Сонгинохайрхан дүүрэг 0.33, Налайх дүүрэг 0.33, Баянзүрх дүүрэг 0.36 гарсан нь хотын дунджаас доогуур байна. Тодруулбал, улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанар хамгийн сайн гэж Баянгол, Багахангай дүүргүүд гарсан бол хамгийн тааруу гэж Сонгинохайрхан, Налайх дүүргүүд гарсан байна.

Нийслэлийн улсын эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанарыг тооцсон 9 дэд индексээр тооцсон. Дэд индекс бүрийн үзүүлэлт харилцан адилгүй нэлээд зөрүүтэй байгааг харж болно. Эдгээрийг харьцуулбал, эрүүл мэндийн даатгалд хамрагдалтын дэд индекс 0.66 байгаа нь хамгийн өндөр үзүүлэлт бөгөөд, эмчилгээний үр дүн дэх сэтгэл ханамжийн дэд индекс 0.52, эрүүл мэндийн байгууллагын боловсон хүчний бэлэн байдлын дэд индекс 0.44, эрүүл мэндийн үйлчилгээний хүртээмжийн дэд индекс 0.41 байгаа нь дунджаас 0.04-0.29 пунктээр илүү байна. Харин эрүүл мэндийн даатгал ашиглалтын дэд индекс 0.16, эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний бэлэн байдлын дэд индекс 0.19 хамгийн бага гарсан бөгөөд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарын дэд индекс 0.29, эрүүл мэндийн байгууллагын тохижилт, тоног төхөөрөмжийн бэлэн байдлын дэд индекс 0.31, эрүүл мэндийн үйлчилгээний шуурхай байдлын дэд индекс 0.34 байгаа нь дунджаас 0.18-0.03 пунктээр доогуур үзүүлэлт болжээ.

Зураг 9. Нийслэлийн улсын ЭМБ-ын тусламж, үйлчилгээний чанарын индекс (дэд индексээр)



Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын хүртээмжийн дэд индекс. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын хүртээмжийн дэд индексийг тооцсон үзүүлэлтүүдийн үнэлгээг үзвэл улсын шат шатны эмнэлгээр онош тогтоолгох, урьдчилан сэргийлэх зорилгоор үйлчлүүлэх байдал 0.47 байгаа нь эмчилгээ хийлгэх зорилгоор үйлчлүүлэгчдээс 0.34 буюу 0.13 пунктээр өндөр байна. Тэр тусмаа ӨЭМТ-өөр үйлчлүүлэх байдал шатлалын бусад эмнэлгээс хавьгүй илүү байгааг харж болно.

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын хүртээмжийн дэд индексийг дүүрэг бүрийн дүнгээр харьцуулбал, Налайх, Чингэлтэй, Сүхбаатар дүүргүүдийн индекс хотын дунджаас 0.03-0.32 пунктээр өндөр, бусад дүүргүүд бүгд улсын дунджаас доогуур байна. Тухайлбал, Багахангай дүүргийн улсын эрүүл мэндийн байгууллагын хүртээмжийн индекс 0.26 гарсан нь хамгийн бага үзүүлэлт бөгөөд улсын дунджаас 0.15 пунктээр доогуур байна.

Эрүүл мэндийн даатгалд хамрагдалтын дэд индекс. Эрүүл мэндийн даатгалд хамрагдалтын дэд индексийг улсын болон хувийн эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарын индексэд хоёуланд нь оруулан тооцсон. Улаанбаатар хотын эрүүл мэндийн даатгалд хамрагдалтын дэд индекс 0.66 байгаа нь эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанарын бусад индексүүдээс хамгийн өндөр байгааг дээр дурдсан. Эрүүл мэндийн даатгалд хамрагдалтын дэд индексийг дүүргээр харьцуулан үзвэл Чингэлтэй дүүрэг 0.37 гарсан нь хамгийн бага үзүүлэлт бөгөөд хотын дунджаас -0.29 пунктээр бага байна. Түүнчлэн Налайх дүүрэг 0.54, Сонгинохайрхан дүүрэг 0.58, Сүхбаатар дүүрэг 0.61 гарсан нь

хотын дунджаас -0.5 – (-0.12) пунктээр доогуур юм. Харин Багахангай, Багануур, Баянзүрх, Хан-Уул, Баянгол дүүргүүдийн индексийн үнэлгээ хотын дунджаас 0.01-0.20 пунктээр их байна.

Эрүүл мэндийн даатгал ашиглалтын дэд индекс. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагад эрүүл мэндийн даатгал ашиглалтын дэд индекс 0.16 гарсан нь бусад дэд индексүүдээс хамгийн юм. Дэд индекс тооцсон үзүүлэлтүүдийн үнэлгээг тус бүрчлэн авч үзвэл улсын эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлэхдээ эрүүл мэндийн даатгалаа ашигладаг байдал дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ 0.33 байгаа бол эрүүл мэндийн тодорхой үйлчилгээнд (тухайлбал эм, тариа худалдан авах) эрүүл мэндийн даатгал ашиглалтын байдлын үнэлгээ -0.01 гарсан. Энэ нь эрүүл мэндийн даатгалд нийслэлийн гурван иргэн бүрийн нэг нь хамрагдсан байгаа боловч улсын эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлэхдээ, тэр тусмаа эрүүл мэндийн тодорхой үйлчилгээ авахдаа даатгалаа ашиглах байдал тааруу байгааг харуулж байна.

Эрүүл мэндийн даатгал ашиглалтын дэд индексийг дүүрэг бүрээр харьцуулбал, эрүүл мэндийн даатгал ашиглалт хамгийн тааруу дүүргүүд Багануур -0.14, Багахангай -0.08, Сонгинохайрхан 0.00, Хан-Уул 0.10, Баянзүрх 0.13 дүүрэг байгаа бол Баянгол 0.44, Налайх 0.30, Чингэлтэй 0.28, Сүхбаатар дүүрэг 0.21 байгаа нь хотын дунджаас тус тус өндөр юм.

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын шуурхай байдлын дэд индекс. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын шуурхай байдлын дэд индексийг тооцсон үзүүлэлтүүдийн үнэлгээг тодруулан авч үзвэл улсын шат шатны эмнэлгээр үйлчлүүлэхдээ хүлээсэн хугацааны үнэлгээ 0.38, улсын шат шатны эмнэлгийн шуурхай

байдалд өгсөн иргэдийн үнэлгээ 0.05 гарсан. Тухайлбал, өрхийн эрүүл мэндийн төв, яаралтай тусламжийн төвийн шуурхай байдал шатлалын бусад эмнэлгээс үлэмж сайн байгаа бол улсын болон дүүргийн нэгдсэн эмнэлгийн шуурхай байдал тааруу үнэлгээтэй гарчээ.

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын шуурхай байдлын дэд индексийг дүүрэг бүрээр харьцуулан гаргавал, Чингэлтэй дүүрэг хамгийн хүлээгдэл бага, шуурхай 0.97 гэж гарчээ. Бусад дүүргийн хувьд Багануур 0.51, Сүхбаатар 0.43, Налайх 0.41, Багахангай 0.38 гарсан нь нийслэлийн дунджаас 0.04-0.17 пунктээр өндөр байгаа бол Сонгинохайрхан 0.31, Баянзүрх 0.33, Хан-Уул 0.33 дүүргүүд хотын дунджаас яримгүй бага байна. Харин Баянгол дүүргийн улсын эрүүл мэндийн байгууллагын шуурхай байдлын индекс хотын дундажтай тэнцүү байв.

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын боловсон хүчний бэлэн байдлын дэд индекс. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын боловсон хүчний бэлэн байдлын дэд индекс 0.44 гарсан. Дэд индексийг тооцсон үзүүлэлтүүдийн үнэлгээг тус бүрчлэн авч үзвэл, улсын эмнэлгийн эмч, ажилтнуудын харилцааны үнэлгээ 0.25, эмч, ажилтнуудын мэргэшсэн байдлын үнэлгээ 0.63 байна.

Уг дэд индексийг дүүрэг бүрээр харьцуулбал, Баянгол дүүрэгт хамгийн өндөр 0.61 бол Чингэлтэй дүүрэгт хамгийн бага 0.24 байв. Түүнчлэн, Багахангай 0.54, Сүхбаатар 0.47, Хан-Уул 0.46, Баянзүрх 0.46 дүүргүүдэд хотын дунджаас өндөр, Сонгинохайрхан, Налайх дүүрэгт дунджаас доогуур байна.

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний бэлэн байдлын дэд

индекс. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний бэлэн байдлын дэд индекс 0.19 байгаа нь улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарын индексээс -0.18 пунктээр бага байна. Уг индексийг тооцсон үзүүлэлтүүдийн үнэлгээг харвал, улсын эрүүл мэндийн байгууллагын үйлчилгээг хэрэгцээтэй үедээ авч чадаж буй байдлын үнэлгээ 0.56, улсын эмнэлгийн үйлчилгээний бэлэн байдлын үнэлгээ 0.22 байгаа бол улсын эмнэлгээр үйлчлүүлэх цаг авахад хялбар эсэх гэсэн үзүүлэлтийн үнэлгээ 0.06, улсын эрүүл мэндийн үйлчилгээг чирэгдэлгүй авч чадаж байгаа байдлын үнэлгээ -0.09 гарсан. Үүнээс үзвэл, улсын эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлэх цаг авах, үйлчилгээг чирэгдэлгүй авах байдал учир дутагдалтай байгааг харж болно.

Улсын эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний бэлэн байдлын дэд индексийг дүүрэг бүрээр харьцуулбал, Багахангай 0.47, Багануур 0.47, Баянгол, 0.33, Налайх 0.22 дүүргүүд хотын дунджаас 0.03-0.28 пунктээр илүү, Хан-Уул 0.05, Сүхбаатар 0.09, Чингэлтэй 0.11, Баянзүрх 0.16, Сонгинохайрхан 0.18 дүүргүүд нийслэлийн дунджаас -0.01 – (-0.14) пунктээр бага байна.

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тохижилт, тоног төхөөрөмжийн бэлэн байдлын дэд индекс. Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тохижилт, тоног төхөөрөмжийн бэлэн байдлын дэд индекс 0.31 байгаа нь улсын эрүүл мэндийн байгууллагын чанарын нэгдсэн индексээс -0.07 пунктээр доогуур юм. Уг дэд индексийг тооцсон үзүүлэлтүүдийн үнэлгээг авч үзвэл, улсын эмнэлгийн тохижилтын үнэлгээ 0.32, улсын эмнэлгийн тоног төхөөрөмж, хэрэгслийн хангамжийн үнэлгээ 0.29 байна.

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тохижилт, тоног төхөөрөмжийн бэлэн байдлын индексийг дүүрэг бүрээр харьцуулахад Баянгол дүүрэг хамгийн өндөр 0.45, Налайх 0.10 хамгийн бага байна. Түүнчлэн Хан-Уул 0.36, Багахангай 0.35, Сүхбаатар 0.33 дүүргүүд хотын дунджаас 0.02-0.05 пунктээр өндөр бол Багануур 0.22, Чингэлтэй 0.22, Баянзүрх 0.27, Сонгинохайрхан 0.29 дүүргүүд нийслэлийн дунджаас -0.02 – (-0.09) пунктээр доогуур байна.

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарын дэд индекс.

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарын дэд индекс 0.29 гарсан нь хотын улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарын нэгдсэн индексээс -0.08 пунктээр бага байна. Эл индексийг тооцсон үзүүлэлт бүрийн үнэлгээг авч үзвэл, улсын эмнэлгийн шинжилгээ, оношилгооны чанар 0.42, улсын эмнэлгийн амбулаторийн үйлчилгээний чанар 0.36 гарсан нь уг дэд индексээс 0.07-0.13 пунктээр өндөр бол улсын эмнэлгийн хэвтэн эмчлүүлэх болон эмчилгээний хоолны чанар 0.17 гарч дэд индексээс -0.12 пунктээр доогуур байна.

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарын дэд индексийг дүүрэг бүрээр харьцуулбал, Багахангай дүүрэг 0.49 буюу хамгийн өндөр байгаа бол Налайх 0.04 болон Чингэлтэй дүүрэг 0.07 гарсан нь хамгийн бага үзүүлэлт болж байна. Түүнчлэн Баянгол 0.41, Хан-Уул 0.35, Сонгинохайрхан 0.31 дүүргүүд хотын дунджаас 0.02-0.12 пунктээр өндөр байгаа бол Багануур 0.20, Сүхбаатар 0.26 дүүргүүд нийслэлийн дунджаас -0.03 – (0.09) пунктээр доогуур байв. Харин Баянзүрх дүүрэг 0.29 гарсан нь хотын

индекс тэй тэнцүү байна.

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын эмчилгээний үр дүн дэх сэтгэл ханамжийн дэд индекс.

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын эмчилгээний үр дүн дэх сэтгэл ханамжийн дэд индекс 0.52 байгаа нь улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарын нэгдсэн индексээс 0.15 пунктээр өндөр байна. Уг индексийг дүүрэг бүрээр харьцуулан харахад Баянгол дүүрэг 0.64 байгаа нь хамгийн өндөр үзүүлэлт бөгөөд хотын дунджаас 0.12 пунктээр илүү байгаа бол Налайх дүүрэг 0.27 гарч нийслэлийн дунджаас -0.25 пунктээр доогуур байв. Түүнчлэн Сонгинохайрхан, Багахангай, Сүхбаатар, Хан-Уул дүүргүүд 0.03-0.05 пунктээр их бол Багануур, Баянзүрх, Чингэлтэй дүүргүүд -0.03 – (-0.14) пунктээр доогуур байна.

IV. Дүгнэлт

Улаанбаатар хот дахь улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний чанарын нэгдсэн индекс 0.37 гарсан нь хувийн эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний чанарын индексээс 0.10 пунктээр, нийслэлийн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний бэлэн байдлын нэгдсэн индексээс 0.05 пунктээр тус тус доогуур байна.

Улсын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанарын индексийг дүүргээр харьцуулан үзвэл Баянгол дүүргийнх хамгийн өндөр 0.47, Багахангай дүүрэг 0.43, Сүхбаатар дүүрэг 0.38 байгаа нь хотын дунджаас өндөр, Чингэлтэй, Хан-Уул, Багануур дүүргийн индекс хотын дундажтай тэнцүү байна. Харин Сонгинохайрхан дүүрэг 0.33, Налайх дүүрэг 0.33, Баянзүрх дүүрэг 0.36 гарсан нь хотын дунджаас доогуур байна. Тодруулбал, улсын эрүүл

мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний чанар хамгийн сайн гэж Баянгол, Багахангай дүүргүүд гарсан бол хамгийн тааруу гэж Сонгинохайрхан, Налайх дүүргүүд гарсан байна.

Дэд индекс бүрийн үзүүлэлт харилцан адилгүй нэлээд зөрүүтэй байгааг харж болно. Эдгээрийг харьцуулбал, эрүүл мэндийн даатгалд хамрагдалтын дэд индекс 0.66 байгаа нь хамгийн өндөр үзүүлэлт бөгөөд, эмчилгээний үр дүн дэх сэтгэл ханамжийн дэд индекс 0.52, эрүүл мэндийн байгууллагын боловсон хүчний бэлэн байдлын дэд индекс 0.44, эрүүл мэндийн үйлчилгээний хүртээмжийн дэд индекс 0.41 байгаа нь дунджаас 0.04-0.29 пунктээр илүү байна. Харин эрүүл мэндийн даатгал ашиглалтын дэд индекс 0.16, эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний бэлэн байдлын дэд индекс 0.19 хамгийн бага гарсан бөгөөд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарын дэд индекс

0.29, эрүүл мэндийн байгууллагын тохижилт, тоног төхөөрөмжийн бэлэн байдлын дэд индекс 0.31, эрүүл мэндийн үйлчилгээний шуурхай байдлын дэд индекс 0.34 байгаа нь дунджаас 0.18-0.03 пунктээр доогуур үзүүлэлт болжээ.

V. Санхүүжилт

Судалгааны эл өгүүлэл нь Нийслэлийн бодлогын судалгаа, шинжилгээний төвийн санаачилга, санхүүжилтээр ШУА-ийн Философийн хүрээлэнгээс хэрэгжүүлсэн “Хотын хөгжлийн индекс”-ийг тооцоох судалгааны мэдээлэл, үр дүн болно.

VI. Талархал

“Нийслэлийн хөгжлийн индекс” сэдэвт судалгааг санаачлан, санхүүжүүлсэн НБСШТ, ШУА-ийн ФХ-ийн Социологийн салбарын судлаачид, туслах судлаачиддаа болон судалгаанд оролцсон нийт респондентуудад талархал илэрхийлье.

Ашигласан материал

Аксенова Е.И., Бессчетнова О.В. 2021. *Показатели доступности и качества медицинской помощи, обеспечивающие удовлетворенность населения медицинской помощью в различных странах мира.* Экспертный обзор, Москва: Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы. <https://niioz.ru/upload/iblock/63d/63d12bf7dd923bd9c2a1870502c07175.pdf>

A.Parasuraman, Valarie A.Zeithaml, Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing* 12-40.

Ari Melo Mariano, Eduardo Kemper da Silva et.al. 2022. “The HEALTHQUAL model: Evaluating The Quality of Health Service in the Federal District, Brazil.” *9th International*

Conference on Information Technology and Quantitative Management. Brazil. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

МУ-ын ЭМЯ, ДЭМБ, АШУУИС. 2020. “Эрүүл мэндийн анхан шатны тусламж үйлчилгээний чанар хүртээмжийн судалгаа.” Улаанбаатар, Монгол Улс.

Тихонова Н.Е. 2018. “Стратификация по жизненным шансам массовых слоев современного российского общества.” социологические исследования. doi:doi: 10.7868/s0132162518060053.

Философийн хүрээлэн, ШУА. 2023. *Монголын нийгэм дэх тусгаарлагдах үйл явц, үр дагавар.* Улаанбаатар: Философийн хүрээлэн., ШУА, “Соёмбо принтинг” ХХК.

Философийн хүрээлэн., ШУА. 2023. “Хотын хөгжлийн индекс.” Социологийн судалгаа, Улаанбаатар.