

БАРИА ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХ СТАНДАРТ

2024.01.04-ны өдрийн Гүйцэтгэх захирлын тушаалын хавсралтаар батлав.

1. Зорилго

1.1. Энэхүү стандартын зорилго нь: “Буянтай Бадарчин ХХК” /цаашид “байгууллага” гэх/ -ын захиалгаар бариа заслын ажил үйлчилгээ үзүүлэгч /цаашид “бариагч гэх”/ Монгол Улсын хууль тогтоомж, үйлчилгээний байгууллага болон эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэгчийн, ёс зүйн хэм хэмжээг сахин биелүүлж үйлчилгээний чанар, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг сайжруулахад оршино.

2. Хамрах хүрээ

2.1. Энэхүү стандартыг байгууллагатай хамтын ажиллагааны гэрээт компанийн ажилтан, албан хаагч буюу бариа үйлчилгээ явуулах эрх бүхий бариагчид хамаарах ба гэрээний дагуу энэхүү стандартыг дагаж мөрдөнө.

3. Бариа үйлчилгээнд баримтлах үндсэн зарчим

3.1. Бариагч нь үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжит байдалд анхаарлаа хандуулан, үйлчлүүлсэн иргэн бүрд таатай сэтгэгдэл төрүүлэхийг эрхэмлэн ажиллана.

3.2. “Мэргэжлийн, ёс зүйтэй, эрүүл ахуйн шаардлагад нийцсэн” гэсэн байгууллагын үнэт зүйлсийг үйлчилгээ, үйл ажиллагаандаа мөрдлөг болгон ажиллана.

3.3. Бариагч нь байгууллагын бусад үйлчилгээний талаар зохих мэдлэгтэй байж, байгууллагын үйлчилгээ, үйл ажиллагааны талаар шинэ мэдээ, мэдээллийг цаг тухайд нь авч, өөрийгөө ямагт хөгжүүлж, ур чадвараа байнга дээшлүүлж ажиллана.

4. Ажлын байранд тавигдах шаардлага

4.1. Ажлын байр буюу бариа үйлчилгээ явагдах газар нь үйлчлүүлэгч тав тухтай үйлчлүүлэх нөхцөл, шаардлагыг хангасан байна

4.1.1. Өрөө болон ашиглагдах тоног төхөөрөмжийг цэвэр эсэхийг шалгах, аливаа халдварт өвчин гарах эрсдэлтэй бол яаралтай зохих удирдлагад мэдэгдэж арга хэмжээ авах, үйлчилгээ үзүүлэхийг зогсоох

4.1.2. Үйлчилгээ үзүүлэх талбай нь бусад ажилчдад саад болохооргүй, шууд ил биш буюу тухайн үйлчлүүлэгчид сэтгэл зовинол төрөхөөргүй тухтай, чимээгүй байх

- 4.1.3. Гар ариутгах хэрэгсэл болон бусад материал тавих боломжтой тавиур/ширээтэй байх
- 4.1.4. Үйлчлүүлэгчийг суухад тухтай зөөлөвчтэй, түшлэггүй сандалтай байх
- 4.1.5. Аюултай бус хог хаягдал хийх хогийн савтай байх

5. Бариагчид тавигдах шаардлага

- 5.1. Бариагч үйлчлүүлэгчтэй харилцах харьцааны соёлыг эзэмшсэн, бариагч засал, уламжлалт эмчилгээний дадлага туршлагатай ажилтан байна.
 - 5.1.1. Бариагч засал, сэргээн засах эмчилгээний мэргэжлийн үнэмлэх бүхий
 - 5.1.2. Мэргэжлээрээ 1 болон түүнээс жил ажилласан туршлагатай
 - 5.1.3. Өөрийгөө бүрэн илэрхийлэх оюуны болон харилцааны чадвартай
 - 5.1.4. Харилцааны соёлтой, ёс зүйн доголдол болон муу зуршилгүй
- 5.2. Ажилтны дүр төрх
 - 5.2.1. Эмэгтэй бариагч нар хумсны засалт, будалт, үнэртэй ус нь хурц тод содон биш энгийн даруухан байх ба үсээ хойш самнаж ардаа шууж боосон байна.
 - 5.2.2. Хэт том, тод өнгийн ээмэг, бөгж, зүүлт хавчаар, бугуйвч гэх мэт гоёл чимэглэлийн зүйлсийг /ажлын цагаар/ хэрэглэхийг хориглоно.
 - 5.2.3. Үйлчлүүлэгчид харагдахуйц биеийн ил хэсэгт шивээсгүй байна.
- 5.3. Бариагч нарын хувцаслалт
 - 5.3.1. Ажлын хувцас /байгууллагаас тавьж өгсөн ажлын цамц/ бүрэн өмсөх
 - 5.3.2. Ажлын хувцас цэвэр буюу толбо болон онцгой үнэргүй байх
 - 5.3.3. Ажлын хувцасны дотуур цагаан цайвар эсвэл өнгө дагуу ханцуйтай/ ханцуйгүй цамц өмсөж болно.
 - 5.3.4. Гар, хумсны ариун цэврийг тогмтол сахих
- 5.4. Ажил гүйцэтгэх өдөр болон ажил гүйцэтгэх явцад мансууруулах болон сэтгэцэд ноцтой нөлөөлөх эм бэлдмэл хэрэглэхгүй/хэрэглээгүй байх

6. Бариагч үйлчлүүлэгчтэй харилцах харилцаанд тавигдах шаардлага

- 6.1. Үйлчлүүлэгчид сонсогдохоор тод, хүндэтгэлийн зөв үг хэллэгийг тухайн нөхцөл байдалд тохируулан хэрэглэж харьцана.
- 6.2. Үйлчлүүлэгчтэй тухайн нөхцөл байдалд тохируулж мэндэлнэ. Үйлчлүүлэгчид таатай сэтгэгдэл төрүүлэхийн тулд байнга “ИНЭЭМСЭГЛЭЖ” харилцана.
- 6.3. Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг анхааралтай сонсох бөгөөд ярилцаж, үйлчилгээ үзүүлж байх үедээ өөр зүйлд анхаарлаа хандуулахгүй байвал зохино.

7. Үйлчилгээний үед хориглох үйлдлүүд

- 7.1. Үйлчлүүлэгчийн дэргэд хувийн асуудал ярих, хэт чанга ярих, чанга инээх, орилох, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх, мэргэжлийн үг хэллэг хэт их хэрэглэх, маргалдах зэргийн зохисгүй үйлдлүүд гаргах;
- 7.2. Үйлчлүүлэгчийг ялгаварлан гадуурхах, гадаад үзэмж, албан тушаал нэр хүнд, яс үндэс, хүйс, арьсны өнгө, боловсрол, мэргэжил гэх мэт /түүний талаар эвгүй, тааламжгүй үг хэллэг хэрэглэх, халзан, намхан, хөгшин гэх мэт;/
- 7.3. Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа өөр тийшээ харах, анзаараагүй, сонсоогүй дүр эсгэх, удаан хүлээлгэх, загнах, доромжлох;
- 7.4. Үйлчлүүлэгчийн нүүр царай, эд хөрөнгө бусад зүйлд хэт анхаарах, тийм яриа дэлгэх, хувийн чанартай юм асуух.
- 7.5. Үйлчилгээ үзүүлэх явцад тамхи татах (Хэрэв урт хугацааны завсарлагаанаар тамхи татах бол ажлын хувцасыг тайлах, буцаж үйлчилгээ үзүүлэхээр ирэхдээ гарыг сайтар угааж ариутгаж үнэр дарах)
- 7.6. Үйлчилүүлэгчид шинжлэх ухааны үндэслэлгүй, батлагдаагүй эм, эмийн эмчилгээ дур мэдэн тайлбарлах, зааварчилгаа өгөх
- 7.7. Үйлчлүүлэгчид эвгүй сэтгэгдэл төрүүлэхүйц үйлдэл, эс үйлдэхүй гаргах (Инээх, Ширтэх, Биеийн шаардлагагүй хэсгүүдэд хүрэх, удаан харах)
- 7.8. Шаардлагагүй үед хувцасаа тайлах болон илүү үйлдэл хийхийг шаардах зэрэг бэлгийн дарамт байж болох үйлдэл гаргах
- 7.9. Яарах, уцаарлах, аливаа бусад өөр ажилтай холбоотой зүйлсээ үйлчлүүлэгчид ярих, үүнээс болж ажлын гүйцэтгэлийг хангалтгүй байлгах

8. Үйлчилгээний үед зайлшгүй хийх үйлдлүүд

№	Стандарт	Хийх үйлдлүүд	Цаг хугацаа
1	Орчноо бэлтгэх	Эмчилгээний талбай, ариутгах цэвэрлэгээний материал, массажны хэрэгсэлийг цэвэр эсэхийг шалгах Үйлчилгээ үзүүлэх талбай нь бусад ажилчдад саад болохооргүй, шууд ил биш тухайн үйлчлүүлэгчид сэтгэл зовинол төрөхөөргүй байхаар эсэхийг тодруулах Хогийн сав, цаг ойртуулж тавих Ажлын хувцасаа солих Гараа ариутгах, биеэ засах, хувийн бэлтгэл хангах	Үйлчлүүлэгч орж ирэхийн өмнө

2	Мэндлэх, танилцуулах	Үйлчлүүлэгчтэй эелдэгээр мэндчилж ямар зорилготой хаанаас яваа талаараа мэдээлэл өгч танилцах	Үйлчлүүлэгч дөнгөж орж ирмэгц
3	Ярилцлага	Эмчилгээний зорилгоо олж авахын тулд богино ярилцлага хийх - Үйлчлүүлэгчийн зорилго - Хууч өвчин, тусгай шаардлага - Зөөлөн чанга зэргийг өөрөөс нь асуух - Анхаарлаа хандуулахыг хүсч буй хэсгийг тодорхойлох	Үйлчилгээ эхлэхээс өмнө
		Халдварт өвчнөөс урьдчилан сэргийлэх асуулга авах (ил шарх сорви байгаа эсэх)	
4	Үйлчилгээний талаар тайлбарлах	Үйлчилгээнд юу багтаж байгаа болон ямар зорилго, давуу талтайг болон эрсдэлийн талаар тайлбарлах	Үйлчилгээ эхлэхээс өмнө
		Үйлчилгээний цагийн талаар тайлбарлах	
		Үйлчлүүлэгчид төлбөрийн мэдээллийг хэлнэ.	
5	Бүртгэл	Нэр, утас, албан тушаал, гарын үсэг	Үйлчилгээ эхлэхээс өмнө
		Зөвшөөрлийн гарын үсэг (Сайн дураар)	
		Явцын үнэлгээг тайлбарлах, өмнөхтэй харьцуулж сэтгэгдэл төрүүлэх	
6	Гараа ариутгах	Саван, усаар эсвэл дор хаяж 60%-ийн спирттэй гар ариутгагчтай салфеткаар, гар ариутгагчаар гараа ариутгах	Үйлчилгээ эхлэхээс өмнө нүдэн дээр нь
7	Үйлчилгээ үзүүлэх	Үйлчлүүлэгчийн биеийн уян хатан чанараас хэтрүүлэхгүй байх, албадахгүй, хүчлэхгүй байх	Үйлчилгээ үзүүлэх үед
		10 минутаас бага хугацаагаар үйлчлэхгүй байх буюу цаг тавих	
		Зөөлөн тайвшуурлах ая тавих	
8	Анх удаа үйлчилгээ авч байгаа тохиодолд Анхан шатны бүртгэл	- Бариа хийлгэж байсан түүх - Мэс засал, гэмтэл авсан түүх - Зөөлөн эд, үе мөчний өвчлөлийн эвгүй байдлын шинж - Даралт ихсэх - Зүрхний өвчлөл - Амьсгалын замын өвчлөл - Халдварт арьсны өвчлөл - Жирэмсэн эсэх - Толгой өвдөх мигрень өвчний түүх - Тос тосолгооны материал, спиртэд мэдрэг эсэх	Анхны үйлчилгээний өмнө. болон жилд нэг удаа
		Өөрт нь өгсөн бүхий л хувийн мэдээллийг нууцлах болно гэдгээ мэдэгдэх	
9	Санал зөвлөгөө өгөх	Үйлчлүүлэгчид цаашид юун дээр анхаарах талаар мэргэжлийн хүрээнд зөвлөгөө өгөх, дүгнэлт хэлэх, дасгал зааж өгөх гэх мэт	Үйлчилгээ дуусахад
10	Санал хүсэлт авах	Үйлчилгээ таалагдсан эсэх болон дараагийн удаа юун дээр анхаарах тал дээр үйлчлүүлэгчээс асуух	Үйлчилгээ дууссаны дараа
11	Тос хэрэглэх	Харшилтай эсэхийг асуух	Үйлчилгээний явцад

	тохиолдолд	Толбо үүсгэдэггүй, хурц үнэргүй тос ашиглах	
		Тосыг арчих алчуур цаас бэлтгэх, илүүдэл тосыг арчина	
12	Асуудал гарсан тохиолдолд	<p>Анхан шатны асуулгыг авч өвдөж буй хэсгийг тодорхойлно.</p> <p>- Толгой эргэх, дотор муухайрах шинж тэмдэг илэрхсэн бол халуун бүлээн зүйл уугаад 20-30 минут хэвтэх</p> <p>- Хүзүү нуруунд “юм орсон” юм шиг санагдсан бол бариачийг дуудаж ахин бариа хийлгэх</p> <p>- Хууч өвчин сэдэрсэн, бие яангинах зэрэг шинж тэмдэг илэрсэн тохиолдолд мөн ахин бариа хийлгэх</p> <p>- Бусад хүнд тохиолдолд удирдлагад мэдэгдэн эмнэлэгийн тусламж авах</p>	Үйлчилгээний явцад болон дараа

9. Хяналт, хариуцлага, урамшуулал

- 9.1. Энэхүү стандартыг үйлчилгээ үзүүлэгч бариач нар бүгд чанд мөрдөн ажиллана.
- 9.2. Энэхүү стандартын хэрэгжилтийг Буянтай Бадарчин ХХК-ийн алба хаагчид захиалагч байгууллагаас санал сэтгэгдэл авч сар бүрийн тайландаа тусгах ба үүнийг бариач нарыг хариуцсан ажилтан болон байгууллагын удирдах албан тушаалтанд тайлагнана.
- 9.3. Стандартын биелэлтэд бариач нарыг хариуцсан ажилтан, Буянтай Бадарчин ХХК-ийн үйл ажиллагаа хариуцсан ажилтан, Гүйцэтгэх захирал ерөнхий хяналтыг тавина.
- 9.4. Энэхүү стандартыг зөрчсөн ажилтанд дараах арга хэмжээг авна Үүнд:
 - 9.4.1. Эхний удаа амаар сануулга өгөх;
 - 9.4.2. Ажилтан стандартыг хоёр удаа зөрчиж сануулга авсан тохиолдолд байгууллагын хурлаар хэлэлцүүлж, холбогдох шийдвэрийг гарган хэрэгжүүлнэ.
 - 9.4.3. Ажилтан стандартыг 3 болон түүнээс дээш давтан зөрчсөн тохиолдолд Гүйцэтгэх захирлын шийдвэрээр тухайн ажилтныг ахин ажиллуулахгүй байх шийдвэр гаргах ба үүний хэрэгжилтийг бариач нарын ахлах хариуцаж ажиллана.
 - 9.4.4. Энэхүү стандартыг удаа дараа зөрчсөн үйлдэл нь албан үүргээ биелүүлээгүй гэж үзэх үндэслэл болно.
 - 9.4.5. Байгууллагын үйлчилгээг стандартын дагуу үйлчлүүлэгчдэд чанартай хүргэж байгаа ажилтныг холбогдох журмын дагуу шагнаж урамшуулна.