Сонсголын бэрхшээлтэй иргэдэд нүүр амны тусламж үйлчилгээ авах үеийн харилцааны хэлбэр, гарч буй асуудлын судалгаа

С.Хатанзаяа[1], Б.Мишээл[1], Л.Энэрэл[1], Ц.Зултуяа[1], Б.Дагиймаа[2], Д.Намуун[3], П.Оюун-Энх[4], Б.Батбаяр[5]

[1]АШУҮИС, Нүүр Ам Судалын Сургууль
[2]Ами дентал эмнэлэг
[3]АШУҮИС, Нийгмийн Эрүүл Мэндийн Сургууль, Урьдчилан Сэргийлэх Анагаах Ухааны Тэнхим
[4]АШУҮИС ,Нүүр Ам Судалын Сургууль, Шүдний Тулгуур Эд, Сувгийн Эмчилгээний Тэнхим
[5]АШУҮИС, НАСС, Нүүр Амны Мэс Заслын Тэнхим
Цахим шуудан: Skhatnaaa@gmail.com, Утас: 99187816

Түлхүүр үг:
Хөгжлийн бэрхшээл
товхимол
сэтгэл ханамж

Товч утга:

Үндэслэл: Монгол Улсын Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний эрхийн тухай хуулийн 20 дугаар зүйлийн 20.2 дахь хэсэгт эрүүл мэндийн байгууллага хөгжлийн бэрхшээлтэй хүнд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэхдээ тэдний онцлог хэрэгцээ, шаардлагыг хангасан хүртээмжтэй орчин, техник, тоног төхөөрөмжөөр тоноглогдсон байна гэж заажээ. Сонсголын бэрхшээлтэй хүнд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ авахад хэрэгцээ, шаардлагыг хангаж ажилладаг чиглэлээр манай оронд хийгдсэн судалгаа, түүнд тулгуурлан хийгдсэн төсөл, арга хэмжээ хангалтгүй байдаг нь манай судалгааны үндэслэл боллоо. **Зорилго:** Сонсголын бэрхшээлтэй иргэдэд нүүр амны тусламж үйлчилгээтэй холбоотой тулгардаг бэрхшээл, сэтгэл ханамжийг судлах. **Материал, арга зүй:** Судалгааг сонсголын бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан “Мандах Наран цуглаан”-д явдаг нийт сонсголын бэрхшээлтэй 32 иргэдийг сайн дураар хамруулж, 4 бүлэг бүхий хаалттай болон нээлттэй асуумжийн төрлийг ашигласан. Асуумжийг бичвэр болон дохионы хэл хэлбэрээр хослуулан авч үр дүнгийн боловсруулалтыг STATA программ ашиглан хи квадрат, логистик регресс шинжилгээгээр тодорхойлж р утга <0.05 үед статистик үнэн магадлалтай гэж үзсэн. **Үр дүн:** Судалгаанд 19-60 насны (дундаж нас 42±14) оролцогчид хамрагдсанаас 40.6% (n=13) нь эрэгтэй байв. Судалгаанд оролцогчид эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэнтэй харилцахдаа 64.52% (n=20) нь бичгээр, 25.81% (n=8) нь дохио зангаагаар, 25.81% (n=8) нь дохионы хэлгүй хүнтэй хамт ирдэг, 16.13% (n=5) нь дохионы хэлтэй хүнтэй хамт ирдэг, 12.9% (n=4) нь зургаар, 12.9% (n=4) нь бусад хэлбэрээр болон 3.23% (n=1) нь ярианы хэлбэрээр гэсэн байна. Эмчид зовууриа бүрэн илэрхийлж чаддаггүй 80.64% (n=25) гэсэн ба эрүүл мэндийн үйлчилгээтэй холбоотой ерөнхий сэтгэл ханамжийг үнэлэхэд 22.58% (n=7) нь маш муу, 16.13% (n=5) нь муу, 48.39% (n=15) нь дунд байв. Ерөнхий сэтгэл ханамж сайн байх үзүүлэлтийг эмчийн харилцаа хандлага 22.66 дахин (CI:3.13-163.62, p<0.001), эмчийн хэлсэн зүйлийг ойлгодог байх нь 7.42 дахин (CI:1.22-45.0, p=0.02), үйлчлүүлэгчийн хэлсэн зүйлийг эмч ойлгодог байх нь 9.91 дахин (CI:1.74-56.03, p=0.006) тус тус нэмэгдүүлж байв. **Дүгнэлт:** Сонсголын бэрхшээлтэй иргэд нь нүүр амны тусламж үйлчилгээ авахдаа эмнэлгийн мэргэжилтнүүдтэй төрөл бүрийн аргаар харилцаж байгаа хэдий ч хүндрэлтэй, ерөнхий сэтгэл ханамж муу байгаа тул дохио болон бичгийн харилцааг хүртээмжтэйгээр хялбарчлах шаардлагатай байна.

Үндэслэл: Монгол улсын хэмжээнд 2022 оны 4 сарын байдлаар 8780 иргэд сонсголын бэрхшээлтэй гэсэн статистик тоон үзүүлэлт байна[1]. Монгол Улсын Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний эрхийн тухай хуулийн 20 дугаар зүйлийн 20.2 дахь хэсэгт эрүүл мэндийн байгууллага хөгжлийн бэрхшээлтэй хүнд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэхдээ тэдний онцлог хэрэгцээ, шаардлагыг хангасан хүртээмжтэй

орчин, техник, тоног төхөөрөмжөөр тоноглогдсон байна гэж заажээ[2,3]. Харин 2018 онд хийгдсэн Эрүүл Мэндийн Яамны харьяа байгууллагын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн хувийн дундаж нь 67.2 %, хамгийн бага үзүүлэлт нь 29.8% байсан3 ба ялангуяа сонсголын бэрхшээлтэй хүнд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ авахад хэрэгцээ, шаардлагыг хангаж ажилладаг чиглэлээр манай оронд хийгдсэн судалгаа, түүнд тулгуурлан хийгдсэн төсөл, арга хэмжээ хангалтгүй байдаг нь манай судалгааны үндэслэл боллоо.

Зорилго: Сонсголын бэрхшээлтэй иргэдэд нүүр амны тусламж үйлчилгээтэй холбоотой тулгардаг бэрхшээл, сэтгэл ханамжийг судлах

1. Сонсголын бэрхшээлтэй иргэдийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэнтэй харилцах хэлбэрийг тодорхойлох
2. Сонсголын бэрхшээлтэй иргэд нүүр амны эрүүл мэндийн тусламжтай холбоотой сэтгэл ханамж, түүнд нөлөөлөх хүчин зүйлсийг судлах
3. Сонсголын бэрхшээлтэй иргэдийн нүүр амны эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг авахад хялбарчлах товхимол боловсруулах

Арга, аргачлал: Судалгааг сонсголын бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан “Мандах Наран цуглаан”-д явдаг нийт сонсголын бэрхшээлтэй 32 иргэдийг сайн дураар хамруулж, 4 бүлэг бүхий хаалттай болон нээлттэй асуумжийн төрлийг ашигласан. Асуумжийн эхний бүлэгт судалгаанд оролцогчдын үндсэн мэдээлэл, хоёр дугаар бүлэгт харилцах, мэдээлэл солилцох арга, гурав дугаар бүлэгт шүдний эмнэлэгт үйлчлүүлэхэд тулгардаг асуудал, болон эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний зөвлөгөө, тайлбарыг бүрэн ойлгодог эсэх, дөрөв дүгээр бүлэгт үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх хэсгүүдээс бүрдэнэ. Үүнээс ерөнхий сэтгэл ханамжтай холбоотой асуултуудыг Ликертийн 5 үнэлгээгээр “1 = Маш муу”, “2 = Муу”, “3 = Дунд”, “4 = Сайн”, “5 = Маш сайн” гэж үнэлсэн ба статистик боловсруулалтын зарим шинжилгээнд “Маш муу”, “Муу” үед “Муу”, “Маш сайн”, “Сайн”, “Дунд” үед гэж бүлэглэн шинжилсэн.

Асуумжийг бичвэр болон дохионы хэл хэлбэрээр хослуулан авч үр дүнгийн боловсруулалтыг STATA программ ашиглан хи квадрат, логистик регресс шинжилгээгээр тодорхойлж p утга <0.05 үед статистик үнэн магадлалтай гэж үзсэн.

Үр дүн: Судалгаанд 19-60 насны (дундаж нас 42±14) оролцогчид хамрагдсанаас 40.6% (n=13) нь эрэгтэй, 59.4% (n=19) нь эмэгтэй байв. Дохионы хэлээр харилцах чадвартай оролцогчид 78.3% (n=25) байв. Судалгаанд оролцогчид эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэнтэй харилцахдаа 64.52% (n=20) нь бичгээр, 25.81% (n=8) нь дохио зангаагаар, 25.81% (n=8) нь дохионы хэлгүй хүнтэй хамт ирэх зэргээр зонхилон харилцдаг гэсэн байна.

Эрүүл мэндийн үйлчилгээтэй холбоотой ерөнхий сэтгэл ханамжийг үнэлэхэд 22.58% (n=7) нь маш муу, 16.13% (n=5) нь муу, 48.39% (n=15) нь дунд байв.

Оролцогчдоос эмчийн харилцаа хандлага, эмчийн хэлсэн зүйлийг ойлгодог эсэх, үйлчлүүлэгчийн хэлсэн зүйлийг эмч ойлгодог эсэх зэрэг үзүүлэлтүүдэд дийлэнх нь буюу тус тус оролцогчдын 54.84%, 35.48%, 58.06% нь дунд гэсэн үнэлгээг өгсөн байна.

Харин эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн үзлэг, эмчилгээ хийхийн өмнө тайлбар өгдөг эсэх асуултад оролцогчдын 50% нь тийм гэсэн хариуг өгсөн бол үзлэг, эмчилгээний дараа зөвлөгөө өгдөг эсэх асуултад оролцогчдын 37.5% нь үгүй, 34.38% нь мэдэхгүй гэсэн хариуг өгсөн байна.

Оролцогчдын 83.64% (n=26) нь эмчид зовууриа бүрэн илэрхийлж чаддаггүй гэсэн байна.

Нүүр амны тусламж үйлчилгээ авахад сонсголын бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчдэд шаардлагатай байгаа зүйлийг тодруулахад оролцогчдын 58.62% нь хөтөч, зурагтай бичигтэй ном гэсэн хариуг өгсөн.

Ерөнхий сэтгэл ханамж сайн байх үзүүлэлтийг эмчийн харилцаа хандлага 22.66 дахин (CI:3.13-163.62, p<0.001), эмчийн хэлсэн зүйлийг ойлгодог байх нь 7.42 дахин (CI:1.22-45.0, p=0.02), үйлчлүүлэгчийн хэлсэн зүйлийг эмч ойлгодог байх нь 9.91 дахин (CI:1.74-56.03, p=0.006) тус тус нэмэгдүүлж байв

Хүснэгт 1. Оролцогчдын сэтгэл ханамж болон бусад хүчин зүйлийн харьцуулалт

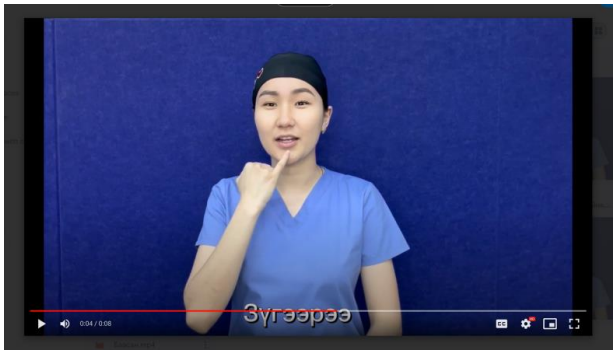
	Сайн (%)	Муу (%)	p утга	OR	95% ИИ
Эмчийн харилцаа хандлага					
Сайн	16 (84.21%)	3 (27.27%)	0.001	22.66	3.13-163.62
Муу	3 (15.79%)	8 (72.73%)			
Эмчийн хэлсэн зүйлийг ойлгодог эсэх					
Сайн	13 (68.42%)	2 (18.18)	0.02	7.42	1.22-45.0
Муу	6 (31.58%)	9 (81.82%)			
Үйлчлүүлэгчийн хэлсэн зүйлийг эмч ойлгодог эсэх					
Сайн	17 (89.47)	3 (27.27%)	0.006	9.91	1.74-56.03
Муу	2 (10.53%)	8 (72.73%)			

**P* утга 0.05 - аас бага үед статитистик үнэн магадлалтайд тооцов.

Мөн сонсголын бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгч болон эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн хоорондын харилцааг хүртээмжтэйгээр хялбаршуулахын тулд 103 бичвэр бүхий өгүүлбэр, үгсийг зураг болон дохионы хэл рүү хөрвүүлэн нүүр амны тусламж үйлчилгээний үед хэрэглэх дохионы хэлний товхимол гаргасан (Зураг 7, 8, 9). Үүнд бичгээр харилцах боломжтой үйлчлүүлэгчтэй шууд заах байдлаар хэрэглэх ба англи, орос, хятад, солонгос зэрэг хэлээр хөрвүүлсэн нь гадаад үйлчлүүлэгчтэй харилцах шинэ үгийн толь болно. Харин зурган хэлбэрээр харилцах боломжтой үйлчлүүлэгчтэй зурган хэлбэрээр, дохионы хэлээр харилцах боломжтой үйлчлүүлэгчтэй QR кодыг уншуулан тухайн өгүүлбэрийг дохионы хэлээр үзүүлэн харилцах боломжтой болох юм.



Зураг 7. Нүүр амны тусламж үйлчилгээний үед хэрэглэх дохионы хэлний товхимлын хэсэг



Зураг 8. Нүүр амны тусламж үйлчилгээний үед хэрэглэх дохионы хэлний товхимлын дохионы хэлний бичлэг

Хэлцэмж: Нүүр амны тусламж үйлчилгээний үед сонсголын бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчдэд эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа хандлага, үйлчлүүлэгч эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн хоорондын харилцаа зэргээс үүдэн ерөнхий сэтгэл ханамж дунд байгаа бөгөөд үүнийг шийдвэрлэх хэрэгцээтэй байгаа юм. 2017 онд Саудын Араб улсад Asmaa As-saf Alshehri, Rafi Ahmed Togoo, Tasneem S Ain нарын хийсэн судалгаагаар 120 сонсголын бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх буюу 46.8% (n=72) нь нүүр амны тусламж үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй байдаг гэсэн хариуг өгсөн ба оролцогчдын 72.1% (n=111) нь тэдний шаардлага, хэрэгцээнд нийцсэн харилцааны хэлбэрээр харилцдаггүй гэсэн байна.[4] Мөн 2017 онд АНУ-д Lama Assi, Ahmed F. Shakarchi; Orla C. Sheehan нарын хийсэн судалгаагаар сонсголын бэрхшээлтэй иргэд хөгжлийн бэрхшээлгүй хүмүүстэй харьцуулахад эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой сэтгэл ханамж илүү бага байдаг (OR, 1.38; 95% CI, 1.03-1.86).[5,6] 2014 онд Тайланд улсад Patcharaphol Samnieng нарын судалгаагаар 204 сонсголын бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчдийн 77% (¾) нь нүүр амны тусламж үйлчилгээ авахад харилцааны хамгийн багадаа нэг асуудал гардаг гэсэн байнаб. Эдгээр судалгаанаас харахад сонсголын бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчид нүүр амны тусламж үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй, сэтгэл ханамж дундаас доор байгаа нь манай судалгааны үр дүнтэй ойролцоо байна. Манай судалгаа нь судалгаанд суурилан сонсголын бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгч болон эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн хоорондын харилцааг хүртээмжтэйгээр хялбаршуулах товхимол боловсруулсан нь давуу тал болсон ба уг судалгааны цар хүрээг нэмэгдүүлэх шаардлагатай байгаа нь манай судалгааны сул тал боллоо.

Дүгнэлт: Сонсголын бэрхшээлтэй иргэд нь нүүр амны тусламж үйлчилгээ авахдаа эмнэлгийн мэргэжилтнүүдтэй төрөл бүрийн аргаар харилцаж байгаа хэдий ч хүндрэлтэй, ерөнхий сэтгэл ханамж муу байгаа тул дохио болон бичгийн харилцааг хүртээмжтэйгээр хялбарчлах шаардлагатай байна.

Талархал: Тус судалгаа, товхимлыг хийж гүйцэтгэхэд гүн туслалцаа үзүүлсэн П.Оюун-Энх, Б.Батбаяр, Б.Дагиймаа, Б.Саранчимэг нарт талархал илэрхийлж байна.

Ном зүй:
1.Үндэсний Статистикийн Хороо - Монгол улс дахь сонсголын бэрхшээлтэй иргэдийн статистик мэдээлэл.
2.Монгол Улсын Хөгжлийн Бэрхшээлтэй Хүний Эрхийн Тухай Хууль - 20 дугаар зүйлийн 2 дахь хэсэг.
3.Ц.Тунгалагтамир, Н.Сэвжид, П. Мидриймаа (2018). Эрүүл Мэндийн Яамны Харьяа Байгууллагуудын Хэрэглэгчдийн Сэтгэл Ханамжийн Судалгаа
4.Alshehri, Asmaa & Togoo, Rafi & Ain, Tasneem. (2018). Dental Treatment Experiences of Patients with Hearing Impairment in Southern Saudi Arabia: A Questionnaire Based Study. Journal of Clinical and Diagnostic Research. 12. ZC37-ZC41. 10.7860/JCDR/2018/32534.11309.
5.Assi L, Shakarchi AF, Sheehan OC, Deal JA, Swenor BK, Reed NS. Assessment of Sensory Impairment and Health Care Satisfaction Among Medicare Beneficiaries. JAMA Netw Open. 2020;3(11):e2025522. doi:10.1001/jamanetworkopen.2020.2552
6.Samnieng P. Dental Cares for Patients Who Have a Hearing Impairment. IJCPD 2014;10:215-218.

The communication methods and issues faced by patients with hearing impairment during dental appointment

Khatanzaya S[1], Misheel B[1], Enerel L[1], Zultuya Ts[1], Dagiimaa B[2], Namuun D[3], Oyun-Enkh P[4], Batbayar B[5]

[1]SOD,MNUMS
[2]Ami Dental Clinic
[3]Department of Preventive Medicine, School of Public Health, MNUMS
[4]Department of Periodontics and Endodontics, MNUMS
[5]Department of Oral and Maxillofacial Surgery, MNUMS
Email:Skhatnaaa@gmail.com, Tel:976-99187816

Bacground: In Mongolia, as of 2022, there are 12696 individuals who have hearing impairment. According to section 20.2 of the Law of Developmental Disabilities of Mongolia, healthcare organizations are required to provide individuals with developmental disabilities access to settings, services, and instruments that meet their specific needs. Despite this, the satisfaction level of patients who received healthcare services ranged from a minimum of 29.8% to a maximum of 67.2%.
Aim: To study the issues people with hearing impairment face during dental appointment and their satisfaction level
Materials and Methods: A group of 32 participants with hearing impairment who visited “Mandakh Naran” voluntarily completed an organized questionnaire. The questionnaire consisted of four different categories of questions, including general information, ways of communication, issues related to dental appointments, and satisfaction with dental care services. The questionnaire was administered in both sign language and written form. Chi-square and logistic regression tests were conducted using the STATA program, with a significant p-value of less than 0.05.
Results: The mean age of the participants was 42±14 and 40.6% (n=13) of them were male. 78.3% (n=25) of the participants were able to communicate with sign language. When it comes to the ways to communicate with their dentist, 64.52% (n=20) of them communicated with text, 25.81% (n=8) with sign language, 25.81% (n=8) with people who are not interpreters, 16.13% (n=5) with interpreters, 12.9% (n=4) with picture, and 3.23% (n=1) with other methods. 80.64% (n=25) of the participants informed that they could not express their symptoms or needs. In terms of overall satisfaction with dental care service, 22.58% (n=7) of them were not satisfied at all, 16.13% (n=5) of them were not satisfied, and 48.39% (n=15) of them were in the middle. According to the participants, the overall satisfaction level was increased 7.42 times (CI:1.22-45.0, p=0.02) by understanding their dentists, 9.91 times (CI:1.74-56.03, p=0.006) by letting their dentists understand them, and 22.66 times (CI:3.13-163.62, p<0.001) by dentists’ attitude towards them.
Conclusion: Individuals who have hearing impairment face communication difficulties when receiving oral care from medical professionals. Although there are various methods of communication available, the overall satisfaction level is often poor due to the complexity of communication. There is a need for simpler methods of sign and written communication.

Keywords: Developmental disability, handbook, satisfaction level