

МОДУЛЬ

2

ХҮҮХЭД ХАМГААЛЛЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭ
БА КЕЙС МЕНЕЖМЕНТ



МОДУЛЬ 2

ХҮҮХЭД ХАМГААЛЛЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭ БА КЕЙС МЕНЕЖМЕНТ

Хүүхдийг Ивээх Сан нь дэлхийн 120 улсад хүүхдийн эрхийн чиглэлээр ажилладаг төрийн бус байгууллага юм. Монгол Улсад 1994 онд салбараа нээсэн ба Хүүхэд хамгаалал, Хүүхдийн эрхийн засаглал, Боловсрол, Хүүхдийн ядуурлыг бууруулах, Хүмүүнлэг, Эрүүл мэндийн хөтөлбөрүүдийн хүрээнд хүүхдийн амьдралд эрчимтэй, тогтвортой өөрчлөлт хийхийн төлөө ажиллаж байна.

Хүүхдийг Ивээх Сангийн захиалгаар боловсруулсан: Др. Адилбишийн Батхишиг (PhD)

Хянан тохиолдуулсан: Энхбатын Цолмон
Энхболдын Жаргал
Баяндалайн Баярмаа
Нямсүрэнгийн Онон

Хэвлэлийн эхийг бэлтгэсэн: Хорлоогийн Балдандорж

Хүүхдийг Ивээх Сангаас хэрэгжүүлж буй НҮБ-ын "Итгэлцлийн Сан"-гийн санхүүжилттэй "Охидыг хүчирхийлэл, мөлжлөгөөс хамгаалах нь" төслийн хүрээнд боловсруулж, хэвлүүлэв.

Хүүхдийг Ивээх Сангийн Монгол Улс дахь хөтөлбөр | Төв шуудангийн хайрцаг 1023, Улаанбаатар-13, Монгол улс | Утас: +976-11-329371, 329365 | Факс: +976-11-329361 | Цахим шуудан: Mongolia.secretary@savethechildren.org | Модулийг цахим хэлбэрээр www.savethechildren.mn вэб хуудаснаас авах боломжтой.

Улаанбаатар хот, Монгол Улс 2023 он

АГУУЛГА

ӨМНӨХ ҮГ	4
ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ	7
НЭР ТОМЬЁОНЫ ТАЙЛБАР	8
НЭГ. ХҮҮХЭД ХАМГААЛЛЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭ БА КЕЙС МЕНЕЖМЕНТ.	12
1.1. Үндсэн ойлголт	13
1.2. Сэдвийн ач холбогдол	18
1.3. Онол, арга зүй	19
1.4. Кейс менежментийн үйл явц, алхмууд	21
1.5. Практик хэрэглээ, сайн туршлага	22
ХОЁР. ХҮҮХЭД ХАМГААЛЛЫН ШУУРХАЙ ТУСЛАМЖИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ, КЕЙС ТӨЛӨВЛӨЛТ	24
2.1. Үндсэн ойлголт	25
2.2. Сэдвийн ач холбогдол	35
2.3. Онолын үндэслэл, арга зүй	36
2.4. Практик хэрэглээ, сайн туршлага	41
ГУРАВ. ХҮҮХДИЙГ ХАМГААЛАХ, НӨХӨН СЭРГЭЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ	42
3.1. Үндсэн ойлголт	43
3.2. Сэдвийн ач холбогдол	45
3.3. Онол, арга зүй	45
3.4. Практик хэрэглээ, сайн туршлага	49
ДӨРӨВ. ХҮҮХДИЙГ ГЭР БҮЛИЙН ОРЧИНД ХАМГААЛАХ, НӨХӨН СЭРГЭЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ	52
4.1. Үндсэн ойлголт	53
4.2. Сэдвийн ач холбогдол	55
4.3. Онол, арга зүй	56
4.4. Практик хэрэглээ, сайн туршлага	58
ТАВ. ХҮҮХДИЙН ЭСРЭГ ХҮЧИРХИЙЛЛЭЭС УРЬДЧИЛАН СЭРГИЙЛЭЛТ	60
5.1. Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх үйл ажиллагаа	61
5.2. Сэдвийн ач холбогдол	63
5.3. Онол, арга зүй	64
5.4. Практик хэрэглээ, сайн туршлага	67
ЗУРГАА. ХҮҮХЭД ХАМГААЛЛЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ БА ХААЛТ	69
6.1. Үндсэн ойлголт	70
6.2. Сэдвийн ач холбогдол	73
6.3. Онол, арга зүй	74
6.4. Практик хэрэглээ, сайн туршлага	76
НОМ ЗҮЙ.	78
ХАВСРАЛТ	80

ӨМНӨХ ҮГ

Хүүхдийг Ивээх Сан (ХИС) нь хүүхдийн эрхийг хүндэтгэн хангах, хэрэгжүүлэх замыг боловсронгуй болгох чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг, ашгийн бус, шашны бус, олон улсын, бие даасан, хараат бус иргэний нийгмийн байгууллага юм. ХИС-гийн Хүүхэд хамгааллын хөтөлбөр нь НҮБ-ын Итгэлцлийн Сан (UN Trust Fund)-гийн санхүүжилтээр “Охидыг хүчирхийлэл, мөлжлөгөөс хамгаалах нь” төслийг гурван жилийн (2021-2024) хугацаатай, нийслэлийн Баянгол, Чингэлтэй, Баянзүрх, Сонгинохайрхан, Сүхбаатар дүүрэгт хэрэгжүүлж байна.

Монгол Улсын нэгдэн орсон олон улсын хүний эрхийн гэрээ, НҮБ-ын хороодын дүгнэлт зөвлөмжүүдэд охин хүүхдийг бэлгийн болон бусад төрлийн мөлжлөгөөс хамгаалж, хүчирхийллийн аливаа хэлбэрээс охидыг хамгаалах, нэр төрийг нь хүндэтгэхийг эрхэмлэх ёстойг онцлон тэмдэглэдэг. Монгол Улсад хүчирхийлэлтэй тэмцэхэд тодорхой ахиц, өөрчлөлт гарч байгаа хэдий ч жендэрт суурилсан хүчирхийлэл, охидын эсрэг хүчирхийллийн тоо буурахгүй хэвээр байгаад зовниж, Хүүхдийг Ивээх Сан охидыг хүчирхийлэл, мөлжлөгөөс эрүүл мэнд, хүүхэд хамгаалал, боловсролын үйлчилгээгээр дамжуулан хамгаалах зорилго тавин ажиллаж байна.

Төслийн хүрээнд бид хүүхэд хамгааллын салбарт ажиллаж байгаа мэргэжилтнүүдэд сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан, хохирогч төвтэй арга зүйг нэвтрүүлэх зорилго бүхий 11 модулиас бүрдэх багц гарын авлагыг боловсруулан та бүхэнд хүргэж байгаадаа таатай байна.

Тус гарын авлага нь хүүхэд хамгааллын салбарын мэргэжилтнүүдийн хүүхэд хамгааллын тогтолцоо, салбарын ажилтнуудын оролцоо, үүрэг, жендэрт суурилсан хүчирхийллийн талаарх үндсэн ойлголт, сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан хохирогч/даван туулагч төвтэй (хохирогч/даван туулагчид ээлтэй) арга зүй, тэдэнд үзүүлэх сэтгэл зүйн анхан шатны тусламж үйлчилгээ, гамшиг, онцгой байдлын үеийн хүүхэд хамгааллын хариу арга хэмжээ, кейс менежмент, хүн худалдаалах гэмт хэргийн хохирогч болсон охидод үзүүлэх нийгмийн ажлын үйлчилгээ, хүүхэд хамгааллын ажилтнуудын ажлаас халшрах хам шинжийн талаарх ойлголтыг өгч, хүүхдэд сэтгэцийн дам гэмтэл учруулахгүйгээр, цаг алдахгүй мэргэжлийн үйлчилгээг чанартай үзүүлэх үр чадварыг өсгөх зорилготой юм.

Олны хүч оломгүй далай гэдэг ээ.

Хүүхэд бүр эсэн мэнд амьдрах, хамгаалуулах, хөгжих, оролцох, эрхээ ялгаварлалгүй эдэлдэг, хариуцлагатай нийгмийг цогцлоох үйлст хувь нэмрээ оруулж, сургалтын энэхүү багцын “Модуль 2. Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ ба кэйс менежмент” хэсэгт гэрээлэн ажилласан эрдэмтэн, судлаач Др. Адилбишийн Батхишиг (PhD) болон Хүүхдийг Ивээх Сангийн төслийн багтаа талархал илэрхийлье.

Энэ чиглэлээр бидний нэгэн адил хувь нэмэр оруулж, Монгол Улсын Засгийн газартай хамтран ажиллаж байгаа зорилго нэгт, хөгжлийн болон хүмүүнлэгийн бүх түншүүддээ талархал илэрхийлье.

Энхбатын Цолмон

ХИС-гийн Хүүхэд хамгаалал, Хүүхдийн эрхийн засаглалын хөтөлбөрүүдийн менежер

Багц гарын авлагын 11 модуль тус бүрийн хоорондын уялдаа холбоо, зорилгыг доорх хүснэгтэд харууллаа.

Модулийн нэр	Зорилго
Модуль 1 Хүүхдийн эрх, хамгаалал ба хүүхэд хамгааллын бодлого	Хүүхдийн эрх, эрхэд суурилсан хандлага, хүүхдийн хамгаалагдах эрх, хүүхэд хамгааллын бодлого, түүнийг хэрэгжүүлэх арга зам, бодлогын талаар онол, практик хэрэглээ, сайн туршлагыг танилцуулах
Модуль 2 Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ ба кейс менежмент	Хүүхэд хамгааллын шуурхай тусламж, хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээ, урьдчилан сэргийлэх гэсэн хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний түвшин тус бүрд хамгааллын үйлчилгээ хүргэх, тэр дундаа бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үйлчилгээг хэрхэн хүргэх
Модуль 3 Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд үзүүлэх Нэг цэгийн үйлчилгээний төв болон Түр хамгаалах байрны үйлчилгээ	Нэг цэгийн үйлчилгээний төв болон Түр хамгаалах байранд байрлаж буй хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд нас, сэтгэцийн онцлогт тохирсон үйлчилгээг хэрхэн үзүүлэх, үйлчилгээг стандартын дагуу сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан, хохирогч төвтэй байдлаар үзүүлэхэд анхаарах асуудал, тэр дундаа бэлгийн хүчирхийлэл, мөлжлөгт өртсөн хүүхдэд анхан шатны болон хариу үйлчилгээг хэрхэн үзүүлэх
Модуль 4 Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үзүүлэх асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээ	Асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээ, үйлчилгээнд хамруулах хэрэгцээ шаардлага, нөхцөл байдлын үнэлгээний талаар үндсэн ойлголттой болж, хувилбарт үйлчилгээнд хамрагдах шаардлагатай хүүхдэд нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх, үйлчилгээний төлөвлөлт хийхэд баримтлах зарчим, түүний бүрэлдэхүүн хэсгүүдийг танилцуулах
Модуль 5 Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг хүчирхэгжүүлэх, амьдрах ухааны ур чадвар олгох	Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн давуу талд тулгуурлан хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ, тэр дундаа нөхөн сэргээх үйлчилгээ үзүүлэх талаар арга зүйн үндсэн ойлголт, онолын үндэслэлийн талаар мэдлэг нэмэгдүүлэх, мөн хүчирхэг болгох амьдрах ухааны ур чадварыг олгох нийгмийн ажлын арга зүй, хандлага зэрэг талаар мэдээлэл өгөх
Модуль 6 Гамшгийн үеийн хүүхэд хамгаалал	Гамшгийн үеийн хүүхэд хамгаалал, хүүхдэд тохиолдох эрсдэл, үйлчилгээний зохион байгуулалт, удирдлага, кейс менежмент, урьдчилан сэргийлэлтийн талаар ойлголт өгөх.
Модуль 7 Хүн худалдаалах гэмт хэрэг ба жендэрт суурилсан хүчирхийлэл	Жендэрийн үндсэн ойлголт, түүний эрх зүйн зохицуулалт, үндэсний тогтолцоо, жендэрт суурилсан хүчирхийлэл, түүний төрөл хэлбэр, хүн худалдаалах гэмт хэргийн талаарх ойлголт, энэ төрлийн гэмт хэрэгт өртсөн хохирогчийг илрүүлэх, хохирогчид үзүүлэх үйлчилгээний талаар мэдлэг нэмэгдүүлэх

Модуль 8

Хүүхэд худалдаалах гэмт хэрэг-илрүүлэлтийн стратеги болон үйл явц

Хүүхдийн эсрэг үйлдэгдэж буй хүн худалдаалах гэмт хэрэгтэй тэмцэх эрх зүйн орчин, зохицуулалтын онцлог, хүүхдийг худалдаалж буй төрөл, хэлбэр, хохирогч хүүхдийг илрүүлэх, таньж мэдэх, хүүхэд хамгааллын хариу үйлчилгээнд хамруулах талаар нэгдсэн ойлголт өгөх.

Модуль 9

Сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан, хохирогч/даван туулагч төвтэй арга зүй

Сэтгэцийн гэмтлийн тухай ерөнхий ойлголт, төрөл, илрэх нийтлэг шинж тэмдэг, сэтгэцийн гэмтэл бие махбод, оюун санаа, сэтгэл хөдлөл, нийгмийн харилцаанд нөлөөлөх сөрөг нөлөө, дахин сэтгэцийн гэмтэлд урчлуулахаас урьдчилан сэргийлэхэд анхаарах зүйлс, сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан үйлчилгээний зарчмуудын талаар ойлголт өгөх

Модуль 10

Хүүхэд хамгааллын ажилтнууд ажлаас халшрах хам шинжээс урьдчилан сэргийлэх, өөрсдийгөө хамгаалах нь

Ажлын байрны стресс, ажлаас халшрах хам шинжийн ойлголт, үүсэх үе шат, нөлөөлөх хүчин зүйл тухай мэдлэг олгоно. Хүүхэд хамгааллын ажилтнууд ажлаас халшрах хам шинжид өртөх шалтгаан, илрэх сөрөг үр дагавар, урьдчилан сэргийлэх сэтгэл зүйн бэлтгэх, ажлаас халшрах хам шинжийг үнэлэх аргачлал, түүнийг даван туулах сэтгэл зүйн заслын тусламжид суралцах болно.

Модуль 11

Жендэрт суурилсан хүчирхийллийн хохирогч/даван туулагчдад үзүүлэх сэтгэцийн эрүүл мэндийн анхан шатны тусламж үйлчилгээ

Хүчирхийлэлд өртсөн байж болзошгүй шинжүүд, хохирогч/даван туулагчдад илрэх сэтгэл зүйн болон бие махбодын шинжүүдийг ялган таньж мэдэх, сэтгэцийн гэмтлийн тухай ойлголт, төрөл, нөлөөлөх хүчин зүйлс, хүчтэй стресст өгөх цочмог хариу урвалын тухай ерөнхий ойлголт, гэмтлийн дараах стрессийн эмгэг, түүнд хэрэглэх сэтгэл зүйн зөвлөгөөний арга техникүүдийн талаар анхан шатны мэдээлэл өгөх.

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

ГБХ	Гэр бүлийн хүчирхийлэл
ГБХЗХГ	Гэр бүл, хүүхэд, залуучуудын хөгжлийн газар
ГБХТТХ	Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хууль
ДЭМБ	Дэлхийн Эрүүл Мэндийн Байгууллага
ЖСХ	Жендэрт суурилсан хүчирхийлэл
МУ	Монгол Улс
НҮБ	Нэгдсэн Үндэстний Байгууллага
УИХ	Улсын Их Хурал
ХБ	Хамтарсан баг
ХЗДХЯ	Хууль Зүй, Дотоод Хэргийн Яам
ХНХЯ	Хөдөлмөр Нийгмийн Хамгааллын Яам
ХИС	Хүүхдийг Ивээх Сан
ХЭК	Хүүхдийн эрхийн тухай конвенц
ХЭҮТ	Хүчирхийллийн эсрэг үндэсний төв
ЦЕГ	Цагдаагийн Ерөнхий Газар
ЭМЯ	Эрүүл Мэндийн Яам

НЭР ТОМЬЁОНЫ ТАЙЛБАР

Гэр бүлтэй ажиллах нийгмийн ажил	Гэр бүлтэй ажиллах нийгмийн ажил нь гэр бүлийн бүх гишүүд хөгжлийн болоод сэтгэл санааны хэрэгцээгээ ханган өдөр тутмын үйл ажиллагааг хэлнэ. (Collins, Jordan, Coleman, 1999).
Гэр бүлтэй ажиллах нийгмийн ажил ба гэр бүлийн сэтгэл заслын ялгаа	Гэр бүлтэй ажиллах нийгмийн ажил нь ихэвчлэн гэр бүлийн орчинд эсвэл тухайн гэр бүлийн оршин байгаа орон нутгийн нөхцөлд гэр бүлд тулгарсан асуудлыг шийдэхэд тусална. Харин гэр бүлийн сэтгэл заслын үйлчилгээ нь гэр бүлийн гишүүдэд ганцаарчилсан эсвэл бүлгээр зөвлөгөө өгөх тусгай зөвлөгөөний өрөөнд хийгддэг.
Гэрийн эргэлт	Хүүхдийн амьдарч буй гэр ба түүнтэй төстэй орчинд хүүхдийн кейсийг хариуцаж буй ажилтан биеэр очиж, хүүхдийн амьдарч буй орчин нөхцөлтэй танилцан, хүүхэд, гэр бүлийн гишүүдтэй харилцаж үйлчилгээ үзүүлэх үйл явцыг хэлнэ.
Зорилтот урьдчилан сэргийлэх хөтөлбөр	Тодорхой газар нутаг, олон нийт, зорилтот бүлгийн дунд түгээмэл тохиолдох эсхүл анхаарал татах хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн хэлбэрийн тархалтыг бууруулах, таслах зогсоох зорилго, зорилт бүхий тусгайлан боловсруулсан стратеги, үйл ажиллагааны төлөвлөлт, хэрэгжилт, үнэлгээний шалгуур үзүүлэлт, төсөл хөрөнгийн урьдчилан тооцоолж боловсруулсан цогц хөтөлбөрийг хэлнэ.
Мэргэжлийн удирдагчийн үүрэг	Ахлах мэргэжилтэн эсхүл мэргэжлийн удирдах ажилтан шууд үйлчилгээ хүргэж буй мэргэжил нэгт ажилтнаа мэргэжил арга зүйн хувьд дэмжин, үйлчилгээгээ үр дүнтэй хүргэх, хариуцаж буй ажилтай холбоотой үүссэн нөхцөл байдлыг зохистой шийдэх, мэргэжлийн алдаа гаргахаас зайлсхийхэд нь туслах, арга зүйн зөвлөгөө өгөх, ажилтнаа ажлын халшралд өртөхөөс сэргийлэх зэрэг олон үүрэг хүлээнэ. (Батхишиг, 2009; 2020).
Нийгмийн ажлын шууд практик	Нийгмийн үйлчилгээ авахаар зорин ирсэн үйлчлүүлэгчтэй шууд харьцаж, түүнд нөлөөлөх замаар үйлчлүүлэгчийн нэрийн өмнөөс төрөл бүрийн мэргэжлийн үйл ажиллагаа явуулахыг шууд практикийг хэлнэ.
Нийгмийн ажлын шууд биш үйлчилгээ	Үйлчлүүлэгчийн амьдралыг сайжруулахад чиглэсэн үйлчилгээ болон хөтөлбөрийг боловсруулах, зохион байгуулах, хэрэгжүүлэх, үнэлэх, шаардлагатай хөрөнгө босгох, нөлөөлөх зэрэг үйлчлүүлэгчтэй тэр бүр нүүр тулж уулзахгүй хийх мэргэжлийн үйл ажиллагааг хэлнэ.

Кейс менежер буюу кейс ажилтан Хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөн тухай дуудлага мэдээлэл авч, хүүхэд, түүний гэр бүлтэй харилцаа холбоо тогтоохоос эхлээд хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг үзүүлж дуусгах хүртэл тухайн хүүхдийн тохиолдлыг хариуцаж, өөрөө хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэхийн зэрэгцээ, кейс төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхэд оролцогч талуудыг зохицуулах, тэдний үйлчилгээний үйл явц, үр дүнд хяналт тавих, хүүхэд гэр бүлд гарч буй өөрчлөлтийг үнэлэн, кейсээ хаах ажилтныг хэлнэ.

Кейс менежмент Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд, түүний гэр бүлтэй харилцаа холбоо тогтоох, хүүхдийн эрсдэлийн болон нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх, хүүхэд, гэр бүлд чиглэсэн хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний кейс төлөвлөгөө боловсруулах, үйлчилгээг хүргэх, кейс төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхэд оролцогч талуудыг зохицуулах, тэдний үйлчилгээний үйл явц, үр дүнд хяналт тавих, хүүхэд гэр бүлд гарч буй өөрчлөлтийг үнэлэх, кейсийг хаах зэрэг цогц үйл ажиллагааг хэлнэ.

Кейс менежментийн хяналт-шинжилгээ Хүүхэд, гэр бүлд үзүүлж байгаа кейс менежментийн үйлчилгээ нь холбогдох хууль, журам, аргачлалын хүрээнд, кейс төлөвлөгөөний дагуу хэрэгжиж байгаа эсэхийг урьдчилан тодорхойлсон шалгуур үзүүлэлтийн дагуу хянах, мэдээлэх тасралтгүй үйл ажиллагааг хэлнэ. (Энхтуяа, 2020, хууд. 29).

Кейс менежментийн үнэлгээ Хүүхэд, гэр бүлд хамтарсан багаар үзүүлж байгаа кейс менежментийн үйлчилгээ нь төлөвлөсөн үр дүндээ хүрсэн эсэхэд урьдчилан тодорхойлсон шалгуур үзүүлэлтийн дагуу дүн шинжилгээ хийх үйл ажиллагааг кейс менежментийн үнэлгээ гэнэ. Кейс менежментийн үнэлгээ нь дунд хугацааны болон эцсийн үнэлгээ гэдэг хэлбэрүүдтэй байна. (Энхтуяа, 2020, хууд.40).

Кейс менежментийг дүгнэх Кейсийн явц нь холбогдох дүрэм журмын дагуу хэрэгжсэн эсэхэд хяналт хяналт шинжилгээ хийх, кейс төлөвлөгөөний зорилтууд хэрхэн биелж байгаад үнэлгээ хийж дүгнэлт гаргах үйл ажиллагааг хэлнэ. (Энхтуяа, 2020, хууд.12).

Кейс хэлэлцүүлэг Хүүхэд, гэр бүлд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэгч олон байгууллагын төлөөлөл болоод үйлчилгээ үзүүлэгчдийг оролцуулсан хурлыг кейс хэлэлцүүлэг гэнэ. (ХИС 2019, хууд.82).

Хүүхэд хамгааллын шууд үйлчилгээний төлөвлөлт Нөхцөл байдлын үнэлгээний дүнд бий болсон олон талт мэдээлэлд тулгуурлан хүүхэд, түүний гэр бүлийн хэрэгцээ, асуудалд чиглэсэн үйлчилгээ ба үйл ажиллагааны хэлбэрийг сонгож, хэрхэн хэрэгжүүлэх талаар сайтар бодож тунгаан, түүнийгээ томъёолон, цаасан дээр буулгах үе шатыг хэлнэ.

Нөхцөл байдлын үнэлгээ	Хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд хүргэж болох эрсдэлт хүчин зүйлс болоод эмзэг байдлаас гадна хүүхэд, түүний эцэг эх, асран хамгаалагчийн нийгэм-эдийн засаг, эрүүл мэндийн байдал, боловсролын түвшин, хүүхдээ өсгөн хүмүүжүүлэх арга барил, хүүхэд, гэр бүлийн давуу ба сул талууд зэрэг хүүхэд, түүний амьдарч буй гэр бүл, түүнтэй адилтгах орчны орчин нөхцөлийг илүү хүрээнд судлахыг хэлнэ.
Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ	Хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд өртсөн эсхүл өртөх эрсдэлт нөхцөлд байгаа хүүхдэд шуурхай тусламж, хамгаалах нөхөн сэргээх үйлчилгээ хүргэх, хүчирхийлэлд дахин өртөхөөс сэргийлэх зэрэг хамгааллын шууд үйлчилгээг кейс менежментийн шат дарааллаар үзүүлэх үйл явцыг хэлнэ.
Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний гурван түвшин	Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг шуурхай тусламж, хамгаалах нөхөн сэргээх, урьдчилан сэргийлэх гэсэн хоорондоо уялдаа холбоотой гурван түвшинг хэлнэ.
Хүүхэд хамгааллын шуурхай тусламжийн үйлчилгээ	Хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд өртсөн эсхүл өртөх өндөр эрсдэлтэй хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах, хүчирхийллийн улмаас бие махбод, сэтгэл санаанд нь учирсан гэмтэл, шархыг эмчлэх, дахин хүчирхийлэлд өртөхөөс сэргийлэхэд чиглэсэн яаралтай арга хэмжээг хэлнэ.
Хүүхэд хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээ	Хүүхэд дахин хүчирхийлэлд өртөхөөс хамгаалан хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах, хүчирхийллийн улмаас хүүхдийн эрүүл мэнд, бие махбод, оюун ухаан, сэтгэл санаанд үүссэн гэмтэл бэртлийг эмчлэх, хямралыг даван туулах, хүүхэд түүний гэр бүл эргэн хэвийн амьдралдаа ороход нь туслах шууд үйлчилгээг хэлнэ.
Хямралын эсрэг интервенц	Тодорхой нөхцөл байдал эсхүл хүний хөгжлийн үе шаттай холбоотой үүсэх хямралыг даван туулахад туслах үйлчилгээг хэлнэ. Хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд, түүний гэр бүлд тулгарсан хямралыг тэд хүлээн авч буй байдал, даван туулах чадварыг сайжруулахад чиглэсэн интервенц нь шуурхай тусламж ба хамгаалах, нөхөн сэргээх аль аль түвшинд хамаарна.
Сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан үйлчилгээ	Үйлчлүүлэгчийн даван туулж буй сэтгэцийн гэмтлийн талаар сайн мэдээлэлтэй байж, тэр мэдээлэлдээ тулгуурлан тухайн үйлчлүүлэгчийг асран хамгаалж, үйлчилгээ үзүүлэхийг (Trauma informed care) гэнэ. Энэ нэр томъёог зарим Монгол судлаачид сэтгэцийн гэмтэл, зарим нь сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан үйлчилгээ, зарим нь сэтгэл зүйн хямрал гэж хэдэн янзаар монгол хэлнээ орчуулж бичиж байна.
Сэтгэл зүйн гэмтлийн дөрвөн үндсэн чиглэл	Сэтгэл зүйн гэмтэлтэй хүүхэдтэй ажиллах дөрвөн үндсэн чиглэлд хүүхэдтэй хийх анхны уулзалтаас эхлэн хүүхдийн сэтгэл зүйн шарх, гэмтлийг таньж илрүүлэх, нөхөн сэргээх, түүнд нь тохирсон арга хэмжээ авах, сэтгэл зүйн гэмтэлд дахин өртөхөөс сэргийлэх арга хэмжээг багтана (SAMHSA, 2014, хууд.4).

Таниулсан зөвшөөрөл	Зөвшөөрөл өгөх эрх зүйн чадамж бүхий хувь хүний сайн дураар өгсөн зөвшөөрлийг хэлнэ.
Тодорхой тохиолдлын кейс менежмент	Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн тодорхой нэг тохиолдлын үед тухайн тохиолдлыг хариуцан ажиллаж буй нийгмийн ажилтан/кейс менежер нь дангаараа буюу хамтарсан багийн гишүүд, бусад мэргэжилтэнтэй хамтран хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг илрүүлэх, хүүхэд, түүний гэр бүлийн нөхцөл байдлыг судлах, тухайн хүүхэд, гэр бүлтэй ажиллах төлөвлөгөө гаргах, төлөвлөгөөний дагуу хамгааллын үйлчилгээ хүргэх эсхүл үйлчилгээ үзүүлэх буй байгууллага мэргэжилтнүүдтэй холбох, тэдний уялдаа холбоог зохицуулах, хянах, үнэлэх, хаах үйл явцыг хэлнэ.
Тогтолцооны түвшин дэх кейс менежмент	Хүүхэд, гэр бүлтэй ажиллах тодорхой нэг тохиолдлын кейс менежментийг үр дүнтэй хийхийн тулд кейс менежментийг тогтолцооны түвшинд анхаарч удирдан зохион байгуулахыг тогтолцооны түвшин дэх кейс менежмент гэнэ. Тогтолцооны түвшний кейс менежментийн бүрэлдэхүүнд 1) хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ хүргэж буй хүний нөөц-ажиллах хүч; 2) шууд үйлчилгээ хүргэж буй ажилтныг мэргэжлийн удирдлагаар хангах зохион байгуулалт, бүтэц; 3) хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ хүргэх эрх бүхий байгууллагын бүтэц, зохион байгуулалт; 4) хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ хүргэхэд бодлого, хууль, журам, дүрэм заавар; 5) хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ дэх хүүхэд, гэр бүлийн оролцоо; 6) хүүхдийн хамгааллын дэмжих олон нийтийн хандлага, үнэт зүйлс зэрэгт чиглэсэн хөтөлбөр, үйлчилгээг хэлнэ.
Шалгуур үзүүлэлт	Кейс менежментийн хэрэгжилтийн алхам бүрд хийгдэж байгаад хяналт-шинжилгээ хийх, гарч буй өөрчлөлтийг хэмжихээр урьдчилан тодорхойлсон чанарын болон тоон үзүүлэлтийг хэлнэ (Энхтуяа, 2020, хууд.12).
Эрсдэлийн үнэлгээ	Хүүхдийн эрүүл мэнд, амь нас, аюулгүй байдал, хөгжих хэвийн орчинд сөрөг нөлөөлөх, тодруулбал хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд хүргэх эрсдэлт хүчин зүйлс болон хүүхдийн эмзэг байдлыг илрүүлэх түргэвчилсэн үнэлгээг хэлнэ.
Эрсдэлт нөхцөлд байгаа хүүхэд	Эрүүл мэнд, амь нас, аюулгүй байдал, хөгжих хэвийн орчин нь алдагдсан, эсхүл асран хамгаалагч, харгалзан дэмжигч, хууль ёсны төлөөлөгчгүй, эсхүл гамшиг, онцгой байдлын нөхцөлд байгаа хүүхдийг эрсдэлт нөхцөл байгаа хүүхэд гэж Монгол Улсын Хүүхэд хамгааллын тухай хуульд тодорхойлсон байдаг (УИХ, 2016).

НЭГ

ХҮҮХЭД ХАМГААЛЛЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭ БА КЕЙС МЕНЕЖМЕНТ

- 1.1 Үндсэн ойлголт
- 1.2 Сэдвийн ач холбогдол
- 1.3 Онол, арга зүй
- 1.4 Кейс менежментийн үйл явц, алхмууд
- 1.5 Практик хэрэглээ, сайн туршлага

1.1

ҮНДСЭН ОЙЛГОЛТ

Нэгдсэн Үндэстний Байгууллага (НҮБ)-ын Хүүхдийн эрхийн тухай конвенц, Монгол Улсын Үндсэн хууль, Хүүхдийн эрхийн тухай, Хүүхэд хамгааллын тухай хууль, Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай зэрэг хууль тогтоомжид хүүхэд бүр хүчирхийллээс хамгаалагдах эрхтэйг зааж, хүчирхийлэлд өртсөн ба өртөх эрсдэлтэй хүүхдэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх, хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх тухай заасан. 2016 онд батлагдсан Монгол Улсын Хүүхэд хамгааллын тухай хуульд хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ нь хариу үйлчилгээ гэж томъёологдсон. Гэвч, хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ нь хариу үйлчилгээгээр хязгаарлагдахгүй.

Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайдын 2021 оны 12 сарын 28-ны өдрийн А/218 тоот тушаалаар батлагдсан Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх журмын 1.2-т “Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг шуурхай тусламжийн, хамгаалах нөхөн сэргээх, зорилтот урьдчилан сэргийлэх гэсэн гурван түвшинд үзүүлэхдээ энэхүү журмын болон Хүүхэд хамгааллын тухай, Хүүхдийн эрхийн тухай, Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хууль, холбогдох дүрэм, журмыг дагаж мөрдөнө” гэж заасан (ХНХЯ, 2021). Өөрөөр хэлбэл хүүхэд хамгааллын үйлчилгээнд нэгдүгээрт, хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн тухай дуудлага мэдээлэл хүлээн авах, хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг илрүүлэх, хүүхдийн аюулгүй байдлыг хамгаалах шуурхай тусламжийн үйлчилгээ, хоёрдугаарт, хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг эргэн хэвийн амьдралд нь ороход туслах хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээ, гуравдугаарт, хүүхэд дахин хүчирхийлэлд өртөхөөс сэргийлэх эсхүл бусад хүүхэд хүчирхийлэлд өртөхөөс сэргийлэх урьдчилан сэргийлэх үйлчилгээ, үйл ажиллагаа хамаарна.

Харин хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үзүүлэх хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний үйл явц нь хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг илрүүлэх, хүүхэд, эцэг эх асран хамгаалагчтай харилцаа холбоо тогтоох, эрсдэлийн болон нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх, хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэдтэй ажиллах кейс төлөвлөгөө боловсруулах, кейс төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх буюу хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ хүргэх, үзүүлж буй үйлчилгээгээ үнэлэх, үйлчилгээгээ төгсгөх ба кейсээ хаах гэсэн зургаан үе шатаар явагдана.

Зураг 1. Хүүхэд хамгааллын нэг тохиолдлын кейс менежмент



Ингэж хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн тодорхой нэг тохиолдлын үед тухайн тохиолдлыг хариуцан ажиллаж буй нийгмийн ажилтан/кейс менежер нь дангаараа буюу хамтарсан багийн гишүүд, бусад мэргэжилтэнтэй хамтран хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг илрүүлж харилцаа холбоо тогтоох, хүүхэд, түүний гэр бүлийн эрсдэл болон нөхцөл байдлыг судлах,

тухайн хүүхэд, гэр бүлтэй ажиллах төлөвлөгөө гаргах, төлөвлөгөөний дагуу хамгааллын үйлчилгээ хүргэх шаардлагатай тохиолдолд бусад байгууллага, мэргэжилтэнтэй холбох, кейс төлөвлөгөөний хэрэгжилтэд оролцогч талуудыг зохицуулах, хамгааллын үйлчилгээг үнэлэх, үйлчилгээгээ төгсгөн, кейсыг хаана (Зураг 1). Ингэж хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд өртсөн нэг хүүхдийн тохиолдлыг илрүүлэхээс эхлээд тухайн хүүхэд, гэр бүлтэй ажилласан үйлчилгээгээ хааж дуусгах, тодорхой зохион байгуулалт, зохицуулалтаар үйлчилгээ хүргэж дуусах хүртэлх үйл явцыг бүхэлд кейс менежмент буюу кейс менежментийн арга зүй гэж нэрлэнэ.

Зураг 2. Тогтолцооны түвшний кейс менежментийн анхаарах зүйлс



Эх сурвалж: USAID, 2014, хууд.5

Хүүхэд, гэр бүлтэй ажиллах тодорхой нэг тохиолдлын кейс менежментийг үр дүнтэй хийхийн тулд кейс менежментийг тогтолцооны түвшинд анхаарч кейс менежментийг хийх, түүнийг удирдан чиглүүлэхийг тогтолцооны түвшний кейс менежмент гэнэ (USAID, 2014). Кейс менежментийг тогтолцооны түвшинд удирдан чиглүүлэхэд хүүхэд хамгааллын тогтолцооны дараах бүрэлдэхүүн хэсгүүд чухал нөлөөтэй. Үүнд: 1) хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ хүргэж буй салбар, байгууллагын хүний нөөц буюу ажиллах хүч; 2) шууд үйлчилгээ хүргэж буй ажилтныг мэргэжлийн удирдлагаар хангах бүтэц, зохион байгуулалт; 3) хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ хүргэх эрх бүхий байгууллагын бүтэц, зохион байгуулалт; 4) хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ хүргэхэд баримтлах бодлого, хууль, журам, дүрэм заавар; 5) хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ дэх хүүхэд, гэр бүлийн оролцоо; 6) хүүхдийн хамгааллын дэмжих олон нийтийн хандлага, үнэт зүйлс зэрэгт чиглэсэн хөтөлбөр, үйлчилгээ зэрэг багтана.

Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний түвшин, төрөл хэлбэрүүд

Өмнө хэсэгт танилцуулсанчлан хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг гурван түвшинд ангилан үзэх нь зөвхөн хүчирхийлэл дарамтад өртсөн хүүхэд үйлчилгээ авна гэсэн өрөөсгөл ойлголтыг үгүйсгэх, нөгөө талаас гал унтраах байдлаар хүүхэд хамгааллын асуудалд хандахаас сэргийлж, хүүхэд нэг бүрийн аюулгүй байдлыг хангахад тустай. Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний түвшин бүрд хүргэх үйлчилгээний хэлбэрүүдийг Хүснэгт 1-т нэгтгэн харуулав. Харин Хүснэгт 1-т заагдсан шуурхай тусламж, хамгаалах нөхөн сэргээх, урьдчилан сэргийлэх үйлчилгээнд багтах хэлбэрүүдийг одоо мөрдөж байгаа хууль, журамтай холбон илүү дэлгэрэнгүй байдлаар энэ модулийн 2, 3, 4-р сэдвүүдэд нарийвчлан танилцуулах болно.

Хавсралт 1-т хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний шуурхай тусламжийн, хамгаалах нөхөн сэргээх, урьдчилан сэргийлэх гэсэн түвшинд ямар ямар үйлчилгээг хамруулах тухай танилцууллаа. Шуурхай тусламжийн үйлчилгээ нь хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөн эсхүл хүчирхийлэлд өртөх эрсдэлтэй тухай мэдээллийг хүлээн авч, хүүхдийн аюулын түвшин тогтоон, аюулгүй байдлыг хангах, эрсдэлийн болон нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх, шаардлагатай тохиолдолд хүүхдийг аюулгүй газар түр байрлуулах, хүүхдийн бие махбод, сэтгэл санаа, эрүүл мэндэд учирсан бэртэл, гэмтлийг эмчлэх, хүүхэд гэр бүлд тулгарсан хямралыг даван туулахад туслах зэрэг үйлчилгээ багтсан.

Харин хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үзүүлэх хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээнд хүчирхийлэл, дарамт, үл хайхрах явдлын улмаас хүүхдэд үүссэн сэтгэл санааны цочрол, бие махбодын гэмтэл, шарх сорвийг эдгээх, хүүхдийг хэвийн амьдралд ороход нь туслахад чиглэсэн нийгмийн ажил, эрүүл мэнд, сэтгэл зүй, хууль эрх зүйн туслалцаа, халамжийн үйлчилгээнүүд багтаж байна.

Түүнчлэн хүүхдэд чиглэсэн хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээнээс гадна хүүхдийн гэр бүлийн гишүүд, асран хамгаалагчдад зориулсан хүүхдийн хөгжил, хамгаалал, эерэг хүмүүжлийн тухай, хорт зуршлаас сэргийлэх чиглэлээр мэдлэг олгох сургалт, зөвлөгөө, засал, гэр бүлтэй ажиллах үйлчилгээ, үйл ажиллагаа нь хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг хамгаалах нөхөн сэргээх үйлчилгээнд хамаарна.

Урьдчилан сэргийлэх түвшний үйлчилгээнд хүүхэд дахин хүчирхийлэлд өртөхөөс сэргийлэх, хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд өртөх эрсдэл бага хэдий ч нийгэм-эдийн засгийн дарамт, хүндрэлтэй асуудалтай нөхцөлд амьдарч байгаа хүүхэд гэр бүл, олон нийтэд чиглэсэн гэр бүлийг дэмжих төрөл бүрийн хөтөлбөр, төсөл, гэр бүлийн төвүүдэд явуулах эцэг эхийн хичээл, залуу гэр бүлд зориулсан үйлчилгээ, гэр бүлийг дэмжих албан бус дэмжлэг болон хүүхэд хамгааллын чиглэлээр сургалт, сурталчилгаа хийх зэрэг үйлчилгээ багтана. Мөн нийт хүн амын дунд хүүхэдтэй зүй бус харьцах явдлын хор хохирлын талаарх ойлголтыг нэмэгдүүлэх, эрсдэлийн хүчин зүйлсийг хянах ба бууруулах, хамгаалах хүчин зүйлсийг бэхжүүлэх гээд гэр бүл, байгууллага, олон нийтэд чиглэсэн бүх арга хэмжээг урьдчилан сэргийлэх үйлчилгээнд багтаадаг (Батхишиг, 2009, хууд.110; Батхишиг, Хүүхэд хамгаалал, 2022). Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний түвшин бүрд үзүүлэх үйлчилгээ, тэдгээрийг хэн хэрхэн хүргэх талаар дараа дараагийн сэдвээр нарийвчлан өгүүлэх болно.

Хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд хүүхэд хамгааллын цогц үйлчилгээг хүргэхдээ кейс менежмент буюу тодорхой төлөвлөлт, зохицуулалт бүхий үе шатуудаар үйлчилгээг хүргэх кейс менежментийн арга зүйг түгээмэл ашиглана. Хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөн тухай дуудлага мэдээлэл авч, хүүхэд, түүний гэр бүлтэй харилцаа холбоо тогтоохоос эхлээд хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг үзүүлж дуустал тухайн хүүхдийн тохиолдлыг хариуцаж, өөрөө хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэхийн зэрэгцээ тэр хүүхдэд үйлчилгээ үзүүлж буй бусад мэргэжилтэн, албан хаагчдыг чиглүүлэн зохицуулах ажилтныг *кейс менежер* буюу *кейс ажилтан* гэнэ. Кейс менежер нь хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд, түүний гэр бүлтэй харилцаа холбоо тогтоох, хүүхдийн эрсдэлийн болон нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх, хүүхэд, гэр бүлд чиглэсэн хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний кейс төлөвлөгөө боловсруулах, үйлчилгээг хүргэх, кейс төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхэд оролцогч талуудыг зохицуулах, тэдний үйлчилгээний үйл явц, үр дүнд хяналт тавих, хүүхэд гэр бүлд гарч буй өөрчлөлтийг үнэлэх, кейсийг хаах зэрэг *кейс менежментийн* цогц үйл ажиллагааг гардан хариуцна. Кейс менежерүүд кейс менежментийн хэд хэдэн тодорхой зарчмуудыг үйл ажиллагаандаа мөрдөнө.

Английн болон Японы Хүүхдийг Ивээх Сан (ХИС)-гуудаас 2019 онд Монголын хүүхэд хамгааллын чиглэлээр ажилладаг ажилтан, албан хаагч, багш нарт зориулсан “Хүүхэд хамгааллын кейс менежмент сэдэвт мөнгөн сургалт” дээр танилцуулсан кейс менежментийн зарчмуудыг “Хамгааллын алхмууд: Кейс менежментийн нийтлэг арга зүй” номд хэвлэгдсэнээр танилцуулъя (Калдер, Хүүхдийг Ивээх Сангийн Олон Улсын Эвсэл, 2019; Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019, хууд.20-24). Үүнд:

- **Хор хохирол учруулахгүй байх:** Кейс менежментийн суурь зарчим бөгөөд кейс менежментийн бүх үйл ажиллагаа, интервенц, улмаар кейс менежер/ ажилтны гаргасан шийдвэр, цуглуулсан мэдээлэл нь хүүхэд, гэр бүлд ямар нэгэн гэм хор, хохирол учруулж болохгүй.
- **Хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг нэн тэргүүнд тавих:** Кейс менежер/ажилтан нь НҮБ-ын (1990) Хүүхдийн эрхийн тухай конвенц (ХЭК)-ийн суурь зарчмуудын нэг болох хүүхдийн ашиг сонирхлыг хамгаалж, хүүхдийн ашиг сонирхлыг эцэг эх, асран хамгаалагч, орон нутгийн соёл уламжлал, уг кейст оролцож байгаа бусад хүмүүсийн ашиг сонирхлоос дээгүүрт тавих сонголтыг хийнэ.
- **Ялгаварлан гадуурхахгүй байх:** Кейс менежер/ажилтан нь хүүхэд, гэр бүлийг жендэр, нас, шашин шүтлэг, хөгжлийн бэрхшээл, яс үндэс, арьс өнгө, бэлгийн чиг баримжаа, эдийн засгийн байр сууриар ялгаварлан гадуурхаж болохгүй. Кейс менежер/ажилтан нь хүүхэдтэй ажиллах эв дүйтэй, хүйс болоод харилцах арга барилын хувьд хүүхэд хамтран ажиллах кейс ажилтнаа сонгох боломжийг олгоно. Мөн кейс менежер нь хүүхэд, түүний гэр бүлтэй үгэн болон дохионы хэлээр харилцах боломжтой байж, бодлого үйл ажиллагаандаа ямар нэг хэлбэрээр ялгаварлан гадуурхсан өнгө аяс, үйлдэл гарахгүй байх ёстой.
- **Ёс зүйн стандарт, ялангуяа хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах зарчмуудыг мөрдөх:** Хүүхэдтэй ажиллах байгууллага, ажилтнууд нь хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах, хүүхдийг ямар нэг үйл ажиллагаа, судалгаанд оролцуулахдаа хүүхэд болон түүний эцэг эх, асран хамгаалагчаас таниулсан зөвшөөрөл авах буюу хүүхэд, эцэг эх нь тухайн судалгаа, үйл ажиллагааны талаар мэдээлэл авсны үндсэн дээр сайн дураар оролцохыг зөвшөөрч байгаагаа илэрхийлэх боломжтой байх, мэдээллийн нууцыг ямар нөхцөлд хэрхэн хадгалах талаар ойлголттой эсэхэд зайлшгүй анхаарах гэсэн ёс зүйн зарчмуудыг үйл ажиллагаандаа мөрдлөг болгоно.
- **Эгэх хариуцлагыг хангах:** Хүүхэд, асран хамгаалагч, орон нутгийн өмнө кейс ажилтнууд, байгууллага, бусад ажилтнууд, түншлэгчид өөрсдийн үйл ажиллагаа, түүний үр дүнгийнхээ төлөө хариуцлага хүлээнэ. Тэд мэргэжлийн ёс зүй, үндэсний хууль тогтоомж, үндсэн зарчмууд, үйлчилгээний стандартуудыг дагаж мөрдөх ёстой.
- **Хүүхэд, гэр бүлд өөрсдийн давуу талд түшиглэн асуудлаа шийдвэрлэхэд нь дэмжлэг үзүүлэх:** Кейс менежер/ажилтнууд нь үйлчлүүлэгчийн давуу талд тулгуурлах арга зүйг эзэмшиж, хүүхэд, түүний гэр бүл нь ихэнх тохиолдолд тулгарч буй бэрхшээлээ даван туулах чадвартай, өөрсдөө асуудлаа шийдэх, өөрсдөдөө туслах чадвар, нөөцтэй байдаг гэсэн итгэл үнэмшилтэй байх хэрэгтэй. Энэ арга зүй, хандлага нь хүүхэд, түүний гэр бүлийн гишүүдийг кейс менежментийн бүхий л үйл явцад идэвхтэй оролцоход нь туслахаас гадна хүүхдэд тогтвортой, үр дүнтэй, илүү тохиромжтой шийдэл олоход тустай.
- **Хүүхдийн эрх, хөгжил, хамгааллын талаарх үнэн зөв мэдлэг, үйл ажиллагаанд түшиглэх:** Кейс ажилтнууд, тэднийг мэргэжил арга зүйгээр хангах мэргэжлийн удирдагчид нь хүүхдийн хөгжлийн үе шатууд, тэдгээр үе шатад гарах хүүхдийн хөгжлийн онцлог, тусгай хэрэгцээ, мөн жендэрийн болон гэр бүлийн эрх мэдлийн харилцаа, эрсдэлт хүчин зүйлс, эмзэг байдлын тухай ойлголт, мэдлэгтэй байх ёстой. Эдгээр ойлголт,

мэдлэг нь жендэрийн мэдрэмжтэй кейс менежмент хийхэд тустай.

- **Хүүхдийн оролцоог хангах нь:** Хүүхэд санаа бодлоо илэрхийлэх, өөрийн амьдралд нөлөөлөх шийдвэрт оролцох эрхтэй. Нөгөө талаас хүүхэд өөрийг нь эвгүй байдалд оруулах асуултад хариулахгүй байх эрхтэй. Кейс менежер/ажилтан нь хүүхэд өөрийн төлөө, гэр бүлийнхээ төлөө, орон нутгийн давуу тал, шийдэл, эрсдэл, бэрхшээлийг илрүүлэхэд нь тусалж чадахуйц тийм хүүхэд бүрийн онцлог, тусгай хэрэгцээг харгалзан үзсэн хүүхдийн оролцооны бүтээлч аргуудыг ашиглах хэрэгтэй.
- **Соёлын хувьд тохиромжтой үйл явц ба үйлчилгээ:** Кейс менежер/ажилтан нь ажиллаж байгаа хүүхэд, түүний гэр бүлийн хамаарах бүлгээ ойлгож, улмаар хувь хүн, гэр бүл, орон нутаг зэрэг нийгмийн тогтолцооны түвшин бүрт хамаарах ялгаатай байдал, жендэрийн болон эрх мэдлийн харилцаа, соёлын хүчин зүйлсийн талаар ойлголт, мэдлэгтэй байх хэрэгтэй. Соёлын талаар мэдрэмжтэй байх нь соёлын хувьд тохиромжтой, хүүхдийн эрхийг дээдэлсэн, хүүхэд гэр бүлд тустай шийдлийг олох, мөн орон нутгийн нөөц боломжийг илрүүлэхэд ч тусална.
- **Зохицуулалт ба хамтын ажиллагаа:** Кейс менежментийн гол зарчмын нэг бол сайн зохицуулж, зохион байгуулагдсан боломжтой бүх үйлчилгээг хүргэх явдал юм. Кейс менежмент нь хүүхдийг хамгаалах чиг үүрэгтэй бүхий л байгууллагуудын хамтын ажиллагаа, түүний зохицуулалтыг сайжруулах үйл явц юм. Энэ зохицуулалтыг хийхийн тулд кейс менежментийн хүрээнд хамаарах үйлчилгээг зохицуулах үйл ажиллагааны стандарт, журам боловсруулах, мэдээлэл хуваалцах, холбон зуучлах талаар харилцан зөвшилцсөн гэрээ байгуулах хэрэгтэй болно.
- **Мэргэжлийн хил хязгаарыг барьж, сонирхлын зөрчлийг шийдэх:** Кейс ажилтнууд нь үйлчилгээ, дэмжлэг үзүүлснийхээ хариуд бэлэг, төлбөр, тусламж авч болохгүй. Нууцлал, итгэлцлийг хадгалж байхын тулд хэрвээ хүүхэд өөрөө тусгайлан хүсээгүй бол хүүхдийг сайн таньдаг хүнийг кейс ажилтнаар томилж болохгүй. Мөн хүчирхийлэгчийг таньдаг кейс ажилтныг түүний хохирогчийн кейс дээр ажиллуулахаар томилж болохгүй.
- **Заавал мэдээлэх хууль бодлогыг дагаж мөрдөх:** Олон оронд хүүхэд хамгааллын ажилтнууд, багш, эмч, сувилагч нар хүүхдийн хүчирхийллийн тохиолдлыг засгийн газрын зохих байгууллагад мэдээлэх ёстой байдаг. Гэвч, зарим газарт ийм мэдээлэл гаргах нь хүүхдийг улам ноцтой байдалд оруулдаг. Тухайлбал, иргэний дайн, хүмүүнлэгийн гамшгийн үед шийдвэр гаргахдаа орон нутгийн ёс заншил, стандарт, хууль тогтоомжоо баримтлах нь зүйтэй.

Кейс менежментийн үед баримтлах дээр дурдсан зарчмууд нь хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг хүргэх явцад хүүхэд, түүний гэр бүлд хор хүргэхгүй, хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг нэн тэргүүнд тавих, хүүхдийг алагчлахгүй байх, хүүхдэд ёс зүйтэй үйлчилгээ хүргэх, үйлчилгээ хүргэж буй байгууллага, ажилтан үзүүлж буй үйлчилгээ, түүний үр дүнгийнхээ төлөө хариуцлага хүлээх, хүүхэд гэр бүлийн давуу талд тулгуурлах, хүүхдийн онцлог, нөхцөл байдлын талаар ойлголт мэдлэгтэй байх, хүүхдийн оролцоог хангах, соёлын мэдрэмжтэй байх, хүүхдэд сайн зохицуулсан зохион байгуулалттай олон талын үйлчилгээ үзүүлэх, мэргэжлийн хил хязгаараа баримтлах, мэдээлэх үүргээ гүйцэтгэхдээ болгоомжтой байх зэрэг хүүхэд, түүний гэр бүлтэй ажиллахад анхаарах их чухал асуудлуудыг хөндсөн. Эдгээр зарчим нь бүхэлдээ хүүхдэд ээлтэй, хүүхэд төвтэй үйлчилгээг хүргэхэд чиглэсэн юм.

Хүүхдэд ээлтэй ба хүүхэд төвтэй арга зүй нь хүүхэд хамгааллын алхмуудын хоёр үндсэн арга. Хүүхдэд ээлтэй байна гэдэг нь хүүхдэд хүртээмжтэй, тохиромжтой байдлаар хүүхдэд дэмжлэг үзүүлэх гэсэн үг¹. Жишээ нь: Хүүхдийн нас, бие сэтгэхүйн хөгжлийн хувьд тохируулан харилцах,

1 Хүүхэд хамгааллын ажлын хэсэг, 2014. Хүүхэд хамгаалал болон кейс менежментийн талаарх байгууллага хоорондын гарын авлага

тэдэнд ойлгомжтой мэдээллийг өгөхийг хэлнэ. Харин Хүүхэд төвтэй гэдэг нь хүүхдийн хэрэгцээ, дээд ашиг сонирхолд нь төвлөрсөн байдлаар шийдвэр гаргах, дэмжлэг үзүүлэх, зохион байгуулах арга зам юм. Тухайлбал, хүүхдүүдтэй уулзалт хийвэл тухайн ажилтны ажлын цагт нийцүүлэх биш харин хүүхэд, түүний гэр бүлд тохиромжтой цагт, аюулгүй байршилд илүү анхаарах ёстой. Тодруулбал хүүхэд төвтэй арга зүй хүүхдийн эрхэд суурилсан хандлагыг баримталж хүүхдийг эрх эдлэгч хувь хүний хувьд хүүхдийг сонсож, хүүхэдтэй харилцаа холбоо тогтооход цаг зарцуулж, харилцах явдал юм (Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019, хууд.24).

1.2

СЭДВИЙН АЧ ХОЛБОГДОЛ

Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг шуурхай тусламж, хамгаалах нөхөн сэргээх, урьдчилан сэргээх гэж гурван түвшинд авч үзэх нь хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд өртсөн ба өртөх эрсдэлтэй хүүхдийг нэн тэргүүнд хамгаалж, тэдэнд шаардлагатай нийгмийн хамгааллын ялангуяа нийгмийн ажлын, эрүүл мэндийн, эрх зүйн, сэтгэл зүйн, халамжийн, боловсролын зэрэг үйлчилгээг цаг алдахгүй хүргэхэд тустай. Мөн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг хамгаалж эргэн хэвийн амьдралдаа ороход нь туслах нөхөн сэргээх төрөл бүрийн үйлчилгээг үзүүлснээр хүчирхийллийн улмаас хүүхдийн бие махбод, сэтгэл санаа, эрүүл мэндэд учирсан хор хөнөөл багасаж, арилна. Хэдийгээр зарим тохиолдолд тухайлбал хүүхдийн бие махбодод учирсан хүнд гэмтэл, бэртэл, сэтгэлийн гүн шарх удаан хугацаанд эдгэх эсхүл насанд туршийн хөгжлийн бэрхшээл үүсгэж болох хэдий ч хамгаалах нөхөн сэргээх үйлчилгээг цаг алдалгүй, тууштай сайн үзүүлэх нь хүүхдийн сайн сайхан байдал, амьдралын чанарт эергээр нөлөөлнө. Хүүхэд хамгааллын урьдчилан сэргийлэх олон талт үйл ажиллагаа, үйлчилгээ нь хүүхэд дахин хүчирхийлэлд өртөхгүй байх, бүх хүүхдийг хүчирхийллээс хамгаалахад нэн тустай.

Хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд өртсөн ба өртөх эрсдэлтэй эрсдэлт бүлгийн хүүхдэд үзүүлэх хүүхэд хамгааллын олон талт, цогц үйлчилгээг үзүүлэхэд кейс менежментийн арга зүйг ашиглах нь нэн тустай. Кейс менежментийн арга зүй нь хүүхдэд чиглэсэн хамгааллын үйлчилгээ нь хүүхэд гэр бүлтэй харилцаа холбоо үүсгэхээс эхлээд үйлчилгээг дуусгаж хаах хүртэл зургаан үе шатаар тодорхой шат дараалалтай үйлчилгээ үзүүлэхэд анхаарна. Үйлчилгээний үе шат, дараалалд анхаарахаас гадна хүүхэд, гэр бүлд үзүүлж буй бүх төрлийн үйлчилгээ, тэдгээрийг хүргэж буй оролцогч талуудыг зохион байгуулж, зохицуулахад кейс менежер/ажилтан анхаарна. Хүүхэд гэр бүлд үзүүлж буй бүх боломжит үйлчилгээний хоорондын нийцэл буюу бие биеэ нөхөх байдлыг сайжруулах, нөгөө талаас үйлчилгээний үл нийцэл эсхүл давхцал байгаа эсэхийг тандан, үйлчилгээнд сөргөөр нөлөөлж буй хүчин зүйлийг багасгахад кейс менежер/ажилтан анхаарснаар хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний дүнд хүүхэд, түүний гэр бүлд гарах эерэг өөрчлөлтийг бататган бэхжүүлнэ. Иймд хүүхэд хамгааллын шат дараалсан, олон талт үйлчилгээг үр дүнтэй хүргэхэд кейс менежментийн арга зүй ашиглах нь нэн тохиромжтой гэж үздэг.

1.3

ОНОЛ, АРГА ЗҮЙ

Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг гурван түвшинтэй холбосон энэ загварыг зарим эрдэмтэд Нийгмийн эрүүл мэндийн загвар гэж нэрлэх боловч хүүхэд хамгааллын салбарт, ялангуяа Депанфилис Салус нарын тодорхойлсноор АНУ-ын хүүхдийн халамж, хамгааллын салбарт “Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний пирамид” гэж нэрлэдэг (Батхишиг, 2009; Батхишиг, 2022). Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний пирамид нь түүний эх загвар болох нийгмийн эрүүл мэндийн загвартай адил пирамидын орой луу дөхөх тусам эрсдэлт хүчин зүйлийн нөлөө ихсэж, пирамидын суурь луу чиглэхэд нийгмийн нөлөөлөл нэмэгдэнэ гэсэн үзэл баримтлал дээр суурилсан (Зураг 1. Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний пирамид). Гэхдээ, нийгмийн эрүүл мэндийн салбарын зорилго нь урьдчилан сэргийлэхэд чиглэсэн бол хүүхэд хамгаалал нь хүүхдийг бүх хэлбэрийн хүчирхийллээс хамгаалах үндсэн зорилгоороо ялгаатай.

Зураг 3. Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний пирамид



Эх сурвалж: А.Батхишиг, 2009, 2011, 2022

Зураг 3-т үзүүлснээр пирамидын оройд хүчирхийлэлд өртсөн эсхүл хүчирхийлэлд өртөх эрсдэл хамгийн өндөр хүүхдэд чиглэсэн хамгааллын үйлчилгээ хамаардаг бол пирамидын суурь хэсэгт нийт хүн амд нөлөөлөх нийгмийн өргөн хүрээг хамарсан урьдчилан сэргийлэх хамгааллын үйлчилгээ, үйл ажиллагаа хамаарна.

Хүүхэд хамгааллын онцлог нь хүүхдийг асран хамгаалах ёстой эцэг эх, асран хамгаалагч нь хамгаалж чадахгүй үед хүүхэд хамгааллын байгууллага болон бусад үүрэг хүлээсэн мэргэжлийн байгууллагын ажилтан албан хаагчид, олон нийт хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэл, дарамт, мөлжлөгт өртсөн ба өртөх эрсдэлтэй хүүхдийг цаг алдалгүй, түргэн шуурхай хамгаалж,

эрсдэлт хүчин зүйлийг бууруулж, арилгахад чиглэсэн хөндлөнгийн арга хэмжээн нэн тэргүүнд авах явдал юм. Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх ажлыг хийх чухал ч хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн эрүүл мэнд, амь насыг цаг алдалгүй хамгаалах, хүчирхийллийн үүссэн улмаас хүүхдийн бие махбод, сэтгэлийн шарх, бэртэл гэмтлийг илаарьшуулж, эмчлэх, хэвийн амьдралдаа эргэн ортол нь хамгаалж, нөхөн сэргээх үйлчилгээ үзүүлэх нь хүүхэд хамгааллын салбарынхны хамгийн түрүүнд хийх ёстой ажил.

Нийгмийн эрүүл мэндийн загвар дээр суурилсан хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний пирамидыг зарим судлаач, практикийн ажилтнууд тайлбарлахдаа хүүхэд хамгаалалд урьдчилан сэргийлэх ажлыг эхлээд хийх ёстой гэж үзээд хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг илрүүлэх, илэрсэн тохиолдолд шуурхай арга хэмжээ авах ажлыг хойш тавих хандлага ажиглагддаг. Ийм хандлага хүүхэд хамгааллын практикт ямар байдлаар илэрдэг болохыг дараа Шигтгээ 1-т дүрслэх жишээнээс харж болно.

Энэ Шигтгээ 1 дээр гарч буй жишээ бол нийгмийн эрүүл мэнд ба хүүхэд хамгааллын хоёр салбарын зорилго чиглэлийн ялгаатай байдлыг харгалзан үзэлгүйгээр нэг салбарт баримталдаг бодлогыг нөгөө салбарт хуулбарлан тайлбарласныг илтгэж байна. Нийгмийн эрүүл мэндийн салбарын гол зорилго нь урьдчилан сэргийлэх бөгөөд хүн амыг өвчин тусахаас сэргийлэх, хүн амын дунд зонхилон тохиолдох халдварт ба халдварт бус өвчлөлөөс сэргийлэхэд чиглэсэн олон талт нийгмийн эрүүл мэндийн арга хэмжээг авахыг зорьдог эрүүл мэндийн нэг салбар. Харин хүүхэд хамгааллын салбарын зорилго нь хүүхдийг хүчирхийлэл, дарамт, мөлжлөгөөс хамгаалах, хүчирхийлэлд дарамтад өртсөн хүүхдэд цаг алдалгүй шуурхай тусламж үзүүлж, эргэн хэвийн амьдралд ороход нь туслах ажил нэн тэргүүнд тавигдана. Өөрөөр хэлбэл, хүүхэд хамгааллын салбарт ажиллаж буй нийгмийн ажилтны хувьд хүний амь нас, эрүүл мэндийг хамгаалах нь хүний сайн сайхан байдлыг хангах сонголтоос дээгүүр тавигддаг.

Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг дахин хүчирхийлэлд өртөхөөс хамгаалах, тухайн орон нутагт хүүхэд хамгийн их өртөж буй хүчирхийллийн хэлбэрийг илрүүлж, тэр хэлбэрт чиглэсэн шинжлэх ухаанч урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ авах нь хүүхэд хамгааллын бас нэг тактик. Урьдчилан сэргийлэх ажил нь хүүхэд хамгааллын шуурхай тусламж, нөхөн сэргээх үйлчилгээний мэдээ мэдээлэл дээр тулгуурлахад илүү оновчтой болно гэсэн үг. Иймд, хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний пирамидын загвар нь нийгмийн эрүүл мэндийн пирамидын загвараас санаа авч томъёологдсон хэдий ч тэдгээр пирамидын доторх ойлголтуудыг практикт ашиглах, тайлбарлах үзэл баримтлал бол хоорондоо ялгаатай юм.



Шигтгээ 1. Хамтарсан багийн жишээ

Нийслэлийн гэр хороолол давамгайлсан нэгэн хорооны хамтарсан багийн нийгмийн ажилтантай уулзаж, хүүхэд хамгааллын чиглэлээр хийж буй ажлаасаа танилцуулаач гэж хүсэхэд нийгмийн ажилтан хэд хэдэн тараах хуудас харуулж “Бид урьдчилан сэргийлэх, нөлөөллийн ажилд зориулж энэ тараах материалыг хийдэг” гэж тайлбарласан. Судлаач “Сайхан ажил байна. Танай хороонд хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн тохиолдолд хир их гардаг вэ?” гэж асуухад нийгмийн ажилтан “манайд хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн тохиолдол бараг гардаггүй. Он гарснаас хойш нэг хоёр л гарсан” гэж хариулав [Судлаачийн тэмдэглэснээр тус судалгаа нь жилийн 3-р улиралд хийгдсэн. Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн тохиолдлыг илрүүлэх чиглэлээр ямар ажил хийдэг талаар асуухад дорвитой ажил хэлсэнгүй. “Та бүхэн тараах материалд яагаад ач холбогдол өгдөг вэ?” гэж асуухад хүүхэд хамгаалалд урьдчилан сэргийлэх ажил нэн тэргүүнд хийх ёстой ажил гэж бид сургалтаас ойлгосон гэж хариулж байв.

Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний үнэлгээ хийсэн судлаачийн тэмдэглэлээс....

Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний пирамидад үзүүлснээр хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийг таслан зогсоох, хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг хамгаалж, нөхөн сэргээх үйлчилгээ үзүүлэхэд хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний дараалал, цаг хугацааны хүчин зүйлс их нөлөөлтэй. Тухайлбал, хүүхэд хамгааллын шуурхай тусламжийг хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөн эсхүл өртсөн байж болзошгүй гэсэн мэдээлэл хүлээн авснаас хойш 24-өөс 72 цагийн дотор хүүхэд хамгаалах шуурхай тусламжийг үзүүлэх ёстой. Хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөн, эсхүл өртөх өндөр эрсдэлтэй үед дуудлага авснаас хойш 24 цагийн дотор хүүхдийн байгаа газар очиж эрсдэлийн үнэлгээ хийх шаардлагатай байдаг бол ямар нэг байгалийн гамшиг, газар нутгийн алслагдсан байдал, эрсдэлийн түвшин бага үед энэ хугацаа 72 цаг хүртэл хойшлогдоно гэж үздэг. Хүүхэд хамгааллын шуурхай тусламж, нөхөн сэргээх ба урьдчилан сэргийлэх үйлчилгээтэй холбоотой дэлгэрэнгүй мэдээллийг энэ модулийн дараагийн 2 ба 3-р сэдвүүдээс уншина уу.

1.4

КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН ҮЙЛ ЯВЦ, АЛХМУУД

Кейс менежмент нь тодорхой хугацаанд тасралтгүй үргэлжлэх үйл явц бөгөөд дараах зургаан алхмуудаас бүрдэнэ. Үүнд: илрүүлэлт, анхны үнэлгээ, нөхцөл байдлын үнэлгээ, кейс төлөвлөлт, хэрэгжилт, кейсийг үнэлэх дүгнэх, кейс хаах үйл явц багтдаг. Алхам бүрийг анхаарах нь чухал ч кейс менежмент бол шулуун шугамаар өрнөдөг үйл явц биш. Зарим үед кейс төлөвлөлт, хэрэгжилт, үнэлгээний явцад хамгааллын үйлчилгээг өөр тактик, арга замаар үзүүлэх шаардлагатай бол нөхцөл байдлыг дахин үнэлэхээс эхлээд кейс төлөвлөлт, хэрэгжилтийн үйл явцыг дахин шинээр хийнэ. Энэ мэт кейс менежментийн үйл явц хэд хэдэн удаа давтагдана.

Бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийллийн кейсүүдийг удирдахдаа кейс ажилтнууд энд дурдсан зургаан алхамын дагуу үйлчилгээ үзүүлнэ. *Аль ч алхамд хүүхэд бол кейс менежментийн амин сүнс.* Хүүхдийн хамгийн ойрын асран хамгаалагчид бол эцэг эх, өвөө эмээ, хамаатан садан, албан ба албан бус асралт эцэг эх, үрчилсэн эцэг эх болон хүүхдийг гэрт нь асран харах үүрэг хүлээсэн бусад хүмүүс байж болно. Эцэг эх нь хүүхдийн хамгийн ойрын асран хамгаалагч юм. Хүүхэд, түүний эцэг эх, асран хамгаалагчийг кейс менежментийн үйл явцад оролцуулах хэрэгтэй. Гэхдээ эцэг эх байх эрхийг нь албан ёсоор цуцлах үед эсхүл насанд хүрээгүй хүүхдээ эрт гэрлүүлэхийг санаархсан, эсхүл хүүхдээр албадан хөдөлмөр эрхлүүлсэн гэх мэт хүүхдэд хор нөлөө учруулах үйлдэл хийсэн эцэг эх, асран хамгаалагчийг кейс менежментийн үйл явцад оролцуулах эсэхээ нягтлан магадална. Хэрвээ асран хамгаалагч нь хүүхдэд эрсдэл учруулж болзошгүй энэ мэт нөхцөлд байгаа бол кейс ажилтан нь хүүхдэд аюулгүй байдлаар эцэг эхийг хэрхэн оролцуулах тохиролцоо хийхэд туслах үүрэг хүлээнэ. Эсвэл хүүхдийн итгэлийг хүлээсэн, хүүхдэд түшиг тулгуур болох хамаатан садан, багш, хүүхэд хамгааллын ажилтан зэрэг хүнийг оролцуулж болох юм.

Хувь хүүхдэд анхаарлаа хандуулах явцдаа кейс ажилтан тухайн гэр бүлийн бусад хүүхдийн талаар ч анхаарах нь зүйтэй. Бидний ажилладаг олон гэр бүл адилхан хэрэгцээтэй, тэднийг эмзэг байдалд оруулж байгаа ижилхэн нөхцөл, хүчин зүйлд өртсөн, олон хүүхэдтэй байдаг. Иймээс зөвхөн нэг хүүхдэд биш, бусад хүүхдэд ч юу тохиолдож байна вэ гэдэгт анхаарч тэдний хамгаалал, халамжийн хэрэгцээнд бас анхаарч, нөхцөл байдлыг үнэлж хариу үйлчилгээ үзүүлэх хэрэгтэй (ХИС, 2019).

Зураг 4. Кейс менежментийн үйл явц дахь алхмууд

Илрүүлэх, анхны үнэлгээ	Нөхцөл байдлын үнэлгээ	Кейс төлөвлөлт	Хэрэгжүүлэх	Кейсийг үнэлэх, дүгнэх	Кейсийг хаах
<ul style="list-style-type: none"> - Хүүхдийг илрүүлэх - Хүүхэд эмзэг байдлын шалгуурыг хангаж байгаа эсэх болон эрсдэлийн түвшнийг тогтоох анхны үнэлгээ - Яаралтай шийдэх эрсдэлийг арилгах интервенц - Анхны бүртгэл - Мэдээлэлд суурилсан зөвшөөрөл өгөх <p>Асуулт: Энэ нь кейс менежмент шаардлагатай кейс мөн үү?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Хүүхдийн болон гэр бүлийнх нь давуу тал, эмзэг байдал, эрсдэлийн хүчин зүйлийг үнэлэх - Өндөр эрсдэлтэй кейсүүдийг эрэмбэлж яаралтай интервенц хийх <p>Асуулт: Энэ интервенц нь кейс менежмент хийхийг шаардаж байна уу?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Хүчирхийллийн эрсдэлийг бууруулах, хамгааллын орчин бүрдүүлэхийн тулд кейс бүр дээр бие даасан кейс төлөвлөгөө гаргах - Юу хийх, хэн хийх, хэзээ хийхийг тодорхойлох - Бодитой, биелэхүйц зорилтууд дэвшүүлэх - Гарсан төлөвлөгөөний хураангуйг хүүхэд, гэр бүлд боломжтой бол танилцуулах <p>Асуулт: Хамгийн сайнаар яаж дэмжих вэ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Хүүхэд, эцэг эх, бусад оролцогч талуудыг хэрэгжилтэд оролцуулах (зөвшөөрөл өгсний дагуу) - Орон нутгийнхныг дайчлан шууд дэмжлэг, холбон зуучлал үзүүлэх - Кейс төлөвлөгөөний дагуу гарч буй ахиц өөрчлөлтийг хянаж шинжлэх <p>Асуулт: Кейс төлөвлөгөөнд тусгасан үйл ажиллагаануудыг хэрэгжүүлж байна уу?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Төлөвлөгөө дүгнэх - Шаардлагатай бол кейс төлөвлөгөөнд өөрчлөлт оруулах - Асуултууд: Кейс төлөвлөгөөнд дэвшүүлсэн зорилтууд биелсэн үү? - Хүүхэд, эцэг эх кейс төлөвлөгөөг биелсэн гэж үзэж байна уу? 	<ul style="list-style-type: none"> - Кейсийн төлөвлөгөө биелсэн - Хүүхэд нас барсан - Хүүхэд 18 нас хүрсэн - Хүүхэд болон асран хамгаалагч ахиж дэмжлэг авахыг хүсэхгүй байгаа - Кейсийг шилжүүлсэн

Эх сурвалж: Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019

1.5

ПРАКТИК ХЭРЭГЛЭЭ, САЙН ТУРШЛАГА

ХИС нь үйлчилгээг зохих ёсоор үзүүлэхийн тулд ХИС-д шинээр ажилд орох ажилтныг чадавх бэхжүүлэх сургалтад хамруулж, ажиллах явцад мэргэжлийн удирдлагаар тасралтгүй хангах, хариуцлагыг хүлээдэг. ХИС-гийн үйлчилгээ авч буй хүүхэд, түүний гэр бүл нь хүлээн авсан дэмжлэг үйлчилгээний талаар санал хүсэлтээ илэрхийлэх боломжоор хангагдах ёстой.

ХИС-гийн Олон Улсын Эвслээс боловсруулсан хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг кейс менежментийн зарчмаар хүргэхдээ кейс төлөвлөлтийн хэрэгжүүлэгч талуудын оролцоонд түшиглэн явуулахыг сайн туршлагад тооцож, ХИС-гийн эвслийн гишүүн орнуудын хөтөлбөр болон тэдний хамран ажилладаг байгууллагуудад энэ сайн туршлагаа түгээж байна.

Зураг 5. Кейс менежментийн оролцогч талууд

 Мэргэжлийн удирдагчид	<ul style="list-style-type: none"> • Кейс ажилтныг мэргэжлийн удирдлагаар хангах туршлагатай ахлагч, удирдагч • ТББ-ын мэргэшсэн түншлэгчид
 Кейс ажилтнууд	<ul style="list-style-type: none"> • Нийгмийн ажилтнууд • Туслах ажилтнууд
 Орон нутаг	<ul style="list-style-type: none"> • Орон нутгийн иргэд • Олон нийтэд түшиглэсэн хүүхэд хамгааллын механизмууд
 Гэр бүл хүүхэд	<ul style="list-style-type: none"> • Хүүхэд • Асран хамгаалагч • Гэр бүлийн гишүүд

Эх сурвалж: Silver Training Slide on Child Protection Case Management, Save the Children UK and Save the Children Japan, 2019

Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг кейс менежментийн арга зүйгээр хүргэхэд кейс төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхэд оролцогч талуудаас гадна хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг хүргэж байгаа байгууллага, хүүхэд хамгааллын байгууллагыг дэмждэг орон нутгийн дэмжлэг маш чухал. Тиймээс, дэлхийн өнцөг булан бүрт хөтөлбөрөө хэрэгжүүлж байгаа ХИС-гийн олон улсын эвслийн гишүүн хөтөлбөрүүд хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг дэмжих орон нутгийн чадавхыг хөгжүүлэх, хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийг үл тэвчих олон нийтийг дэмжих, хамгийн гол нь кейс менежментийн амин сүнс болох хүүхдийн оролцоог дэмжиж, хүүхэд бүрийг хамгаалагдах эрхээ, хэрэгтэй тусламжаа авч чаддаг хүчирхэг болгох төсөл хөтөлбөрүүдийг хэрэгжүүлж байна (SCUK & SCJ, 2019).

? Мэдлэг шалгах асуултууд

1. Хүүхэд хамгааллын шуурхай тусламж, хамгаалах нөхөн сэргээх гэсэн хоёр түвшний ялгааг тайлбарлана уу?
2. Кейс менежмент гэж юуг хэлэх вэ?
3. Кейс менежментийн үед анхаарах зүйлсээс хамгийн багадаа гурвыг нэрлэж, тайлбарлана уу.
4. Хүүхэд төвтэй арга зүй гэж юуг хэлэх вэ?
5. Кейс менежментийн зургаан үе шатыг нэрлэж, үе шат бүрийн онцлогийг тайлбарлана уу.
6. Кейс менежментийн үйл явцад хүүхдийн оролцоог яагаад чухалчилж үздэг вэ?

ХОЁР

**ХҮҮХЭД ХАМГААЛЛЫН ШУУРХАЙ
ТУСЛАМЖИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ,
КЕЙС ТӨЛӨВЛӨЛТ**

- 2.1 Үндсэн ойлголт
- 2.2 Сэдвийн ач холбогдол
- 2.3 Онолын үндэслэл, арга зүй
- 2.4 Практик хэрэглээ, сайн туршлага

2.1

ҮНДСЭН ОЙЛГОЛТ

Хүүхэд хамгааллын шуурхай тусламжийн үйлчилгээнд хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд өртсөн эсхүл өртөх өндөр эрсдэлтэй хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах, хүчирхийллийн улмаас бие махбод, сэтгэл санаанд нь учирсан гэмтэл, шархыг эмчлэх, дахин хүчирхийлэлд өртөхөөс сэргийлэхэд чиглэсэн яаралтай тусламжийн арга хэмжээнүүд багтана. Энэ түвшний үйлчилгээ авах зорилтот бүлгийн хүүхдүүдийн тоонд хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэл, мөлжлөгт өртсөн эсхүл өртөх эрсдэлт нөхцөлд байгаа хүүхдэд нэн даруй хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ, тусламж авах шаардлагатай хүүхэд, улмаар Хүүхдийн хамгааллын хуульд зааснаар эрсдэлт нөхцөлд байгаа хүүхэд хамаарна. Монгол Улсын Хүүхэд хамгааллын тухай хуульд тодорхойлсноор “эрсдэлт нөхцөлд байгаа хүүхэд” гэж эрүүл мэнд, амь нас, аюулгүй байдал, хөгжих хэвийн орчин нь алдагдсан, эсхүл асран хамгаалагч, харгалзан дэмжигч, хууль ёсны төлөөлөгчгүй, эсхүл гамшиг, онцгой байдлын нөхцөлд байгаа хүүхдийг хэлнэ (УИХ, 2016).

Хүүхэд хамгааллын шуурхай тусламжид дараах үйлчилгээ, үйл ажиллагаа хамаарна. Үүнд:

1. Хүүхдийн тусламжийн утас 108 болон бусад сувгаар тухайлбал 102, 103, 105, 107-ын дуудлага, сум, хорооны засаг даргын тамгын газар, сургууль, эмнэлэг, олон нийтийн мэдээллийн хэрэгсэл, хүүхэд гэр бүлийн асуудал хариуцсан байгууллага зэрэг сувгаар ирэх дуудлага, мэдээллийг Хүүхдийн 108 утсанд шилжүүлэх, дуудлага мэдээлэл нэгтгэн шуурхай үйлчилгээнд хамруулах зохицуулалт хийх.
2. Хүүхдийн тусламжийн 108 утсанд ирсэн хяналтын болон шуурхай үед эрсдэлийн үнэлгээ буюу аюулын зэрэг тогтоох үнэлгээг дуудлага мэдээлэл хүлээн авснаас хойш 24 цагийн дотор хүүхдийн байгаа газар очиж хийх бол, 72 цагийн дотор гэр бүл эсхүл түүнтэй адилтгах амьдарч буй газар нь очиж нөхцөл байдлын үнэлгээг тус тус хийх.
3. Хэрэв гал түймэр, үер ус зэрэг байгалийн гамшгийн давагдашгүй гамшиг тулгарвал алслагдсан орон нутагт амьдардаг хүүхдэд хүрч очих шуурхай тусламжийн явуулын үйлчилгээг дуудлага хүлээн авснаас хойш 72 цагийн дотор хүүхдийн байгаа газар очиж эрсдэлийн болон гэр бүлийн нөхцөл байдлын үнэлгээг зэрэг хийх
4. Хүчирхийлэлд өртсөн эсхүл өртсөн байж болзошгүй бол хүүхдийг эмнэлгийн яаралтай тусламж үйлчилгээнд цаг алдалгүй хамруулах, ялангуяа бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн эсэхийг тогтоолгох шүүх эмнэлгийн үзлэгт бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн ба өртсөн байж болох хугацаанаас хойш 72 цагийн дотор хамруулах.
5. Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд, эцэг эх асран хамгаалагчид шүүх эмнэлгийн шинжилгээнд орохоос орохоос өмнө хүүхэд усанд орох, дотуур хувцсаа сольж болохгүйг анхааруулна. Учир нь хүүхдийн дотуур хувцас, бэлэг эрхтэнд хэрэв үрийн шингэн байвал үрийн шингэн гадаад орчинд 72 цаг хүртэл амьдрах чадвартай байдаг. Тиймээс 72 цагийн дотор бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн эсэхийг тогтоох шүүх эмнэлгийн шинжилгээ хийдэг. Мөн бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч бэлгийн замын халдвар авсан байх эрсдэлтэй тул цаг алдалгүй хохирогчийг эмчлэхэд цаг хугацааны хүчин зүйл чухал.
6. Эрсдэлийн үнэлгээний үед аюулын зэргийн түвшин бага гэж үзэн хүүхдийг гэрт нь эсхүл гэр бүлтэй адилтгах амьдрах газар нь үлдээх тохиолдолд хүүхдийг хүчирхийлэлд

- дахин өртөхөөс хамгаалах аюулгүйн төлөвлөгөөг хүүхдийг хамгаалж чадах эцэг, эх асран хамгаалагчтай хамтран боловсруулж, хэрэгжүүлэх заавар зөвлөгөөг өгөх.
7. Эрсдэлийн үнэлгээний үед хүүхэд хүчирхийлэлд дахин өртөх, амь нас, сэтгэл санаа, бие махбодод аюултай байх эрсдэлтэй гэж тогтоогдон хүүхдийг гэрт нь эсхүл гэр бүлтэй адилтгах орчинд үлдээх боломжгүй тохиолдолд хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах зорилгоор түр хамгаалах байр, нэг цэгийн үйлчилгээ, халамж, асрамжийн төвүүдийн аль нэгт байрлуулан хамгаалалтад авах.
 8. Шаардлагатай тохиолдолд хүүхэд, түүний гэр бүлийн гишүүнд хууль эрх зүйн туслалцаа, зөвлөгөө өгч, бусад холбогдох эрх зүйн үйлчилгээтэй холбон зуучлах
 9. Хэрэв хүүхдэд учрах аюул занал, эрсдэл бага гэж эрсдэлийн үнэлгээгээр тогтоогдсон бол хүүхдийн гэр бүлийн эсхүл түүнтэй адилтгах орчны нөхцөл байдлын үнэлгээг 72 цаг дотор хийх.
 10. Хүүхэд, гэр бүлд шаардлагатай нийгмийн ажил, халамж, нийгэм сэтгэл зүйн дэмжлэг, зөвлөгөө заслыг цаг алдалгүй хүргэх зэрэг үйлчилгээ шуурхай тусламжид хамаарна.

Хүүхэд хамгааллын шуурхай тусламжийн үе шатад хүүхэдтэй зүй бус харьцсан тухай аливаа сэжиг таамаг, мэдээлэл хүлээн авах, бүртгэх, бүртгэл мэдээллийн дагуу шуурхай арга хэмжээ авах, холбогдох байгууллага, мэргэжилтнүүд хоорондоо мэдээллийг цаг алдалгүй дамжуулах, хүчирхийллийн хохирогч хүүхдийг илрүүлэх, харилцаа холбоо тогтоох нь хамгааллын үйлчилгээний эхний алхмыг хийнэ. Энэ үед хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөн эсэх, хүүхдэд хүчирхийллийн ямар эрсдэл тулгарч байгаа, хүүхэд эмзэг байдалд байгаа эсэхийг илрүүлнэ. Эрсдэлийн үнэлгээгээр хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн сэжиг таамгийг нягтлан, хүүхдэд тулгарч байгаа болон тулгарч болох эрсдэлт хүчин зүйлс, эмзэг байдлыг илрүүлнэ.

Хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөн эсэхийг илрүүлэхийн тулд хүүхэд, түүний ойр дотны гэр бүлийн хүмүүс, хүүхэдтэй харьцдаг болон хүүхдийн талаар мэдээлэл өгөх дараах хүмүүсээс мэдээлэл цуглуулна (Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019, хууд.44). Үүнд:

- Хүүхэд, асран хамгаалагчид, хамаатан садан
- Орон нутгийн иргэд, хүүхэд хамгааллын зөвлөл, бүлгүүд
- Хүүхдийн клуб, дугуйлан
- Багш, сургуулийн ажилтан
- Эмч, эрүүл мэндийн ажилтан, мэргэжилтэн
- Цагдаа, гадаадын иргэн харьяатын газрын ажилтан
- Бусад байгууллага, агентлагийн ажилтан албан хаагч
- Хамгаалах байрны ажилтан
- Бусад салбарт ажилтан албан хаагчид багтана.

Хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөн эсэх, эрсдэлт нөхцөлд байгаа эсэхийг тогтоохын тулд хүүхэд болон асран хамгаалагчтай нь анхны ярилцлага хийнэ. Энэ ярилцлага нь хүүхэд, асран хамгаалагчтай харилцаа холбоо тогтоох чухал үе. Ялангуяа бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэдтэй ярилцахдаа “Хохирогч төвт” болон “Даван туулагч төвт” зарчмуудыг баримтална. Хүчирхийлэлд өртсөн хугацаа, хүчирхийллийг даван туулсан хугацаанаас хамаарч хүчирхийллийн “хохирогч” ба “даван туулагч” гэсэн нэр томъёог хэрэглэнэ. Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд, түүнийг асран хамгаалагч нь хүүхдийг даван туулагч гэж тодорхойлоогүй, яаралтай хамгаалуулах хэрэгцээтэй бага насны хүүхдийг хохирогч гэж хэмээн үздэг (Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019, хууд.123). Зарчмын хувьд хүчирхийлэлд өртсөн бүх хүүхдийг “хохирогч” гэж үздэг ч хүчирхийлэлтэй орчин нөхцөлд удаан хугацаанд амьдарч, өөрийгөө хамгаалах сэтгэлийн хаттай болсон хүүхдийг даван туулагч гэж нэрлэх явдал байдаг. Бэлгийн

болон жендэрт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэдтэй ажиллахад “*Даван туулагч төвт*” арга зүй нь оновчтой бөгөөд амьдрал дээр даван туулагч төвтэй арга зүйг баримтлахад дараах зарчмуудад тулгуурлана (Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019, хууд.125). Үүнд:

Хүүхдийн туулсан зүйлийг хүлээн зөвшөөрөх: Хүүхдийн илэрхийлж буй мэдрэмж (уурлах, айх, гуниглах гэх мэт)-ийг ойлгож байгаагаа; болсон явдлын талаар өөрийнх нь тайлбарт итгэж байгаагаа; түүний туулсан зүйл, гаргасан шийдвэрийг шүүхгүй гэдгээ хүүхдэд ойлгуулна. Хүүхдийн нөхцөл байдлыг хамгийн сайн мэдэх хүн бол тухайн хүүхэд өөрөө гэдэгт итгэх ёстой.

Хүүхдийг дэмжихийг хичээх: Хүүхдэд туслах үйл ажиллагаанд нэн тэргүүнд хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг тавьж, үйл ажиллагаагаараа дамжуулан хүүхдийг дэмжихэд анхаарах ёстой. Хүүхэд бэлгийн хүчирхийллийн улмаас амссан зовлон хийгээд бие, сэтгэлээ хянах чадваргүй болох эрсдэлийг мэдэж байх хэрэгтэй. Боломжтой бол, үйлчилгээ үзүүлэх явцад шийдвэр гаргах чадамжтай, том хүүхдүүдээр өөрсдөөр нь шийдвэр гаргуулах байдлаар, өөрийгөө хянах чадварыг нь сэргээхийг хичээнэ.

Хүүхдийн давуу талыг онцгой анхаарах: Хүүхэд, дасан зохицох, асуудал шийдвэрлэх чадвартайг хүлээн зөвшөөрч, тэдгээр чадварыг нь улам дэмжих. Давуу талд суурилсан аргагүй нь хүүхдийн төрөлхийн сэтгэлийн хаттай чанарыг хүлээн зөвшөөрч, түүнийг улам батжуулахад чиглэдэг.

Харилцаа холбооны үнэ цэнийг ойлгох: Хүүхэд, түүнд тусалж буй ажилтан хоёрын хоорондын харилцаа холбоо нь хүүхдийг илаарьшуулах ажлын эхлэл юм. Энэ нь ажилтан, бид хүүхэдтэй хийх уулзалт бүрийг харилцан холбоо, итгэлцэл бий болгох боломж гэж үзэх зэрэг зарчмуудыг баримтална.

Эрсдэлийн болон нөхцөл байдлын үнэлгээний үед үйлчлүүлэгчийн даван туулж буй сэтгэлийн шарх, гэмтлийн талаар сайн мэдээлэлтэй байж, тэр мэдээлэлдээ тулгуурлан тухайн үйлчлүүлэгчийг ойлгон харьцах, түүнд хамгаалах үйлчилгээ үзүүлэхийг сэтгэл зүйн гэмтэл суурилсан үйлчилгээ гэнэ. Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний бүхий л шатанд үйлчлүүлэгчийн сэтгэлийн шаналал, санаа зовж буй зүйлийг ойлгож харьцах нь нь чухал. Ялангуяа бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хохирогч хүүхэд бие махбод, сэтгэл санааны дарамт, бэртэл гэмтэлд өртөхөөс гадна сэтгэл зүйн гэмтэл, шарх авдаг. Хохирогч хүүхдийн сэтгэл зүйн шарх гэмтлийг түүнтэй хийх анхны уулзалтаас эхлэн онцгой анхаарах шаардлагатай. Хүүхдийн сэтгэлийн гэмтэл, шархыг таньж илрүүлэх, нөхөн сэргээх, түүнд нь тохирсон арга хэмжээ авах, сэтгэл зүйн гэмтэлд дахин өртөхөөс сэргийлэх гэсэн дөрвөн арга замыг сэтгэл зүйн гэмтэлд суурилсан хандлагад чухалчлахаас гадна дараах зургаан зарчмыг баримтална (SAMHSA, 2014, хууд.4). Үүнд: аюулгүй байдал, итгэлцэл ба ил тод байдал, үе тэнгийнхний дэмжлэг, хамтын ажиллагаа харилцан туслалцаа, эрх мэдэлжүүлэлт, дуу хоолойг сонсох, сонголт хийлгэх, түүх соёлын болон жендэрийн асуудлыг харгалзан үзэх гэсэн зарчмуудыг баримтална (SAMHSA, 2014, хууд.9).

Хүүхдийг Ивээх Сангаас танилцуулсан Хүүхэд хамгааллын алхмууд номд “Хүүхэдтэй ажиллахаар томилогдсон кейс ажилтан нь өөрийгөө хүүхдэд танилцуулж, үүрэг хариуцлага болон анхны ярилцлагын зорилгыг тайлбарлах замаар хүүхэд болон асран хамгаалагчийн итгэлийг хүлээх нь чухал” гэдгийг онцолсон (ХИС, 2019). Мөн тухайн “хүүхдэд болон түүний гэр бүл дэх бусад хүүхдүүдэд холбон зуучлах болон бусад яаралтай үйлчилгээ шаардлагатай эсэхийг тогтоож аюулгүй байдлыг нь хангах, нэн яаралтай үйлчилгээний хэрэгцээг тухайлбал эмнэлгийн тусламж үзүүлэх, шүүх эмнэлэгт үзүүлэх гэх мэт хэрэгцээг нь заавал тодорхойлох

ёстой. Хэрвээ кейс ажилтан сайн мэдэхгүй зүйлтэй тулгарвал мэргэжлийн удирдагчаас дэмжлэг авах хэрэгтэй. Бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд болон түүний гэр бүлийн гишүүд асран дэмжиж байгаа хүмүүсийн аюулгүй байдлын хэрэгцээг хангахад анхаарна” гэж тус тус заасан (ХИС, 2019, хууд.44-48).

Эрсдэлийн үнэлгээ нь хүүхэд ямар эрсдэлт нөхцөлд байгаа эсэхийг тодорхойлоход тусалдаг. Анхны үнэлгээг хийхдээ хүүхдийн болон асран хамгаалагчаас таниулсан зөвшөөрлийг (Хавсралт 2) авч дараах үндсэн суурь мэдээллийг бүртгэн авч, баримтжуулна. Үүнд:

- Хүүхдийн нэр
- Нас болон хүйс
- Хэнтэй хамт амьдардаг, хэнтэй хамт явж байгаа, одоо хэнийд байгаа
- Одоо яг хаана амьдарч байгаа хаяг, байршил
- Холбоо барих утас
- Бүртгэсэн огноо, газар
- Анхны асуултууд

Хүүхдэд кейс нээхээргүй байсан ч холбон зуучлах үйлчилгээнд² яаралтай хандах шаардлагатай бол журмын дагуу холбон зуучлах үйлчилгээг үзүүлнэ.

Кейс бүртгэлийн давхардлаас сэргийлэхийн тулд кейс менежментийн үйлчилгээ авч байгаа хүүхэд бүрд тусгай бүртгэлийн дугаар өгөх нь зүйтэй.

Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн дөрвөн хэлбэр, тодруулбал үл хайхрах байдал, сэтгэл санааны дарамт, хүчирхийлэл, бэлгийн хүчирхийлэл, бие махбодын хүчирхийлэл, улмаар хүчирхийллийн даамжирсан хэлбэр болох мөлжлөг гээд олон төрлөөр илэрч болдог. Хүүхдийн нөхцөл байдал, хүүхдийг хүрээлж буй хүмүүсийг ажиглах, шаардлагатай бол хүүхдээс нэмэлт мэдээлэл авах (хэрэв хүүхэд хариулж чадахуйц насанд хүрсэн бол), хүүхэд дарамт хүчирхийлэлд өртсөн байж болзошгүй шинж тэмдгүүдийг ажиглах нь насанд хүрэгчдийн үүрэг юм. Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн хэлбэрүүдийг танихад тус болох шинжүүдийг Хавсралт 3-аас харна уу. Зураг 6-д үзүүлсэн Кейс менежментийн зургаан алхмын хамгийн эхний шат бол илрүүлэх, анхан шатны үзлэг хийх алхам. Энэ шатанд хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөн эсэхийг тогтооход Хавсралт 3-т заасан хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн хэлбэр тус бүрд ялгаатай илрэх хүүхдийн бие махбод болон зан үйлд илрэх шинж тэмдгийг таньж, тогтоох чухал. Эдгээр шинж тэмдгүүд илэрсэн тохиолдолд хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөн байж болох сэжиг таамаг байна гэж үзэж анхны үзлэг шалгалтыг хийнэ.

² Холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэх журам, Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайдын 2017 оны 4 дүгээр сарын 20-ны өдрийн А/73 дугаар тушаалыг харна уу.

Зураг 6. Кейс менежментийн явц: Үндсэн зургаан алхам

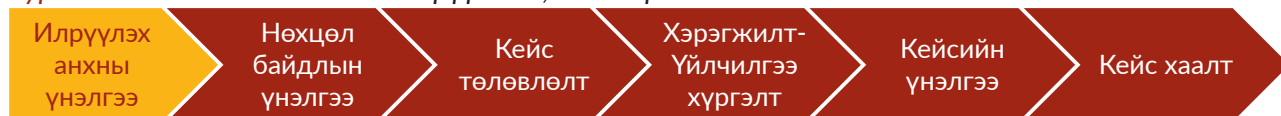


Эх сурвалж: SCUK & SCJ (2019). Slides on Child Protection Case Management, Silver Training on Child Protection Case Management, Save the Children UK and Save the Children Japan, UB, December 2019

Эмзэг байдал гэдэг нь нөхцөл байдлаас хамаардаг онцлогтой бөгөөд хүүхэд нь тодорхой нэг бүлэгт орж байна гэдэг нь тэр хүүхэд эмзэг байдалд байгаа гэсэн үг биш гэж үздэг. Жишээлбэл, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхэд, гэр бүл орон нутгийнхаа дэмжлэгийг сайн авдаг, тохирох үйлчилгээндээ аль хэдийн хамрагдаад явж байгаа бол эмзэг бүлэгт орохгүй. Эмзэг байдал нь хүүхэд тус бүрийн нас, жендэр, чадвар, гэр бүл, орон нутаг, нийгмийн орчин гэх мэт хүчин зүйлс, нөхцөл байдлаас шалтгаалан өөр өөр байна. Ажилтан өөрийн ажиллаж байгаа кейс дундаас эрсдэлт нөхцөл, эмзэг байдлын шалгуураар кейсээ ялгах нь нэн яаралтай тусламж авах ёстой хүүхэд кейс менежментийн үйлчилгээг цаг хугацаандаа авах, кейс ажилтнууд хэт олон кейс дээр нэгэн зэрэг ажилласнаас, ядаргаанд орох зэргээс сэргийлдэг.

Кейс тус бүрийг хэр яаралтай шийдэх хэрэгцээтэй байгаа, хэр эрсдэлтэй зэрэгт хийсэн дүн шинжилгээнээс хамааран кейсийг эрэмбэлэх бөгөөд энэ нь кейс менежментийн явцад хүүхдийн хэрэгцээнд тохируулан цаг хугацааны тов гаргахад тусалдаг. Манай улсын олон нийгмийн ажилтнууд кейсээ эрсдэлийн үнэлгээ дээр тулгуурлан, улаан, шар, ногоон өнгөөр ангилан, улаан өнгөтэй кейс дээрээ яаралтай, шуурхай ажилладаг нь кейс менежментийн хувьд чухал аргачлал юм (ХИС, 2019).

Зураг 7. Кейс менежментийн илрүүлэлт, анхны үнэлгээний шат



Кейс менежментийн эхний үе шатанд үйлчлүүлэгчтэй эерэг харилцаа холбоог хөгжүүлэхэд анхаарах хэрэгтэй. Үүний тулд: мэдрэмжтэй байж, идэвхтэй сонсох, асуудал нөхцөл байдлыг ойлгон хүлээцтэй, анхааралтай байх, хэлж ярьж буй зүйлс нь уялдаа холбоотой байж, өөрийгөө хамгаалсан бус байх зэрэгт анхаарна.

Ялангуяа хүүхдийн эрүүл мэнд, амь нас, сэтгэл санаа, хөгжилд ноцтой аюул, сөрөг нөлөө учруулсан эсхүл учруулж байж болзошгүй эрсдэлт хүчин зүйлс байгаа эсэхийг мэдээлэл хүлээн авах үед анхаарна. Тухайлбал:

1. Хүүхдийн бие махбод хүнд гэмтсэн;
2. Бэлгийн хүчирхийлэлд өртөж болзошгүй сэжиг;
3. Бага насны 0-6 насны хүүхдэд гэр бүл, асран хамгаалагчийн зүгээс анхаарал халамж тавихгүй эсхүл асран халамжилж байгаа хүн байхгүй;
4. Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхэд, түүний гэр бүлд хүүхдэд анхаарал халамж тавьж байгаа хүн байхгүй;
5. Хүүхдийн эцэг эх, асран хамгаалагч нь сэтгэцийн эмгэг өвчний улмаас өөрийн амь насанд аюултай үйлдэл гаргаж байсан;
6. Бусад ноцтой хохирол учруулж болзошгүй хүчин зүйлс;
7. Эцэг эх асран хамгаалагч нь мансууруулах, согтууруулах ундааны хэт хамааралтай улмаас хүүхдэд анхаарал халамж, тавих чадваргүй болсон;
8. Өмнө нь хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ авч байсан;
9. Хүүхэд, түүний гэр бүл хүүхэд хамгааллын үйлчилгээнээс хол, боломж хязгаарлагдмал нөхцөлд амьдардаг зэрэг эрсдэлүүд нь хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөн эсхүл өртөх өндөр эрсдэлтэй байгааг илтгэнэ.

Тиймээс эдгээр эрсдэлийг Хүүхдийн эрсдэлийн нөхцөл байдлын үнэлгээний ХХ03 маягтад тусгасан (ХНХЯ; ХЗДХЯ, 2017). Эдгээр түгээмэл тохиолдох эрсдэлийн хүчин зүйлсээс гадна хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөн ба өртөж болзошгүйг илтгэх өөр олон эрсдэлийн хүчин зүйлс байж болохыг анхаарна уу.

Зураг 8. Кейс менежментийн нөхцөл байдлын үнэлгээний шат



Нөхцөл байдлын үнэлгээ гэдэг үйлчлүүлэгч хүүхэд, түүний эцэг эх асран хамгаалагчийн тухай, мөн тэдний амьдарч, сурч буй орчин нөхцөлийн талаар мэдээлэл цуглуулах бэсрэг буюу тодорхой чиглэлээр хязгаарлагдмал хүрээнд хийгдэх судалгаа тул гэр бүлийн нөхцөл байдлын үнэлгээнд заагдсан бүхий л мэдээллийг аль болох олон эх үүсвэрээс нягт нямбай цуглуулахыг хэлнэ. Нөгөө талаас “нөхцөл байдлын үнэлгээ хийхийн өмнө үйлчлүүлэгчид түүний эрх, үүргийг танилцуулж, зөвхөн үнэн зөв мэдээлэл өгөх, үнэлгээ хийснээр түүнд болон гэр бүлд нь тусламж үзүүлэх үйлчилгээний төрөл хэлбэрийг тодорхойлох, хуулийн байгууллагад нотлох баримтын хэмжээнд үнэлэгдэх чухал ач холбогдолтой болохыг тайлбарлаж өгөх” хэрэгтэй (ХНХЯ, ГБХЗХГ, ДЗ, 2019, хууд.47).

Нөхцөл байдлын үнэлгээний үед хүүхдийн аюулгүй байдал, эрүүл мэндэд анхаарахаас гадна хүүхэдтэй хаана уулзах байршлыг анхаарах нь чухал юм. Үнэлгээ хийх газар нь хүүхэд, асран хамгаалагчдад тав тухтай, бас хувийн орон зай олгохуйц газар байвал сайн. Хүүхэдтэй уулзах бол асран хамгаалагч юм уу бусад гэр бүлийн гишүүдээсээ тусдаа кейс ажилтантай уулзах боломжийг гаргасан байвал зохино. Бэлгийн хүчирхийлэл, жендэрт суурилсан хүчирхийлэл гэх мэт гэр бүлд тохиолддог хүчирхийлэл, мөлжлөгийн улмаас холбон зуучлагдаж ирсэн хүүхдэд энэ нь тун чухал (ХИС, 2019).

Энэ нь хамгааллын ямар арга хэмжээг хэн авах, хэн хамгийн сайн туслагч байж чадах вэ гэдгийг тодорхойлоход тусална. Жендэрийн хэм хэмжээ, эрх мэдлийн хуваарилалт, эрсдэл болон хүүхдийн өөрийнх нь давуу тал нөөц боломж, хүүхэд болон асран хамгаалагчид аль алинд нь нөлөөлж болох юм. Жендэрийн хэм, хэмжээ, жендэрээс үүдэлтэй эрх мэдлийн хуваарилалтын талаар Жендэрт суурилсан хүчирхийлэл модулиас дэлгэрүүлэн уншина уу.



Шигтгээ 2. Нөхцөл байдлын үнэлгээний тухай

Нөхцөл байдлын үнэлгээний үед яригдах сэдэв нь нууц, хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах шаардлага тулгарах тул нууцлалыг хадгалахад анхаарах ба ярилцлагад саад болох хүмүүсийн тоог аль болохоор бага байлгахад анхаарна. Зарим нэг шалтгааны улмаас тухайн байршил нь хүүхэд болон асран хамгаалагчдад тохиромжтой бус санагдаж байвал өөр газар олж болно.

Эх сурвалж: Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019

Манай улсын хувьд хүүхдийн нөхцөл байдлыг үнэлэхдээ гэр бүлийн нөхцөл байдлыг хослуулан үнэлдэг нь хүүхдийг гэр бүлийн орчинд дэмжих, хүүхэд болоод гэр бүлийн давуу тал дээр тулгуурлан үйлчилгээний төлөвлөгөө гаргахад тус болдог. Тиймээс хүүхдийн нөхцөл байдлыг үнэлэхдээ Нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх журмын дагуу Гэр бүлийн хүчирхийллийн нөхцөл байдлын үнэлгээний маягтыг бөглөнө. Хэрэв хүүхэд хүчирхийлэл, дарамтад өртсөн бол хүүхдэд тулгарч байгаа эрсдэл, түүний гэр бүлийн нөхцөл байдлыг үнэлэх хосолсон үнэлгээ болох Хүүхдийн эрсдэлийн нөхцөл байдлын үнэлгээ (Маягт ХХ03) болон Гэр бүлийн нөхцөл байдлын үнэлгээ (Маягт ХХ04)-г бөглөнө. Шаардлагатай бол Аюулгүй байдлын төлөвлөгөө (Маягт ХХ05)-г бөглөнө.

Анхны уулзалтаар болон нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх үед хүүхэд бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн эсхүл хүчирхийллийн хохирогч болсноо танд хэлж магадгүй. Эсвэл кейс ажилтан хүүхэд бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн байж болзошгүй гэж таамаглаж болох юм. Бэлгийн хүчирхийллийн талаар ажиг, сэжиг илэрсэн үед нухацтай хандаж, үгүйсгэх байдал огт гаргаж болохгүй. Ийм үед хэрхэн хүүхдэд мэдрэмжтэй хандах талаар кейс ажилтан сургагдсан байх нь тун чухал. Энэ талаар ажиллахдаа мэргэжлийн удирдагчаас дэмжлэг авдаг, эсхүл тусгай чиглэсэн байгууллагаас чиглэл авдаг байх нь чухал.

Кейс ажилтнууд нь энэ үед хүүхэд, асран хамгаалагчдад ямар дэмжлэг үзүүлэх өмнө нь бэлтгэгдэж сургагдсан байх ёстой.

Кейс ажилтан нь бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд буруу байхгүй, бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн охид, хөвгүүд хэн ч бай, буруутгагдах ёсгүй гэдгийг ойлгосон байна.

ХИС-гийн танилцуулсан “Хүүхэд хамгааллын алхмууд: Кейс менежментийн нийтлэг арга зүй” гарын авлагын Бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийллийн хохирогч хүүхэдтэй ажиллах тухай гэсэн бүлэгт тусгагдсан (Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019, хууд.122-138) шуурхай тусламжийн үед авах арга хэмжээний тухай энд сийрүүлье.

- Бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийллийн кейсүүд нь хэт эмзэг кейст тооцогддог учраас кейс ажилтан тухайн кейсийг багийн ахлагчдаа нэн даруй танилцуулж, шуурхай хариу арга хэмжээ тодорхой хугацаанд гүйцэтгэнэ.
- *Яаралтай хариу арга хэмжээ авах хугацаа:* Бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийллийн кейсийн үед эмнэлгийн яаралтай тусламжийг нэн даруй, хэрэг гарснаас хойш **72 цагийн** дотор хүүхдэд үзүүлнэ. Ингэснээр бэлгийн хүчирхийлэлд

өртсөн хүүхэд шаардлагатай яаралтай оношилгоо, эмчилгээ, үйлчилгээнд цаг алдалгүй хамрагдах боломжтой болохоос гадна шүүх эмнэлгийн практикт 72 цаг бол чухал хугацаа.

- Хэрэв тухайн гэр бүлд бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийлэлд өртөж буй эсвэл өртөх эрсдэл бүхий өөр хүүхдүүд байгаа тохиолдолд кейс ажилтан нөхцөл байдлыг үнэлж, тэдний аюулгүй байдал, хамгаалуулах хэрэгцээг хангахад бэлэн байх ёстой.

Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн тухай хүүхдийн мэдээлэлд хариу үзүүлэх нь (Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019, хууд.122-130):

- Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн тухай мэдээлэлд анхааралтай хандах бөгөөд үл тоож хэрхэвч болохгүй. Ийм нөхцөлд мэдрэмжтэйгээр хэрхэн хариу үзүүлэх талаар сурах, багийн ахлагч эсвэл мэргэжлийн байгууллагаас зөвлөгөө чиглэл авах боломжийг кейс ажилтанд олгох нь зайлшгүй хэрэгцээтэй зүйл. Үүнд хүүхэд, түүний асран хамгаалагчийг энэхүү үйл явцын туршид хэрхэн дэмжиж болохыг мөн багтаана. Кейс ажилтан хүүхдийг шүүхгүй байх, хүлээн зөвшөөрөх, өөрөө тайван байх зэрэг гол чадамжуудаа хэрэгжүүлнэ.
- Охид, хөвгүүдийн аль аль нь бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийлэлд өртөж болох, ийм төрлийн хүчирхийлэлд өртсөн нь хүүхдийн буруу биш учраас түүнд ямар нэг байдлаар таагүй, сөргөөр хандах ёсгүй гэдгийг кейс ажилтан ухаарвал зохино. Нөхцөл байдлаас үл хамааран, бэлгийн хүчирхийллийн буруутан нь түүнийг үйлдсэн гэмт этгээд гэдгийг кейс ажилтан буюу нийгмийн ажилтан ойлгох ёстой.
- Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн гэдгээ хүүхэд янз бүрийн аргаар, янз бүрийн хугацаанд мэдээлж болох бөгөөд үүнийг төлөвлөхөд бэрх гэдгийг мартаж болохгүй. Тиймээс хүүхдийг оролцуулсан бүхий л үйл ажиллагаандаа хүүхдээс энэ талын мэдээлэл авах боломжийг багтаасан байхад анхаарна. Жишээ нь, хүүхдүүдийг хамруулсан судалгаа хийж байгаа тохиолдолд хүүхдээс бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн эсэх тухай мэдээлэл хүлээн авах, цааш нь холбогдох байгууллага, хүнд мэдээлэх тусгай үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг судалгааны төсөлдөө багтааж, судалгааны багийн гишүүдийг энэ чиглэлээр бэлтгэнэ (ХИС, 2019).

Хүүхэд, түүний асран хамгаалагч (тохиромжтой бол)-тай кейсийн талаар дэлгэрүүлэн ярилцахаар тэдэнтэй уулзахдаа аюулгүй, найдвартай газар сонгох нь чухал. Ярилцлагын явцад зөвхөн томилогдсон хүмүүс өрөөнд орно. Хүүхэдтэй зүй бус харьцсан хэрэгт асран хамгаалагч нь сэжиглэгдэж байгаа эсвэл оролцсон бол түүнийг энэ үйл ажиллагаанд оролцуулж огт болохгүй.

Хүүхэдтэй ярилцах үед түүнтэй ойр харилцаатай байдаг, итгэлийг нь хүлээсэн том хүнийг байлгах нь тустай байж магад. Гэхдээ тухайн хүнийг байлгах эсэх нь хүүхдийн нас, хөгжлийн чадавхаас хамаарна. Тав болон түүнээс доош насны хүүхдийн хажууд итгэлийг нь хүлээсэн насанд хүрсэн хүн заавал байлгана. Гэхдээ хүүхэдтэй ярилцах гэж оролдохоосоо илүү хажууд нь байгаа том хүнээс болсон хэрэг явдлын талаар мэдээлэл цуглуулахад кейс ажилтан анхаарна. Харин долоо болон түүнээс дээш насны хүүхдүүдтэй ярилцахдаа хэнийг хажуудаа байлгахаа сонгох боломжийг тэдэнд өгнө. Түүнчлэн, эрэгтэй эсвэл эмэгтэй кейс ажилтны алинтай нь ярилцахаа хүүхэд өөрөө сонгоно. Бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхэдтэй ажиллах кейс ажилтан нь ихэвчлэн хохирогч хүүхэдтэй ижил хүйсийн ажилтан байна. Зарим тохиолдолд хохирогч хүүхэд ижил хүйсийн хүний хүчирхийлэлд өртсөн бол хүүхэд эсрэг хүйсийн хүнээ сонгох талтай.

Бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийллийн кейст нөхцөл байдлын үнэлгээ хийхэд кейс ажилтны анхаарах ёстой дөрвөн төрлийн хэрэгцээ бий. Үүнд:

- Хүүхдийн аюулгүй байдал, хамгааллын хэрэгцээ
- Хүүхдийн эрүүл мэнд, эмнэлгийн хэрэгцээ
- Хүүхдийн нийгэм-сэтгэлзүйн хэрэгцээ
- Хүүхэд, түүний асран хамгаалагчийн шударга ёсыг тогтоох хүсэл, жишээ нь, хууль эрхзүйн хэрэгцээ зэрэг багтана (Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019, хууд.135).

Олон улсын авран хамгаалах хорооноос гаргасан “Бэлгийн зүй бус харьцааг даван туулагч хүүхдүүдийг асран хамгаалах нь” хэмээх удирдамжид буй хүүхдийн хэрэгцээний үнэлгээний маягтад эдгээр дөрвөн төрлийн хэрэгцээг бүгдийг нь багтаасан байдаг. (Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019, хууд.135).

Хүүхдийг хамгаалах, үйлчилгээний төлөвлөгөө гаргах, хүүхдийн талаар шийдвэр гаргахад хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангахын тулд кейс хуралдаан (case conference) хийж болно.

Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх үед хийх аюулгүй байдлын төлөвлөгөө

Аюулгүй байдлын төлөвлөгөөнд тусгагдах үйл ажиллагаа нь хүүхдэд аюул занал учруулах эрсдэлийн хүчин зүйлсийг хянах зорилготой байдаг бол хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний төлөвлөгөөнд тусгах үйл ажиллагаанууд нь хүүхэдтэй зүй бусаар харьцахад нөлөөлж буй шалтгаан, нөхцөлийг бууруулж арилгах, хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг нөхөн сэргээж, нийгэм, сэтгэл зүй, эрүүл мэндийн хувьд хэвийн өсөж торних, сурахад туслах зорилготой.

Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах төлөвлөгөө боловсруулахдаа нийгмийн ажилтан гэр бүлийн гишүүдийг нэгтгэх, гэр бүлийн тогтвортой байдлыг хангахын төлөө боломжтой бүх арга хэмжээг авах хэдий ч хүүхдийн аюулгүй байдал бол нэн тэргүүнд анхаарах зүйл гэдэг байр сууринаас хандана. Аюулгүй байдлын төлөвлөгөөний маягт ХХ05 болон Аюулгүй байдлын төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхтэй холбоотойгоор гэр бүлтэй байгуулах гэрээний загварыг дээрх маягтын хамт нэг тушаалаар баталсан (ХНХЯ, ГБХЗХГ, ДЗ, 2019; ХНХЯ; ХЗДХЯ, 2017).

Аюулгүй байдлын төлөвлөгөө болон эцэг эх асран хамгаалагчтай хамтран ажиллах гэрээг хийхдээ эцэг эх асран хамгаалагч нь хүүхдээ орхиж хаяж явж байсан, хүүхдээ зодож зовоосон, хүүхэд гэртээ бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн зэрэг ноцтой тохиолдол илэрсэн үед хүчирхийлэл үйлдсэн эцэг эх эсхүл асран хамгаалагчийг аюулгүй байдлын төлөвлөгөөнд оролцуулахгүй. Улмаар энэ ноцтой нөхцөл нь гэр бүлийг эргэн нэгтгэх, хүүхдийг гэрт нь байлгах оролдлого хийхгүй байх шууд үндэслэл болдог. Энэ тохиолдолд хүүхдийг шууд аюулгүй газар байрлуулах, хүүхдийн гэрээс гадуур хамгааллын үйлчилгээнд хамруулахад анхаарна. Өөрөөр хэлбэл, хүчирхийлэл үйлдэгч асран хамгаалагчийг тусдаа амьдрахыг даалгах, гэрт нь үйлчлэх үйлчилгээг гэрээс гадуур үзүүлэх үйлчилгээтэй хослуулах, хүүхдийг асран халамжлахад аюулгүй гэж тогтоогдсон хамаатан садан, ах эгчийн хамгаалалтад байлгах, түр хамгаалах байранд байрлуулах, эцсийн тохиолдолд хүүхдийг гэрээс нь гадуур халамж, асрамжийн төв түр асрамжлах зэрэг үйлчилгээг аюулгүй байдлын төлөвлөгөөнд тусгана (Батхишиг, 2009, хууд.94). Хүүхдийг гэрт нь үлдээх боломжгүй тохиолдолд хүүхдийг түр байрлуулах хамгаалах үйлчилгээнд хүргэж өгнө. Хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг түр байрлуулах хамгаалах тухай энэхүү цувралын холбогдох модулиас уншина уу.

Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний төлөвлөлт буюу **кейс төлөвлөлт гэдэг нь** нөхцөл байдлын үнэлгээний дүнд бий болсон олон талт мэдээлэлд тулгуурлан хүүхэд, түүний гэр бүлийн хэрэгцээ, асуудалд чиглэсэн үйлчилгээ ба үйл ажиллагааны хэлбэрийг сонгож, хэрхэн хэрэгжүүлэх талаар сайтар бодож тунгаан, түүнийгээ томъёолон, цаасан дээр буулгах үе шат юм. Сайн боловсруулсан төлөвлөгөө нь хүссэн үр дүн, өөрчлөлтөд хүрэх боломжийг илүү сайн бүрдүүлж өгдөг (Батхишиг, 2009; 2022). Төлөвлөлтийн шатанд нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгчтэй хамтран хийх гэж буй өөрчлөлт, хүрэх үр дүнгийнхээ талаар юуг, яаж хийх хэрэгтэй, яагаад хийх хэрэгтэй, хэзээ хийх хэрэгтэй гэдгийг нарийвчлан ярилцаж, эдгээр үйл ажиллагааг хэн нь хариуцах талаар харилцан тохирдог. Тиймээс, кейс төлөвлөгөөг зарим тохиолдолд үйлчилгээний гэрээ гэж мөн нэрлэдэг.

Тодорхой нэг кейстэй ажиллах төлөвлөгөө нь дараах бүрэлдэхүүн хэсэгтэй байна. Үүнд: Зорилго, зорилтууд, зорилт бүрд чиглэсэн үйл ажиллагаа буюу үйлчилгээ, хүрэх үр дүн, арга зам, стратеги (нийгмийн ажилтан ба үйлчлүүлэгчийн хүлээх үүрэг, бусад талуудын оролцоо), үр дүнд хүрэх буюу өөрчлөлт хийх хугацаа, үр дүн, өөрчлөлтийг хэрхэн хэмжих тухай тус тус багтаасан байна. Төлөвлөгөөний бүрэлдэхүүн хэсэг бүр өөрийн гэсэн хэм хэмжээ, анхаарах зүйлстэй байдаг (Батхишиг, 2009; 2022). Тухайлбал, зорилго нь тодорхой өөрчлөлтөд чиглэсэн, хүрэх боломжтой, оролцогч талууд нь харилцан зөвшөөрсөн байх ёстой. Менежмент болон төслийн баримт бичиг боловсруулах тухай сурах бичгүүдэд зорилго болон зорилтууд нь “SMART” байх ёстой гэж заадаг. Энэ юу гэсэн үг вэ гэвэл зорилго, зорилтоо томъёолохдоо хийх зүйл нь тодорхой (Specific), төлөвлөсөн буюу хүрэх үр дүн, өөрчлөлтийг нь хэмжиж болохуйц (Measurable), төлөвлөсөн үр дүндээ хүрэх боломжтой буюу өөрчлөлтийг төлөвлөсөн ёсоор хийж болохуйц (Achievable), төлөвлөж буй ажил нь бодитой (Realistic), тодорхой цаг хугацааны дотор (Timebound) хийгдэхээр төлөвлөх ёстой гэсэн үг (Батхишиг, 2009; 2022).

Нийгмийн ажлын шууд үйлчилгээний төлөвлөгөө нь үйлчлүүлэгчид гаргахыг зорьж буй дараах өөрчлөлтөд ихэвчлэн чиглэнэ. Үүнд:

- Харилцаа холбоогоо тогтоон барих (Үйлчлүүлэгч нь ямар нэг өөрчлөлт хийх боломжгүй болсон, тухайн хүнд туслах хүн бараг байхгүй ховор үед үйлчлүүлэгчтэй харилцаа холбоогоо тогтоон барих тактик барих нь тустай байдаг)
- Тодорхой нэг зан үйлийг өөрчлөх (Үйлчлүүлэгчийн асуудал болоод байгаа ямар нэг зан, илэрч буй шинж тэмдгийг өөрчлөхөд чиглэнэ)
- Харилцаа холбоог өөрчлөх (Асуудал нь бусадтай харилцах харилцаа холбоонд сөргөөр нөлөөлж байгаа, эсвэл өөр хүн тухайн асуудалтай холбоотой гэдэг нь тодорхой бол)
- Орчин өөрчлөх (Орчны тодорхой нэг бүрэлдэхүүн хэсэг нь тулгарч буй асуудалтай холбоотой, түүнийг өөрчилж болох нь илэрхий бол)
- Чиглэл өөрчлөх (Үнэт зүйлс нь хоорондоо зөрчилдөх, эсвэл тодорхой биш, үйлчлүүлэгч нь үйлчилгээний чиглэл ба зорилгын талаар тодорхой ойлголтгүй, эсвэл үйлчилгээний чиглэлд ямар нэг хаалт саад бэрхшээл тулгарч байгаа) зэрэгт чиглэнэ.

Кейс төлөвлөгөө нь тодорхой, бодитой байх ёстой. Хүүхэд, асран хамгаалагч, хамаатан садан, орон нутгийн хүмүүсийн илрүүлсэн давуу тал дээр суурилан хийгдсэн нөхцөл байдлын үнэлгээгээр илэрсэн асуудлыг шийдэхэд кейс төлөвлөгөө тус болно.

Зураг 9. Кейс менежментийн төлөвлөлтийн шат



Төлөвлөгөөнд хүүхэд, асран хамгаалагчдын шинээр илрүүлсэн хэрэгцээг хэрхэн хангах, хэн юу хийх талаар нарийвчлан харуулж, хүүхдийн саналыг тусгаж, үйл ажиллагааг хаана хэрэгжүүлэхийг бичнэ. Хүүхдэд болон гэр бүлд гарч болох, гэр бүлд байгаа бусад хүүхдэд учирч болзошгүй аюул, эрсдэлийг тооцон, эцэг эх, асран хамгаалагчид, гэр бүлийн гишүүд нь эдгээр эрсдэлийг бууруулахын тулд юу хийхийг төлөвлөгөөнд тодорхой тусгана.

Зарим тусгай нөхцөл байдалд нэг гэр бүлийн, хүүхэд нэг бүрд зориулсан төлөвлөгөө гаргаснаас хүүхэд бүрийн онцлог хэрэгцээг тусгасан гэр бүлийн төлөвлөгөө гаргах нь илүү тохиромжтой байх нь ч бий. Төлөвлөгөө нь асран хамгаалагч нэг хүнийг нь юм уу хоёуланд нь нөлөөлж байгаа эрсдэлт хүчин зүйлийг шийдвэрлэх ёстой. Жишээ нь: гэр бүлийн хүчирхийлэл, сэтгэцийн эрүүл мэнд, нийгэм сэтгэл зүйн дэмжлэгтэй холбоотой хэрэгцээнүүдийг энд анхаарах ёстой.

Кейс ажилтнууд нь хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдэд орон нутагт нь учирдаг биет, бүтцийн, хандлагын гэх мэт саад бэрхшээлийг шийдвэрлэх талаар ойлголттой байж хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдийг өөрсдийн бүрэн боломж, эрхийг нийгмийн саад бэрхшээлгүй эдлэхэд нь дэмжлэг үзүүлнэ. Хүүхдийн нийгэм сэтгэл зүйн сайн сайхан байдлыг дэмжихийг зорьсон төлөвлөгөө нь кейс ажилтан, хүүхэд хоёрын ганцаарчилсан уулзалтаар хэрэгжих ёстой. Энэ тохиолдолд кейс ажилтан нь нийгэм сэтгэл зүйн дэмжлэг үзүүлэх талаар сургалт, хөтөлбөрт хамрагдсан, дэмжлэг үзүүлэх ур чадвартай байх ёстой юм. Хүүхдийг орон нутгийн аюулгүй орон зайд чөлөөт цагаа өнгөрүүлэхэд холбон зуучлах, хүүхдийн клуб, дугуйлан бусад арга хэмжээнд оролцохыг дэмжинэ. Кейс төлөвлөгөө нь хэрэгжихүйц байх бөгөөд кейс ажилтан нь хүүхдэд болон асран хамгаалагчдад одоогийн байгаа нөөц боломжийн хүрээнд юуг хүсэн хүлээж болох талаар нь илэн далангүй хэлэх ёстой. Хэрвээ хөгжлийн бэрхшээлтэй хүнд үйлчилдэг байгууллага тухайн орон нутагт байгаа, тэнд хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдэд цогц, чанартай үйлчилгээ үзүүлдэг бол холбогдох кейсийг тэрхүү байгууллагад шилжүүлбэл илүү үр дүнтэй. Хүүхэд, асран хамгаалагчид нь кейс төлөвлөгөөг ойлгож, хүлээн зөвшөөрөх ёстой. Кейс төлөвлөгөө бол хүүхэд, асран хамгаалагчийн нөхцөл байдал өөрчлөгдсөн бол хэзээ ч өөрчилж болох уян хатан бичиг баримт юм (ХИС, 2019).

Хавсралт 6-д байгаа “Кейс менежментийн шалгах хуудас”-ыг Хүүхэд хамгааллын шуурхай тусламжийн үед зайлшгүй хийх ёстой зүйлсээ хийсэн эсэхээ тус шалгах хуудасны 1-ээс 8 хүртэлх шалгууртай тулгаж эргэн нягтална уу. Харин энэ “Кейс менежментийн шалгах хуудас”-ны 10-аас 12 дугаар шалгуур үзүүлэлтүүд нь кейс төлөвлөгөөг боловсруулахад зайлшгүй анхаарах зүйлсийг хийсэн эсэхийг нягтлахад зориулагдсан.

2.2

СЭДВИЙН АЧ ХОЛБОГДОЛ

Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний, ялангуяа хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэдтэй ажиллах кейс менежментийн амин сүнс нь хүүхэд, Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах, хүүхдэд цаг алдалгүй хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэхэд хүүхэд, гэр бүлтэй анхны харилцаа холбоо тогтоох, эрсдэлийн ба нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх нь их чухал. Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний шуурхай тусламж, үйлчилгээг цаг алдахгүй үзүүлэх их чухал.

2.3

ОНОЛЫН ҮНДЭСЛЭЛ, АРГА ЗҮЙ

Өмнө сэдвийн хүрээнд танилцуулсанчлан хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд, гэр бүлд шуурхай тусламж үзүүлэх, хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг хэвийн амьдралд ортол нь нөхөн сэргээх, хүчирхийлэлд дахин өртөх эсхүл бусад хүүхэд хүчирхийлэл өртөхөөс сэргийлэхэд чиглэсэн урьдчилан сэргийлэх үйлчилгээ гэсэн гурван түвшинд үзүүлнэ. Шуурхай тусламжийн үйлчилгээ нь хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний эхний шат.

Хүүхдийг Ивээх Сангаас танилцуулсан Хүүхэд хамгааллын алхмууд номд “Хүүхэдтэй ажиллахаар томилогдсон кейс ажилтан нь өөрийгөө хүүхдэд танилцуулж, үүрэг хариуцлага болон анхны ярилцлагын зорилгыг тайлбарлах замаар хүүхэд болон асран хамгаалагчийн итгэлийг хүлээхийн чухал” гэдгийг онцолсон (ХИС, 2019). Мөн тухайн “хүүхдэд болон түүний гэр бүл дэх бусад хүүхдүүдэд холбон зуучлах болон бусад яаралтай үйлчилгээ шаардлагатай эсэхийг тогтоож аюулгүй байдлыг нь хангах, нэн яаралтай үйлчилгээний хэрэгцээг тухайлбал эмнэлгийн тусламж үзүүлэх, шүүх эмнэлэгт үзүүлэх гэх мэт хэрэгцээг нь заавал тодорхойлох ёстой. Шуурхай тусламж, үйлчилгээ хүргэх үед холбон зуучлах зарим байгууллагуудын жагсаалтын жишээг Хавсралт 7-оос харна уу. Кейс ажилтан холбон зуучлах байгууллагуудын жагсаалтыг гаргаж тогтмол шинэчилж байх хэрэгтэй.

Хэрвээ кейс ажилтан сайн мэдэхгүй зүйлтэй тулгарвал мэргэжлийн удирдагчаас дэмжлэг авах хэрэгтэй. Бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд болон түүний гэр бүлийн гишүүд асран дэмжиж байгаа хүмүүсийн аюулгүй байдлын хэрэгцээг хангахад анхаарна” гэж тус тус заасан (ХИС, 2019, хууд.44-48).

Эрсдэлийн үнэлгээ нь хүүхэд ямар эрсдэлт нөхцөлд байгаа эсэхийг тодорхойлоход тусалдаг. Анхны үнэлгээг хийхдээ хүүхдийн болон асран хамгаалагчаас таниулсан зөвшөөрлийг (Хавсралт 2) авч дараах үндсэн суурь мэдээллийг бүртгэн авч, баримтжуулна. Үүнд:

- Хүүхдийн нэр
- Нас болон хүйс
- Хэнтэй хамт амьдардаг, хэнтэй хамт явж байгаа, одоо хэнийд байгаа
- Одоо яг хаана амьдарч байгаа хаяг, байршил
- Холбоо барих утас
- Бүртгэсэн огноо, газар
- Анхны асуултууд

Хүүхдэд кейс нээхээргүй байсан ч холбон зуучлах үйлчилгээнд³ яаралтай хандах шаардлагатай бол журмын дагуу холбон зуучлах үйлчилгээг үзүүлнэ.

Кейс бүртгэлийн давхардлаас сэргийлэхийн тулд кейс менежментийн үйлчилгээ авч байгаа хүүхэд бүрд тусгай бүртгэлийн дугаар өгөх нь зүйтэй.

Хүүхдийн эсрэг дарамт хүчирхийлэл, мөлжлөг, үл хайхрах байдал гээд олон төрлөөр илэрч болдог. Хүүхдийн нөхцөл байдал, хүүхдийг хүрээлж буй хүмүүсийг ажиглах, шаардлагатай бол хүүхдээс нэмэлт мэдээлэл авах (хэрэв хүүхэд хариулж чадахуйц насанд хүрсэн бол), хүүхэд дарамт хүчирхийлэлд өртсөн байж болзошгүй шинж тэмдгүүдийг ажиглах нь насанд

3 Холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэх журам, Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайдын 2017 оны 4 дүгээр сарын 20-ны өдрийн А/73 дугаар тушаалыг харна уу.

хүрэгчдийн үүрэг юм. Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн хэлбэрүүдийг танихад тус болох шинжүүдийг Хавсралт 3-аас харна уу.

Хамгийн чухал нь энэхүү үе шатанд үйлчлүүлэгчтэй эерэг харилцаа холбоог хөгжүүлэхэд анхаарах хэрэгтэй. Үүний тулд: мэдрэмжтэй байж, идэвхтэй сонсох, асуудал нөхцөл байдлыг ойлгон хүлээцтэй, анхааралтай байх, хэлж ярьж буй зүйлс нь уялдаа холбоотой байж, өөрийгөө хамгаалсан бус байх зэрэгт анхаарна.

Ялангуяа хүүхдийн эрүүл мэнд, амь нас, сэтгэл санаа, хөгжилд ноцтой аюул, сөрөг нөлөө учруулсан эсхүл учруулж байж болзошгүй эрсдэлт хүчин зүйлс байгаа эсэхийг мэдээлэл хүлээн авах үед анхаарна. Тухайлбал

1. Хүүхдийн бие махбод ноцтой гэмтсэн;
2. Бэлгийн хүчирхийлэлд өртөж болзошгүй сэжиг;
3. Бага насны 0-6 насны хүүхдэд гэр бүл, асран хамгаалагчийн зүгээс анхаарал халамж тавихгүй эсхүл асран халамжилж байгаа хүн байхгүй;
4. Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхэд, түүний гэр бүлд хүүхдэд анхаарал халамж тавьж байгаа хүн байхгүй;
5. Хүүхдийн эцэг эх, асран хамгаалагч нь сэтгэцийн эмгэг өвчний улмаас өөрийн амь насанд аюултай үйлдэл гаргаж байсан;
6. Бусад ноцтой хохирол учруулж болзошгүй хүчин зүйлс;
7. Эцэг эх асран хамгаалагч нь мансууруулах, согтууруулах ундааны хэт хамааралтай улмаас хүүхдэд анхаарал халамж, тавих чадваргүй болсон;
8. Өмнө нь хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ авч байсан;
9. Хүүхэд, түүний гэр бүл хүүхэд хамгааллын үйлчилгээнээс хол, боломж хязгаарлагдмал нөхцөлд амьдардаг зэрэг эрсдэлүүд нь хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөн эсхүл өртөх өндөр эрсдэлтэй байгааг илтгэнэ.

Тиймээс эдгээр эрсдэлийг Хүүхдийн эрсдэлийн нөхцөл байдлын үнэлгээний ХХ03 маягтад тусгасан (ХНХЯ; ХЗДХЯ, 2017). Эдгээр түгээмэл тохиолдох эрсдэлийн хүчин зүйлсээс гадна хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөн ба өртөж болзошгүйг илтгэх өөр олон эрсдэлийн хүчин зүйлс байж болохыг анхаарна уу.

Нөхцөл байдлын үнэлгээний байршлыг анхаарах нь чухал юм. Үнэлгээ хийх газар нь хүүхэд, асран хамгаалагчдад тав тухтай, бас хувийн орон зай олгохуйц газар байвал сайн. Хүүхэдтэй уулзах бол асран хамгаалагч юм уу бусад гэр бүлийн гишүүдээсээ тусдаа кейс ажилтантай уулзах боломжийг гаргасан байвал зохино. Бэлгийн хүчирхийлэл, жендэрт суурилсан хүчирхийлэл гэх мэт гэр бүлд тохиолддог хүчирхийлэл, мөлжлөгийн улмаас холбон зуучлагдаж ирсэн хүүхдэд энэ нь тун чухал (ХИС, 2019).



Шигтгээ 3. НБҮ-ний үед анхаарах зүйлс

Нөхцөл байдлын үнэлгээний үед яригдах сэдэв нь нууц, хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах шаардлага тулгарах тул нууцлалыг хадгалахад анхаарах ба ярилцлагад саад болох хүмүүсийн тоог аль болохоор бага байлгахад анхаарна. Зарим нэг шалтгааны улмаас тухайн байршил нь хүүхэд болон асран хамгаалагчдад тохиромжтой бус санагдаж байвал өөр газар олж болно.

Эх сурвалж: ХИС, 2019

Энэ нь хамгааллын ямар арга хэмжээг хэн авах, хэн хамгийн сайн туслагч байж чадах вэ гэдгийг тодорхойлоход тусална. Жендэрийн хэм хэмжээ, эрх мэдлийн хуваарилалт, эрсдэл болон хүүхдийн өөрийнх нь давуу тал нөөц боломж, хүүхэд болон асран хамгаалагчид аль алинд нь нөлөөлж болох юм.

Нөхцөл байдлын үнэлгээ нь дараах зүйлүүдийг анхаарах ёстой.

- Хүүхдийг яаралтай хамгаалах, эрүүл мэндийн болоод аюулгүй байдлын асуудлуудыг анхаарах ёстой.

Хүүхдийн бие махбод, нийгэм сэтгэл хөдлөлийн хэрэгцээнд мөн анхаарна. Зарим оронд хүүхдийн одоогийн бусад давуу тал дээр тулгуурласан аргагүйг баримталж, нөхцөл байдлыг илүү нарийн тодорхойлохыг зорьдог ба хүүхдийн бие махбод, нийгэм, сэтгэцийн эрүүл мэнд, нийгэм сэтгэл зүйн асуудал дээр тулгуурлан гаргадаг.

Манай улсын хувьд хүүхдийн нөхцөл байдлыг үнэлэхдээ гэр бүлийн нөхцөл байдлыг хослуулан үнэлдэг нь хүүхдийг гэр бүлийн орчинд дэмжих, хүүхэд болоод гэр бүлийн давуу тал дээр тулгуурлан үйлчилгээний төлөвлөгөө гаргахад тус болдог. Тиймээс хүүхдийн нөхцөл байдлыг үнэлэхдээ Нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх журмын дагуу Гэр бүлийн хүчирхийллийн нөхцөл байдлын үнэлгээний маягыг бөглөнө. Хэрэв хүүхэд хүчирхийлэл, дарамтад өртсөн бол хүүхдэд тулгарч байгаа эрсдэл, түүний гэр бүлийн нөхцөл байдлыг үнэлэх хосолсон үнэлгээ болох Хүүхдийн эрсдэлийн нөхцөл байдлын үнэлгээ (Маягт ХХ 03) болон Гэр бүлийн нөхцөл байдлын үнэлгээ (Маягт ХХ 04)-г бөглөнө. Шаардлагатай бол Аюулгүй байдлын төлөвлөгөө (Маягт ХХ 05)-г бөглөнө.

Гэр бүлийн нөхцөл байдлын хүүхдийн гэр бүлийн бүтэц, гишүүдийн хоорондын харилцаа холбоог судлахын тулд тусгай арга техникүүдийг ашиглана. Энэ номын Хавсралт 4-т гэр бүлийн бүтэц болон гэр бүлийн бүтцэд гарч буй өөрчлөлтийг тодорхойлох генограммын арга, гэр бүлийн гишүүдийн хоорондын харилцаа болон гэр бүлийн гишүүд гадаад орчинтойгоо хэр харилцаа холбоотойг судлах эко зураглалыг хийх аргачлалын үзүүлсэн. Гэр бүлийн генограм болон эко зураглалыг гэр бүлийн гишүүдтэй хамтран хийх явцад хүүхдийн гэр бүлийн талаарх их мэдээллийг цуглуулах боломжтой. Гол энэ цуглуулсан мэдээллийг генограм, эко зураглалдаа тодорхой тусгаж, тэмдэг тэмдэглэгээний тайлбарыг сайн бичиж, эцэст нь дүгнэлтийг тодорхой бичиж кейс файлд хадгалах нь их чухал.

Бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн нөхцөл байдлыг үнэлэхдээ кейс ажилтан анхаарч үзэх ёстой хэрэгцээний талаарх тайлбарыг гарын авлагын бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийлэл бүлгээс харна уу.

Заримдаа хүүхэд, асран хамгаалагчдын орон нутагт нь байгаа дэмжлэг, хүүхдийн давуу талыг үнэлэх нь хүнд байж магадгүй. Үүнийг асууж тодруулахдаа янз бүрийн аргаар, асуулгаар асууж болдог. Жишээлбэл: Чи сэтгэл санаагаар унасан, ганцаардсан үедээ хэнтэй ярих вэ? гэж асууснаар хүүхдэд хэн илүү дэмжлэг үзүүлдгийг мэдэж болно. Чи юу хийх дуртай вэ? Сэтгэл санаа тавгүй үедээ юу хийвэл сэтгэл санаа чинь дээрддэг вэ? Юу хийвэл дорддог вэ? гэх мэт асуултууд нь хүүхдийн давуу талыг мэдэхэд тусална. Бага насны хүүхэд бол хамт байхад айдаггүй, дэмждэг хүмүүсээ зургаар үзүүлэхийг хүсэж болно.

Анхны уулзалтаар болон нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх үед хүүхэд бэлгийн юм уу жендэрт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн, хүчирхийллийн хохирогч болсноо танд хэлж магадгүй. Эсвэл кейс ажилтан хүүхэд бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн байж болзошгүй гэж таамаглаж болох юм. Бэлгийн хүчирхийллийн талаар ажиг, сэжиг илэрсэн үед нухацтай хандаж, үгүйсгэх байдал огт гаргаж болохгүй. Ийм үед хэрхэн хүүхдэд мэдрэмжтэй хандах талаар кейс ажилтан сургагдсан байх нь тун чухал. Энэ талаар ажиллахдаа мэргэжлийн удирдагчаас дэмжлэг авдаг, эсхүл мэргэжлийн байгууллагаас чиглэл авдаг байх нь чухал.

Кейс ажилтнууд нь энэ үед хүүхэд, асран хамгаалагчдад ямар дэмжлэг үзүүлэх өмнө нь бэлтгэгдэж сургагдсан байх ёстой.

Кейс ажилтан нь бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд буруу байхгүй, бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн охид, хөвгүүд хэн ч бай, буруутгагдах ёсгүй гэдгийг ойлгосон байна.

ХИС-гийн танилцуулсан “Хүүхэд хамгааллын алхмууд: Кейс менежментийн нийтлэг арга зүй” гарын авлагын Бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийллийн хохирогч хүүхэдтэй ажиллах тухай гэсэн бүлэгт тусгагдсан (Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019, хууд.122-138) шуурхай тусламжийн үед авах арга хэмжээний тухай энд сийрүүлье.

- Бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийллийн кейсүүд нь хэт эмзэг кейст тооцогддог учраас кейс ажилтан тухайн кейсийг багийн ахлагчдаа нэн даруй танилцуулж, шуурхай хариу арга хэмжээ тодорхой хугацаанд багтаан авна.
- Яаралтай хариу арга хэмжээ авах хугацаа – Бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийллийн кейсийн үед эмнэлгийн яаралтай тусламжийг нэн даруй, хэрэг гарснаас хойш **72 цагийн** дотор хүүхдэд үзүүлнэ. Ингэснээр бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд шаардлагатай эмнэлгийн яаралтай үйлчилгээ, эмчилгээ (үүнд: ДОХ болон бэлгийн замаар дамжих бусад халдвараас сэргийлэх эмчилгээ багтана)-г авна.
- Хэрэв тухайн гэр бүлд бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийлэлд өртөж буй эсвэл өртөх эрсдэл бүхий өөр хүүхдүүд байгаа тохиолдолд кейс ажилтан нөхцөл байдлыг үнэлж, тэдний аюулгүй байдал, хамгаалуулах хэрэгцээг хангахад бэлэн байх ёстой.

Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн тухай хүүхдийн мэдээлэлд хариу үзүүлэх нь (Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019, хууд.122-130):

- Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн тухай мэдээлэлд анхааралтай хандах бөгөөд үл тоож хэрхэвч болохгүй. Ийм нөхцөлд мэдрэмжтэйгээр хэрхэн хариу үзүүлэх талаар сурах, багийн ахлагч эсвэл мэргэжлийн байгууллагаас зөвлөгөө чиглэл авах боломжийг кейс ажилтанд олгох нь зайлшгүй хэрэгцээтэй зүйл. Үүнд хүүхэд, түүний асран хамгаалагчийг энэхүү үйл явцын туршид хэрхэн дэмжиж болохыг мөн багтаана. Кейс ажилтан хүүхдийг шүүхгүй байх, хүлээн зөвшөөрөх, өөрөө тайван байх зэрэг гол чадамжуудаа хэрэгжүүлнэ.
- Охид, хөвгүүдийн аль аль нь бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийлэлд өртөж болох, ийм төрлийн хүчирхийлэлд өртсөн нь хүүхдийн буруу биш учраас түүнд ямар нэг байдлаар таагүй, сөргөөр хандах ёсгүй гэдгийг кейс ажилтан ухаарвал зохино. Нөхцөл байдлаас үл хамааран, бэлгийн хүчирхийллийн буруутан нь түүнийг үйлдсэн гэмт этгээд гэдгийг кейс ажилтан буюу нийгмийн ажилтан ойлгох ёстой.
- Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн гэдгээ хүүхэд янз бүрийн аргаар, янз бүрийн хугацаанд мэдээлж болох бөгөөд үүнийг төлөвлөхөд бэрх гэдгийг мартаж болохгүй. Тиймээс хүүхдийг оролцуулсан бүхий л үйл ажиллагаандаа хүүхдээс энэ талын мэдээлэл авах боломжийг багтаасан байхад анхаарна. Жишээ нь, хүүхдүүдийг хамруулсан судалгаа хийж байгаа тохиолдолд хүүхдээс бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн эсэх тухай мэдээлэл хүлээн авах, цааш нь холбогдох байгууллага, хүнд мэдээлэх тусгай үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг судалгааны төсөлдөө багтааж, судалгааны багийн гишүүдийг энэ чиглэлээр бэлтгэнэ (ХИС, 2019).

Хүүхэд, түүний асран хамгаалагч (тохиромжтой бол)-тай кейсийн талаар дэлгэрүүлэн ярилцахаар тэдэнтэй уулзахдаа аюулгүй, найдвартай газар сонгох нь чухал. Ярилцлагын явцад зөвхөн томилогдсон хүмүүс өрөөнд орно. Хүүхэдтэй зүй бус харьцсан хэрэгт асран хамгаалагч нь сэжиглэгдэж байгаа эсвэл оролцсон бол түүнийг энэ үйл ажиллагаанд оролцуулж огт болохгүй.

Хүүхэдтэй ярилцах үед түүнтэй ойр харилцаатай байдаг, итгэлийг нь хүлээсэн том хүнийг байлгах нь тустай байж магад. Гэхдээ тухайн хүнийг байлгах эсэх нь хүүхдийн нас, хөгжлийн чадавхаас хамаарна. Тав болон түүнээс доош насны хүүхдийн хажууд итгэлийг нь хүлээсэн том хүн заавал байлгана. Гэхдээ хүүхэдтэй ярилцах гэж оролдохоосоо илүү хажууд нь байгаа том хүнээс болсон хэрэг явдлын талаар мэдээлэл цуглуулахад кейс ажилтан анхаарна. Харин зургаа болон түүнээс дээш насны хүүхдүүдтэй ярилцахдаа хэнийг хажуудаа байлгахаа сонгох боломжийг тэдэнд өгнө. Түүнчлэн, эрэгтэй эсвэл эмэгтэй кейс ажилтны алинтай нь ярилцахаа хүүхэд өөрөө сонгоно.

Бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийллийн кейст нөхцөл байдлын үнэлгээ хийхэд кейс ажилтны анхаарах ёстой дөрвөн төрлийн хэрэгцээ бий. Үүнд:

- Хүүхдийн аюулгүй байдал, **хамгааллын хэрэгцээ**
- Хүүхдийн эрүүл мэнд, **эмнэлгийн хэрэгцээ**
- Хүүхдийн **нийгэм-сэтгэлзүйн хэрэгцээ**
- Хүүхэд, түүний асран хамгаалагчийн шударга ёсыг тогтоох хүсэл, жишээ нь, **хууль эрхзүйн хэрэгцээ**

Олон улсын авран хамгаалах хорооноос гаргасан “Бэлгийн зүй бус харьцааг даван туулагч хүүхдүүдийг асран хамгаалах нь” хэмээх удирдамжид буй хүүхдийн хэрэгцээний үнэлгээний маягтад эдгээр дөрвөн төрлийн хэрэгцээг бүгдийг нь багтаасан байдаг. (ХИС, 2019, хууд.135).

Хүүхдийг хамгаалах, үйлчилгээний төлөвлөгөө гаргах, хүүхдийн талаар шийдвэр гаргахад хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангахын тулд кейс хуралдаан (case conference) хийж болно.

Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх үед хийх аюулгүй байдлын төлөвлөгөө

Аюулгүй байдлын төлөвлөгөөнд тусгагдах үйл ажиллагаа нь хүүхдэд аюул занал учруулах эрсдэлийн хүчин зүйлсийг хянах зорилготой байдаг бол хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний төлөвлөгөөнд тусгах үйл ажиллагаанууд нь хүүхэдтэй зүй бусаар харьцахад нөлөөлж буй шалтгаан, нөхцөлийг бууруулж арилгах, хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг нөхөн сэргээж, нийгэм, сэтгэл зүй, эрүүл мэндийн хувьд хэвийн өсөж торних, сурахад туслах зорилготой.

Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах төлөвлөгөө боловсруулахдаа нийгмийн ажилтан гэр бүлийн гишүүдийг нэгтгэх, гэр бүлийн тогтвортой байдлыг хангахын төлөө боломжтой бүх арга хэмжээг авах хэдий ч хүүхдийн аюулгүй байдал бол нэн тэргүүнд анхаарах зүйл гэдэг байр сууринаас хандана. Аюулгүй байдлын төлөвлөгөөний маягт ХХ05 болон Аюулгүй байдлын төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхтэй холбоотойгоор гэр бүлтэй байгуулах гэрээний загварыг дээрх маягтын хамт нэг тушаалаар баталсан (ХНХЯ, ГБХЗХГ, ДЗ, 2019; ХНХЯ; ХЗДХЯ, 2017).

Аюулгүй байдлын төлөвлөгөө болон эцэг эх асран хамгаалагчтай хамтран ажиллах гэрээг хийхдээ эцэг эх асран хамгаалагч нь хүүхдээ орхиж хаяж явж байсан, хүүхдээ зодож зовоосон, хүүхэд гэртээ бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн зэрэг ноцтой тохиолдол илэрсэн үед хүчирхийлэл үйлдсэн эцэг эх эсхүл асран хамгаалагчийг аюулгүй байдлын төлөвлөгөөнд оролцуулахгүй. Улмаар энэ ноцтой нөхцөл нь гэр бүлийг эргэн нэгтгэх, хүүхдийг гэрт нь байлгах оролдлого хийхгүй байх шууд үндэслэл болдог. Энэ тохиолдолд хүүхдийг шууд аюулгүй газар байрлуулах, хүүхдийн гэрээс гадуур хамгааллын үйлчилгээнд хамруулахад анхаарна. Өөрөөр хэлбэл, хүчирхийлэл үйлдэгч асран хамгаалагчийг тусдаа амьдрахыг даалгах, гэрт нь үйлчлэх үйлчилгээг гэрээс гадуур үзүүлэх үйлчилгээтэй хослуулах, хүүхдийг асран халамжлахад аюулгүй гэж тогтоогдсон хамаатан садан, ах эгчийн хамгаалалтад байлгах, түр хамгаалах

байранд байрлуулах, эцсийн тохиолдолд хүүхдийг гэрээс нь гадуур халамж, асрамжийн төв түр асрамжлах зэрэг үйлчилгээг аюулгүй байдлын төлөвлөгөөнд тусгана (Батхишиг, 2009, хууд.94).

Хүүхдийг гэрт нь үлдээх боломжгүй тохиолдолд хүүхдийг түр байрлуулах хамгаалах үйлчилгээнд хүргэж өгнө. Хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг түр байрлуулах хамгаалах тухай Модулиас уншина уу.

2.4

ПРАКТИК ХЭРЭГЛЭЭ, САЙН ТУРШЛАГА

Уламжлалт хандлагаар хүүхдийн нөхцөл байдлын үнэлгээний эцэст хүүхэдтэй зүй бусаар харьцсан эсэх нь тандалт шалгалтаар тогтоогдсоны дараа цаашид хүүхэд, түүний гэр бүлд ямар үйлчилгээг үзүүлэх хэрэгцээ байгааг судлан, шийддэг байв. Харин АНУ-д олон нийтийн түншлэлийг хүүхэд хамгааллын салбарт ашиглах оролдлогуудыг өргөн далайцтай туршсаны дүнд хүүхэдтэй зүй бус харьцсан ноцтой хүнд тохиолдол илэрсэн үед аюул, эрсдэлийн түвшинг тогтоох тандалт шалгалтыг тусад нь хийж, бусад тохиолдолд өөрөөр хэлбэл, хүүхдэд учрах аюул, эрсдэлийн түвшин бага гэж үзсэн тохиолдолд хүүхэд, гэр бүлийн эрсдэлийн үнэлгээ, нөхцөл байдлын үнэлгээг зэрэг хийж, хүүхэд гэр бүлийн хэрэгцээнд чиглэсэн үйлчилгээг хүргэх ажлыг шууд эхлүүлэн хийж байна. Энэ шинэ туршилтаа “dual track” буюу “хоёр чиглэлтэй тандалт шалгалт” ба “multi-track”, “олон чиглэлтэй тандалт шалгалт” гэж нэрлэх болсон. АНУ-ийн олон мужийн хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний практикт энэхүү шинэ хандлагыг нэвтрүүлснээр хүүхдийн аюулгүй байдлыг тандах шалгалтыг хийх явцад хүүхэд, түүний гэр бүлийн тулгамдсан хэрэгцээнд чиглэсэн үйлчилгээ орхигдох, эсвэл хүүхэдтэй зүй бус харьцсан гэдэг нь тогтоогдохгүй тохиолдолд кейс хаагдах, гэр бүлд үйлчилгээ үзүүлэхгүй байх эсвэл хүүхэд, гэр бүлийн тулгамдсан хэрэгцээнд чиглэсэн үйлчилгээ хожуу эхлэх, цаг хугацаа алдах явдал эрс багассан гэж Шэне, Депанифилис, Салус зэрэг Америкийн судлаачид тэмдэглэн бичсэн байдаг (Батхишиг, 2022). Хамгийн гол нь эцэг эхчүүдэд сайн эцэг эх болоход нь туслах төрөл бүрийн үйлчилгээг үзүүлж хүүхдийг нь авна гэсэн айдас бүхий тандалт шалгалтын уур амьсгалаас татгалзах болсон. Гэхдээ, гэр бүлийн хэрэгцээг үнэлэх, үйлчилгээ үзүүлэх явцад хүүхэдтэй зүй бус харьцсан шинж тэмдэг илэрвэл тандах шалгалтыг давхар хийнэ. Шэне-ийн тодорхойлсноор Миссуригийн Хүүхэд хамгааллын байгууллага энэ шинэ хандлагыг “differential response” буюу “ялгаатай хариу арга хэмжээ” авах гэж нэрлэдэг (Батхишиг, 2022).



Мэдлэг шалгах асуултууд

1. Шуурхай тусламжийн үйлчилгээнд ямар үйлчилгээ, үйл ажиллагаа хамаарах вэ?
2. Эрсдэлийн үнэлгээ, нөхцөл байдлын үнэлгээ хоёрын ялгааг тайлбарлана уу.
3. Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг яагаад 72 цагийн дотор шүүх эмнэлгийн шинжилгээнд оруулах ёстой гэж зөвлөдөг вэ?
4. Даван туулагч төвт арга зүйн зарчмуудаас гурвыг нэрлэж тайлбарлана уу.
5. Хүүхдийн аюулгүйн байдлын төлөвлөгөөг боловсруулж, хэрэгжүүлэхдээ юуг голлон анхаарах вэ?
6. Кейс төлөвлөгөөг хийхдээ ямар ямар бүрэлдэхүүн хэсгийг багтааж төлөвлөх вэ?

ГУРАВ

ХҮҮХДИЙГ ХАМГААЛАХ, НӨХӨН СЭРГЭЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

- 3.1 Үндсэн ойлголт
- 3.2 Сэдвийн ач холбогдол
- 3.3 Онол, арга зүй
- 3.4 Практик хэрэглээ, сайн туршлага

3.1

ҮНДСЭН ОЙЛГОЛТ

Энэ Модулийн эхний сэдэвт хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ ба кейс менежментийн үндсэн ойлголт, онол арга зүйг тайлбарласанчлан хүүхэд хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээ нь хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний хоёрдох түвшний үйлчилгээ юм. Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд шуурхай тусламж үзүүлсний дараа түүнийг дахин хүчирхийлэлд өртөхөөс хамгаалах, хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлтэй холбоотой үүссэн хямралыг даван туулах, сөрөг зан үйл, бодлыг өөрчлөх, хүүхдийн бие махбод, сэтгэл зүйн гэмтлийг илаарьшуулах, хүүхэд, түүний гэр бүлийг дэмжих зэрэг хүүхдийг хамгаалах, нөхөн сэргээх хэрэгцээ тулгарна. Эдгээр хэрэгцээнд чиглэсэн хамгаалах, нөхөн сэргээх түвшний олон талт үйлчилгээг үзүүлэх шаардлага тулгарна. Энэ Модулийн Хавсралт 1-т үзүүлсэнчлэн хүүхэд хамгаалах, нөхөн сэргээх түвшний үйлчилгээг хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд чиглэсэн, хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн эцэг эх асран хамгаалагчид чиглэсэн чиглэсэн хоёр бүлэгт хуваана.

Хавсралт 1-т хүүхэд хамгаалах, нөхөн сэргээх түвшний хүүхдэд чиглэсэн үйлчилгээнд 1) хүүхдийн бие махбодын гэмтэл, сэтгэцийн өөрчлөлтийг эмчлэх, нөхөн сэргээх эрүүл мэндийн үйлчилгээ; 2) сэтгэл зүйн цочрол, хямрал, гэмтлээ даван туулахад туслах сэтгэл зүйн зөвлөгөө засал, нийгмийн ажлын үйлчилгээ; 3) бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үзүүлэх нийгэм сэтгэл зүйн зөвлөгөө, засал, нийгмийн ажлын үйлчилгээ; 4) хүүхдийн эсрэг хүчирхийллээс улбаатай хүүхдийн зан авирын өөрчлөлтөд чиглэсэн нийгэм сэтгэл зүйн зөвлөгөө засал, нийгмийн ажлын үйлчилгээ; 5) хүчирхийлэл болон гэмт хэргийн хохирогч хүүхдэд үзүүлэх өмгөөлөл, хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ; 6) хүчирхийллийн хохирогч хүүхдийг түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээ; 7) хүчирхийлэл өртсөн ба өртөх эрсдэлтэй хүүхдэд зориулсан асрамжийн хувилбарт үйлчилгээ зэрэг багтана (А. Батхишиг, 2009; 2011, 2011, 2022).

Харин хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн гэр бүл, асран хамгаалагчид чиглэсэн хүүхэд хамгаалах, нөхөн сэргээх түвшний үйлчилгээнд 1) түр хамгаалах байр болон халамж, асрамжийн төвөөс хүүхдийг эргэн нэгтгэх үйлчилгээ; 2) эцэг эхчүүдэд зориулсан хүүхдийн хөгжил, хүмүүжлийн эерэг аргуудын тухай зөвлөгөө, сургалт; 3) гэр бүлийн зөрчил, хямрал, хүчирхийллээс сэргийлэх, гэр бүлийн хамгаалах хүчин зүйлсийг бэхжүүлэхэд чиглэсэн нийгмийн ажлын үйлчилгээ; 4) гэр бүлийн эерэг, эрүүл харилцаа, үнэт зүйлсийг бий болгох, гэр бүлд туслах тогтолцоог өргөжүүлэх зэрэг гэр бүлийг дэмжих нийгмийн ажлын үйлчилгээ; 5) эцэг эх – хүүхдийн харилцаа холбоог бэхжүүлэх гэр бүлийн зөвлөгөө засал, сургалт; 6) архи болон мансууруулах бодисоос хамааралтай эцэг эх, асран хамгаалагчтай ажиллах тусгай хөтөлбөр ба үйлчилгээ; 7) бэлгийн болон бусад хүчирхийлэлд өртөж байсан түүхтэй эцэг эх, асран хамгаалагчдад зориулсан зөвлөгөө засал, нөхөн сэргээх үйлчилгээ; 8) асралт эцэг эх болон хүүхэд асрамжилсан, үрчлэн авсан асран халамжлагчид зориулсан хөтөлбөр боловсруулж хэрэгжүүлэх зэрэг үйлчилгээ, үйл ажиллагаа хамаарна (А.Батхишиг, 2009; 2011, 2011, 2022).

Зураг 10. Кейс менежментийн хэрэгжилтийн шат



Хүүхдийн эрсдэлийн үнэлгээ, нөхцөл байдлын үнэлгээний дүнд тулгуурлан хохирогч хүүхэд, түүний гэр бүлийн хэрэгцээнд нийцсэн үйлчилгээ, үйл ажиллагааг дээр дурдсан хүүхэд хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээнүүдээс сонгон авч хүүхдийн кейс төлөвлөгөөнд тусгана. Энэ кейс төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх үе шатыг кейс төлөвлөгөөний хэрэгжилт гэж нэрлэнэ. Кейс төлөвлөгөөнд орсон бүхий л үйлчилгээ, үйл ажиллагааг кейс хариуцсан нийгмийн ажилтан хянан зохицуулж зарим үйлчилгээ өөрөө гардан хүргэж, зарим үйлчилгээг бусад мэргэжилтнээр хүргэх ажлыг зохицуулна.

Өөрөөр хэлбэл, кейстэй тулж ажиллах кейс ажилтан/нийгмийн ажилтан өөрөө болон байгууллагынхаа хүрээнд үзүүлэх боломжгүй үйлчилгээг тухайн үйлчилгээг сайн үзүүлж чадах хамтарсан багийн гишүүн эсхүл холбогдох мэргэжлийн байгууллагын ажилтантай хүүхэд, гэр бүлийн гишүүнийг холбон зуучлах замаар кейс төлөвлөгөөнд заагдсан үйлчилгээг хүүхэд, гэр бүлд үзүүлнэ. Хүүхдийн кейсийг хариуцаж буй кейс ажилтан/нийгмийн ажилтан нь кейс төлөвлөгөөнд тусгагдсан үйлчилгээг хамтарсан багийн бусад гишүүн, өөр байгууллагын мэргэжилтэн үзүүлэх үед тухайн үйлчилгээ нь хүүхэд, түүний гэр бүлийн хэрэгцээнд нийцэж буй эсэх, хүүхэд гэр бүлд хэрхэн нөлөөлж, үр дүн үзүүлж байгаа тухай мэдээллийг үйлчилгээ үзүүлсэн мэргэжилтэн болон үйлчлүүлэгч хүүхэд, түүний гэр бүлээс авч кейс төлөвлөгөөний хэрэгжилтийн тайланд тусгана.

Хүүхэд хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээнд эрүүл мэнд, эрх зүй, боловсрол, хүүхэд хамгаалал, халамжийн гээд хэд хэдэн салбарын мэргэжилтнүүдийн үзүүлэх үйлчилгээ багтсан. Энэ модулийн хүрээнд аль ч салбарын хүүхэд хамгааллын чиглэлээр ажиллах мэргэжилтнүүд, ялангуяа нийгмийн ажилтнуудад зориулан хүүхэд хамгааллын шуурхай тусламж, хамгаалах нөхөн сэргээх үйлчилгээнд түгээмэл ашиглах хямралын эсрэг интервенцээс гадна сэтгэл зүйн гэмтэлд чиглэсэн үйлчилгээг мөн анхаарна.

Хавсралт 6-д байгаа “Кейс менежментийн шалгах хуудас”-ыг Хүүхэд хамгааллын Хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээний үед зайлшгүй анхаарах зүйлсийг анхаарсан эсэхээ тус шалгах хуудасны 12-ээс 18 хүртэлх шалгуур үзүүлэлтүүдтэй тулгаж эргэн нягтална уу.

Хямралын эсрэг интервенцийг богино хугацаанд хийхийг шаардах бөгөөд одоо, энд гэсэн зарчимд тулгуурладаг. Энэ интервенцийн үед хямралд өртсөн хүүхдийн сэтгэл зүйн эмгэг шинжид анхаарахаас илүү хүүхдэд тулгарч буй хүндрэлтэй асуудалд илүү анхаарна. Өөрөөр хэлбэл ямар нэг хүнд хэцүү, гэнэтийн үйл явдлаас улбаатай хямрал (стресс)-д орсон хүн янз бүрийн хэвийн биш зан авир гаргаж болзошгүй ч тэр зан авирыг хямралтай холбоотой гаргаж байж болох зүйл гэж үзэн тухайн хүнд тулгарч буй тодорхой хүндрэлтэй асуудалд эхлээд анхаарлаа хандуулах ёстой гэж зөвлөдөг (А.Батхишиг, Хүүхэд хамгаалал, 2022).

Мөн үйлчлүүлэгчийн даван туулж буй сэтгэлийн шарх, гэмтлийн талаар сайн мэдээлэлтэй байж, тэр мэдээлэлдээ тулгуурлан тухайн үйлчлүүлэгчийг асран хамгаалж, үйлчилгээ үзүүлэхийг сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан үйлчилгээ (Trauma informed care) гэнэ. Энэ нэр томъёог зарим Монгол судлаачид сэтгэлийн гэмтэл, зарим нь сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан

үйлчилгээ, зарим нь сэтгэл зүйн хямрал гэж хэдэн янзаар монгол хэлнээ орчуулж бичиж байна. Юутай ч хүчирхийлэл, дарамт, мөлжлөгт өртсөн хүн сэтгэлийн дарамт, шарх, гэмтэлтэй болох тэр сэтгэлийн шарх гэмтлээ удаан хугацаанд тээж явах тохиолдол түгээмэл байдаг. Тиймээс, тэр сэтгэлийн шарх, гэмтлийг илааршуулах, сэтгэл зүйн засал зөвлөгөө өгөх, нийгмийн ажлын үйлчилгээ үзүүлэх зайлшгүй шаардлага тулгардаг. Мөн энэ модулийн 2 дугаар бүлэгт дурдсан сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан хандлагын дараах зургаан зарчмыг үйлчилгээндээ баримтална. Үүнд: аюулгүй байдал, итгэлцэл ба ил тод байдал, үе тэнгийнхний дэмжлэг, хамтын ажиллагаа харилцан туслалцаа, эрх мэдэлжүүлэлт, дуу хоолойг сонсох, сонголт хийлгэх, түүх соёлын болон жендэрийн асуудлыг харгалзан үзэх гэсэн зарчмуудыг баримтална (SAMHSA, 2014, хууд.9). Хүүхэд, түүний гэр бүл, бүлэг, байгууллагад чиглэсэн хүчирхийллийн хохирогч төвт интервенц явуулах тохиолдолд хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн биеийн болон сэтгэлийн шарх, гэмтлийг ойлгож, байгаагаар нь хүлээн авч, хүндэлж харьцах явдал чухал.

3.2

СЭДВИЙН АЧ ХОЛБОГДОЛ

Хүүхэд хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээ нь бүхэлдээ хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд учирсан бие махбодын хийгээд сэтгэл зүйн бэртэл гэмтэл, шархыг эдгээх, хүчирхийллээс улбаатай хямралыг даван туулах чадварыг нэмэгдүүлэх, эргэн хэвийн амьдралд ороход туслах мэргэжлийн үйл ажиллагаа. Түүнчлэн хохирогч хүүхдийн гэр бүл, асран хамгаалагчдад чиглэсэн хүүхдийн хөгжил, эерэг хүмүүжлийн аргууд, хүчирхийллийг үл тэвчих буюу хүчирхийллийн бус аргаар асуудал шийдэх арга замууд, хохирогч хүүхдийг ойлгох эерэг гэр бүлийн орчин зэрэг сургалт, зөвлөгөө, нөлөөллийн ажлууд нь бүхэлдээ хохирогч хүүхдийн амьдрах орчныг аюулгүй болгох, эргэн хэвийн амьдралд ороход тус болох үйлчилгээ болно. Өөрөөр хэлбэл хүчирхийлэлд өртсөн хохирогч хүүхдэд хамгаалах нөхөн сэргээх үйлчилгээ үзүүлэхээс гадна хүүхдийг ойлгож дэмжих, хамгаалах мэдлэг, чадвартай гэр бүлийн гишүүд, асран хамгаалагчийг бэлтгэх үйлчилгээ нь зөвхөн хохирогч хүүхдийг хамгаалж, нөхөн сэргээгээд зогсохгүй хүүхдийг хамгаалах анхдагч орчныг бүрдүүлэх ач холбогдолтой.

3.3

ОНОЛ, АРГА ЗҮЙ

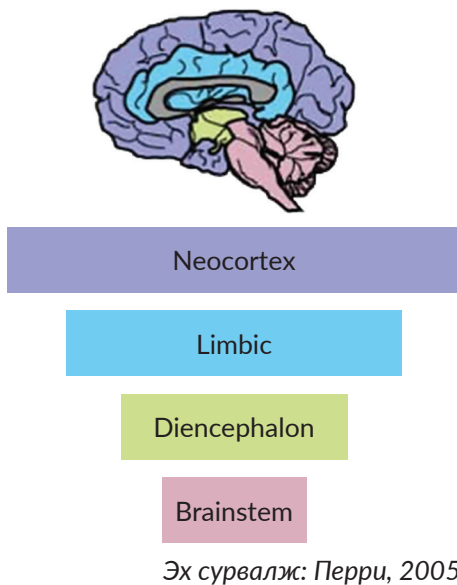
Хүүхэд хамгаалах, нөхөн сэргээх түвшний үйлчилгээнд олон төрлийн үйлчилгээ хамаарна. Хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд, тэдний гэр бүл ихэнх тохиолдолд хүчирхийллээс үүдэлтэй сэтгэл санааны хямралд орох, хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд сэтгэлийн шарх, гэмтэлтэй болох тохиолдол түгээмэл. Тиймээс, хүүхэд хамгаалах, нөхөн сэргээх түвшний олон төрлийн үйлчилгээнээс сэтгэл зүйн гэмтэлд чиглэсэн үйлчилгээний онол арга зүйг энэ сэдвийн хүрээнд танилцуулах болно.

Сониа Ференсик, Рэчель Рамирез-Хаммондын бичсэн сэтгэл зүйн гэмтлийн мэдээлэлд суурилсан үйлчилгээний сайн туршлага гэсэн гарын авлагад Жудеф Херманы тодорхойлсон гэмтлийн тухай тодорхойлолтыг дараах байдлаар бичжээ (Ferencik & Ramirez-Hammond, n.d.).

Жудеф Херманы тодорхойлсноор айж цочирдох, тусламж дэмжлэггүй мэт болох, хяналтаа алдах, бүр мөсөн үгүй болохоос айх зэрэг мэдрэмжүүд нь сэтгэл зүйн гэмтлийн үед илрэх гол шинжүүд (Ferencik & Ramirez-Hammond, n.d., p.3).

Хүний тархи нь хүний хөдөлгөөн, мэдрэмж, бодол санаа, зан үйлийг зохицуулна. Тархины баганан хэсэг (brainstem) нь тархи нугасыг бүтэц, үйл ажиллагааных нь хувьд холбож, бүх төрлийн мэдээллийг өгсөх, уруудах чиглэлд тасралтгүй нэвтрүүлэн, амьдралын үйлийн эрчимжилтийг хангах тухайлбал зүрхний цохилт, биеийн дулаан зэргийг зохицуулах амин чухал үйл ажиллагаа гүйцэтгэнэ. Мөн энэ суурь хэсэгт сэтгэл зүйн гэмтэлд хүргэх үйл явдалтай холбоотой айдас

Зураг 11. Тархины бүтэц

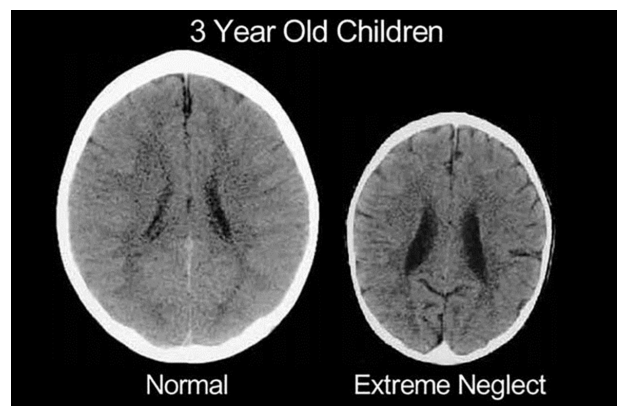


хуримтлагдана. Тархины бүтэц сууриасаа духны урд хэсэг рүү ойртох тусам илүү нарийн үйлдлийг зохицуулах тархины эд эсүүдийг агуулна. Тухайлбал лимбийн давхарга нь сэтгэл хөдлөлийн мэдээллийг зохицуулдаг бол неокортис (хэд хэдэн давхаргаас бүрдэх тархины хамгийн гадна талын бүрхүүл эд) нь хийсвэр бодол, танин мэдэхүйн ой санамжийг зохицуулна. Гол нь тархины мэдрэлийн эсүүдийн хооронд синапсан холбоос үүсэж тэдгээр холбоосыг бэхжүүлэх үйл явдлууд давтагдах тусам тэр холбоос нь бэхжиж, тэр холбоосыг сэргээх үйл явдал болохгүй бол холбоос алгуур арилна. Хүүхэд эхийн хэвлийд үүсэн бүрэлдэх цагаас дөрөв хүртэлх насанд хүүхдийн тархины эд эсүүд хурдан өсөж дөрвөн настай хүүхдийн тархи насанд хүрсэн хүний тархины 90 хувьтай тэнцэх хэмжээний том болно. Энэ үе нь хүүхдийн тархины хөгжлийн том боломж, биологийн бэлэг гэж үздэг (Перри, 2005)

Хүүхдийг хайрлан халамжилж, хөгжүүлэх дэмжих орчинд хүүхдийн тархи хэвийн хурдан хөгжинө. Харин хүүхдийг үл хайхарч, түүний хөгжлийг үл дэмжих орчинд хүүхдийн тархины өсөлт удаан байна. Дараах зураг 8-д хэвийн хөгжилтэй гурван настай хүүхдийн тархины хэмжээг маш хүнд хэлбэрийн үл хайхрах хүчирхийлэлд өртсөн гурван настай хүүхдийн тархины хэмжээтэй харьцуулсан зураг байна.

Зураг 8-д хөгжиж байгаа тархины хөгжилд үл хайхрах хүчирхийллийн хэлбэр ямар сөрөг нөлөө үзүүлэхийг харуулж байна. Компьютер томографын аппаратаар авсан эрүүл гурван настай хүүхдийн тархины хэвийн хэмжээтэй зураг зүүн гар талд байна. Харин баруун гар талд нь хүнд хэлбэрийн үл хайхрах хүчирхийлэлд өртсөн гурван настай хүүхдийн тархины хэмжээг харуулсан бөгөөд тархины

Зураг 12. Хэвийн болон үл хайхрагдах хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн тархины ялгаа



Эх сурвалж: Перри, 2005

хэмжээ болон тархины newcortex давхаргын хэмжээ нь ижил настай хэвийн өсөлт хөгжилтэй хүүхдийн тархины хэмжээнээс мэдэгдэхүйц бага хэмжээтэй байгааг харуулсан байна (Перри, 2005, хууд.1).

Хүүхэд ямар нэг аюул заналд өртөхөд түүний тархи нь эсэн мэнд үлдэх зорилготой зохицох хариу үйлдэл үзүүлнэ. Аюул занал удаан үргэлжлэхэд хүүхдийн аюул заналд үзүүлэх хариу үйлдэл янз бүрийн хэлбэрээр илэрнэ. Зарим хүүхэд хэт мэдрэг байдлаар хариу үйлдэл үзүүлж, тухайлбал тэмцэх эсхүл хөөрөх байдлаар хариу үйлдэл үзүүлдэг бол зарим нь зугтах, зайгаа барих байдлаар өөрийгөө холдуулна. Сэтгэл зүйн гэмтэл учруулах ихэнх үйл явдалд дээрх хоёр хэлбэр хавсрах байдлаар хариу үйлдэл үзүүлнэ. Хэт мэдрэг хариу үйлдэл үзүүлж буй хүүхэд хөдөлгөөнтэй, санаатайгаар эсэргүүцэж байна гэсэн шүүмжлэлд өртдөг. Бусдаас зайгаа барьсан эсхүл уурлаж буй хариу үйлдлүүд нь хүүхэд тэмцэх эсвэл хөөрөх төлөвт байгааг харуулна. Удаан хугацаанд тархины хамгаалах хариу үйлдэл үзүүлж байгаа хүүхэд юманд хэт болгоомжтой, аймшигт үйл явдал болох вий гэсэн айдас түгшүүр ихтэй, яахаа мэдэхээ больсон эсхүл зүрхний цохилт ихэссэн байх гэсэн шинж тэмдгүүд илэрдэг.

Айдас түгшүүртэй нөхцөл байдал хүүхдийн тархинд төрсөн бодол, тархины ажиллах хэсэг тайван хүүхдийн бодол, тархины ажиллах хэсгээс өөр байдаг. Тайван хүүхдийн тархи нь мэдээллийг хүлээн авч боловсруулахдаа тархины дээд давхаргын эд эсүүдийг ашигладаг бол айдас түгшүүртэй байгаа хүүхдийн тархины суурь буюу тархины үүслийн хувьд эрт үүссэн хэсэгт мэдээллийг авч боловсруулна. Өөрөөр хэлбэл тархины суурь хэсгийн үзүүлэх хариу үйлдэл дээд хэсгийн бодож сэтгэх хариу үйлдлээс ялгаатай сэтгэл хөдлөл ба шууд хариу үйлдэл үзүүлэх үйлдлүүдээр давамгайл байдаг. Байнга айдас түгшүүртэй нөхцөлд амьдардаг хүүхдийн тархины хямрал цочролд хариу үйлдэл байнга идэвхжиж, тархины суурийн хариу үйлдэл байнга асаалттай төлөвт байна. Сэтгэл зүйн гэмтэлтэй хүүхдийн тархи нь ийм хэт мэдрэг, асаалттай төлөвт байдаг учраас суралцах, анхаарлаа төвлүүлэх, сэтгэл хөдлөлөө илэрхийлэх болон бусад амьдралын чадварт муу бэлтгэгдсэн, суралцахад бэлэн биш байдаг. Энэ хүүхдийн ой тогтоолт маш муу, өөрийн хийсэн зүйлээ магадгүй үнэлж, баясаж чадахгүй байж болно. Ийм нөхцөлд байгаа үед тамхи болон архи хэрэглэхэд архи тамхины хөөрлийн эсхүл тайвшрах нөлөө илүү хүчтэй үйлчилнэ гэж Перри (2005) эрдэмтэн тайлбарлаж байна.

Перри (2005) эрдэмтний бичсэнээр сэтгэл зүйн гэмтэлтэй, хэт хөөрөл эсхүл идэвхтэй төлөвт тархи нь хариу урвал үзүүлж буй хүүхдийг тухайн хүүхдийн тархины хөгжилд тохирсон олон удаагийн давтамжтай эмчилгээнд хамруулах нь хүүхдийн тархинд үүссэн гэмтлийг багасгах тустай. Харамсалтай нь бидний үзүүлж буй эмчилгээ тэр бүр олон давталттай, гэмтэлтэй хүүхдийн хэрэгцээнд нийцсэн байж чаддаггүй. Өөр нэг эмчилгээний арга нь хүүхдэд үйлдлээрээ үлгэр дуурайл үзүүлэх, тухайлбал бусдыг анхаарах, бусдад хүндэтгэлтэй хандах, шударга байх, асран хамгаалах зэрэг үйлдлээрээ хүүхдэд нөлөөлөх арга. Хүүхдийг эмчлэх, хэвийн амьдралд ороход туслах эмчилгээ, заслыг аюулгүй, тодорхой, хайрлан асрах орчинд үзүүлэхэд үр дүн нь сайн байна. Харин эсрэгээрээ тайван биш, хэзээ юу болох нь тодорхой биш, үл хайхарсан орчинд эмчилгээ заслыг хийвэл эмчилгээ, засал үр дүнгүй болно. Сэтгэл зүйн гэмтэлтэй хүүхдийн эмчилгээ заслын үед хүүхэд өөрийн зан үйл, мэдрэмжээ ойлгоход туслах тактик барьж, өөрийн талаарх сөрөг бодол, мэдрэмж нь тэр бүр үнэн биш гэдгийг ойлгоход нь тусална. Хүчирхийлэлд өртсөн, сэтгэл зүйн гэмтэлтэй хүүхдэд олон төрлийн эмчилгээ, засал хийх шаардлагатай болно. Тухайлбал зан үйлийг засах, тайвшруулах, физик эмчилгээ, гэр бүлийн болон бүлгийн засал, тоглоомын болон урлагийн засал, эмийн эмчилгээ гэх мэт олон төрлийн эмчилгээ хослуулах эсхүл дангаар үзүүлнэ (Перри, 2005, хууд.3).

Хүүхэд сэтгэл зүйн гэмтэлд бидний төсөөлснөөс их өртдөг. АНУ-ын судалгаагаар 16 хүртэлх насандаа гурван хүүхэд тутмын хоёр нь дараах тохиолдлуудын улмаас сэтгэл зүйн гэмтэлд өртдөг ажээ. Үүнд: Хүүхдийн эсрэг бие махбод, сэтгэл санаа, бэлгийн хүчирхийлэл, орон нутаг болон сургуулийн орчинд үйлдэгдэх хүчирхийлэл, гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогч эсхүл гэрч болох, бэлгийн мөлжлөгт өртөх, хайртай дотнын хүнээ гэнэт алдах, дайн мөргөлдөөнийг харах эсхүл дүрвэх, цэргийн гэр бүлийн гэнэтийн дайчилгаа, томилолт, бие махбодын эсхүл бэлгийн дарамтад өртөх, үл хайхрагдах, үхэл амьдралтай тэмцсэн өвчин тусах, эсхүл хүнд гэмтэх зэрэг үйл явдлууд багтана (SAMHSA, 2022; Ferencik & Ramirez-Hammond, n.d.).

Сэтгэл зүйн гэмтэлд өртсөн шинж тэмдэг хүүхдийн наснаас хамаарч өөр өөрөөр илэрдэг болохыг АНУ-ын Сэтгэцийн эрүүл мэнд, хорт зуршлаас сэргийлэх алба (SAMHSA, 2022)-наас мэдээлсэн. Тухайлбал сургуулийн өмнөх насны хүүхдэд эцэг эх асран хамгаалагчаасаа салахаас айх, их уйлах эсхүл орилох, хоолонд дургүй болох эсхүл турах, шөнө айж цочих зэрэг шинжүүд илэрнэ. Бага ангийн хүүхдийн хувьд аймхай болох, ичих, өөрийгөө буруутгах, төвлөрч чадахгүй болох, унтаж чадахгүй, нойрны асуудалтай болох гэсэн шинжүүд илэрдэг бол дунд ба ахлах сургуулийн сурагчдад сэтгэл гутралд орох, ганцаардах, хоол идэх эмгэгтэй болох эсхүл өөрийгөө хорлох зан үйлтэй болох, архи, тамхийг их хэмжээгээр хэрэглэх, эрсдэлтэй бэлгийн харилцаанд орох зэрэг шинжүүдээр илэрдэг байна (SAMHSA, 2014; 2022). Сэтгэл зүйн гэмтэлд өртсөнийг илтгэх биеийн болон сэтгэл зүйн шинжүүд илрэх үед хүүхэд биед болон зан үйлдээ гарч буй өөрчлөлтийн талаар таньж, итгэл даах, итгэж болох насанд хүрэгчдээс тусламж хүсэж, амьсгалын болон бусад тайвшрах аргуудыг хэрэглэж сурах чухал (SAMHSA, 2022).

Хүүхэд ахуй насанд тохиолдсон сэтгэл зүйн гэмтэл, хямралд оруулах үйл явдал нь зөвхөн хүүхэд насанд нь нөлөөлөхөөс гадна насан туршид дараах байдлаар нөлөөлөх эрсдэлтэй (SAMHSA, 2022). Үүнд:

- Суралцахуйн бэрхшээлтэй болох, тааруу дүнтэй гарах, сургуулиас хөөгдөх эсхүл гадуурхагдах гэх мэт
- Сэтгэцийн эрүүл мэнд болон биеийн эрүүл мэндийн үйлчилгээ их авах
- Хүүхэд хамгаалал болон насанд хүрээгүй хүүхдийн засан хүмүүжүүлэх үйлчилгээнд их хамрагдах
- Эрүүл мэндийн архаг хууч өвчтэй болох тухайлбал чихрийн шижин, дүрсний өвчтэй болох зэрэг шинжүүд илэрнэ.

Сэтгэл зүйн гэмтэл нь бүх зан үйлийн эрүүл мэнд, хорт зуршилтай холбоотой эмгэгийн эрсдэлт хүчин зүйл болдог. Гэхдээ хүүхдийн сэтгэл зүйн гэмтлийг эмчлэх, эдгээх итгэл найдвар байдаг. Гол нь хүүхдийн эдгэрэлтийг дэмжих, асран хамгаалах тогтолцоотой байх их чухал болохыг энэ чиглэлээр хийгдсэн судалгаа шинжилгээний ажлууд харуулж байна (SAMHSA, 2022).

Сэтгэл зүйн гэмтэлтэй хүүхдийг нөхөн сэргээх, хамгаалах тогтолцоотой байна гэдэг нь нэгдүгээрт сэтгэл зүйн гэмтлийн үзүүлэх өргөн хүрээний нөлөөллийг ойлгож, сэтгэл зүйн гэмтэл нь засарч хэвийн нөхцөлд орох нөхөн сэргээгдэх боломж байдаг гэдгийг ойлгох, хоёрдугаарт хүүхдийн амьдарч буй орчны тухайлбал гэр бүл, түүнтэй ажилладаг ажилтан албан хаагч, бусад хүмүүс сэтгэл зүйн гэмтлийн шинж тэмдэг, хам шинжүүдийг ялгаж таньдаг байх, гуравдугаарт сэтгэл зүйн гэмтлийн талаарх бүрэн нотолгоонд суурилсан мэдлэгийг бодлого, дүрэм журам, практик үйл ажиллагаандаа тусгах, дөрөвдүгээрт дахин сэтгэл зүйн гэмтэлд өртүүлэхээс сэргийлэх арга замуудыг идэвхтэй эрэлхийлэхийг хэлнэ гэж (SAMHSA, 2022)-ийн Сэтгэл зүйн гэмтэл, хорт зуршлаас сэргийлэх мэргэжлийн баг зөвлөж байна.

3.4

ПРАКТИК ХЭРЭГЛЭЭ, САЙН ТУРШЛАГА

Сэтгэл зүйн гэмтэлд өртсөн бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хохирогч хүүхэдтэй харилцахдаа, тэдэнтэй ажиллахдаа хийж болох, хийж болохгүй зүйлсийг ХИС-гийн танилцуулснаар толилуулж байна.

Хүснэгт 1. Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэдтэй ажиллахад анхаарах зүйлс

Хийж болох зүйлс	Хийж болохгүй зүйлс
<ul style="list-style-type: none"> Хүүхэдтэй яагаад ярилцаж байгаагаа хэлэх Тайван байж, анхааралтай сонсох Хүүхдийн ярианд түүнд хор хүргэхээргүй хэн нэгний тухай дурдагдсан байсан ч түүнд итгэх Тантай байхдаа аюулгүй гэдгийг хүүхдэд хэлж, сэтгэлийг нь амраах Хүүхдийг тайвшруулж, дэмжсэн байдлаар харилцах Хүүхдэд зовуурь үүсгэж болзошгүй яриа, үйл ажиллагааг багасгах Халуун дулаан, аман болон аман бус нээлттэй харилцаа үүсгэх Юу болсныг хэн нэгэнд хэлэх нь зөв гэдгийг хүүхдэд сануулах Түүнд тохиолдсон зүйл түүний буруугаас болоогүй гэдгийг хүүхдэд тодорхой хэлж ойлгуулах Болсон явдлыг мэдээлэх үүрэгтэй, ингэхдээ бусад хүн зөвхөн “мэдвэл зохих” зүйлийг л мэдэх, үүнийг түүнд туслах, түүнийг дэмжих зорилгоор хийж байгаа гэдгийг хүүхдэд тайлбарлаж өгөх Хүүхдэд эмнэлгийн яаралтай тусламж үзүүлэх, түүнийг аюулгүй байлгах, бусад шаардлагатай үйлчилгээг хүргэх Хэрэв сэжигтэй этгээд нь хүүхдийн байгууллагад, хуулиар хүүхдийг хамгаалах үүрэг хүлээсэн байгууллагад ажилладаг бол тухайн байгууллагын Хүүхэд хамгааллын бодлого болон Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах бодлогын дагуу хэргийг мэдээлэх үүргийг та хүлээнэ. Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах асуудал хариуцсан ажилтан болон менежертээ аль болох хурдан буюу асуудлыг мэдсэнээс хойш 24 цагийн дотор мэдээлэх ёстой. Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах бодлогын Мэдээлэх маягтыг бөглөхөд шаардагдах мэдээллийг л хүүхдээс асуух (Хэн, Юу, Хэзээ, Хаана, Хэрхэн гэсэн асуултад хариулна.) Хүүхэд, түүний хэрэгт хамааралгүй эцэг, эх, асран хамгаалагчид кейсийг шийдвэрлэх зорилгоор цаашид авах арга хэмжээний талаар мэдээлэл өгөх Хүүхэд болон үйлчилгээ үзүүлэгчдийн хоорондын харилцааны гол дамжуулагч, гүүр болох хариуцлагатай хүн (жишээ нь хэрэгт хамааралгүй эцэг, эх/асран хамгаалагч)-ийг томилох Хүүхэдтэй ярилцах явцад саад болох аливаа зүйл (утсаар ярих гэх мэт)-ээс зайлсхийх, хүүхдэд анхаарлаа бүрэн хандуулах 	<ul style="list-style-type: none"> Хүүхдийг хүчлэн яриулах эсвэл итгэж болохооргүй хүний хажууд хүүхэдтэй ярилцах Хүүхэдтэй зүй бус харьцсан байж болзошгүй хүнийг ярилцлагад оруулах Хариулахыг хүсэхгүй байгаа асуултад заавал хариу авахаар хүүхдийг хүчлэх Болсон зүйлийг олон удаа хүүхдээр давтан яриулах Хэргийг мэдээлэхгүйгээр, нууцална гэж хүүхдэд амлах Хэтэрхий олон зүйл асуух эсвэл дагуулах асуулт тавих Хүүхэд ярих явцад гайхсан эсвэл хүчтэй сэтгэл хөдлөл үзүүлэх Хүүхдийн ярьсан зүйл үнэн эсэхэд эргэлзэх Болсон зүйлд хүүхдийг ямар нэг байдлаар буруутгах Кейсийг мөрдөх эсхүл сэжигтэй этгээдийг барихаар оролдох Үйлчилгээ үзүүлэхэд шууд оролцоогүй ажилтан болон бусад хүнд кейсийн талаар дэлгэрэнгүй ярих

Эх сурвалж: ХИС (2019). Хамгааллын алхмууд: Кейс менежментийн нийтлэг арга зүй, хууд.37-138, УБ

Мөн бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хохирогч хүүхдэд ямар мэдээллийг өгөх хэрэгтэй байдаг талаар бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхдэд олон жил хүүхэд хамгааллын, хууль эрх зүйн туслалцаа, өмгөөллийн үйлчилгээ үзүүлсэн Хүчирхийллийн эсрэг үндэсний төв, Монголын Хуульчдын холбооны мэргэжилтнүүд “Хэрэв чи бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн бол юу хийх вэ?” гэсэн дараах зөвлөгөөг санал болгож байна (Хүснэгт 1).



Шигтгээ 4. Хэрэв чи бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн бол юу хийх вэ?

Ихэнх хүүхэд бэлгийн хүчирхийллийг гэмт хэрэг гэж үзэхээсээ ичгүүртэй явдал гэж ойлгодог тухай асуудлыг аль болох мартахыг хүсэж, хэн нэгэнтэй хуваалцах, бусад хүнээс тусламж авахыг хүсдэггүй. Энэ нь хүчирхийлэл дахин давтагдахад хүргэдэг. Гэмт этгээд баригдаагүйдээ эрдэж өөр хүүхдийг бэлгийн хүчирхийлэлд өртүүлж ч мэднэ.

Иймд:

Өөрийгөө бүү буруутга. Хүүхэд бие махбод болон сэтгэл зүйн хувьд бэлгийн харилцаанд орох ямар ч бэлтгэлгүй байдаг. Бэлгийн харилцаанд орно гэдэг яахыг мэддэггүй болохоор учраа ололгүй хүчинд автчихдаг. Тийм болохоор чи ямар ч буруугүй.

Нэн даруй цагдаад мэдэгд. Цагдаагийн байгууллага чамайг хамгаалалтад авч, шинжээч томилох тогтоол гаргаж өгнө. Мөн түр хамгаалах байранд шилжүүлэх эсхүл бусад үйлчилгээ, дэмжлэгт холбож өгнө.

Шарх сорвио цаг алдалгүй шүүх эмнэлэгт үзүүлж баталгаажуул. Шүүх эмнэлэг 24 цагийн турш ажилладаг. Чамаас үзлэгийн төлбөр авахгүй.

Усанд орж, хувцсаа угааж хэрэггүй. Чамд бузартсан мэт мүүхай санагдаж байсан ч битгий усанд ороорой. Чиний бие болон өмсөж явсан хувцсанд чинь гэмт хэрэгтнийг олж тогтооход чухал ач холбогдолтой ул мөрүүд үлдсэн байдаг. Түүнийг цагдаа бэхжүүлж авч шинжилгээ хийдэг.

Чамд хэрэгтэй тусламж байдгийг санаарай. Хүчирхийлэлд өртсөний дараа чи өөрийгөө хэнд ч хэрэггүй өнгөрсөн хүн гэж бодож гутарч магадгүй. Чи ганцаараа биш. Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд тусалдаг байгууллагууд ажилладаг. Тэдэнд хандан дэмжлэг авч, үйлчилгээнд хамрагдаж болно.

Болсон явдлын талаар итгэлийг чинь хүлээдэг том хүнтэй ярилц. Хэнд ч ярихгүй байх нь чамд аюулгүй санагдаж болох ч бусдаас тусламж авахад чинь саад болно.

Эх сурвалж: Байгалмаа, Батжаргал, Санчир (2020). *Чи буруугүй: Хохирогч хүүхдэд зориулсан гарын авлага*, хууд.12, ХЭҮТ, НҮБХАС, ШХА

Эцэст нь “Хөөрхөн Зүрх” ТББ-аас Бидний дуу хоолой эмэгтэйчүүдэд зориулсан бүтээлч дэвтэртээ “Хүн бүрд өөрийн гэсэн тайвшрах арга, хэв маяг бий. Та өөрт тухтай тайван орон зайг мэдэрснээр сэтгэл хөдлөлүүдээ эрүүлээр илэрхийлэх боломжтой” гэж зөвлөжээ (Хөөрхөн зүрхнүүд, ТББ, 2021). Тэдний өгсөн дараах зөвлөгөөг хүүхэдтэй хөгжилтэй байдлаар эсхүл тоглож ярилцан, туршиж үзэхийг зөвлөж болно.



Шигтгээ 5. Тайвшрах аргууд

Та сонсож тайвширдаг бол:

- Таатай мэдрэмж төрүүлдэг дуу сонсох
- Ус, салхи, далай, шувуудын чимээ сонсох
- Танд сайхан үгс хэлдэг хэн нэгэнтэй утсаар ярих

Та хүрэлцэж тайвширдаг бол:

- Дотнын хүнээ илэх, үнсэх, тэврэх
- Тэжээвэр амьтнаа эрхлүүлэх
- Гарт багтахуйц жижиг бөмбөг базах, атгах

Та идэж тайвширдаг бол:

- Исгэлэн чихэр, гаа, сэнгэнэсэн зүйл идээрэй
- Сэнгэнэсэн үнэр, амттай цай уугаарай
- Дээрх нь стресс тайлахаас гадна таргалах эрсдэлд хүргэхгүй

Та харж тайвширдаг бол:

- Сайхан дурсамж, аз жаргалыг мэдрүүлж чадахуйц нандин зургаа үзээд, нүднийхээ өмнө байрлуулан ажиглах
- Дуртай киногоо үзэх эсвэл ном унших
- Ой мод, голын эрэг зэрэг байгальд алхах

Та үнэрлэж тайвширдаг бол:

- Байгальд зугаалж, мод навч цэцгийг үнэрлэх
- Сайхан дурсамжийг сануулах хуучин зүйлээ үнэрлэх
- Амин тос/эфирин тос ууршуулах
- Сэнгэнэсэн гааны үнэр, гавар зэргийг үнэрлэх

Эх сурвалж: Хөөрхөн зүрхнүүд (2021). Бидний дуу хоолой: Эмэгтэйчүүдэд зориулсан бүтээлч дэвтэр. хууд.26.

тустай. Хүчирхийлэлд өртсөн, ялангуяа эцэг эх нь үл хайхардаг, бусдын дарамт эрхшээлд удаан хугацаанд байсан өсвөр насны хүүхдийн хувьд түүнийг ойлгодог, итгэдэг хамаатны ах эгч, эмээ өвөө, багш зэрэг насанд хүрсэн хүний тус дэм их чухал. Хэрэв хүүхэд тийм хүнтэй бол энэ нь тэр хүүхдийн хамгаалах хүчин зүйл болно. Тиймээс, харилцаагаа тасалсан эсхүл итгэж найддаггүй эцэг эх, асран хамгаалагчтайгаа холбоогоо хөгжүүл гэж зөвлөхөөс өмнө тухайн хүүхэд хэнд итгэдэг, хэний үгийг сонсдог, хэнтэй адилхан болохыг хүсдэг зэрэг хүүхдийг ойлгож, таньж мэдэх, улмаар хүүхдийн сэтгэлийн гүнд орж харьцах явдал их чухал.



Мэдлэг шалгах асуултууд

1. Хамгаалах нөхөн сэргээх үйлчилгээнд ямар ямар үйлчилгээ хамаарах вэ?
2. Сэтгэл зүйн гэмтэлд суурилсан хандлагын зургаан зарчмыг нэрлэнэ үү.
3. Мэтгэл зүйн гэмтэл нь хүүхдийн тархины үйл ажиллагаанд хэрхэн нөлөөлөх вэ?
4. Сэтгэл зүйн гэмтэлтэй хүүхдийг нөхөн сэргээх хамгаалах тогтолцоотой байх гэдэгт юу юу хамаарах вэ?
5. Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэдтэй ажиллахад юуг анхаарах вэ?
6. Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд юуг мэдэх, хийх хэрэгтэй вэ?

ДӨРӨВ

ХҮҮХДИЙГ ГЭР БҮЛИЙН ОРЧИНД ХАМГААЛАХ, НӨХӨН СЭРГЭЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

- 4.1 Үндсэн ойлголт
- 4.2 Сэдвийн ач холбогдол
- 4.3 Онол, арга зүй
- 4.4 Практик хэрэглээ, сайн туршлага

4.1

ҮНДСЭН ОЙЛГОЛТ

Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн амьдарч буй гэр бүл, түүнтэй адилтгах орчин нь хүүхдэд аюулгүй, дахин хүчирхийлэлд өртөх эрсдэлгүй эсхүл эрсдэл бага хянах боломжтой үед хүүхдийг гэр бүлийн орчинд нь хамгаалж нөхөн сэргээх үйлчилгээг үзүүлнэ. Иймээс хүүхдийг гэрт нь үлдээх үед зайлшгүй эрсдэлийн үнэлгээ хийхээс гадна гэр бүлийн нөхцөл байдлын үнэлгээ хийж, хүүхдэд аюулгүй, хүүхдийг дэмжих, хамгаалах орчин гэр бүлд нь байх тохиолдолд хүүхдийг гэр бүлийн орчинд хамгаалах нөхөн сэргээх үйлчилгээний кейс төлөвлөгөөг боловсруулж хэрэгжүүлнэ. Кейс төлөвлөгөөнд гэрийн эргэлтийн зайлшгүй тусгах ёстой. ХНХ-ын сайдын 2021 оны 12 сарын 28-ны өдрийн А/218 тоот “Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх журам” болон 2022 оны 1 сарын 31-ны өдрийн А/23, 27 тоот ХНХ-ын сайд, Сангийн сайдын хамтарсан тушаалаар “Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг санхүүжүүлэх аргачлал, үйлчилгээний зардлын нормативд нийгмийн үйлчилгээнээс зайтай, алслагдсан дүүрэг, сум багийн хүүхдэд хүрч үйлчлэхийг дэмжиж явуулын үйлчилгээтэй холбоотой тээврийн болон үйлчилгээний зардлыг тусгасан заалтуудыг оруулсан.

Гэр бүлтэй ажиллах нийгмийн ажил нь гэр бүлийн бүх гишүүд хөгжлийн болоод сэтгэл санааны хэрэгцээгээ ханган өдөр тутмын үйл ажиллагаагаа хэвийн авч явахад нь туслах зорилготой (Collins, Jordan, Coleman, 1999, 2). Гэр бүлтэй ажиллах нийгмийн ажил бол гэр бүлд чиглэсэн сэтгэл заслын үйлчилгээнээс ялгаатай. Гэр бүлтэй ажиллах нийгмийн ажил нь ихэвчлэн гэр бүлийн орчинд эсвэл тухайн гэр бүлийн оршин байгаа орон нутгийн нөхцөлд гэр бүлд тулгарсан асуудлыг шийдэхэд тусална. Харин гэр бүлийн сэтгэл заслын үйлчилгээ нь гэр бүлийн гишүүдэд ганцаарчилсан эсвэл бүлгээр зөвлөгөө өгөх тусгай зөвлөх өрөөнд хийгдэж ирсэн уламжлалтай (Батхишиг, 2022). Гэр бүлтэй ажиллах нийгмийн ажлыг гэрийн эргэлт чухал үүрэгтэй. Гэрийн эргэлт гэдэг нь хүүхдийн амьдарч буй гэр ба түүнтэй төстэй орчинд хүүхдийн кейсийг хариуцаж буй ажилтан биеэр очиж, хүүхдийн амьдарч буй орчин нөхцөлтэй танилцан, хүүхэд, гэр бүлийн гишүүдтэй харилцаж үйлчилгээ үзүүлэх үйл явц.

Хүүхдийн гэрээр эргэх, гэр бүлд нь очиж үйлчилгээ хүргэх хэд хэдэн шалтгаан байдаг (ХИС, 2019, хууд.60-61). Үүнд:

- Хүүхэд гэр бүлдээ аюулгүй амьдрахад туслах, хүүхэд, гэр бүлтэй ажиллах талаар кейс төлөвлөгөөнд тодорхой тусгах хэрэгцээг, үйлчилгээг илрүүлнэ.
- Гэрийн эргэлт өмнө нь илрүүлээгүй, хүүхэд гэр бүлдээ хэрхэн амьдарч байгаа нөхцөл байдлыг том зургаар нь харах, давуу тал эсхүл асуудлыг нарийвчлан илрүүлэх боломжийг олгоно.
- Гэр бүлд байгаа бусад хүүхдүүдийн нөхцөл байдлыг шалгах боломжийг олгоно
- Зарим үед энэ нь гэр бүлтэй итгэлцэл тогтооход туслах зэрэг давуу талуудтай.

Гэхдээ гэрийн эргэлт хийх үед кейс ажилтныг гэр бүл, хүүхэдтэй илүү сайн ажиллаж тэдэнтэй уулзахын тулд илүү зүтгэл гаргахад хүргэдэг. Мөн гэрийн эргэлт хийхийн тухайд орон нутгийн соёл, ёс заншлыг анхаарах нь чухал. Гэрт нь кейс ажилтан ирэх нь санаа зовмоор, ичмээр зүйл бол гэр бүлийн нөхцөл байдалд мэдрэмжтэй хандаж хүүхэд, гэр бүлтэй уулзах өөр хувилбарыг гаргаж болно.

Хамгааллын алхмууд: Кейс менежментийн нийтлэг арга зүй ном бичсэнээр гэр бүлийн орчинд хүүхдийг хамгаалах кейс төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх нь хүүхэд, гэр бүлийг төрөл бүрийн дэмжих

бүлэгт холбох, эцэг эхийн сургалт зэрэг хамгааллын үйл ажиллагаанд оролцуулах шууд дэмжлэгийн нэг хэлбэр юм (Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019, хууд. 61). Хүүхэд, эцэг эхийн авах ёстой үйлчилгээ нь тэдэнд хүртээмжтэй байхад туслах нь кейс ажилтны гол үүрэг. Хүүхэд, түүний гэр бүлийн гишүүдийг нийгмийн суурь үйлчилгээ болон нарийн мэргэжлийн үйлчилгээ, орон нутгийн дэмжлэгийн эх үүсвэртэй холбон зуучлах нь үйлчилгээний бас хэсэг. Манай орны нөхцөлд, эцэг эхийг ажилд холбож өгөх, орон нутагт явагдаж байгаа амьдрах ухаан, мэргэжлийн сургалтад хамруулах зэрэг олон үйлчилгээнд холбон зуучилж болно. Мөн архины хамааралтай, архины хамаарлаасаа салах хүсэлтэй гэр бүлийн гишүүд, асран хамгаалагчийг АА⁴ бүлэгт холбох, эмчилгээнд холбон зуучлах, сэтгэл зүйчтэй уулзуулах зэрэг аргыг түгээмэл хэрэглэнэ (ХИС, 2019, хууд.61).

Боломжтой бол, кейс ажилтан нь хүүхэд, гэр бүлийг цагдаад мэдээлэл өгөх зэрэг хууль эрх зүйн үйл ажиллагаанд ороход нь дагаж явбал зүгээр. Үйлчлүүлэгч чинь цагдаагийн байгууллагын ажилтнаас айх, сүрдэх, асуудлаа бүрэн илэрхийлж чадахгүй байх зэрэг айдастай байж болно. Тийм бол та түүнтэй хамт явснаар сэтгэл түгших, айх мэдрэмжийг намдаахад тус болно. Кейс ажилтан нь хөгжлийн бэрхшээлтэй хүнд тохиолдох нийгмийн болон тогтолцооны ялгаварлал гадуурхалтын талаар мэддэг, ажигладаг бас сонор сэрэмжтэй байх нь чухал.

Тэргэнцэртэй, таягтай үйлчлүүлэгч тантай уулзахаар ирэх боломжтой байх гэх мэт орчны нөлөөг ч мартаж болохгүй. Холбон зуучлах үйлчилгээ болгонд тусад нь холбон зуучлах маягыг⁵ бөглөж энэ талаар кейс файлд заавал тэмдэглэж, холбон зуучлал нь ямар статустай байгааг бичиж үлдээх ёстой. Холбон зуучлалын замыг аль болохоор дэлгэрэнгүй зураглаж, байнга шинэчилж байх ёстой. Холбон зуучлах байгууллагууд олон байгаа тохиолдолд хүүхэд хамгааллын ажлын байрны тодорхойлолтод хүүхэд, гэр бүлийг холбон зуучилж болох байгууллагуудын жагсаалтыг хавсаргаж зураглал байнга шинэчилнэ (ХИС, 2019).

Зураг 5. Хүүхэд, түүний гэр бүлийг холбон зуучилж болох үйлчилгээний төрөл, хэлбэрүүд

 <p>Эрүүл мэнд</p> <ul style="list-style-type: none"> • Эрүүл мэндийн үйлчилгээ • Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үйлчилгээ • Бэлгийн болон нөхөн үржихүйн эрүүл мэнд • Хоол тэжээл 	 <p>Ус, ариун цэвэр</p> <ul style="list-style-type: none"> • Цэвэр усны хүртээмж • Аюулгүй жорлонгийн хүртээмж 	 <p>Боловсрол</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сургуульд ороход тулгарч буй саад бэрхшээлийг арилгах • Сургууль болон хичээлээс гадуур клуб дугуйланд хамрагдах боломжийг нэмэгдүүлэх • Хурдавчлан сургах
 <p>Эдийн засгийн чадваржуулалт</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ядуу, эмзэг гэр бүлийн орлого нэмэгдүүлэх • Нийгмийн хамгааллын тэтгэмж • Залуучуудын амжиргааг дэмжих • Хадгаламж зээлийн хоршоо 		 <p>Хүүхэд хамгаалал</p> <ul style="list-style-type: none"> • Төрсний гэрчилгээ болон бичиг баримт • Нийгэм сэтгэл зүйн дэмжлэг • Хүүхэд хүмүүжүүлэх хөтөлбөрүүд • Халамжийн хувилбарт үйлчилгээ • Гэр бүл, олон нийтэд түшиглэсэн дэмжлэг • Хүүхэд, өсвөр үеийнхний бүлэг • Хуувь зүйн зөвлөгөө үйлчилгээ, хүүхдэд ээлтэй шударга ёсны тогтолцоо, шүүх
	 <p>Хүнс, хоол тэжээл</p> <ul style="list-style-type: none"> • Хүнсний дэмжлэг • Түгээлт 	

Эх сурвалж: Calder & SCUK, 2019.

4 Архичид Аминчлахуй (Alcoholics Anonymous) гэдэг нь өөрсдийн туршлага, хүч тэнхээ, итгэл найдвараа бие биетэйгээ хуваалцаж, өөрсдийн зовлон бэрхшээлийг хамтран шийдвэрлэхийн тулд мөн архинд донтох өвчнөөс эдгэрэхийг хичээж байгаа бусдадаа туслахаар хамтран нэгдсэн эрэгтэй, эмэгтэй хүмүүсийн нөхөрлөл гэж АА бүлгийн <https://aa.org.mn/aa-gej-yu-ve/> гэсэн веб сайтад танилцуулсан байна.

5 "Холбон зуучлах үйлчилгээний журам"-ыг дагана.

Хүүхэд, гэр бүлд үйлчилгээ үзүүлэх, холбон зуучлахдаа тэдний зөвшөөрлийг авах шаардлагатай. Ялангуяа бусад үйлчилгээнд холбон зуучлахдаа тухайн үйлчилгээний талаар тайлбарлаж, ашиг тус болох зүйл хийгээд эрсдэлийн талаар нь шударгаар тайлбарлан хэлэх ёстой. Мэдлэг нь эрх мэдэл өгдөг учраас кейс ажилтан хүүхэд болон гэр бүлийг хэдий чинээ их бэлтгэнэ, мэдээлэл өгнө төдий чинээ сайн үр дүн гарна.

Шуурхай тусламж, үйлчилгээ болон хамгаалах нөхөн сэргээх үйлчилгээний үед холбон зуучлах зарим байгууллагуудын жагсаалтын жишээг Хавсралт 7-д үзүүлээ. Кейс ажилтан орон нутгийн нөхцөл байдалд тохирсон холбон зуучлах байгууллагуудын жагсаалт гаргаж тогтмол шинэчилж байх хэрэгтэй.

Холбон зуучилсны дараа хүүхэд, асран хамгаалагч болон үйлчилгээ үзүүлсэн байгууллага хоёртой эргэж харилцаж, үзүүлсэн үйлчилгээ дэмжлэг нь хэр тохиромжтой байсныг үнэлэх, магадлах нь чухал. Тухайн орон нутагт байгаа боломжтой гэр бүлийг сумын төвд өрх толгойлон амьдарч байгаа хүүхдийг илүү анхаарч байхыг даалгаж болно. Энэ бүх тохиолдолд нууцлалыг сайтар сахих, хор хохирол учруулахгүй байх зарчмыг баримтлах нь зүйтэй. (ХИС, 2019)

Үйлчилгээний төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх алхамд хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх, шаардлагатай тохиолдолд холбоотой байгууллага/үйлчилгээ үзүүлэгчдэд холбон зуучлах үйл ажиллагааг хамруулна. Кейс менежер үйлчлүүлэгчтэй холбоотой дээрх үйл ажиллагааг зохицуулах үүрэг хүлээнэ. Ингэхийн тулд үйлчлүүлэгчийн ахиц дэвшлийг баримтжуулж, төлөвлөгөөнд заагдсан зорилтуудын биелэлтийг хянаж байх хэрэгтэй. Үйлчилгээний төлөвлөгөөг үр дүнтэй хэрэгжүүлэхийн тулд мэргэжлийн удирдлагаар хангагдсан, мэдлэг, туршлага, чадвар бүхий, тухайн үйлчилгээг хэрэгжүүлэх цаг хугацааны нөөц болон ажил үүргээ гүйцэтгэхэд шаардлагатай нөөц боломж бүхий нийгмийн ажилтан шаардлагатай болдог. Тиймээс хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлдэг байгууллагуудын хувьд хүний нөөцийн чадавх үндсэн асуудал болдог.

Хавсралт 6-д байгаа “Кейс менежментийн шалгах хуудас”-ыг Гэр бүлийн орчинд хүүхэд хамгааллын Хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээний үед зайлшгүй анхаарах зүйлсийг анхаарсан эсэхээ тус шалгах хуудасны 12-ээс 18 хүртэлх шалгуур үзүүлэлтүүдтэй тулгаж эргэн нягтална уу.

4.2

СЭДВИЙН АЧ ХОЛБОГДОЛ

Хүүхдийг гэр бүлийн орчинд хамгаалж, нөхөн сэргээх үйлчилгээ нь хүүхдийг түүний өсөж төрсөн орчин, хайртай хүмүүсийнх нь дунд хамгаалж, хүчирхийллийн улмаас үүссэн шарх, сэтгэл зүйн бэртэл гэмтлийг засаж, нөхөн сэргээх боломжийг бүрдүүлнэ. Гэхдээ гэр бүл болон түүнтэй төстэй орчин нь хүүхдэд аюулгүй, дахин биеийн болоод сэтгэл зүйн бэртэл гэмтэлд учруулахгүй, хүүхдэд ээлтэй орчин байх ёстой. Өөрөөр хэлбэл гэр бүлийн орчин нь хүүхдийг ойлгож, түүний өвөрмөц ба нийтлэг хэрэгцээг хангах хамгийн анхдагч орчин юм.

4.3

ОНОЛ, АРГА ЗҮЙ

Гэр бүлтэй ажиллах нийгэм-экологийн загвар нь тогтолцооны онол дээр суурилсан. Ерөнхий системийн онолыг 1960-аад оноос нийгмийн ажлын практикт ашиглах болсон. Тогтолцооны онолыг баримтлагчид систем буюу тогтолцоо нь хоорондоо холбоотой дэд системүүдээс бүрдэнэ. Систем нь өөрөө бас нэг том системтэй холбоотой, түүний нэг хэсэг илүү том болдог гэж тайлбарладаг. Өөрөөр хэлбэл цөм болж буй систем, дэд системүүд бас гадаад систем гэж байдаг. Системийг тогтолцоо гэж орчуулдаг. Тогтолцооны онолд тухайн тогтолцоог бүрдүүлж буй дэд хэсгүүд нь хоорондоо нягт холбоотой, харилцан хамааралтай мөн тогтолцооны гадна орших өөр системийн хэсгүүдтэй холбоотой гэж үздэг (Hartman & Laird, 1983). Дэд хэсгүүд нь хоорондоо ижил төстэй, харилцан хамааралтай, тэдгээрийн харилцаа холбоо тогтвортой байх нь үндсэн системийн тогтвортой байдалд шууд нөлөөлнө.

Нэг системийг нөгөөгөөс ялгах, дэд системийг үндсэн системээс ялгах хил хязгаар байдаг. Энэ хил хязгаар нь гадаад ба дотоод орчны хооронд харилцаа холбоо үүсэх, харилцан хамааралтай байхад чухал нөлөөтэй. Хил хязгаар нь тухай системийн тогтвортой байдлыг хангахад чухал нөлөөтэй. Нийгмийн тогтолцооны хувьд хил хязгаар нь нийгмийн тогтолцооны дэд хэсгүүдийн хоорондын харилцааг нөхцөлдүүлэх ба дэд хэсгүүдийн, тогтолцооны хооронд хэдийн чинээ их харилцаа холбоо өрнөж байна төдийн чиний хил хязгаар нээлттэй гэж үздэг.

Гэр бүл нь нийгмийн нэг тогтолцоо бөгөөд гэр бүлийн гишүүд нь тухайн гэр бүлийн тогтолцооны хэд хэдэн дэд хэсгүүд болно. Гэр бүлийн хил хязгаар нь нээлттэй байх нь гэр бүлийн хэвийн үйл ажиллагаа, гишүүдийн өсөлт хөгжилтөд чухал нөлөөтэй. Гэр бүл гадаад орчноос хэдий чинээ тусгаарлагдана төдий чинээ гэр бүлийн гишүүд гадаад орчны нөөц, тусламж дэмжлэг авах боломж хязгаарлагдана гэж үздэг. Нөгөө талаас гадаад орчны нөлөө гэр бүлийн гишүүдэд сөргөөр нөлөөлөхүйц хүчтэй байх нь гэр бүлийн тогтвортой байдал аюул занал учруулна. Гэр бүлийн тогтвортой байдлыг хангахад гэр бүлийн гишүүдийн хоорондын харилцааны хэв маяг, тогтсон хандлага, баримтлах зарчим, гишүүдийн үүрэг чухал нөлөөтэй. Гэр бүлийн тогтолцооны хэвийн байдлыг хангахад тухайн тогтолцооны дасан зохицох үйл явц чухал. Дасан зохицох үйл явцын гол тулгуур нь тухайн тогтолцооны гаднын мэдээллийг хүлээн авах, боловсруулах, хадгалах, тухайн мэдээллийг ашиглах чадвар юм. Мэдээллийг эргэн гадагш дамжуулах тогтолцооны хэвийн үйл ажиллагаанд бас хамаарна.

Тогтолцооны онолын хүрээнд гэр бүлийн нийгэм-экологийн хүчин зүйлсийг анхаарахыг зөвлөдөг. Нийгэм-экологийн экологийн хүчин зүйлсэд чиглэсэн интервенц хийхэд эко-зураглал буюу есо-тар хийсэн байх хэрэгтэй.

Эко-зураглал нь хаана өөрчлөлт хийх хэрэгтэй, хаанаас өөрчлөлтийг эхлүүлэх хэрэгтэйг тухай заана. Эко-зураглал нь гэр бүлийн гишүүдийн тухай мэдээллийг харагдахуйц байдлаар харуулахаас гадна гэр бүлд тулгарч буй асуудал, өөрчлөлт хийх бай-цэгийг тодорхой харуулах боломжтой. Хавсралт 4-д эко-зураглал хийх арга техникийн талаар нарийвчлан үзүүлсэн.

Экологийн хүчин зүйлсэд чиглэсэн интервенцийн зорилго нь нийгмийн ажилтан буюу хүүхэд, түүний гэр бүлийг хариуцаж, кейс төлөвлөгөөг хэрэгжүүлж буй кейс ажилтан нь гэр бүлийн асуудлыг шийдэх биш, үйлчлүүлэгч, түүний гэр бүлийн гишүүдэд өөрсдөө асуудлаа шийдэж сурах аргыг зааж өгөх явдал юм. Нийгмийн ажилтан-кейс ажилтан нь гадаад хүчин зүйлтэй холбоотой асуудалд эхлэн анхаарснаар гэр бүлийн гишүүд бага аюул учруулах асуудалтайгаа өөрсдөө ажиллахад тусална гэсэн үг. Нийгмийн ажилтан нь гэр бүлийг орон нутгийн дэмжлэгтэй холбоход тусална. Ямар асуудал тулгарч байгаагаас хамаарч экологийн хүчин зүйлд чиглэсэн интервенц янз бүр байна. Ингэж гэр бүлийг гадаад хүчин зүйлтэй холбох нь хүүхэд гэр бүлийн гишүүдийг албан ба албан бус дэмжлэгтэй холбож тэднийг дэмжих тогтолцоог өргөжүүлнэ (Батхишиг, Хүүхэд хамгаалал, 2022).

Хүүхэд, гэр бүлийн тухай мэдээлэл зайлшгүй хэрэгтэй гэдэг зарчмаар мэдээлэл хуваалцах ёстой. Үйлчилгээ үзүүлэхдээ холбоотой болон кейс ажилтан нь өөрийнх нь тухайн кейст хүлээх үүргийн дагуу мэдэж байвал зохих мэдээллийг л цуглуулах хэрэгтэй. Хамааралгүй мэдээллийг хуваалцах шаардлагагүй (ХИС, 2019).

Зарим гэр бүлүүдэд хандсан үйлчилгээ нь олон загвар, аргачлалыг ашиглан олон төрлийн мэргэжилтнээр дамжуулан хийгддэг. Ерөнхийдөө гэр бүлийн гишүүн бүр өөрийн гэсэн тус тусдаа мэргэжилтэнтэй байх бөгөөд үйлчилгээний явцад ээж, охин хоёр нэг бүлэг болох зэргээр нэгдэж болно. Үг бодол санаагаа илэрхийлж чадахгүй байгаа хүүхдүүдэд урлагийн сэтгэл заслын эмчилгээ их тохиромжтой байдаг.

Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд илрэх шинж тэмдгийг бие махбодод илрэх зан үйлд илрэх гэж хуваадагтай адил бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд илрэх шинж тэмдгийг бие махбодод илрэх, зан үйлд илрэх гэж хоёр хуваана (Батхишиг, 2009, 2022).

Бэлгийн хүчирхийллийн үед хүүхдийн бие махбодод илрэх түгээмэл шинж тэмдгээс дурдвал:

- Хүүхэд тайван бус унтах, ядрамтгай болох
- Бие махбодод нь өөрчлөлт илрэх
- Хүүхэд өөрийгөө зүсэх буюу хөхрүүлэх
- Эрүүл мэнд нь сульдаж доройтох явдал элбэг болох
- Явах ба суухад хүндрэлтэй болох
- Бэлэг эрхтэн болоод шулуун гэдэсний орчинд хөндүүрлэн өвдөх
- Дотуур хувцас нь цусны толбо болсон байх
- Бэлгийн замын өвчин тусах
- Жирэмслэх

Ам болон бэлэг эрхтний орчим бэртэл гэмтэл тухайлбал хавдсан, няцарсан, халдвар авсан байх нийтлэг арга зүй гарын авлага дээр бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд илрэх зан үйлийн шинж тэмдгүүдийг дараах байдлаар нэгтгэн бичсэн байна (ХИС, 2019). Үүнд:

- “Гэмтсэн бараа бүтээгдэхүүн шиг” мэдрэмжтэй болсон байх
- Алдаа, гэмшилтэй
- Айдас түгшүүр өндөртэй
- Дарамттай
- Өөртөө итгэлгүй байх, нийгмээс өөрийгөө тусгаарласан байх
- Уур уцаартай байх
- Хүнд итгэх итгэлгүй болсон байх
- Үүрэг, хариуцлагын хувьд эргэлзээнд орсон

- Сэтгэлзүйн хөгжлийн хувьд асуудалтай байх
- Өөрийгөө хэт их хянах

Өөрийгөө эвдэрч хэмхэрсэн бараа бүтээгдэхүүн шиг бодож байгаа дотоод айдас нь хоёр талтай байна. Энэ тухай дараах хүүхдийн жишээнээс харж болно.

11 настай байхдаа нэг охин үйлчилгээнд анх удаа ирсэн. Тэрээр ирээдүйд хүүхэдтэй болох эсэх дээр маш их айдастай ирсэн. Түүний авга ах удаа дараа түүнийг бэлгийн эрхшээлдээ оруулж ирээдүйд хэзээ ч хүүхэдтэй болох боломжгүй байдалд оруулсан нөхцөл нь түүнийг бусдаас өөр, хууран мэхлэгдсэн мэдрэмжтэй болгосон. Ийнхүү өөрийгөө нийгмээс тусгаарласан, ганцаардмал байдал болон түүний авга ах бэлгийн хүчирхийллийн хэргээр шүүхэд дуудагдсан зэрэг нь охиныг хэзээ ч хүүхэд байгаагүй мэдрэмжийг төрүүлдэг байжээ. Ийнхүү түүнд тохиолдсон олон асуудал түүнийг маш их сэтгэл санааны дарамт, хямралд оруулах нөхцөл шалтгаан болсон учраас ажилтнаас тусламж хүссэн.

Эмчилгээ, үйлчилгээний хувьд ийм нөхцөлд байгаа хүүхдийн айдас, бухимдлыг тодорхойлох, биеийн гэмтлийг илрүүлэх, тэдэнд тулгамдаад байгаа асуудлыг нь сонсох нь маш чухал. Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдүүдийн талаарх нийгмийн зүгээс үзүүлж буй ойлголт мэдлэгийг өөрчлөх нь амаргүй ч энэ төрлийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг энэ хэрэгт өөрсдөө ямар ч буруугүй гэдгийг хэлж ойлгуулах нь чухал. Хүүхэд өөрийгөө ихэвчлэн буруутгадаг үед хүүхдүүдэд өөрөө өнгөрсөнд болсон үйл явдалд буруугүй гэдгийг нь ойлгуулах, мөн ирээдүйд өөрийгөө хэрхэн удирдах, сэтгэлийн хөдөлгөөнөө удирдах талаар тусалж зөвлөх шаардлагатай. Хүүхэд дараах тохиолдолд улам их айдас түгшүүрт өртдөг. Хүүхдүүд дахин бэлгийн хүчирхийлэлд өртөнө гэхээс айж эмээх байдал нь тэднийг гэр бүлээсээ өөрсдийгөө тусгаарлах нэг шалтгаан болдог. Энэ тохиолдолд тэдэнд хэрэг гарсан талаарх мөн чанарыг ойлгуулах, тэднийг буруугүй, гэмгүй гэдгийг мөн хэлж ухааруулахаас гадна бусдад итгэх итгэлийг нь нэмэгдүүлэхэд туслах явдал чухал.

Хүүхэд байнга айдас түгшүүртэй байснаар тэд маш их сэтгэлийн дарамтад ордог. Тэд улмаар сэтгэлийн хөдөлгөөнөө удирдаж чадахгүй байх, даван туулж чадахгүй байдлаасаа болж амиа хорлох өөрийгөө зовоон тарчлаах зэрэг сөрөг зан үйлүүд гаргах нь элбэг тохиолддог (ХИС, 2019). Энэ тохиолдолд хүүхдэд ганцаарчлан зөвлөгөө өгөх, аюулгүй газар зааж өгөх, өөрийгөө хамгаалах насанд хүрсэн хүнтэй харилцаа холбоо тогтооход нь туслах, шинэ орчин нөхцөлд дасахад дэмжлэг үзүүлнэ.

4.4

ПРАКТИК ХЭРЭГЛЭЭ, САЙН ТУРШЛАГА

Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг эмчлэх хөтөлбөрийг ХИС-гийн Хамгааллын алхмууд: Кейс менежментийн нийтлэг арга зүй номоос бүрэн эхээр нь танилцуулж байна

Бэлгийн хүчирхийлэлд өртөгсдийг эмчлэх үйлчилгээний хөтөлбөр 1970, 1971 оны эхээр анхны АНУ-д хэрэгжиж эхэлсэн. АНУ-ын Калифорнийн Санта Клара дах Өсвөр үеийнхэнд зориулсан хэлтэст Хэнри Гаррето хүчирхийлэлд өртсөн хохирогч болон тэдний гэр бүлд зөвлөгөө өгч

эхэлжээ. Зөвлөгөө өгч байх явцдаа энэ үйлчилгээнээс гадна тэдэнд өөр төрлийн олон үйлчилгээ хэрэгтэй юм байна гэдгийг ч мөн олж харжээ. Тэрээр Бэлгийн хүчирхийлэлд өртөгсдийг эмчлэх үйлчилгээний хөтөлбөрийг 1978 онд санаачлан байгуулж 600 гаруй гэр бүлүүдэд үйлчилгээ үзүүлсэн байна.Түүнээс хойш 2000 гаруй гэр бүлд үйлчилгээ үзүүлсний үр дүнд хүүхдүүдийн 90 хувь нь гэр бүлдээ эргэн нэгджээ.

Хөтөлбөр нь мэргэжлийн ажилтнууд тухайлбал нийгмийн ажилтан, хуульчид, шүүх сэргийлэхийн ажилтнууд, мөн сайн дурынхан болон өөрөө өөртөө туслах бүлгийнхний дэмжлэгтэйгээр явагддаг. Сайн дурынханд тухайн мэргэжлээр сурч байгаа оюутнууд, дадлагажигч ажилтнууд болон үйлчлүүлэгчдэд шаардлагатай үед нь унаагаар үйлчлэх хүмүүс багтаж байжээ. Харин өөрөө, өөртөө туслах бүлэгт: эцэг эхийн зөвлөл, гэр бүлийн хүчирхийллийн асуудалтай гэр бүлүүд, охид, хөвгүүд, архинаас гарсан хүмүүс зэрэг орж байв. Эдгээр бүлгүүд нь өөрсдийн мэргэшсэн багтаа орж ажиллан гэр бүлүүдэд тусалж бие биеэсээ ч харилцан суралцаж, туршлагаа хуваалцаж ажилладаг.

Хэнри Гаррето-гийн танилцуулснаар энэхүү хөтөлбөрт хамрагдаж байгаа үйлчлүүлэгчид нь 1) хүүхэд, ээж, аав тус бүрд зориулсан ганцаарчилсан зөвлөгөө; 2) ээж охидод хандсан зөвлөгөө; 3) гэрлэх гэж байгаа хосуудад өгөх зөвлөгөө; 4) хүсэлтээрээ эргэн нэгдэх гэж байгаа гэр бүлүүдэд өгөх зөвлөгөө; 5) Аав, охинд хандсан зөвлөгөө; 6) бүлгийн зөвлөгөө зэрэг багтаж байв (ХИС, 2019, хууд. 67-68).



Мэдлэг шалгах асуултууд

1. Гэр бүлтэй ажиллах нийгмийн ажлын онцлог нь юу вэ?
2. Яагаад гэр бүлд хүрч очиж үйлчлэх хэрэгтэй байдаг вэ?
3. Гэр бүлтэй ажиллах үед бусад ямар үйлчилгээтэй хүүхэд, гэр бүлийн холбож болох вэ? Жишээ гарган тайлбарлана уу.
4. Гэр бүлтэй ажиллахад нийгэм-экологийн загварыг хэрхэн ашиглаж болох вэ?
5. Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд, түүний гэр бүлтэй ажиллах онцлогийг тайлбарлана уу.

TAB

ХҮҮХДИЙН ЭСРЭГ ХҮЧИРХИЙЛЛЭЭС УРЬДЧИЛАН СЭРГИЙЛЭЛТ

- 5.1 Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх үйл ажиллагаа
- 5.2 Сэдвийн ач холбогдол
- 5.3 Онол, арга зүй
- 5.4 Практик хэрэглээ, сайн туршлага

5.1

ХҮҮХДИЙН ЭСРЭГ ХҮЧИРХИЙЛЛЭЭС УРЬДЧИЛАН СЭРГИЙЛЭХ ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА

Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх үйлчилгээ нь хүчирхийлэлд өртсөн ба өртөх эрсдэлтэй хүүхдийг хүчирхийлэлд дахин өртөхөөс сэргийлэх, хүүхдийн амьдарч буй орчны хүмүүс тухайлбал эцэг эх асран хамгаалагч, багш, сурган хүмүүжүүлэгч, хүүхэдтэй харьцдаг бүхий л хүмүүсийн хүүхэд хамгааллын талаарх ойлголт мэдлэгийг нэмэгдүүлэх, хамгааллын тогтолцооны бүх оролцогч талуудын чадавхыг нэмэгдүүлэх зэрэг өргөн хүрээтэй шууд биш үйлчилгээ юм.

Шууд бус үйлчилгээ гэдэгт нийгмийн ажлын макро практикт өргөн хэрэглэх нөлөөлөл хийх, чадавх бэхжүүлэх, хөрөнгө босгох, хамтын ажиллагаа түншлэлийг өргөтгөх зэрэг хүүхэд хамгааллын тогтолцоог бэхжүүлэхэд чиглэсэн үйл ажиллагаа, хөтөлбөр хамаарна. Урьдчилан сэргийлэх үйлчилгээний нэг үндсэн чиглэл нь нөлөөллийн ажил. Нөлөөлөл гэж хувь хүн, бүлэг, байгууллага, олон нийтэд нөлөөлөх бодлого, хууль дүрэм, практик үйл ажиллагаа, хандлагад өөрчлөлт хийхэд чиглэсэн тодорхой хугацаанд үйлчлэх үйл явц. Өөрөөр хэлбэл, нөлөөлөл нь хүмүүсийн амьдралд нөлөө үзүүлэх бодлого, дүрэм, практик үйл ажиллагаа, хандлагыг өөрчлөх зорилготой үе шат, алхам бүрээр нь бодож боловсруулсан төлөвлөгөөт ажил.

Урьдчилан сэргийлэх үйлчилгээнд гэр бүлийг дэмжих төрөл бүрийн хөтөлбөр, төсөл, гэр бүлийн төвүүдэд явуулах эцэг эхийн хичээл, залуу гэр бүлд зориулсан үйлчилгээ, гэр бүлийг дэмжих албан бус дэмжлэг болон хүүхэд хамгааллын чиглэлээр сургалт, сурталчилгаа хийх зэрэг үйлчилгээ багтана. Өөрөөр хэлбэл, бүх хүн амын дунд хүүхэдтэй зүй бус харьцах явдлын хор хохирлын талаарх ойлголтыг нэмэгдүүлэх, эрсдэлийн хүчин зүйлсийг хянах ба бууруулах, хамгаалах хүчин зүйлсийг бэхжүүлэх гээд гэр бүл, байгууллага, олон нийтэд чиглэсэн бүх арга хэмжээг урьдчилан сэргийлэх үйлчилгээнд багтаадаг.

Урьдчилан сэргийлэх ажлыг анхдагч урьдчилан сэргийлэлт, хоёрдогч урьдчилан сэргийлэлт, гуравдагч урьдчилан сэргийлэлт гэж мөн ангилна.

Хүснэгт 2. Урьдчилан сэргийлэлтийн хэлбэрүүд

Хэлбэрүүд	Зорилго	Анхаарах асуудал
Анхдагч	Хувь хүн, бүлэг, олон нийтийн мэдлэг, ойлголтыг нэмэгдүүлэх	Шинж тэмдэг, асуудал, хэрэгцээг илрүүлэх Зорилтот бүлгээ сонгох Олон нийтийн мэдлэг ойлголтын түвшинг илрүүлэх
Хоёрдогч	Эрсдэл бүхий хувь хүн, бүлэгтэй ажиллах	Шинж тэмдэг бүхий хувь хүн, бүлэгтэй ажиллах Хүлээн зөвшөөрөгдсөн, нотлогдсон стандарт эмчилгээний арга зүй
Гуравдагч	Эрсдэлт өртсөн хувь хүн, бүлгийг [хамгаалах], тэдэнтэй ажиллах	Урт хугацааны нөхөн сэргээх эмчилгээ, үйлчилгээг хүргэх Нөхөн сэргээх үйлчилгээний дараах хөтөлбөр, халамж, дэмжлэгүүд

Эх сурвалж: Туяа, С., Ариунтуяа, Н., Оюунбилэг, Т., Нямаа, Ж., Нарангэрэл, А., Ариунцэцэг, С., Юмжирмаа, Д. (2018). Өсвөр насныхны дундах дарамт, дээрэлхэлтээс урьдчилан сэргийлэх нийгмийн ажил, хууд.31.

Хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэл болохоос өмнө хүүхэдтэй зүй бус харьцах явдлыг зогсоох зорилготой олон нийтэд чиглэсэн урьдчилан сэргийлэх үйл ажиллагааг анхдагч урьдчилан сэргийлэлт гэнэ (Батхишиг, 2022; U.S. DHHS; ACF; CB, n.d.). Олон нийтийн гишүүд, орон нутгийн бүх хүн нь энэ хөтөлбөрийн үр шимийг ямар нэг байдлаар анхдагч урьдчилан сэргийлэлтийн үйл ажиллагааны үр шимийг хүртдэг. Учир нь анхдагч урьдчилан сэргийлэлт нь хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн асуудал, хүрээтэй холбоотой бүх хүнд тодруулбал олон нийт, үйлчилгээ үзүүлэгчид, шийдвэр гаргагчдын ойлголтыг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн түгээмэл шинжтэй байна. Анхдагч урьдчилан сэргийлэлтэд дараах үйлчилгээ, үйл ажиллагаа хамаарна. Үүнд:

- Хүүхдээ эерэг өсгөн хүмүүжүүлэх үйл явцыг дэмжсэн олон нийтэд чиглэсэн үйлчилгээний танилцуулга
- Хүүхдийн хөгжил, хүүхдийн нас биеийн онцлогт тохирсон эцэг эхийн хүлээлт, эцэг эхийн боловсролын хөтөлбөр, дэмжих бүлгүүд
- Гэр бүлийн гишүүдийн эерэг харилцааг дэмжих үйлчилгээ, нөөц боломжоос хүртэх эцэг эхийн чадварыг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн гэр бүлийг дэмжих ба бэхжүүлэх хөтөлбөрүүд
- Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн тухай мэдээллийг хаана, хэрхэн мэдээлэх тухай олон нийтийн ойлголтыг нэмэгдүүлэх компанит ажил зэрэг багтана.

Ядуурал, эцэг эхийн хорт зуршил, насанд хүрээгүй, залуу эцэг эх болох, сэтгэцийн эрүүл мэндийн асуудал, эцэг эх эсхүл хүүхэд нь хөгжлийн бэрхшээлтэй зэрэг хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлтэй холбоотой байж болох нэг буюу түүнээс их эрсдэлт хүчин зүйлстэй хүн амын өндөр эрсдэлд чиглэсэн урьдчилан сэргийлэх үйл ажиллагааг хоёрдогч урьдчилан сэргийлэлт гэнэ (Батхишиг, 2022; U.S. DHHS; ACF; CB, n.d.). Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн тохиолдол өндөр эсхүл дээр дурдсан эрсдэлт хүчин зүйлс ихтэй орон нутаг, олон нийтэд чиглэсэн зорилтот үйлчилгээг бий болгох хөтөлбөрүүд нь хоёрдогч урьдчилан сэргийлэлтэд хамаарна. Үүнд:

- Ахлах сургуулийн сурагчдын дунд хорт зуршлаас сэргийлэх
- Өсвөр насны хүүхдийн жирэмслэлтээс сэргийлэх,
- Өдөр тутмын хямралаа даван туулахад туслах эцэг эхийн дэмжих бүлэг,
- Гэрийн эргэлт
- Тусгай хэрэгцээт хүүхэдтэй гэр бүлд хүрч үйлчлэх,
- Бага орлоготой өрхүүдтэй хороололд гэр бүлд мэдээлэл өгөх, үйлчилгээтэй холбох гэр бүлд зориулсан мэдээллийн төвүүдтэй байх зэрэг хоёрдогч урьдчилан сэргийлэлтийн үйл ажиллагаанд хамаарна.

Хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэл гарсан гэр бүлд илүү анхаарч хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн сөрөг үр дагаврыг багасгах, хүчирхийлэл дахин гарахаас сэргийлэхэд чиглэсэн урьдчилан сэргийлэх үйл ажиллагааг гуравдагч урьдчилан сэргийлэлт гэнэ. Энэ төрлийн урьдчилан сэргийлэх хөтөлбөрүүдэд дараах үйлчилгээ багтана. Үүнд:

- Богино хугацаанд 24 цагийн турш гэр бүлийн гишүүдэд зөвлөгөө дэмжих сэтгэцийн эрүүл мэндийн зөвлөгч
- Эцэг эхийг дэмжих үлгэр жишээ болох гэр бүлүүдтэй хамтарч ажиллах
- Сөрөг зан үйл, сөрөг практик, итгэл үнэмшлийг өөрчлөх эцэг эхийн дэмжих бүлэг
- Эцэг эхчүүд харилцаа холбоо тогтоох, амьдралын хэвийн үйл ажиллагаагаа бэхжүүлэхэд нь тустай сэтгэцийн эрүүл мэндийн үйлчилгээ тус тус хамаарна (Батхишиг, 2022; U.S. DHHS; ACF; CB, n.d.).

Зорилтот урьдчилан сэргийлэх үйлчилгээ нь хүчирхийлэлд өртөх өндөр эрсдэлтэй бүлэг, тэдэнтэй ажилладаг мэргэжилтэн, албан хаагч, байгууллагад голлон чиглэнэ. Хүчирхийлэлд өртсөн ба өртөх өндөр эрсдэлтэй бүлэгт, хүчирхийлэлд өртөж байсан түүхтэй хүүхэд, бага

насны хүүхэд, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхэд, үрчлэгдсэн, асрамж халамж тогтоолгон бусдын асрамж халамжид байгаа хүүхэд, эцэг эх асран хамгаалагчаасаа тусдаа амьдарч байгаа хүүхэд, гэрч хохирогч хүүхэд, хууль зөрчсөн хүүхэд зэрэг хамаарна.

Хүүхэд хамгааллын тогтолцоо, хамгааллын үйлчилгээний оролцогч талууд, хүүхэд, эцэг эх асран хамгаалагч, олон нийтэд чиглэсэн зорилтот урьдчилан сэргийлэх үйлчилгээ, хөтөлбөрүүдийг хүүхэд хамгааллын бүх шатны байгууллага, хамгааллын үйлчилгээг гэрээлэн гүйцэтгэх эрхтэй магадлан итгэмжлэгдсэн төрийн бус байгууллага, хүүхэдтэй ажилладаг боловсрол, эрүүл мэнд, халамж, хууль сахиулах, шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх зэрэг байгууллагууд хэрэгжүүлнэ.

Зорилтот урьдчилан сэргийлэх хөтөлбөр гэдэг нь тодорхой газар нутаг, олон нийт, зорилтот бүлгийн дунд түгээмэл тохиолдох эсхүл анхаарал татах хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн хэлбэрийн тархалтыг бууруулах, таслан зогсоох зорилго, зорилт бүхий тусгайлан боловсруулсан стратеги, үйл ажиллагааны төлөвлөлт, хэрэгжилт, үнэлгээний шалгуур үзүүлэлт, төсөл хөрөнгийн урьдчилан тооцоолж боловсруулсан цогц үйл ажиллагааны төлөвлөгөө.

Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллээс хамгаалахад эцэг эхээс гадна хүүхдийн сурч байгаа сургууль, цэцэрлэг, хамт суралцдаг хүүхдүүд, тэдний амьдарч буй орон нутгийн иргэдийн хүүхдийн эсрэг хүчирхийллээс хамгаалах, урьдчилан сэргийлэх мэдлэг чухал. Тиймээс дараах тусгай хөтөлбөрүүд нь хүүхдийг хамгаалах нийгэм экологийн орчинд бүрдүүлэхэд хувь нэмэр оруулна. Үүнд:

- Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллээс сэргийлэх чиглэлээр сургуулийн өмнөх насны хүүхэд, тэдний эцэг эх, багш удирдах ажилтнуудад зориулсан тусгай хөтөлбөр
- Сургууль болон түүний орчинд багш, суралцагчдад зориулсан хүүхдийн эсрэг хүчирхийллээс хамгаалах ба сэргийлэхэд чиглэсэн тусгай хөтөлбөр
- Үе тэнгийнхний дарамт, хүчирхийллээс сэргийлэх хөтөлбөр
- Эцэг эх, багш сурган хүмүүжүүлэгчдэд зориулсан хүүхэдтэй зүй бус харьцах явдлаас сэргийлэх, хүмүүжлийн эерэг арга түгээх хөтөлбөр
- Олон нийтэд чиглэсэн хүүхэдтэй зүй бус харьцах явдалтай тэмцэх, урьдчилан сэргийлэх хэвлэл мэдээллийн аян

Олон нийт, хүүхдийн төлөө ажилладаг байгууллагуудын хүүхэдтэй зүй бус харьцах явдалтай тэмцэх, урьдчилан сэргийлэх чиглэлээр түншлэлийг хөгжүүлэх хөтөлбөр зэргийг боловсруулж хэрэгжүүлэх зэрэг нь хүүхдийн хамгийн ойрын орчин гэр бүлээс эхлээд түүний гэр бүлийн амьдарч буй газар, олон нийтийн хүүхдийг хамгаалах ойлголт хандлагыг нэмэгдүүлэх хамгаалах хүчин зүйлс болох юм (Батхишиг, 2009; 2011; 2019; 2022).

5.2

СЭДВИЙН АЧ ХОЛБОГДОЛ

Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх ажлыг хүүхдийг өөрийг нь чадваржуулахаас эхлээд хүүхдийн эцэг эх, асран хамгаалагч, багш, сурган хүмүүжүүлэгч, хүүхдийн төлөө ажилладаг байгууллага, хүүхдийн амьдардаг орон нутаг, улс үндэстэн, бүс нутаг гээд бүхий л нийгэм экологийн түвшинд хийх шаардлагатай. Өөрөөр хэлбэл хүүхдийг бүх хэлбэрийн хүчирхийллээс хамгаалах нь соёлт нийгмийн хүн бүрийн үүрэг гэж үздэг. Хүүхдийн эсрэг

хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх хөтөлбөр, үйл ажиллагааг тодорхой гурван түвшинд авч үзэж хэрэгжүүлэх нь хамгаалах ёстой эцэг эх асран хамгаалагч нь хамгаалж чадахгүй хамгийн эмзэг, эрсдэлт нөхцөлд байгаа хүүхдийг нэн тэргүүнд улс хамгаалалтдаа авч, тэднийг хүчирхийлэлд өртөхөөс эсхүл дахин сэргийлэх нэн тэргүүний зорилтоо тодорхойлж буй хэрэг юм. Түүнчлэн хүчирхийлэлд өртөх эрсдэл бага, эрсдэлгүй орчинд гэж үзэх бүх л хүүхдийг эцэг эх асран хамгаалагч, хүүхдийн сурч буй сургууль цэцэрлэг, орон нутаг хамтран өргөн хүрээнд хүчирхийлэлд өртөхөөс сэргийлэх стратеги тактик боловсруулан хэрэгжүүлэхэд тустай.

5.3

ОНОЛ, АРГА ЗҮЙ

ХИС-гийн Олон Улсын Эвслийн зөвлөхийн Хамгааллын алхмууд ба нийтлэг чиглэл нэртэй сургалтын модуль дээр суурилан боловсруулсан “Хамгааллын алхмууд: Кейс менежментийн нийтлэг арга зүй” номд урьдчилан сэргийлэх дөрвөн стратегийг дараах байдлаар танилцуулсан (ХИС, 2019, хууд.78-81).

Үндсэн стратеги 1: Урьдчилан сэргийлэлт

Хүүхэд хамгааллын чиглэлээр хийгдсэн судалгаа, бүтээлд ядуу, эмзэг бүлгийн, эрсдэлтэй гэр бүлд амьдарч буй хүүхэд эцэг эхийн хайр халамжаар дутагдах, үл хайхрагдах магадлал өндөр эсхүл гудамжинд амьдрахад хүрэх илүү их эрсдэлтэй нь гэж бичигдсэн байдаг. Иймээс урьдчилан сэргийлэх үйлчилгээг хүүхэд эцэг эхийн хайр халамжаар дутагдах, үл хайхрагдахаас сэргийлэхэд чиглүүлэхийг чухалчилдаг.

Санал болгохуйц ажиллагаанууд:

- Тухайн орон нутагт эцэг эхийн хайр халамжаар дутагдсан, үл хайхрагдсан болон эрсдэлт нөхцөлд байгаа хүүхдийн ангилалд багтах бүх хүүхдийн судалгаа, тоо баримттай болох
- Эцэг эхийн хайр халамжаар дутагдаж үл хайхрагдсан хүүхдийн талаарх ойлголт мэдлэгийг нэмэгдүүлэхэд олон нийтийг татан оролцуулах
- Гэр бүл салалт, архи тамхи болон мансууруулах бодисын хамаарал, хүүхдийн эсрэг дарамт хүчирхийлэл ба үл хайхрах явдал, мөлжлөг, ХДХВ/ДОХ, ядуурал гэх мэт гэр бүлд тулгарч буй асуудлыг шийдвэрлэх, бууруулах, хүүхэд гэрээ орхих нөхцөл байдлыг үүсгэж буй шалтгаануудыг бууруулах тогтолцоо, бодлого хөтөлбөрийг бий болгох
- Эрсдэлт нөхцөлд байгаа хүүхдийн гэр бүл, эцэг эхэд материаллаг тусламж үзүүлэх, мөнгөн тэтгэмжтэй холбон зуучлах гэх мэт богино хугацааны үйлчилгээ хүргэхээс гадна хөрөнгө босгох, өрхийн аж ахуй хөтлөх чадавхыг нэмэгдүүлэх гэх мэт урт хугацааны үйлчилгээ хүргэх замаар өрх гэрийн эдийн засгийн чадавхыг сайжруулах
- Эцэг эх, асран хамгаалагчийн хүүхдээ хүмүүжүүлэх чадавхыг бэхжүүлэх. Олон нийтэд суурилсан гэр бүлийг дэмжих үйл ажиллагааг бэхжүүлэхийн тулд нийгмийн халамж, сургуулийн өмнөх боловсрол, сургуулиар дамжуулан дэмжлэг үзүүлэх зэрэг төрийн үйлчилгээнд зуучлах, тэдгээр үйлчилгээний чанарыг сайжруулах
- Албан ба албан бус боловсрол, сургалт, нөлөөллийн үйл ажиллагаагаар дамжуулан өсвөр үеийнхэн, залуучуудын амьдрах ухааны чадварыг нэмэгдүүлэх
- Өөрийгөө удирдах, даван туулах ур чадварыг нэмэгдүүлэх, шийдвэр гаргах ур чадварыг

нэмэгдүүлэх замаар өсвөр үеийнхний нийгмийн болон гэр бүлийн гишүүд хоорондын харилцааны ур чадварыг нэмэгдүүлэх

- Ядуурал, эрсдэл бүхий орчинд амьдарч буй хүүхдүүдэд чиглэсэн урьдчилан сэргийлэх ажлыг зохион байгуулах
- Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдийг ялгаварлан гадуурхахаас зайлсхийх, эрсдэлд өртөж болзошгүй, эмзэг бүлгийн хүүхдийн тусгай хэрэгцээ шаардлагад мэдрэмжтэй хандах олон нийтийн ойлголт мэдлэгийг нэмэгдүүлэх (ХИС, 2019, хууд.78-79).

Үндсэн стратеги 2. Эрт үйлчилгээ үзүүлэх

Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан, үл хайхрагдсан хүүхдүүдэд тулгарч буй асуудлыг шийдвэрлэхэд чиглэсэн стратегиудыг амжилттай хэрэгжүүлэхийн тулд хамгааллын үйлчилгээг эрт үзүүлэх шаардлагатай. Хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээний хөтөлбөрүүд нь эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдүүдэд илүү үр дүнгээ өгөх ёстой.

Санал болгох үйл ажиллагаанууд:

- Эрсдэлийн хүчин зүйлсийг бууруулах ерөнхий ойлголттой болохын тулд өнөөгийн нөхцөл байдлыг судлах, үнэлэх
- Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан, үл хайхрагдсан хүүхэдтэй ажиллах нийгмийн ажилтан, сургагч нарт үнэлгээ өгөх, тэдгээр хүүхэдтэй холбоо тогтоох
- Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан, үл хайхрагдсан хүүхдүүдийн үзэл бодлыг мэргэжилтний хийсэн үнэлгээний дүнтэй нэгтгэн дүгнэж, хүүхэд, гэр бүлийн хэрэгцээнд тохирсон уян хатан үйлчилгээний хувилбаруудыг санал болгох
- Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан, үл хайхрагдсан хүүхэдтэй ажилладаг байгууллагын үйл ажиллагааг дэмжихийн тулд тэдгээр хүүхдээс өөрсдөөс нь санал авах, хэрхэн асуудлыг нь шийдвэрлэж болох тухай хэлэлцүүлэг хийх
- Хүүхэд, залуучуудын төвүүдийг бий болгох. Эдгээр төвүүд нь хүүхдийн бие даасан байдалд саад учруулахгүйгээр гудамжны амьдралаас салгахын тулд эхний алхмуудаа хийхэд хүүхдэд туслах

Эрт үйлчилгээ хүргэх хамгийн тохиромжтой хөтөлбөрүүд нь:

Өсвөр үеийнхэн, залуучуудыг чадваржуулах: Өсвөр үеийн хүүхэд, залуучууд болон тэдний эцэг эх, асран хамгаалагчдыг амьдрах ухааны ур чадварыг олгох сургалт, хөтөлбөрүүдэд оролцуулах

Шүүхийн өмнөх үйлчилгээ: Ял хүлээлгэхийн оронд нийгмийн үйлчилгээ гүйцэтгэхийг санал болгох

Хохирогчийг үйлчилгээнд зуучлах: Хохирогч болон хохироогчийг хамтад нь авчирч аль аль талын хэрэгцээ шаардлагад анхаарал хандуулж, ойлголцоход туслах (Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019, хууд.79-80).

Үндсэн стратеги 3. Хамгаалал

Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан, үл хайхрагдсан хүүхдийн нэн тэргүүний хэрэгцээ шаардлагыг хангахад чиглэсэн үйлчилгээ хүргэх хэрэгтэй.

Санал болгох үйл ажиллагаанууд:

- Осол гэмтэл, өвчин эмгэг, БЗХӨ, ХДХВ/ДОХ, мансууруулах бодисын нөлөөллөөс хамгаалахын тулд тэдэнд эрүүл ахуй, хоол тэжээл, эрүүл мэндийн боловсролын үйлчилгээг хүргэх шаардлагатай.

- Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан, үл хайхрагдсан хүүхдэд мэргэжлийн зөвлөгөө, сэтгэлзүйн дэмжлэг шаардлагатай байдаг. Эдгээр хүүхдэд чиглэсэн сэтгэл заслын үйлчилгээ нь хүртээмжтэй, үйлчилгээ авахад хялбар байх хэрэгтэй.
- Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан, үл хайхрагдсан өсвөр үеийн хүүхэд, залуучууд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ авах, насандаа тохирсон ажил хөдөлмөр эрхлэх боломжтой байхын тулд иргэний бичиг баримттай болоход дэмжлэг үзүүлэх
- Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан, үл хайхрагдсан хүүхдэд үйлчилгээ хүргэгчид бүхий л шатанд дүрэм журам мөрдөх, баримт бичиг бүрдүүлж ажиллах шаардлагатай.
- Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдэд боловсрол олгох, ур чадвар эзэмших тогтвортой хөтөлбөртэй байх
- Хүүхэд, залуучуудад үйлчилгээ үзүүлэх төвүүд эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан, үл хайхрагдсан хүүхдийн хэрэгцээ шаардлагад тохирсон зөвлөгөө, боловсролын үйлчилгээ, гэр бүлд эргэн нэгтгэх үйлчилгээнд хамруулах хэрэгтэй.
- Хүүхдийг гэр бүлд нь эргэн нэгтгэх

Хүүхдийг түр асрамжлах:

- Хэрэв шүүхийн байгууллагаас хүүхдийг одоо асарч байгаа асран хамгаалагчаас тусгаарлаж үйлчилгээ хүргэх шаардлагатай гэж үзвэл түр асрамжлах үйлчилгээ үзүүлэх шийдвэр гаргаж болно. Шүүхээс хүүхдэд тодорхой хугацаанд үйлчилгээ үзүүлсний дараа гэр бүлд нь буцаах эсхүл хүүхэд 16 нас хүрч бие даан амьдрах чадвартай болсон гэж үзэх хүртэл түр асрамжлах шийдвэр гаргана. Хүүхдийг түр асрамжид байрлах хугацаанд асран хамгаалагчдыг эцэг эх байх болон сэтгэлзүйн хувьд бэлтгэх үйлчилгээнд хамруулна. Хүүхэд зургаан сар хүрээгүй бол зургаан сар хүртэлх хугацаанд, зургаагаас дээш насны бол нэг жил хүртэлх хугацаанд үйлчилгээ үзүүлж болно.
- Хүүхдийг байнгын асрамж халамжтай холбох: Шүүх байгууллагаас хүүхдийн эрүүл мэнд, аюулгүй байдал, хөгжлийн талаар асран хамгаалагч нь хангалттай анхаарч чадахгүй байна гэж үзвэл хүүхдийг байнгын асрамжид шилжүүлэх шийдвэр гаргана. Байнгын асрамжийн үйлчилгээ нь түр асрамжийн үйлчилгээнээс ялгаатай бөгөөд хүүхдийг асран хамгаалагчдад нь буцаах боломжгүй гэж үзсэн тохиолдолд үүсдэг.
- Хүүхдийн гэр бүлд нь үйлчилгээ үзүүлэх: Зарим тохиолдолд шүүхээс хүүхдийг асран халамжлагчид нь буцаан өгөхийн зэрэгцээ хүүхдийн хөгжил, хамгаалал, аюулгүй байдалд шаардлагатай хамгааллын үзүүлэх, тэр үйлчилгээг хянах шийдвэр гаргадаг. Энэ төрлийн үйлчилгээ зургаан сараас илүүгүй хугацаанд үргэлжлэх ба нийгмийн ажилтан заасан хугацаанд гэр бүлд нь очиж, хүүхэд болон асран хамгаалагчид үйлчилгээ хүргэнэ. Хүүхэд болон асран хамгаалагчийн харьяаллын орон нутгийн хүүхэд хамгааллын хэлтсийн үйлчилгээнд хамрагдана. Жишээ нь шүүхээс хүүхдийн асран хамгаалагчийг гурван сарын турш долоо хоногт гурван удаа архины хамаарлын эмчилгээнд хамрагдах шийдвэр гаргаж болох юм.
- Хүүхдэд ноцтой асуудал үүсээгүй үед гэр бүлд нь чиглэсэн үйлчилгээ үзүүлэх шаардлагатай бол гурван сар хүртэлх хугацаанд (шаардлагатай бол хугацааг сунгаж болно) гэр бүлд нь үйлчилгээ үзүүлнэ.
- Хүүхдэд аюул занал учруулах бол хүүхдийг гэр бүл болон одоо байгаа орчноос тусгаарлах яаралтай тусламжийн үйлчилгээ хүргэнэ. Энэ үйлчилгээ удаан хугацаанд үргэлжилнэ (ХИС, 2019, хууд.80-81).

Үндсэн стратеги 4. Нийгэмшүүлэх үйлчилгээ

Зарчмын хувьд хүүхдийн дээд ашиг сонирхолд нийцэх үйл ажиллагаа нь хүүхдийг гэр бүлд нь эргэн нэгтгэх явдал бөгөөд ихэнх тохиолдолд хамгийн үр дүнтэй гэж үздэг. Зарим тохиолдолд асралт гэр бүлд байрлуулах, гэр бүлд нь очиж үйлчилгээ хүргэх гэх мэт түр зуурын үйлчилгээний хувилбаруудыг хэрэгжүүлнэ.

Санал болгох үйл ажиллагаанууд:

- Хүүхдийг нийгэмшүүлэх, гэр бүлд нь эргэн нэгтгэхийн тулд шаардлагатай бичиг баримт бүрдүүлэх
- Эцэг эхчүүд, гэр бүлийн чадавхыг бэхжүүлэхийн тулд тэдний зан үйлийг өөрчлөх
- Үйлчилгээ үзүүлж дууссаны дараа байнгын эргэх холбоотой ажиллах
- Албан ёсны боловсрол эзэмшүүлэхэд анхаарахаас илүү бичиг үсэг олгох, санхүүгээ тооцоолж сурах, нийгмийн амьдралд оролцох гэх мэт амьдрах ухааны чадварууд олгох чухал.

5.4

ПРАКТИК ХЭРЭГЛЭЭ, САЙН ТУРШЛАГА

ХИС-гийн “Хүүхэд хамгааллын тогтолцоог бэхжүүлэх нь” төслийн хүрээнд урьдчилан сэргийлэх ажлыг өргөн хүрээнд хийж, хүүхэд хамгааллын хамтарсан багийг сургах, тэдний үйл ажиллагааг дэмжих үйлчилгээ үзүүлсэн нь дээр дурдсан урьдчилан сэргийлэх хэд хэдэн стратегийн үйл ажиллагаанд хамаарч байна. Уг төсөлд хамрагдсан нэг хорооны хамтарсан багийн үйл ажиллагааны жишээг Шигтгээ 6-д харуулав



Шигтгээ 6. Урьдчилан сэргийлэх үйл ажиллагааны жишээ

Сонгинохайрхан дүүргийн 10 дугаар хорооны Хамтарсан баг нь Хүүхдийг Ивээх Сангаас Японы Олон улсын хамтын ажиллагааны байгууллага (ЖАЙКА)-ын дэмжлэгтэйгээр Гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх ажлыг зохицуулах зөвлөлийн ажлын алба болон Гэр бүл, хүүхэд, залуучуудын хөгжлийн газартай хамтран хэрэгжүүлж буй “Хүүхэд хамгааллын тогтолцоог бэхжүүлэх нь” төслийн олон сургалтад хамрагджээ. Гарсан үр дүнгүүд нь чамлахааргүй их. Төслөөс Хамтарсан багийн гишүүн бүрд тусгайлан зориулж боловсруулсан гарын авлага, маягтыг тус хорооны хамтарсан багийн гишүүд байнга ашигладаг байна.

Тэдний санаачилсан өөр нэг ажил бол хууль танилцуулах хуудас юм. Гэр бүлийн хүчирхийлэл үйлдэж, Хамтарсан багийн хурлаар орж байгаа иргэдэд Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хууль, Хүүхэд хамгааллын тухай хуулийн заалтуудыг танилцуулж, дараа нь тэдэнтэй итгэлцлийн гэрээ байгуулдаг байна. Тухайн хүнд ямар зөрчил гаргасан талаар танилцуулж, цаашид юу анхаарах ёстой, өөрийнхөө зүгээс ямар бодолтой байгаа талаар нь итгэлцлийн гэрээндээ бичүүлнэ. Гэр бүлийн хүчирхийлэл үйлдсэн иргэд голдуу “Би дахин архи хэрэглэхгүй, эхнэр хүүхдээ айлгаж, зодохгүй” гэх мэтээр амлалтаа бичнэ. Тэр үед нь итгэлцлийн гэрээнд бичсэн зүйлийг тухайн хүнийг дуудахгүйгээр хүүхдээс нь асуух, гэрийнх нь гадаа эргүүл хийх, хорооноос утасдах зэрэг олон аргаар хяналт тавина хэмээн анхааруулдаг байна. Энэ ажил нь тодорхой үр дүнгээ өгч, итгэлцлийн гэрээ байгуулсан айл өрхөөс хорооны Хамтарсан багийн хурлаар орсон, 102, 108-ын дуудлагад бүртгэгдсэн айл дахиж гараагүй байгаа аж.

Хорооныхон Хамтарсан багийнхаа хурлаар итгэлцлийн гэрээгээ 14-30 хоногийн хугацаатай дүгнэдэг байна. Хорооноос мөн өрхийн эмнэлэгтээ мэдээллийн хуудас шинээр гаргаж өгчээ. Үүгээр өрхийн эмнэлгээр үйлчлүүлсэн иргэдийн биед зодуулсан, хүчирхийлэлд өртсөн, биед нь ямар нэг өөрчлөлт гарсан сэжиг илэрвэл түүнийгээ мэдээллийн хуудсанд тэмдэглээд хорооны Засаг даргадаа өгөх юм байна. Энэ нь гэр бүлийн хүчирхийлэл далд хэлбэрт үйлдэгдэх, мэдэгдэхгүй өнгөрөхөөс сэргийлэх нэг алхам болжээ. Хамтарсан багийнхан харьяа сургуулиудынхаа 6 дугаар ангийн сурагчдад гэмт хэрэг зөрчлөөс хэрхэн сэргийлэх талаар сургалт явуулжээ. Энэ ангийг сонгосон шалтгаан бол 1-5 дугаар ангийн хүүхдүүдийг эцэг, эх нь сургууль, гэрийн хооронд зөөчихдөг. Харин 6-р ангиас нь бие даалгаад явуулахаар гэмт хэрэгт өртөх, сөрөг нөлөөлөлд автах магадлал илүүтэй гардаг байна. Хүүхдүүд ч энэ сургалтаас их зүйлийг сурчээ. Түүнчлэн “Хүүхэд хамгаалалд эцэг, эхийн үүрэг, оролцоо” сэдэвт сургалтыг 1-5 дугаар ангийн сурагчдын эцэг, эхчүүдэд явуулсан байна.

Эх сурвалж: ХИС, 2022

Энэ жишээнд хүүхэд хамгааллын урьдчилан сэргийлэх эхний хоёр стратегид хамаарах үйл ажиллагаануудыг хамтарсан багийн гишүүд хэрэгжүүлдэг болохыг харуулж байна. Юуны түрүүнд үйлчилгээ авч буй эцэг, эх асран хамгаалагчдад Хүүхэд хамгааллын тухай, Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх хуулиудын тухай хууль танилцуулах хуудас тарааж, дараа нь тэдгээр эцэг эхтэй итгэлцлийн гэрээ хийж хүүхдийн эрхийг зөрчих эсхүл асуудал гаргаж буй эсэхийг гэр бүлийн гишүүд болон хөрш, олон нийтийн оролцоотой хянадаг байна. Гэр бүлийн хүчирхийлэл, хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэл далд хэлбэрт шилжихээс сэргийлэх, өрхийн эмнэлгийн оролцоотойгоор хүчирхийллийг илрүүлэх, дахин үйлдэгдэж буй эсэхэд хяналт тавьж байгаа нь эрт илрүүлэх стратегид хамаарах үйл ажиллагаа байна. Эцэст нь эцэг эхийн анхаарал халамж дутагдах эрсдэлтэй зургаа дугаар ангийн сурагчдад зориулан сургалт зохион байгуулахын зэрэгцээ 1-5 дугаар ангийн сурагчдын эцэг эхэд хүүхэд хамгаалалд эцэг эхийн оролцоо сургалтыг зохион байгуулах замаар урьдчилан сэргийлэх сургалт сурталчилгааг хийж байна (ХИС, 2022). Энэ жишээг хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэхдээ урьдчилан сэргийлэх ажлыг давхар хийж, хүчирхийлэл дахин гаргахаас сэргийлж байгаа сайн жишээ юм.



Мэдлэг шалгах асуултууд

1. Урьдчилан сэргийлэх үйлчилгээ, үйл ажиллагаанд ямар үйлчилгээ, үйл ажиллагаа хамаарах вэ?
2. Нөлөөлөл гэж юуг хэлэх вэ?
3. Зорилтот урьдчилан сэргийлэх хөтөлбөр гэж ямар хөтөлбөрийг хэлэх вэ?
4. Урьдчилан сэргийлэлтийн гурван хэлбэрийг нэрлэж, тус бүрийн онцлогийг тайлбарлана уу.
5. Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан, үл хайхрагдсан хүүхдийг яагаад хүүхэд хамгааллын урьдчилан сэргийлэх стратегийн төв авч үзэж байна вэ?

ЗУРГАА

ХҮҮХЭД ХАМГААЛЛЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ БА ХААЛТ

- 6.1 Үндсэн ойлголт
- 6.2 Сэдвийн ач холбогдол
- 6.3 Онол, арга зүй
- 6.4 Практик хэрэглээ, сайн туршлага

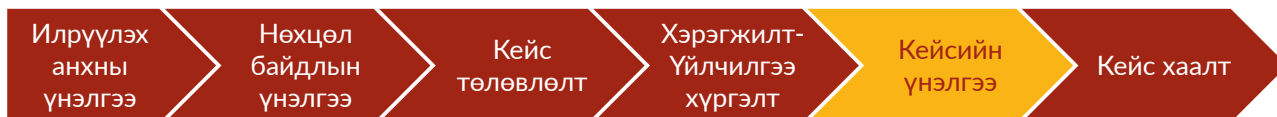
6.1

ҮНДСЭН ОЙЛГОЛТ

Кейсийг үнэлж, дүгнэх нь кейс менежментийн тав дахь алхам. Энэ шатанд кейс төлөвлөгөөнд тусгасан зорилго, зорилтууд биелсэн эсэхийг шалгаж эргэцүүлэн дүгнэнэ. Өөрөөр хэлбэл энэ үе нь кейс төлөвлөгөөнд тусгагдсан үйл ажиллагаа хэрэгжсэн үү, хэрэгжиж биелсэн бол үр дүнтэй байв уу? эсхүл одоо хүртэл асуудал шийдэгдээгүй, хүүхэд гэр бүлд шаардлагатай үйлчилгээ хүрсэн эсэхийг шалгах цаг юм (Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019, хууд.84). Нөгөө талаас тухайн кейс төлөвлөгөөний эзэн болох хүүхэд болон асран хамгаалагчтай хамт кейс төлөвлөгөө эргэн харах, тэдний амьдралд гарсан эерэг өөрчлөлт, ололт амжилтыг дүгнэх үе. Гэхдээ хүүхэд, түүний гэр бүлийн гишүүдэд кейстэй холбоотой болж өнгөрсөн үйл явдлыг эргэцүүлэн тунгаах хугацаа өгөх хэрэгтэй.

Кейс ажилтан болоод кейс төлөвлөгөөнд оролцсон хамтарсан багийн гишүүд мөн адил өөрсдийн хийсэн ажлаа үнэлж дүгнэх ёстой (ХИС, 2019).

Зураг 14. Кейс менежментийн үнэлгээний шат



Кейсийн явц нь холбогдох дүрэм журмын дагуу хэрэгжсэн эсэхэд хяналт хяналт шинжилгээ хийх, кейс төлөвлөгөөний зорилтууд хэрхэн биелж байгаад үнэлгээ хийж дүгнэлт гаргах үйл ажиллагааг кейс менежментийг дүгнэх гэнэ (Энхтуяа, 2020, хууд.12). Шалгуур үзүүлэлт гэж кейс менежментийн хэрэгжилтийн алхам бүрд хийгдэж байгаад хяналт-шинжилгээ хийх, гарч буй өөрчлөлтийг хэмжихээр урьдчилан тодорхойлсон чанарын болон тоон үзүүлэлтийг хэлнэ (Энхтуяа, 2020, хууд.12).

Кейсийг үнэлэхдээ хамгааллын эхний алхмаас л тухайн хүүхэд эрсдэлт нөхцөлд байсан уу, хүүхдийн нөхцөл байдлыг бодитой хийж чадсан уу, хүүхдийн кейс төлөвлөгөө нь хүүхдийн хамгаалуулах болон бусад хэрэгцээг хангахад нийцэж чадсан уу, кейс төлөвлөгөө нь төлөвлөсний дагуу хэрэгжиж чадсан уу, төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхэд бүх оролцогч талууд оролцож чадсан уу, кейсийн үнэлгээ дүгнэлт кейстэй холбоотой өөрчлөлт, амжилт ололтыг дүгнэж чадаж байна уу, кейс хаах үйл явц төлөвлөсний дагуу болов уу гэх зэргээс хамгааллын алхмыг дуусах хүртэлх бүх үйл явцыг үнэлнэ.

Кейсийг үнэлэх, дүгнэх хэд хэдэн арга байна. Үүнд:

- *Кейс хариуцсан нийгмийн ажилтныг удирдан чиглүүлж буй мэргэжлийн удирдагчтай хийх тогтмол уулзалт.* Нийгмийн ажилтныг мэргэжлийн удирдлагаар хангаж буй ахлах мэргэжилтэн, эсхүл удирдагч нь кейсийг тухайн ажилтанд хуваарилж өгөхөөс

эхлээд эрсдэлийн үнэлгээг хэрхэн хийж байгаа, юуг анхаарах гэх мэт хамгааллын эхний алхмаас кейс хаах хүртэл нийгмийн ажилтантай тогтмол уулзана. Ахлах мэргэжилтэн эсхүл мэргэжлийн удирдах ажилтан шууд үйлчилгээ хүргэж буй мэргэжил нэгт ажилтнаа мэргэжил арга зүйн хувьд дэмжин, үйлчилгээгээ үр дүнтэй хүргэх, хариуцаж буй ажилтай холбоотой үүссэн нөхцөл байдлыг зохистой шийдэх, мэргэжлийн алдаа гаргахаас зайлсхийхэд нь туслах, арга зүйн зөвлөгөө өгөх, ажилтнаа ажлын халшралд өртөхөөс сэргийлэх зэрэг олон үүрэг хүлээнэ (Батхишиг, 2009; 2020).

- **Кейс хэлэлцүүлэг.** Кейс ажилтан, кейс төлөвлөгөөнд оролцсон хамтарсан багийн ажилтнууд, хүүхэд болоод асран хамгаалагчийн төлөөлөл орж болно. Кейсийн ажилтан уулзалт, хурлыг удирдаж хүүхэд, асран хамгаалагчийн хамт кейсийн төлөвлөгөөгөө эргэн харж, үнэлж дүгнэнэ. Хэрвээ, тохиромжтой бөгөөд зөвшөөрөл өгсөн бол гэр бүлийн бусад гишүүд оролцож болно. Энэ уулзалт кейс төлөвлөгөөний уулзалттай төстэй байна.
- **Кейс менежментийн уулзалт.** Үүнийг кейс ажилтан өөрийн мэргэжлийн удирдагчтай хамтран хийнэ. Энэ нь нэг эсхүл хэд хэд кейс ажилтан нь мэргэжлийн удирдагчтай хийдэг тогтмол дотоод уулзалт юм. Уулзалтын зорилго нь нарийн төлөвлөгөөтэй кейсийн талаар хамтын шийдвэр гаргах, кейсүүдийг эрэмбэлэх, кейс менежментийн ерөнхий ололт амжилтын тухай ярилцах зорилготой байдаг. Мэдээлэл нууц байх ёстой. Онцгой байдлын үед энэхүү уулзалтыг долоо хоногт 1 удаа хийх шаардлагатай. Өөрөөр хэлбэл энэхүү уулзалт нь илүү нарийн хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэгч нар болоод тэднийг удирдан чиглүүлдэг мэргэжлийн удирдагч нарын уулзалт юм.

Хүүхэд, гэр бүлд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэгч олон байгууллагын төлөөлөл болоод үйлчилгээ үзүүлэгчдийг оролцуулсан хурлыг кейс хэлэлцүүлэг гэнэ. (Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019, хууд.82). Ээдрээтэй нарийн төвөгтэй кейс, хүүхдийг гэрээс нь өөр газар амьдруулахаар шийдвэрлэх зэрэг үед янз бүрийн байгууллага, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн дунд хийгддэг, илүү албан ёсны бөгөөд ихэвчлэн кейс төлөвлөгөө хийх, кейсийн үнэлгээ, дүгнэлт хийх үед хийдэг уулзалт юм. Зорилго нь хамтарсан багийн гишүүдийг хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангасан албан ёсны шийдвэр гаргахад анхаардаг.

Үйлчилгээний үр дүнг үнэлэх тухай

Хүүхэд, гэр бүлд гарсан өөрчлөлтийг хэмжихэд ямар интервенц, үйлчилгээ үзүүлснээ үнэлэхэд нийгмийн ажилтан дараах асуултуудыг эргэн харж дүгнэнэ. Үүнд:

- Үйлчилгээний зорилго хэрхэн биелсэн
- Төлөвлөсөн үйлчилгээг хүргэж чадсан эсэх
- Үйлчилгээний явцад үйлчлүүлэгчийг хэрхэн чадваржуулсан, хүүхэд болон гэр бүлийн нөөц бололцоог хэрхэн нэмэгдүүлсэн, асуудлыг гэр бүл төвтэйгөөр хэрхэн шийдвэрлэж чадсан
- Хүүхэд, түүний гэр бүлд гарсан өөрчлөлтүүд, үйлчлүүлэгчийн зан үйлд өөрчлөлт гарсан уу? Бусдыг илүү ойлгож харилцах болсон уу, гарал үүслээр ялгаатай хүмүүст хандах хандлага өөрчлөгдсөн үү гэх мэт
- Хүүхдийн нөхцөл, статуст өөрчлөлт гарсан эсэх
- Хүүхэд ямар шинэ зүйл сурч ямар мэдлэг эзэмшсэн бэ?
- Хүүхэд эсхүл түүний асран хамгаалагч хуучин сөрөг зан үйл, зуршлаа орхиж шинэ зүйлийг сурсан эсэх, өөрчлөлт гарсан эсэх

Хүүхэд, түүний гэр бүлийн амьдарч буй орчинд ямар нэг өөрчлөлт гарав уу, үйлчилгээ хэр нөлөөтэй байв зэрэг асуултууд хүүхэд, түүний гэр бүлд чиглэсэн үйлчилгээний үр дүнг үнэлэхэд тустай (Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019; Батхишиг, 2009).



Шигтгээ 7. Кейс үнэлэхэд анхаарах зүйлс

Хүүхэд, асран хамгаалагчдад эргэцүүлэн дүгнэх цаг өгөөрэй. Мөн өөрсдийн ололт амжилтад сэтгэл хангамжтай байхад нь туслаарай.

Кейс төлөвлөгөөний зорилгод хүрэхэд дэмжлэгийг үргэлжлүүлэн үзүүлэх хүмүүсийг дүгнэлт үнэлгээнд оролцуулах нь кейсийг амжилттай хаахад дэмжлэг болдог.

Эх сурвалж: Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019

Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний үнэлгээний үед хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэл гэж бүртгэгдсэн тохиолдол бүрд кейс файл нээсэн эсэх, кейс файлд зайлшгүй байх ёстой баримт бичиг, тэмдэглэлүүд байгаа эсэхийг үнэлнэ. Кейс файлын баримтжуулалт ба тэмдэглэлд юу багтах талаар Хавсралт 5-д үзүүлсэн байна.

Кейс хаах нь хүүхэд хамгааллын кейс менежментийн хамгийн сүүлийн зургаа дахь алхам юм. Үйлчилгээг хэрхэн, хэзээ төгсгөхийг тухайн үйлчилгээний эхнээс

анхаарах хэрэгтэй. Үйлчилгээ үзүүлэх явцад нийгмийн ажилтан ба үйлчлүүлэгч/хүүхэд, түүний гэр бүлийн гишүүдийн хооронд үүссэн харилцаа нь тэдний үйлчилгээний төлөвлөгөөнд тавьсан зорилго, зорилт биелсэн тохиолдолд төгсөнө.

Зураг 15. Кейс менежментийн хаалтын шат



Гэхдээ үйлчилгээний зорилтууд тэр бүр бүрэн биелж, үйлчилгээ төлөвлөсөн ёсоор төгсөж чаддаггүй. Үүсэн бий болох нөхцөл байдлаас хамаарч, үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээ шаардлагад нийцүүлэн үйлчилгээг дараах хэд хэдэн хэлбэрээр кейс хаагдана (Батхишиг, 2009, 2022). Үүнд:

- **Үйлчилгээг төгсгөх:** Үйлчилгээний эхэнд тавьсан бүх зорилтууд биелсэн үед, үйлчлүүлэгч үйлчилгээг үр дүнгүй гэж үзэж байгаа бол үйлчилгээг зогсоох саналыг нийгмийн ажилтан тавьж болно. Гэхдээ үйлчлүүлэгч хүүхэд байх тохиолдолд хүүхэд гэртээ аюулгүй гэж итгэх хангалттай нотолгоо, шалтгаан байх хэрэгтэй. Үйлчилгээг хааснаараа үйлчилгээг авах хүсэлгүй гэр бүл тухайн байгууллагаар дамжуулан өөр байгууллагаас үйлчилгээ авах нөхцөл боломж бас хаагдана гэсэн үг.
- **Өөр үйлчилгээтэй холбох:** Хэрэв төлөвлөгөөнд заасан зорилго, зорилтын хүрээнд хүүхэд, түүний гэр бүл өөр байгууллагаас үйлчилгээг үргэлжлүүлэн авах хүсэлтэй бол нийгмийн ажилтан тэдэнтэй ярилцаж тэднийг дэмжих өөр стратеги чиглэлийг тодорхойлж, хүссэн байгууллагын үйлчилгээтэй холбоход тусална. Мөн бусад албан бус дэмжих тогтолцоотой, тухайлбал найз нөхөд, хамаатан садантайгаа холбоотой байж, тэдний дэмжлэгийг авах талаар заавар өгнө.
- **Шилжүүлэх:** Хэрэв нийгмийн ажилтны хүүхэд, гэр бүлтэй ажиллах хугацаа дуусаж, хүүхэд, түүний гэр бүл өөр байгууллагатай үргэлжлүүлэн ажиллах хэрэгтэй бол үйлчилгээг өөр байгууллагад шилжүүлнэ. Энэ үед нийгмийн ажилтан хүүхэд, гэр бүлд кейсийг өөр байгууллага руу шилжүүлж байгаад тэд тэр буруугүй гэдгийг ойлгуулж бусдаас салж буй мэдрэмж, санал бодлыг нь ойлгохыг хичээх хэрэгтэй.
- **Үйлчлүүлэгч, түүний гэр бүл үйлчилгээг үргэлжлүүлэн авах боломжгүй болсон үед үйлчилгээг хаах:** Үйлчлүүлэгч, түүний гэр бүл үйлчилгээг үргэлжлүүлэн авах боломжгүй болсон үед үйлчилгээг хаах талаар ахлагч болон хүүхэд, түүний гэр бүлтэй ярилцана. Нийгмийн ажилтан сүүлийн уулзалтыг харилцаа холбоогоо эергээр төгсгөхөөр зохион байгуулах хэрэгтэй.

Хүүхэд, асран хамгаалагчидтай ажиллах кейс зорилгодоо хүрсэн, хүүхэд хор хөнөөлгүй аюулгүй орчинд амьдрах болсон, хүүхдийн сайн сайхан хангагдсан үед кейс хаагдана. Зарим газар, байгууллага хүүхдийг 18 нас хүрмэгц кейсийг хаадаг. Энэ тохиолдолд 16 болон 17 настай байхдаа цаашид хэрхэн биеэ дааж амьдрах, ямар дэмждэг туслалцааг урьдчилан тооцож, кейс төлөвлөгөөнд оруулан эртнээс ажиллаж байх ёстой. Мөн хүүхэд насанд хүрээд, ямар тохирох үйлчилгээ авах талаар кейс төлөвлөгөөнд оруулах ёстой. Энэ нь төвлөрсөн асрамжаас гарч байгаа хүүхдүүдэд зориулсан хувилбарт үйлчилгээ, хүүхдэд тохирсон, ирээдүйн сайн сайханд чиглэсэн үйлчилгээг үзүүлж, бие даан амьдрахад нь дэмжлэг үзүүлэх хөтөлбөр, үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх ёстой (ХИС, 2019).

Хүүхэд хамгааллын кейсийн хувьд үйлчлүүлэгчтэй харилцаа холбоогоо төгсгөх үйл явцад анхаарахаас гадна хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний онцлогтой холбоотой 1) Эрсдэлийн хүчин зүйлс, түүнийг бууруулах чиглэлээр хийсэн ололт амжилтыг эргэн дүгнэх; 2) Хийгдсэн үйл ажиллагааны тухай, ялангуяа ололттой, давуу талуудыг эргэн дүгнэх; 3) Асуудлыг шийдэхийн тулд хийсэн зүйлүүдийг эргэн дүгнэж, энэ аргыг дахин ижил төстэй асуудал тулгарахад ашиглаж болох талаар ярилцах; 4) Цаашид анхаарах, санаа зовоож буй асуудлыг ярилцаж гарсан өөрчлөлт, ололтоо тогтоон барихын тулд юу хийж болох тухай төлөвлөхөд нь тусална. Мөн хүндрэлтэй асуудлыг хэрхэн даван туулах талаар ярилцаж, хаалтын тэмдэглэлийг тодорхой бүрэн гүйцэд бичих шаардлагатай (Батхишиг, 2009, 2022).

Ер нь үйлчлүүлэгчтэй, ялангуяа хүүхэдтэй тодорхой хугацаагаар хамт ажилласны дараа үйлчилгээг хаах тухай, түүнээс салах тухай ярихад хүүхэд, түүний гэр бүлд хүндээр тусах явдал түгээмэл. Тиймээс үйлчилгээгээ хаах, төгсгөх үе шатыг эртнээс төлөвлөн хүүхдийн бусдад итгэх итгэл, шинэ хэвийн харилцаанд дахин дасах урам, чадварыг нь буруулахгүй үйлчилгээгээ төгсгөх хэрэгтэй.

Хавсралт 6-д байгаа “Кейс менежментийн шалгах хуудас”-ыг Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний үнэлгээ ба хаалтын үе шатуудад зайлшгүй анхаарах ёстой зүйлсийг анхаарч чадсан эсэхээ тус шалгах хуудасны 19-ээс 24 дугаарын шалгуур үзүүлэлтүүдтэй тулгаж, эргэн нягтална уу.

6.2

СЭДВИЙН АЧ ХОЛБОГДОЛ

Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээнд кейсийн үнэлгээ, хяналт шинжилгээ болон кейсийг зохих ёсоор хаах бол кейс нээхтэй адил ач холбогдолтой. Кейсийг үнэлэх, хяналт шинжилгээ хийх үйл явц нь хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, хүүхэд, түүний гэр бүл эргэн хэвийн амьдралд ороход чухал түлхэц болно. Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг кейс менежментийн арга зүйгээр хүргэсэн үед кейс менежментийн үнэлгээ болон хаалтад тухайн кейсийн төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхэд оролцсон бүх талууд оролцох нь чухал. Гол нь кейс менежментийн амин сүнс нь болсон хүүхдийн дуу хоолойг сонсох чухал. Мөн хүүхдийг цаашид хамгаалж, дэмжих түүний хамгийн ойрын эцэг эх, асран хамгаалагчдыг кейс төлөвлөгөөний үнэлгээ, кейс хаах явцад өмнөх шатуудтай адил оролцуулах нь тэд цаашид хүүхдийн аюулгүй байдлыг хамгаалах, хүүхдийн өсөлт хөгжлийн хэвийн оролцоог хангах үүргээ биелүүлэхэд тустай.

6.3

ОНОЛ, АРГА ЗҮЙ

ХИС-гийн хүүхэд хамгааллын кейс менежментийн үйл ажиллагаанд хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийх арга зүй (Calder & SCUK, 2019)-г С.Энхтуяа орчуулан боловсруулснаар кейс менежментийн үнэлгээ, хаалтын хэсгийг танилцуулж байна (Энхтуяа, 2020).

Кейс менежментийн хяналт шинжилгээ, үнэлгээг хүүхэд, түүний гэр бүлтэй ажиллаж эхэлсэн цагаас анхаарах хэрэгтэй болно. Хяналт шинжилгээ болон үнэлгээ гэсэн энэ хоёр ойлголт нь хэр ялгаатай болохыг дараах тодорхойлолтуудаас харъя. Хүүхэд, гэр бүлд үзүүлж байгаа кейс менежментийн үйлчилгээ нь холбогдох хууль, журам, аргачлалын хүрээнд, кейс төлөвлөгөөний дагуу хэрэгжиж байгаа эсэхийг урьдчилан тодорхойлсон шалгуур үзүүлэлтийн дагуу хянах, мэдээлэх тасралтгүй үйл ажиллагааг кейс менежментийн хяналт шинжилгээ гэнэ (Энхтуяа, 2020, хууд. 29). Харин кейс менежментийн үнэлгээ нь хүүхэд, гэр бүлд хамтарсан багаар үзүүлж байгаа кейс менежментийн үйлчилгээ нь төлөвлөсөн үр дүндээ хүрсэн эсэхэд урьдчилан тодорхойлсон шалгуур үзүүлэлтийн дагуу дүн шинжилгээ хийх үйл ажиллагаа. Кейс менежментийн үнэлгээ нь дүнд хугацааны болон эцсийн үнэлгээ хэлбэрээр ихэвчлэн хийгддэг (Энхтуяа, 2020, хууд.40).

Энэ хоёр тодорхойлолтоос харахад хяналт шинжилгээ нь хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг кейс менежментийн арга зүйгээр үзүүлэхэд тухайн үед мөрдөж байгаа хууль, журам, аргачлалын хүрээнд үзүүлж байгаа эсэхэд анхаарч байгаа бол кейсийн үнэлгээ нь хүүхэд гэр бүлтэй ажиллах кейс төлөвлөгөөний дагуу хүүхэд гэр бүлд үзүүлэх үйлчилгээг хүргэж чадах буй эсэхийг үнэлж байгаагаараа ялгаатай байна. Харин хяналт – шинжилгээ ба кейс үнэлгээ аль алинд нь хийж буй үнэлгээ, хяналт шинжилгээний цар хүрээнээс хамаарч хүүхэд гэр бүлд чиглэсэн үйлчилгээний үйл явц, үр дүнд гарч буй өөрчлөлтийг хэмжих тоон ба чанарын шалгуур үзүүлэлтүүдийг ашиглаж байна. Шалгуур үзүүлэлт гэж кейс менежментийн хэрэгжилтийн алхам бүрд хийгдэж байгаад хяналт-шинжилгээ хийх, гарч буй өөрчлөлтийг хэмжихээр урьдчилан тодорхойлсон чанарын болон тоон үзүүлэлтийг хэлнэ (Энхтуяа, 2020, хууд.12).

Хүснэгт 3. Кейс менежментийн хяналт шинжилгээ, үнэлгээний ялгаатай талууд

Хяналт шинжилгээ	Үнэлгээ
Кейс менежментийн хэрэгжилтийн түршид хийгдэнэ.	Кейс менежментийг үнэлж дүгнэх алхмын үед болон кейс хааснаас хойш гурван сарын дараа хийгдэнэ.
Кейс менежмент нь хууль, журам, стандарт, төлөвлөгөөний дагуу хэрэгжиж чадаж буй эсэхийг хэмжинэ.	Кейс төлөвлөгөөний зорилтууд хэрхэн биелж ямар үр дүнд хүрснийг үнэлнэ.
Ямар асуудал, гажуудал гарч байгааг илрүүлнэ.	Илэрсэн асуудлууд, тэдний шалтгааныг хэрхэн арилгах талаар зөвлөмж гаргана.
[Тусгайлан цаг гаргахгүй ч байнга хийнэ]	Тусгайлан цаг гаргаж хийнэ.
Орц, үйл явцад голлон анхаарна.	Орц, үйл явцад анхаарахаас гадна кейс менежментийн үр дүн, үр нөлөөнд илүү анхаарна.

Эх сурвалж: Энхтуяа, 2020, хууд.41

Кейсийн явц нь холбогдох дүрэм журмын дагуу хэрэгжсэн эсэхэд хяналт хяналт шинжилгээ хийх, кейс төлөвлөгөөний зорилтууд хэрхэн биелж байгаад үнэлгээ хийж дүгнэлт гаргах үйл ажиллагааг кейс менежментийн дүгнэх гэнэ (Энхтуяа, 2020, хууд. 12). Кейс менежментийн үндсэн зургаан алхмын хүрээнд алхам тус бүрийн онцлогт тохирсон хяналт-шинжилгээний шалгуур үзүүлэлтийг ашиглахаас гадна тухай алхмын үед кейс ажилтан кейс төлөвлөгөө, түүний хэрэгжилт, үнэлгээтэй холбоотой юуг үнэлэх вэ гэдгийг мөн бодох хэрэгтэй болно.

Үйлчилгээний зорилго биелж буй эсэхийг үнэлэхийн тулд кейс менежментийн үйл ажиллагаанд үнэлгээ хийх шаардлагатай байдаг. Кейс менежер үйлчилгээний үйл явц дахь ахиц дэвшлийг тогтмол, үе шаттайгаар хянаж байхын тулд дараах зүйлсэд анхаарал хандуулах шаардлагатай байдаг (ХИС, 2019). Үүнд:

- Хүүхэд болон түүний гэр бүл зохих шаардлагатай үйлчилгээг авч буй эсэхийг үнэлэх
- Хүүхэд болон түүний гэр бүлийн нөхцөл байдлын өөрчлөлтийг үнэлэх, ингэснээр үйлчилгээний төлөвлөгөөнд ямар нэгэн нэмэлт болон өөрчлөлт шаардлагатай эсэхийг үнэлэх
- Хүүхдийн эрсдэлийн хүчин зүйлд өөрчлөлт гарсан эсэхийг үнэлэх, хэрэв эрсдэлт хүчин зүйл нэмэгдсэн тохиолдолд яаралтай арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх
- Үйлчилгээний дараагийн үе шатыг төлөвлөх шийдвэр гаргахын тулд төлөвлөгөөт үйлчилгээний хэрэгжилтийг үнэлж, бүртгэх
- Дараагийн арга хэмжээг төлөвлөх

Хэрэгжүүлэх арга хэмжээний давтамж нь хүүхдийн онцлог шинж байдал, түүнд тулгарсан нөхцөл байдал, эрсдэлийн түвшнээс хамаардаг. Кейс менежер төлөвлөгөөт үйлчилгээний ахиц дэвшлийг хянахын тулд газар дээр нь очиж танилцан, үе шат бүрийн баримт бичиг бүрдүүлэлт, дараагийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг гаргаж ажиллах хэрэгтэй (ХИС, 2019).

Кейс хаах үе шат нь хамгийн сүүлийн бөгөөд маш чухал үйл явц юм. Энэ нь тодорхой хугацаанд төлөвлөгөөт үйл ажиллагааг хэрхэн хэрэгжиж ирснийг тодорхойлдог. Үйлчилгээ төгсөх үе шатыг хамардаг. Үйлчилгээг төлөвлөхөд кейсийг хэрхэн хаах талаар төлөвлөж оруулдаг бөгөөд кейс менежер үйлчилгээг хэзээ дуусгахыг үйлчлүүлэгч мэдэж байдаг. Дараах шалтгаануудын улмаас кейсийг хааж болдог. Үүнд:

Үйлчилгээний төлөвлөгөөний дагуу хүүхэд хамгааллын асуудал шийдвэрлэгдсэн

- Үйлчлүүлэгч хүүхэд насанд хүрсэн бол
- Үйлчлүүлэгч хүүхэд нас барах буюу эсвэл хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ цаашид авахаас татгалзсан бол
- Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллага хүүхдийг өөр байгууллагад шилжүүлсэн бол
- Үйлчлүүлэгч хүүхэд үйлчилгээ үзүүлж буй бүс нутгаас шилжиж, нүүсэн бол
- Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлж буй мэргэжилтэн болон байгууллага нь хүүхдийн хувьд хангалттай үйлчилгээг үзүүлж чадахгүй байгаа бол
- Үйлчлүүлэгч өөр байгууллагад шилжих хүсэлт гаргасан бол кейсийг хаана.

Үйлчилгээг хүргэсний дараа кейсийг шууд хаадаггүй бөгөөд хүүхдийн сайн сайхан байдлыг бэхжүүлэхийн тулд тодорхой хугацаанд үе шаттай үнэлгээг хийсээр байдаг. Кейс хаах гэдэг нь үйлчлүүлэгч хүүхдийн баримт бичгийг устгана гэсэн үг биш бөгөөд хүүхдийн нөхцөл байдал өөрчлөгдөх, дахин үйлчилгээ хүргэх шаардлагатай үед кейсийг дахин нээж болдог.

Кейс хаах тэмдэглэл нь дараах мэдээллийг зайлшгүй багтаасан байх хэрэгтэй: Үүнд:

- Үйлчилгээ үзүүлсэн шалтгаан

- Үйлчлүүлэгчтэй үйлчилгээг дуусгах үйл явц
- Үйлчилгээний төлөвлөгөөнд тусгагдсан зорилго, зорилт, хүрэх үр дүн
- Ямар үйлчилгээг хэрхэн үзүүлсэн тухай товч тэмдэглэл
- Үйлчилгээний зорилго, хүсэн хүлээж байсан үр дүндээ хүрсэн эсэх
- Эрсдэлийн үнэлгээний дүн, үйлчилгээг хаах үед үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдал ямар түвшинд байгаа тэмдэглэл
- Шийдвэрлэгдээгүй асуудал, хүрээгүй зорилго, зорилтуудын тухай тэмдэглэл
- Кейс хаах болсон шалтгаан зэргийг кейсийн хаалтын тэмдэглэлд заавал багтаана.



Шигтгээ 8. Үйлчилгээ хаах үед анхаарах зүйлс

- Нийгмийн ажилтан кейсийн хаалтын тэмдэглэл бичээд үйлчлүүлэгчид танилцуулах
- Үйлчлүүлэгч нийгмийн ажилтан 2-ын хооронд бий болсон харилцаа холбоо, салах, мэдрэмжийг эергээр төгсгөх
- Өмнөх уулзалт бүрийн төгсгөлд хамтдаа хийсэн ажлаа нэгтгэн дүгнэж байх
- Хаалтын үе шатанд шинээр үйлчилгээний санал хэлэх, яригдаагүй зүйлийг дэлгэн тавих нь сөрөг үр дагавартай
- Үйлчилгээг хаах, төгсгөх үе шатыг эртнээс хэлж дасгаж байх нь чухал

Эх сурвалж: ХИС, 2019, хууд.87



Шигтгээ 9. Кейс менежментийн төгсгөлд анхаарах зүйлс

Кейсийг хүүхэд, асран хамгаалагчийн тусгай хэрэгцээ нь хангагдсан үед мөн хүүхэд хор хөнөөлөөс хамгаалагдсан үед хаах ёстой.

Кейсийг хаахдаа хүүхэд болоод эцэг эх, асран хамгаалагчийг оролцуулж, ярилцаж дүгнэсний үндсэн дээр хаана.

Кейсийг хэрэгжүүлж дууссаны дараа хаана. Ингэхдээ хүүхдийн сайн сайхан байдал, үйлчилгээний тогтвортой байдлыг хангахад анхаарч, үйлчлүүлэгчтэйгээ эргэх холбоотой байна.

Кейс хаасны дараа хүүхэд зарим үйлчилгээг үргэлжлүүлэх хүсэлтэй байж болно. Тухайлбал хүүхдийн оролцооны клубт явах, зөвлөгөө авч байх гэх мэт. Ийм оролцоог кейс хаагдсан ч үзүүлж байх нь чухал.

Хүүхдийн нөхцөл байдал өөрчлөгдсөн үед (тухайлбал, хамгаалалтын шинэ асуудал гарч дэмжлэг хэрэгжих болсон үед) хаасан кейсийг дахин нээж болох юм.

Эх сурвалж: ХИС, 2019, хууд.87

6.4

ПРАКТИК ХЭРЭГЛЭЭ, САЙН ТУРШЛАГА

ХИС-гийн захиалгаар С. Энхтуяагийн боловсруулсан Хүүхэд хамгааллын кейс менежментийн үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх арга зүйн гарын авлагад кейс менежментийн үе шат бүрд үйлчилгээний тоо, чанарын үнэлгээг хийх маягт, зааврын талаар тайлбарласан (Энхтуяа, 2020). Энэ гарын авлагын Хавсралт 8-д заасан Кейс менежментийн чанарын үнэлгээний бүтцэд дурдсан зарим сайн жишээнээс танилцуулъя. Энэ сайн жишээг Дэлхийн кейс менежментийн ажлын хэсгээс боловсруулсан Хүмүүнлэгийн нөхцөлд хүүхэд хамгааллын кейс менежментийг хийх загвараас авсан байна.

1. Хүүхэд хамгааллын кейс менежментэд хамруулах шалгуур үзүүлэлт болон эрэмбэлэх зөвлөмжийг тогтоохын тулд хүүхэд хамгааллын эрсдэлийн үнэлгээ хийсэн байна. Энэ гарын авлагын 30 дугаар нүүрэнд байгаа Зураг 6-д үзүүлсэн шатлалын дагуу кейс менежментэд хамруулах эсэхийг кейс менежментийн хамгийн эхний үе шатанд хийнэ.
2. Хүүхэд хамгааллын кейс менежментэд хамруулах хүүхэд, тэр дундаа хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхэд кейс менежментийн үйлчилгээнд хамрагдаж, кейс менежментийн үйл явцад олгох боломжийг олгох заалтыг нэмж зааж өгсөн байна.
3. Хүүхэд хамгааллын кейс менежментэд зориулсан үйлчилгээний зураглал болон салбар хоорондын холбон зуучлах замууд үндэсний болон орон нутгийн түвшинд тодорхойлогдсон байна. Энэ зураглалыг зургаан сар тутамд шинэчлэн түгээж байна.
4. Хүүхэд хамгааллын кейс менежментэд зориулсан Үйл ажиллагааны стандарт журам боловсруулсан байна. Монгол Улсын хувьд ХНХ-ын сайдын 2021 оны 12 сарын 28-ны өдрийн А/218 тоот “Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх журам” болон Нийгмийн ажлын үйлчилгээний нийтлэг шаардлага MNS 6949:2021-д нийгмийн ажлын үйлчилгээнд ялангуяа нийгмийн ажлын шууд практикт дагаж мөрдөх стандартыг нарийвчлан тусгасан. Энэ стандартын шаардлага нь кейс менежментийн бүх үе шатанд мөрдөх үйлчилгээний хамгийн наад захын нийтлэг шаардлагыг тусгаж өгсөн онцлогтой.
5. Кейс менежментийг хэзээ эхлүүлэх болон дуусгах, ямар хугацаанд хэрэгжүүлэхийг тусгасан цаг хугацааны хуваарийг кейсийг эрэмбэлэх байдлаар гаргадаг. Энэ сайн туршлагыг Монголд хараахан тодорхой болгоогүй ч нэг кейс дээр ажиллах хугацааг хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн хэлбэрээс хамааруулан ялгаатай тогтоосон. Тодруулбал, 2022 оны 1 сарын 31-ний өдрийн А/23, 27 тоот ХНХ-ын сайд, Сангийн сайдын хамтарсан тушаалаар баталсан “Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг санхүүжүүлэх аргачлал, үйлчилгээний зардлын нормативд хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн ямар хэлбэр тус бүрд ямар хугацааг зарцуулах хугацааг олон улсын болон үндэсний практик туршлагад үндэслэн тогтоон, шаардлагатай санхүүжилтийн хэмжээг тогтоосон.
6. Кейсийн явцын үнэлгээг хүүхэд болон гэр бүлтэй хамтран хийдэг сайн туршлага нэвтрүүлсэн байна. Монгол Улсын Нийгмийн ажлын үйлчилгээний нийтлэг шаардлага MNS 6949:2021-д кейс хэлэлцүүлгийг кейс менежментэд оролцогч талуудыг оролцуулан тогтмол хийх, кейсийн үнэлгээнд тэдний оролцоог хангах тухай тусгай заалтууд орсон. Энэ практикийг сум, хорооны хамтарсан багууд үйл ажиллагаандаа нэвтрүүлж эхлээд байна.

Кейс менежментийн талаар олон улс орнуудын мэргэжилтнүүдээс бүрдсэн ажлын хэсгээс боловсруулсан Хүмүүнлэгийн нөхцөлд хүүхэд хамгааллын кейс менежментийг хийх загварт тусгагдсан дээр дурдагдсан сайн туршлагыг Монголын өнцөг булан бүрд ажиллаж байгаа хамтарсан баг, хүүхэд хамгааллын ажилтнууд үйл ажиллагаанд нэвтрүүлж байгааг дээрх жишээнээс харж болно.



Мэдлэг шалгах асуултууд

1. Кейс менежментийг үнэлж дүгнэх гэж юуг хэлэх вэ?
2. Кейсийг үнэлж, дүгнэх ямар ямар аргууд байдаг вэ?
3. Кейсийн үр дүнг үнэлэхэд ямар асуултуудыг асуух хэрэгтэй вэ?
4. Хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хоёр юугаараа ялгаатай вэ?
5. Кейсийг хаах хэлбэрүүдийг нэрлэж, хоёр хэлбэрийг дэлгэрүүлэн тайлбарлана уу.

НОМ ЗҮЙ

Монгол хэл дээрх эх сурвалж

- Батхишиг, А. (2022). Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ. Хоёр дахь хэвлэл. УБ: Сэлэнгэ Пресс ХХК (Хэвлэлтэнд).
- Батхишиг, А. (2021). Хүүхэд хамгааллын тогтолцоо сулаас хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөөр байна. УБ: Өнөөдөр сонин.
- Батхишиг, А. (2019). Нийгмийн ажил: Хамгаалах хүчин зүйлс. УБ: Сэлэнгэ Пресс, ХХК.
- Батхишиг, А. (2019). Кейс менежмент. In Батхүү, бусад., Гэр бүл, хүүхэд, залуучуудын хүний нөөцийг чадавхжуулах сургалтын гарын авлага. УБ: ХНХЯ, Ногоон санаачилга, АХБ.
- Батхишиг, А. (2011). Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ нь хүүхэд хамгааллын тогтолцооны хэсэг болох нь. In А. Батхишиг, С. Энхтуяа, бусад, Хүүхэд хамгааллын удирдлага (р. 7-29). УБ: ХИС.
- Батхишиг, А, Мягмар, О, Нямдорж, М. (2009). Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ, , УБ: Хөх судар принтинг.
- ДЭМБ. (2018). *Inspire Гарын авлага: Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийг эцэслэх долоон стратегийг хэрэгжүүлэх арга хэмжээ*. УБ: «Би Си Ай» ХХК.
- НҮБ. (1990). Монгол Улсынолон улсын гэрээ: Хүүхдийн эрхийн тухай конвенц. Retrieved from Эрх зүйн мэдээллийн нэгдсэн систем: <https://legalinfo.mn/mn/detail/1276>
- Хейли Толл (2017). Сэтгэл зүйн хурц гэмтлийн үеийн хямралыг даван туулахад баримтлах гарын авлага. Орч Ж. Лхагвадулам, Uniterra, WUSC EUMC, CECI, ХНХЯ, УБ: Адмон принтинг ХХК.
- ХИС. (2007). Сургалтын гарын авлага: Хүүхдийн эрхэд суурилсан арга зүй. УБ: Согоо нуур, ХХК.
- ХИС (2019). Хамгааллын алхмууд: Кейс менежментийн нийтлэг арга зүй. УБ: ЯХИС; ЖАЙКА
- ХНХЯ; ХЗДХЯ. (2017). Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайд, Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын А/120/А/178 тушаал.
- ХНХЯ. (2021). Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх журам. Retrieved from Эрх зүйн мэдээллийн нэгдсэн систем: <https://legalinfo.mn/mn/detail?lawId=16389973164651&showType=1>
- УИХ. (2016). Монгол Улсын Хүүхэд хамгааллын тухай хууль. Эрх зүйн мэдээллийн нэгдсэн систем: <http://www.legalinfo.mn/law/details/11710>
- УИХ. (2016). Монгол Улсын Хүүхдийн эрхийн тухай хууль. Эрх зүйн мэдээллийн нэгдсэн систем: <http://www.legalinfo.mn/law/details/11709>
- ЭМЯ. (2019). Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний шатлал, шатлал хооронд үйлчлүүлэгч шилжүүлэх тогтолцооны загвар батлах тухай. Retrieved from Эрүүл мэндийн яам: <https://moh.gov.mn/uploads/files/e70b6eeca31a84bc0a698cafeeee8d05c.pdf>
- Энхтуяа, С. (2020). Хүүхэд хамгааллын кейс менежментийн үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх арга зүйн гарын авлага. УБ: ХИС.

Гадаад хэл дээрх эх сурвалж

- Calder, J., & SCUK. (2019). *Strengthening child protection system*. not yet published.
- Collins, D., C.Jordan, & H.Coleman. (1999). *An introduction to family social work*. IL: F.E. Peacock Publishers. Inc.
- Hartman, A., & Laird, J. (1983). *Family centered social practice*. NY: The Free Press Ferencik, S. D., & Ramirez-Hammond, R. (n.d.). *Trauma-informed care: Best practices and protocols for Ohio's domestic violence programs*. Retrieved from The Centre for Relationship Abuse Awareness: http://stoprelationshipabuse.org/professionals/survivor-advocates/odvn_trauma-informedcarebestpracticesandprotocols/
- SAMHSA. (2022). *Understanding Child Trauma*. Retrieved from National Child Traumatic Stress Initiative: <https://www.samhsa.gov/child-trauma/understanding-child-trauma>
- SAMHSA. (2014). Retrieved from U.S. Department of Health and Human Services: <https://youth.gov/feature-article/samhsas-concept-trauma-and-guidance-trauma-informed-approach>
- SCUK & SCJ (2019). *Slides on Child Protection Case Management*, Silver Training on Child Protection Case Management, Save the Children UK and Save the Children Japan, UB, December 2019
- SC UK (n.d.) Monitoring and evaluation of child protection case management. SC.
- USAID. (2014). *Case management toolkit: A user's guide for strengthening case management services in child welfare*. Retrieved from Global Social Service Workforce Alliance: <https://www.socialserviceworkforce.org/resources/case-management-toolkit-users-guide-strengthening-case-management-services-child-welfare>
- WHO. (2016). *Inspire: Seven strategies for ending violence against children*. Geneva.

ХАВСРАЛТ

Хавсралт 1. Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний түвшин, төрөл хэлбэрүүд

Түвшин	Зорилтот бүлэг	Үйлчилгээний төрөл	Хэн хүргэх
I. Хүүхэд хамгаалах шуурхай тусламж, үйлчилгээ	Хүүхэдтэй зүй бус харьцах явдалд өртсөн, өртөх өндөр эрсдэлтэй хүүхдүүд	Хүүхэдтэй зүй бусаар харьцсан эсэх, түүний хүүхэд, гэр бүлд үзүүлэх хор нөлөө, гэмтэл бэртэл, аюулыг тогтоох эрсдэлийн үнэлгээ, гэр бүлийн нөхцөл байдлын үнэлгээ	Монгол Улсын Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай, Хүүхэд хамгааллын тухай хууль, дагалдан гарсан журмаар Цагдаагийн албан хаагч аюулын зэргийн түвшинг тогтоох бол гэр бүлийн нөхцөл байдлын үнэлгээ, эрсдэлийн нөхцөл байдлын үнэлгээг нийгмийн ажилтан нөхцөл байдлын үнэлгээг хийнэ.
		Хүүхдийн аюулгүйн төлөвлөгөө	Нөхцөл байдлын үнэлгээ, эрсдэлийн нөхцөл байдлын үнэлгээ хийсэн хамгааллын ажилтан хүүхдийн аюулгүйн төлөвлөгөө хийнэ
		Хүүхэдтэй зүй бус харьцсаны улмаас хүнд ноцтой бэртэл гэмтэл авсан хүүхдэд үзүүлэх эмнэлгийн болон шүүх эмнэлгийн шуурхай тусламж, үйлчилгээ	Сум, хорооны хамтарсан багийн гишүүд, түр хамгаалах байр, халамжийн төвийн ажилтан нь эрүүл мэндийн болон шүүх эмнэлгийн шуурхай тусламж үйлчилгээтэй холбон зуучилна. Хүүхдийн амь насанд аюултай тохиолдолд өмчийн хэлбэр болон шатлал харгалзахгүйгээр хүүхдэд хамгийн ойрын эмнэлэг ямар нэг илгээх хуудас шаардахгүйгээр эмнэлгийн яаралтай тусламж үзүүлнэ.
		Хүүхэдтэй зүй бус харьцсаны улмаас хүнд ноцтой бэртэл, гэмтэл авч хохирсон хүүхэд, түүний гэр бүлд үзүүлэх шүүх, хуулийн байгууллагын үйлчилгээ	Цагдаа, хууль эрх зүйн туслалцаа үзүүлэх төрийн болон төрийн бус байгууллагууд
		Хүүхэдтэй зүй бус харьцах явдал давтагдах, хүүхдэд ноцтой аюул занал учрах эрсдэл өндөр хүүхдийг аюулгүй газар түр байрлуулан асрамжлах үйлчилгээ	Хохирогч хүүхдийг түр байрлуулан асрамжлах үйлчилгээ үзүүлэх эрх бүхий нийгмийн хамгаалал, эрүүл мэнд, цагдаагийн байгууллагууд
		Сэтгэл зүйн цочрол, хямралаа даван туулахад туслах үйлчилгээ: ганцаарчилсан сэтгэл зүйн зөвлөгөө, дэмжих бүлэгт хамруулах, сэтгэл санааны хямрал, цочролыг эмчлэх сэтгэл зүйн засал ба бусад эмчилгээ	Төрийн болон төрийн бус байгууллагын мэргэжсэн хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний нэгж, зөвлөгөө өгөх төвүүд
II. Хүүхэд хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээ	Хүүхэдтэй зүй бус харьцах явдалд өртсөн ба өртөх эрсдэлтэй хүүхдүүд	Хүүхдийн бие махбодын гэмтэл, сэтгэцийн өөрчлөлтийг эмчлэх, нөхөн сэргээх эрүүл мэндийн үйлчилгээ	Эрүүл мэнд, сэтгэцийн эрүүл мэндийн үйлчилгээ үзүүлэх төрийн болон төрийн бус байгууллагууд
		Сэтгэл зүйн цочрол, хямрал, гэмтлээ даван туулахад туслах сэтгэл зүйн зөвлөх үйлчилгээ	Төрийн болон төрийн бус байгууллагын мэргэжсэн хүүхэд хамгааллын нэгж, зөвлөгөө өгөх төвүүд
		Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үзүүлэх үйлчилгээ ба нөхөн сэргээх арга хэмжээ	Нийгмийн хамгаалал, эрүүл мэнд, хууль эрх зүйн туслалцаа үзүүлэх төрийн болон төрийн бус байгууллагууд

		Хүүхэдтэй зүй бус харьцанаас улбаатай хүүхдийн зан авирын өөрчлөлтөд чиглэсэн үйлчилгээ	Боловсрол, нийгэм, соёлын төрийн үйлчилгээ болон мэргэшсэн төрийн бус байгууллагууд
		Хүүхэдтэй зүй бус харьцах явдалд өртсөн, гэмт хэргийн золиос болсон хүүхдэд үзүүлэх өмгөөллийн үйлчилгээ	Гэр бүл, хүүхэд, залуучуудын асуудал хариуцсан төрийн байгууллага, цагдаа, шүүх, хууль эрх зүйн туслалцаа үзүүлэх төв
	Гэр бүлийн гишүүд	Залуу эцэг эхчүүдэд зориулсан хүүхдийн хөгжил, хүмүүжлийн/эерэг хүмүүжлийн тухай зөвлөгөө өгөх үйлчилгээ, сургалт, сурталчилгаа	Боловсрол, нийгмийн халамж, хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх төрийн болон төрийн бус байгууллагууд
		Гэр бүлийн хямрал, хүчирхийллийн чиглэлээр зөвлөгөө өгөх үйлчилгээ	Нийгмийн хамгааллын мэргэшсэн төрийн болон төрийн бус, олон нийтийн байгууллагууд
		Гэр бүлийн харилцаа, эерэг үнэт зүйлсийг бий болгох ба бэхжүүлэх ур чадвартай болгох зөвлөгөө, сургалт	Гэр бүлийн хөгжил хамгааллын асуудал эрхэлсэн төрийн болон төрийн бус байгууллагууд, хэвлэл мэдээлэл, олон нийтийн байгууллагууд
		Эцэг эх – хүүхдийн харилцаа холбоог бэхжүүлэх төрөл бүрийн зөвлөгөө өгөх үйлчилгээ, сургалт, сурталчилгаа	Боловсрол, гэр бүлийн хөгжил хамгааллын асуудал эрхэлсэн төрийн болон төрийн бус байгууллага
		Архи болон мансууруулах бодисоос хамааралтай эцэг эх, асран хамгаалагчтай ажиллах тусгай хөтөлбөр ба үйлчилгээ	Эрүүл мэнд, сэтгэцийн эрүүл мэнд, нийгмийн хамгаалал, боловсролын төрийн ба төрийн бус байгууллагууд
		Бэлгийн болон бусад хүчирхийлэлд өртөж байсан түүхтэй эцэг эх, асран хамгаалагчдад зөвлөгөө өгөх ба нөхөн сэргээх үйлчилгээ	Хүүхэд хамгаалал, эрүүлийн мэндийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх төрийн болон төрийн бус байгууллагууд
Асран халамжлагчид	Асралт эцэг эх болон хүүхэд асрамжилсан, үрчлэн авсан асран халамжлагчид зориулсан үйлчилгээ	Нийгмийн халамж, хамгааллын төрийн болон төрийн бус байгууллагууд	
III. Урьдчилан сэргийлэх үйлчилгээ	Цэцэрлэгийн багш, ажилтан, эцэг эх	Хүүхэдтэй зүй бус харьцах явдлаас сэргийлэх сургуулийн өмнөх насны хүүхдүүд, тэдний эцэг эхэд зориулсан хөтөлбөр	Боловсрол, нийгмийн хамгааллын төрийн ба төрийн бус байгууллага, олон нийтийн болон хэвлэл мэдээллийн байгууллага
	Багш сурагчид	Сургууль хүчирхийлэлгүй орчин хөтөлбөр, бусад хүүхэдтэй зүй бус харьцах явдлаас сэргийлэх сургалт, сурталчилгаа	Боловсрол, нийгмийн хамгаалал, эрүүл мэндийн төрийн болон төрийн бус байгууллагууд ба орон нутгийн зөвлөл, олон нийтийн хөдөлгөөн
	Өсвөр үеийнхэн, сургуулийн сурагчид	Үе тэнгийнхний дарамт, хүчирхийллээс сэргийлэх хөтөлбөр	Нийгмийн хамгаалал, боловсрол, хүүхдийн асуудал эрхэлсэн төрийн ба төрийн бус байгууллагууд, олон нийтийн хөдөлгөөн
	Эцэг эх, асран хамгаалагчид	Хүүхэдтэй зүй бус харьцах явдлаас сэргийлэх, эерэг хүмүүжлийн арга түгээх хөтөлбөр	Нийгмийн хамгаалал, боловсрол, соёл, хэвлэл мэдээллийн төрийн болон төрийн бус байгууллагууд, орон нутгийн зөвлөл
	Олон нийт	Хүүхэдтэй зүй бус харьцах явдалтай тэмцэх, урьдчилан сэргийлэх хэвлэл мэдээллийн аян	Боловсрол, соёл, нийгмийн хамгааллын төрийн ба төрийн бус байгууллагууд, хэвлэл мэдээллийн байгууллагууд
	Олон нийт	Хүүхэдтэй зүй бус харьцах явдалтай тэмцэх, урьдчилан сэргийлэх чиглэлээр түншлэлийг хөгжүүлэх хөтөлбөр	Орон нутгийн төрийн ба төрийн бус байгууллагууд, эвсэл сүлжээ

Эх сурвалж: А. Батхишиг, 2009. Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний түвшин, төрөл хэлбэрүүд, хууд.111-113

Хавсралт 2. Таниулсан зөвшөөрөл

Энэхүү таниулсан зөвшөөрлийн тухай мэдээллийг Их Британийн болон Японы Хүүхдийг Ивээх Сангийн олон улсын хийгээд үндэсний зөвлөх нарын танилцуулсан “Хүүхэд хамгааллын алхмууд: Кейс менежментийн нийтлэг арга зүй” номоос 177-178 хуудаснаас хэсэгчлэн авч танилцуулж байна (ХИС, 2019).

Мэдээлэл өгсний үндсэн дээр авах зөвшөөрөл болон баталгаа нь нууцлалын суурь зарчмын цөм хэсэг бөгөөд энэ нь хүүхэд, түүний гэр бүлийн талаарх мэдээллийг хамгаалах, уг мэдээллийг зөвхөн хүүхэд, түүний асран хамгаалагчийн илэрхий зөвшөөрлөөр хэрэглэх явдлыг баталгаажуулахыг холбогдох бүх талаас шаарддаг.

Таниулсан зөвшөөрөл гэдэг нь зөвшөөрөл өгөх эрхзүйн чадамж бүхий хувь хүний сайн дураар өгсөн зөвшөөрөл юм. “Таниулсан зөвшөөрөл” өгөхийн тулд тухайн хувь хүн санал болгож буй үйлчилгээний талаар мэдэх, ойлгох хэмжээний насанд хүрсэн, чадамжтай байх [хэрэгтэй] бөгөөд хуулийн хувьд зөвшөөрөл өгөх боломжтой байх ёстой. Голдуу асран хамгаалагчид хүүхдүүдийнхээ өмнөөс үйлчилгээг авах зөвшөөрөл өгдөг. Зарим тохиолдолд, өсвөр насны том хүүхдүүд өөрсдөө дангаар эсвэл асран хамгаалагчдын хамтаар давхар зөвшөөрөл өгөх эрхзүйн чадамжтай байх нь бий. Харгалзах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдүүдийн хувьд тэдний асран хамгаалагч эсвэл хуулиар тогтоосон асран хамгаалагч зөвшөөрөл өгнө. Эдгээр үүрэг бүхий хүний аль аль нь байхгүй тохиолдолд, жишээ нь хүүхэд харгалзах хүнгүй эсвэл тусгаарлагдсан нь тогтоогдсон эхний үед хүүхдийг асарч, хамгаалах үүднээс хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангах зарчмыг үндэс болгон хүүхдийн талаарх мэдээллийг цуглуулна.

Таниулсан зөвшөөрлийн баталгаа нь үйлчилгээнд хамрагдахад бэлэн буйг илэрхийлсэн ойлголт юм. “Таниулсан зөвшөөрөл”-ийг өгөхөд насны хувьд бага, гэвч санал болгож буй үйлчилгээний талаар хангалттай ойлгож мэдэх, уг үйлчилгээнд хамрагдах хүсэлтээ илэрхийлэх чадамжтай хүүхдээс “таниулсан зөвшөөрөл”-ийг авдаг.

Онцгойлон анхаарах зүйл:

- Хүүхэд, түүний асран хамгаалагчаас дараах тохиолдолд таниулсны **үндсэн дээр авах зөвшөөрөл/баталгаа** Кейс ажилтан, үйлчилгээ авах шаардлагатай хүүхэдтэй уулзмагц хүүхэд, түүний асран хамгаалагчаас кейс менежментийн үйл явцын туршид кейсийн талаар мэдээлэл цуглуулах, баримтжуулах зөвшөөрөл авна.
- Кейсийг холбогдох байгууллагад шилжүүлэхийн өмнө кейс ажилтан кейсийн талаарх мэдээллийг бусад байгууллагад хуваалцаж болох эсэх талаар хүүхэд, түүний асран хамгаалагчаас зөвшөөрөл авна.
- Кейс ажилтан хүүхэд, түүний асран хамгаалагчид дараах зүйлийг сайтар тайлбарлан ойлгуулна. Үүнд үзүүлж болох үйлчилгээ, түүний төрлүүд, үйлчилгээг хүлээн авахад гарч болох эрсдэл болон үр шим, тэдний талаар цуглуулах мэдээлэл, тэрхүү мэдээллийн хэрэглээ, нууцлал, түүний хязгаарлал зэрэг багтана.
- Оюун ухааны хөгжлийн бэрхшээлтэй, суралцахуйн бэрхшээлтэй хүүхдүүдэд тусгай анхаарал шаардлагатай бөгөөд үзүүлж болох үйлчилгээний хувилбаруудыг тэдэнд ойлгуулах, асран хамгаалагчид нь тэдний өмнөөс шийдвэр гаргахгүй байхад анхаарна. Хүүхдийн бэрхшээлээс үүдэн аливаа зүйлийг ойлгох танин мэдэхүйн чадваргүй гэх дүгнэлт гаргахаас өмнө тэдэнд ойлгуулж болох харилцааны бүхий л хэлбэр, арга замыг ашиглана.

Таниулсан зөвшөөрөл буюу мэдээлэл өгсний үндсэн дээр авах зөвшөөрөл:

- Эцэг эхийнх нь зөвшөөрөл авах ёстой хүүхдийн нас нь тухайн улсын хуулиас хамаарна. Хүүхэд зөвшөөрөл өгөх эрхзүйн чадамжгүй (энэ нь ихэвчлэн тухайн улсын хуульд тусгагдсан байдаг) үед түүний асран хамгаалагчаас зөвшөөрөл авна. Хэрэв хууль, түүнтэй дүйцэх баримт бичигт энэ талаар тодорхой тусгаагүй бол 15-аас доош насны хүүхдийн эцэг эхээс нь зөвшөөрөл авах нийтлэг журам бий.
- Кейс ажилтан нь хүүхдэд тохирсон хэлбэрээр түүнтэй харилцах, хүүхдийг хүссэн үед нь уулзах боломжтой байх, жендэрийн мэдрэмжтэй хандах ёстой бөгөөд хүүхэдтэй харилцаа холбоо тогтоож бэхжүүлэх, байнгын харилцаатай байхад анхаарна.
- Хүүхдийн асран хамгаалагчид мэдээлэл өгөх эсвэл тэдэнтэй харилцахад тусгай анхаарал шаардлагатай бол түүнийг нь хангана. Асран хамгаалагч оюун ухааны бэрхшээлтэй, хүнд хэлбэрийн суралцахуйн бэрхшээлтэй, эсвэл танин мэдэх чадварын түвшин хангалтгүй бол тэдэнд тохирсон хэлбэрээр мэдээлэл өгч, ойлгуулахад анхаарна. Тухайн хүн аливаа зүйлийг ойлгох чадваргүй гэсэн дүгнэлт хийж хэрхэвч болохгүй.

Зарим үед хүүхэд, түүний асран хамгаалагчаас зөвшөөрөл авах боломжгүй эсвэл зөвшөөрөл өгөхөөс татгалзах тохиолдол гарч болох бөгөөд ингэсэн ч гэсэн хүүхдийг хамгаалахын тулд арга хэмжээ авах шаардлагатай. Жишээ нь, 12 настай охиныг эцэг нь бэлгийн зүй бус харьцаанд ашигласан ч охин эцгээ буруутгах бодолгүй бас гэр бүлийнхэн нь ямар нэг арга хэмжээ авахыг хүсэхгүй байж болно. Гэвч энэ нь ямар нэг арга хэмжээ авалгүй, зүгээр орхино гэсэн үг биш. Зөвшөөрөл авах боломжгүй иймэрхүү тохиолдолд хүүхдийг хамгаалахын тулд кейс ажилтан ямар нэг арга хэмжээ авах ёстой бөгөөд яагаад арга хэмжээ авах ёстойн учрыг тухайн хүүхдэд болон гэр бүлд тайлбарлаж ойлгуулах хэрэгтэй.

Мэдээлэл өгсний үндсэн дээр авах баталгаа:

- Ямар ч насны хүүхэд, бүр бага насны хүүхэд (5-аас доош)-тэй хүртэл тэдний насанд тохирсон хэлбэрээр харилцах замаар тэдний талаарх ямар ямар мэдээллийг цуглуулах, тэдгээр мэдээллийг хэрхэн хэрэглэх, хэрхэн бусадтай хуваалцаж болохыг тэдэнд тайлбарлаж ойлгуулахыг чармайна.⁶
- Мэдээлэл өгсний үндсэн дээр авах баталгаа нь өмнө дурдсанчлан хүүхдэд ээлтэй, жендэрийн мэдрэмжтэй харилцааны арга барилыг шаардана.

⁶ Мөн тэндээс

Хавсралт 3. Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг таних шинж тэмдэг⁷

Хүчирхийллийн хэлбэрүүд	Бие махбодод илрэх шинж тэмдэг	Зан үйлд илрэх шинж тэмдэг
Үл хайхрагдах байдал	<ul style="list-style-type: none"> • Хүүхэд хаягдмал буюу орхигдсон байдалтай болох, Толгой хорогдох орон гэргүй болох, • Шүдний эмчийн үйлчилгээ гэх мэт эрүүл мэндийн үзлэгт хамрагдахгүй байх • Хараа хяналтгүй болох • Хүнсний биш элдэв хорт бодис, эм уух • Цаг уурын байдалд үл тохирсон хувцас өмсөх • Хувийн ариун цэвэр муу сахих, үүнээс болж бөөстөх сайртах, арьсны өвчин тусах зэрэг шинжүүд илрэх • Үе тэнгийн хүүхдүүдээсээ хөгжлөөрөө хоцрох, тухайлбал хэл ярианы хөгжил тааруу, биеийн жин бага байх • Сургууль халамжийн төв, нийтийг хамарсан арга хэмжээнд очихгүй байх 	<ul style="list-style-type: none"> • Сэтгэл санаагаар унах • Сэтгэл хөдлөлөө барьж, хянаж чадахгүй байх, Анхаарал халамжийг бусдаас байнга хүсэх, шаардах, Эцэг эхийн хүүхдэдээ тавих анхаарал, оролцоо дутмаг байх • Элдэв хэрэг, хууль бус явдалд холбогдох Мансууруулах бодис, архи хэтрүүлэн хэрэглэх, • Байнга ядрангуй царайтай байх • Хичээл дээрээ унтах, • Юм хулгайлах • Ангийнхнаасаа идэх юм, хоол гуйх, • Гэрт нь том хүн байхгүй гэж хэлэх • Хичээлээсээ хоцрох ба таслах • Өөртөө аюултай, хортой үйлдэл хийх • Сургууль завсардах • Эцэг эхийн үүрэг гүйцэтгэн дүү нараа өсгөн хүмүүжүүлэх үүрэг хүлээх • Бусдад итгэдэггүй • Урьдчилан таахын аргагүй зан авир гаргах • Ирээдүйгээ төлөвлөхгүй зөвхөн тухайн үеэ төлөвлөх зэрэг зан үйлүүд илэрнэ.
Бие махбодын хүчирхийлэл	<ul style="list-style-type: none"> • Хүүхдийн бие дээр ил харагдах бэртэл, гэмтэл тухайлбал хөхрөлт, улайлт, хавдсан, цохигдсон, зүсэгдсэн, түлэгдсэн шарх, яс нь цуурсан байдал, шүдний ор, мөр зэрэг бэртэл гэмтлийн шинжүүд нь тухайн бэртэл гэмтлийн шалтгааныг тайлбарласан тайлбартай огт нийцэхгүй байх • Нэг бус удаа ижил төрлийн гэмтэлд өртсөн байдлыг илэрхийлэх эдгэрэлтийн янз бүрийн шатанд байгаа гурав ба түүнээс дээш бэртэл, гэмтлүүд нь хүүхдийн биед илрэх • Удаан хугацааны туршид байнга давтагдах байдлаар илэрч буй бэртэл гэмтлийн шинж тэмдгүүд харагдах • Ямар нэг эд зүйлс, хурууны хэлбэртэй улайлт, хөхрөлт, няцралтын ор мөр хүүхдийн биед илрэх 	<ul style="list-style-type: none"> • Гэртээ харих дургүй, гэрээсээ оргох, дайжих оролдлого хийх • Хүмүүстэй хүйтэн хөндий, болгоомжилсон байдалтай харьцах, хий гөлрөх ба идэвхгүй байдалд орох, хүүхдийг цохиход хамгаалах оролдлого хийхгүй байх • Хэтэрхий бууж өгөмтгий, бусдын аяыг хэт дагах • Өөрийгөө шийтгүүлэх ёстой хүн гэж бодож төсөөлөх • Хэрхэн гэмтэл авснаа хэлж чадахгүй, эсвэл ямар ч холбоогүй тайлбар хэлэх • Биед нь хүрэхэд цочих, бухимдах, гутрах • Анхаарлаа төвлөрүүлэх болон ой тогтоох чадвар муу байх • Ууртай, түрэмгий зан авир гаргах эсвэл дотогшоогоо чиглэсэн хандлагатай бусадтай хязгаарлагдмал харьцах

⁷ Батхишиг, А. (2022). Хүүхэд хамгаалал. УБ: Сэлэнгэ Пресс ХХК; Батхишиг, А., Мягмар. О., Нямдорж. М., (2009). Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ. УБ: Хөх судар принтинг.

	<ul style="list-style-type: none"> • Бага насны хүүхдийн нүүрэн дээр зүсэгдсэн, хөхөрсөн ба няцарсан эдийн гэмтэл харагдах • Хүүхдийн нас, хүүхдийн хөгжлийн онцлог түвшинд нь нийцэхээргүй үйлдлийн дүнд үүссэн байж болзошгүй хүнд хэлбэрийн гэмтэл, түүний шарх сорви илрэх • Хүүхдийн үс, арьс зулгарсан, халцарсан шинж тэмдгүүд харагдах • Олон дахин хортой бодист хордох ба санамсаргүй тохиолдсон гэмтлүүд олон давтагдах 	<ul style="list-style-type: none"> • Муу унтах, харанхуйгаас айх, байнга аймшгийн зүүд зүүдлэх • Мансууруулах бодис хэрэглэх болон архи хэтрүүлэн хэрэглэх хандлагатай болох • Амиа хорлох оролдлого хийх зэрэг шинжүүд илэрнэ.
Сэтгэл санааны хүчирхийлэл	<ul style="list-style-type: none"> • Шээсээ барьж чадахгүй болох ба гүйлгэх • Сэтгэл санааны дарамтаасаа болж өвчин зовууртай болох • Толгой өвдөх, дотор нь муухайрах • Гэдэс хэвлийгээр өвдөх • Дуугаа хураах • Өөрийгөө хохироох үйлдэл хийх эсвэл бусдад хэрцгийгээр хандах 	<ul style="list-style-type: none"> • Бүтэлгүйтэхээс айх • Өөртөө хэт өндөр шаардлага тавих, тоглох дургүй болох • Өөрийн хийсэн үйлдлийнхээ үр дагавраас айх, үүнээсээ болоод худлаа ярих, хэтэрхий дотогшоо хандсан, эсвэл түрэмгий зан авир гаргах • Сэтгэл санаа нь тогтворгүй болох • Үгэнд хэт оромтгой, биеэ хэт сайн авч явахыг эрмэлзэх • Хэтэрхий цэвэрч нямбай болох • Бусдаас хэтэрхий их анхаарал хүссэн зан байдал гаргах • Харилцаа холбоо тогтооходоо муу болох
Бэлгийн хүчирхийлэл	<ul style="list-style-type: none"> • Хүүхэд тайван бус унтах, ядрамтгай болох • Бие махбодод нь өөрчлөлт илрэх • Хүүхэд өөрийгөө зүсэх буюу хөхрүүлэх • Эрүүл мэнд нь сульдаж доройтох явдал элбэг болох • Явах ба суухад хүндрэлтэй болох • Бэлэг эрхтэн болоод шулуун гэдэсний орчинд хөндүүрлэн өвдөх • Дотуур хувцас нь цусны толбо болсон байх • Бэлгийн замын өвчин тусах • Жирэмслэх • Ам болон бэлэг эрхтний орчим бэртэл гэмтэл тухайлбал хавдсан, няцарсан, халдвар авсан байх 	<ul style="list-style-type: none"> • Хүүхэд байнга уйтгарлах, уцаарламтгай, эсвэл хэтэрхий санаа зовомтгой болох • Анхаарлаа удаан хугацаанд төвлөрүүлж чадахгүй болох • Шулуун гэдэс болон үтрээндээ ямар нэг зүйл оруулах гэж оролдох • Тайван унтахгүй, аймшгийн зүүд зүүдлэх • Бусдаас хэтэрхий хамааралтай болох • Гэртээ болон ямар нэг газар байхаас айх, эсвэл эсрэг хүйсийн хүнээс айх, бусдад итгэдэггүй болох • Хүүхэд насандаа тохирохгүй бэлгийн зан үйлийг тоглож байх үедээ болон бусадтай харьцах үедээ гаргах, бэлгийн үйлдлийг дуурайх • Хүүхэд насандаа тохирохгүй бэлгийн үйлдлийг зурах ба дүрслэх • Шөнө орондоо шээх, шээсээ дусаах

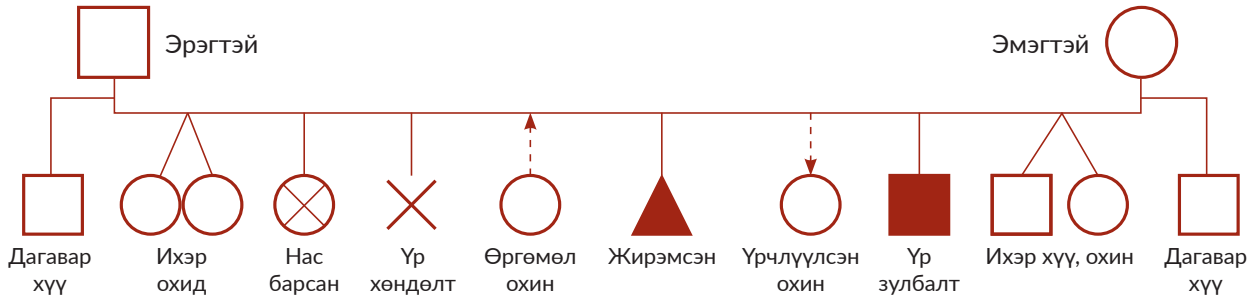
Эх сурвалж: Батхишиг, А. (2022). Хүүхэд хамгаалал. УБ: Сэлэнгэ Пресс ХХК; Батхишиг, А., Мягмар. О., Нямдорж. М., (2009). Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ. УБ: Хөх судар принтинг.

Хавсралт 4. Хүүхдийн гэр бүлийн бүтэц, харилцаа холбоог судлах техникүүд

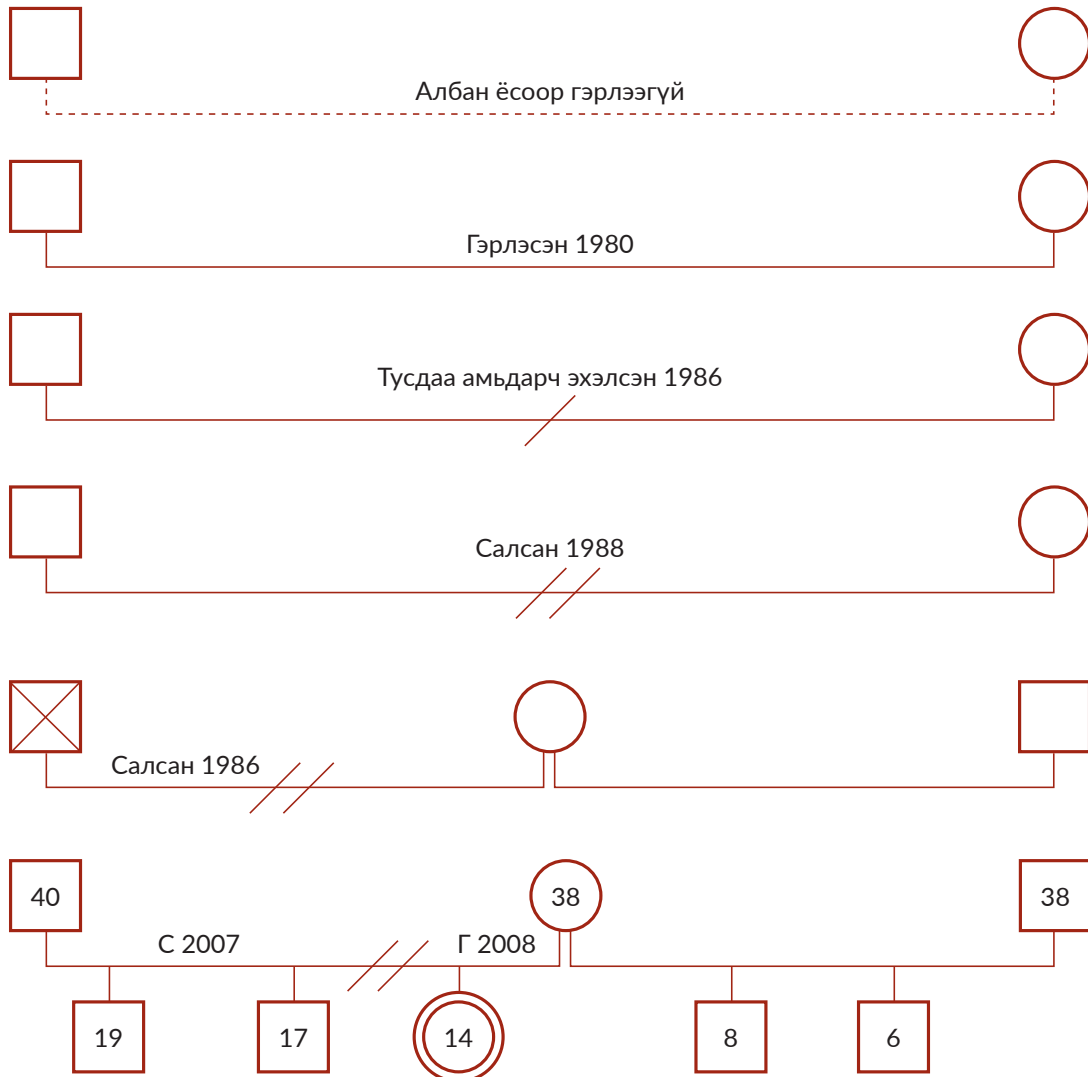
ГЕНОГРАМЫН АРГА ТЕХНИК

Энэхүү арга нь гэр бүлийг нэгэн систем болохын хувьд гэр бүлийн харилцааг ойлгоход туслах чухал мэдээлэл, (гарал угсаа, соёл, бүтэц) гэр бүлийн бүтцийг олон үеэр нь харуулдаг (De Maria Weeks, & Hof, 1999) гэж үзсэн. Энэ техник нь өөрийн гэсэн үндсэн тэмдэглэгээнүүдийг ашигладаг. Муррай Бовен 1970 онд анх удаа гэр бүлийн тогтолцооны нэг хэсэг болох генограмын тухай ойлголтыг зохион бүтээжээ.

Генограмын таних тэмдэг



Гэрлэлттэй холбоотой тэмдэглэгээнүүд

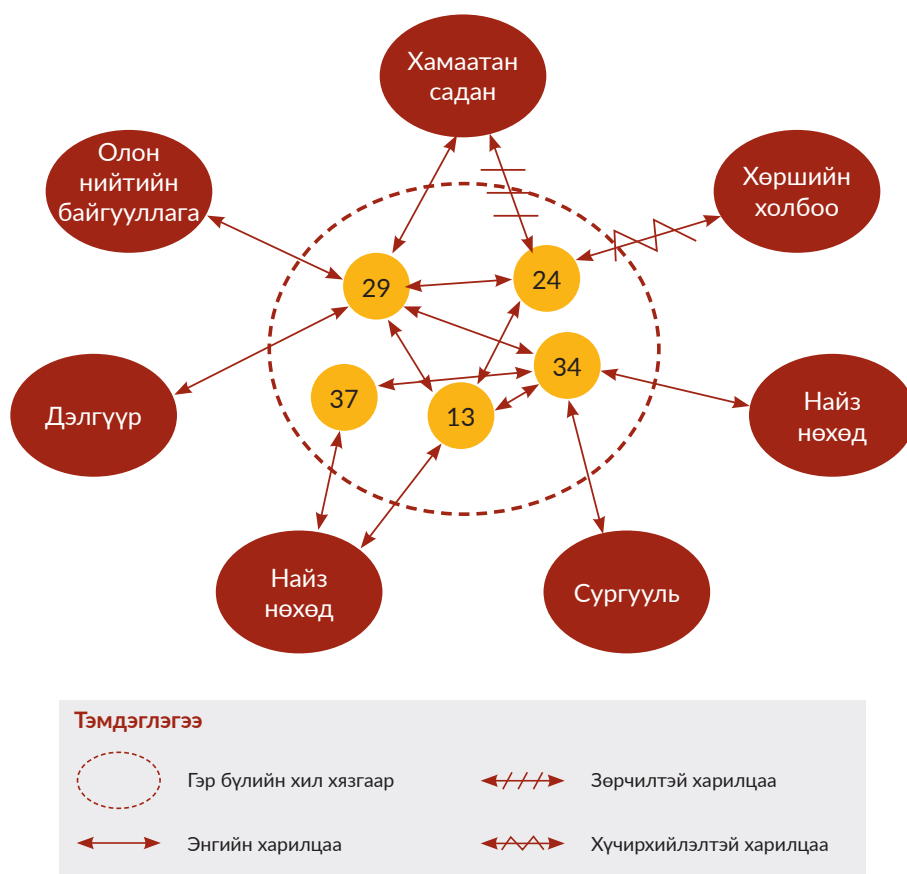


Дүгнэлт: Үйлчлүүлэгч А нь 14 настай. Аав ээж нь 2007 онд салсан. Охин ээжтэйгээ хамт, аав нь 2 ахтай нь тусдаа амьдардаг. Охины ээж 2008 онд өөр хүнтэй гэрлэсэн. Одоогоор үйлчлүүлэгч А нь хойд аав, ээж 2 дүүгийн хамт амьдардаг.

ЭКО ЗУРАГЛАЛЫН АРГА ТЕХНИК

Гэр бүл болон гэр бүлийн гишүүдийн бусад орчинтойгоо харилцах харилцааны дүр төрх, гэр бүл ба орчны харилцааны мөн чанар, нөөцийг дэлгэн нэгэн хавтгай дээр дүрслэн үзүүлдэг арга хэрэгсэл юм. Энэ арга нь гэр бүл болон гэр бүлийн гишүүдийн бусад орчинтойгоо харилцах харилцааны дүр төрх, гэр бүл ба орчны харилцааны мөн чанар, нөөцийг дэлгэн нэгэн хавтгай дээр дүрслэн үзүүлдэг арга хэрэгсэл юм. Өөрөөр хэлбэл эко зураглалын арга нь нөхцөл байдлын үнэлгээний дүнг богино хугацаанд илтгэх кэйс тэмдэглэл мөн (Sheafor & Horejsi, 255x).

Нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдлыг, тодруулбал түүний харилцаа холбоотой хүмүүс, байгууллагын эко зураглалыг хийснээр үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдалд сөргөөр нөлөөлж болох асуудлыг тодруулан, мөн шаардлагатай дэмжлэг туслалцаа, нөөцийг тодорхойлох боломжтой болно. Эко зураглалаар үйлчлүүлэгч, түүний гэр бүлийн гишүүдийн харилцаа, орчин, тухайлбал, хувь хүн, найз нөхөд, хөрш, үйлчилгээний байгууллага гэх мэт тухайн хохирогчтой харилцаатай байдаг орчинг дүрслэн зурдаг. Эко зураглалыг хийхдээ тэмдэглэгээний дүнг маш зөв хийхийг нийгмийн ажилтнаас шаарддаг



Санамж:

Генограмм, эко зураглал зурахдаа анхаарах зүйлс. Үүнд:

- Үйлчлүүлэгчийн хувийн мэдээллийг бүтнээр бичихгүй байх
- Таних тэмдэглэгээг өнгө будгаар ялгах, тайлбар бичих
- Генограмм, эко зураглал тус бүр дээр дүгнэлт хийх

Хавсралт 5. Кейс файлын баримтжуулалт, тэмдэглэл⁸

Кейс файлд зайлшгүй байх маягт, тэмдэглэлүүд

- Хүлээн авах хуудас (Хүүхдийн эрх, хамгааллын зөрчлийн мэдээлэл хүлээн маягт ХХ01, Хүүхдийн эрх, хамгааллын үйлчилгээнд хүүхэд хүлээн авах маягт ХХ02)
- Эрсдэлийн үнэлгээний маягт (Хүүхдийн эрсдэлийн нөхцөл маягт ХХ03)
- Үйл явцын тэмдэглэл/уулзалтын тэмдэглэл (Дэлгэрэнгүй эсвэл хураангуй)]
- Нөхцөл байдлын үнэлгээний маягт (ХХ04 ашигласан техникүүдийн тэмдэглэгээ, дүгнэлт)
- Үйлчилгээний гэрээ (Аюулгүй байдлын төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхтэй холбоотой гэрээний загвар ХХ06)
- Кейс төлөвлөгөө буюу үйлчилгээний хүргэх төлөвлөгөөний маягт
- Үзүүлсэн үйлчилгээ/интервенцүүд
- Үйлчлүүлэгчид гарч буй өөрчлөлтийн тэмдэглэл
- Холбон зуучлах маягт (Холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэх журам -2017.04.20 өдрийн А/73: Холбон зуучлах үйлчилгээний илгээх хуудас маягт 1, Холбон зуучлах үйлчилгээний хамтарсан төлөвлөгөө маягт 2, Холбон зуучлах үйлчилгээний эргэн мэдээлэх хуудас маягт 3)
- Үйлчилгээний үр дүнг үнэлэх хуудас
- Үйлчилгээг хаах, төгсгөх тэмдэглэлийн маягт
- Үйлчилгээ дууссаны дараах тодорхой хугацаанд үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдлыг үнэлэх
- Үйлчлүүлэгчтэй холбоотой баримт бичгүүд
- Аудио, видео бичлэгүүд, гэрэл зураг гэх мэт нотлох баримтууд

Хавсралт 6. Кейс менежментийн шалгах хуудас

Но	Хийх зүйлс	Тийм	Үгүй
1	Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн дуудлага мэдээлэл хүлээх авах, бүртгэх хуудас бөглөсөн эсэх		
2	Мэдээллийн дагуу цагдаа,яаралтай тусламжийн эмнэлэгтэй холбосон эсэх		
3	Цагдаагийн байгууллагаас аюулын түвшин тогтоох үнэлгээний хуудас хүлээн авсан эсэх		
4	Хүүхдийн эрсдэлийн үнэлгээг давхар хийсэн эсэх		
5	Хүүхдийн аюулгүйн төлөвлөгөөг хүүхэд, хүүхдэд аюул учруулахгүй гэж үзэх эцэг эх, асран хамгаалагчтай хамт хийсэн эсэх		
6	Хүүхдийн аюулгүйн төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх зааврыг хүүхэд, эцэг эх, асран хамгаалагчид зааж өгөн, хамт давтаж үзсэн эсэх		
7	Хүүхдийн нөхцөл байдлын үнэлгээ хийсэн эсэх		
8	Хүүхдийн гэр бүлийн нөхцөл байдлын үнэлгээ хийсэн эсэх		
9	Кейс төлөвлөгөө хийсэн эсэх		
10	Кейс төлөвлөгөөнд зайлшгүй тусгах ёстой бүрэлдэхүүн хэсгүүдийг багтаасан эсэх		
11	Кейс төлөвлөгөө боловсруулахад хүүхэд, эцэг эх, асран хамгаалагч оролцсон эсэх		
12	Кейс төлөвлөгөөний хэрэгжилт хангалттай эсэх		
13	Кейс хэлэлцүүлэг хийдэг эсэх		
14	Кейс хэлэлцүүлэгт хүүхэд эцэг эх, асран хамгаалагч, бусад мэргэжилтнүүд оролцсон эсэх		
15	Кейс төлөвлөгөөнд тусгагдсан үйлчилгээний загвар, тактик нь хүүхдэд тулгач буй асуудлыг шийдэхэд тохирч буй эсэх		

⁸ Өлзийтунгалаг, Нямдорж, Дуламсүрэн, 2019, хууд.86-87

16	Хүүхдийг шаардлагатай үйлчилгээтэй холбож үйлчилгээний үр дүнг хянадаг эсэх		
17	Гэрийн эргэлт хийдэг эсэх		
18	Кейсийг өөр кейс менежерт шилжүүлсэн эсэх		
19	Кейс төлөвлөгөөний хэрэгжилтийг багаараа эсхүл төлөвлөгөөний оролцогч талуудтай ярилцах кейс хэлэлцүүлэг хийдэг эсэх		
20	Кейс төлөвлөгөөний хэрэгжилтэд үнэлгээ хийдэг эсэх		
21	Кейс файлд хүүхэд, эцэг эх асран хамгаалагчидтай хийсэн уулзалтын тэмдэглэл, холбогдох үйлчилгээ, үйл ажиллагааны мэдээллийг бүрэн тэмдэглэсэн эсэх		
22	Кейсийн хаалтын тэмдэглэл хийсэн эсэх		
23	Зайлшгүй хадгалах ёстой баримт бичгүүд кейс файлд бүрэн байгаа эсэх		
24	Кейсийн тухай мэдээллийг хүүхэд хамгааллын системд оруулсан эсэх		
25	Кейс файлыг стандартад тусгасны дагуу үдэж архивласан эсэх		

Хавсралт 7. ЖСХ-ийн хохирогчдод үйлчилгээ үзүүлдэг Монгол Улсын төрийн болон ТББ-н тухай мэдээлэл

№	Байгууллагын нэр	Үйл ажиллагааны чиглэл	И-мэйл хаяг	Утас
1	МОНФЕМНЕТ Үндэсний сүлжээ	<p>Хүний эрхийг хангах, жендэрийн шударга ёс, ардчиллын хэм хэмжээг төлөвшүүлэх зорилготой, 24 гишүүн байгууллагыг эгнээндээ нэгтгэсэн, нам бус, ашгийн бус, төрийн бус байгууллага юм.</p> <ul style="list-style-type: none"> Төрийн бодлогыг хүний эрх, жендэрийн тэгш эрх, бодит ардчилал, нийгмийн шударга ёсонд нийцтэй болгоход чиглэсэн нөлөөллийн үйл ажиллагаа: Хүний эрх, жендэрийн тэгш эрх, бодит ардчилал, нийгмийн шударга ёсны үнэт зүйл, хэм хэмжээг эрхэмлэсэн соёлыг түгээх, нийгмийн хандлагыг өөрчлөх: Бодлого, институцийн болон соёлын шинэчлэлд нөлөөлөх чадавх бүхий хөдөлгөөн өрнүүлэх: Хүчтэй хөдөлгөөн өрнүүлэх чадавх бүхий сүлжээ болох: 	<p>monfemnetzz@gmail.com www.monfemnet.org info@monfemnet.org</p>	70110355
2	Хүчирхийллийн эсрэг үндэсний төв ТББ	<p>Хүн бүрийн аюулгүй амьдрал, тэгш боломжийн баталгааг хангах, гэр бүлийн болон бэлгийн хүчирхийллийг даван туулахад дэмжих үйлчилгээг хүртээмжтэй болгоход олон нийт ийн оролцоо, нутгийн хамт олны хөгжилд тулгуурлан нөлөөлнө.</p>	<p>mongolcav@gmail.com mongolcav@mongol.net http://www.safefuture.mn</p>	7011-9949

3	Охид, залуу эмэгтэйчүүдийн эрхийг хамгаалах “ГҮНЖ” төв	Охид, залуу эмэгтэйчүүдийн эрхийг хамгаалах ГҮНЖ төв нь 2003 оноос эхлэн үйл ажиллагаагаа явуулж байгаа бөгөөд нийгэмд үйлчилдэг, ашгийн төлөө бус төрийн бус байгууллага юм. Манай төв нь өсвөр насны охид болон залуу эмэгтэйчүүдэд тохиолддог бэрхшээлтэй асуудлыг нийгэм сэтгэлзүйн зөвлөгөө өгөх, нийгмийн ажлын үйлчилгээ үзүүлэх замаар шийдвэрлэх, нийгмийн хөгжилд идэвх санаачилгатай оролцдог иргэн болгон төлөвшүүлэхэд хувь нэмрээ оруулахыг зорьдог.	Princesscenter@yahoo.com	88003728 7010-5105 96110110
4	“Хөөрхөн Зүрх” ТББ	<p>“Хөөрхөн Зүрх” ТББ нь дараах 4 үндсэн хөтөлбөртэй:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. НӨЛӨӨЛӨЛ – Жендэрт суурилсан хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх болон хохирогч, даван туулагчдыг хамгаалах, хүний эрхэд суурилсан хууль эрхзүйн тогтолцоог бий болгоход бодлогын нөлөөлөл хийх. 2. ҮЙЛЧИЛГЭЭ – гэр бүлийн болон бэлгийн хүчирхийллийн даван туулагч эмэгтэйчүүд, хүүхдүүдэд сэтгэцийн цочролд суурилсан сэтгэл засал, нөхөн сэргээх нийгэм-сэтгэлзүйн үйлчилгээ үзүүлэх. 3. УРЬДЧИЛАН СЭРГИЙЛЭХ – Хүүхэд, өсвөр насны охид, хөвгүүд хийгээд насанд хүрэгсдийг жендэрт суурилсан хүчирхийллээс үүдэлтэй аливаа болзошгүй эрсдэлээс урьдчилан сэргийлэхэд ухуулан сурталчлах. 4. ЧАДАВХ БЭХЖҮҮЛЭХ – Хохирогч/даван туулагчдын эрхийг хамгаалан ажилладаг салбар бүрийн мэргэжилтнүүдийн мэргэжлийн ур чадвар, мэдлэг туршлагыг нэмэгдүүлж, чадавхыг бэхжүүлэх. 	huurhunzurh@gmail.com btifulhearts@gmail.com	70159688 9595-9688

5	Хүйсийн Тэгш Эрх Төв:	<ul style="list-style-type: none"> - Хүн худалдаалах гэмт хэрэгтэй тэмцэх, таслан зогсоох, урьдчилан сэргийлэх - Хүн худалдаалах, бэлгийн хүчирхийлэл, хүчингийн гэмт хэргийн хохирогчдод ээлтэй хууль эрхзүйн орчныг сайжруулахад нөлөөлөн ажиллах - Хохирогчдод үзүүлж буй нийгмийн үйлчилгээг боловсронгуй болгоход нөлөөлөх-Жендэрийн эрх тэгш байдлыг бүхий л түвшинд төлөвшүүлэх 	<p>gendereqcen@magicnet.mn www.stoptrafficking.mn</p>	<p>Утас/Факс/ 976-11/ 311512 : 1800-1903 70111112</p>
6	Өөрчлөлтийн төлөөх эмэгтэйчүүд ТББ	Хүний эрх, жендэрийн шударга ёсны төлөөх нийгмийн өөрчлөлтөд эмэгтэйчүүд, залуучуудын дуу хоолой болох, тэдний чадавхжих, хамтран хөгжих, тэмцэх үржил шимт хөрс болж, хүрээгээ тэлэх.	<p>www.womenforchangemn.com youngwomenforchange@gmail.com</p>	70112090
7	ЛГБТ төв	Монгол Улсын Үндсэн хууль, Хүний эрхийн түгээмэл тунхаглал болон Монгол Улсын олон улсын гэрээ, конвенцоор баталгаажсан хүний эрхийг эрхэмлэн дээдэлж, хүний эрхийг хангах, хамгаалах, хөхиүлэн дэмжих, аливаа алагчлалаас ангид байх ардчилсан иргэний нийгмийн үнэт зүйлийг Монголын нийгэмд төлөвшүүлэх, ийнхүү төлөвшүүлснээр бэлгийн цөөнх болох эрэгтэй, эмэгтэй ижил хүйстэн, бисексуал, трансжендэр, интерсекс хүмүүсийн эрх, эрх чөлөөг баталгаажуулах, хүний эрхийн зөрчлийг бууруулах, зөрчигдсөн эрхийг сэргээхэд хувь нэмрээ оруулах, байгууллагын эрхэм зорилгод хүрэхийн тулд ижил төстэй зорилго бүхий олон улсын болон дотоодын төрийн болон төрийн бус байгууллагууд, олон улсын засгийн газар хоорондын байгууллагуудтай хамтран ажиллахад оршино.	<p>baldangombo@lgbtcentre.mn info@lgbtcentre.mn</p>	77400323

8	Монгол өрх сэтгэл судлалын хүрээлэн	“Монгол Өрх” сэтгэл зүйн хүрээлэн нь 2006 оноос хувь хүн, гэр бүл, албан байгууллагуудад сэтгэл зүйн зөвлөх үйлчилгээ үзүүлж буй мэргэжлийн байгууллага юм.	mongolurkh@mupa.mn	7014 5145
9	Эрчүүд, эрүүл гэр бүл төв	2005 оноос архинд донтсон эрчүүдийг нийгэмшүүлэх чиглэлээр ажиллаж байна.	m_tsascandy@yahoo.com	91184600
10	Залуус, эрүүл мэнд	lgbt эрх - Хүний эрх Хүний эрх - lgbt эрх	Zaluus_eruulmend@yahoo.com http://www.health4men.mn http://www.health4men.mn/?fbclid=IwAR31az-ZQ_3uLgn6Drp5vBBglt-PEAuJwAvA3DiMHP4uIBX-wuoVBJA3ymavms	7011 1240

Яаралтай тусламжийн үйлчилгээ

- Гэр бүлийн хүчирхийллийн дуудлага хүлээн авах, зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх / Улаанбаатар хотын Цагдаагийн газрын гэр бүлийн хүчирхийлэл, хүүхдийн эсрэг гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх утас/ 107 орон нутгаас шууд холбогдох боломжтой, 102 дугаарт холбож өгнө.
- Цагдаагийн мэдээлэл, шуурхай удирдлагын төв: **102**
- Хүүхдийн Тусламжийн утас: **108**
- Нийслэлийн цагдаагийн Гэр бүлийн хүчирхийлэл, хүүхдийн эсрэг гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх хэлтсийн харьяа Түр хамгаалах байр: **94301666, 93022570, 96549395, 89535007**
- Гэмтэл согог судлалын үндэсний төвийн дэргэдэх Нэг цэгийн үйлчилгээ: 70180139
- Шүүхийн эмнэлгийн дэргэдэх Нэг цэгийн үйлчилгээ: **70113408**
- Сүхбаатар дүүргийн нэгдсэн эмнэлгийн дэргэдэх Нэг цэгийн үйлчилгээ: **99955417**

