



ХУУЛЬ ЗҮЙ,
ДОТООД ХЭРГИЙН ЯАМ



ХӨДӨЛМӨР,
НИЙГМИЙН ХАМГААЛЛЫН ЯАМ

БЭЛГИЙН ХУЧИРХИЙЛЛИЙН КЕЙС МЕНЕЖМЕНТ НИЙГМИЙН АЖЛЫГ ХОЛБОН ЗУУЧЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АРГА ЗҮЙ

Нийгмийн ажлын үйлчилгээ
үзүүлэгчдэд зориулсан
удирдамж



ХУУЛЬ ЗҮЙ,
ДОТООД ХЭРГИЙН ЯАМ



ХӨДӨЛМӨР,
НИЙГМИЙН ХАМГААЛЛЫН ЯАМ

БЭЛГИЙН ХҮЧИРХИЙЛЛИЙН КЕЙС МЕНЕЖМЕНТ НИЙГМИЙН АЖЛЫГ ХОЛБОН ЗУУЧЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АРГА ЗҮЙ

НИЙГМИЙН АЖЛЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭГЧДЭД
ЗОРИУЛСАН УДИРДАМЖ

УЛААНБААТАР
2023 ОН

Энэхүү гарын авлагыг
Хууль зүй, дотоод хэргийн яам, Азийн хөгжлийн банк хамтран
Цэцэглэн хөгжсөн, сөрөг нөлөөнд тэсвэртэй Ази, Номхон далайн бүс нутгийг цогцлоох
Японы сангийн буцалтгүй тусламжийн санхүүжилтээр хэрэгжүүлж буй
“G9198/9221-МОН: Хүүхэд, эмэгтэйчүүдийн эсрэг гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх”
төслийн санхүүжилтээр сайжруулан боловсруулж, хэвлүүлэв.



Захиалагч: МОНГОЛ УЛСЫН ХӨДӨЛМӨР, НИЙГМИЙН ХАМГААЛЛЫН ЯАМ

Санхүүжүүлэгч: АЗИЙН ХӨГЖЛИЙН БАНК, "ХҮҮХЭД, ЭМЭГТЭЙЧҮҮДИЙН ЭСРЭГ ГЭР
БҮЛИЙН ХҮЧИРХИЙЛЭЛТЭЙ ТЭМЦЭХ" ТӨСӨЛ: G9198/9221-MON

Боловсруулсан: Х.ЭНХЖАРГАЛ, Анагаах ухааны доктор (PhD)

Хянасан: Н.БАЯРМАА, ХНХЯ-ны Гэр бүлийн бодлогын хэрэгжилтийг зохицуулах газрын дарга
Р.НАРАНТУЯА, ХНХЯ-ны Гэр бүлийн бодлогын хэрэгжилтийг зохицуулах газрын
шинжээч

Цаасны хэмжээ: 210x290

Хэвлэлийн хуудас: 10.3

"Мөнхийн Үсэг" ХХК-д эхийг бэлтгэж хэвлэв.

АГУУЛГА

ТАНИЛЦУУЛГА	7
НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ. БЭЛГИЙН ХҮЧИРХИЙЛЛИЙН КЕЙС МЕНЕЖМЕНТ	8
1.1 Бэлгийн хүчирхийллийн кейс менежментийн онцлог	8
1.2 Даван туулагч-төвтэй арга барил ба түүний зарчмууд	9
1.3 Бэлгийн хүчирхийллийн кейс менежментийн алхмууд	10
1.3.1 Алхам 1. Танилцуулга ба оролцоог хангах	13
1.3.2 Алхам 2. Үнэлгээ хийх	16
1.3.3 Алхам 3. Үйл ажиллагааг төлөвлөх	21
1.3.4 Алхам 4. Төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх	23
1.3.5 Алхам 5. Хяналт ба үнэлгээ	26
1.3.6 Алхам 6. Кейсийг хаах	26
ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ. ХОЛБОН ЗУУЧЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АРГА ЗҮЙ	28
2.1 Холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэх үе шатууд	28
2.2 Холбон зуучлах үйлчилгээний төрөл, боломжит хувилбарууд	28
2.2.1 Аюулгүйн хамгаалалтад холбон зуучлах	29
2.2.2 Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээнд холбон зуучлах	29
2.2.3 Сэтгэл заслын тусламжид холбон зуучлах	31
2.2.4 Шүүх эмнэлгийн үйлчилгээнд холбон зуучлах	31
2.2.5 Эрх зүйн тусалцаа авахад холбон зуучлах	32
2.2.6 Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээнд холбон зуучлах	33
2.2.7 Нийгмийн халамжийн үйлчилгээнд холбон зуучлах	33
2.3 Холбон зуучлах үйлчилгээний лавлах	34
АШИГЛАСАН МАТЕРИАЛ	35



ТАНИЛЦУУЛГА

Энэхүү удирдамжийг бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч/даван туулагчтай ажилладаг нийгмийн ажилтнуудад зориулан боловсруулсан болно. Нийгмийн ажлын үйлчилгээ үзүүлэгчид нь хохирогч/даван туулагчтай анх уулзсан мөчөөс эхлэн хэвийн байдалдаа эргэн орох хүртэл тэдэнтэй хамтран ажилладаг, бусад үйлчилгээнд холбон зуучлахад гол үүрэг гүйцэтгэдэг мэргэжилтнүүд билээ.

Иймд тус гарын авлага нь бэлгийн хүчирхийллийн кейс менежментийн үйлчилгээг, түүний дотор холбон зуучлах үйлчилгээг хэрхэн хэрэгжүүлэх, алхам бүрд юу хийх, яаж хийх талаар нийгмийн ажилтнуудад практик удирдамж чиглэл өгөхийг зорьсон болно.

Тус удирдамж нь хоёр бүлэгтэй. Нэгдүгээр бүлэгт: бэлгийн хүчирхийллийн кейс менежментийн онцлог, даван туулагч-төвтэй арга барил ба түүнийг хэрэглэхэд баримтлах зарчмууд, бэлгийн хүчирхийллийн кейс менежментийн алхмууд, тэдгээрийг хэрэгжүүлэх арга зүйг; Хоёрдугаар бүлэгт холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэх арга зүйг тус тус танилцуулсан болно.

Энэхүү удирдамжийг боловсруулахдаа Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай (ГБХТТ) Монгол Улсын хууль, түүнийг хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны журмууд, жендэрт суурилсан хүчирхийлэл (ЖСХ) ба бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч/даван туулагчид кейс менежментийн үйлчилгээ үзүүлэх олон улсын удирдамж, протокол, гарын авлагуудыг үндэс болгосон.

Гэхдээ бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн тохиолдол (цаашид “кейс” гэх) бүр өвөрмөц, хэрэгцээ нь өөр өөр байдаг болохоор бүх хохирогч/даван туулагчид тус удирдамжид санал болгосон алхмууд болон үйл ажиллагаа бүрийг хэрэгжүүлэх шаардлага мэдээж гарахгүй. Иймд та бүхэн тухайн кейсийн нөхцөл байдал, онцлог, хэрэгцээ, тухайн орон нутагт байгаа боломжтой үйлчилгээ зэрэгтээ тохируулан ашиглахыг зөвлөө.

НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ. БЭЛГИЙН ХҮЧИРХИЙЛЛИЙН КЕЙС МЕНЕЖМЕНТ

1.1 БЭЛГИЙН ХҮЧИРХИЙЛЛИЙН КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН ОНЦЛОГ

Бэлгийн хүчирхийллийн кейс менежмент гэдгийг хэрхэн ойлгох вэ?

Кейс менежмент бол үйл явц бөгөөд арга зүй юм. Тэгвэл бэлгийн хүчирхийллийн кейс менежмент (цаашид “кейс менежмент” гэх) гэдгийг бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч/даван туулагчид¹ (цаашид “хохирогч/даван туулагч” гэх) үзүүлэх дэмжлэг, туслалцаа, үйлчилгээг тодорхой дарааллаар цэгцтэй зохион байгуулах үйл явц буюу арга зүй гэж ойлгож болно.

Бэлгийн хүчирхийллийн кейс менежмент яагаад чухал вэ?

Манай улс гэр бүлийн болон бэлгийн хүчирхийллийн хохирогчид аюулгүйн хамгаалалтын, эмнэлгийн, сэтгэл зүйн, эрх зүйн, нийгмийн халамжийн, хүүхэд хамгааллын, холбон зуучлах гэсэн 7 төрлийн салбар дамнасан цогц үйлчилгээ үзүүлэхээр хуульчилсан². Эдгээр үйлчилгээг хаанаас хэрхэн авах асуудлыг тухайн кейс бүрийн онцлогт тохируулан зохион байгуулах, зохицуулах, үр дүнг эргэн хянах шаардлагатай учраас хохирогч/даван туулагчтай ажиллахад кейс менежментийн үйлчилгээ зайлшгүй хэрэгтэй.

Бэлгийн хүчирхийллийн кейс менежмент ямар онцлогтой вэ?

Жендэрт-суурилсан хүчирхийлэл, түүний дотор бэлгийн хүчирхийллийн кейс менежментийн бусад төрлийн кейс менежментээс ялгарах онцлог нь хохирогчтой ажиллаж байгаа ажилтан даван туулагч-төвтэй арга барилаар ажиллах шаардлага тавигддаг.

Бэлгийн хүчирхийллийн өвөрмөц онцлогоос хамааран кейс менежментийн үйлчилгээг хэрэгжүүлэхэд багагүй саад бэрхшээл тохиолддог ба кейстэй ажиллаж буй ажилтнаас (цаашид “кейс ажилтан” гэх) илүү их ур чадвар, туршлага шаарддаг. Яагаад гэвэл бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүн, ялангуяа хүүхэд, өсвөр насны охид, эмэгтэйчүүд, асар их ичгүүр доромжлолыг амссан байдгаас энэ тухай бусад хүмүүс мэдвэл өөрийг нь шоолно, дорд үзнэ, гадуурхана гэж айдаг, итгэл алдарсан байдаг. Ердийн нөхцөл байдал ч тэдэнд аюултай санагддаг. Тэд үйлчилгээ үзүүлэгчид хандахдаа **айдас** ба **итгэл** гэсэн хоёр хүчтэй мэдрэмжтэйгээр ирдэг.

Иймээс хохирогч/даван туулагчтай ажиллах алхам бүрд тэдэнд хүндэтгэлтэй хандах, итгэлцлийн уур амьсгал бүрдүүлэх, нууцыг чанд хадгалах дэмжлэгт орчин бүрдүүлэх, хохирогч/даван туулагчийн аюулгүй байдал, оролцоог хангах зэрэг нь кейс менежментийн маш чухал интервенцүүд юм. Кейс ажилтан хохирогч/даван туулагч хоёр хэр зэрэг хамтран ажилласнаас кейс менежментийн цаашдын үйл явц, үр дүн хамаарна гэдгийг онцгой анхаарвал зохино.

¹ ГБХТТ хууль болон түүнийг хэрэгжүүлэх журмуудад “хохирогч” гэсэн нэр томъёог хэрэглэсэн, манай практикт энэ нэршил танил болсон. Гэхдээ олон улсын удирдамжуудад “даван туулагч” гэсэн нэрийг хэрэглэхийг зөвлөдөг. Иймд тус удирдамжид голдуу “хохирогч/даван туулагч” гэсэн давхар нэршлийг хэрэглэсэн.

² Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай Монгол Улсын хууль, 2016, 33.1 дүгээр зүйл



1.2 ДАВАН ТУУЛАГЧ-ТӨВТЭЙ АРГА БАРИЛ БА ТҮҮНИЙ СУУРЬ ЗАРЧМУУД³

Даван туулагч-төвтэй арга барил гэдгийг хэрхэн ойлгох вэ?

Энэ арга барил нь хохирогч/даван туулагчтай ажиллахдаа хүний эрхэд-суурилсан, тухайн хувь хүний нэр төр, эрхэм чанарыг хүндэтгэх дэмжлэгт орчин бүрдүүлэхийг зорьдог. Энэ арга барил нь даван туулагч/хохирогч бүр:

- Дэмжлэг, туслалцаа, үйлчилгээ хүртэх тэгш эрхтэйг,
- Өвөрмөц бөгөөд өөр гэдгийг,
- ЖСХ-д өртсөний дараа өөр өөр хариу үйлдэл үзүүлдгийг,
- Өөр өөр хэрэгцээ, чадамж, давуу тал, нөөцтэй болохыг,
- Юу болсон, дараа нь юу болохыг мэдэх, хүссэн шийдвэрээ гаргах эрхтэйг,
- Ойлгосон, хүндэтгэсэн, соёлтой үйлчилгээ авах ёстой гэдгийг хүлээн зөвшөөрдөг.

Даван туулагч-төвтэй арга барилыг кейс менежментэд хэрэглэх гэдэг нь:

- *Баталгаажуулах:* Хохирогч/даван туулагчийг чин сэтгэлээсээ ойлгох, түүний гаргасан шийдвэрт хүндэтгэлтэй хандах, тэр өөрт юу хэрэгтэйг хамгийн сайн мэдэгч гэдэгт баттай итгэх
- *Чадавхжуулах:* Хохирогч/даван туулагчид үзүүлж буй дэмжлэгийг тухайн хүн өөрөө сонголтоо хийх, өөрөө шийдвэр гаргах, тохиолдсон явдлыг даван гарах эрч хүчтэй болох, чадавхжуулахад чиглүүлэх
- *Давуу талд нь тулгуурлах:* тухайн хохирогч/даван туулагчийн асуудлаа шийдэх, давж гарах дотоод нөөц, өөрт нь байгаа боломжийг хүлээн зөвшөөрч улам нэмэгдүүлэх
- *Харилцаа холбоог чухалчлах:* тухайн хохирогч/даван туулагч болон тусалж дэмжиж буй хүмүүс хооронд итгэлцэл, харилцаа холбоо тогтоох, бэхжүүлэх зэргийг ойлгоно.

Даван туулагч-төвтэй арга барилаар ажиллахад баримтлах суурь зарчмууд:⁴

Нийгмийн ажлын үйлчилгээ үзүүлэгч нь энэ арга барилаар ажиллахдаа хохирогч/даван туулагчийн дараах эрхүүдийг хамгаалж хангаж ажиллана. Үүнд:

- *Нэр төрөө хамгаалах ба хүндлэл хүртэх эрх*—хохирогч/даван туулагч бүр нэр төрөө хамгаалсан, хүндэтгэсэн, үл буруутгасан үйлчилгээ хүртэх эрхтэй.
- *Аюулгүй байх эрх* —хохирогч/даван туулагч бүр хүчирхийлэл, айдас, түгшүүрээс ангид амьдрах эрхтэй.
- *Ялгаварлан гадуурхалтаас ангид байх эрх* — хохирогч/даван туулагч бүр нас, хүйс, нийгэм, соёл, шашин шүтлэг, ажил, мэргэжил, гэр бүлийн байдал, бэлгийн баримжаа зэрэг ямар ч шалтгаанаар гадуурхагдахгүй байх эрхтэй.
- *Хувийн орон зай ба нууцаа хамгаалах эрх* - хохирогч/даван туулагч бүр хувийн халдашгүй орон зайгаа хамгаалах, нууцлалыг хангах стандартад тохирсон орчинд зөвлөгөө, тусламж үйлчилгээ авах, зөвшөөрөлгүйгээр мэдээлэл задруулахыг хориглох эрх эдэлнэ.

³ Interagency gender-based violence case management guidelines, USAID, Primero, International Rescue Committee, International Medical Corps, UNHCR, UNFPA, UNICEF, 2017

⁴ Interagency gender-based violence case management guidelines, USAID, Primero, International Rescue Committee, International Medical Corps, UNHCR, UNFPA, UNICEF, 2017

Кейс ажилтан нь бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд, өсвөр үеийнхэнтэй ажиллахдаа дээр дурдсан даван-туулагч төвтэй арга барил, түүний суурь зарчмуудыг дагаж мөрдөхийн зэрэгцээ хүүхдийн эрх, ашиг сонирхлыг нэн тэргүүнд анхаарах, бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхдэд дэмжлэг, туслалцаа, үйлчилгээ үзүүлэх, хамгаалах талаар гарсан Үндэсний тусгай удирдамж, протокол, холбогдох хууль, дүрмийг баримталж ажиллана.

1.3 БЭЛГИЙН ХҮЧИРХИЙЛЛИЙН КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН АЛХМУУД

Бэлгийн хүчирхийллийн кейс менежментийн үйлчилгээ нь кейс ажилтан тухайн хохирогч/даван туулагчтай анх уулзаж холбоо харилцаа тогтоох үеэс эхлээд кейс менежментийн үйлчилгээг дуусгавар болгох хүртэл 6 алхмаар явагддаг⁵ (Диаграмм 1).

Эдгээр нь ямар салбарын тусламж үзүүлэгч хохирогч/даван туулагчтай эхэлж холбоо тогтоон кейс менежментийн үйлчилгээ үзүүлж байгаагаас үл хамаарах нийтлэг алхмууд юм. Харин шууд үзүүлэх болон холбон зуучлах үйлчилгээний төрөл салбараар ялгаатай байх болно. Гэхдээ кейс бүр өвөрмөц болохоор хохирогч/даван туулагч бүр кейс менежментийн алхам бүрийн үйл ажиллагаанд хамрагдах шаардлагагүй бөгөөд хүсэхгүй байж болно. Зарим тохиолдолд алхмууд нэгээс нөгөөд шилжих үйл явц хамт үргэлжилж болно.

ДИАГРАММ 1

Бэлгийн хүчирхийллийн кейс менежментийн үйлчилгээний алхмууд



⁵ Мөн удирдамж

⁶ Кейс менежментийн үйлчилгээ нь бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөнийг илрүүлсэний дараа тухайн кейстэй ажиллах гэдэг утгаар энэ удирдамжид ашигласан кейс менежментийн загварт “кейс илрүүлэг” багтаагүй байгаа. Зарим удирдамжид илрүүлгийг эхний алхамд оруулсан байдаг



Хохирогч/даван туулагчдын дийлэнх хэсэг нь анхан шатанд ажиллаж буй салбар дундын хамтарсан баг (СДХБ)-аас, эсвэл нэг цэгийн үйлчилгээний төв (НЦҮТ)-үүд, түр хамгаалах байрууд (ТХБ)-аас аюулгүйн хамгаалалт, нийгэм-сэтгэл зүйн дэмжлэг, эрүүл мэндийн анхан шатны тусламж, эрх зүйн зөвлөгөө зэрэг суурь үйлчилгээ авсны үр дүнд зорилгоо биелүүлдэг.

Гэтэл хүчин болон бэлгийн халдлагад өртсөн хохирогчид, бэлгийн хүчирхийлэлд удаан хугацаанд дахин давтан өртөгсөд гэх мэт зарим хохирогч/даван туулагч олон мэргэжлийн дэмжлэг туслалцааг урт хугацаанд авах зайлшгүй шаардлагатай болдог. Энэ мэтээр кейс бүр өөр өөрийн онцлогтой, кейс менежментийн үйлчилгээний алхмууд нь ч үргэлжлэх хугацаа, үйлчилгээний цар хүрээний хувьд кейс бүрд харилцан адилгүй гэдгийг анхаарвал зохино.

Кейс ажилтан ямар үүрэгтэй вэ?

Кейс ажилтны гол үүрэг бол боломжтой бүх дэмжлэг, туслалцаа, үйлчилгээний талаар тухайн хохирогч/даван туулагчид хангалттай мэдээлэл өгөөд сонголтоо хийх, шийдвэрээ гаргахад нь түүнд туслах явдал юм. Амь нас, эрүүл мэнд, аюулгүй байдалд шууд аюул учруулах нөхцөл байдал, бага насны хүүхдийн бэлгийн хүчирхийлэл зэрэг онцгой тохиолдлоос бусад үед шийдвэрийг хохирогч/даван туулагч өөрөө гаргана.

Хохирогч/даван туулагчтай эхэлж холбоо тогтоосон нийгмийн ажилтан, эрүүл мэндийн тусламж үзүүлэгч, цагдаагийн болон эрх зүйн ажилтан кейс ажилтны үүрэгтэй ажиллаж болно. Нийгмийн ажлын үйлчилгээ үзүүлэгч кейс ажилтан байх тохиолдолд дараах чиг үүргүүдийг хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

- Бэлгийн хүчирхийллийн талаар болон үйлчилгээний талаар хохирогч/даван туулагчид шаардлагатай мэдээлэл өгөх
- Кейс менежментийн үйл ажиллагааг зохицуулах, хэрэгжүүлэх. Үүнд:
 - Хохирогч/даван туулагчаас мэдээлэлжсэн зөвшөөрөл авах
 - Хохирогч/даван туулагчийн нууцлалыг хангах
 - Хохирогчийн хэрэгцээг түүний оролцоотойгоор үнэлэх
 - Хэрэгцээгээ хэрхэн хангах талаар ярилцаж, үйлчилгээг хамтдаа төлөвлөх
 - Нийгэм-сэтгэл дэмжлэг, нийгмийн ажлын үйлчилгээг шууд үзүүлэх
 - Шаардлагатай бусад үйлчилгээнд холбон зуучлах, зохицуулах
 - Хүлээн авсан байгууллага, мэргэжилтэнтэй эргэх холбоотой ажиллах
 - Кейс хэлэлцүүлгийг зохион байгуулах, алхам бүрийн үр дүнг үнэлэх.
- Хохирогч/даван туулагчийн давуу тал, өөрт нь байгаа нөөц, боломж, хамгаалах хүчин зүйлүүдийг тодорхойлох, дэмжиж ажиллах
- Кейс менежментийн алхам бүрд хохирогч/даван туулагчид сэтгэл санааны дэм өгөх, анхаарал халамж тавих.

Кейс ажилтан юу мэдвэл зохих вэ?

- Жендэрт-суурилсан хүчирхийлэл, бэлгийн хүчирхийллийн үндсэн ойлголт
- Бэлгийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх сэргийлэх эрх зүйн зохицуулалт
- Даван туулагч-төвтэй арга барил, түүний суурь зарчмууд
- Хохирогч/даван туулагч хандах, хүртэх боломжтой үйлчилгээнүүд
- Кейс менежментийн үйлчилгээг хэрэгжүүлэх арга зүй.



Кейс ажилтан ямар ур чадварууд, дадал эзэмшсэн байх шаардлагатай вэ?

- Даван туулагч-төвтэй арга барил, зарчмуудыг кейс менежментэд хэрэглэх
- Идэвхтэй сонсох
- Үл буруутгах, үл шүүмжлэх арга барилаар харилцах
- Хохирогч/даван туулагчийг чин сэтгэлээсээ ойлгох, түүнийгээ баталгаажуулах
- Хохирогч/даван туулагчид шаардлагатай мэдээллийг ойлгомжтой хэлбэрээр өгөх
- Нөхцөл байдлын болон хэрэгцээний үнэлгээний аргуудыг хэрэглэх болон
- Хохирогчийг чадавхжуулах, асуудал шийдэх ур чадварууд.

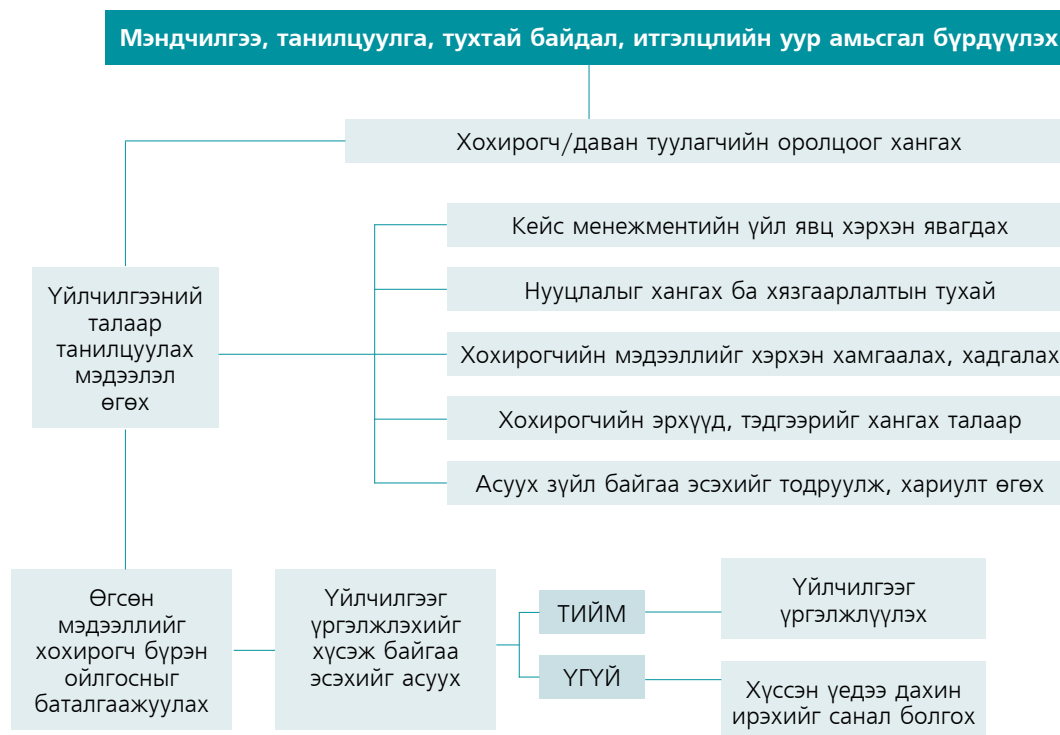
Бэлгийн хүчирхийллийн кейс менежментийг хаана хэрэгжүүлж болох вэ?

Нийгмийн ажлын үйлчилгээ үзүүлэгч кейс ажилтны хувьд НЦҮТ-үүд, түр хамгаалах байрууд, СДХБ, бэлгийн хүчирхийллийн хохирогчтой ажилладаг ТББ-ууд нь кейс менежментийн үйлчилгээг хэрэгжүүлэх гол түшиц газрууд юм. Тухайн байгууллага нь хохирогч/даван туулагчтай ажиллах аюулгүй, нууцлал хангах орчин бүрдүүлсэн, бэлгийн хүчирхийллийн кейс менежментийн үйлчилгээг хэрхэн хэрэгжүүлэх тусгай протоколтой байвал зохино. Олон салбарын үйлчилгээ үзүүлэгчид нэг кейст өөр өөрийн мэргэжлийн чиглэлээр үйлчилгээ үзүүлж байгаа тохиолдолд эхэлж холбоо тогтоосон ажилтан, эсвэл СДХБ-ийн холбогдох гишүүн эсвэл гол үйлчилгээ үзүүлэгч кейс ажилтны үүргийг гүйцэтгэнэ. Энэ талаар холбогдох байгууллага, мэргэжилтнүүд зөвлөлдөж шийдвэл зохино.

Дараагийн хэсгүүдэд кейс менежментийн үйлчилгээний алхам бүрд хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны дараалал (алгоритмууд), тэдгээрийг хэрхэн гүйцэтгэх арга зүйг дэлгэрэнгүй танилцуулах болно.

АЛГОРИТМ 1

1.3.1 АЛХАМ 1: ТАНИЛЦУУЛГА БА ОРОЛЦООГ ХАНГАХ Кейс ажилтан юу хийх вэ?



Кейс менежментийн эхний алхам нь кейс ажилтан ба хохирогч/даван туулагчийн анхны уулзалтаар эхэлнэ. Анхны уулзалт нь хохирогч/даван туулагчтай итгэлцэл, сайн харилцаа тогтоох маш чухал агшин юм. Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөнөө хохирогч өөрөө ил болгох, эсвэл түүний гэр бүлийн гишүүн, ойр дотны хэн нэгэн нь мэдүүлэх кейс ч ирж болно. Эсвэл өөр байгууллагын, жишээ нь цагдаа илрүүлээд илгээсэн, хүргэж ирсэн кейс ч байж болно.

Хохирогчийн ая тухтай байдал, итгэлцлийн уур амьсгалыг хэрхэн бүрдүүлэх вэ?

- Хохирогч/даван туулагчийг угтан авч энгийн нөхөрсөг байдлаар мэндчилэх
- Кейс ажилтан нэрээ, эрхэлдэг ажлаа энгийн үгээр тодорхой танилцуулах
- Түүнтэй ганцаарчлан нүүр тулж ярилцах орчин бүрдүүлэх
- Түүнийг аль болох ая тухтай өөрийнхөөрөө байхад нь анхаарал тавих
- Дууны өнгө, биеийн хэлэмжээрээ нээлттэй, эелдэг байдлыг илэрхийлэх
- Тайвшрах, аюулгүй газар байгаагаа мэдрэхэд нь түүнд туслах.

Нууцлалын хязгаарлалтыг тайлбарлах гэж юуг ойлгох, хэрхэн гүйцэтгэх вэ?

Энэ нь тухайн хохирогч/даван туулагчийн нууцаа хамгаалах эрхийг хэрэгжүүлэхэд ямар нэгэн хязгаарлалт (*limitations to confidentiality*) үүссэн эсвэл байгаа бол энэ тухай кейс ажилтан түүнд тодорхой тайлбарлахыг хэлнэ. Дараах тохиолдлуудад нууцлалыг хангахад хязгаарлалт үүсдэг ба түүнийг тайлбарлах шаардлагатай. Үүнд:

- Хохирогч/даван туулагчийн амь нас, эрүүл мэндэд шууд аюултай нөхцөл байдал
- Үйлчилгээ үзүүлэгч хүчирхийллийн тохиолдлыг илрүүлсэн бол цагдаа болон бусад төрийн байгууллагад заавал мэдээлэх хуулиар хүлээсэн үүрэг
- Хүний наймаа, бэлгийн мөлжлөг, хүүхдийн бэлгийн хүчирхийлэл гэх мэт заавал мэдээлбэл зохих тохиолдлууд

Манай улсад эрүүл мэндийн үйлчилгээ үзүүлэгч гэр бүлийн болон бэлгийн хүчирхийллийн тохиолдлыг илрүүлсэн бол цагдаад заавал мэдээлэх үүрэг хүлээдэг⁷. Иймд хэрэв тухайн тохиолдлыг кейс ажилтан өөрөө анх илрүүлсэн бол “Би ийм хуулийн дагуу хэрэв хүчирхийллийн тохиолдлыг илрүүлсэн бол цагдаад заавал мэдээлэх үүрэгтэй болохоор таны энэ тохиолдлыг мэдээлэх хэрэгтэй” гэдгээ мэдээлэхээсээ өмнө хохирогч/даван туулагчид тайлбарлах шаардлагатай.

Хохирогч/даван туулагчийн эрхийн талаар юуг түүнд мэдээлэх вэ?

Дээр дурдсан нууцаа хамгаалах эрхээс гадна хохирогч/даван туулагч дараах эрхүүдийг эдэлнэ гэдгийг түүнд хэлж өгнө. Үүнд:

- Бэлгийн хүчирхийлэлтэй холбоотой болсон явдлын түүхийг бүхэлд нь эсвэл аль нэг хэсгийг баримтжуулахаас татгалзах
- Асуултад хариулахгүй байх
- Үйлчилгээ, хариу арга хэмжээг хүссэн үедээ зогсоох
- Ямар ч үед асуулт тавих
- Өөр кейс ажилтан, үйлчилгээ үзүүлэгчтэй ажиллах хүсэлт гаргах
- Холбон зуучлах үйлчилгээнээс татгалзах (гэхдээ энэ нь та түүнтэй үргэлжлүүлэн ажиллахад нөлөөлөхгүй)
- Өөрийн хувийн хэрэг, бусад бичиг баримтыг үзэж танилцах, өөрчлөлт оруулахыг санал болгох.

Мэдээлэлжсэн зөвшөөрөл гэж юуг ойлгох, хэрхэн авах вэ?

“Мэдээлэлжсэн” буюу мэдээлэлд суурилсан зөвшөөрөл (*informed consent*) авах гэж хохирогч/даван туулагчид бүрэн мэдээлэл өгсөн, өгсөн мэдээллийг ойлгосныг баталгаажуулсны дараа түүний зөвшөөрлийг сайн дурын үндсэн дээр авахыг хэлнэ. Энэ нь хүчирхийлэлд өртсөний дараах тусламж үйлчилгээний олон улсын стандартын нэг гол шаардлага юм.

Ямар тохиолдолд мэдээлэлжсэн зөвшөөрөл авах ёстой вэ?

- Үнэлгээг эхлүүлэхийн өмнө: болсон явдлын талаар сонсох, мэдээлэл авах, баримтжуулахын өмнө
- Холбон зуучлах үйлчилгээнд илгээхийн өмнө: бусад үйлчилгээ үзүүлэгчтэй тухайн кейсийн талаар мэдээлэл солилцохын өмнө
- Тухайн хохирогчийг төлөөлөн ямар нэгэн үйл ажиллагаа явуулахын өмнө: жишээ нь нөлөөллийн ажил хийх, кейс үйлчилгээнд зохицуулалт хийх гэх мэт

⁷ ГБХТТ хууль, 23, 27 дугаар зүйл



Мэдээлэлжсэн зөвшөөрөл авах ажиллагааг хэрхэн гүйцэтгэх вэ?

- Хохирогч/даван туулагч кейс ажилтны өгсөн мэдээллийг болон зөвшөөрөл өгснөөр гарч болох эрсдэлийг бүрэн зөв ойлгосныг баталгаажуулсан байх.
- Сайн дураараа зөвшөөрөл өгөхөд нь түүнд ямар нэгэн шахалт үзүүлэхгүй байх.
- Хэрэв хүсвэл хохирогч хүссэн үедээ үйлчилгээнээс татгалзах эрхтэйг хэлж өгөх.

Эдгээр шаардлагуудыг хангасны дараа зөвшөөрлийг бичгээр авах ба тусгай маягтад хохирогчийн гарын үсгийг зуруулна. Хэрэв бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч насанд хүрээгүй хүүхэд бол зөвшөөрлийг хүчирхийлэл үйлдэгч сэжигтэнтэй хамааралгүй асран хамгаалагч өгөх ба тусгай маягт хэрэглэнэ.

Мэдээлэлжсэн зөвшөөрлийг бичгээр авахгүй ямар нөхцөл байдал байж болох вэ?

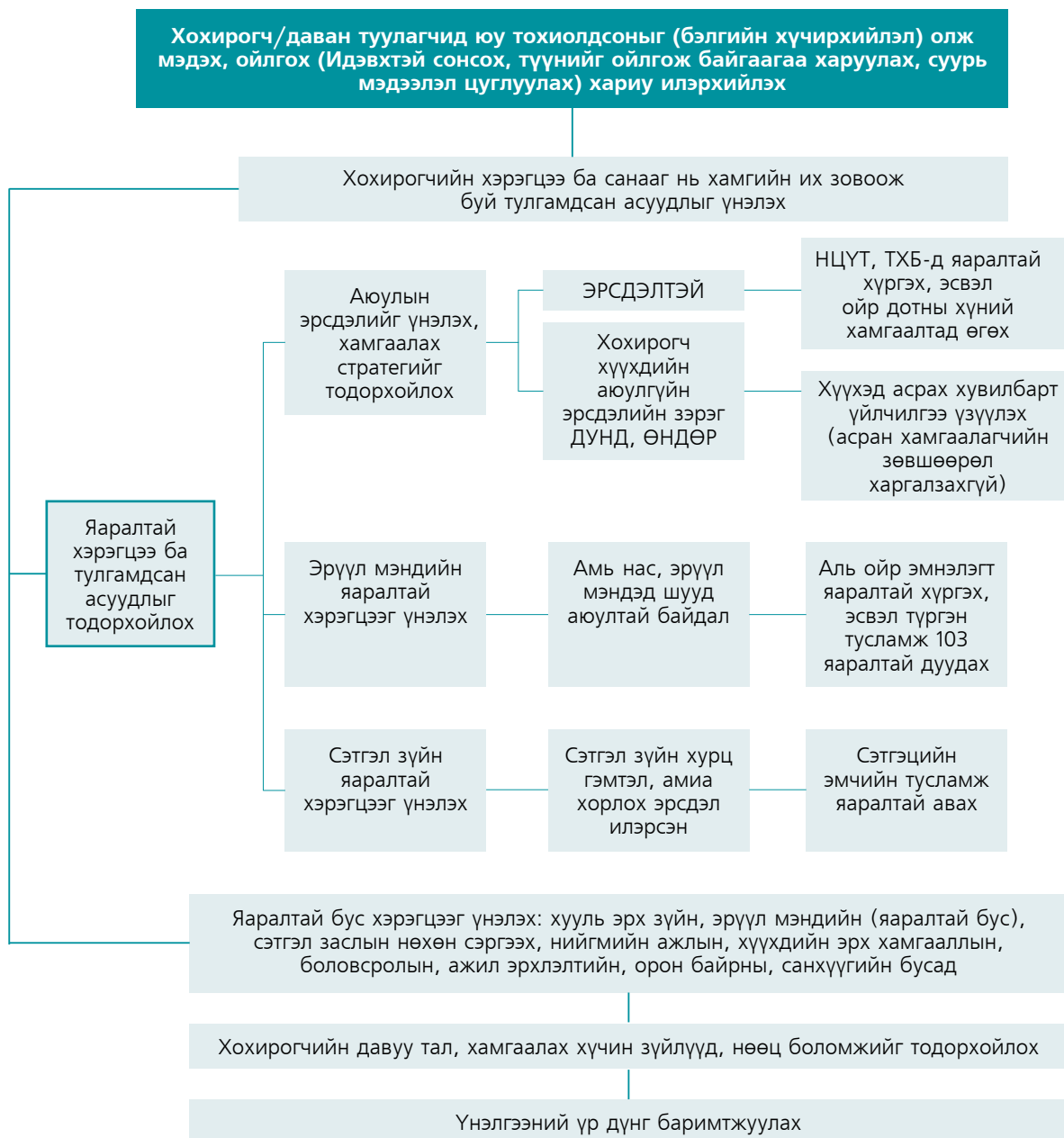
Хэрэв хохирогчийн амь насыг аврах эмнэлгийн яаралтай тусламж үзүүлэх шаардлагатай бол мөн аюулгүй байдалд нь шууд заналхийлсэн нөхцөл байдлаас хамгаалах шаардлага үүссэн бол мэдээлэлжсэн зөвшөөрөл авах үйл ажиллагааг бүрэн хэмжээгээр гүйцэтгэхгүйгээр аман зөвшөөрлийг аваад холбогдох арга үйлчилгээг үзүүлнэ.

ХЯНАЛТЫН ХУУДАС 1: ТАНИЛЦАХ, ОРОЛЦООГ ХАНГАХ АЛХАМ

- Мэндчилэх, ая тухтай байдлыг хангах, нөхөрсөг, нээлттэй уур амьсгал бүрдүүлэх
- Өөрийгөө болон ажил үүргээ танилцуулах
- Мэдээлэлжсэн зөвшөөрөл, нууцлалын хязгаарлалтын талаар ярилцах
- Хохирогч/даван туулагчийн асуулт бүрд хариулах
- Үйлчилгээг үргэлжлүүлэх талаар хохирогчийн зөвшөөрлийг авах

АЛГОРИТМ 2

1.3.2 АЛХАМ 2: ҮНЭЛГЭЭ ХИЙХ
Кейс ажилтан юу хийх вэ?



Хохирогч/даван туулагчийн хэрэгцээний үнэлгээг маш сайн хийх нь кейс менежментийн зорилгоо бодитой тодорхойлох, үр дүнд хүрэх үндэс болдог. Иймд энэ алхамын хүрээнд кейс ажилтан хохирогч/даван туулагчийн аюулгүйн эрсдэлийн үнэлгээ, нөхцөл байдлын ерөнхий үнэлгээ, сэтгэл зүйн, эрүүл мэндийн болон бусад хэрэгцээний үнэлгээг холбогдох журмуудыг ашиглан хийнэ.

Хэрэгцээг үнэлэх алхам нь хохирогч/даван туулагчид юу тохиолдсон талаар түүний яриаг идэвхтэй сонсох, олж мэдсэн зүйлээ тодруулж асуух, баталгаажуулах зэрэг үйл ажиллагаагаар эхэлнэ.

Нийгмийн ажлын үйлчилгээ үзүүлэгчдэд зориулсан удирдамж



Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөнөө хэлэхэд хохирогчид хэрхэн туслах вэ?

Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн тухайгаа бусдад ярих нь хохирогч/даван туулагчийн хувьд маш эмзэг асуудал. Тэд айдас, ичгүүр, болгоомжлол, үл итгэх байдал, эргэлзээ, бухимдал, өөрийгөө буруутгах, өөртөө гомдох, өөрийгөө гэмтээх гэх мэт маш олон янзын сэтгэл зүйн хариу үйлдэл үзүүлдэг. Иймд түүнд энэ талаар туслахдаа дараах зүйлүүдийг анхаараарай.

- Эхний асуултыг маш их бодож тавих хэрэгтэй. Нээлттэй асуултыг хүсэж, урьж буй хэлбэрээр тавих нь зохимжтой: жишээ нь *“Танд юу тохиолдсон талаар надад ярьж болох уу?”* эсвэл *“Юуны учир Та энд ирэх болсноо надад хэлж болох болов уу?”*
- Хохирогчийн яриаг ямар ч шүүмжгүйгээр, таслалгүй, тайван, идэвхтэй сонсох. Юу болсныг ярь гэж шахалт үзүүлэхгүй байх.
- *“Идэвхтэй сонсох”* гэдэг нь хохирогчийн хэлсэн үгийг зөвхөн чихээрээ сонсох төдий бус, түүнд төрж буй мэдрэмжийг зүрх сэтгэлээрээ ойлгохыг хэлдэг.
- Иймд түүний хэлснийг өөрийнхөө үгээр эргүүлэн илэрхийлэх: жишээ нь *“Та хүчирхийлэгч дахиад халдах вэ гэхээс л маш их айдастай байгаа юм байна тэ”* гэх мэт. Энэ нь өөрийг нь сонсож, анзаарч, ойлгож байна гэдгээ түүнд харуулна.
- Хэрэв тэр хүсэж байвал яриагаа үргэлжүүлэхийг дэмжих: *“Танд өөр нэмж хэлмээр зүйл байна уу?”* гэх мэтээр.
- Ойлгоогүй зүйлээ ярьж дууссаны дараа асуух, жишээ нь *“... талаар Та дахиад жаахан дэлгэрэнгүй тайлбарлаж болох уу?”* гэх мэтээр тодруулах.
- Зөвхөн *“тийм”* эсвэл *“үгүй”* гэж хариулах хаалттай асуулт, *“яагаад”* гэж эхлэх асуулт, мөн чиглүүлэх асуулт тавихаас зайлсхийх, жишээ нь *“... наас л Та маш их айж байна гэж надад санагдлаа тийм биз?”* гэх мэт
- Холбогдолгүй, байцаах маягийн асуулт тавихгүй, олон зүйл шалгаахгүй байх.
- Сонсож байх үедээ утсаа оролдох, цагаа байн байн харах гэх мэт өөр зүйлд анхаарч, өөр юм хийхгүй байх
- Сонсох зуураа тэмдэглэл хийж болох ч гол нь хохирогчид анхаарлаа төвлөрүүлэх.

Хохирогч бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөнөө илчилсний дараа ямар хариу хэлэх вэ?

- *“Болсон явдлын талаар надад хэлсэнд Танд их баярлалаа”.*
- *“Таныг би маш сайн ойлгож байна”. “Би танд итгэж байна”.*
- *“Энэ явдалд таны буруу огт байхгүй. Тийм болохоор Та өөрийгөө битгий буруутгаарай”.*
- *“Танд тус болох олон боломж бий. Тэдгээрээс сонголтоо хийхэд би танд тусална”*
- *“Таны аюулгүй байдал, эрүүл мэнд хамгаас чухал”.*
- *“Тэгэхээр одоо хоёулаа цаашдаа яах талаар хамтдаа ярилцъя”* гэх мэт утгатай хариуг энгийн үгээр илэрхийлэх хэрэгтэй.

Хохирогчийн өртсөн хүчирхийллийн талаар кейс ажилтан юуг мэдвэл зохих вэ?

Хэдийгээр кейс ажилтан нь хохирогчоос түүний өртсөн бэлгийн хүчирхийллийн талаар нарийн зүйлүүдийг асууж лавлаад байх шаардлагагүй ч гэсэн, мэдвэл зохих зүйлүүд бий. Яагаад гэвэл эдгээр зүйлүүд нь хохирогч/даван туулагчийн амь нас, эрүүл мэнд, цаашид асуудлаа шийдвэрлүүлэхэд чухал ач холбогдолтой. Үүнд:

- Ямар төрлийн бэлгийн хүчирхийлэл, бэлгийн халдлагад өртсөн: жишээ нь хүчиндүүлсэн тохиолдолд өвөрмөц урьдчилан сэргийлэлтийн арга хэмжээг яаралтай авах шаардлагатай.
- Хүчирхийлэл үйлдэгч хэн болох, түүнийг тусгаарласан эсэх, тэр хохирогчтой ямар харилцаатай, одоо тэр хаана байгаа, хохирогч дээр ирэх боломжтой эсэх, хүчирхийлэл үйлдэгчийн нийгмийн байр суурь, эрх мэдлийн давуу байдал гэх мэт.
- Хамгийн сүүлд яг хэзээ бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн? Энэ нь шүүх эмнэлгийн үзлэг, шинжилгээ, нотлох баримтыг яаралтай бүрдүүлэх, эмнэлгийн өвөрмөц тусламж авах зэрэгт шууд хамаатай.
- Бэлгийн хүчирхийллийн давтамж: энэ нь хохирогч/даван туулагчийн хэрэгцээ, тусламж үйлчилгээний стратегийг тодорхойлоход зайлшгүй хэрэгтэй.

Хохирогч/даван туулагчийн яаралтай хэрэгцээг үнэлэх нь

Бэлгийн хүчирхийллийн улмаас тухайн хохирогч/даван туулагчид олон шинэ хэрэгцээ үүссэн байж болно. Эдгээрээс эхлээд аюулгүйн эрсдэлийн болон эрүүл мэндийн яаралтай хэрэгцээ, санааг нь хамгийн их зовоож буй асуудлаа тодорхойлоход нь тухайн хохирогч/даван туулагч тусална. Ингэхийн тулд жишээ нь “Таны санааг юу хамгийн их зовоож байна вэ?” эсвэл “Танд яг одоо хэрэгтэй ямар зүйл байна вэ?” гэх мэтээр асуух.

А. Аюулгүйн эрсдэлийг үнэлэх ба хамгаалах стратегийг тодорхойлох

- Хохирогч/даван туулагчийн аюулгүй байдал нь нэн тэргүүнд анхаарах асуудал юм. Хэрэв хохирогч/даван туулагч өөрийн болон хүүхдийнхээ аюулгүй байдалд санаа зовж байгаа, түгшүүртэй байгаа талаар Танд хэлсэн, эсвэл эргэлзсэн, итгэлтэй бус байвал заавал нухацтай авч үзэх хэрэгтэй, тоохгүй орхиж үл болно.
- Аюулын зэргийн үнэлгээгээр эрсдэлийн түвшин ямар гарснаас хамаарч, хамгаалах стратегиа тодорхойлно (Диаграмм 3).
- Хохирогчийг гэрт нь үлдээх, хүссэн аюулгүй газар нь хүргэх тохиолдолд аюулгүй байдлаа хамгаалах, эрсдэлээс сэргийлэхэд баримтлах, анхаарах зүйлүүдийг тодорхой хэлж өгөх хэрэгтэй.

Аюулгүйн эрсдэлийг үнэлэх, хамгаалалтын стратеги боловсруулахдаа дараах практик зүйлүүдийг битгий орхигдуулаарай.

Аюулгүйн эрсдэлийн үнэлгээ ба стратегид анхаарах зүйлүүд	
Очих газар	Хэрэв гэрээсээ явах эсвэл буцаж очихгүй тохиолдолд хаана очих, хаана хонох вэ?
Хүүхдийн хамгаалалт	Хүүхэдтэйгээ хамт явах уу, эсвэл орхиод ганцаараа явах уу?
Унаа	Тэр газартаа ямар унаагаар очих вэ?
Биедээ авч явах зүйл	Чухал бичиг баримт, эм, эмчилгээний хэрэгсэл, түлхүүр, мөнгө, хувцас, хүүхдийн сургалтын хэрэгсэл, хамгийн чухал өөр юу? Эдгээрийг биедээ авч явах уу /авч гарсан уу? үлдээх баталгаатай газар байна уу?
Мөнгө	Мөнгөтэй юу? Хаана хадгалдаг, яаралтай үед авах боломжтой эсэх?
Бусдын дэмжлэг	Цагдаа дуудах хөрш, холбоо барих итгэлтэй хүн



АНХААР: Хохирогчийг хаана ч гэсэн ганцааранг нь орхиж үл болно. Мөн бэлгийн халдлага үйлдэгчтэй хамт үлдээж хэвхэвч болохгүй.

В. Эрүүл мэндийн яаралтай хэрэгцээг тодорхойлох

- Ил болон ил харагдахгүй (жишээ нь үтрээгээр) цус алдалт, хүчтэй өвдөлт, тархи толгойн хүнд гэмтэл, ухаан санааны өөрчлөлт гэх мэт амь насанд халтай байдлууд илэрч байвал аль ойр эмнэлгийн хүлээн авах тасагт боломжтой унаагаар шуурхай хүргэнэ. Эсвэл түргэн тусламж яаралтай журмаар дуудна.
- Хүчиндүүлсэн хохирогч анх ирж байгаа тохиолдолд шүүхийн шинжээч эмчийн дүгнэлтийг яаралтай гаргуулах, нотлох баримтыг арилгахгүй байх, холбогдох эмнэлгийн байгууллагад хандаж өвөрмөц урьдчилан сэргийлэлт эмчилгээ авах ажлыг шуурхай зохион байгуулна (дэлгэрэнгүйг дараагийн бүлгээс харна уу)

С. Амиа хорлох эрсдэлийг үнэлэх нь

Хохирогч/даван туулагчид, ялангуяа өсвөр насны хохирогчдын нэг томоохон эрсдэл бол амиа хорлох бодол төрөх, оролдлого хийх, амиа егүүтгэх асуудал юм. Энэ эрсдэлийг үнэлэхдээ Эрүүл мэндийн яамнаас батлан гаргасан журмыг⁸ ашиглана. Кейс ажилтны үүрэгтэй холбоотой зарим чухал зүйлийг дурдвал:

- Амиа хорлох эрсдэлийг хэрхэн үнэлэх асуудлаар мэргэжлийн байгууллагаас хийсэн сургалтад хамрагдаж, эрсдэлийг үнэлэх, таних өвөрмөц аргуудад суралцах
- Хэрэв сургагдаагүй бол мэргэжлийн туслалцаа яаралтай авах бэлтгэлтэй байх
- Сургагдаагүй байсан ч кейс ажилтан нь *“сэрэмжлүүлэх шинжүүд”* (урд өмнө болон одоо өөрийгөө гэмтээх, үхэх тухай бодох, амьдралаас уйдах мэдрэмж төрөх, оролдлого, үйлдэл хийхийг завдах, хийх, сэтгэл санааны байдал, биеэ авч яваа байдал гэх мэт)-ийг үнэлэх наад захын мэдлэг чадвартай байх.

Яаралтай бус хэрэгцээг тодорхойлох нь

Хохирогч/даван туулагч хямралын үеийг даван туулсан, тайвширч тогтворжсон үед кейс ажилтан нь хэрэгцээний үнэлгээгээ үргэлжлүүлэн дараах яаралтай бус хэрэгцээнүүдийг хамтдаа тодорхойлно. Үүнд:

- Ойрын үеийн аюулгүй байдлын хэрэгцээ
- Сэтгэл зүйн болон оюун санааны хэрэгцээ
- Эрх зүйн туслалцаа авах хэрэгцээ
- Эмнэлгийн яаралтай бус тусламжийн хэрэгцээ
- Урт хугацааны сэтгэл засал, нөхөн сэргээх тусламж авах хэрэгцээ
- Нийгмийн ажлын үйлчилгээний хэрэгцээ
- Цаашдын орон байрны хэрэгцээ
- Хүүхдийн боловсролын хэрэгцээ
- Мэргэжлийн сургалт, ажил эрхлэлтийн хэрэгцээ
- Санхүүгийн дэмжлэг туслалцааны хэрэгцээ гэх мэт.

⁸ Амиа хорлохыг завдсан хүүхэд, өсвөр насныханд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх заавар батлах тухай Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны А/149 тоот тушаалын хавсралт

Анхны дэмжлэг гэж юуг хэлэх вэ?

Дэлхийн Эрүүл Мэндийн Байгууллага (ДЭМБ)⁹,¹⁰ Нэгдсэн Үндэстний Байгууллага (НҮБ)-ын Удирдамжуудад¹¹ хохирогч/даван туулагчид хамгийн түрүүнд анхны дэмжлэг (First-line support) үзүүлэхийг зөвлөдөг. Үүнд кейс менежментийн Алхам 1 ба 2-д үзүүлэх дээрх хариу арга хэмжээнүүдтэй төстэй дараах 5 интервенц багтдаг:

Сонсох	Хохирогчийг ойлгож, шүүмжлэхгүйгээр сайн сонсох
Хэрэгцээг асуух	Түүний санааг хамгийн их зовоож байгаа сэтгэл санааны, бие махбодын, нийгмийн болон практик хэрэгцээ, тулгамдсан асуудлыг үнэлэх, хариу арга хэмжээ авах
Баталгаажуулах	Та түүнийг ойлгож, итгэж байгаагаа харуулах; түүнд буруу байхгүй гэдгийг баталгаатай хэлэх, ойлгуулах
Аюулгүйн хамгаалалт	Аюулгүйн эрсдэлийг үнэлж, аюулгүй байдлыг хэрхэн хангах төлөвлөгөө гаргаж ярилцан, шаардлагатай арга хэмжээ авах
Дэмжлэг үзүүлэх	Мэдээлэл, үйлчилгээ, дэмжлэг авахад нь түүнд туслах

LIVES: LISTENING; INQUIRING; VALIDATING; ENHANCING SAFETY; SUPPORTING

ХЯНАЛТЫН ХУУДАС 2: ҮНЭЛГЭЭ ХИЙХ АЛХАМ

- Юу тохиолдсоноо ярихыг хохирогчоос эелдгээр хүсэх
- Түүнийг анхааралтай, идэвхтэй сонсох
- Хохирогч хэн болохыг, ямар төрлийн хүчирхийлэлд өртсөнийг ойлгох
- Хохирогчийн хэлсэн зүйлүүдийг баталгаажуулах, эелдгээр хариу илэрхийлэх
- Хохирогчийн яаралтай болон яаралтай бус өвөрмөц хэрэгцээг тодорхойлох
- Үнэлгээний үр дүнг зохих ёсоор баримтжуулах, материалыг аюулгүй хадгалах шаардлагыг хангах

Нийгмийн ажлын үйлчилгээ үзүүлэгчдэд зориулсан удирдамж

⁹ World Health Organization (WHO), United Nations Population Fund (UNFPA), United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR). Clinical management of rape and intimate partner violence survivors: developing protocols for use in humanitarian settings. Geneva: WHO; 2019

¹⁰ World Health Organization, Responding to children and adolescents who have been sexually abused: WHO clinical guidelines. Geneva, 2017

¹¹ UN Women, UNFPA, WHO, Australian Aid, Spanish cooperation, Essential Services Package for Women and Girls Subject to Violence, Core Elements and Quality Guidelines: Module 2: Health Services, 2016.

АЛГОРИТМ 3

1.3.3 АЛХАМ 3: ҮЙЛ АЖИЛЛАГААГ ТӨЛӨВЛӨХ

Кейс ажилтан юу хийх вэ?



Хохирогчийн хэрэгцээний талаар түүнтэй саналаа хэрхэн солилцох вэ?

Алхам 3 нь кейс ажилтан хийсэн үнэлгээнийхээ дүнг нэгтгэн, хохирогч/даван туулагчид ямар ямар хэрэгцээ байна гэж тодорхойлсноо түүнд танилцуулж, нэгдсэн ойлголттой болох ажиллагаагаар эхэлнэ.

Жишээ нь: "Та бид хоёрын ярилцсан зүйлд үндэслээд би Та хамгийн гол нь гэртээ эргээд очиход аюулгүй байдал чинь баталгаагүй... гэдэгт санаа ихэд зовж байгаа юм байна. Мөн одоогоор та эмнэлгийн тусламж ... авах шаардлагагүй гэж бодож байгаа юм байна; харин цагдаа, хуулийн байгууллагаас туслалцаа авах тухайд одоохондоо Та итгэлтэй бус, болгоомжилж, айж байна гэж ойлголоо, ийм байж болно. Өөр Танд нэмэх зүйл байна уу?" гэх мэтээр хэрэгцээний нэгтгэсэн дүнг түүнд танилцуулж саналыг нь сонсоно.

Боломжтой үйлчилгээнүүдийн талаар хохирогчид ямар мэдээлэл өгөх вэ?

- Шууд болон холбон зуучлалаар авч болох дэмжлэг, туслалцаа, үйлчилгээний боломжит хувилбарууд, тэдгээрийн онцлог, давуу тал болон гарч болох эрсдэл, бэрхшээл, жишээ нь: эмч сувилагчид хүчирхийллийн тохиолдлыг цагдаад заавал

мэдэгдэх үүрэг хүлээдэг тухай; үйлчилгээний төлбөрийн асуудал; бичиг баримт шаарддаг эсэх гэх мэт.

- Хохирогч/даван туулагч нь түүнд санал болгосон үйлчилгээ, эсвэл хийх гэж байгаа эмчилгээ, үйлдэл зэргээс хүссэн үедээ татгалзах, зогсоох, авахыг хүсэхгүй байгаагаа мэдэгдэх эрхтэй гэдгийг сануулах.
- Бусад шаардлагатай үйлчилгээнд холбон зуучилсан тохиолдолд түүний хувийн болон болсон явдалтай (бэлгийн хүчирхийлэл) холбоотой ямар мэдээллийг хэнтэй хуваалцахыг хэлэх.
- Хохирогчийн асуусан сонирхсон асуулт бүрд бүрэн тодорхой хариулт өгөх.
- Шууд холбогдолгүй, төөрөгдөлд оруулах, хэт их мэдээлэл өгөх, албан үг хэллэг ашиглах зэргээс аль болох зайлсхийх.
- Хохирогч насанд хүрээгүй хүүхэд бол насны онцлогт нь тохирсон мэдээлэл өгөх ба асран хамгаалагчийн зөвшөөрлийг авна.

Хэрэгцээнд суурилсан үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг хэрхэн хийх вэ?

- Мэдээлэл өгсний дараа боломжтой үйлчилгээнүүдээс алийг нь сонгох, хэзээ тэр үйлчилгээг авах боломжтой, эсвэл одоогоор аль нэг үйлчилгээг авахыг хүсэхгүй байгаа гэх мэтээр хохирогчийн саналыг сонсох, хүндэтгэх.
- Төлөвлөгөөнд орох дэмжлэг, туслалцаа, үйлчилгээг хэн үзүүлэх, эсвэл хаанаас, хэнээс авахыг тодорхойлох, жишээ нь нийгэм-сэтгэл зүйн үйлчилгээг кейс ажилтан өөрөө үзүүлэх, бусад үйлчилгээг хаанаас, хэнээс авах боломжтой, хохирогч/даван туулагч өөрөө ямар үүрэг хүлээх гэх мэт асуудлыг ярьж тохирох.
- Дэмжлэг, туслалцаа, үйлчилгээ авахдаа аюулгүй байдлыг хэрхэн хангах, ямар унаагаар явах, кейс ажилтан өөрөө хамт явах уу, эсвэл ойр дотны хэн нэгэн дагаж явах уу, аюулгүй байдалтай холбоотой ямар эрсдэл гарч болох гэх мэт асуудлыг ярьж тохирох.
- Зорилгоо хамтдаа ярилцаж тодорхойлно. Төлөвлөсөн дэмжлэг, туслалцаа, үйлчилгээг авснаар хохирогч/даван туулагчийн хэрэгцээ хэрхэн шийдэгдэх, юунд хүрэхийг зорьж буйг илэрхийлсэн ерөнхий бус, богино хугацааны, бодитой зорилгыг тодорхойлно. Гол нь дотоод нөөц хүчээ дайчлах, хэвийн байдалдаа эргэн ороход бэлтгэж, чадваржих талаар ахиц гаргахад нь түүнд туслахад чиглэсэн байвал зохино.

Төлөвлөгөөг хэрхэн баримтжуулах вэ?

- Тохирсны дараа хохирогч/даван туулагчийн хувийн хэрэгт *ямар дэмжлэг, туслалцаа, үйлчилгээг, хаанаас, хэзээ авах, хэн хариуцахыг* бичиж баримтжуулна.
- Эсвэл доорх энгийн загвараар ч юм уу, өөрийн байгууллагад хэрэглэдэг загварт оруулан хувийн хэрэгт хавсаргаж болно.
- Төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхэд нэмэлт зардал шаардлагатай бол кейс ажилтан тооцоог хийж, даргаараа батлуулж, санхүүгийн эх үүсвэрийг бүрдүүлнэ.



Үйл ажиллагааны төлөвлөгөөний жишиг загвар			
Үйл ажиллагаа	Хаана	Хэзээ	Хэн хариуцах

ХЯНАЛТЫН ХУУДАС 3: ҮЙЛ АЖИЛЛАГААГ ТӨЛӨВЛӨХ АЛХАМ

- Хохирогч/даван туулагчийн хэрэгцээг хэрхэн ойлгосноо нэгтгэх
- Боломжтой үйлчилгээнүүд, ашиг тус ба эрдэлийн талаар мэдээлэл өгөх
- Ямар дэмжлэг, үйлчилгээ авахаа сонгож тохирох, зорилгоо тодорхойлох
- Төлөвлөгөөг эцэслэх ба баримтжуулах
- Шийдэх асуудлаа багийн ахлагч/даргатайгаа ярьж зөвлөх
- Цаашид хэрхэн хамтран ажиллах болон дараагийн уулзалтыг тохирох

АЛГОРИТМ 4

**1.3.4 АЛХАМ 4: ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТӨЛӨВЛӨГӨӨГ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ
Кейс ажилтан юу хийх вэ?**



Холбон зуучлах үйлчилгээний арга зүйг II бүлэгт тусад нь авч үзэх тул дараагийн хэсэгт кейс ажилтны шууд үзүүлэх зарим онцлог үйлчилгээний арга зүйг товч танилцуулна.

Сэтгэл зүйн зөвлөгөө үйлчилгээ үзүүлэх

Кейс ажилтан нь уг үйлчилгээг өөрөө болон сэтгэл зүйчтэй хамтран үзүүлнэ. Хохирогч/даван туулагчийн сэтгэл зүйн байдалд үнэлгээ хийхдээ “Сэтгэл зүйн зөвлөгөө, үйлчилгээ үзүүлэх журам”¹²-ын Хавсралт 2 дахь маягтыг ашиглана. Сэтгэл зүйн зөвлөгөө, үйлчилгээ үзүүлэхдээ мөн энэхүү журмыг дагаж мөрдөнө. Хохирогчид шууд үзүүлэх сэтгэл зүйн зөвлөгөө, үйлчилгээнд сэтгэл зүйн үйлчилгээний хэрэгцээг тодорхойлох; анхан шатны

¹² Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайдын 2017 оны А/74 тоот “Журам батлах тухай” тушаал, Хавсралт 1,2

тайвшруулах зөвлөгөө өгөх; шаардлагатай тохиолдолд сэтгэл зүйн дүгнэлт болон нотлох баримт гаргах; шаардлагатай богино болон урт хугацааны сэтгэл зүйн үйлчилгээнд холбон зуучлах үйлчилгээнүүд багтана.

Бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд, гэр бүлд нь сэтгэл зүйн зөвлөгөө өгөх

Хүүхдийн бэлгийн хүчирхийлэл, түүний дотор хүүхдийн ураг төрлийн хүчин гэх мэт асуудлууд нь маш эмзэг, олон талтай, ихээхэн хор уршигтай, салбар хоорондын нарийн зохицуулалт, олон мэргэжлийн цогц тусламж үйлчилгээ авах шаардлага зайлшгүй үүсдэг онцгой асуудал билээ.

Хүүхдийн бэлгийн хүчирхийллийн кейс менежментийн үйлчилгээ нь ерөнхийдөө энэ удирдамжид санал болгосон алхмууд, тэдгээрийг хэрэгжүүлэх арга зүйгээр явагдана. Гэхдээ хүүхдийн нас, бэлгийн хүчирхийллийн төрлөөс хамаарах тусламж үйлчилгээний онцлог энэ удирдамжид багтаагүй. Иймд кейс ажилтан нь бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд, тэдний гэр бүлд нийгэм-сэтгэл зүйн зөвлөгөө өгөх гарын авлага¹³, Бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхдэд туслалцаа үзүүлэх нь: (Цагдаагийн албан хаагчдад зориулсан гарын авлага)¹⁴, бусад лавлагааг ашиглахыг зөвлөө.

Кейс хэлэлцүүлгийг зохион байгуулах

Кейс хэлэлцүүлэг гэдэг нь тухайн кейст дэмжлэг, туслалцаа, үйлчилгээ үзүүлж буй мэргэжилтнүүдийг оролцуулан шаардлагатай тохиолдолд зохион байгуулдаг ажил хэргийн уулзалт юм. Жишээ манай практикт СДХБ ийм кейс хэлэлцүүлэг хийдэг. Кейс хэлэлцүүлэг хийхийн өмнө хохирогч/даван туулагчаас заавал *зөвшөөрөл авсан байх* шаардлагатай. Кейс хэлэлцүүлгийг кейс ажилтан зохион байгуулна. Кейс хэлэлцүүлгээр төлөвлөсөн үйл ажиллагааны явц, ахиц, бэрхшээл, талуудын үүрэг, хэрэв ямар нэг асуудал, зөрчил гарсан бол шийдэх гарц, төлөвлөгөөнд оруулах өөрчлөлт зэргийг хэлэлцэж шийдвэрлэнэ.

Кейс нөлөөллийн үйлчилгээ үзүүлэх

“Адвокасу” буюу нөлөөллийн үйлчилгээ нь арга зүйн хувьд сэтгэл заслын эмчилгээтэй зарим талаар төсөөтэй ч бас ялгаатай. Аль аль нь даван туулагчийг идэвхтэй сонсох, сэтгэл санааны дэмжлэг үзүүлэх, сэтгэл зүйг нь ойлгох, чадваржуулах, мэдээлэл өгөх, даван туулах арга техникийг хэрэглэдэг. Харин нөлөөллийн үйлчилгээ илүү даван туулагчийн өөрийн нөөц, чадавх, давуу тал, өөртөө итгэх байдлыг тасралтгүй дэмжих нөлөөлөх арга зүйд суурилдаг онцлогтой. Эмчилгээ шиг заавал амбулатори, зөвлөгөө өгөх газар гэх биш хохирогч/даван туулагчийн хэрэгцээнд тохирох аюулгүй орчинд хаана ч хийж болно.

Дэмжих бүлэг ажиллуулах

Хохирогч/даван туулагчид дэмжих бүлгээр дамжуулан өөрсдийн мэдрэмжийг хуваалцах, тулгарч буй бэрхшээл, шийдэх арга замын талаар хувийн туршлагаасаа солилцох, гарч буй өөрчлөлт, үр дүнгийн талаар ярилцах, эрүүл амьдрах ур ухаан, эдийн засгийн чадавхаа дээшлүүлэх арга туршлагаа хуваалцах гэх мэт олон талт үйл ажиллагааг хэрэгжүүлдэг. Дэмжих бүлэг нь даван туулагч чадавхжих, өөртөө итгэх итгэл нь нэмэгдэх, эргэн хэвийн байдалдаа ороход чухал нөлөө үзүүлдэг.

¹³ Бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд, тэдний гэр бүлд нийгэм-сэтгэл зүйн зөвлөгөө өгөх гарын авлага, Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яам, 2023 (хэвлэгдээгүй байгаа)

¹⁴ Бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхдэд туслалцаа үзүүлэх нь (Цагдаагийн албан хаагчдад зориулсан гарын авлага); Монгол Улсын Хүний эрхийн үндэсний комисс, Цагдаагийн ерөнхий газар, Дотоод хэргийн их сургууль, НҮБ-ын Хүүхдийн сан, 2022



Дэмжих бүлгийг кейс ажилтан санаачлан үүсгэн байгуулж болно. Хохирогч/даван туулагчид өөрсдөө үүсгэн байгуулж ч болно. Бэлгийн хүчирхийллийн даван туулагчдын дэмжих бүлэг; бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдүүдийн эцэг эхчүүдийн дэмжих бүлэг; адилхан асуудалтай оролцогчдын дэмжих бүлэг; сонирхол, бүтээлч үйл ажиллагаанд суурилсан дэмжих бүлэг: ойролцоо насны даван туулагчдын дэмжих бүлэг: хөгжлийн бэрхшээлтэй даван туулагчдын дэмжих бүлэг; ЛГБТ даван туулагчдын дэмжих бүлэг гэх мэт янз бүрийн дэмжих бүлгүүд байж болно.

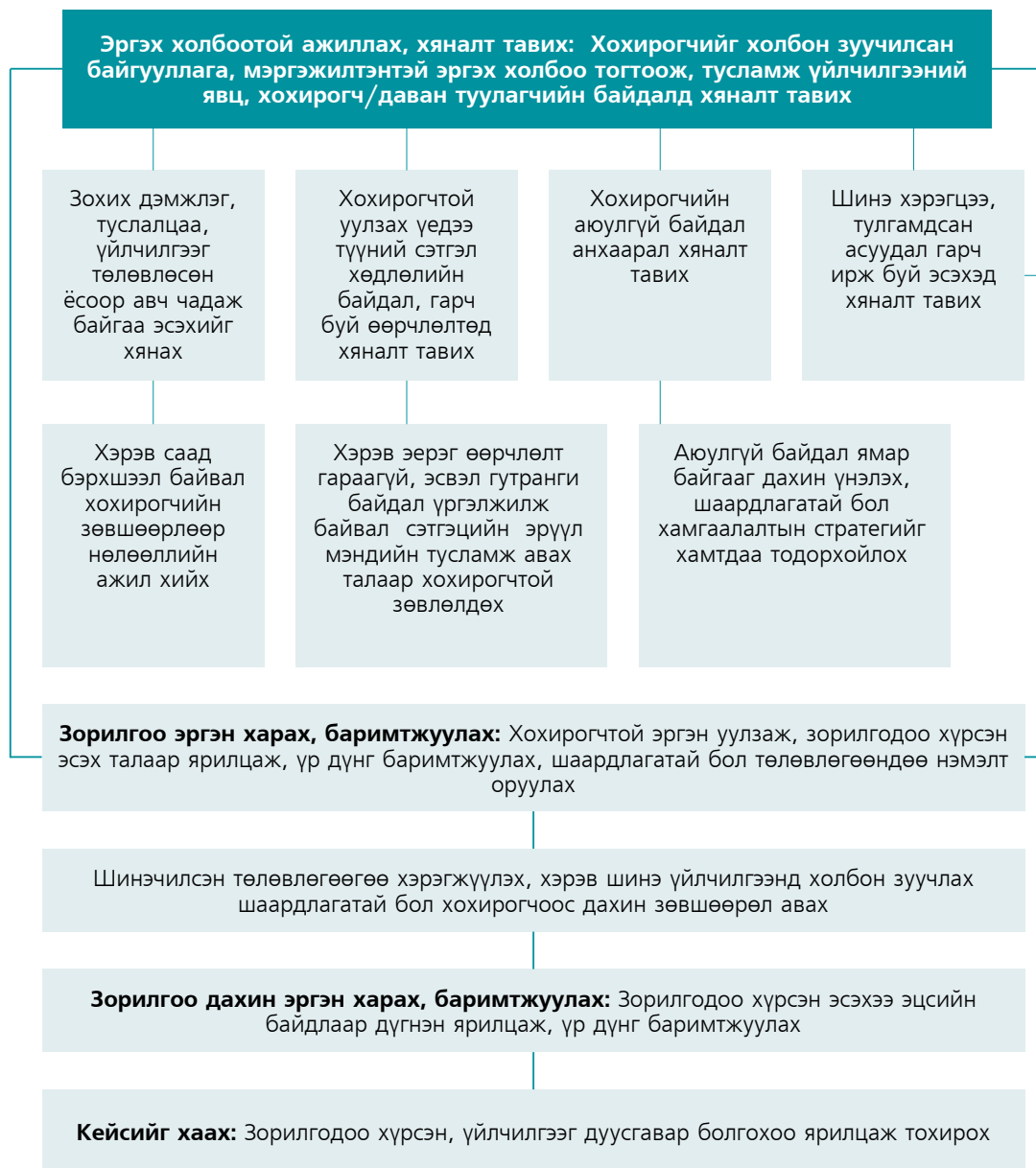
ХЯНАЛТЫН ХУУДАС 4: ТӨЛӨВЛӨГӨӨГ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ АЛХАМ

- Хохирогч/даван туулагчийг шаардлагатай үйлчилгээнд холбон зуучлах
- Чанартай үйлчилгээг шуурхай, бэрхшээлгүй авахад нөлөөллийн ажил хийх
- Шаардлагатай үед дэмжлэг, туслалцаа, үйлчилгээг зохицуулах
- Шаардлагатай кейст шууд үйлчилгээ үзүүлэх

АЛГОРИТМ 5

1.3.5 АЛХАМ 5: ЭРГЭХ ХОЛБООТОЙ БАЙХ, ХЯНАЛТ ТАВИХ, ҮР ДҮНГ ҮНЭЛЭХ

1.3.6 АЛХАМ 6: КЕЙСИЙГ ХААХ Кейс ажилтан юу хийх вэ?



Кейс мониторинг ба үнэлгээг хэрхэн хийх вэ?

- Кейс ажилтан нь алхам бүрд хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааг бүрэн гүйцэтгэсэн эсэхээ энэ удирдамжид өгсөн хяналтын хуудсуудаар дор бүр нь нягтлах.
- Кейс хэлэлцүүлгийг явцын хяналтуудын нэг арга хэрэгсэл болгон ашиглах.
- Кейс ажилтан нь шууд үзүүлсэн дэмжлэг, туслалцаа, үйлчилгээнийхээ чанарыг баталгаажуулахад чанарын баталгаажилтын өвөрмөц арга хэрэгслийг хэрэглэх.

- Явцын хяналтын дүн, тухайн кейст гарч буй өөрчлөлтөөс хамаарч кейс төлөвлөгөөг хэдэн ч удаа шинэчилж болно.
- Тухайн хохирогч/даван туулагч зорилгодоо хэр хүрсэн, ямар өөрчлөлт гарсныг дүгнэхдээ үр дүнгийн үнэлгээний энгийн арга хэрэгслүүдийг ашиглах (жишээ нь хохирогч/даван туулагчаас үйлчилгээнээс гарах үеийн асуумж судалгаа авах гм).

Кейс баримтжуулалт хийхэд юуг анхаарах вэ?

- Кейс файл буюу хувийн хэрэгт тусгай код хэрэглэх.
- Баримтжуулалтад нууц хадгалалтын протоколыг чанд мөрдөх, бичиг баримтын нууц алдагдсаны улмаас хохирогч/даван туулагчид үүсэж болох хоёрдогч хор хохирлоос сэргийлэхэд маш их анхаарах.
- Хэрэв хохирогч/даван туулагч ямар нэг зүйлийг баримтжуулахыг татгалзвал саналыг хүндэтгэх.
- Зураг авах, бичлэг хийх шаардлага гарвал хохирогчоос заавал зөвшөөрөл авах.
- Хувийн хэрэг, бусад холбогдох баримтыг зориулалтын цоожтой саванд хадгалах.

Кейсийг хаах алхмыг хэрхэн хэрэгжүүлэх вэ?

- Тухайн кейсийн онцлогоос хамааран кейс менежментийн үйлчилгээний үргэлжлэх хугацаа өөр өөр байх болно.
- Тухайн кейст гарсан үр дүн, кейсийг хаах асуудлаар хамтран ажилласан цөөн гол мэргэжилтнүүдтэй зөвлөлдөх.
- Үр дүн гарсан: тухайн кейсийн сэтгэл зүйн байдлын үнэлгээгээр хохирогч/даван туулагч сайтар чадваржсан, эргээд хэвийн байдалдаа ороход бэлтгэгдсэн байх.
- Кейс менежментийн үйлчилгээнд гарсан үр дүн, кейсийг хаах талаар хохирогч/даван туулагчид тайлбарлаж, кейсийг хаах талаар зөвлөлдөх.
- Зарим тохиолдолд тухайн хохирогч/даван туулагч кейс үйлчилгээ дуусгавар болохоос өмнө гарах саналыг тавьж болно. Энэ тохиолдолд хувийн хэрэгт тусгай тэмдэглэнэ.
- Хамтран ажилласанд хохирогч/даван туулагчдаа талархлаа илэрхийлж, *“Танд ямар нэгэн дэмжлэг хэрэгтэй болбол хүссэн үедээ хэзээ ч ирж болно шүү”* гэдгийг түүнд хэлж, холбоо барих утасны дугаарыг өгнө.

ХЯНАЛТЫН ХУУДАС 5: ХЯНАЛТ ТАВИХ АЛХАМ

- Хохирогч/даван туулагчтай товлосон ёсоор эргэн уулзах
- Аюулгүй байдлыг эргэн үнэлэх
- Төлөвлөгөөний хэрэгжилтийн явцыг эргэн харах, шаардлагатай бол нэмэлт өөрчлөлт оруулах, баримтжуулах
- Шинэчилсэн төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх

ХЯНАЛТЫН ХУУДАС 6: КЕЙСИЙГ ХААХ АЛХАМ

- Хэрэв кейсийг хаах бол хэзээ хаахаа шийдэх
- Кейс хаасан тухай баримтжуулах
- Боломжтой бол кейсээс гарах үеийн судалгааг хохирогчоос авах
- Хувийн хэрэг, бусад баримт бичгийг баталгаатай нууцлал хангасан нөхцөлд хадгалах, архивлах

ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ. ХОЛБОН ЗУУЧЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АРГА ЗҮЙ

2.1 ХОЛБОН ЗУУЧЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮЕ ШАТУУД

Холбон зуучлах үйлчилгээг хохирогч/даван туулагчид 4 үе шатаар үзүүлнэ¹⁵.

Үе шат 1: Хохирогчийн нөхцөл байдал, хэрэгцээг тодорхойлох

Үе шат 2: Хохирогчид хэрэгцээтэй үйлчилгээ, нөөц боломжийг судлах

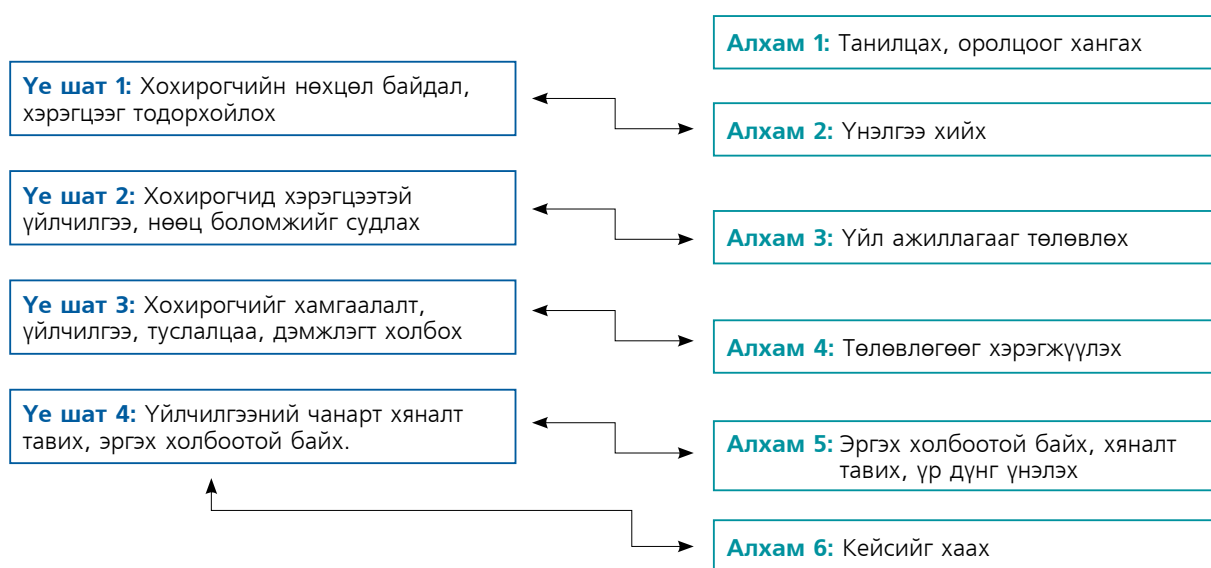
Үе шат 3: Хохирогчийг хамгаалалт, үйлчилгээ, туслалцаа, дэмжлэгт холбох

Үе шат 4: Үйлчилгээний чанарт хяналт тавих, эргэх холбоотой байх.

Кейс ажилтан нь холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэх эдгээр үе шатуудыг өмнөх бүлэгт танилцуулсан бэлгийн хүчирхийллийн кейс менежментийн алхмуудтай хамт, уялдаатайгаар хэрэгжүүлнэ (Диаграмм 2).

ДИАГРАММ 2

Холбон зуучлах үйлчилгээний үе шатууд ба кейс менежментийн алхмууд



Дээр дурдсан кейс менежментийн алхам тус бүрийг хэрэгжүүлэх арга зүйг холбон зуучлах үйлчилгээний зохих үе шатыг хэрэгжүүлэхэд ашиглах боломжтой. Иймд энэ бүлэгт зөвхөн арга зүйн онцлог асуудлуудыг холбон зуучлах үйлчилгээний төрөл тус бүрээр авч үзэх болно.

2.2 ХОЛБОН ЗУУЧЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТӨРӨЛ, БОЛОМЖИТ ХУВИЛБАНУУД

Холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэх хоёрдугаар үе шат буюу "хохирогчид хэрэгцээтэй үйлчилгээ, нөөц боломжийг судлах" үйл ажиллагааны хүрээнд кейс ажилтан нь холбон

¹⁵ "Холбон зуучлах үйлчилгээний журам", Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайдын "Журам батлах тухай" 2017 оны А/73 тоот тушаалын Хавсралт 1



зуучлалаар авах боломжтой үйлчилгээний хувилбаруудыг судлах, энэ талаар хохирогч/даван туулагчид тодорхой мэдээлэл өгөх шаардлагатай. Иймд уг үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх хураангуй удирдамжийг холбон зуучлах үйлчилгээний төрөл тус бүрээр танилцуулъя.

2.2.1 Аюулгүйн хамгаалалтад холбон зуучлах

Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөний дараа хохирогч/даван туулагчийн аюулгүй байдлыг хамгаалах хэрэгцээ үүссэн тохиолдолд хэрэв кейс ажилтны ажилладаг байгууллага түр хамгаалах үйлчилгээ үзүүлдэггүй бол “Гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогчийн аюулгүй байдлыг хангах журам”¹⁶, “Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг түр хамгаалах журам”¹⁷-д заасан хамгаалалтын үйлчилгээнд илгээх маягт¹⁸-аар холбон зуучилна.

Хохирогчийн нөхцөл байдал, эрсдэл, хэрэгцээ	Холбон зуучлах үйлчилгээний боломжтой хувилбарууд	Холбон зуучлах байгууллага, мэргэжилтэн	Холбон зуучлах арга зүй
Насанд хүрсэн хохирогчийн аюулгүй байдал эрсдэлтэй	-Төрийн болон ТББ-ын НЦҮТ, ТХБ)-нд авах/хүргэх -Ойр дотны хүний хамгаалалтад өгөх	-Харьяа аймаг, дүүрэг дэх төрийн болон ТББ-ын НЦҮТ -ТХБ-ууд	-Боломжтой хувилбаруудын талаар хохирогч/даван туулагчид мэдээлэл өгөх -Түүний санал, сонголтыг сонсох хүндэтгэх -Зөвшөөрөл авах -Илгээх маягт бөглөх -Хамгаалалтад холбох үйл явцад аюулгүй байдлыг нь хангах -Аюулгүй байдлаа хамгаалах талаар зөвлөгөө өгөх
Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд аюулгүйн эрсдэл учирсан болон эрсдэл учирч болзошгүй нөхцөл байдал	-Хүүхдийг түр хамгаалах үйлчилгээ	-Харьяа аймаг, дүүрэг дэх төрийн болон ТББ-ын НЦҮТ -ТХБ-ууд -Хүүхдийн асрамж халамжийн үйлчилгээ эрхэлдэг ТББ	-Сум багийн Засаг дарга эсвэл ГБХЗГ, цагдаад мэдээлэх -Илгээх маягт бөглөх -Сонгосон хамгаалах байранд аюулгүй байдлыг ханган хүргэх (эрсдэл дунд, өндөр үед асран хамгаалагчийн зөвшөөрөл харгалзахгүй) -Хүүхдийг хүлээлгэн өгөх маягт бөглөх ¹⁹

2.2.2 Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээнд холбон зуучлах

Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөний дараа хохирогч/даван туулагчид эмнэлгийн яаралтай болон яаралтай бус тусламж үйлчилгээ авах шаардлага гарсан тохиолдолд кейс ажилтан нь “Хохирогчид эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх журам”²⁰ -д заасан болон ДЭМБ-аас зөвлөж буй зайлшгүй шаардлагатай эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээнд илгээх маягтаар холбон зуучилна.

¹⁶ Улсын ерөнхий прокурор, Хууль зүйн сайдын 2017 оны А/22, А/31 тоот “Журам батлах тухай” хамтарсан тушаалын нэгдүгээр хавсралт

¹⁷ Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2017 оны А/39 тоот “Журам батлах тухай” тушаалын Хавсралт 1

¹⁸ Холбон зуучлах үйлчилгээний журам”, Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайдын “Журам батлах тухай” 2017 оны А/73 тоот тушаалын Хавсралт 2

¹⁹ Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2017 оны А/39 тоот “Журам батлах тухай” тушаалын Хавсралт 2

²⁰ Эрүүл мэндийн сайдын “Журам батлах тухай” 2017 оны А/394 тоот тушаалын Хавсралт 1

Хохирогчийн нөхцөл байдал, эрсдэл, хэрэгцээ	Холбон зуучлах боломжтой үйлчилгээ	Холбон зуучлах байгууллага, мэргэжилтэн	Холбон зуучлах арга зүй
Амь нас, эрүүл мэндэд шууд аюул учруулах байдал (хүнд гэмтэл, цус алдалт, хүчтэй өвдөлт гм)	Түргэн тусламж Эмнэлгийн яаралтай тусламж (харьяалал харгалзахгүй, төлбөргүй ²¹)	Аль ойр эмнэлгийн хүлээн авах яаралтай тусламжийн тасаг	Анхны тусламж үзүүлэх Шилжүүлэх шаардлагыг хохирогчид товч тайлбарлах Илгээх маягт бөглөх Аюулгүй байдлыг ханган сонгосон эмнэлэгт шууд хүргэх Эсвэл түргэн тусламж (103) дуудах
Амь насанд шууд аюул учруулахааргүй бие махбодын гэмтэл	Гэмтлийн тусламж (эрүүл мэндийн даатгалтай эсэхээс үл хамаарна, шатлал хооронд илгээх маягт шаардахгүй)	Гэмтлийн эмнэлэг Бүсийн оношилгоо эмчилгээний төв (БОЭТ) Аймгийн нэгдсэн эмнэлэг (АНЭ), Дүүргийн ЭМТ (ДЭМТ)-ийн гэмтлийн эмч Сумын эрүүл мэндийн төв (СЭМТ)	Хохирогчид мэдээлэл өгөх Хохирогчийн санал, сонголтыг хүндэтгэх, зөвшөөрөл авах Сонгосон эмнэлэгт үзлэгийн цаг авахад туслах Илгээх маягт бөглөх Аюулгүй байдлыг ханган үйлчилгээнд холбож өгөх Эргэх холбоотой байх
Хүчиндүүлсний дараа жирэмслэх эрсдэл	Жирэмслэлтээс яаралтай сэргийлэх эм хэрэглэх (хүчиндүүлсний дараах 120 цаг/5 өдрийн дотор)	СЭМТ, өрхийн эрүүл мэндийн төв (ӨЭМТ) БОЭТ, АНЭ, ДЭМТ-ийн эмэгтэйчүүд, өсвөр үеийн эмч, Эх хүүхдийн эрүүл мэндийн төв (ЭХЭМҮТ)	Жирэмслэх эрсдэл, яаралтай сэргийлэх боломжийн талаар хохирогчид мэдээлэл өгөх Зөвшөөрөл авах Илгээх маягт бөглөх Аюулгүй байдлыг ханган сонгосон эрүүл мэндийн байгууллага, эмчтэй холбох Үйлчилгээ авсныг нягтлах
Хүчиндүүлсний дараа Хүний Дархлал Хомсдлын Вирус (ХДХВ)-ийн халдвар авах эрсдэл	ХДХВ-ийн өртөлтийн дараах өвөрмөц сэргийлэлт (хүчиндүүлсний дараах 72 цаг/3 өдрийн дотор)	СЭМТ, ӨЭМТ АНЭ, ДНЭ-ийн хүлээн авах, бэлгийн замын халдварын эмч Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв (ХӨСҮТ)	ХДХВ-ийн эрсдэл, хор уршиг, урьдчилан сэргийлэх боломжийн талаар хохирогчид мэдээлэл өгөх Зөвшөөрөл авах Илгээх маягт бөглөх Аюулгүй байдлыг ханган сонгосон эрүүл мэндийн байгууллага, эмчтэй холбох Үйлчилгээ авсныг нягтлах
Хүчиндүүлсний дараа бэлгийн замын халдвар авах эрсдэл	Бэлгийн замын халдварын үнэ төлбөргүй оношилгоо, эмчилгээ	БОЭТ, АНЭ, ДНЭ-ийн Бэлгийн замын халдварын эмч ХӨСҮТ Бэлгийн замын халдварын хувийн эмнэлэг	Бэлгийн замын халдвар авах эрсдэл, хор уршиг, оношлох, эмчлэх боломжийн талаар хохирогчид мэдээлэл өгөх Зөвшөөрөл авах Илгээх маягт бөглөх Сонгосон эмнэлэгт цаг авахад туслах Аюулгүй байдлыг ханган холбон зуучлах Эргэх холбоотой байх
Бэлгийн хүчирхийллээс үүдэн хохирогч жирэмсэлсэн, үр хөндүүлэхийг хүссэн	Эрт үеийн (жирэмсний эхний 12 долоо хоног) үнэ төлбөргүй аюулгүй үр хөндөлтийн үйлчилгээ	ЭХЭМҮТ Нийслэлийн амаржих газрууд БОЭТ, АНЭ-ийн төрөх Тусгай зөвшөөрөлтэй сум дундын эмнэлэг хувийн эмнэлэг	Хохирогчид мэдээлэл өгөх Хохирогчийн санал, сонголтыг хүндэтгэх Үйлчилгээний цаг авахад туслах Үйлчилгээ авах үеийн аюулгүй байдалд анхаарах Төлбөргүй хийлгэхийг хүсвэл эмч нарын зөвөлгөөний шийдвэр гаргуулахад туслах Үйлчилгээ авсныг нягтлах

²¹ Эрүүл мэндийн тухай хууль, 2011, 24 дүгээр зүйл 24.6.8

Бэлгийн хүчирхийллээс үүдэн жирэмсэлсэн, үр хөндүүлэхийг хүссэн	Хожуу үеийн (жирэмсний 13-22 хүртэлх долоо хоног) аюулгүй үр хөндөлтийн төлбөргүй үйлчилгээ	ЭХЭМҮТ Нийслэлийн амаржих газрууд БОЭТ, АНЭ-ийн төрөх	Хохирогчид мэдээлэл өгөх Хохирогчийн санал, сонголтыг хүндэтгэх, зөвшөөрөл авах Эмч нарын зөвлөгөөний шийдвэр гаргуулахад туслах Аюулгүй байдлыг хангах Үйлчилгээ авсныг нягтлах
Яаралтай бус эрүүл мэндийн бусад тусламж авах хэрэгцээ	Амбулаторийн үзлэг, зөвлөгөө Шинжилгээ, Эмчилгээ	Харьяа ӨЭМТ АНЭ, ДЭМТ СЭМТ	Мэдээлэл өгөх Зөвшөөрөл аюах Үзлэгийн цаг авахад туслах Илгээх маягт бөглөх Үйлчилгээ авах үеийн аюулгүй байдалд анхаарах

2.2.3 Шүүх эмнэлгийн үзлэг, нотлох баримт бүрдүүлэхэд холбон зуучлах

Хохирогчийн нөхцөл байдал, эрсдэл, хэрэгцээ	Холбон зуучлах боломжтой үйлчилгээ	Холбон зуучлах байгууллага, мэргэжилтэн	Холбон зуучлах арга зүй
Шүүхийн шинжээч эмчийн дүгнэлт гаргуулахыг хүссэн	Шүүхийн шинжээч эмчийн үзлэг Нотлох баримт бүрдүүлэх Шүүх шинжилгээний дүгнэлт гаргах	Шүүхийн шинжилгээний үндэсний төв Түүний орон нутаг дахь салбарууд Гэрээт эмч нар	Мэдээлэл өгөх: дотуур хувцсаа солихгүй, бэлэг эрхтнээ угаахгүй, шээхгүй, хүндрэхгүй байхыг хохирогчид хэлж өгнө Хохирогчийн санал хүсэлтийг сонсох 107 дугаарт мэдээлэх, эсвэл мөрдөн байцаагчтай холбогдож, тогтоол гаргуулахад туслах Шүүх эмнэлгийн үзлэг, сорьц цуглуулах ажиллагаанд 24-48 цагийн холбон зуучлах Эргэх холбоотой ажиллах

2.2.4 Сэтгэл зүйн болон сэтгэл заслын тусламжид холбон зуучлах

Хохирогч/даван туулагчид бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөний дараа сэтгэл заслын яаралтай болон урт хугацааны нөхөн сэргээх үйлчилгээ авах хэрэгцээ үүссэн тохиолдолд кейс ажилтан нь “Хохирогчид сэтгэл заслын үйлчилгээ үзүүлэх журам”²², “Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд, өсвөр үеийнхэнд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх заавар”²³, “Амиа хорлох оролдлого хийсэн хүүхэд өсвөр үеийнхэнд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх заавар”²⁴-т заасан тусламж үйлчилгээнд илгээх маягтаар холбон зуучилна.

²² Эрүүл мэндийн сайдын “Журам батлах тухай” 2017 оны А/394 тоот тушаалын Хавсралт 2

²³ Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны А/151 тоот тушаалын хавсралт

²⁴ Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны А/149 тоот тушаалын хавсралт

Хохирогчийн нөхцөл байдал, эрсдэл, хэрэгцээ	Холбон зуучлах боломжтой үйлчилгээ	Холбон зуучлах байгууллага, мэргэжилтэн	Холбох арга зүй
Сэтгэцийн цочмог буюу хурц гэмтэл илэрсэн	Сэтгэл зүйн байдлын үнэлгээ Сэтгэл зүйн анхан шатны зөвлөгөө Сэтгэцийн эрүүл мэндийн оношилгоо, мэргэжлийн тусламж	Харьяа ӨЭМТ, СЭМТ БОЭТ, АНЭ, ДЭМТ-ийн сэтгэцийн эмч Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв (СЭМҮТ)	Яаралтай тохиолдолд сэтгэцийн эмч дуудах Яаралтай бус бол зөвшөөрөл авах Үзлэгийн цаг авахад туслах Илгээх маягт бөглөх Аюулгүй байдлыг ханган холбох Эргэх холбоотой байх
Сэтгэцийн архаг, ужиг гэмтэл илэрсэн	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үнэлгээ Богино, урт хугацааны сэтгэл засал, нөхөн сэргээх үйлчилгээ Сэтгэцийн эрүүл мэндийн бусад тусламж	СЭМҮТ БОЭТ, АНЭ, ДЭМТ-ийн сэтгэцийн эмч Сэтгэл зүйн нөхөн сэргээх үйлчилгээ үзүүлдэг ТББ, хувийн эмнэлэг	Мэдээлэл өгөх Хохирогчийн санал хүсэлтийг хүндэтгэх Зөвшөөрөл авах Үзлэгийн цаг авахад туслах Аюулгүй байдлыг ханган холбож өгөх Эргэх холбоотой байх
Амиа хорлох эрсдэл, сэрэмжлүүлэх шинж тэмдгүүд илэрсэн	Амиа хорлох эрсдэлийн үнэлгээ Сэтгэл зүйн яаралтай тусламж Сэтгэл засал эмчилгээ Хяналт тавих Нийгэм-сэтгэл зүйн дэмжлэг	СЭМҮТ БОЭТ, АНЭ, ДЭМТ-ийн сэтгэцийн болон өсвөр үеийн эмч ӨЭМТ, СЭМТ (хяналт)	Мэдээлэл өгөх Сэтгэцийн эмч дуудаж зөвлөгөө авах Илгээх маягт бөглөх Аюулгүй байдлыг ханган яаралтай холбон зуучлах Эргэх холбоотой байх

2.2.5 Эрх зүйн туслалцаа авахад холбон зуучлах

Хохирогч/даван туулагчид бэлгийн хүчирхийллийн дараа эрх зүйн туслалцаа авах хэрэгцээ үүссэн тохиолдолд кейс ажилтан нь “Гэр бүлийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд эрх зүйн туслалцаа үзүүлэх журам”²⁵-д заасан эрх зүйн туслалцаанд болон хохирогчийн хүссэн бусад эрхзүйн үйлчилгээнд холбон зуучлах боломжтой.

Хохирогчийн нөхцөл байдал, эрсдэл, хэрэгцээ	Холбон зуучлах боломжтой үйлчилгээ	Холбон зуучлах байгууллага, мэргэжилтэн	Холбох арга зүй
Хохирогч/даван туулагч цагдаад гомдол гаргаж шалгуулахыг хүссэн	Даван туулагч-төвтэй, хүүхдэд ээлтэй мөрдөн шалгах ажиллагаа	Харьяа аймаг, дүүргийн цагдаагийн хэлтэс, Сумын хэсгийн төлөөлөгч	Мэдээлэл өгөх Хохирогчийн зөвшөөрлийг авах Илгээх маягт бөглөх 107-д мэдээлэх эсвэл Цагдаагийн байгууллага, ажилтантай шууд холбож өгөх Эргэх холбоотой байх
Эрх зүйн зөвлөгөө авах хэрэгцээ	Эрх зүйн зөвлөгөө (төлбөргүй)	СДХБ: утсаар, цахимаар, биечлэн Магадлан итгэмжлэгдсэн ТББ утсаар, цахимаар биечлэн	Мэдээлэл өгөх Хохирогчийн зөвшөөрлийг авах 107, 108 дугаар холбох Цахим хаягийг өгөх СДХБ, ТББ-д холбож өгөх Эргэх холбоотой байх

25 Хууль зүйн сайдын “Журам батлах тухай” 2017 оны А/29 тоот тушаалын хавсралт

Өмгөөллийн үйлчилгээ авах хэрэгцээ ба хүсэлт	Өмгөөллийн үйлчилгээ (төлбөргүй)	Өмгөөллийн үйлчилгээ үзүүлдэг төрийн болон ТББ, өмгөөлөгч	Мэдээлэл өгөх Хохирогчийн зөвшөөрлийг авах Илгээх маягт бөглөх Аюулгүй байдлыг ханган сонгосон байгууллага, өмгөөлөгчтэй холбож өгөх Кейс ажилтан хамт байлцах Эргэх холбоотой ажиллах
Шүүхээр асуудлаа шийдвэрлүүлэх хүсэлт, хэрэгцээ	Эрүүгийн хэрэг хянан шийдвэрлэх ажиллагаа	Харьяа сум, аймаг, дүүргийн шүүх	Мэдээлэл өгөх Хохирогчийн зөвшөөрөл авах Шүүх хуралд бэлтгэхэд туслах Сэтгэл зүйн зөвлөгөө өгөх Өмгөөлөгчтэй нь холбоотой ажиллах

2.2.6 Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээнд холбон зуучлах

Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн эрхийг хангах, хамгааллын үйлчилгээ авах зорилгоор кейс ажилтан нь дээр дурдсан үйлчилгээнүүдээс гадна “Гэр бүлийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үйлчилгээ үзүүлэх журам”²⁶-д заасан бусад дэмжлэг, туслалцаа, үйлчилгээнд илгээх маягтаар холбон зуучилна.

Хохирогч хүүхдийн нөхцөл байдал, эрсдэл, хэрэгцээ	Холбон зуучлах боломжтой үйлчилгээ	Холбон зуучлах байгууллага, мэргэжилтэн	Холбон зуучлах арга зүй
Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн болон эрсдэлт нөхцөлд байгаа хүүхэд	-Мэдээлэл хүлээн авах, бүртгэх, шалгах -Анхан болон хоёр дахь шатны урьдчилан сэргийлэлт -Хүүхэд асрах хувилбарт үйлчилгээ -Гэр бүлд нь эргэн нэгтгэх үйлчилгээ/дэмжлэг	-Харьяа СДХБ -Харьяа Гэр бүл, хүүхэд, залуучуудын газрын хүүхэд хамгааллын ажилтан -Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлдэг төрийн болон ТББ	- Хүүхдийн насны онцлогт тохирсон мэдээллийг хүүхдэд болон гэр бүлд өгөх -СДХБ-ийн нарийн бичгийн дарга, ГБХЗГ-ын хүүхэд хамгааллын ажилтанд утсаар мэдээлэх -Илгээх хуудас бөглөх -Сонгосон үйлчилгээнд холбон зуучлах -Эргэх холбоотой ажиллах

2.2.7 Нийгмийн халамжийн үйлчилгээнд холбон зуучлах нь

Нөхцөл байдал, эрсдэл, хэрэгцээ	Холбон зуучлах боломжтой үйлчилгээ	Холбон зуучлах боломжтой байгууллага	Хэрхэн холбох
Нийгмийн халамж, хамгааллын үйлчилгээ авах хэрэгцээ	-Олон нийтийн оролцоонд түшиглэсэн нийгмийн халамжийн үйлчилгээ -Орон байрны аюулгүй байдлыг хангах дэмжлэг -Мэргэжлийн сургалтад хамруулах, ажилд зуучлах -Хүүхдийн боловсролыг тасралтгүй үргэлжлүүлэхэд туслах	-Харьяа баг, хорооны Засаг дарга - СДХБ -Харьяа хорооны нийгмийн ажилтан -Нийгмийн халамжийн чиглэлээр ажилладаг ТББ	-Хохирогчид боломжит дэмжлэг, туслалцааны талаар мэдээлэл өгөх -Зөвшөөрөл авах -Хохирогчтой хамтран төлөвлөгөө гаргах -СДХБ, сонгосон байгууллагад илгээх хуудсаар илгээх -Эргэх холбоотой ажиллах

²⁶ Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайдын “Журам батлах тухай” 2017 оны А/33 тоот тушаалын хавсралт

2.3 ХОЛБОН ЗУУЧЛАХ БАЙГУУЛЛАГА, МЭРГЭЖИЛТНИЙ ЛАВЛАХ

Өмнөх хэсэгт бэлгийн хүчирхийллийн хохирогчийг холбон зуучлах байгууллага, мэргэжилтний ерөнхий чиглэлийг үйлчилгээний төрлөөр танилцуулсан. Тэгвэл кейс ажилтан нь энэ ерөнхий чиглэлийг үндэслэн өөрийн аймаг, сум, дүүрэгтээ бэлгийн хүчирхийллийн хохирогчид хэрэгцээтэй дэмжлэг, туслалцаа, үйлчилгээ үзүүлэхэд хамтран ажиллах төрийн болон ТББ, тухайн чиглэлээр мэргэшсэн ажилтан, бусад ямар нөөц боломж байгаа, тэдэнтэй хэрхэн холбогдох лавлахтай (Directory), түүнийгээ байнга шинэчлэн баяжуулж, ажилдаа ашигладаг байвал зохино.

Энэ нь хүчирхийллийн дараах тусламж үйлчилгээний олон улсын стандартад тавигддаг нэг шаардлага юм. Лавлах бэлтгэхдээ хөгжлийн бэрхшээлтэй хохирогчид холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэхэд хамтран ажиллах дохионы хэлний орчуулагч, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн ТББ гэх мэт онцлог байгууллага, мэргэжилтний мэдээллийг оруулах хэрэгтэй. Лавлах хийхдээ дараах загварыг ашиглаж болно.

Холбон зуучлах байгууллага, мэргэжилтний лавлах

Аймаг, сум, дүүрэг, хорооны нэр:

Кейс ажилтны ажилладаг байгууллагын нэр:

Байгууллага & мэргэжилтэн	Хаяг	Ажлын цаг	Холбоо барих утас	Цахим шуудан
1. Аюулгүйн хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх байгууллага				
2. Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх байгууллага, мэргэжилтэн				
3. Сэтгэл заслын тусламж үзүүлэх байгууллага, мэргэжилтэн				
4. Шүүх эмнэлгийн үйлчилгээ үзүүлэх байгууллага, шинжээч эмч				
5. Эрх зүйн туслалцаа үзүүлэх байгууллага, ажилтан				
6. Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх байгууллага, хүүхэд хамгааллын ажилтан				
7. Нийгмийн халамжийн үйлчилгээ үзүүлдэг байгууллага, ажилтан				
8. Хамтран ажиллах хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн ТББ, ажилтан				
9. Баг, хорооны хамтарсан багийн ахлагч, нарийн бичгийн дарга				

Бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч/даван туулагч бүрд хэрэгцээнд нь суурилсан, хүртээмжтэй, чанартай, тухайн хүн өөрөө хүлээн зөвшөөрсөн дэмжлэг, туслалцаа, үйлчилгээг үнэ төлбөргүй буюу боломжийн үнээр, харьяалал харгалзахгүйгээр, цогцоор нь үзүүлэх нь хохирогчтой эхэлж харилцаа тогтоосон байгууллага, мэргэжилтэн болон холбон зуучлалаар хүлээн авсан байгууллага, мэргэжилтнүүдийн **ХАМТЫН ҮҮРЭГ ХАРИУЦЛАГА ЮМ.**



АШИГЛАСАН МАТЕРИАЛ

1. Амиа хорлохыг завдсан хүүхэд, өсвөр насныханд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх заавар батлах тухай Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны А/149 тоот тушаалын хавсралт
2. Бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхдэд туслалцаа үзүүлэх нь (Цагдаагийн албан хаагчдад зориулсан гарын авлага); Монгол Улсын Хүний эрхийн үндэсний комисс, Цагдаагийн ерөнхий газар, Дотоод хэргийн их сургууль, НҮБ-ын Хүүхдийн сан, 2022
3. Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай Монгол Улсын Хууль, 2016 (шинэчилсэн найруулга), Legalinfo.mn
4. Гэр бүлийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үйлчилгээ үзүүлэх журам, Хөдөлмөр нийгмийн хамгааллын сайдын 2017 оны А/33 тоот тушаалын хавсралт.
5. Үр хөндөлтийг зохицуулах журам, Эрүүл мэндийн сайдын 2019 оны А/387 тоот тушаалын хавсралт
6. Сэтгэл заслын тусламж үзүүлэх журам, Эрүүл мэндийн сайдын 2017 оны А/394 тоот тушаалын хавсралт 2 .
7. Хамтарсан багийн үйл ажиллагаа ба санхүүжүүлэх журам, Эрүүл мэндийн, хөдөлмөр нийгмийн хамгааллын, хууль зүйн сайдын хамтарсан 2017 оны А/173/ А251/А380 тоот тушаалын хавсралт.
8. Холбон зуучлах үйлчилгээний зөвшөөрлийн журам, Хөдөлмөр нийгмийн хамгааллын сайдын 2017 оны А/73 тоот тушаалын хавсралт. Монгол Улсын Хөдөлмөр нийгмийн хамгааллын яам, Сэтгэлзүйн зөвлөгөө болон үйлчилгээ үзүүлэх журам, Хөдөлмөр нийгмийн хамгааллын сайдын 2017 оны А/74 тоот тушаалын хавсралт.
9. Хохирогчдод эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх журам, Эрүүл мэндийн сайдын 2017 оны А/394 тоот тушаалын хавсралт 3.
10. Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд, өсвөр насныханд эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх журам, Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны А/151 тоот тушаалын хавсралт.
11. Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд эмнэлгийн тусламж, сэтгэлзүйн зөвлөгөө, үйлчилгээ үзүүлэх журам, Эрүүл мэндийн сайдын 2017 оны А/394 тоот тушаалын хавсралт 1.
12. Oxford County, Responding to a Sexual Assault Disclosure: Practice Tips, 2022
13. Resource Sharing Project & National Sexual Violence Resource Center, Comprehensive services for survivors of sexual violence, 2019
14. UN Women, UNFPA, WHO, Australian Aid, Spanish cooperation, Essential Services Package for Women and Girls Subject to Violence, Core Elements and Quality Guidelines: Module 2: Health Services, 2016.
15. USAID, Primero, RESCURE, International Medical Corps, UNHGR, UNFPA, UNICEF, Inter-agency gender-based violence case management guidelines: Providing care and case management services to gender-based violence survivors in humanitarian settings, 2017;

16. World Health Organization, UN WOMEN, UNFPA, Health care for women subjected to intimate partner violence or sexual violence, A Clinical handbook, WHO, Geneva, 2014
17. World Health Organization (WHO), United Nations Population Fund (UNFPA), United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR). Clinical management of rape and intimate partner violence survivors: developing protocols for use in humanitarian settings. Geneva: WHO; 2019
18. World Health Organization, Responding to children and adolescents who have been sexually abused: WHO clinical guidelines. Geneva, 2017

