



НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТӨВ, ХАМГААЛАХ
БАЙРНЫ АЖИЛТНУУД, ХАМТАРСАН
БАГУУДЫН ЗҮГЭЭС

COVID-19

ЦАР ТАХЛЫН ҮЕД
ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ҮЙЛ
АЖИЛЛАГААНЫ
УДИРДАМЖ



НЭГ ЦЭГИЙН АЖИЛТНУУД, ТАХЛЫН ҮЕД

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХАМТАРСАН ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ

ТӨВ, ТҮР БАГУУДЫН ЗҮГЭЭС

ХАМГААЛАХ БАЙРНЫ COVID-19 УДИРЛАМЖ

А. COVID-19 болон жендэрт суурилсан хүчирхийлэл

Онцгой байдал, хямрал, олон нийтийг хамарсан өвчлөлийн үед жендэрт суурилсан хүчирхийлэл (ЖСХ), мөлжлөг дарангуйлал, дарамт ихэсдэг нь олон улсын туршлагаар нотлогдсон байдаг. Бүх нийтийн хөл хорио тогтоох, тусгаарлах зэрэг цар тахлын эсрэг арга хэмжээнүүд нь хүчирхийлэлд өртөх эрсдэлийг улам бүр ихэсгэдэг. Хүмүүсийн дунд стресс бухимдал ихсэж, хөрөнгө нөөц, хөл хөдөлгөөн нь хязгаарлагдаж, хүчирхийлэгчийн хараа хяналтанд орох, нийгмийн дэмжлэг болон үйлчилгээнээс алслагдах зэрэг олон асуудлууд үүсдэг нь жендэрийн тэгш бус байдал нэмэгдэж, жендэрт суурилсан хүчирхийлэл нэмэгдэхэд нөлөөлдөг. Дэлхий дахинаа COVID-19 цар тахал тархаснаас хойш ЖСХ, ялангуяа гэр бүлийн хүчирхийллийн (ГБХ) мэдээлэгдсэн тохиолдлуудын тоо эрс өсч, Монголд ч мөн энэ үзэгдэл ажиглагдаж байна.

2020 оны эхний улиралд COVID-19 цар тахлын эсрэг хариу арга хэмжээг бүрэн хэрэгжүүлж эхэлсэнээс хойш ГБХ өмнөх оны мөн үеийнхтэй харьцуулахад 46.92%-иар өссөн байна. Хүүхдүүд бас хүчирхийлэлд өртөх явдал эрс нэмэгдлээ. Сургуулиудыг хааж, хөл хорио тогтоосон үед хүүхдүүд, өсвөр үеийнхэн уйдаж, ганцаардан, уурлаж, улмаар эцэг эхийнхээ санаанд нийцэхгүй зүйл хийж, эцэг, эх хүүхдийн хоорондын зөрчил нь даамжирсаар сэтгэл санаа, бие махбодийн хүчирхийлэл гарахад хүрч байна. Түүнчлэн ахуйн хүрээний архидалт нэмэгдэж, өрхийн түвшинд стресс нэмэгдсэн нь бага насны хүүхдүүд эцэг эхийн зүгээс бие махбодын болон сэтгэл санааны хүчирхийлэлд өртөх, мөн анхаарлын гадна орхигдох явдал нилээд газар авч байна. 2020 оны 3-р сард хүүхдийн эсрэг бие махбодын хүчирхийлэл өмнөх оны 2-р сартай харьцуулахад 46.8%, сэтгэл санааны хүчирхийлэл 57.6%-иар өсчээ.

Олон улсын хэмжээнд хийгдсэн судалгаанаас үзэхэд ГБХ дараах хүчин зүйлүүдээс шалтгаалан өссөн байна. Үүнд:

- Хүчирхийлэл бүхий харьцаанд байдаг хүүхэд, эмэгтэйчүүд хөл хорионы улмаас хүчирхийлэгчтэй хамт нэг дор байснаар хүчирхийлэлд өртөх нь ихэссэн.
- Олон хүн ажилгүй болж гэр бүл дэх санхүүгийн дарамт ихсэж, суурь хэрэгцээгээ хангаж чадахгүйд хүрсэн байна. Энэ нь хосуудыг хоорондоо

зөрчилдөж, хүчирхийлэл түүний дотор эдийн засгийн хүчирхийлэл гарахад хүргэж байна. Хүчирхийлэгчид энэ нөхцөл байдлыг ашиглан, хяналт, эрх мэдлээ лавшруулж, хамтран амьдрагчид нь албан болон албан бус тусламж, нийгэм эдийн засгийн дэмжлэг болон сэтгэл зүйн зөвлөгөө, ариун цэвэр, эрүүл ахуйн эд зүйл авах явдлыг хязгаарлаж байна.

- Хүчирхийлэлд өртөгсөд хөл хорионы үед гэрээсээ гарах боломжгүй тул тусламж авахад ихээхэн хүндрэлтэй байна. Мөн хүчирхийлэлд өртөгсөд байнга хүчирхийлэгчтэй хамт байгаа тул тусламж дуудах, өөр бусад эх сурвалжтай холбогдоход улам бэрхшээлтэй болсон байна.
- Төр, төрийн бус байгууллага, олон улсын байгууллагын санаачлагат дэмжлэгтэйгээр олон нийтэд хандсан ЖСХ-ийн хор уршиг, урьдчилан сэргийлэх болон мэдээлэх арга замуудын талаархи мэдээлэл сурталчилгаа өргөжиж, олон нийтийн хүртээл болсон нь хүчирхийллийг танин мэдэх, тусламж авах арга замуудыг эрэлхийлэх, мэдээлэх олон нийтийн хандлагад сайнаар нөлөөлж, хүчирхийллийн талаар мэдээлэх явдал нэмэгдэж байгаа байдал бас ажиглагдаж байна.

Энэхүү удирдамж нь хамтарсан баг, нэг цэгийн үйлчилгээний төв (НЦҮТ), түр хамгаалах байрны (ТХБ) ажилтнуудын зүгээс цар тахлын үед ЖСХ-д зохих хариу арга хэмжээ авч, үйлчлүүлэгчдээ хамгаалахад нь дэмжлэг үзүүлэх зорилготой. Энэ нь COVID-19 цар тахалтай холбоотой мэдээлэл бүхий удирдамж бөгөөд үйлчилгээ үзүүлэхэд мөрдөж буй өнөөгийн хүчин төгөлдөр удирдамж, дүрэм журамд нэмэлт хавсралтаар хэрэгжүүлнэ.

Б. Яаралтай авч хэрэгжүүлэх үндсэн үйл ажиллагаа¹

1. Үйлчилгээний бүх цэгүүдэд стандартын дагуу халдвараас урьдчилан сэргийлэх, хяналтын арга хэмжээг нэн даруй авах.

- а. Үйлчлүүлэгчтэй уулзах газруудад гар угаах угаалтуур суурилуулах, эсвэл үүдэнд гар ариутгагч байршуулах.
- б. Үйлчлүүлж байгаа хүүхэд, эмэгтэйчүүдийг 1-2 метрийн зайтай байлгах, олон хүн нэг дор цуглуулахгүй байх. Нэг цэгт үйлчилгээ авах үйлчлүүлэгчдийн тоонд хязгаар тогтоох, өрөөний зохион байгуулалтыг өөрчлөх (сандалуудыг хооронд нь зайтай байрлуулж, тэмдэг тавих гэх мэт).

- в. Халдвараас урьдчилан сэргийлэх, хяналтын арга хэмжээ авах боломжгүй, эсвэл хүмүүсээс дээр зөвлөсөн зай барьж харьцах боломжгүй хүн ихтэй төвүүд, ТХБ-руу үйлчлүүлэгчдийг илгээхгүй байх.
- г. Бүх ажилтаныг гараа угаах боломжтой нөхцөл, гар ариутгагчаар хангаж, тусламж үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай бүх хэрэгсэл, гар утас, гар утасны нэгжээр хангах.

2. COVID-19-өөс үүдэн үйлчилгээнд гарах өөрчлөлтүүдийг охид, эмэгтэйчүүдэд ил тод танилцуулж, тайлбарлах.

- а. Үйлчилгээ үзүүлэх арга хэлбэр өөрчлөгдсөн ч, үйлчлүүлэгчдийг ганцааранг нь орхилгүй, тэдэнд дэмжлэгт үйлчилгээ үзүүлсээр байх болно гэдгийг тайлбарлах. Тэдний айдас түгшүүр, асуулт, зөвлөгөө, бусад санаа зовоосон зүйлсийг анхааралтай сонсох.
- б. Шинээр гарч буй удирдамжид нийцүүлэн COVID-19-өөс урьдчилан сэргийлэх, хянах арга хэмжээнүүдийг хэрэгжүүлэхийн сацуу үйлчлүүлэгчдийн хэрэгцээг хангах.
- в. Зөвлөгөө өгөх утасны дугаар, үйлчилгээнд гарсан өөрчлөлт, тухайн өөрчлөлтийн хүрээнд үйлчилгээ үзүүлэгчтэй хэрхэн холбогдох зэрэг мэдээллийг цаг тухайд нь олон нийтэд мэдээлэх.

3. Хөл хорионы улмаас ажилтнууд хамгаалах байраас гарч явах боломжгүй болсон тохиолдолд үйл ажиллагааг үргэлжлүүлэх зохицуулалт²

- а. Хөл хорио тогтоосон үед НЦҮТ, ТХБ-ыг хариуцсан гол ажилтан үйлчилгээ, үйл ажиллагааг хянаж, тухайн хамгаалах байранд байрлаж, амьдарна. Бусад ажилтан гэртээ харьж, холбогдох үйлчилгээг зайнаас үзүүлж болно. Сайн дурын ажилтан, цагийн ажилтнууд НЦҮТ, ТХБ-нд очиж болохгүй, үйлчилгээгээ зайнаас үзүүлнэ. Хөл хорионы үед НЦҮТ, ТХБ-нд өөр хүн нэвтрүүлэхийг хориглоно.
- б. Хөл хорионы үед НЦҮТ, ТХБ-нд амьдарч буй үйлчлүүлэгч, ажилтнууд гадагш гарахыг хориглоно. Хүнс, шаардлагатай эд зүйлсийг худалдан авах ажлыг нэг хүнд даалгаж, уг үүргийг хүлээсэн ажилтан л гадагш гарч явж болно. Уг ажилтан гадагш явж ирсэнийхээ дараа аливаа зүйлд хүрэхээсээ өмнө шууд гараа угааж, авч ирсэн зүйлсээ ариутгаж, ариун цэвэр эрүүл ахуйн шаардлагыг хангаж ажиллана.

- в. НЦҮТ, ТХБ-нд амьдарч буй үйлчлүүлэгчид COVID-19-ийн ямар нэг шинж тэмдэг илэрсэн тохиолдолд тусгаарлах өрөөг сонгож, бэлтгэсэн байна. Үйлчлүүлэгчид шаардлагатай зүйлсийг уг өрөөнд тавихаас гадна зугаацаж, цаг өнгөрөөх зориулалттай нэмэлт зүйлсийг байрлуулна. Хэд хэдэн үйлчлүүлэгчийг тусгаарлах тохиолдолд нэмж өрөө болон ор бэлтгэх ажлыг орон нутгийн засаг захиргаатай хамтран зохицуулна.
- г. НЦҮТ, ТХБ-нд байрлаж байгаа үйлчлүүлэгчдээс тусгаарлах шаардлага гарсан эсвэл багтаамж хэтэрсэн нөхцөлд орон нутгийн засаг захиргаатай хамтран нэмэлт өрөө, орыг бэлтгэх.
4. Улс орны COVID-19-ийн нөхцөл байдал өндөр эрсдэлтэй болсон үед НЦҮТ, ТХБ-ны ажилтнууд үйлчлүүлэхээр ирж байгаа хүмүүсийн сүүлийн 3 долоо хоногийн хугацаанд хаагуур явсан, хэнтэй уулзсан болон ямар шинж тэмдгүүд илэрч мэдрэгдэж байгаа тухай лавлан асууж, маш тодорхой тэмдэглэл хөтлөх шаардлагатай. Ингэснээр халдвар илэрсэн тохиолдолд хавьтагчдыг илрүүлэх боломжтой болох юм.

В. “Бүрэн тусгаарлалт”, “хөл хорио” зэрэг гэнэтийн арга хэмжээнд бэлэн байх³

Одоогоор Монгол Улсын Засгийн газар COVID-19-ийн халдвар авсан, эсвэл халдвар авч болзошгүй хүмүүсийг эрт илрүүлж, тусгаарлан, асарч, олон хүн нэг дор цуглахгүй байх арга хэмжээ авч байна. Гэвч тус улсад халдвар тархсан тохиолдолд улам хатуу арга хэмжээ гэнэт авч хэрэгжүүлж болзошгүй юм. Иймд, гарч болзошгүй нөхцөл байдлыг тооцож үйл ажиллагаагаа төлөвлөх нь чухал.

1. Хамгаалах байранд “бүрэн тусгаарлалт”, “хөл хорио” тогтоосон тохиолдолд уг хамгаалах байрны ажилтнууд, үйлчлүүлэгчдийн аюулгүй байдлыг хангах төлөвлөгөөг хэрэгжүүлж эхэлнэ. Дотоодод халдвар тархсан тохиолдолд тухайн хамгаалах байрны ажилтнууд, үйлчлүүлэгчдийн эрүүл мэндийг хамгаалах зорилгоор шинээр үйлчлүүлэгч хүлээж авахгүй байх. Энэ үед тусламж хайж ирсэн хүмүүсийн аюулгүй байдлыг хангахын тулд тэднийг өөр газар шилжүүлэх, холбон зуучлах төлөвлөгөөг боловсруулж бэлтгэсэн байх. Байдал хүнд үед ч хяналтаа алдахгүй гэх ойлголтыг үйлчлүүлэгчид өгч, болзошгүй нөхцөл байдалд бэлтгэхэд нь туслах. Ингэхдээ дараах асуудлуудыг судалж, шаардлагатай арга хэмжээг авах. Үүнд:

- а. COVID-19-ийн шинжилгээ өгөөгүй, шинээр ирсэн үйлчлүүлэгчдийг тусд нь байрлуулах аюулгүй өрөө байртай эсэх?
- б. Байхгүй тохиолдолд, үйлчлүүлэгч хүчирхийлэл үйлдэгчээс тусдаа, аюулгүй байрлах өөрийн байртай эсэх?
- в. Байргүй тохиолдолд, тэд гэртээ аюул, хохиролыг бууруулах ямар нэг арга хэмжээ авах боломжтой эсэх?
- г. Нийгмийн ажилтан, утсаар зөвлөгөө өгдөг ажилтан, эсвэл өөр бусад дэмжлэгт үйлчилгээ үзүүлдэг ажилтнуудын утасны дугаарыг үйлчлүүлэгчид өгөх. Утастай бол, тэдний гар утсан дээр уг дугааруудыг өөр код нэрээр хадгалах, эсвэл амархан нууж болохуйц жижиг хуудсан дээр утасны дугааруудыг хэвлэж өгөх.
- д. Тусламж хүсч утасдах, эсвэл тусламж авах өөр аюулгүй аргуудыг бодож олох.
- е. Тусламж хэрэгтэй үед хөршдөө дохио өгөх арга хайж олж, төлөвлөх.

2. **Бичиг, баримтуудыг аюулгүй найдвартай хадгалах.** Байгууллагууд хаагдсан тохиолдолд хэн нэгнийг эрсдэлд оруулалгүй, бичиг баримтуудыг аюулгүй найдвартай хадгалж, хамгаалах. Баримтуудыг цахим хэлбэрээр хадгалах, үйлчилгээг алсын зайнаас үзүүлэхийн тулд баримт нотолгоог гар утсан дээр хадгалах. Бичиг, баримтуудыг цаасан дээр хэвлэх болон цахим хэлбэрээр хадгалах журмыг боловсруулж, хэрэгжүүлэх. Ингэхдээ дараах гол асуудлуудыг судлах. Үүнд:

- а. Оффисоос гарч явахдаа бичиг баримтаа түгждэг үү, аюулгүй найдвартай газар хадгалдаг үү? Хэн нэгэн зөвшөөрөлгүйгээр бичиг баримтуудыг чинь авч үзэх боломжтой юу?
- б. Цахим хэлбэрээр үйлчилгээ үзүүлэх тохиолдолд хүчирхийллийн тохиолдлуудыг хэрхэн баримтжуулах вэ? Гар утас, таблет болон цаасан дээр мэдээллүүдийг буулгаж, хадгалахад аюулгүй, найдвартай юу?

3. **Үйлчилгээг зайнаас үзүүлэх шаардлагатай тохиолдолд ажилтнуудад уг нөхцөл байдалд хурдан дасан зохицох боломж олгох үүднээс ийм үед хүчирхийллийн шинэ тохиолдлыг шуурхай тодорхой шийдвэрлэх журмыг боловсруулах.** Ингэхдээ дараах асуудал, арга хэмжээг судална. Үүнд:

- а. Хүчирхийллийн тохиолдлыг шийдвэрлэхдээ ямар утас, утасны дугаарыг ашиглах вэ?

- б. НЦҮТ, ТХБ-ны ажилтнууд үйлчлүүлэгчидтэй хэр олон удаа холбогдож, харьцах вэ? Үйлчлүүлэгчид ажилтнуудтай хэрхэн холбогдох вэ?
- в. Үйлчлүүлэгчид аюулгүй, ашиглах боломжтой утастай эсэх, мөн интернетэд холбогдсон эсэх? Түүнчлэн хохирогчид хүчирхийлэгчтэй утсаа дундаа хэрэглэдэг эсэхийг мөн анхаарах.
- г. Үйлчлүүлэгчид үйлчилгээ үзүүлж байх үед нэмж болон шинээр үйлчлүүлэгч/ дуудлага хүлээж авах боломжтой эсэх?
- д. Дуудлагуудыг хэрхэн баримтжуулж, мөн холбогдох үйлчилгээг үзүүлэх арга хэмжээ авах вэ?
- е. Үйлчилгээг хүртээмжтэй байлгахын тулд ажилтнуудыг ээлжээр ажиллуулах уу?
- ё. Энэ нь ажилтнуудын аюулгүй байдлыг хангах уу?
- ж. Ажиллагсдын аюулгүй байдлыг хангахын тулд ямар нэмэлт арга хэмжээг авах шаардлагатай вэ? Эдгээр арга хэмжээг авах боломжтой юу? Үгүй бол өөр ямар боломж байхыг тодруулах.

4. Зайнаас тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх чадавхи, боломжийг бэхжүүлэх.

Зайнаас цахим хэлбэрээр үйлчлүүлэгчдэд тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх удирдамжийг боловсруулж, түгээх. Зайнаас тусламж үйлчилгээ үзүүлэх, аливаа шинэ техник технологи ашиглахад ажилтнуудыг яаралтай сургаж, бэлтгэх. Энэ хүрээнд ажилтнуудад сэтгэцийн эрүүл мэндийн тайван байдлаа хадгалах, зохицуулах, ажил үүргээ тайван, итгэлтэй байдлаар гүйцэтгэхэд туслах зорилгор шаардлагатай сэтгэц-нийгмийн үйлчилгээг багтаасан сэтгэцийн эрүүл мэндийн дэмжлэг үзүүлэх ажил багтана.

5. Хөл хорионы үед үйлчилгээ үзүүлэх, шаардлагатай бусад төрлийн үйлчилгээнд шилжүүлэх ажлыг урьдчилж боловсруулж, төлөвлөнө. Ингэхдээ дараах асуудлуудыг анхаарна:

- а. НЦҮТ, ТХБ-д хөл хорио тогтоосон эсвэл үйлчлүүлэгч ихтэй хүчин чадал нь хүрэлцэхгүй болсон тохиолдолд нэмэлт байр гаргах ажлыг орон нутгийн засаг захиргаатай хамтран зохицуулах. Нэмэлт байгууламжинд ямар үйлчилгээг, хэрхэн үзүүлэх тухай мэдээллийг үйлчлүүлэгчдэд өгөх.
- б. НЦҮТ, ТХБ үйлчлүүлэгч ихтэй, хүчин чадал нь дээд цэгтээ хүрсэн тохиолдолд үйлчлүүлэгчдийг хамгийн ойр байрлах бусад аймаг, дүүргийн НЦҮТ, ТХБруу шилжүүлэх боломжийг судалж, зохицуулах.

Үйлчлүүлэгчдийн аюулгүй байдлыг хангаж, тээвэрлэх хувилбаруудыг хэлэлцэх.

- в. НЦҮТ, ТХБ-ны ажилтан, үйлчлүүлэгч COVID-19-ийн хавьтагч болсон тохиолдолд авах арга хэмжээг орон нутгийн эмнэлэг, эрүүл мэндийн бусад байгууллагатай хамтарч зохицуулах.

6. Болзошгүй өөрчлөлтийн талаар холбогдох талуудад мэдэгдэх.

- а. Үйлчлүүлэгчдийг шаардлагатай бусад үйлчилгээнд шилжүүлэх, тэдэнд үзүүлэх үйлчилгээнд гарсан аливаа өөрчлөлтийг өөрсдөд нь мэдэгдэх. Ямар үйлчилгээг хэрхэн авах тухай мэдээллийг үйлчлүүлэгчдэд өгөх. Үйлчлүүлэгчдэд нөлөөлөх аливаа өөрчлөлт, төлөвлөгөөг тэдэнд танилцуулж, саналыг нь авах, өөрсдөд нь хамгийн тохиромжтой хувилбарыг сонгох боломжийг тэдэнд олгох.
- б. Бусад үйлчилгээ үзүүлэгч нартай хамтран ажиллаж, үйлчилгээний уялдаа холбоог хангаж, зохицуулах. Ингэхдээ хамгаалах байрны аюулгүй, хүртээмжтэй байдлыг хангаж, хууль сахиулах албатай үйл ажиллагаагаа уялдуулах.
- в. Үйлчлүүлсэн хүмүүс, хүчирхийлэлд өртөн нүүгдаж буй хүмүүс цаашид нэг цэгийн үйлчилгээний төвөөр үйлчлүүлэхийн тулд юу хийх шаардлагатай, үйлчилгээнд ямар өөрчлөлт орсон тухай тэдэнд мэдээлэх.
- г. Хүчирхийллийн тохиолдлуудыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаа, санхүүжилтын хэрэгцээ өөрчлөгдөж, тахалаас үүдэлтэй онцгой байдалд бэлтгэж байгаа тохиолдолд энэ талаар хандивлагчдад нэн даруй мэдээлэх. Хөрөнгө нөөцийн захиран зарцуулалтыг уян хатан болгож, шаардлагатай эд зүйлсийг нэн даруй худалдан авах хялбаршуулсан механизмаар ажиллах хүсэлт тавих.

Г. Хүчирхийллийн тохиолдлуудыг зайнаас шийдвэрлэх арга хэлбэрүүд⁴

Хөл хорио тогтоож, хүмүүсийн хөдөлгөөн, харилцааг хязгаарласан үед халдвараас урьдчилан сэргийлэх, хянах арга хэмжээ авч, үйлчлүүлэгчидтэй биеэр уулзан тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх боломжтой. Үүний тулд эрүүл мэндийн байгууллага дээр нийгмийн ажилтнуудыг байршуулж, доорх

хэлбэрээр ажиллаж болно. Мөн хөдөлгөөн хатуу хориглосноос үүдэн үйлчилгээ үзүүлэхэд цаг алдах тохиолдолд хүчирхийллийн тохиолдлуудыг зайнаас шийдвэрлэх дараах хувилбаруудыг ашиглаж болно. Эдгээр хувилбаруудыг хамтарсан багийн гишүүдтэй ярилцаж, өөрсдийн нөөц, чадавхид нийцсэн хувилбарыг тодорхойлоорой.

1. Эрүүл мэндийн байгууллага дээр нийгмийн ажилтан байршуулах.

Хүмүүсийн хөдөлгөөнийг хязгаарлаж, эрүүл мэндийн тогтолцоонд тусламж, үйл ажиллагаа төвлөрсөн үед нийгмийн ажилтанг эрүүл мэндийн байгууллага дээр байршуулах, мөн шаардлагатай тоног төхөөрөмж, хэрэглэлээр хангах нь оновчтой. Ингэснээр корона вирусийн халдвар авсан охид, эмэгтэйчүүд болон хүчирхийлэлд өртөж, эмнэлэгт хандсан хүмүүст нийгмийн ажилтан тусламж үйлчилгээ үзүүлэх боломжтой болно. Энэ загварыг Бүгд Найрамдах Ардчилсан Конго Улсад эболагийн тархалтын эсрэг хариу арга хэмжээ авахад ашигласан юм. Халдвараас сэргийлж, аюулгүй тогтвортой үйл ажиллагаа явуулахын тулд эрүүл мэндийн багтай нягт хамтран ажиллах шаардлагатай. Нийгмийн ажилтнууд эмнэлэг дээр эмнэлгийн ажилтнуудад нэмэлт ачаалал учруулахгүй байхад анхаарч, ЖСХ-ийн хохирогчдод үзүүлж буй үйлчилгээ нь үйлчлүүлэгчийн амь насыг хамгаалах зорилготойг ойлгуулж, харилцан ойлголцох нь чухал.

2. Хүчирхийлэлд өртөгчдөд гар утсаар үйлчилгээ үзүүлэх. Нийгмийн ажилтнууд гар утсаа ашиглан хүчирхийлэлд өртөгчдөд тусламж үзүүлэх боломжтой. Ингэхдээ дараах асуудлуудад анхаарна. Үүнд:

- а. Тусламж үйлчилгээ үзүүлэхэд нь зориулж нийгмийн ажилтанд тусад нь гар утасны сим карт юмуу эсвэл гар утас авч өгөх.
- б. Цахилгааны эх үүсвэр. Нийгмийн ажилтнууд цахилгаан, эрчим хүчний ямар эх үүсвэр ашиглаж байна? Гар утсаа байнга цэнэгтэй байлгахад тэдэнд бэрхшээл учирч байна уу? Тэднийг нэмэлт баттерей юмуу эсвэл нарны эрчим хүчээр ажилладаг цэнэглэгчээр хангах боломжтой юу?
- в. Бусад ажилтнууд, эсвэл үйлчлүүлэгчид рүү утсаар ярих, тэднээс дуудлага хүлээж авах аюулгүй орчныг бүрдүүлэх. Ингэж ажиллахад тэдний яриаг хэн нэгэн сонсох, эсвэл нууцлалыг хадгалах журам зөрчигдөх эрсдэлтэйг анхаарах. Хохирогч, хүчирхийлэгчтэй дундаа нэг утас хэрэглэдэг, мөн хүчирхийлэгчийн зүгээс хохирогчийн утасны хэрэглээнд хяналт тавьж байгаа эсэхийг сайтар анхаарах.

г. Мэдээллийг хэрхэн цуглуулах вэ? Нийгмийн ажилтнууд гэртээ юм уу эсвэл аюулгүй байдлыг хангаагүй газар баримт бичиг хадгалахаас зайлсхийх. Хүчирхийллийн тохиолдлуудын мэдээ, баримтуудыг хадгалах Primero/GBVIMS+ зэрэг цахим хэрэгсэлүүдийг ашиглах.

3. **Дуудлагын утсаар (hotline) зөвлөгөө өгөх үйлчилгээ.** Утсаар зөвлөгөө өгөх үйлчилгээ байдаг бол уг үйлчилгээг хорин дөрвөн цагаар ажиллуулах зохион байгуулалтыг хийж, зөвлөгөө өгөх ажилтнуудыг бэлтгэх, шаардлагатай мэдээлэл, холбон зуучлах байгууллагуудын утас хаягаар хангах. Энэ төрлийн үйлчилгээ үзүүлдэг 102, 107, 108 болон Гэмтлийн эмнэлэг дээрх НЦҮТ /70180139/, Хүчирхийллийн эсрэг үндэсний төвийн ТХБ-ны 96490505 утсанд холбогдож тусламж авах. Мөн эдгээр үйлчилгээг НЦҮТ-үүдийн тусламж, үйлчилгээтэй уялдуулж, уг утсаар дамжуулан нийгмийн ажилтнуудын утасны дугаарыг мэдээлэх боломжийг судлах. Дуудлагын утсаар зөвлөгөө өгөх үйлчилгээ байдаггүй бол гар утас шинээр авч, нийгмийн ажилтнуудыг ээлжээр ажиллуулан, уг утсаар зөвлөгөө өгдөг болгох. Нийгмийн ажилтнууд өөрсдөө

хөл хорионд орсон тохиолдолд тэд бас гэртээ хариуцлага хүлээж, өөрсдийн асуудалд стресстэй байдгийг анхаарна уу. Иймд, ямар тусламж үйлчилгээ үзүүлэх боломжтой, аюулгүй найдвартай болохыг тэдэнтэй ярилцах нь чухал.

4. **Мессэжээр харьцах.** Нийгмийн ажилтан, хүчирхийлэлд өртөгчийн хэн хэнд нь мессэжээр харьцах нь илүү тохиромжтой байж болох юм. WhatsApp, Viber, эсвэл Telegram болон өөр бусад аппликейшнуудыг ашиглаж мессэжээр харьцах боломжтой. Ингэхдээ үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтнуудын стресс, ар гэртээ хүлээсэн үүрэг хариуцлага, аюулгүй байдал, цахилгаан эрчим хүч, интернэтийн хүртээмжийг харгалзаж үзэх хэрэгтэй.

5. **Хүчирхийлэлд хариу арга хэмжээ авах цөөн хүнтэй шуурхай / явуулын баг ажиллуулах.** УОК-оос авч буй халдвараас хамгаалах, хянах арга хэмжээний хүрээнд халдвар тархалтын үед нэг дор ажиллах үйлчилгээ үзүүлэгчдийн тоог хязгаарлаж, шуурхай баг ажиллуулж болно. Энэ тохиолдолд учирсан эсвэл учирч болзошгүй эрсдлийг үнэлж, үр ашиг нь давамгайлж байвал нийгмийн ажилтныг уг багт оруулахын төлөө ухуулга нөлөөлөл хийх.

Д. НЦҮТ-д байрлаж буй үйлчлүүлэгчид COVID-19-ийн шинж тэмдэгийг илэрсэн үед авах арга хэмжээ⁵

1. COVID-19-ийн шинж тэмдэг (тухайлбал, ханиах, халуурах, амьсгаа давхцах)үүдийн аль нэг нь юмуу хэд хэдэн шинж тэмдэг илэрсэн бол эсвэл COVID-19ийн халдвартай хүнтэй хавьтсан үйлчлүүлэгчийг нэн даруй тусгаарлах өрөө рүү шилжүүлнэ. Хамт явж буй хүүхдүүдийг нь мөн адил тусгаарлана. COVID-19-ийн халдвар авсан байж болзошгүй шинж тэмдэг илэрсэн тохиолдолд Засгийн газрын удирдамжийн дагуу тэднийг холбогдох эрүүл мэндийн засаг захиргааны байгууллагад мэдэгдэх ёстой гэдгийг үйлчлүүлэгчдэд тайлбарлах.
2. Эрүүл мэндийн байгууллагатай холбогдож, үйлчлүүлэгчийн шинж тэмдэг, ойрын хавьтал, эрсдэлт хүчин зүйлс (тухайлбал, нас, эрүүл мэндийн байдал) зэргийг мэдээлж, ямар арга хэмжээ авах талаар зөвлөгөө авах. Боломжтой бол эрүүл мэндийн ажилтнуудад тухайн үйлчлүүлэгчийн шинж тэмдэг, мөн хаагуур явж, хэнтэй үулзсан тухай мэдээллийг өгснөөр хавьтагчийг тодруудах ажилд дэмжлэг үзүүлнэ.
3. Эрүүл мэндийн байгууллагаас тухайн үйлчлүүлэгчийг НЦҮТ-д тусгаарлахыг зөвлөсөн тохиолдолд:
 - а. Тухайн үйлчлүүлэгч, дагуулж яваа хүүхдүүдийнхээ хамт тусдаа өрөөнд 21 болон түүнээс дээш хоног тусгаарлагдах шаарлагатайг тайлбарлах. Тусгаарласан үед тэднийг зохих үйлчилгээ түүний дотор хоол хүнс, өдөр тутмын хэрэгцээний зүйлс, цагийг зугаатай өнгөрөөх эд зүйлсээр хангах.
 - б. Аюулгүй байдлыг хангах зорилгоор түүнд гар утсаар зөвлөгөө үйлчилгээ үзүүлэх дүрэмтэй гэдгийг тайлбарлах. Нийгэм, сэтгэл зүйн зөвлөх, бусад үйлчилгээ үзүүлэгчид түүнтэй гар утсаар нь холбогдож, үйлчилнэ. Үйлчлүүлэгч хамгаалалтад байхын сацуу эмнэлэгт эрүүл мэндийн тусламж авах боломжтой гэдгийг үйлчлүүлэгчдэд тайлбарлаж мэдэгдэх.
 - в. Ижил төстэй шинж тэмдэг илэрч буй үйлчлүүлэгчдийг шаардлагатай үед нэг өрөөнд хамтад нь тусгаарлаж болно. Ингэхдээ тэднийг бие биенээсээ дор хаяж 1 метрийн зайтай байлгаж, халдвараас урьдчилан сэргийлэх бүх арга хэмжээг хэрэгжүүлнэ.
4. Эрүүл мэндийн байгууллагаас тухайн үйлчлүүлэгчийг эмнэлэгт хүргэхийг зөвлөсөн тохиолдолд:

- а. Үйлчлүүлэгчийг дагуулж яваа хүүхдүүдийнх нь хамт эмнэлэгт аюулгүй хүргэж өгөх тээвэрлэлтийг зохицуулах. Үйлчлүүлэгч нь ЖСХ-ийн хохирогч тул мэдрэмжтэй харьцаж, хамгаалалтад байлгах шаардлагатайг тухайн эрүүл мэндийн байгууллагад мэдэгдэх.
 - б. Үйлчлүүлэгчийн бие сайжирч байгаа эсэхийг НЦҮТ-д тогтмол мэдээлж, эмнэлгээс гарахад нь НЦҮТ-д авч ирэх ёстой гэдгийг тухайн эмнэлэгт мэдэгдэх.
 - в. Нөхцөл байдлыг үйлчлүүлэгчдэд тайлбарлаж, бүх үйл явцад ил тод байдлыг хангах. Үйл явцын талаар асууж, лавлах боломжийг үйлчлүүлэгчдэд олгож, засгийн газрын эрүүл мэндийн зөвлөмж, баталгаатай бусад эх сурвалжид тулгуурлан тодорхой мэдээлэл өгөх. Асуултанд нь хариулж мэдэхгүй бол тааж хариулж болохгүй. Харин холбогдох хүмүүсээс асууж лавлаад, хариу өгөх.
5. НЦҮТ-д байрлаж байгаа бусад бүх үйлчлүүлэгчдийн дунд ил тод байдлыг хангах. Нөхцөл байдлын талаар баримтад тулгуурлан тайван тайлбарлах, эрүүл мэндийн мэргэжилтнүүдтэй зөвлөж, бүх шийдвэрийг гаргаж байгааг үйлчлүүлэгчдэд мэдэгдэх. Тэнд байрлаж буй хүмүүсийг халдвараас сэргийлэх зорилгоор авч буй бүх арга хэмжээг тайлбарлаж, мэдээлэх. Халдварын ямар нэг шинж тэмдэг илэрвэл НЦҮТ, ТХБ-ны ажилтанд мэдэгдэх хэрэгтэй гэдгийг



НЦҮТ, ТХБ-НЫ АРИУН ЦЭВЭР ХАЛДВАРГҮЙЖҮҮЛЭЛТИЙГ ШАЛГАХ АСУУМЖ



Гадаргууг тогтмол халдваргүйжүүлэх. Өдөр бүр цэвэрлэж, ариутгах зүйлс: Нийтийн байр, талбай, өрөөнүүдийн хаалганы бариул, усны цорго, крант, гар нүүрийн угаалтуур, телефон утас, лангуу, ширээ, сандал, буйдан, гал тогоо, хоол идэх газар, аяга таваг зэрэг янз бүрийн хүмүүсийн гар хүрдэг эд зүйлс.

- Мөн ор, үйлчлүүлэгчдийн ачаа хадгалах хайрцаг, сав, шүүгээ зэрэг үйлчлүүлэгчдийн байр талбайг цэвэрлэж, ариутгах. Цэвэрлэгээ, ариутгалын бодисыг хэрэглэх зааврыг уншиж, зөв зохистой хэрэгэх. Халдварт өвчин гарсан тохиолдолд өдөрт цэвэрлэгээ хийх давтамжийг нэмэгдүүлэх, ялангуяа халдвартай хүмүүсийн байрлаж байгаа газрыг байнга цэвэрлэх.

Эрүүл ахуйн анхааруулга заавруудыг байршуулах. Амаа амын цаасаар таглаж ханиах, найтаах, эсвэл

- гарын шууны дотор талруу ханиах найтаах, гараа угаах, ариутгах зэрэг заавруудыг зохих хэлээр бичиж, шаардлагатай газруудад байршуулах.

- Хамгаалах байрны шал, гадаад орчинг шүүрдэж, халдваргүйжүүлэх, хог хаяхгүй байх.

- Дундын байр талбай, унтлагын өрөөнүүдийг үргэлж цэвэрлэж, эмх цэгцтэй байлгах.

Хогийн савыг дүүрэнгүүт, хогийг нь гаргаж хаях. Эмнэлэгийн хог хаягдлыг ердийн хог хаягдалтай холихгүй байх, хог хаях газруудыг аюулгүй цэвэрхэн байлгаж, хортон мэрэгч, шавьжийг устгах. Тариурын зүү болон бохирдсон өөр бусад хурц үзүүртэй зүйлсийг зүү нэвтэрдэггүй саванд хаях. Эмнэлэгийн хог хаягдлыг хаях, устгах зааврыг мэдэхгүй бол эрүүл мэндийн газартай холбогдож, лавлах.

Хувийн ариун цэврийг сахих. Үйлчлүүлэгчид усанд орж, хувцасаа угааж, бие засах газраа байнга цэвэрхэн

- байлгах.

- Цагаан хэрэглэл, бохир хувцаснуудыг зохих газар хадгалж, угаах. Бохирдсон хувцас хэрэгсэлийг биедээ ойр байлгахаас зайлсхийх. Шаардлагатай үед цайруулагч блезна ашиглах.

Халдварт өвчний шинж тэмдэг үйлчлүүлэгч нарт илэрч байгаа эсэхийг ажиглах. Шинж тэмдэг илэрч

- байгаа хүмүүсийг шинжилгээнд хамруулах, хамгаалах байрны журмын дагуу зохих хүмүүст мэдэгдэж, шилжүүлэх.

НЦҮТ, ТХБ-ны хаана ямар хүн байрлаж, үйлчлүүлсэнийг өдөр тутам тэмдэглэж, халдвар тархсан тохиолдолд хамгийн ойрын хавьталттай, халдвар авах хамгийн их эрсдэлтэй хүмүүсийг тодорхойлох боломжтой байх.

- Бохирдол, халдвар тархахаас сэргийлэх. Үйлчлүүлэгчдийн эд зүйлсийг хооронд нь хольж хутгахгүй, ойртуулахгүй, тус тусад нь хадгалах.

Дараах зүйлсийг хангалттай авч, нөөцлөх. Үүнд: анхны тусламж үзүүлэхэд шаардлагатай эм, эд үйлс бүхий явуулын эмийн сан, цэвэрлэгээний материал, хувийн ариун цэврийг хангахад шаардлагатай зүйлс (микробын эсрэг саван, гар арчих цаас, 00-ийн цаас гэх мэт), хамгааллын хувцас, хэрэгсэл.

Ээлж солигдоход мэдээлэл солилцох журамтай болох. Ээлжийн ажилтнууд ажлаа хүлээлцэж, мэдээлэл

- солилцох дэвтэр ажиллуулах, компьютерт мэдээллээ оруулж, солилцох, эсвэл өөр бусад аргаар ээлжүүд хоорондоо мэдээлэл солилцдог болох. Менежерүүд энэ журмыг мөрдлөг болгож хэрэгжүүлэх.

- Саван, гар арчих цаас бүхий угаалтууруудыг үүдний хэсэг, байрны бусад бүх хэсэгт мөн хүн их цугладаг газрууд зэрэг хэд хэдэн газар байршуулах.

Гар ариутгагчийг хангалттай нөөцөлж, үүдний хэсэг, байрны бусад бүх хэсгүүдэд боломжоор нь

- байршуулах.



- Орнуудыг дор хаяж 1 метрийн зайтай байрлуулах. Том өрөөнүүдэд орнуудын хооронд хөшиг татаж, тусгаарлах.

Халдвартай хүмүүст зориулж дараах зүйлсийг нөөцлөх. Үүнд: өвчтэй хүмүүсийн орны хажууд гар

- ариутгагч, салфетка цаас, хогийн сав, уут байрлуулах.

Шаардлагатай тохиолдолд хүмүүсийг тусгаарлах төлөвлөгөө боловсруулах. Оновчтой хувилбаруудыг

- олохын тулд хамгаалах байрны ажилтнууд эмнэлэг, эрүүл мэндийн ажилтнуудтай зөвлөх боломжтой байх.
- Өрөөг агааржуулах. Өрөөний температурыг тогтвортой байлгаж, агаарын солилцоог сайжруулах.

¹ Энэхүү шалгах асуумжийг “Халварт өвчний үед тусламж үйлчилгээний тасралтгүй байдлыг хангах арга зүй: Хамгаалах байранд халдварт өвчин тархахаас урьдчилан сэргийлэх, тусламж үзүүлэх нь” удирдамжаас Монгол орны нөхцөлд тохируулан боловсруулав. АНУ-ын Орон сууц, хот тохижилтийн газар (2020)

14

үйлчлүүлэгчдэд тайлбарлаж, халдварын шинж тэмдэг илэрсэн хүмүүст хамгаалалт, үйлчилгээг өөр арга, хувилбаруудаар үргэлжлүүлэн үзүүлнэ гэдгийг ойлгуулах..

Е. Ажилтнуудыг хамгаалах үүрэг хариуцлагыг эрэмбэлэх⁶

Ажилтнуудын сайн сайхан, аюулгүй байдлыг хангах нь аливаа үйл ажиллагааны үндэс юм. Иймд халдвар тархалтын үед ажилтнуудад шаардлагатай дэмжлэгийг доорх дарааллын дагуу үзүүлнэ. Үүнд:

1. Ажилтнуудын санаа зовоож буй асуудал, хэрэгцээ, цаашид юу хийх шаардлагатай тухай тэдний санаа бодлыг сонсох боломжийг бүрдүүлэх. Хэрвээ үйлчилгээ үзүүлж байгаа ажилтнууд болон үүрэг хүлээсэн хүмүүс КОВИД 19 цар тахлын улмаас стресс ихтэй, айдастай байвал үйлчилгээ авахаар ирсэн хүмүүст шаардлагатай үйлчилгээг үр дүнтэй үзүүлэх боломжгүй гэдгийг анхаарч, ажил эсвэл ерөнхий нөхцөл байдлын талаар ажилтнууд чөлөөтэй ярих цаг гаргах нь зүйтэй. Халдвар тархалтын бүх үе шатанд үүнийг цахим уулзалт юм уу эсвэл биечлэн уулзах хэлбэрээр зохион байгуулах.
2. Халдвараас хамгаалах, хянах арга хэмжээг хэрэгжүүлэх, эрсдлийг бууруулах ажил хийх.
3. Стрессээ багасгах, сэтгэл санаагаа тайван тогтвортой байлгах арга, хэрэгсэлээр хангах. Үүнд, сэтгэцийн эрүүл мэндийн холбогдолтой мэдээллийн материал боловсруулах, түгээх, өөрийн сэтгэцийн эрүүл мэндийн байдлыг тогтвортой байлгахад туслах энгийн дасгалуудыг

танилцуулах, сэтгэц-нийгмийн дэмжлэг, зөвлөгөөг ажилтнуудад болон утсаар холбогдож байгаа хүмүүст өгөх гэх мэт багтана. Тухайлбал, энгийн дасгал хөдөлгөөн хийх мэдээллийг өдөр бүр мессэжээр юм уу эсвэл WhatsApp группээр түгээх, сэтгэл зүйн дэмжлэг зөвлөгөө авах утасны дугаарыг түгээх гэх мэт.

4. Ажилтнуудад үзүүлэх дэмжлэгт үйлчилгээний талаарх мэдээлэл, утасны дугаарыг бүх ажилтнуудад өгөх.
5. Сэтгэл зүйн дэмжлэг үзүүлж ажилтнуудтайгаа утсаар юмуу эсвэл WhatsApp-аар байнга холбогдох. Ажилтнууд бие биетэйгээ холбогдож, дэмжлэг үзүүлэх групп чат юмуу эсвэл өөр бусад группыг үүсгэх.
6. Ажилтнууд ур чадвараа сайжруулах мэдээлэл, онлайн сургалтуудыг түгээх.

Ё. COVID-19 цар тахлын үед ЖСХ-ийн эсрэг хариу арга хэмжээ авахдаа анхаарах гол асуудлууд⁷

1. **Ажилтнууд, үйлчлүүлэгчдийн аюулгүй, сайн сайхан байдлыг эн тэргүүнд анхаарах.** ЖСХ-ийн эсрэг аливаа хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэхэд энэ зарчмыг баримталдаг бөгөөд COVID-19-ийн эсрэг хариу арга хэмжээ авахдаа ч энэ зарчмыг мөрдөх.
2. **Хамгийн эмзэг бүлгийн хүмүүст хүрч ажиллах.** Зарим үйлчлүүлэгч, хүн амын бүлэг бусадтай харьцуулахад илүү эмзэг, аливаа зүйлд илүү өртөмтгий байдаг. Иймд олон хүн цугласан газраас зайлсхийх, бусадтай зайнаас харьцах нь үйлчлүүлэгчдийг төдийгүй бусдын төлөө ажиллаж буй бүх хүнийг эрсдэлээс хамгаална. Шийдвэр гаргахдаа үүнийг санаж, нэн ялангуяа эмзэг бүлгийн үйлчлүүлэгчдийг анхаарч, тэдний нөхцөл байдлыг өөрчлөх, шат дараалсан арга хэмжээнүүдийг тогтмол авах хэрэгтэй.
3. **Бүтээмжээс илүү хүнлэг байхад анхаарах.** Энэ бол стресстэй цаг үе. Тодорхойгүй байдал, гэнэтийн өөрчлөлт нь ажилтнууд болон тэдний гэр бүл, үйлчлүүлэгчид, олон нийтийг улам их стрессдүүлдэг. Хөтөлбөр төлөвлөгөөндөө өөрчлөлт оруулахдаа урьд нь байсан төлөвөөс ямарч асуудалгүйгээр шилжиж, бүтээмжтэй ажиллахад хэт их анхаарах хэрэггүй. Ажилтнуудад ажлаа хэвийн үргэлжлүүлэхийн хажуугаар стрессээ тайлах хэрэгцээ гарна. Мөн цаашид юу болох талаар тунгаах цаг хугацаа тэдэнд хэрэгтэй болно. Иймд бүх хүнд амьсгаа авч, амсхийхэд нь тусалж, энэ нөхцөл байдлыг байх л зүйл гэдгийг ойлгуул.
4. **Цочирдолд оролгүй, бэлтгэлээ ханга.** Гарч болох бүх эрсдлийг тооцож, гэнэтийн өөрчлөлтүүдэд бэлтгэх. Өөрчлөлтийг аль болох уужуу тайван

төлөвлөж, бусдыг цочирдуулалгүй, идэвхитэй арга хэмжээ хэлбэрээр танилцуулж, хэрэгжүүлэх.

5. **Хариу арга хэмжээнүүдэд жендэрийн дүн шинжилгээ хийхийг дэмжих.** Энэхүү удирдамж нь ЖСХ-ийн тохиолдлуудыг шийдвэрлэхэд голлон анхаарна. Бүх хүмүүс ялангуяа охид, эмэгтэйчүүдэд чиглэсэн зөв зохистой үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэхэд жендэрийн дүн шинжилгээ чухал ач холбогдолтой. Бүс нутагтаа илүү жендэрийн мэдрэмжтэй хариу арга хэмжээ авч хэрэгжүүлэхийн тулд холбогдох салбаруудад үхүүлга нөлөөлөл хийж, удирдамжаар хангах хэрэгтэй.

Ж. ЖСХ-ийн хохирогчидтой ажиллахад баримтлах зарчим⁸

ЖСХ-ийн хохирогчидтой ажиллахдаа хохирогчийн эрх, хүсэл сонирхолыг нь хүндэтгэж, аюулгүй байдлыг хангаж, тэдэнтэй хүнлэг, хүндэтгэлтэй харьцдаг дэмжлэгт орчинг бүрдүүлэх нь маш чухал. Ялангуяа COVID-19 цар тахал зэрэг хямралын үед энэ нь онцгой ач холбогдолтой бөгөөд дараах зарчмуудыг байнга дагаж мөрдөх шаардлагатай:

1. **Аюулгүй байдал.** Хохирогч, түүний хүүхдүүдийн аюулгүй байдлыг хангахад онцгойлон анхаарах.
2. **Нууцлалыг хангах.** Хохирогч асуудлаа хэнд ярих, ярихгүйгээ шийдэх эрхтэй. Хохирогчийн тухай мэдээлэл, түүний ярьсан зүйлийг өөрөөс нь зөвшөөрөл авч, бусдад мэдээлнэ.
3. **Хүндэтгэх.** Бүх үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэхдээ хохирогчийн сонголт, хүсэл, эрх, нэр төрийг хүндэтгэнэ. Тусламж, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтнууд хохирогчдыг хэвийн байдалд эргэж ороход нь тусалж, дэмжих үүрэгтэй.
4. **Ялгаварлахгүй байх.** Нас, хүйс, арьсны өнгө, шашин шүтлэг, яс, үндэс, бэлгийн чиг хандлага, бусад онцлогийг үл харгалзан хохирогчидтой тэгш, шударга харьцах.

Ашигласан материалууд:

Энэхүү удирдамжийг олон улсын хэмжээнд туршигдаж, боловсрогдсон дараахь удирдамжуудыг Монгол орны нөхцөл байдалд тохируулан боловсруулсан болно:

- ^{1, 3, 4, 6, 7} - “ЖСХ-ийн кэйс менежмент ба КОВИД-19 цар тахал” удирдамж, Робин Яакер, Доргас Эркин (2020), Дэлхийн ЖСХ-ийн баг
- ^{2, 5} - “КОВИД 19 цар тахлын үеэр бүрэн хөл хорио тогтоосон нөхцөлд үйл ажиллагаа явуулах түр хамгаалах байрны үйлчилгээний протокол” Паро Чаужар (2020), Непалийн Үндэсний Эмэгтэйчүүдийн Зөвлөлийн захиалгаар Дэлхийн банкны санхүүжилтээр боловсруулав.
- ⁸ - “Онцгой байдлын үед ЖСХ-ийн асуудлаар ажиллах нь” НҮБХАС.

ЖСХ/ГБХ-ИЙН ЭСРЭГХАРИУ АРГА ХЭМЖЭЭ АВАХАД ТУСЛАМ
 ШААРДЛАГАТАЙ БОЛ ДАРААХ УТСААР ХОЛБОГДОНО УУ:

Түр хамгаалах байр (ТХБ)		
#	Байршил	Утас
1	Булган аймаг	70343389, 94115543
2	Говьсүмбэр аймаг	99941951
3	Дорноговь аймаг: Сайншанд	70522738, 88032134 99064542, 99411406
4	Дорноговь аймаг: Замын-Үүд	89112271, 91213313
5	Дундговь аймаг	96010665, 80116322 90905616
6	Орхон аймаг	88352324, 99653018
7	Сэлэнгэ аймаг: Мандал	99536561
8	Сэлэнгэ аймаг: Алтанбулаг	99684695
9	Увс аймаг	99042434, 99679379
10	Улаанбаатар хот: Багахангай дүүрэг	70491049, 70491216 88661861
11	Улаанбаатар хот: Хүүхэд хамгааллын хариу үйлчилгээ (Баянзүрх дүүрэг)	89040108, 88028782
12	Улаанбаатар хот: Хүчирхийллийн эсрэг үндэсний төв (Баянгол дүүрэг)	70119949, 96490505
13	Улаанбаатар хот: Нийслэлийн цагдаагийн газрын дэргэдэх ТХБ (Хан-Уул дүүрэг)	107

	Нэг цэгийн (НЦҮТ)	үйлчилгээний төв
#	Байршил	Утас
1	Архангай аймаг	94668379
2	Баянхонгор аймаг	70442122
3	Баян-Өлгий аймаг	7042102, 94442902
4	Говь-Алтай аймаг	7048103, 7048102, 98299111
5	Завхан аймаг	7046102, 80740740
6	Дархан-Уул аймаг	88184751
7	Дорнод аймаг	70584455, 70584150, 99765250
8	Өвөрхангай аймаг	70322108
9	Өмнөговь аймаг	70532005
10	Хөвсгөл аймаг	70382121
11	Хэнтий аймаг	70563433, 92070103
12	Улаанбаатар хот: Гэмтэл согог судлалын үндэсний төвийн дэргэдэх НЦҮТ (Баянгол дүүрэг)	70180139
13	Улаанбаатар хот: Сүхбаатар дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн дэргэдэх НЦҮТ	70116358
14	Улаанбаатар хот: Шүүхийн шинжилгээний үндэсний хүрээлэнгийн дэргэдэх НЦҮТ (Сүхбаатар дүүрэг)	93070949

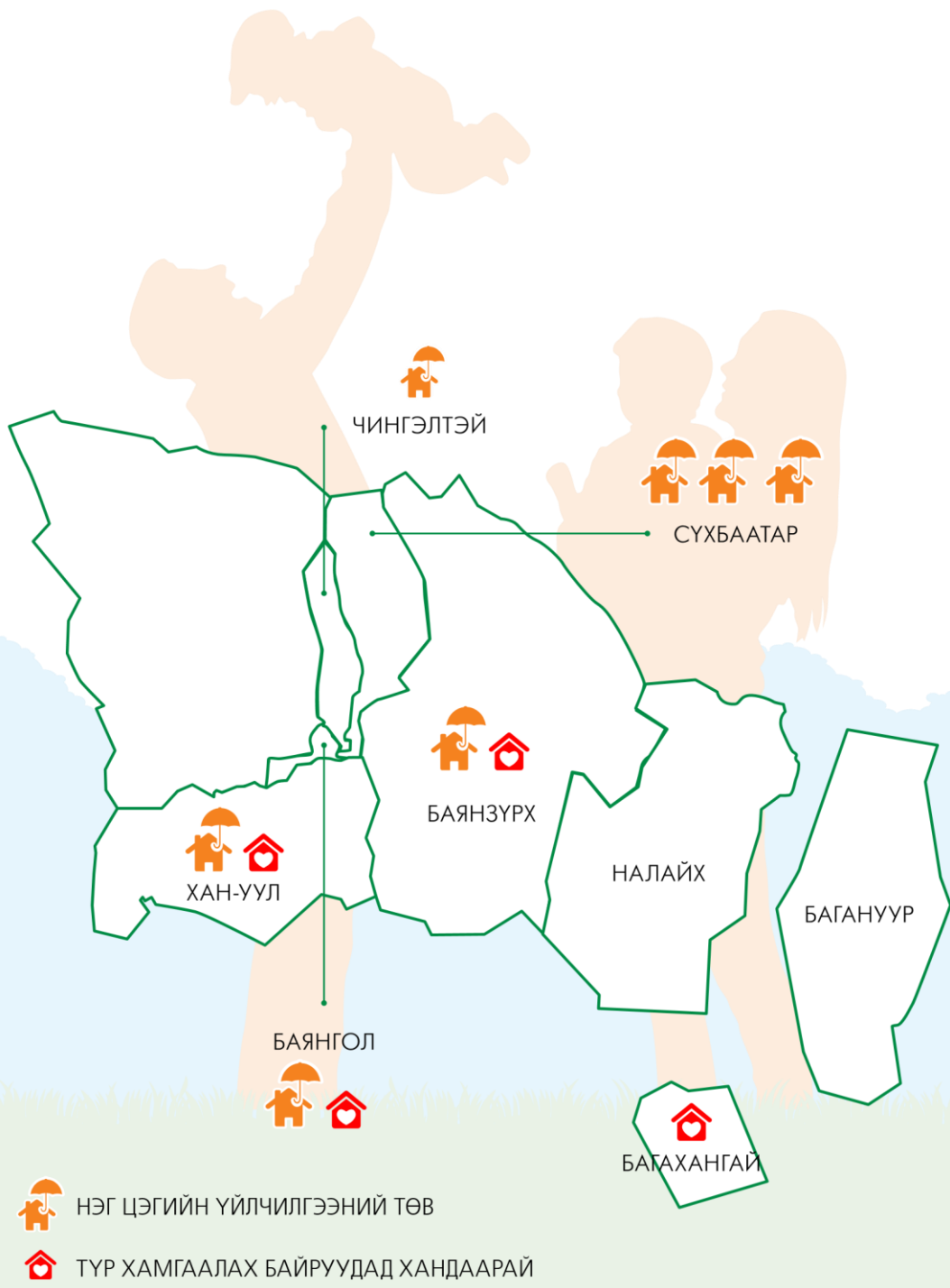
15 Улаанбаатар хот: Хан-Уул дүүрэг дэх НЦҮТ

88127821, 88049073,
89893773

16 Улаанбаатар хот: Баянзүрх дүүрэг дэх НЦҮТ

70150183

ХҮЧИРХИЙЛЭЛД ӨРТСӨН, ӨРТӨЖ БОЛЗОШГҮЙ БАЙГАА БУС



ГЭР БҮЛИЙН

ТА, ТАНЫ ГЭР БҮЛИЙН ГИШҮҮН, ХӨРШ, ГЭР БҮЛИЙН ХҮЧИРХИЙЛЭЛД ӨРТСӨН, ӨРТӨЖ БОЛЗОШГҮЙ БАЙГАА БОЛ



НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТӨВ



ТҮР ХАМГААЛАХ БАЙРУУДАД ХАНДААРАЙ



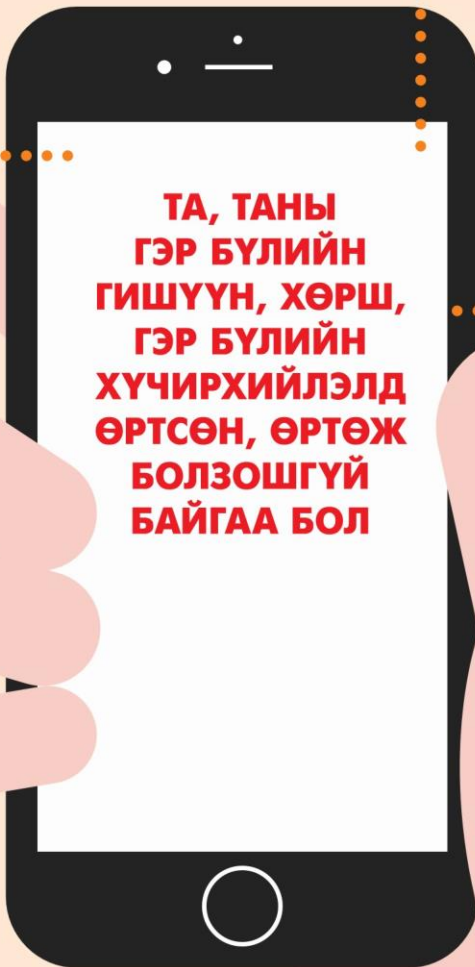
102

ГЭМТ ХЭРЭГ ЗӨРЧЛИЙН
ДУУДЛАГА ХҮЛЭЭН АВАХ



108

ХҮҮХДИЙН
ТУСЛАМЖИЙН УТАС



**ТА, ТАНЫ
ГЭР БҮЛИЙН
ГИШҮҮН, ХӨРШ,
ГЭР БҮЛИЙН
ХҮЧИРХИЙЛЭЛД
ӨРТСӨН, ӨРТӨЖ
БОЛЗОШГҮЙ
БАЙГАА БОЛ**



107

МЭДЭЭЛЭЛ
ХҮЛЭЭН АВАХ
ЗӨВЛӨГӨӨ ӨГӨХ



