

**МОНГОЛ УЛС ДАХЬ ЭМЭГТЭЙ БИЕЭ
ҮНЭЛЭГЧДЭД ҮЗҮҮЛЭХ ТУСЛАМЖ
ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ КЕЙС МЕНЕЖМЕНТ**

/ГАРЫН АВЛАГА/

Улаанбаатар хот
2017

Боловсруулсан:	Mona Sheikh Mahmud
Орчуулсан:	А.Саранцэцэг
Хянан тохиолдуулсан:	Б.Оюунбэлэг Ч.Эрдэнэчимэг Б.Баярмаа
Хэвлэлийн эх бэлтгэсэн:	Т.Тэмүүжин
Цаасны хэмжээ:	60*90/16
Хэвлэлийн хуудас:	5хх
Хэвлэсэн тоо:	2000

“ХӨХ МОНГОЛ ПРИНТИНГ” ХХК-д хэвлэв.

ӨМНӨХ ҮГ

ХДХВ-ийн болон БЗДХ-т өртөх өндөр эрсдэл бүхий бүлгийн хүн ам болох эмэгтэй биеэ үнэлэгч (ЭБҮ)-дэд чиглэсэн ХДХВ-ийн халдвараас урьдчилан сэргийлэх хөтөлбөрийг манай оронд 1998 оноос эхлэн хэрэгжүүлж эхэлсэн бөгөөд энэ хугацаанд олон талт үйл ажиллагааг амжилттай хэрэгжүүлж тодорхой үр дүнд хүрсэн. Гэсэн хэдий ч эрсдэлт бүлгийн хүн амд ялангуяа ЭБҮ-дэд хүрч очих, ХДХВ-ийн болон БЗДХ-ыг эрт илрүүлэх, эмчилгээ үйлчилгээнд эрт хамруулах, нийгмийн халамжийн үйлчилгээнд зуучлах, дэмжлэг үзүүлэх үйл ажиллагааг улам сайжруулах, шинэлэг арга барилаар ажиллах шаардлага зүй ёсоор тавигдаж байна. Үүнд Кейс Менежментийн хөтөлбөр гол үүрэгтэй бөгөөд энэ нь БЗДХ, ХДХВ, ДОХ-ын хөтөлбөрийн хэрэгжилтийг сайжруулахад чухал нөлөө үзүүлэх юм.

Тиймээс ЭБҮ-дэд үзүүлэх тусламж үйлчилгээнд Кейс Менежментийг нэвтрүүлэхэд зайлшгүй шаардагдах гарын авлагыг боловсруулах ажлыг санаачлан хэрэгжүүлж байна.

Энэхүү гарын авлагыг боловсруулж хэлэлцүүлэн зөвшилцөхөд энэ чиглэлээр ажилладаг төр болон ТББ-уудын ажилтнууд, тэр дундаа “Төгс бүсгүйчүүд” ТББ-ын төслийн багийнхан идэвх санаачлагатай оролцож ажилласан бөгөөд хамтран ажилласан бүх хүмүүс болон санхүүгийн дэмжлэг үзүүлсэн ЭМЯ, Глобаль сангийн дэмжлэгтэй ДОХ/сүрьеэгийн төслийн багийнханд талархлаа илэрхийлье.

Энэхүү ном нь Кейс Менежментийн талаар боловсруулагдсан анхны гарын авлага бөгөөд энэ чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулж буй иргэний нийгмийн байгууллагуудад Кейс Менежментийг нэвтрүүлэхэд хэрэглэгдэх ширээний ном болно гэдэгт итгэлтэй байна.

Та бүхэнд амжилт хүсье.

“Төгс бүсгүйчүүд” ТББ-ын гүйцэтгэх захирал

Х.Ням-Өлзий

АГУУЛГА

Товчилсон үгийн жагсаалт..... 6

Зураг, бүдүүвчийн жагсаалт 7

Гарын авлагын тухай 8

НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ: Тойм

1.1 Эрхэм зорилго 10

1.2 Үйлчилгээний чиг хандлага 11

1.3 Үе тэнгийн дэмжлэгт үйлчилгээнүүд 14

1.3.1 'Хүрэх' үйлчилгээний нөхцөл 14

1.3.2 Ганцаарчилсан зөвлөгөө 17

1.3.3 Кейс менежмент..... 18

1.4 Үйлчлүүлэгчийн үйлчилгээ авах алхам..... 19

1.5 Кейс хуваарилалт, кейс ачааллын менежмент 20

ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ: Үйлчилгээний менежмент

2.1 Бүтэц зохион байгуулалт ба гүйцэтгэх үүрэг 23

2.1.1 Төслийн зохицуулагч /Төслийн менежер/
Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний
мэргэжилтэн..... 24

2.1.2 Кейс ажилтан 32

2.1.3 Хүрч очих ажилтан 37

2.2 Кейс ажилтан болон Хүрч очих ажилтнуудын эрх ба
үүргүүд 40

2.3 Кейс ажилтан болон Хүрч очих ажилтны ёс зүй ... 41

2.4 Хяналт, дэмжлэгт болон кейс уулзалт..... 42

2.4.1 Кейс ажилтан болон хүрч очих ажилтны
хяналт, шалгалт 43

2.4.2 Кейс уулзалт 44

ГУРАВДУГААР БҮЛЭГ: Үйлчилгээг хүргэх

- 3.1 Үйлчилгээ үзүүлж буй байршлын зураглал 45
- 3.2 Үйлчлүүлэгчийн үйлчилгээ авах замнал 48
- 3.3 Дөрвөн-алхамт үйлчилгээний замналын тайлбар .. 49
- 3.4 Кейс менежментийн үйлчилгээ үзүүлэхэд хөтлөгдөх
бүртгэл, маягт 51
 - 3.4.1 Хүрч очих ажилтны үнэлгээний хуудас 52
 - 3.4.2 Хүрч очих ажилтны дэлгэрэнгүй бүртгэл 53
 - 3.4.3 Үйлчлүүлэгчийн зөвшөөрлийн маягт..... 55
 - 3.4.4 Үйлчлүүлэгчийн мэдээллийн багц..... 57
 - A. Үйлчлүүлэгч нарт зориулсан мэдээлэл #1
үйлчлүүлэгчийн эрх, үүрэг 58
 - B. Үйлчлүүлэгч нарт зориулсан мэдээлэл # 2
хувийн нууц халдашгүй байдал, нууц
хадгалалтын тухай бидний бодлого 60
 - C. Үйлчлүүлэгч нарт зориулсан мэдээлэл #3
гомдол барагдуулах тухай бодлого 64
 - 3.4.5 Үйлчлүүлэгчийг тусламж үйлчилгээнд илгээх
хуудас 70
 - 3.4.6 Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа .. 71

ДӨРӨВДҮГЭЭР БҮЛЭГ: Хавсралт

- 4.1 Төслийн зохицуулагч/төслийн менежер, Кейс
ажилтан, Хүрч очих ажилтнуудын сахилгын
дүрэм..... 74
- 4.2 Нууц хадгалалт, мэргэжлийн дадал заншлын
гэрээ..... 76

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

БЗДХ, ХДХВ, ДОХ	Бэлгийн замаар дамжих халдвар, Хүний дархлал хомсдолын вирус, Дархлалын олдмол хомсдол
ГС-ийн ХЗН	Глобаль сангийн Хөтөлбөр Зохицуулах Нэгж
ДСХА	Дэд салбар хүлээн авагч
МСС	Мэдээлэл сургалт сурталчилгаа
НЭМГ	Нийслэлийн Эрүүл Мэндийн Газар
НҮЭМ	Нөхөн үржихүйн эрүүл мэнд
ОУБ	Олон улсын байгууллага
СДЗШ	Сайн дурын зөвлөгөө шинжилгээ
ТББ	Төрийн бус байгууллага
УБ	Улаанбаатар
ҮҮСХЗШ	Үйлчилгээ үзүүлэгчийн санаачлагаар хийгдэх зөвлөгөө шинжилгээ
ХОА	Хүрч очих ажилтан
ХӨСҮТ	Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв
ХТМБХ	Хар тамхи мансууруулах бодис тарьж хэрэглэгч
ХХЭ	Хувийн хэвшлийн эмнэлэг
ХШҮ	Хяналт шинжилгээ, үнэлгээ
ЭБҮ	Эмэгтэй Биеэ Үнэлэгч
ЭБЭ	Эрчүүдтэй бэлгийн хавьталд ордог эрчүүд
ЭМЯ	Эрүүл мэндийн яам

ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ:

Зураг 1. Тасралтгүй Тусламж Үйлчилгээний Загвар

Зураг 2. Үйлчлүүлэгчийн үйлчилгээ авах алхам

Зураг 3. Үйлчлүүлэгчийн Үйлчилгээ Авах Замнал

БҮДҮҮВЧИЙН ЖАГСААЛТ:

Бүдүүвч 1. УБ хот дахь “Төгс Бүсгүйчүүд” ТББ-ын бүтэц

Бүдүүвч 2. Орон нутаг дахь ДСХА байгууллагын бүтэц

Бүдүүвч 3. Үйлчилгээ Үзүүлэх Урсгал

МОНГОЛ УЛС ДАХЬ ЭМЭГТЭЙ БИЕЭ ҮНЭЛЭГЧДЭД ҮЗҮҮЛЭХ ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН ГАРЫН АВЛАГА

ГАРЫН АВЛАГЫН ТУХАЙ

Эмэгтэй Биеэ Үнэлэгч (ЭБҮ)-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн гарын авлага-ыг “ХДХВ,ДОХ-той хүмүүст тусламж үйлчилгээ үзүүлэх удирдамж” дээр тулгуурлан боловсруулсан болно. Уг удирдамж нь “ХДХВ,ДОХ-ын тохиолдлын илрүүлэлтийг нэмэгдүүлэх, эмчилгээ болон тусламж үйлчилгээнд эрт хамруулах” зорилготой. Дээрх удирдамжийг Монгол Улс дахь Глобал Сангийн ЭБҮ-д чиглэсэн хөтөлбөрт тохируулан шинэчлэн найруулж, 2016 онд Улаанбаатар хотноо зохион байгуулсан Хүрч Очих, Кейс Менежментийн сургалтаар зөвшилцсөн болно.

ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн гарын авлага нь БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-той хүмүүст дэмжлэг болох Кейс Менежментийн үйлчилгээ үзүүлдэг иргэний нийгмийн байгууллагуудад шаардлагатай техникийн болон менежментийн суурь мэдээлэл, эх сурвалж болно. Мөн БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-оос урьдчилан сэргийлэх, эмчилгээ, тусламж үйлчилгээний чиглэлээр Монгол улсад хэрэгжиж буй ЭБҮ-д чиглэсэн хөтөлбөрүүдийг дэмжихэд чиглэгдэх юм.

Гарын авлагын гол зорилго нь эрүүл мэнд, нийгмийн халамж, төр ба иргэний нийгмийн байгууллагуудын хамтын ажиллагааг бэхжүүлэх; БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-той ЭБҮ болон тэдний үйлчлүүлэгчдийг олон салбарын тусламж үйлчилгээнд зуучлах, дэмжлэг үзүүлэхэд орших бөгөөд тэдэнд хүрч очих, тусламж үйлчилгээний хамрагдалтыг нэмэгдүүлэх, тусламж үйлчилгээнээс алдагдахаас сэргийлэхэд чухлаар нөлөөлнө.

Энэхүү шинэ үр ашигтай загвар нь Кейс ажилтны зүгээс ЭБҮ нарт 'Хүрэх' үйлчилгээг үзүүлэхэд нь тусална. 'Хүрэх' үйлчилгээ гэдэг нь үйлчлүүлэгчид үйлчилгээг хүргэх нарийвчилсан үйл явц бөгөөд эмнэлгийн багтай хамтран хүргэнэ. Ингэснээр БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-той ЭБҮ-ийг хяналтанд эрт оруулж, эмчилгээ, тусламж үйлчилгээнд эрт хамруулах явдал юм.

Кейс Менежмент гэдэг нь тухайн хувь хүний эрүүл мэнд, нийгмийн халамжийн хэрэгцээг тодорхойлж, цаашид хэрхэх талаар шийдвэр гаргахад дэмжлэг үзүүлэх үйл явц юм. Кейс ажилтан тэднийг эрүүл мэнд, нийгмийн халамжийн үйлчилгээнд зуучилж, тулгамдаж буй асуудлуудыг шийдвэрлэхэд тусална.

Кейс Менежментийн гол зорилго:

1. ЭБҮ-дийн эрүүл мэндийн талаарх мэдлэгийг дээшлүүлэх, мэдээлэлтэй сонголт хийх боломжийг бүрдүүлэх
2. Эрүүл мэнд, нийгмийн халамжийн үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагуудтай хамтран ажиллах, үйлчилгээний явцад аль болох бага бэрхшээл учруулах
3. ЭБҮ-дэд тулгамдаж буй асуудлыг шийдвэрлэх талаар бодлого боловсруулахад, өөрчлөлт оруулахад чиглэгдэнэ.

НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ: ТОЙМ

ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн гарын авлага нь ЭБҮ-дийн эрүүл, бие даан амьдрахад хэрэгцээтэй үйлчилгээг авахад нь туслах, дэмжлэгт болон Кейс Менежмент үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай мэдээллээр хангахад оршино.

Гарын авлагын энэ бүлэг доорх зүйлсийг тайлбарлана:

- Эрхэм зорилго
- Үйлчилгээний чиг хандлага
- ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн үндсэн үйлчилгээнүүд

1.1 ЭРХЭМ ЗОРИЛГО

ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөр нь эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг цаг тухайд нь үзүүлэх, нийгмийн ялгаварлан гадуурхалт, гутаан доромжлолыг бууруулах замаар ЭБҮ-дийг эрүүл амьдрахад дэмжлэг үзүүлэх юм. Энэ зорилгод хүрэхийн тулд Кейс ажилтан нь БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-той ЭБҮ-д тулгамдсан асуудлыг тодорхойлж, зөвлөгөө өгч, орон нутгийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэгч нартай хамтран ажиллаж, шаардлагатай тохиолдолд нийгмийн халамж болон бусад байгууллагад зуучилж, дэмжлэг үзүүлнэ. Орон нутгийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэгчдэд БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-ын чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг орон нутгийн эмнэлэг, мөн олон нийтэд суурилсан байгууллагууд багтана.

ЭБҮ-д үйлчилгээ үзүүлэгч Кейс ажилтнууд болон Хүрч очих ажилтан (ХОА)-ууд нь дэмжлэгт үйлчилгээ, хяналт үнэлгээний талаар сургагдсан байна.

ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежмент нь эргэцүүлэлт, үнэлгээг тогтмол хийж, үйлчлүүлэгч болон үйлчилгээ үзүүлэгч талуудаас санал авч үйлчилгээг сайжруулах, чанартай үйлчилгээ үзүүлэхийг эрмэлзэнэ.

1.2 ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧИГ ХАНДЛАГА

Эрүүл мэндийн дэмжлэг

ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн үйлчилгээ нь эрүүл, бие даан амьдрах дэмжлэгт орчинг бүрдүүлэхийн тулд:

1. Үйлчлүүлэгчийн мэдлэг, чадварыг сайжруулах, олон нийт болон бүлэг дотроо бие биедээ дэмжлэг үзүүлэхийг эрмэлзэх
2. Бусад үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагуудтай хамтран ажиллах
3. Тухайн орон нутгийн түвшинд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний талаарх бодлого боловсруулах, түүний хэрэгжилтэнд нөлөөлөх юм.

Ялгаварлан гадуурхалтгүй байх

ЭБҮ-д үзүүлж буй үйлчилгээ нь тэдний сонгосон мэргэжил, яс үндэс, шашин шүтлэг, итгэл үнэмшил, гарал үүсэл, бэлгийн чиг баримжаа, хүйсийн баримжаа илэрхийлэл зэргээс үл хамааран үйлчлэх болно.

Гэр бүл, найзын үүрэг

Зарим ЭБҮ-ийн гэр бүлийн гишүүд, найз нөхдийн маш цөөхөн хувь нь тэдний биеэ үнэлэлт болон эрүүл мэндийн байдлыг ойлгодог. Кейс ажилтнууд зарим нөхцөлд ЭБҮ-дийн гэр бүл, найз нөхдийг орлох маш чухал үүргийг гүйцэтгэх шаардлагатай болдог.

Кейс ажилтан бол эмнэлгийн мэргэжилтэн биш

Кейс менежментийн нэг гол ухагдахуун бол Кейс ажилтнууд эмнэлгийн мэргэжилтнүүд биш гэдэгт оршино. Тэд өвчнийг оношилдоггүй, эмчилдэггүй бөгөөд үйлчлүүлэгчийг эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авахад чиглүүлнэ.

Үйлчлүүлэгч-төвтэй байх

Үйлчилгээний үндсэн чиглэл нь үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээнд тулгуурлана. Кейс ажилтан нь үйлчлүүлэгчтэй хамтран хэрэгцээг нь тодорхойлж, хэрэгцээнд нь тохирсон үйлчилгээ үзүүлэх ба хэрэгцээ тус бүр нь хэрхэн шийдвэрлэгдсэнийг тодруулж мэдэх шаардлагатай юм.

Үйлчлүүлэгч-төвтэй байхын үндсэн зарчмууд нь:

- Эелдэг харьцах - Ямар нэгэн нөхцөлгүйгээр үйлчлүүлэгчийг хүндэтгэх, хэн байх нь хамаагүй өндөр чанар бүхий үйлчилгээг санал болгох
- Бусдыг ойлгох чадвартай байх - Үйлчлүүлэгчийн өнцгөөс асуудлыг ойлгох гэж оролдох (“Үйлчлүүлэгчийн гуталтай алхаж үзэх”)
- Шүүмжлэх хандлага гаргахгүй байх - Үйлчлүүлэгчийн амьдрал, санал бодол эсвэл зан чанарын талаар шүүмжлэх хандлага гаргахгүй байх зэрэг болно.

ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежмент үйлчилгээнд Кейс ажилтнууд үйлчлүүлэгчид яг ямар үйлчилгээ нь хамгийн зөв байж болох талаар санал нийлэхгүй байх тохиолдол гарах үед үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг хүндэтгэн үзнэ. Кейс ажилтнууд асуудлыг шийдвэрлэхэд дэмжлэг үзүүлж, албаны байдлаар хамтран ажиллаж, тэдний хэрэгцээ шаардлаганд бүрэн нийцүүлэхэд чиглэнэ.

Эрт хамрагдалт болон урьдчилан сэргийлэлт

Кейс ажилтан болон ХОА нь ЭБҮ-ийг биеэ үнэлэх явцад тохиолдож буй бэрхшээлийн талаар асууж, тодруулан

дэмжлэг үзүүлэх үүрэгтэй. Үйлчлүүлэгчийг үйлчилгээнд эрт хамруулж, эрүүл мэндийн ноцтой асуудлаас урьдчилан сэргийлэх нь тэдний амьдралд эерэг өөрчлөлтийг бий болгоно. Тиймээс Кейс ажилтан болон ХОА нь үйлчлүүлэгчийн одоо тулгамдаж буй асуудалд үндэслэн цаашид гарч болохуйц бусад хэрэгцээг тодорхойлж, эдгээр асуудлыг шийдвэрлэх талаар үйлчлүүлэгчтэй санал нийлэх хэрэгтэй. Жишээ нь: үйлчлүүлэгчийн хар тамхи мансууруулах бодис, архи согтууруулах ундааны хамаарал, хүчирхийлэлд өртөх эрсдэл зэргийг тодорхойлох гэх мэт.

Кейс ажилтнууд нь эрүүл мэнд болон бусад асуудлын мэргэжилтэн биш. Тиймээс, тэд цаашдын арга хэмжээ авахаас өмнө багийн ахлагчдаа хандаж, тухайн асуудлаар холбогдох байгууллагын мэргэжилтэнд зуучилна.

Тусламж үйлчилгээ үзүүлэх үүрэг

Зарим үед тулгамдаж буй асуудал нь хэт ноцтой тохиолдолд Кейс ажилтан нь 'тусламж үйлчилгээ үзүүлэх үүрэг'-ийн дагуу арга хэмжээ авна. Кейс ажилтан бол асуудалд тусламж үйлчилгээ үзүүлэх үүрэгтэй мэргэжилтэн биш тул багийн ахлагч болон тулгамдаж буй асуудалд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ үзүүлж буй эмнэлгийн эмч, мэргэжилтэнд яаралтай хандаж тэднээс зөвлөгөө авах хэрэгтэй. Нарийн мэргэжлийн зөвлөгөө шаардлагатай зарим асуудлууд:

- Сэтгэцийн эрүүл мэндийн асуудал (үйчлүүлэгч бусдын дуу хоолойг сонсох, хий юм харах, үзэгдэх эсвэл ноцтой сэтгэл гутралд орох)
- Амиа хорлох эсвэл өөртөө гэмтэл учруулах эрсдэл тодорхойлогдох
- Бусдад аюул, заналхийлэх
- Хүчирхийлэлд өртсөн байж болзошгүй эсвэл

зодуулсан (жишээ нь: үйлчлүүлэгч сэжиг бүхий хөхөрсөн, айсан байдалтай харагдах, эсвэл гэмтсэн, заналхийлэлт/сүрдүүлэлтэд өртсөн байдалтай байх)

Кейс ажилтан дээрх нөхцөл байдалд хувь хүний аюулгүй байдлыг хангах үүрэгтэй бөгөөд тусламж үйлчилгээ үзүүлээгүй тохиолдолд хариуцлага хүлээх болно.

1.3 ҮЕ ТЭНГИЙН ДЭМЖЛЭГТ ҮЙЛЧИЛГЭЭНҮҮД

ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежмент нь доорхи үндсэн үйлчилгээг үзүүлнэ:

- 'Хүрэх'- Кейс ажилтан гэрээт эмнэлгүүдийг үйлчлүүлэгчтэй холбох ба БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-той оношлогдсон ЭБҮ болон тэдний үйлчлүүлэгчийг үйлчилгээ үзүүлэх явцад алга болох, эмчилгээ таслахаас сэргийлэх
- Энгийн ганцаарчилсан зөвлөгөө – Кейс ажилтан нь ганцаарчилсан орчинд 'сонсох' үүрэгтэй бөгөөд үйлчлүүлэгч тус бүрийн сэтгэл санааны хэрэгцээнд уялдуулан дэмжлэг үзүүлэх
- Кейс Менежмент – Кейс ажилтан нь эрүүл мэнд, нийгмийн халамжийн үйлчилгээнд хамрагдахад дэмжлэг үзүүлж, үйлчлүүлэгчид эмнэлэгт дугаар авахад зуучлах, эмнэлэгт эсвэл гэртээ хэвтэн эмчлүүлж буй тохиолдолд дэмжлэг үзүүлэх, мөн гэрийн эргэлт хийх зэрэг болно.

1.3.1 'Хүрэх' үйлчилгээний нөхцөл

Эмнэлэгт 'Хүрэх' үйлчилгээнд Кейс ажилтан угтах, мэндчилэх, тусламж үйлчилгээнд хамруулах үүрэг гүйцэтгэдэг. Энэ тохиолдолд, Кейс ажилтан үйлчлүүлэгчид шууд хэрэгцээтэй байгаа тусламж үйлчилгээнд хамрагдахад

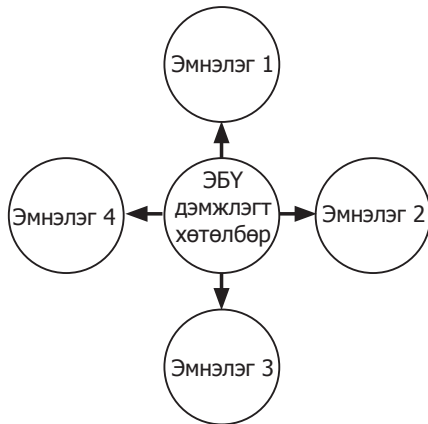
нь туслах ба эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний бусад салбарт зуучилна. Мөн Кейс ажилтан нь өвчтөний цусны даралт үзэх, биеийн жин болон халууныг хэмжих, эм болон эмчилгээний зааврын талаар мэдээлэл өгөх зэрэг үйл ажиллагаанд тусалж болно.

Кейс ажилтны гүйцэтгэж буй үүрэг аль эмнэлэгт ямар багтай ажиллаж байгаагаас нь хамаардаг. Кейс ажилтан ямар ч ажил үүргийн хуваарьтай байсан, өвчтөн бүртэй харьцаа холбоо тогтоон ажиллаж, шаардлагатай тусламж үйлчилгээнд зуучлах боломжтой гэдгээ мэдэгдэх хэрэгтэй.

Кейс ажилтан, эмнэлгийн багийн хамтын ажиллагааг сайжруулах зорилгоор эмч, сувилагч нар зөвлөгөө өгөхдөө Кейс ажилтныг татан оролцуулж, тэднийг дэмжин ажиллана.

‘Хүрэх’ үйлчилгээний үндсэн зорилгууд нь:

- Төрийн болон иргэний нийгмийн байгууллагуудтай хамтран ажиллах, үйлчлүүлэгч/ өвчтөнг илгээх үйлчилгээний нөхцөл үүсгэх
- ҮҮСХШЗ, СДЗШ-ний үйлчилгээг тухайн эмнэлэг үзүүлж, БЗДХ,ХДХВ,ДОХ оношлогдсон ЭБҮ-д дэмжлэгт харилцааг бий болгож, ялгаварлан гадуурхалт, гутаан доромжлолоос сэргийлсэн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх
- БЗДХ,ХДХВ,ДОХ илэрсэн тохиолдолд дэмжлэгт харилцааг бий болгож, эрүүл мэнд, нийгмийн халамж үйлчилгээг цаг алдахгүй авахад нь туслах зэрэг болно.



Эрүүл мэндийн байгууллагатай үйлчилгээний түншлэл байгуулах

Гарын авлагын энэ хэсэг нь ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийг анх удаа нэвтрүүлэхэд байгууллагын ажилтнуудыг мэдээллээр хангана. Хөтөлбөрийн нэг гол зорилго нь эмнэлгийн үйлчилгээ үзүүлэх чадавхийг тогтмол хангах явдал юм.

Дараах 5 ерөнхий зөвлөгөөг санал болгож байна:

1. Тохиромжтой эрүүл мэндийн төвүүдийг тодорхойлох:

ХДХВ-ийн халдвар илрүүлэх шинжилгээ үйлчилгээний төвүүд, БЗДХ, ХДХВ, ДОХ-ын кабинет, ХӨСҮТ-ийн ДОХ/БЗДХ-ын Тандалт судалгааны алба, бусад төрийн болон ТББ, хувийн эмнэлгүүд.

Кейс ажилтан нь “Тусламж үйлчилгээнд илгээх хуудас”-аар (3-р бүлгээс харна уу) тухайн төвд ‘Хүрэх’ үйлчилгээг нэвтрүүлэхийг эрмэлзэх хэрэгтэй. Үйлчлүүлэгчид тулгарсан асуудлыг эмнэлгийн багтай хамтдаа шийдвэрлэнэ.

2. Төв бүрт ажилтнуудыг дэмжин ажиллах:

ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн баг эмнэлгийн багийн ажиллах арга барилыг ойлгох, тэдний ажлыг хэрхэн дэмжих талаар хамтдаа зөвшилцөнө (өвчтөнг угтан авах, мэндчилэх, биеийн халуун, жин, цусны даралтыг хэмжүүлэх, эмийн зөвлөгөө өгөх гэх мэт).

3. Төвийн удирдлагатай албан ёсны харилцааг үүсгэх:

‘Хүрэх’ үйлчилгээг зохицуулахын тулд байгууллагын захирал, эмнэлгийн удирдлагатай харилцан зөвшилцсөн гэрээ байгуулах нь зүйтэй.

4. Төв тус бүр дээр “Эмнэлгийн холбогч ажилтан”-тай болж, хамтын ажиллагааны гэрээгээр үүрэгжүүлэх хэрэгтэй. Тус ажилтан нь 3.4.4-ийн С-д “Үйлчлүүлэгч нарт зориулсан

мэдээлэл #3-Гомдол барагдуулах тухай бодлого"-д заасан эвлэрүүлэн зуучлах үйлчилгээг хариуцан гүйцэтгэнэ.

5. Турших туршилтын хугацаа: 3-6 сар байна.

Эрүүл мэндийн байгууллагатай үйлчилгээний түншлэлээ хадгалах

Эрүүл мэндийн байгууллагад хамтын ажиллагааны талаар тогтмол мэдээлэл өгөх, үүнд:

1. Асуудлыг түргэн, шуурхай хамтран шийдвэрлэх
2. Эмнэлгийн удирдлагад үзүүлж буй үйлчилгээ, хамтын ажиллаганы талаар тоо мэдээг улирал тутамд мэдээлэх
3. Хамтын ажиллагааны ололт амжилт, бэрхшээлийн талаар санал солилцож шийдвэрлэх
4. Байгууллага хоорондын хамтын ажиллагааны талаар холбогдох баримт бичиг, уулзалтанд дурдаж байх.

1.3.2 Ганцаарчилсан зөвлөгөө

ЭБҮ-д зөвлөгөө өгөхдөө ганцаарчлан ярилцах таатай орчинг бүрдүүлж, тэднийг сонсох хангалттай цаг гаргах хэрэгтэй. Энэ нь 'сонсдог найз' болох явдал юм. Зөвлөгөө нь үйлчлүүлэгчтэй найрсаг харилцааг үүсгэж, тухайн хувь хүний хувьд яг ямар дэмжлэг хэрэгтэйг олж тогтоохоор нээлттэй ярих, Кейс ажилтны шүүмжлэлгүйгээр үйлчлүүлэгч өөрийгөө бүрэн илэрхийлэх боломжоор хангагдсан байх ёстой.

Ярихаасаа илүү сонсох

ЭБҮ-тэй зөвлөгөөнд суурилсан харилцаа үүсгэх хамгийн энгийн арга бол ярихаасаа илүү сонсоход анхаарах явдал юм.

Кейс ажилтан зөвлөгөө өгч байхдаа өөр дээрээ анхаарал татах бус тухайн хувь хүн дээр анхаарал хандуулах хэрэгтэй.

Үйлчлүүлэгч үргэлжлүүлэн асуулт асуух эсвэл Кейс ажилтны өөрийнх нь туршлагаас асуух үед хувь хүний анхаарлыг татна гэдэг хэцүү байж болно. Ийм үед доорх зарчмууд тусална:

- Үйлчлүүлэгчийн анхаарлыг сарниулахгүй байх - Ярилцлагын ихэнх цагт та үйлчлүүлэгчээс илүү их ярьж байгаа бол үйлчлүүлэгчийн анхаарал сарниж буйн дохио юм.
- Асуултанд шууд, оновчтой хариулах - Хэрэв өөрийнхөө тухай ярьж байгаа бол үргэлж итгэлтэй байх, та асуултанд эсвэл үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээнд тулгуурлан шууд оновчтой хариулах.
- Чимээгүй байхыг зөвшөөрөх - Энэ нь таагүй байж болох ч тэдэнд өөрсдийнхөө тухай бодох цаг хугацаа, орон зай үүсгэхэд нь тусална. Ярилцлагын явцад хэсэг чимээгүй байснаар тэдний санаа бодолд чухам юу байгааг илэрхийлэх боломжийг олгоно.

1.3.3 Кейс менежмент

ХДХВ-ийн халдварын үед үзүүлэх Тасралтгүй Тусламж Үйчилгээний Загвар (зураг 1)-ын Кейс менежментийн энэхүү аргачлалыг Монгол улсын БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-оос урьдчилан сэргийлэх, тусламж үйчилгээний хөтөлбөрт тохируулан ашиглаж болох юм.

Кейс менежментийн аргачлал нь ЭБҮ-ийг олж илрүүлэх, тэдэнд тулгамдаж буй асуудал болон саад бэрхшээлийг шийдвэрлэхэд дэмжлэг үзүүлэх, эрүүл амьдралын хэв маяг руу чиглүүлэх зорилготой.

Энэ нь Кейс ажилтан үйлчлүүлэгчтэй шүүмжлэлтэй бус дэмжлэгт харилцааг үүсгэх, үйлчлүүлэгчид тулгамдаж буй асуудлыг тодорхойлон эрэмбэлж, шийдвэрлэх төлөвлөгөөг хамтран боловсруулах бөгөөд үйлчлүүлэгчийг эмнэлэг болон

бусад үйлчилгээнд зуучлах, үйлчилгээ үзүүлэх явцад тохиолдож буй бэрхшээлийг шийдвэрлэхэд тусална гэсэн үг юм.

Ийм байдлаар Кейс ажилтан үйлчлүүлэгчид үзүүлж буй дэмжлэгийн төв хэсэг нь болдог.



Зураг 1. Тасралтгүй Тусламж Үйлчилгээний Загвар

Кейс Менежмент ухагдахууны онцлог нь үйлчлүүлэгч, үйлчилгээ үзүүлэгч, хамтрагч, гэр бүл, найз нөхөд болон олон нийтийн хамтын харилцаа холбоог дэмжихэд оршино. ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежмент нь боломжит бүх талуудтай хамтран ажиллахыг эрмэлздэгт оршино.

1.4 ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВАХ АЛХАМ

Үйлчлүүлэгч үйлчилгээг доор дурдсан 4 алхмаар авна (зураг 2).

- Алхам 1- Анхны уулзалт. Үйлчлүүлэгч болон үйлчилгээ үзүүлэгч нар анх удаа уулзана.
- Алхам 2- Үйлчлүүлэгчид уулзалт, тогтмол ярилцлага болон хамтын зөвшилцсөн төлөвлөгөөт үйл ажиллагааны үйлчилгээг хүргэнэ.
- Алхам 3- Үйлчлүүлэгчид үзүүлсэн үйлчилгээнүүд болон зорилгууд биелсэн эсэхийг дүгнэнэ.
- Алхам 4- Үйлчлүүлэгчид үзүүлэх үйлчилгээг дуусгах ба шаардлагатай бусад үйлчилгээнд зуучилна.



Зураг 2. Үйлчлүүлэгчийн үйлчилгээ авах алхам

1.8 КЕЙС ХУВААРИЛАЛТ, КЕЙС АЧААЛЛЫН МЕНЕЖМЕНТ

Нэг Кейс ажилтан 20 хүртэлх үйлчлүүлэгчтэй ажиллана. Нэг Кейс ажилтны үйлчлүүлэгчийн тоо нь хэд хэдэн хүчин зүйлээс хамаарна:

- Кейс ажилтны чадамж болон туршлага - Дадлага туршлага багатай Кейс ажилтан хангалттай туршлага хуримтлуулах хүртлээ цөөн тооны үйлчлүүлэгчтэй байж болно.
- Кейс ажилтны ур чадвар болон давуу тал - Нэг Кейс ажилтан эрүүл мэндтэй холбоотой, эсвэл нийгмийн халамжийн асуудалд хамтран ажиллах ур чадвар/ давуу талтай байж болно.
- Хэрэгцээ шаардлага өндөр үйлчлүүлэгчид - Хэрэгцээ шаардлага өндөр үйлчлүүлэгчдэд илүү их цаг зарцуулдаг тул цөөн тооны үйлчлүүлэгчтэй байж болно.

Кейс хуваарилалт нь тухайн төсөлд хэрэглэж буй арга аргачлалаас хамаарна. Үйлчлүүлэгчид доор дурдсан аргуудаар хуваарилагдаж болно:

- 'Автомат' хуваарилалт - Кейс ажилтан шинэ үйлчлүүлэгчтэй анхны удаа уулзаж улмаар тухайн Кейс ажилтны үйлчлүүлэгч болно. Энэ нь үйлчлүүлэгчээ хуваарилах хамгийн энгийн хялбар аргуудын нэг юм.
- 'Тодорхойлсон' хуваарилалт - Кейс ажилтан шинэ үйлчлүүлэгчтэй анхны удаа уулзаж, үйлчлүүлэгчийг элсүүлнэ. Анхны уулзалтаар үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлж улмаар хамгийн сайн "тохирох" Кейс ажилтныг сонгон дараагийн уулзалтаар уулзахыг тэдэнд мэдэгдэнэ. Гэхдээ энэ арга нь үйлчлүүлэгчийг хуваарилах хэцүү аргуудын нэг, учир нь үйлчилгээ авах нь хойшлох, үйлчлүүлэгчид сэтгэл хангалуун биш мэт мэдрэмж төрж болно. Гэсэн хэдий ч, үйлчлүүлэгчид тухайн хэрэгцээ, шаардлага байгаа үед энэ аргыг зайлшгүй хэрэглэнэ.

Үйлчлүүлэгчид оногдох Кейс ажилтны бэлгийн чиг баримжаа, хүйсийн баримжаа илэрхийллийн асуудалд илүү анхаарах хэрэгтэй. Жишээ нь: БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-той ЭБҮ, лесби нар нь эмэгтэйг; трансжендэр, эрэгтэй биеэ үнэлэгч, эрчүүдтэй бэлгийн хавьталд ордог эрчүүд (ЭБЭ) нь эрэгтэй Кейс ажилтныг илүүд үзэж болох юм.

Кейс ажилтан төсөлд ажиллахаа болих, тэдний ачааллыг өөрчлөн зохицуулах, үйлчлүүлэгчтэй хоорондын харьцаа сайн биш тохиолдолд үйлчлүүлэгчийг өөр Кейс ажилтанд шилжүүлэх шаардлага гардаг. Үйлчлүүлэгчийг хүлээн авсан шинэ Кейс ажилтан түүний асуудлыг анхааралтай авч үзэж хэлэлцэх хэрэгтэй ба үйлчлүүлэгч болон 2 Кейс ажилтныг оролцуулсан уулзалт хийх нь зүйтэй.

Багийн зохицуулагч нь хуваарилах болон дахин хуваарилах үйл явцыг илүү хялбар болгоход анхаарч ажиллана.

ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ: ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ МЕНЕЖМЕНТ

ЭБҮ-д үзүүлэх Кейс Менежментийн тусламж үйлчилгээг тодорхой удирдлага, зохион байгуулалттай, Кейс ажилтан болон ХОА-нууд бүхий байгууллага үзүүлнэ. Байгууллага нь (жишээ нь: Монгол улсад орон нутгийн Дэд салбар хүлээн авагч) хүчин чадал болон санхүүжилтээс хамааран цөөн ХОА-тай, хөтөлбөрийн зохицуулагч нь орон нутгийн түвшинд үйлчилгээ үзүүлэгч байж болох ба хот суурин газар үйл ажиллагаа явуулж буй байгууллага (жишээ нь: Төгс Бүсгүйчүүд ТББ) нь илүү олон ХОА-тай, Кейс ажилтантай хамтран ажиллаж, үйлчилгээний багцыг тухайн орон нутгийн түвшинд хүргэж болно.

Гарын авлагын энэ хэсэг доорх зүйлсийг тайлбарлана:

- Бүтэц зохион байгуулалт ба гүйцэтгэх үүрэг
- Төслийн ажилтнууд, Кейс ажилтан болон ХОА-уудын сахилга бат
- Хяналт, дэмжлэг болон кейс уулзалтууд

2.1 БҮТЭЦ ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ БА ГҮЙЦЭТГЭХ ҮҮРЭГ

ЭБҮ-д чиглэсэн хөтөлбөр хэрэгжүүлэгч байгууллагын бүтэц
Бүдүүвч 1. УБ хот дахь “Төгс Бүсгүйчүүд” ТББ-ын бүтэц:



Бүдүүвч 2. Орон нутаг дахь Дэд салбар хүлээн авагч
байгууллагын бүтэц, жишээ нь:



2.1.1 Төслийн зохицуулагч /төслийн менежер/ хяналт-шинжилгээ үнэлгээний мэргэжилтэн

Төслийн зохицуулагч/төслийн менежер/хяналт-шинжилгээ үнэлгээ (ХШҮ)-ний мэргэжилтэн нь харилцааны соёлтой, бие даан ажиллах, асуудлыг түргэн шуурхай, зөв оновчтой шийдвэрлэх чадвартай байх ёстой.

Монгол улс дахь ЭБҮ-д чиглэсэн хөтөлбөр хэрэгжүүлэгч байгууллагуудын бүтэц нь тухайн орон нутгийн онцлогоос хамаарч өөр өөр байдаг. Жишээ нь: УБ хотод төслийн баг нь [8] ажилтан, [12] ХОА-тай, орон нутгийн түвшинд үйлчилгээ үзүүлэх [9] байгууллагуудыг удирдаж ажилладаг.

Төслийн зохицуулагч/төслийн менежер/ХШҮ-ний мэргэжилтэн нь [1] үйлчилгээ үзүүлэх газрууд болон эмнэлгийн багийг хооронд нь холбох ба ХОА-ууд болон Кейс ажилтнууд зохих үйлчилгээг үзүүлж байгаа эсэхийг хянана. Мөн үйлчилгээ үзүүлж буй газруудтай холбоотой асуудлыг шийдвэрлэнэ.

Аймгуудын хувьд төслийн баг нь [1] ажилтан (гүйцэтгэх захирал/төслийн менежер), [2] ХОА-тай, тухайн орон нутгийн түвшинд үйлчилгээ үзүүлэх [1] байгууллагыг удирдаж ажилладаг. Орон нутгийн түвшинд гүйцэтгэх захирал/төслийн менежер нь Кейс ажилтны ажил үүргийг хавсран гүйцэтгэдэг.

Төслийн зохицуулагч/төслийн менежер/ХШҮ-ний мэргэжилтэн үйлчлүүлэгчийн хамгийн нарийн төвөгтэй асуудалд Кейс ажилтантай нягт хамтран ажиллана.

Төслийн зохицуулагч/төслийн менежер/ХШҮ-ний мэргэжилтэн нь 1-2 долоо хоног тутамд Кейс Менежментийн багийн уулзалтыг зохион байгуулах ба шаардлагатай тохиолдолд үйлчлүүлэгч тус бүрт хэрхэн дэмжлэг үзүүлэх талаар багаараа ярилцан, хамтдаа шийдвэр гаргана.

Төслийн зохицуулагч/төслийн менежер/ХШҮ-ний мэргэжилтний ажлын байрны ерөнхий тодорхойлолт:

- Байгууллагын ажилтныг шалгаруулж ажилд авах
- Байгууллагын ажилтнуудыг сургалтанд хамруулах, тэдэнд хяналт тавих болон дэмжлэг үзүүлэх
- Үйлчлүүлэгчид үзүүлж буй Кейс Менежментийг сургагдсан Кейс ажилтнаар удирдуулан зохион байгуулах
- Тоо мэдээг цуглуулсан, мэдээлсэн байдалд хяналт тавих
- 'Хүрэх' үйлчилгээ үзүүлэх төрийн болон ТББ, ХХЭ-үүдтэй хамтын ажиллагааны гэрээг байгуулж, хэрэгжилтэнд хяналт тавьж ажиллах

Ажлын байрны тодорхойлолт

(Төслийн зохицуулагч/төслийн менежер)

“А” Нийтлэг үндэслэл

Байгууллагын нэр
Ажлын байрны нэр	Төслийн зохицуулагч /Төслийн менежер
Шууд харьяалагдах ажлын байр /албан тушаал/	Удирдах зөвлөлийн тэргүүн/Гүйцэтгэх захирал
Ажлын байрны зорилго	Төслийн хүрээнд УБ хот болон орон нутгийн ДСХА-ТББ-уудын үйл ажиллагааг хариуцан ажиллах
Ажлын байрны зорилт	<ol style="list-style-type: none"> 1. ТББ-д хэрэгжүүлэх төсөл хөтөлбөрийн төлөвлөгөөг боловсруулан нэгдсэн удирдлагаар хангах 2. Төслийн хүрээнд орон нутгийн ДСХА-ТББ-уудын үйл ажиллагааг хариуцан хяналт тавьж, арга зүйн дэмжлэг үзүүлэх 3. “Төгс бүсгүйчүүд” ТББ-ын төслийн хүрээнд хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны удирдамж хөтөлбөр боловсруулах, тайлан бичих 4. Бусад ажил

“Б” Ажлын байрны гол үйл ажиллагаа

Ажлын байрны гол үйл ажиллагаа:	Хугацаа
Ажлын байрны 1 үндсэн зорилтын хүрээнд:	
- ТББ-ын хариуцан гүйцэтгэх гадаад, дотоодын төсөл хөтөлбөрийн үйл ажиллагааны ерөнхий төлөвлөгөөний дагуу үйл ажиллагааг нарийвчлан төлөвлөж, удирдлагаар хэлэлцүүлэх	- Тогтмол
- ТББ-ын үйл ажиллагааны жилийн төлөвлөгөөг бусад төсөл хөтөлбөрийн үйл ажиллагаатай уялдуулж, нэгдсэн төлөвлөлтөөр хангах	- Тогтмол
- ДСХА аймгуудын гүйцэтгэх захирал/төслийн менежерүүдтэй нягт холбоотой хамтран ажиллах	- Тогтмол
Ажлын байрны 2 үндсэн зорилтын хүрээнд:	
- Орон нутгийн ДСХА ТББ-уудаас төслийн хүрээнд хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны удирдамж, хөтөлбөрийг хүлээн авч хянаж, арга зүйн дэмжлэг үзүүлэн хариуцан ажиллах	- Тогтмол
- Орон нутгийн ДСХА ТББ-уудад хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагаанд хяналт тавьж, арга зүйгээр хангаж ажиллах	- Тогтмол

- Төслийг хэрэгжүүлэх явцад гарч буй асуудлыг тухай бүрд удирдлагад танилцуулж, шийдвэрлүүлж байх	- Тухай бүр
- Орон нутгийн ДСХА ТББ-уудын үйл ажиллагааны тайланг улирал тутам ГС-ийн ХЗН-д хүргүүлэх	- Тогтмол
Ажлын байрны 3 үндсэн зорилтын хүрээнд:	- Тогтмол
- “Төгс бүсгүйчүүд” ТББ-ын төслийн хүрээнд хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны удирдамж, хөтөлбөр боловсруулах	- Тогтмол
- Кейс менежментийн үйл ажиллагаанд хяналт тавьж, арга зүйн дэмжлэг үзүүлж ажиллах	- Улиралд 1 удаа
- УБ хотын 6 дүүргийн ЭБҮ байрладаг зочид буудал, саун, массажны газруудад хүрч очиж ажиллаж буй үйл ажиллагаанд дотоодын хяналт үнэлгээ хийх	- Тухай бүр
- УБ хотын ЭБҮ байрладаг цэнгээний газрын эзэд, тэдний зуучлагч, цагдаагийн албан хаагч нартай холбоо тогтоон хамтран ажиллах	- Улирал бүр
- “Төгс бүсгүйчүүд” ТББ-ын хэрэгжүүлсэн үйл ажиллагааны тайланг ГС-ийн ХЗН-д хүргүүлэх	
Ажлын байрны 4 үндсэн зорилтын хүрээнд:	
- Удирдлагыг гадаад, дотоодод томилолтоор ажиллах хугацаанд ажлыг нь орлон гүйцэтгэх	- Тухай бүр
- “Төгс бүсгүйчүүд” ТББ-ыг төлөөлж зохион байгуулагдаж байгаа хурал, зөвлөгөөнд оролцох	- Тухай бүр

“В” Ажлын байранд тавигдах шаардлага, нөхцөл

Ажлын байранд тавигдах шаардлага, нөхцөл	Үзүүлэлт	Зайлшгүй шаардлагатай
	Боловсрол	Бүрэн бус дунд, түүнээс дээш
	Мэргэжил	Мэргэжил харгалзахгүй
	Туршлага	Үйл ажиллагааны чиглэлийн дагуу ажиллаж байсан туршлагатай байх
	Ур чадвар	- Багаар ажиллах - Харьцааны чадвар - Компьютерийн мэдлэгтэй байх - Судалгааны арга зүйн талаар зохих мэдлэгтэй - Мэргэжлийн ном товхимлыг гадаад хэл дээр ашиглах чадвартай
	Тусгай шаардлага	- Хүний эрхийг хүндэтгэн ажиллах - Ёс зүйн хэм хэмжээг сахин ажиллах - Хувь хүний болон байгууллагын нууцыг чандлан хадгалах

Г. Хүчин зүйлс

1. Ажлын байрны харилцах субъект		
1.1 Байгууллага дотроо: Гүйцэтгэх захирал, бусад ажилтнууд	1.2. Байгууллагаас гадна: - ЭМЯ - НЭМГ - ХДХВ,ДОХ,БЗДХ-ын чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төр болон ТББ, ОУБ	
2. Албан тушаал эрхлэгчийн хүлээх хариуцлага	Ажлын байрны тодорхойлолт, хөдөлмөрийн гэрээ, холбогдох бусад хууль тогтоомжоор хүлээсэн үүргээ биелүүлэх	
3. Ажлын байрны Нөөц хэрэгсэл	3.1.Санхүүгийн: Цалин	- Хөдөлмөрийн гэрээний дагуу
	3.2.Материалын:	- Компьютер - Эрүүл ахуйн шаардлага хангасан өрөө, тавилга - Бичгийн ширээ - Бичгийн хэрэгсэл - Телефон утас
4. Ажлын байрны нөхцөл	Хэвийн	
5. Орлон ба хавсарч ажиллах ажлын байрны нэр	Шаардлагатай үед дуудагдан ажиллах	

Д.Баталгаажуулалт

Ажлын байрны тодорхойлолтыг баталсан	Ажлын байрны тодорхойлолттой танилцаж, зөвшөөрсөн
<p>.....</p> <p>Удирдах зөвлөлийн тэргүүн/ Гүйцэтгэх захирал</p> <p>.....</p> <p>... оны .. сарын .. -ны өдөр</p>	<p>.....</p> <p>Гүйцэтгэх захирал/төслийн менежер</p> <p>.....</p> <p>... оны .. сарын .. -ны өдөр</p>

Ажлын байрны тодорхойлолт

(Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний мэргэжилтэн)

“А” Нийтлэг үндэслэл

Байгууллагын нэр
Ажлын байрны нэр	Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ(ХШҮ)-ний мэргэжилтэн
Шууд харъяалагдах ажлын байр /албан тушаал/	Гүйцэтгэх захирал
Ажлын байрны зорилго	“Төгс бүсгүйчүүд” ТББ, орон нутгийн ДСХА-ТББ-уудын төслийн үйл ажиллагаанд хяналт тавьж ажиллах
Ажлын байрны зорилт	<ol style="list-style-type: none"> 1. “Төгс бүсгүйчүүд” ТББ болон орон нутгийн ДСХА-ТББ-уудын төслийн үйл ажиллагааны төлөвлөлтөнд хяналт тавьж ажиллах 2. “Төгс бүсгүйчүүд” ТББ болон орон нутгийн ДСХА ТББ-уудын төслийн үйл ажиллагааны хэрэгжилтэнд газар дээр нь очиж хяналт үнэлгээ хийх, тайланг бичих 3. “Төгс бүсгүйчүүд” ТББ болон орон нутгийн ДСХА ТББ-уудын хүрч очих үйл ажиллагаанд хяналт тавьж ажиллах 4. Бусад ажил

“Б” Ажлын байрны гол үйл ажиллагаа

Ажлын байрны :	Хугацаа
Ажлын байрны 1 үндсэн зорилтын хүрээнд:	
- “Төгс бүсгүйчүүд” ТББ-ын үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг боловсруулан хяналт тавьж ажиллах	- Тогтмол
- Орон нутгийн ДСХА ТББ-уудаас ирүүлж буй үйл ажиллагааны удирдамж, төлөвлөгөөг хянах	- Тогтмол
Ажлын байрны 2 үндсэн зорилтын хүрээнд:	
- УБ хотын 6 дүүргийн ЭБҮ байрладаг баар, зочид буудал, саун, караокед газар дээр нь очиж ХОА-уудтай хамтран оройн цагаар ажиллах, төслийн үйл ажиллагааны хэрэгжилтэнд дотоодын хяналт үнэлгээ хийх, тайлан бичих	- Улирал тутам
- Орон нутгийн ДСХА байгууллагуудын үйл ажиллагаанд газар дээр нь очиж хяналт үнэлгээ хийх, тайлан бичих	- Жилд 1 удаа

Монгол улс дахь эмэгтэй биеэ үнэлэгчдэд үзүүлэх тусламж үйлчилгээний кейс менежмент

<p>Ажлын байрны 3 үндсэн зорилтын хүрээнд:</p> <ul style="list-style-type: none"> - УБ хот болон орон нутгийн хүрч очиж ажилласан олон нийтийн кодонд тулгалт хийх - ЭБҮ-д ХДХВ,ДОХ,БЗДХ-ын талаарх зан үйлийг өөрчлөхөд чиглэгдсэн үйл ажиллагааг зохион байгуулахад оролцох, хяналт тавих - Төслийн хүрээнд ханган нийлүүлэгдэж буй эм, оношлуур, багаж хэрэгсэл, бэлгэвчийн зарцуулалтанд хяналт тавих 	<ul style="list-style-type: none"> - Сар бүр - Тухай бүр - Хагас жил тутам
<p>Ажлын байрны 4 үндсэн зорилтын хүрээнд:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Төгс бүсгүйчүүд” ТББ-ыг төлөөлж зохион байгуулагдаж байгаа хурал, зөвлөгөөнд оролцох - Сар улирлын тайлан гаргах, удирдамж боловсруулахад оролцох - ДСХА аймгуудын ТББ-уудын ирүүлсэн удирдамж, тайланг хүлээн авах, арга зүйн дэмжлэг үзүүлэх 	<ul style="list-style-type: none"> - Тухай бүр - Улирал тутам - Сар бүр

“В” Ажлын байранд тавигдах шаардлага, нөхцөл

Ажлын байранд тавигдах шаардлага, нөхцөл	Үзүүлэлт	Зайлшгүй шаардлагатай
	Боловсрол	Бүрэн бус дунд түүнээс дээш
	Мэргэжил	Мэргэжил харгалзахгүй
	Туршлага	Үйл ажиллагааны чиглэлийн дагуу ажиллаж байсан туршлагатай байх
	Ур чадвар	<ul style="list-style-type: none"> - Багаар ажиллах - Харьцааны чадвар - Компьютерийн мэдлэгтэй байх - Судалгааны арга зүйн талаар зохих мэдлэгтэй - Мэргэжлийн ном товхимлыг гадаад хэл дээр ашиглах чадвартай
	Тусгай шаардлага	<ul style="list-style-type: none"> - Хүний эрхийг хүндэтгэн ажиллах - Ёс зүйн хэмхэмжээг сахин ажиллах - Хувь хүний болон байгууллагын нууцыг чандлан хадгалах

Г. Хүчин зүйлс

1. Ажлын байрны харилцах субъект		
1.1 Байгууллага дотроо: Гүйцэтгэх захирал, бусад ажилтнууд	1.2. Байгууллагаас гадна: - ЭМЯ - НЭМГ - ХДХВ,ДОХ,БЗДХ-ын чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн болон ТББ, ОУБ	
2. Албан тушаал эрхлэгчийн хүлээх хариуцлага	Ажлын байрны тодорхойлолт, хөдөлмөрийн гэрээ, холбогдох бусад хууль тогтоомжоор хүлээсэн үүргээ биелүүлэх	
3. Ажлын байрны нөөц хэрэгсэл	3.1.Санхүүгийн: Цалин	- Хөдөлмөрийн гэрээний дагуу
	3.2.Материалын:	- Компьютер - Эрүүл ахуйн шаардлага хангасан өрөө, тавилга - Бичгийн ширээ - Бичгийн хэрэгсэл - Телефон утас
4. Ажлын байрны нөхцөл	Хэвийн	
5. Орлон ба хавсарч ажиллах ажлын байрны нэр	Шаардлагатай үед дуудагдан ажиллах	

Д.Баталгаажуулалт

Ажлын байрны тодорхойлолтыг баталсан	Ажлын байрны тодорхойлолттой танилцаж, зөвшөөрсөн
..... Гүйцэтгэх захирал оны. сарын .. –ны өдөр Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний мэргэжилтэн оны. сарын .. –ны өдөр

2.1.2 Кейс ажилтан

Кейс ажилтан нь зөвлөгөө өгөх, нийгмийн болон боловсролын салбарт ажилласан дадлага туршлагатай байх шаардлагагүй. Кейс ажилтныг БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-той эрсдэлт бүлгийн хүн амаас сонгон авахыг зөвлөдөг. Тэд нийт хүн ам болон эрсдэлт бүлгийн хүн амд үзүүлэх дэмжлэгийн талаар тодорхой мэдлэг, туршлагатай байх ёстой.

Кейс ажилтны Ажлын байрны ерөнхий тодорхойлолт:

- Төрийн болон ТББ, ХХЭ-т үзүүлэх 'Хүрэх' үйлчилгээнд болон өөрийн байгууллагын байранд зөвлөгөө өгөх үйлчилгээг үзүүлэх
- Кейс Менежментийн идэвхтэй үйл ажиллагааг 20 хүртэлх үйлчлүүлэгчид үзүүлнэ. Үүнд: элсүүлэх, үнэлэх, зөвлөгөө өгөх, шинжилгээнд хамруулах, эмнэлэг болон бусад шаардлагатай үйлчилгээнд зуучлах, үйлчлүүлэгчийн тулгамдаж буй асуудлыг шийдвэрлэхэд туслах гэх мэт
- "Тусламж үйлчилгээнд илгээх хуудас"-ыг бөглөн, үйлчлүүлэгчийг хамтын ажиллагааны гэрээнд тусгагдсан ажилтантай холбох, мөн Кейс Менежмент болон хүргэсэн үйлчилгээтэй холбоотой статистик тоо мэдээг гаргах
- Шаардлагатай тохиолдолд Кейс Менежментийн болон клиникийн зөвлөгөөн, бусад хуралд оролцох

Ажлын байрны дорхойлолт (Кейс ажилтан)

“А” Нийтлэг үндэслэл

Байгууллагын нэр
Ажлын байрны нэр	Кейс ажилтан
Шууд харьяалагдах ажлын байр /албан тушаал/	Гүйцэтгэх захирал
Ажлын байрны зорилго	ЭБҮ-дэд мэдээлэл өгөх, зөвлөгөө, шинжилгээнд хамруулах, эмчилгээ үйлчилгээнд зуучлах
Ажлын байрны үндсэн зорилтууд	<ol style="list-style-type: none"> 1. Баар, буудал, саун, массаж, караокед байрладаг ЭБҮ-дэд мэдээлэл өгөх, зөвлөгөө, шинжилгээнд хамруулах, эмчилгээ, үйлчилгээнд зуучлах 2. ХОА-уудын сар, улирлын тэмдэглэл тайланг хүлээн авч хянах 3. Бусад ажил

“Б” Ажлын байрны гол үйл ажиллагаа

Ажлын байрны гол үйл ажиллагаа:	Хугацаа
Ажлын байрны 1 үндсэн зорилтын хүрээнд:	
- Хүрч очих үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг гаргах	- Сар бүр
- ХОА-уудтай хамтран ажиллаж ЭБҮ олон нийт байрладаг газрыг шинээр илрүүлэх, нуугдмал олон нийттэй холбоо тогтоох, хүрч очих үйл ажиллагаанд хяналт тавих	- Тогтмол
- ЭБҮ-дийг БЗДХ,ХДХВ-ийн халдвар илрүүлэх шинжилгээнд хамруулах, шинжилгээний хариуг хэлэх, зөвлөгөө өгөх	- Тогтмол
- ЭБҮ-д халдвар илэрсэн тохиолдолд тэдний нууцыг чанд хадгалах, эмчийн өгсөн зөвлөмжийн дагуу эмчилгээ үйлчилгээнд зуучлах, давтан эмчилгээ, хяналтанд дуудан оруулах	- Тухай бүр
- ЭБҮ-дийг тэдний хэрэгцээ шаардлаганд тулгуурлан НҮЭМ-ийн тусламж үйлчилгээ, дүүргийн Сэтгэл амар төвүүдэд зуучлах	- Тухай бүр
- Кейс менежментийн үйлчилгээтэй холбоотой бүртгэл, маягтуудыг хөтлөх	- Тухай бүр

<p>Ажлын байрны 2 үндсэн зорилтын хүрээнд:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Төслийн хүрээнд хийсэн ажлын тэмдэглэл, тайланг сар бүр нийгмийн ажилтанд тайлагнах - ХОА-уудын тэмдэглэл, тайланг хүлээн авах, хянах - Хүрч очих үйл ажиллагаагаар хүрсэн ЭБҮ олон нийтийн кодыг программд шивж оруулах 	<ul style="list-style-type: none"> - Сар бүр - Сар бүр - Тогтмол
<p>Ажлын байрны 3 үндсэн зорилтын хүрээнд:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Төгс бүсгүйчүүд” ТББ-ыг төлөөлж зохион байгуулагдаж байгаа хурал, зөвлөгөөнд оролцох - УБ хотын ЭБҮ байрладаг цэнгээний газрын эзэд, тэдний зуучлагч, цагдаагийн алба хаагчид нартай холбоо тогтоон хамтран ажиллах 	<ul style="list-style-type: none"> - Тухай бүр - Тухай бүр

“В” Ажлын байранд тавигдах шаардлага, нөхцөл

Ажлын байранд тавигдах шаардлага, нөхцөл	Үзүүлэлт	Зайлшгүй шаардлагатай
	Боловсрол	Бүрэн бус дунд түүнээс дээш
	Мэргэжил	Мэргэжил харгалзахгүй
	Туршлага	Үйл ажиллагааны чиглэлийн дагуу ажиллаж байсан туршлагатай байх
	Ур чадвар	<ul style="list-style-type: none"> - Багаар ажиллах - Харьцааны чадвар - Компьютерийн мэдлэгтэй байх
Тусгай шаардлага	<ul style="list-style-type: none"> - Хүний эрхийг хүндэтгэн ажиллах - Ёс зүйн хэм хэмжээг сахин ажиллах - Хувь хүний болон байгууллагын нууцыг чандлан хадгалах 	

Г. Хүчинзүйлс

1. Ажлын байрны харилцах субъект		
1.1 Байгууллага дотроо: Гүйцэтгэх захирал, бусад ажилтнууд	1.2. Байгууллагаас гадна: - ХДХВ,ДОХ,БЗДХ-ын чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн болон ТББ, ХХЭ,ОУБ	
2. Албан тушаал Эрхлэгчийн хүлээх хариуцлага	Ажлын байрны тодорхойлолт, хөдөлмөрийн гэрээ, холбогдох бусад хууль тогтоомжоор хүлээсэн үүргээ биелүүлэх	
3. Ажлын байрны Нөөц хэрэгсэл	3.1.Санхүүгийн: Цалин	- Хөдөлмөрийн гэрээний дагуу
	3.2.Материалын:	- Компьютер - Эрүүл ахуйн шаардлага хангасан өрөө,тавилга - Бичгийн ширээ - Бичгийн хэрэгсэл - Телефон утас
4. Ажлын байрны нөхцөл	Хэвийн	
5. Орлон ба хавсарч ажиллах ажлын байрны нэр	Шаардлагатай үед дуудагдан ажиллах	

Д.Баталгаажуулалт

Ажлын байрны тодорхойлолтыг баталсан	Ажлын байрны тодорхойлолттой танилцаж, зөвшөөрсөн
..... Гүйцэтгэх захирал оны ... сарын ...-ны өдөр Кейс ажилтан оны ... сарын ...-ны өдөр

2.1.3 Хүрч очих ажилтан

Хүрч очих ажилтан (ХОА) бол ЭБҮ нартай харилцах хамгийн эхний цэг юм. Хүрч очих ажил нь ЭБҮ-ийн ажиллаж, амьдарч буй орчин болон нийгмийн харилцаанд орж байгаа газруудад явагддаг.

ХОА нь ЭБҮ-ийг үнэн зөв мэдээ, мэдээллээр хангах, нийгмийн зүгээс тэдэнд нөлөөлж буй эрсдэлт хүчин зүйл дээр ажиллах чадвартай байх ёстой. Мөн ЭБҮ-ийг дэмжлэгт үйлчилгээтэй холбох чухал үүрэг гүйцэтгэдэг.

ХОА-ны Ажлын байрны ерөнхий тодорхойлолт:

- Баар, зочид буудал, саун, массаж, караоке, гадна талбайн байршлыг тогтоох, тандалт хийх, холбоо тогтоох
- Байгууллагын үйл ажиллагааг танилцуулах
- “Хүрч очих ажилтны үнэлгээний хуудас”-ны дагуу ярилцаж “ЭБҮ” болохыг тодорхойлох
- “Хүрч очих ажилтны дэлгэрэнгүй бүртгэл” хөтлөх
- БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-оос урдчилан сэргийлэх талаар мэдээлэл өгөх
- Бэлгэвч, санамж, сурталчилгааны материал тараах
- Ёс зүйн хэм хэмжээг сахин ажиллах
- Хувь хүний болон байгууллагын нууцыг чандлан хадгалах

Ажлын байрны тодорхойлолт

(Хүрч очих ажилтан)

“А” Нийтлэг үндэслэл

Байгууллагын нэр
Ажлын байрны нэр	Хүрч очих ажилтан
Шууд харъяалагдах ажлын байр /албан тушаал/	Кейс ажилтан
Ажлын байрны зорилго	ЭБҮ-д хүрч очиж ажиллах
Ажлын байрны зорилт	<ol style="list-style-type: none"> 1. Баар, зочид буудал, саун, массаж, караоке, гадна талбайд байрладаг ЭБҮ-дийг илрүүлэх, хүрч очиж ажиллах 2. Баар, зочид буудал, саун, массаж, караоке, гадна талбайд байрладаг ЭБҮ-дийг үйл ажиллагаанд зуучлах 3. Хүрч очих үйл ажиллагааны сар бүрийн тэмдэглэл, тайланг гаргах 4. Бусад ажил

“Б” Ажлын байрны гол үйл ажиллагаа

Ажлын байрны гол үйл ажиллагаа	Хугацаа
Ажлын байрны 1 үндсэн зорилтын хүрээнд:	
- Баар, зочид буудал, саун, массаж, караоке, гадна талбайн байршлыг тогтоох, тандалт хийх, холбоо тогтоох	- 7хоногт 3 удаа
- ЭБҮ-д хүрч ажиллан байгууллагын үйл ажиллагааг танилцуулах, БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-оос урьдчилан сэргийлэх талаар мэдээлэл өгөх	- Тогтмол
- “Хүрч очих ажилтны үнэлгээний хуудас”-ны дагуу ярилцаж “ЭБҮ” болохыг тодорхойлох, “Хүрч очих ажилтны дэлгэрэнгүй бүртгэл” хөтлөх	- Тогтмол
- Бэлгэвч, санамж, сурталчилгааны материал тараах	- Тогтмол

Монгол улс дахь эмэгтэй биеэ үнэлэгчдэд үзүүлэх тусламж үйлчилгээний кейс менежмент

<p>Ажлын байрны 2 үндсэн зорилтын хүрээнд:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Баар, зочид буудал, саун, массаж, караоке, гадна талбайд байрладаг ЭБҮ-дийг БЗДХ, ХДХВ-ийн халдвар илрүүлэх шинжилгээ үйлчилгээнд зуучлах - ЭБҮ-дийг БЗДХ, ХДХВ, ДОХ-оос урьдчилан сэргийлэх зан үйлийг өөрчлөхөд чиглэгдсэн үйл ажиллагаануудад зуучлах - Төслийн хүрээнд зохион байгуулагдсан үйл ажиллагаанд урд нь хамрагдаж байгаагүй нуугдмал олон нийттэй холбоо тогтоон үйл ажиллагаандаа хамруулах 	<ul style="list-style-type: none"> - Тогтмол - Тогтмол - Тухай бүр
<p>Ажлын байрны 3 үндсэн зорилтын хүрээнд:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Төслийн хүрээнд хэрэгжүүлсэн хүрч очих үйл ажиллагааны тэмдэглэл тайланг төслийн багийнханд танилцуулж, нийгмийн ажилтан, кейс ажилтанд хүлээлгэн өгөх 	<ul style="list-style-type: none"> - Сар бүр
<p>Ажлын байрны 4 үндсэн зорилтын хүрээнд:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Байгууллагаас зохион байгуулагдаж байгаа хурал, зөвлөгөөнд оролцох - Ажлын шаардлагаар дуудсан тохиолдолд бэлэн байх 	<ul style="list-style-type: none"> - Тухай бүр - Тухай бүр

“В” Ажлын байранд тавигдах шаардлага, нөхцөл

<p>Ажлын байранд тавигдах шаардлага, нөхцөл</p>	<p>Үзүүлэлт</p>	<p>Зайлшгүй шаардлагатай</p>
	<p>Боловсрол</p>	<p>Бүрэн бус дунд түүнээс дээш</p>
	<p>Мэргэжил</p>	<p>Харгалзахгүй</p>
	<p>Туршлага</p>	<p>Үйл ажиллагааны чиглэлийн дагуу ажиллаж байсан туршлагатай байх</p>
	<p>Ур чадвар</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Багаар ажиллах - Харьцааны чадвар
	<p>Тусгай шаардлага</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Хүний эрхийг хүндэтгэн ажиллах - Ёс зүйн хэм хэмжээг сахин ажиллах - Хувь хүний болон байгууллагын нууцыг чандлан хадгалах

Г. Хүчин зүйлс

1. Ажлын байрны харилцах субъект	
1.1 Байгууллага дотроо: Гүйцэтгэх захирал, бусад ажилтнууд	1.2. Байгууллагаас гадна: - ХДХВ,ДОХ,БЗДХ-ын чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн болон ТББ
2. Албан тушаал эрхлэгчийн хүлээх хариуцлага	Ажлын байрны тодорхойлолт, хөдөлмөрийн гэрээ, холбогдох бусад хууль тогтоомжоор хүлээсэн үүргээ биелүүлэх
3. Ажлын байрны нөөц хэрэгсэл	3.1.Санхүүгийн: Цалин
4. Ажлын байрны нөхцөл	- Хөдөлмөрийн гэрээний дагуу
5. Орлон ба хавсарч ажиллах ажлын байрны нэр	Хэвийн
	Шаардлагатай үед дуудагдан ажиллах

Д.Баталгаажуулалт

Ажлын байрны тодорхойлолтыг баталсан	Ажлын байрны тодорхойлолттой танилцаж, зөвшөөрсөн
..... Гүйцэтгэх захирал Хүрч очих ажилтан
... оны ... сарын ... -ны өдөр	... оны ... сарын ... -ны өдөр

2.2 КЕЙС АЖИЛТАН БОЛОН ХҮРЧ ОЧИХ АЖИЛТНЫ ЭРХ БА ҮҮРЭГ

ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрт ажиллаж буй Кейс ажилтан болон Хүрч очих ажилтан нь доорх **эрх** болон **үүрэгтэй** байна.

Эрх

Байгууллагын зүгээс:

- Кейс ажилтан болон ХОА-уудтай холбоотой хувь хүний мэдээллийн нууцыг хадгалах
- Кейс ажилтан болон ХОА-уудтай хүндэтгэлтэй хандах
- Кейс ажилтан болон ХОА-уудыг чиглүүлэх сургалтанд тогтмол хамруулах
- Дэмжлэгт орчинг үүсгэн Кейс Менежментийн багийн уулзалтыг 1-2 долоо хоног тутамд тогтмол зохион байгуулах
- Хөтөлбөрийн явцын тухай Кейс ажилтан болон ХОА-уудад мэдээлэх
- Хөтөлбөрийн төлөвлөлт, үнэлгээнд санал бодлоо тусгах
- Кейс ажилтан болон ХОА-уудад ажил үүргийн хуваарийг тодорхойлсон ажлын байрны тодорхойлолтоор хангах
- Сүрдүүлэх, дээрэлхэх, ялгаварлан гадуурхалтгүй ажиллах орчинг бүрдүүлэх
- Кейс ажилтан болон ХОА-уудын гаргасан санал гомдлыг цаг тухайд нь хүлээн авч шийдвэрлэх
- Кейс ажилтан болон ХОА-уудад ажлын гүйцэтгэлтэй холбоотой гарч буй асуудлыг тодорхой мэдээлэх, уян хатан хандах

Үүрэг

Кейс ажилтан болон Хүрч очих ажилтны үүрэг:

- ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн гарын авлагын дагуу үйлчилгээ үзүүлэх
- Үйлчлүүлэгчийн үйлчилгээний явцыг төслийн зохицуулагч болон бусад холбогдох ажилтнуудад мэдээлэх
- Хяналт шалгалт, Кейс Менежментийн багийн уулзалтанд оролцох
- Хаяг болон утасны дугаарын өөрчлөлтийн тухай хөтөлбөрийн багт мэдээлэх
- Ажил үүргээ гүйцэтгэж буй үед цаг сайн баримтлах
- Үйлчлүүлэгч, тэдний найз нөхөд, гэр бүл, үйлчилгээ үзүүлэгчид, хөтөлбөрийн багийн бусад ажилтантай найдвартай, шударга, хүндэтгэлтэй харьцах
- Сахилгын Дүрэм, Нууц Хадгалалт ба Мэргэжлийн Дадал Заншлын Гэрээг мөрдөж ажиллах

2.3 КЕЙС АЖИЛТАН БОЛОН ХҮРЧ ОЧИХ АЖИЛТНЫ ЁС ЗҮЙ

ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн багийн ажилтнууд нь нууцлалыг хадгалсан, тэдний үзүүлж буй үйлчилгээ нь ЭБҮ-д ямар нэгэн сөрөг нөлөө учруулахгүй байх ёстой.

Тухайн бүс нутгийн түвшинд үйлчилгээ үзүүлэгчийг нэр хүндтэй байхад ёс зүй болон мэргэжлийн сахилга бат нөлөөлдөг. Ёс зүйгүй байдал нь тухайн бүс нутгийн түвшинд өвчтөн/үйлчлүүлэгчид үйлчилгээ үзүүлэх болон зуучлахад үл итгэлцэл, хүндэтгэлтэй бус харьцаа үүсэхэд хүргэнэ.

Доорх зан чанарыг баримтлах нь чухал:

- Ямар ч нөхцөлд үйлчлүүлэгчтэй бэлгийн харьцаанд орохгүй байх
- Үйлчилгээ үзүүлэх үед болон дараа нь үйлчлүүлэгчийн тухай мэдээлэл тараахгүй байх
- Ямар ч нөхцөлд үйлчлүүлэгчтэй хамт согтууруулах ундаа, тамхи, мансууруулах бодис хэрэглэхгүй байх
- Үйлчлүүлэгчээс мөнгө зээлэх, үйлчлүүлэгчид мөнгө зээлдүүлэх болон үйлчлүүлэгчтэй холбоотой санхүүгийн ямар нэгэн гүйлгээ хийхгүй байх
- Үйлчлүүлэгчид үйлчилгээ үзүүлэх үед болон дараа нь үйлчлүүлэгчтэй ямар нэгэн хууль бус үйл ажиллагаа хийхээр тохиролцохгүй байх

Дээр дурдсан зан чанарын аль нэгийг гаргасан тохиолдолд Кейс ажилтан, ХОА-уудыг ажлаас чөлөөлөх хүртэл арга хэмжээ авах ба энэ нь бусад үйлчилгээ үзүүлэгчдийн итгэл үнэмшил, хамтын ажиллагааг хадгалах чухал арга зам юм.

Шинэ Кейс ажилтан, ХОА-ууд үйлчилгээ үзүүлж эхлэхээс өмнө чиглүүлэх сургалтанд заавал хамрагдсан байх ёстой. Төслийн зохицуулагч/ төслийн менежер чиглүүлэх сургалтын үеэр Кейс ажилтан болон ХОА-уудад Сахилгын Дүрэм, Нууц Хадгалалт, Мэргэжлийн Дадал Заншлын Гэрээ (4-р бүлгээс харна уу)-г танилцуулна. Төслийн зохицуулагч/ төслийн менежер гэрээг танилцуулсны дараа гэрээний талаар ярилцаж, сайтар ойлгуулна. Энэ үйл явцын дараа шинэ Кейс ажилтан, ХОА-ууд гэрээнд гарын үсэг зурна.

2.4 ХЯНАЛТ, ДЭМЖЛЭГТ БОЛОН КЕЙС УУЛЗАЛТ

Тогтмол хяналт, байнгын дэмжлэгт ярилцлага, кейс уулзалтууд нь ЭБҮ-д үйлчилгээг чанарын өндөр түвшинд үзүүлэх хөтөлбөрийн багийн дотоод орчинг бий болгоход оршино.

Төслийн зохицуулагч/төслийн менежер хяналтыг тогтмол хийснээр Кейс ажилтны ажлын дадлага туршлага нэмэгддэг. Байнгын дэмжлэг нь Кейс ажилтан болон ХОА-ууд тусламж үйлчилгээг үүргийн дагуу хэрхэн гүйцэтгэж байгаад хийгдэж буй дэмжлэгт хяналт юм.

Тогтмол кейс уулзалт нь үйлчлүүлэгчийн асуудлыг цаг тухайд нь хэлэлцэх, Кейс ажилтан хуримтлуулсан дадлага туршлагаа бусадтай хуваалцах боломж олгодог.

2.4.1 Кейс ажилтан болон Хүрч очих ажилтны хяналт, шалгалт

Төслийн зохицуулагч/төслийн менежер хяналт, шалгалтын ажлын хүрээнд Кейс ажилтан болон ХОА тус бүрт хяналт тавина. Хяналт, шалгалт бол Кейс ажилтны ажиллах явцад хуримтлуулсан дадлага туршлага, ололт амжилт, бэрхшээл хүндрэл зэргийг ярилцах дэмжлэгт орон зай юм. Хянах зөвлөгөөнийг хоёр долоо хоног тутамд хийнэ. Уг зөвлөгөөн 30 минутаас 1 цаг хүртэл үргэлжилж болох ба хэлэлцэх асуудлын тоо, Кейс ажилтны дэмжлэгийн хэрэгцээнээс хамаарна.

Хянах зөвлөгөөн нь Кейс ажилтанд доорх боломжийг олгодог. Үүнд:

- Үйлчилгээ үзүүлэхэд хуримтлагдсан туршлага солилцох
- Үйлчилгээ үзүүлэх явцад тулгамдаж буй асуудлуудыг дэвшүүлж, шийдвэрлэх арга замыг эрэлхийлэх
- Төслийн зохицуулагч/төслийн менежертэй ярилцах

2.4.2 Кейс уулзалт

Кейс уулзалтуудыг нэг эсвэл хоёр долоо хоног тутам хийх нь зүйтэй. Кейс уулзалтын гол зорилго нь төсөлд хамрагдаж буй үйлчлүүлэгчдийг эмчилгээ, тусламж үйлчилгээнээс алдагдахаас сэргийлэх юм.

Бүх Кейс ажилтан кейс уулзалтанд оролцоно. Ихэвчлэн төслийн зохицуулагч/төслийн менежер кейс уулзалтыг удирдана. Кейс уулзалтын үндсэн чиглэлүүд:

- Уулзалтын өрөөнд шаардлагатай тохиолдлуудын талаарх мэдээллийг авчрах
- Мэдээлэлтэй уншиж танилцах, хэлэлцэх
- Төслийн зохицуулагч/төслийн менежер үйлчлүүлэгчид ямар үйлчилгээг үзүүлж байгаа талаарх тэмдэглэлийг үнэлэх
- Кейс тэмдэглэл нь Кейс ажилтны үйлчилгээ үзүүлж буй эсэхийг мэдэх цорын ганц арга зам юм. Хэрэв тэмдэглэл нь хангалтгүй, эмх замбараагүй байвал үзүүлж буй үйлчилгээ нь тааруу, хангалтгүй байгааг харуулна.
- Уулзалтын шийдвэрт үйлчлүүлэгчийн цаашид авах үйлчилгээ, дэмжлэгийн талаар тэмдэглэсэн байна.

ГУРАВ ДУГААР БҮЛЭГ: ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ХҮРГЭХ

ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежмент нь өөрийн гэсэн тогтолцоотой байна. Гарын авлагын энэ хэсэг нь БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-ын үед үзүүлэх тусламж үйлчилгээ, Кейс менежментийн үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай мэдээллийн талаар тайлбарлана. Үйлчилгээ хүргэх замнал нь 4 - алхам бүхий үйл явцаас тогтох ба алхам бүрт шаардлагатай маягт, хийгдэх үйл ажиллагааны талаар өгүүлнэ.

Гарын авлагын энэ хэсэгт:

- Хүрч очих газрын байршлын зураглал
- Үйлчлүүлэгчид Үйлчилгээ Хүргэх 4 алхамын тайлбар
- Бүртгэл, маягт, хуудас, мэдээллийн багц зэрэг багтана.

3.1 ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЖ БҮЙ БАЙРШЛЫН ЗУРАГЛАЛ

Байршлын зураглалын дасгал нь хөтөлбөрийн багийнханд тархвар зүйн тоо мэдээ, үйлчилгээ үзүүлж буй ЭБҮ-ийн байршлууд болон хуучин ажилтнуудын сүлжээ зэргийн талаар мэдээлэлтэй байхад нь тусалдаг. Байршлын зураглал нь тухайн бүс нутагт буй ЭБҮ-д хүрэхийн тулд зохистой үйлчилгээг боловсруулах болон төлөвлөхөд тусалдаг.

Байршлын зураглалыг БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-ын тархалт, ЭБҮ-ийн тооцоолол, үр дүнтэй үйлчилгээг боловсруулах болон төлөвлөх зэргийг ойлгоход ашиглаж болно.

Арга аргачлал



Байршлын зураглал хийх дасгалд тухайн байгууллагын үйл ажиллагаа явуулж буй орон нутгийн том, дэлгэрэнгүй газрын зураг ашиглах нь илүү тохиромжтой. Өнгө өнгийн тавтай зүү болон цаас ашиглах ба өнгө тус бүр өөр утга агуулахаар тооцно. Байршлын зураглал дээр ажиллахдаа доорх дарааллыг баримтална. Үүнд:

Нэг: Тухайн байгууллагын хүрч очих үйл ажиллагаа явуулж буй байршлуудыг газрын зураг дээр хайж олж, эдгээр байршлуудыг тэмдэглэнэ.

Хоёр: Шинжилгээ. Газрын зураг дээр БЗДХ, ХДХВ-ийн халдвар илрүүлэх шинжилгээнд хамрагдах боломжтой газруудыг тэмдэглэнэ.

Гурав: Эмчилгээ, Тусламж Үйлчилгээ. Газрын зураг дээр ЭБҮ нар БЗДХ, ХДХВ, ДОХ-ын эмчилгээ, тусламж үйлчилгээнд хамрагдах газруудыг тэмдэглэнэ.

Дөрөв: Дэмжлэг болон Бусад Халамж Үйлчилгээ. Газрын зураг дээр ЭБҮ нарт дэмжлэг болон халамж үйлчилгээ үзүүлэх цэгүүдийг тэмдэглэнэ.

Тав: Тархвар зүйн тоо мэдээ. БЗДХ, ХДХВ, ДОХ-ын сүүлийн үеийн тархалтын (боломжтой бол шинэ тохиолдлуудын) тоо

мэдээг лавлана. Өнгийн цаас ашиглаж БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-ын тархалт өндөртэй газрыг тэмдэглэнэ.

Жишээ нь:

- ✓ Улаан нь БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-ын тархалт өндөр
- ✓ Шар нь БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-ын тархалт дунд
- ✓ Ногоон нь БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-ын тархалт бага

Энэ бүх алхмыг хийсний дараа үйлчилгээ үзүүлж буй байршлууд, оношилгоо, эмчилгээ авч болох газрууд, бусад халамжийн үйлчилгээ болон тархвар зүйн тоо мэдээг багтаасан бүхэл том зураг үүсэх ба “том зураг”-ийг дахин хянаж, хөтөлбөрийн цаашдын төлөвлөлтийг хэлэлцэнэ.

Асуух асуултууд:

- ✓ Тархвар зүйн тоо мэдээний дагуу бид зөв газар зүйн байршил дээр ажилласан уу?
- ✓ Тархалт өндөр түвшинд тодорхойлогдсон дүүрэгт хэн хэн БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-ын эрсдэлтэй вэ? (нийт хүн ам эсвэл эрсдэлт бүлэг)
- ✓ Хэн нь хамгийн их эрсдэлтэй вэ?
- ✓ Хувь хүн эсвэл эрсдэлт бүлгийн хүмүүст БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-оос урьдчилан сэргийлэхэд ямар хүчин зүйлүүд нөлөөлж чадах вэ? Жишээ нь: Цагдаагийн байгууллагын баривчилгаа эсвэл ЭБҮ нарын зуучлагч, цэнгээний газрын эзэдтэй хамтын ажиллагаа, ажлын уялдаа холбоо хангалтгүйгээс олон нийттэй уулзахад бэрхшээл учирч байна уу?
- ✓ ЭБҮ үйлчилгээ авах тохиромжтой улсын болон хувийн эмнэлэг, ТББ-ууд байдаг уу? Бид тэдэнтэй хамтран ажиллаж чадах уу? гэх мэт.

3.2 ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВАХ ЗАМНАЛ

Үйлчлүүлэгчид үйлчилгээ хүргэх 4 алхмын зорилго нь БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-ын үед үзүүлэх тусламж дэмжлэг болон Кейс Менежментийн үйлчилгээ үзүүлэхэд чиглэгдэнэ.

Алхам бүрт, Кейс ажилтан зохих маягтуудыг хэрэглэх шаардлагатай бөгөөд үйлчлүүлэгчийг хэд хэдэн үйлчилгээнд зуучилж болно.

Дөрөвдүгээр алхамд үйлчлүүлэгчийг үйлчилгээнээс гаргахдаа интернетэд суурилсан нийгмийн сүлжээний хэрэгсэл ашиглан одоо үзүүлж буй үйлчилгээг авч болохуйц дэмжлэгт харилцаанд холбож болно. Энэ нь үйлчлүүлэгчтэй үүссэн харилцааг үргэлжлүүлэх, эрүүл мэндтэй холбоотой асуудлуудыг хурдан хялбар аргаар шийдвэрлэхэд тусална. Зураг 3-т Үйлчлүүлэгчид үйлчилгээ хүргэх 4 алхмыг харуулав:



Зураг 3. Үйлчлүүлэгчийн Үйлчилгээ Авах Замнал

3.3 ДӨРВӨН-АЛХАМТ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЗАМНАЛЫН ТАЙЛБАР

Алхам нэг: Анхны уулзалт. Энэ нь ХОА-ны бэлгэвч болон мэдээлэл сургалт сурталчилгаа (МСС)-ны материал тогтмол түгээж буй газарт эхэлж болно. Мөн нэг арга нь тухайн хот, орон нутагт танай байгууллагын үзүүлж буй өөр төрлийн үйлчилгээнд үйлчлүүлэгч зуучлуулсан байж болно.

Анхны уулзалтаар ХОА нь ЭБҮ-ийг эрүүл мэндийн үйлчилгээнд зуучлахаар бүртгэж авах боломжгүй ч байж болно.

ХОА нь “Хүрч очих ажилтны үнэлгээний хуудас”-ны дагуу ярилцаж “ЭБҮ” болохыг тодорхойлсны үндсэн дээр өөрийн байгууллагатай холбоо барих хаягийг өгч, эргэн холбогдоход дэмжлэг үзүүлнэ.

ХОА үйлчлүүлэгчийг “ХОА-ны дэлгэрэнгүй бүртгэл”-д бүртгэж, үйлчлүүлэгчийг цаашдын үйлчилгээнд хамруулахаар Кейс ажилтанд хүлээлгэн өгнө. (Бүдүүвч 3).



Бүдүүвч 3. Үйлчилгээ Үзүүлэх Урсгал

Алхам хоёр: Үйлчлүүлэгчийг эмнэлгийн болон бусад үйлчилгээнд зуучлах, шинжилгээнд хамруулан хариуг олгох, тэдний тулгамдсан асуудлыг хэлэлцэн шийдвэрлэх уулзалт хийх зэрэг орно. Мөн эмчилгээний дэглэм баримталсан, эмчилгээ дууссаны дараа үйлчлүүлэгч давтан шинжилгээнд хамрагдсан эсэхийг баталгаажуулна.

Энэ алхмын үед Кейс ажилтнууд хоёр долоо хоног тутам кейс хэлэлцүүлэх уулзалтанд оролцож, үйлчлүүлэгчийн асуудлыг танилцуулан багийн бусад гишүүдээс зөвлөгөө, дэмжлэг авна.

Алхам гурав: Үйлчилгээг дахин хянах гэдэгт хоёрдугаар алхмын төгсгөлд үйлчлүүлэгчтэй хийсэн хэлэлцүүлэг багтана. Энэ үед Кейс ажилтнууд үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээнд тулгуурлан эрүүл мэнд болон нийгмийн халамжийн үйлчилгээнд зуучилна.

Энэ алхмын гол зорилго нь үйлчлүүлэгчийн чухал асуудал нь шийдвэрлэгдсэн, эсвэл шаардлагатай үйлчилгээнд зуучлагдсан эсэхийг үнэлэх юм. Хэрэв үйлчлүүлэгч ихэнх асуудал нь шийдвэрлэгдсэн гэж үзэж байгаа бол тэдний кейсийг хаах, ихэнх асуудал нь шийдвэрлэгдээгүй бол кейс уулзалтанд оруулан хэлэлцэх хэрэгтэй. Үйлчлүүлэгчийн хувьд шийдвэрлэгдээгүй чухал асуудлуудын үйлчилгээ нь үргэлжилж байх ёстой.

Алхам дөрөв: Үйлчилгээнээс гаргах нь ихэвчлэн Кейс ажилтан болон үйлчлүүлэгчийн хооронд үйлчилгээг дуусган, баяртай гэж хэлэх зорилготой сүүлийн нүүр тулсан уулзалт юм. Энэ үед фейсбүүк болон орон нутгийн интернетэд суурилсан нийгмийн сүлжээний хэрэгсэл ашиглан Кейс ажилтан үйлчлүүлэгчтэй харилцахыг санал болгоно. Энэ нь үйлчлүүлэгчтэй үүссэн харилцааг хэвээр хадгалах эсвэл үйлчлүүлэгч зуучилсан үйлчилгээнд хамрагдаж буй эсэхийг хянахад тусална.

Алхам дөрөвд суурилан судалгааг явуулах: Үйлчлүүлэгчийг үйлчилгээнээс гаргахад сэтгэл ханамжийн судалгаа авах ба үйлчлүүлэгч судалгааны хуудсыг бөглөн, дугтуйнд хийж Кейс ажилтанд өгнө. Судалгааг бүрэн бөглөсөн эсэхийг лавлаж, дугтуйнд хийн битүүмжилнэ. Уг судалгааг Кейс ажилтан задлан уншихгүй болохыг

үйлчлүүлэгчид тайлбарлах ба зөвхөн төслийн зохицуулагч/төслийн менежер уншина.

Одоо үзүүлж буй дэмжих үйлчилгээнүүд нь Кейс Менежментийн салшгүй нэг бүрэлдэхүүн хэсэг юм. Интернетэд суурилсан нийгмийн сүлжээний хэрэгслээр байнгын холбоо барих нь зардал болон цаг хугацаа бага шаарддаг.

Олон нийтийн хувьд хамгийн тохиромжтой холбооны аргаар тогтмол харилцаа тогтоох нь зүйтэй. Одоогийн байдлаар Кейс ажилтан тусламж үйлчилгээг үзүүлэхдээ үйлчлүүлэгчийн асуудлыг шийдвэрлэх, шаардлага гарсан тохиолдолд хоорондоо утсаар холбоо тогтоох аргыг ашиглаж, тогтмол харилцах боломжийг бүрдүүлж байна.

3.4 КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХЭД ХӨТЛӨГДӨХ БҮРТГЭЛ, МАЯГТ

Үйлчилгээ үзүүлэхэд доор дурдсан бүртгэл, маягтууд ашиглана. Үүнд:

1. Хүрч очих ажилтны үнэлгээний хуудас
2. Хүрч очих ажилтны дэлгэрэнгүй бүртгэл
3. Үйлчлүүлэгчийн Зөвшөөрлийн Маягт
4. Үйлчлүүлэгчийн Мэдээллийн Багц
5. Тусламж үйлчилгээнд илгээх хуудас (үйлчлүүлэгчийг улсын эмнэлэг, ТББ-ын эмнэлэг, ХХЭ болон бусад байгууллагад илгээх)
6. Үйлчлүүлэгчийн Сэтгэл ханамжийн судалгаа

3.4.1 Хүрч очих ажилтны үнэлгээний хуудас

(асуумжийн дагуу ярилцах)

Үйлчлүүлэгчийн код:

--	--	--	--	--	--	--	--	--

(Эцэг эхийн нэрний эхний 2 үсэг, төрсөн он, сар)

1. Та хэдээс хэдэн цагийн хооронд ажилладаг вэ?

A. 08-18 цагийн
хооронд

B. 10-22 цагийн
хооронд

C. 24-06 цагийн
хооронд

2. Та 7 хоногт хэдэн удаа бэлгийн хавьталд ордог вэ?

A. 7-8 удаа

B. 10-14 удаа

C. 14 дээш удаа

3. Та 7 хоногт хэдэн төгрөгний орлого олдог вэ?

A. 200,000 төгрөг

B. 200,000-
280,000 төгрөг

C. 300,000
төгрөгөөс дээш

4. Та бэлгийн хавьталд орох болгондоо бэлгэвч хэрэглэдэг үү?

A. Тийм

B. Үгүй

3.4.2 Хүрч очих ажилтны дэлгэрэнгүй бүртгэл

(асуумжийн дагуу бөглөх)

Хүрч очих ажилтны нэр

Үйлчлүүлэгчийн UIC код:

--	--	--	--	--	--	--	--

(Эцэг эхийн нэрний эхний 2 үсэг, төрсөн он, сар)

Үйлчилгээ үзүүлсэн огноо (Он/сар/өдөр) / /

- A. Төрсөн аймаг, хот:
- B. Регистрийн дугаар: Нас:
- C. Хүн ам зүйн мэдээлэл:

A. Боловсрол				B. Мэргэжил	C. Ажил эрхлэлт	
Дээд	Дунд	Бага	Боловсролгүй	Ажилтай	Ажилгүй

D. Гэр бүлийн байдал:

A. Нөхөртэй	B. Хамтран амьдрагчтай	C. Гэр бүлгүй	D. Салсан
-------------	------------------------	---------------	-----------

E. Бэлгэвч, чийгшүүлэгч, мэдээлэл сургалт сурталчилгааны материал авсан эсэх?

Тоо, ширхэг	A. Бэлгэвч	B. Чийгшүүлэгч	C. МСС-ны материал

F. БЗДХ, ХДХВ-ийн халдвар илрүүлэх шинжилгээнд зуучилсан эсэх?

ХДХВ		Тэмбүү/ БЗДХ	
Тийм	Үгүй	Тийм	Үгүй

G. Доорх мэдээллийг өгсөн эсэх?

А. БЗДХ-ын тухай мэдээлэл олгосон		В. ХДХВ/ДОХ-ын тухай мэдээлэл олгосон		С. Бэлгэвчийн зөв хэрэглээний тухай мэдээлэл олгосон		D. НҮЭМ-ийн тухай мэдээлэл олгосон эсэх		E. Хүний эрхийн тухай мэдээлэл олгосон	
Тийм	Үгүй	Тийм	Үгүй	Тийм	Үгүй	Тийм	Үгүй	Тийм	Үгүй

Н. Үйлчилгээ үзүүлсэн дүүрэг:

А.Баянгол	В.Баянзүрх	С.Сонгино хайрхан	D.Сүхбаатар	Е.Хан-Уул	F.Чингэлтэй	G.Бусад
01	02	03	04	05	06	07

I. Үйлчилгээ үзүүлсэн байршил:

А.Баар	В.Караоке	С.Зочид буудал	D. Саун, массаж	Е.Гадна талбай	F.Дуудлага/сошиал медиа	G. Бусад/ТББ-ын байр г.м
01	02	03	04	05	06	07

Үйлчлүүлэгчийн гарын үсэг:

Үйлчлүүлэгчийн гар утасны дугаар:

(Үйлчлүүлэгч утасны дугаараа өгөхөөс татгалзах эрхтэй)

3.4.3 Үйлчлүүлэгчийн зөвшөөрлийн маягт

Үйлчилгээ үзүүлэхийн тулд миний бие таны талаарх мэдээлэл цуглуулах, хадгалах, авсан мэдээллээ хэрэглэх зөвшөөрлийг таниас авах хэрэгтэй байгаа ба бид үйлчлүүлэгч бүрийн мэдээллийг өөрсдийн ажлын байранд цоожтой шүүгээнд хадгална. Бид үйлчлүүлэгч таны хувь хүний болон тантай холбоо барих мэдээллийг таны зөвшөөрөлгүйгээр аливаа этгээдэд задруулдаггүй болно.

Бид санхүүжүүлэгч болон төрийн байгууллагуудад өөрсдийн үзүүлж буй үйлчилгээ, ажлын ачааллын тухай ерөнхий мэдээллийг өгөх үүрэгтэй ба эдгээр мэдээллээр таныг “илчлэх” боломжгүй бөгөөд энэ мэдээллийг ‘үл-танигдах’ мэдээлэл гэж нэрлэдэг. Өөрөөр хэлбэл таны нэр, хаяг, таныг тодорхойлох ямар нэгэн мэдээллийг бид задруулахгүй гэсэн үг юм.

Та зөвшөөрнө гэдэг нь таны тухай мэдээллийг цуглуулах, хадгалах болон танд үзүүлсэн эрүүл мэндийн болон бусад тусламж үйлчилгээний тухай тайлагнах зөвшөөрлийг бидэнд олгоно гэсэн үг юм.

Та зөвшөөрч байна уу? - Тийм Үгүй

Миний бие:
- Миний тухай мэдээллийг - Тийм Үгүй
яагаад хадгалдаг, хаана,
хэрхэн хадгалдаг тухай
урьдчилан мэдээлэл авсан:
- Надад үзүүлэх дэмжлэгийг
тодорхойлоход биечлэн
оролцсон:

Зарим үед танд үзүүлэх дэмжлэгийг эмнэлэг болон нийгмийн халамжийн байгууллагатай уялдуулах хэрэгтэй байдаг. Иймд та өөрийн Кейс ажилтантай хэлэлцсэний үндсэн дээр бид таныг төлөөлөн уулзаж болох байгууллагуудын нэрсийг дэвшүүлж болно:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Үйлчлүүлэгчийн нэр: _____ Гарын үсэг: _____
Кейс ажилтны нэр: _____ Гарын үсэг: _____

Огноо: ____/____/____

3.4.4 Үйлчлүүлэгчийн мэдээллийн багц

Бүх үйлчлүүлэгчид тэдний эрх, үүргийн талаар бүрэн мэдээлэл байгаа эсэхийг баталгаажуулах нь чухал юм. Үйлчлүүлэгч нарт Зориулсан Мэдээллийн Багц нь эрх, үүрэг, хувийн нууц халдашгүй байдал, нууц хадгалалт, гомдол мэдүүлэх талаар мэдээлэл өгөхөд туслах зорилготой.

Үйлчлүүлэгчтэй Анхны Холбоо тогтоох алхмын үед: Анх холбоо тогтоох үед үйлчлүүлэгч түгшсэн байж болно. Тэд тухайн үед өгсөн бүх мэдээлэлд анхаарал хандуулж чадахгүй байж болох ба Кейс ажилтан зүгээр л тэднийг сонсож, нэн тэргүүнд тулгамдсан асуудлыг шийдвэрлэхэд тусална. Энэ тохиолдолд, мэдээллийн багцын үйлчилгээг санал болгох бөгөөд хоёр дахь нүүр тулсан уулзалтын үед мэдээллийн хуудас бүрийг уншиж өгөх нь илүү хялбар юм.

Мэдээллийн багцыг уншиж өгөх эсвэл товч агуулгын талаар ярих нь маш чухал, учир нь бүх үйлчлүүлэгч бичиг үсэгт тайлагдсан байдаггүй, эсвэл бичиг үсэгт тайлагдсан хэдий ч уншсан бүх зүйлийг ойлгохгүй байж болно.

Үйлчлүүлэгч нарт Зориулсан Мэдээллийн Багц нь Үйлчлүүлэгчид зориулсан Мэдээллийн 3 хуудсаас бүрдэнэ. Үүнд:

А. Үйлчлүүлэгчийн Эрх ба Үүрэг

Кейс ажилтан нь үйлчлүүлэгчид энэ хуудсыг уншиж өгөх эсвэл товч агуулгын талаар ярьж өгнө. Уншиж дууссаны дараа Кейс ажилтан үйлчлүүлэгчээс тэдний эрх ба үүргийг ойлгосон эсэх талаар асууна. Энэхүү мэдээллийн хуудас нь үйлчлүүлэгчид тэдний эрх ба үүргийн талаар мэдээлэлтэй байх, ухамсарлан ойлгоход нь тусална.

В. Хувийн Нууц Халдашгүй Байдал, Нууц Хадгалалт

Кейс ажилтан үйлчлүүлэгчид хувийн нууц халдашгүй байдал, нууц хадгалалтын талаар бидний бодлогыг унших

эсвэл товч агуулгыг ярьж өгнө. Үйлчлүүлэгч ойлгосон эсэхийг лавлаж, энэ талаар асуулт буй эсэхийг тодруулж асууна.

С. Үйлчилгээний талаар Гомдол Мэдүүлэх

Кейс ажилтан үйлчлүүлэгчид Гомдол Барагдуулах Тухай Бодлогын талаар унших эсвэл товч агуулгыг ярьж өгнө. Энэхүү хуудас нь мэдүүлсэн гомдлуудыг хэрхэн барагдуулах тухай тайлбарлах ба гомдол мэдүүлсэн бодит шалтгааныг илрүүлэх, үүссэн асуудлыг хялбархан шийдвэрлэхэд тусална.

Энэ үйл явцын төгсгөлд үйлчлүүлэгчид “Үйлчлүүлэгч нарт Зориулсан Мэдээллийн Багц”-ыг өгөх ба тэд гэртээ тус багцын талаар дэлгэрэнгүй мэдээлэлтэй танилцаж болно.

А. Үйлчлүүлэгч нарт Зориулсан Мэдээлэл # 1 - Үйлчлүүлэгчийн эрх ба үүрэг

ЭБҮ-дүзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн хүрээнд үйлчилгээнд хамрагдаж буй шинэ үйлчлүүлэгчийн хувьд таны эрх, үүргийг танилцуулж байна.

Таны эрх

- Хүндэтгэлтэй, эелдэг, чанартай үйлчилгээнд хамрагдах
- Өөрийн хэрэгцээг үнэлүүлэх
- Хөтөлбөрийн зүгээс үзүүлэх үйлчилгээний талаар үнэн зөв мэдээлэл авах
- Танд үзүүлж буй үйлчилгээтэй холбогдох шийдвэрийн тухай мэдэх, шийдвэр гаргах үйл явцад оролцох
- Өөрийгөө төлөөлүүлэн холбогдох байгууллагуудтай биднийг уулзуулах
- Өөрийн тань бидэнд хадгалагдаж байгаа мэдээлэл, хувийн нууц, нууцлалын халдашгүй байдал хангах

- Ялгаварлан гадуурхалтгүй тусламж үйлчилгээ авах – өөрөөр хэлбэл таны нас, хүйс, үндэс угсаа, шашин шүтлэг, бэлгийн чиг баримжаа, хүйсийн баримжаа илэрхийллээс үл хамаарч үйлчилгээ авах
- Шийтгэл хүлээлгүйгээр гомдол мэдүүлэх – өөрөөр хэлбэл, та бидний тухай гомдол гаргасан хэдий ч танд үзүүлэх үйлчилгээний чанар буурах, үйлчилгээ үзүүлэхээс татгалзах ёсгүй
- Танд үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтныг өөр ажилтнаар орлуулах хүсэлт гаргаж, шийдвэрлүүлэх

Таны үүрэг

- Хөтөлбөрийн багийн ажилтнууд, Кейс ажилтан, ХОА-ууд болон бусад үйлчлүүлэгчтэй хүндэтгэлтэй, эелдэг харьцах - жишээ нь: хэрэв та товлосон цагтаа ирэх боломжгүй бол аль болох эрт мэдэгдэх
- Хөтөлбөрийн багийн ажилтнууд, Кейс ажилтан, ХОА-ууд болон бусад үйлчлүүлэгчид аюулгүй орчинг бүрдүүлэх, танд үйлчилгээ үзүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэх
- Хөтөлбөрийн багийн ажилтнууд, Кейс ажилтан, ХОА-уудыг хууль бус, нэр хүндийг унагасан нөхцөл байдалд оруулахаас зайлсхийх
- Өөрийн оршин суугаа хаяг, холбоо барих мэдээллийг өөрчилсөн тохиолдолд бидэнд энэ тухай мэдээлэх
- Бидний тусламж, дэмжлэг цаашид шаардлагагүй болсон тохиолдолд энэ тухайгаа мэдэгдэх
- Бидэнтэй хамтран өөрийн гаргасан ямар ч шийдвэрээс гарах үр дүнд хариуцлага хүлээх

В. Үйлчлүүлэгч нарт Зориулсан Мэдээлэл # 2 -Хувийн нууц халдашгүй байдал, нууц хадгалалтын тухай бидний бодлого

Энэхүү мэдээллийн хуудас нь ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн хүрээнд таны нууц халдашгүй байдал, нууцлалыг хамгаалахын тулд авах арга хэмжээний тухай өгүүлэх болно.

Таны өмнө бидний хүлээсэн үүрэг, амлалт

Манай байгууллага нь таны хувь хүний нууц халдашгүй байх эрхийг хамгаалах үүргийг гэрээгээр хүлээсэн ба таны тухай хувийн мэдээллийг таны зөвшөөрөлгүйгээр бусад этгээдэд задруулахгүй болно. Хөтөлбөрийн багийн ажилтнууд, Кейс ажилтан болон ХОА-ууд таны хувийн нууцлалыг хадгалах арга барилд сургагдсан болно.

Хувь хүний нууц халдашгүй байдал, нууц хадгалалтын тухай бидний баримталж буй бодлогын зорилго

ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн багийн ажилтнууд, Кейс ажилтан, ХОА-уудад үйлчлүүлэгчийн хувийн нууц болон хувийн мэдээллийг хамгаалах, чандлан хадгалахад тэдний хүлээсэн үүргийг тодорхой ойлгуулахад оршино.

Уг бодлого нь ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн багийн бүх ажилтанд хамаарна.

Зөвшөөрөл авах

ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн Төслийн зохицуулагч/төслийн менежер, Кейс ажилтан болон ХОА-уудтай хийх анхны уулзалтын үеэр таны хувийн мэдээллийг цуглуулах, хадгалах, таны нөхцөл байдлын талаар нэр хаяггүйгээр санхүүжүүлэгч болон төрийн байгууллага, тайлан болон

сэтгүүлд мэдээлэл өгөх зорилгоор ашиглах тохиолдолд танаас зөвшөөрөл авах ба “Үйлчлүүлэгчийн Зөвшөөрлийн Маягт”-тай танилцан “Хүрч очих ажилтны дэлгэрэнгүй бүртгэл”-д гарын үсэг зурснаар таны зөвшөөрөл баталгаажна.

Дээр дурдсанаас өөр тохиолдолд мэдээлэл дамжуулахыг хувь хүний нууцлал халдашгүй дархан байх эрхийг зөрчсөнд тооцно. Нууц хадгалалтын хэм хэмжээг ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн Нууц Хадгалалт болон Хувь Хүний Нууц Халдашгүй Байх тухай Гэрээнд тусгасан байна. Энэхүү гэрээг манай байгууллагын Төслийн зохицуулагч/ төслийн менежер, Кейс ажилтан болон ХОА-ууд анх ажилд орсон өдрөөс эхлэн дагаж мөрддөг бөгөөд хөтөлбөрийн бүх ажилтнууд ажил үүргээ гүйцэтгэх явцад үйлчлүүлэгчийн хувь хүний болон хувийн чанартай аливаа мэдээллийг шууд ба шууд бус замаар задруулахгүй байх үүргийг хүлээсэн болно. Энэхүү үүргээ зөрчсөн тохиолдолд түүнийг нууц хадгалалтын гэрээг зөрчсөн гэж үзэн, зохих хууль журмын дагуу хариуцлага тооцно.

Бид таны тухай мэдээллийг хэрхэн хадгалж, дамжуулдаг тухай

Үйлчлүүлэгчийн мэдээллийг бид өөрсдийн ажлын байранд цоожтой шүүгээнд хадгалдаг ба ажилтнууд байхгүй тохиолдолд ажлын байрыг түгждэг. Үйлчлүүлэгчийн тухай мэдээллийг цоожтой шүүгээнд хадгалах эсвэл нууц үгээр хамгаалагдсан компьютерийн системд хадгалах зааварчилгааг бид өөрсдийн ажилтнуудад өгдөг. Үйлчлүүлэгчийн тухай мэдээллийг харгалзах хүнгүйгээр ажлын ширээ, хувилагч машин болон ажлын байрны өөр бусад газруудад үлдээдэггүй.

Мөн түүнчлэн бид Кейс ажилтан болон ХОА-уудад үйлчлүүлэгчийн мэдээллийг хэрхэн хадгалах, дамжуулах тухай тодорхой зөвлөмж, зааварчилгааг өгдөг.

Үүнд:

- Дуут шуудан, Факс: Дуут шууданд үйлчлүүлэгчийн тухай дэлгэрэнгүй мэдээлэл үлдээхгүй байх. Хэрэв Кейс ажилтан болон ХОА-ууд факс илгээх бол факс хүлээж авах боломжтой эсэхийг лавлахгүйгээр илгээхгүй байх зааварчилгаатай байдаг. Иймд факс хүлээн авагч талд урьдчилан мэдэгдэж, нэн даруй хүлээн авахад бэлэн байхаар анхаарч ажиллана.
- И-мэйл: Кейс ажилтан болон ХОА-ууд үйлчилгээ үзүүлэгчтэй утсаар эсвэл биечлэн уулзаж ярилцсаны үндсэн дээр үйлчлүүлэгчийн тухай и-мэйл солилцох бөгөөд ингэхдээ овог болон нэрийн эхний үсгүүдийг (нийт 2 үсэг) и-мэйл дээр бичиж илгээх ба үйлчлүүлэгчийг тодорхойлох ямар нэгэн дэлгэрэнгүй мэдээлэл байх ёсгүй. Жишээ нь:

Хүндэт Сараа,

ШБ нэртэй үйлчлүүлэгчийн тухай бидний өмнө нь ярилцсаны дагуу тус үйлчлүүлэгч 12-р сарын 13-ны өдрийн 10:00 цагт тантай танай ажлын байранд уулзах боломжтой болсон гэдгийг мэдэгдэхээр и-мэйл илгээж байна.

Хүндэтгэсэн,
Баярмаа

- Сургалт: Кейс сургалт, судалгаа, илтгэлийн явцад үйлчлүүлэгчийн хувийн мэдээлэл нууцлалтай байна. Нууцлалд үйлчлүүлэгчийн нэр, хувийн мэдээлэл багтана. Үйлчлүүлэгч өөрийн нэрийг ил хэрэглэх зөвшөөрлийг зөвхөн бичгээр өгсөн тохиолдолд л үйлчлүүлэгчийн нэрийг ил гаргана.
- Харилцан яриа: ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн Кейс ажилтан болон ХОА-ууд ямар ч нөхцөлд коридор, хүлээлгийн өрөө,

цахилгаан шат эсвэл бие засах газарт үйлчлүүлэгчийн тухай харилцан яриаг өрнүүлж тэдний асуудлыг шийдвэрлэж болохгүй.

- Үйлчлүүлэгчийн тухай лавлагаа: Шаардлагатай тохиолдолд үйлчлүүлэгчийн талаарх мэдээллийг холбогдох байгууллага, албан тушаалтанд нууцлалын зэрэглэлтэй албан бичгээр өгнө. Бусад тохиолдолд гуравдагч этгээдэд дамжуулахгүй.
- Ажлын байранд нэвтрэх: Байгууллагын ажлын байранд ирсэн үйлчлүүлэгч болон үйлчилгээ үзүүлэгчийг ажилтнууд дагалдана.

Хэрэв таны хувь хүний нууц халдашгүй байх эрх зөрчигдсэн гэж үзэж байвал та юу хийх ёстой тухай

Манай байгууллагын бүх ажилтнууд үйлчлүүлэгч таны хувийн мэдээллийг хамгаалах талаар сургагдаж бэлтгэгдсэн байдаг. Гэсэн хэдий ч, таны хувь хүний нууц алдагдсан гэж үзвэл Төслийн зохицуулагч/ төслийн менежер хандаж болно.

Бид Таны гаргасан гомдлыг барагдуулахдаа:

- Тантай хүндэтгэлтэй харьцаж, гомдлыг нухацтай авч үзэх болно.
- Таны гаргасан гомдлыг нэг долоо хоногийн дотор судлан үзэж, тантай утсаар холбогдон хариу мэдээлэх болно.
- Танд шинэ Кейс ажилтан болон ХОА үйчилгээ үзүүлэхээр томилогдоно.

Холбоо барих [НЭР, АЛБАН ТУШААЛ, УТАСНЫ ДУГААР, И-МЭЙЛ ХАЯГ].

С. Үйлчлүүлэгч нарт зориулсан мэдээлэл #3-Гомдол барагдуулах тухай бодлого

Тус бодлого нь үйлчлүүлэгч, оролцогч талуудын зүгээс ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс ажилтан, ХОА-ууд болон гэрээлэгч нарын харьцаа хандлага, үйлчилгээний тухай мэдэгдсэн аливаа гомдлыг барагдуулах үйл ажиллагааг тайлбарлах ба бичгээр илэрхийлсэн гомдол хүлээн авсан тохиолдолд гомдлыг барагдуулах ажлыг хэн хариуцаж, гүйцэтгэх тухай чиглэл өгнө.

Тус бодлогын зорилго

- Хөтөлбөрийн хүрээнд ирсэн гомдлыг барагдуулахдаа үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, байгууллагын нэр хүндийг өргөх байдлаар эерэг орчинг бий болгох
- Кейс ажилтан, ХОА-ууд болон гэрээт байгууллагуудын талаар гаргасан аливаа гомдлыг түргэн шуурхай, үр дүнтэй барагдуулах
- Гомдлыг барагдуулах, гомдол барагдуулахтай холбоотой аливаа шийдвэрийг хянан шалгах нээлттэй, ил тод механизмыг бий болгоход чиглэгдэнэ.

Тус бодлогын хамрах хүрээ

Энэхүү бодлогын хамрах хүрээнд ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн Төслийн зохицуулагч/ төслийн менежер, Кейс ажилтан, ХОА-ууд болон гэрээт байгууллагуудын үйл ажиллагаа, үүрэг хариуцлага, мэдээлэл дамжуулах харилцаа зэрэг хамаарна.

Тус бодлогыг хөхүүлэн дэмжих нь

ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн бүх оролцогч талууд үйл ажиллагааныхаа явцад Кейс ажилтан, ХОА-ууд, төслийн

хүрээнд үйлчилгээ үзүүлдэг гэрээт байгууллагуудтай болон үйлчилгээтэй холбогдон үүссэн аливаа гомдлыг барагдуулах эрхийнхээ тухай мэдээлэл авах эрхтэй. Энэ эрхийг таниулах явдлыг хөхүүлэн дэмжихийн тулд хөтөлбөрийн ажилтнууд доорх зүйлсийг анхаарна. Үүнд:

1. Бүх үйлчлүүлэгчдэд Кейс ажилтан, ХОА-ууд үйлчлүүлэгчтэй хийх анхны уулзалтын үеэр “Үйлчлүүлэгчид Зориулсан Мэдээллийн Багц”-ыг өгөх ба хэрхэн гомдол мэдүүлэх тухай мэдээлэл олгоно.
2. ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн цахим хуудсаар дамжуулан гомдол хэрхэн мэдүүлэх талаар мэдээлэл байрлуулсан байна.

Гомдол барагдуулах ерөнхий зарчим

1. Үнэн бодит гомдлуудыг төслийн үйл ажиллагаа, нэр хүндийг дээшлүүлэх таатай боломж гэж үзэж, найрсгаар хүлээн авах болно.
2. Хөтөлбөрийн зүгээс ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн бүх хамтрагч талууд нь үйлчилгээний талаар гаргасан аливаа гомдлыг шийдвэрлүүлэх хүсэлт гаргах эрхтэй гэсэн зарчмыг баримтална.
3. Бидний үйлчилгээтэй холбоотой аливаа гомдлын эсрэг гомдол мэдүүлэгчид ямар нэгэн ялгаварлан гадуурхах асуудал үүсгэхгүйгээр хүндэтгэлтэй хандаж, эерэг байдлаар хүлээн авах болно.

Гомдол мэдүүлэх

1. Үйлчлүүлсэн үйлчилгээний талаар гомдол хэрхэн мэдүүлэх тухай хүсэлтийг [ХҮНИЙ НЭР, УТАСНЫ ДУГААР, И-МЭЙЛ ХАЯГ] хаягаар илгээж болно.
2. Үйлчлүүлэгчийн амаар илэрхийлсэн гомдлыг үйлчлүүлэгчийн нэрийн өмнөөс баримтжуулж авна.
3. 'Нууц' гэсэн тэмдэглэлтэй гомдлыг шуудангаар [НЭР, ШУУДАНГИЙН ХАЯГ], эсвэл и-мэйл хаягаар илгээж болно.
4. Төслийн менежертэй холбоотой гомдлыг Захиралд 'нууц' гэсэн тэмдэглэлтэйгээр шуудангаар илгээж болно.
5. Байгууллагын удирдлагатай холбоотой гомдол [НЭР, И-МЭЙЛ ХАЯГ] и-мэйл хаягаар илгээж болно.
6. Гомдол нь нэр хаяггүй байж болох боловч энэ тохиолдолд мэдүүлсэн гомдлын тухай шийдвэрийг гомдол мэдүүлэгчид хариу мэдэгдэх боломжгүй юм.

Гомдлыг барагдуулах

Хөтөлбөрийн зүгээс Гомдол тус бүрийг нухацтай авч үзнэ. Хөтөлбөрийн баг гомдол тус бүрийг хэлэлцэж, шийдвэрүүдийг баримтжуулна.

Авах арга хэмжээ:

- *Асуудал 1: Бодлого, үйл ажиллагаа, тогтолцооны дутагдалтай уялдсан гомдол*
Бодлого, үйл ажиллагаа, тогтолцоог сайжруулах, өөрчлөлт хийх шийдвэр гаргана.
- *Асуудал 2: Хувь хүний эсрэг гомдлыг бодитой гэж үзсэн*
Кейс ажилтан, ХОА-уудад түүний дутагдлыг ойлгуулж, зан үйл, гүйцэтгэлийг нь сайжруулахад чиглэсэн дэмжлэг, зөвлөгөө өгнө. Төслийн

зохицуулагч/ төслийн менежер гүйцэтгэлд гарч буй ахиц дэвшилд хяналт тавина.

- *Асуудал 3: Хувь хүний зан үйл цаашид үргэлжлэх*
Тухайн хувь хүний зан үйлийг зогсоох тухай тодорхой сануулах бичиг илгээх буюу гарсан гомдол нь ноцтой, үнэн бодитой нь батлагдсан, цаашид энэ зан үйл нь үргэлжилж буй тохиолдолд тухайн Кейс ажилтан, ХОА-г ажлаас чөлөөлнө. Чөлөөлөгдсөн Кейс ажилтан, ХОА нь байгууллагын болон хувь хүний мэдээллийг задруулсан тохиолдолд зохих хууль журмын дагуу хариуцлага тооцно.

- *Асуудал 4: Зан үйл нь хууль бус, шударга бус байх*

Тухайн Кейс ажилтан, ХОА-уудын шударга бус эсвэл хууль бус үйлдэл нь тухайн ажилтныг ажлаас нь чөлөөлөх шалтгаан болж болно.

- *Асуудал 5: Удирдлагын зүгээс шийдвэрлэх гомдол байхгүй гэж үзэх*

Удирдлага шийдвэрлэх гомдол байхгүй гэж үзсэн тохиолдолд гомдол барагдуулах аливаа үйлдэл хийхгүй байж болно.

Үр дүнг мэдээлэх

1. ЭБҮ-ийн дэмжлэгт болон Кейс Менежментийн үйлчилгээтэй холбоотой шийдвэр, үр дүнг утсаар эсвэл боломжтой бол нүүр тулсан эхний уулзалтанд мэдэгдэнэ.
2. Гомдол мэдүүлэгч өөрийгөө илчилсэн тохиолдолд цахим шуудангаар мэдэгдэж болно.
3. Тухайн гомдол нь асуудал 5-ын хүрээнд багтаж байвал байгууллага өөрийн гаргасан шийдвэрийн үндэслэлийг бичгээр тайлбарлаж, мэдэгдэнэ.

Шийдвэрлэгдээгүй гомдлууд

Гомдол гаргагч нь ЭБҮ-ийн дэмжлэг болон Кейс Менежментийн үйлчилгээний хөтөлбөрийн багийн шийдвэрт сэтгэл хангалуун бус хэвээр байгаа тохиолдолд шийдвэр гаргахад дэмжлэг үзүүлэх цаашдын эвлэрүүлэх зуучлалыг явуулж болно. Энэ тохиолдолд:

1. Гомдол гаргагч нь шийдвэрт сэтгэл хангалуун бус байгаа үндэслэлийг бичгээр мэдэгдэж, хөндлөнгийн эвлүүлэн зуучлалыг хүсэж болно.
2. Тухайн байгууллага тухайн гомдлыг барагдуулахад дэмжлэг үзүүлэн, эвлүүлэн зуучлах гуравдагч этгээд байх ба энэ нь үйлчлүүлэгчийн мэдэх тухайн орон нутгийн эмнэлэгт үйлчилгээ үзүүлэгч байж болно (1.4-дэх заалтаас харна уу).

Бэрхшээлтэй гомдол мэдүүлэгч

Зарим тохиолдолд гомдол барагдуулах дээр дурдсан үйл явц үр дүнд хүрээгүй тохиолдолд ЭБҮ-ийн Дэмжлэг болон Кейс Менежментийн үйлчилгээний хөтөлбөрийн баг тухайн гомдол гаргагчийг “бэрхшээлтэй гомдол мэдүүлэгч” гэж үздэг.

“Бэрхшээлтэй гомдол мэдүүлэгч” нь хэн нэгэн ажилтантай өмнө нь хувийн харилцаатай байсан хувь хүн байж болох ба гомдол барагдуулах үйл явцыг тухайн ажилтанг хүчирхийлэх, сэтгэл зүйн хувьд хохироох зорилготойгоор урвуулан ашиглаж байж болно. Энэ тохиолдолд ЭБҮ-ийн Дэмжлэг болон Кейс Менежментийн үйлчилгээний хөтөлбөрийн баг тухайн хувь хүнийг хүчирхийлэлд өртөхөөс хамгаалах үүрэгтэй.

Бусад тохиолдолд “бэрхшээлтэй гомдол мэдүүлэгч” нь ижил эсвэл өөр асуудлаар дахин гомдол мэдүүлсэн байж болно. Өөрөөр хэлбэл гомдлыг барагдуулсан хэдий

ч тухайн гомдол мэдүүлсэн этгээдээс дахин гомдол хүлээн авна гэсэн үг бөгөөд энэ тохиолдолд гомдол мэдүүлэгчийг “бэрхшээлтэй гомдол мэдүүлэгч” гэж тодорхойлон тухайн хувь хүнээс ирсэн гомдлыг хэрэгсэхгүй болгоно.

Хөтөлбөрийн баг “бэрхшээлтэй гомдол мэдүүлэгч” гэж тодорхойлогдсон гомдол мэдүүлэгчид багийн шийдвэр болон цаашид ирүүлсэн гомдлыг дахин авч хэлэлцэхгүй гэдгийг мэдэгдэнэ.

3.4.5 Үйлчлүүлэгчийг тусламж үйлчилгээнд илгээх хуудас

Үйлчлүүлэгчийн тухай тэмдэглэл:

Илгээсэн байгууллага				
Үйлчлүүлэгчийн:	Овог нэр:	Нас, хүйс	РД:	Утас:
Үйлчлүүлэгчийн код:				
Илгээж буй байгууллага			Илгээсэн он/сар/өдөр: / /
Хүсч буй үйлчилгээ				
Илгээж буй үндэслэл/ шалтгаан:				
Илгээсэн байгууллагын ажилтны	Овог нэр:	Албан тушаал:	Утас:	

Үйлчилгээ үзүүлсэн талаарх тэмдэглэл:

Тус үйлчилгээнд хамрагдсан товч мэдээлэл, үзүүлсэн үйлчилгээ	Цаашид анхаарах зүйл	Давтан үйлчилгээнд хамрагдах эсэх

Жич: Холбогдох баримтуудыг хавсаргана.

Кейс ажилтны гарын үсэг:

Эмчийн гарын үсэг:

Үйлчлүүлэгчийн гарын үсэг:

Үйлчилгээ үзүүлсэн байгууллагын ажилтны гарын үсэг:

.....

Үйлчилгээ үзүүлсэн огноо (Он/сар/өдөр)

..... / /

3.4.6 Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцож байгаа танд баярлалаа. Таны санал бидэнд маш чухал бөгөөд манай үйлчилгээний сайн тал болон цаашид үйлчилгээгээ хэрхэн сайжруулах талаар олж мэдэхэд туслах болно.

Асуултанд хариулахдаа тохирсон -д гэсэн тэмдгийг тавина уу.

Судалгааг бөглөн дугтуйнд хийнэ үү.

Таны тухай

Та хаана амьдардаг вэ? _____

(Аймаг, сум, хот, дүүрэг, хороо)

Таны хүйс Эр Эм Трансжендер

Гадаад хэлээр ярьдаг уу? Үгүй Тийм

(Тодорхой бичнэ үү)

Төслийн тухай анх хэрхэн мэдсэн вэ?

Эхний болон хоёр дахь уулзалтын үеэр Кейс ажилтан танд эдгээрийн талаар мэдээлсэн үү?

Үйлчлүүлэгчийн хувьд таны эрх, үүргүүдийн тухай

Тийм Үгүй

Таны тухай мэдээлэл хэрхэн хадгалагдах тухай

Тийм Үгүй

Таны нууц, халдашгүй байдлын тухай

Тийм Үгүй

Хэрхэн гомдол мэдүүлэх тухай

Тийм Үгүй

Танд анхны уулзалтын талаар нэмэлт хүсэлт байна уу?

**Манай байгууллагын болон бусад ажилтнуудын
харилцааны тухай**

Байгууллагын ажилтнууд тантай утсаар эелдэг харилцаж
байсан уу? Тийм Заримдаа Үгүй

Кейс ажилтан тантай түргэн шуурхай эргэж холбоо барьдаг
байсан уу? Тийм Заримдаа Үгүй

Тэд хийхээр төлөвлөсөн ажлаа хийсэн үү?
 Тийм Заримдаа Үгүй

Тэд таны асуудлыг тантай хамт эргэж дүгнэсэн үү?
 Тийм Заримдаа Үгүй

Тантай тохиролцсоны дагуу Кейс ажилтан уулзалтуудад
оролцож байсан уу? Тийм Заримдаа Үгүй

Танд ажилтнуудын харилцааны талаар нэмж хэлэх хүсэлт
байна уу? _____

Үзүүлсэн үйлчилгээний үр дүнгийн тухай

Та манай үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байна уу?

Тийм Бага зэрэг Үгүй

Та тусламж, үйлчилгээг илүү хялбар авч чадаж байна уу?

Тийм Бага зэрэг Үгүй

Та манай үйлчилгээний дараа өөрийн ирээдүйн зорилгодоо хүрэхэд илүү итгэлтэй болсон уу?

Тийм Бага зэрэг Үгүй

Та БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-той бусад хүмүүстэй илүү холбоотой болсон уу? Тийм Бага зэрэг Үгүй

Та тусламж, үйлчилгээг илүү хялбар авч чадаж байна уу?

Тийм Бага зэрэг Үгүй

Танд бидний үйлчилгээний үр дүнгийн тухай нэмж хэлэх санал байна уу? _____

Цаг гарган бидний судалгааг бөглөсөн танд баярлалаа.

ДӨРӨВДҮГЭЭР БҮЛЭГ: КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХЭД БАРИМТЛАХ ДҮРЭМ, ГЭРЭЭ

4.1 ТӨСЛИЙН ЗОХИЦУУЛАГЧ/ТӨСЛИЙН МЕНЕЖЕР, КЕЙС АЖИЛТАН, ХОА-уудын САХИЛГЫН ДҮРЭМ

ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн багийн ажилтнууд, Кейс ажилтан болон ХОА-ууд нь байгууллагын үйл ажиллагааг дэмжих, ажил үүргээ ур чадвартай гүйцэтгэх, үйлчлүүлэгч нарыг хамгаалах үүрэгтэй ба дараах заалтуудыг хүлээн зөвшөөрнө. Үүнд:

Хувь хүний хувьд:

- Өөр хоорондоо болон бусадтай харьцахдаа шударга, хүндэтгэлтэй, эелдэг, энэрэнгүй, мэдрэмжтэй байх зарчмыг баримтлах
- Хэн нэгэнд үгэн болон бие махбодын дарамт учруулахгүй байх
- Үйлчлүүлэгч нартай бэлгийн харьцаанд орохгүй байх
- Албан үүргээ гүйцэтгэх явцад ямар нэгэн хууль бус үйлдэл гаргахгүй байх

Ёс зүйн хувьд:

- ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн нөөцийг үр дүнтэй, эдийн засгийн хувьд зөв зохистой ашиглах, өөрийн хувийн хэрэгцээнд ашиглахгүй байх
- Үйлчлүүлэгч болон тэдний үйлчлүүлэгч нараас бэлэн мөнгө, бэлэг авахгүй байх
- Хөтөлбөр болон хувийн ашиг сонирхлын хооронд үүсэх аливаа зөрчлөөс түдгэлзэх, зөрчил үүссэн тохиолдолд түүнийг зүй зохистойгоор шийдвэрлэх

- Ёс зүй, авлига, эрүүгийн чанартай асуудал гарсан тохиолдолд удирдлагад нэн даруй мэдээлэх

Хууль, эрх зүйн хувьд:

- Удирдлагын зүгээс хөтөлбөрийн багийн ажилтнуудад хууль зүйн зааварчилгаа өгөхдөө МУ-ын нутаг дэвсгэрт мөрдөгдөж буй холбогдох хууль дүрэм, журам, зааврын заалтуудыг танилцуулах
- ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн бүх бодлого, журам, дүрмийг дагаж мөрдөх
- Ажил үүргээ гүйцэтгэх явцад буюу дараа нь үйлчлүүлэгчтэй холбоотой нууцын чанартай аливаа мэдээллийг задруулахгүй байх
- Хууль бус, ёс зүйгүй, үндэслэлгүй, шударга бус, ялгаварлан гадуурхсан аливаа үйлдэл хийхгүй байх
- Мэдээлэл цуглуулахтай холбоотой хувийн нууц халдашгүй байдлын тухай бүх бодлого, журам, дүрмийг дагаж мөрдөх

Ажил, мэргэжлийн хувьд:

- Багаар ажиллах
- ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн удирдамж, зааврыг мөрдөх
- Мэргэжлийн өндөр ур чадвартай үйлчилгээ үзүүлэх.

Тус сахилгын дүрмийг зөрчсөн тохиолдолд нэн даруй ажлын байрнаас чөлөөлөгдөх болно.

миний бие энэхүү Сахилгын Дүрмийг бүрэн уншиж, ойлгосон бөгөөд дээр бичигдсэн хувь хүний, ёс зүйн, хууль эрх зүйн болон ажил мэргэжлийн дадал заншлыг дагаж мөрдөх болно.

Гарын үсэг _____ Огноо _____

4.2 НУУЦ ХАДГАЛАЛТ, МЭРГЭЖЛИЙН ДАДАЛ ЗАНШЛЫН ГЭРЭЭ

Энэхүү гэрээ нь ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн бүх ажилтанд хамаарна. Энэхүү маягтыг бөглөн, нууц хадгалалт ба мэргэжлийн дадал заншлын шаардлагуудыг хүлээн зөвшөөрнө үү.

_____ миний бие
(ОВОГ НЭР)

Хөтөлбөрийн Төслийн зохицуулагч/ төслийн менежер, Кейс ажилтан, Хүрч очих ажилтны хувьд үйлчлүүлэгчийн хувийн нууц, нууцлалын чанартай мэдээ баримтуудыг олж авч, ажиллах болно.

Миний бие үйлчлүүлэгчийн хувийн нууц болон нууцлалын чанартай мэдээлэлд дараах мэдээллүүд багтах болохыг ойлгож байна. Үүнд:

- Эрүүл мэндийн байдал болон эмчилгээ
- Гэр бүлийн гишүүдийн харилцаа
- Хувь хүний бэлгийн чиг баримжаа, хүйсийн баримжаа илэрхийлэл, ЭБҮ нартай холбоотой БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-ын байдал, хувь хүний бэлгийн хөдөлмөр эрхлэлт, ХТМБ-ын хэрэглээ ХДХВ, БЗДХ-тай хүмүүсийн нэрс болон хаяг
- БЗДХ,ХДХВ,ДОХ-той хүмүүсийн нэрс болон хаяг
- Бусад хувь хүний болон үйлчлүүлэгчийн хувьд нууцлалын чанартай мэдээ мэдээлэл
- Кейс ажилтан, Хүрч очих ажилтан, үйлчлүүлэгч нартай холбогдох бусад бүртгэл, мэдээлэл.

Миний бие аливаа нэгэн этгээдэд нууцлалын чанартай доор дурдсантай холбогдох мэдээллүүдийг задруулахгүй байх үүргийг хүлээнэ. Үүнд:

- Хөтөлбөрийн Кейс ажилтан, Хүрч очих ажилтнуудын талаарх мэдээлэл
- Хөтөлбөрийн Кейс ажилтан, Хүрч очих ажилтнаар ажиллах явцад миний олж мэдсэн мэдээлэл болон удирдлагаас задруулах зөвшөөрөл олгоогүй мэдээлэл
- Хөтөлбөрийн үйлчлүүлэгчидтэй холбоотой мэдээллийг тухайн үйлчлүүлэгч задруулах зөвшөөрөл олгоогүй тохиолдол болон шаардлагатай ажил мэргэжлийн хүмүүст нууцын зэрэглэлтэйгээр албан бичгээр бус (утсаар, амаар) өгөх тохиолдолд

Миний бие цаашид дараах үүргүүдийг хүлээнэ гэдгээ ойлгож байна. Үүнд:

- Мэдээллийг зохих хуулийн дагуу задруулах
- Хөтөлбөрийн Кейс ажилтан, Хүрч очих ажилтнаар ажиллах хугацаандаа болон ажлаас чөлөөлөгдсөний дараа ч энэ үүргийг үргэлжлүүлэн хүлээх болно.

Хэрэв хувь хүний нууцыг задруулбал нууцлал нь задарсан тухайн хувь хүн хохирлоо барагдуулах гомдол гаргах эрхтэй ба ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөр үүссэн хохирлыг барагдуулах үүргээс намайг хамгаалахгүй болохыг ойлгож байна.

Би дээрх шаардлагуудыг зөрчсөн тохиолдолд ажил үүргээс нэн даруй чөлөөлөгдөх болон иргэний/эрүүгийн хариуцлага хүлээх үр дагавар гарч болохыг зөвшөөрч байна.

Миний бие ЭБҮ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний Кейс Менежментийн хөтөлбөрийн Нууц хадгалалт, Мэргэжлийн дадал заншлын гэрээг уншиж танилцсан бөгөөд энэхүү дүрэм, журмыг баримтлан тус байгууллагыг төлөөлөн ажиллах болно гэдгийг хүлээн зөвшөөрч байна.

Гарын үсэг _____ Огноо _____

Тэмдэглэл: Нууц хадгалалтын тухай таны хүлээх үүрэгтэй холбоотой дэлгэрэнгүй мэдээллийг төслийн зохицуулагч/ төслийн менежер танд олгох болно.

***Энэхүү баримтыг 2 хувь үйлдэх ба байгууллага
болон хувь хүнд хадгалагдах болно.***

ТЭМДЭГЛЭЛ