

ŠAKIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS BEI FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪROS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šakių socialinių paslaugų centro (toliau - Centras) fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus bei finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) apibrėžia smurto prevencijos priemonių visumą ir procedūras, kuriomis siekiama užkirsti kelią fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus ir finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu.

2. Aprašo paskirtis:

2.1. Siekti sukurti saugią ir palankią aplinką, kurioje paslaugų gavėjai jaustųsi gerbiami ir saugūs;

2.2. Operatyviai reaguoti į iškilusią grėsmę, imtis prevencijos priemonių, taikyti apsaugos priemones ir teikti tinkamą pagalbą.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Smurtas** – yra sąmoningas, agresyvus elgesys, kuriuo siekiama sukelti žalą, skausmą ar kančią kitam asmeniui. Smurtu laikoma visa, kas daro asmeniui psichologinę, fizinę, dvasinę/emocinę žalą ir sukelia kančią, grasinimai, bandymai apriboti laisvę ar nepriežiūra.

3.2. **Psichologinis (emocinis) smurtas** – tyčiojimas, grasinimai, gąsdinimai, užgauliojimai, atstūmimas/emocinis šaltumas, žodinė agresija, nepagarbus elgesys arba ignoravimas, kalbėjimas pakeltu tonu;

3.3. **Fizinis smurtas** - bet koks fizinis kontaktas, kuris sukelia skausmą, sužalojimą ar kančią, (mušimas, spardymas, stumdymas ir kt.);

3.4. **Finansinis smurtas** – disponavimas turtu be įgaliojimų, įtikinėjimas arba vertimas dovanoti pinigus, pinigų arba daiktų pasisavinimas, pinigų prievartavimas, neteisėtas finansinių lėšų panaudojimas.

3.5. **Patyčios** - tai psichologinę ar fizinę jėgos persvarą turinčio asmens ar asmenų grupės tyčiniai, pasikartojantys veiksmai, siekiant įžeisti, įskaudinti ar kitaip sukelti psichologinę ar fizinę žalą kitam asmeniui.

II SKYRIUS SMURTĄ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS ATSIRASTI VEIKSNIAI

4. Veiksniai, galintys išprovokuoti smurtą:

4.1. dažni, neįvardinti ir nesprendžiami konfliktai;

4.2. didelis darbuotojų darbo krūvis;

4.3. teisingumo ir saugumo jausmo darbo vietoje trūkumas.

4.4. profesinis perdegimas

5. Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:

5.1. konfliktų, nenaudojant jėgos, sprendimas;

- 5.2. reagavimas nedelsiant į bet kokios formos smurtą;
- 5.3. triukšmo, intrigų, apkalbų vengimas, draudimas skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;
- 5.4. vertybių puoselėjimas: bendruomeniškumas, mandagumas, paslaugumas, rūpinimamsis kitais, tarpusavio pasitikėjimas, solidarumas ir kt. vertybės;
- 5.5. naujų reagavimo į smurto atvejus būdų, kurie padėtų megzti lygiavertiškesnius ir nuoširdesnius santykius tarp darbuotojų ir paslaugų gavėjų, ieškojimas.

III SKYRIUS

SMURTO PREVENCIJOS IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO PROCEDŪROS

6. Centro fizinio ir psichologinio smurto prevencijos procedūros:
 - 6.1. Centro darbuotojų švietimas – veikla, skirta smurto rizikai mažinti, apimanti visų darbuotojų švietimą, informavimą, emociškai saugios aplinkos kūrimą;
 - 6.2. visi Centro darbuotojai pasirašytinai supažindinami su Centro etikos kodeksu, Centro vidaus taisyklėmis ir teikdami paslaugas užtikrina paslaugų gavėjų garbę ir orumą;
 - 6.3. Centro direktorius periodiškai peržiūri darbuotojų darbo krūvį, paslaugų gavėjų skaičių. Atlikus analizę, Centro direktorius su darbuotojais derina darbo krūvį ir jį subalansuoja;
 - 6.4. darbo su paslaugų gavėjais metu, darbuotojas savarankiškai įsivertina asmeninį saugumą;
 - 6.5. esant nesaugiai situacijai, darbuotojas nedelsdamas informuoja tiesioginį vadovą. Tiesioginis vadovas organizuoja situacijos aptarimą dėl darbuotojo saugumo užtikrinimo ir tolimesnio darbo su paslaugų gavėju;
 - 6.6. kuriama ir palaikoma dalykinė bei darbinė darbo atmosfera, skatinami geri tarpusavio santykiai tarp Centro darbuotojų ir paslaugų gavėjų, bei kitų suinteresuotų asmenų.
7. Centro paslaugų gavėjo švietimas ir prevencinės priemonės:
 - 7.1. kalbėjimas su paslaugų gavėjais apie elgesį galimo smurto metu;
 - 7.2. paslaugų gavėjo supažindinimas su elgesio taisyklėmis, jų aptarimas.
8. **Finansinio smurto prevencijos procedūros:**
 - 8.1. Centro darbuotojų švietimas finansinio piktnaudžiavimo prevencijos klausimais, siekiant, kad jie gebėtų atpažinti finansinio smurto elgesį, imtųsi reikiamų priemonių finansinio smurto pašalinimui;
 - 8.2. Centro darbuotojai ugdo finansinio raštingumo įgūdžius konsultuodami ir informuodami paslaugų gavėjus apie biudžeto planavimą, jo tinkamą paskirstymą ir kt;
 - 8.3. Be pagrįstos priežasties Centro darbuotojams draudžiama domėtis paslaugų gavėjų turimu turtu, rinkti informaciją apie turimus piniginius sandorius ir ją skleisti tretiesiems asmenims;
 - 8.4. Centro darbuotojams draudžiama paslaugų gavėjams skolinti (-s) pinigų ir daiktų, turėti kitokių turtinių susitarimų.
9. Visais įtariamų ir realių bet kokios smurto formos ar finansinio piktnaudžiavimo atvejais kiekvienas darbuotojas nedelsiant reaguoja atlikdamas šiuos procedūrinius veiksmus:
 - 9.1. **Reagavimas:**
 - 9.1.1. esant galimybei, nutraukia bet kokius tokį įtarimą keliančius asmens veiksmus;
 - 9.1.2. atskyrimas;
 - 9.1.3. pirmosios pagalbos suteikimas nukentėjusiam (jeigu reikia);
 - 9.2. **Informavimas:**
 - 9.2.1. informuojamas tiesioginis vadovas/Centro direktorius apie įtariamą ir/ar įvykusį smurtą, finansinį piktnaudžiavimą;
 - 9.2.2. informuojami nukentėjusiojo bei smurtautojo šeimos nariai ar įstatyminiai atstovai;

9.3. Sprendimas:

- 9.3.1. skiriamas atsakingas asmuo atvejo ištyrimui;
- 9.3.2. Centro direktoriaus įsakymu sudaroma komisija;
- 9.3.3. smurto atvejo ištyrimas. Jei smurtinį veiksma ir (ar) finansinį piktnaudžiavimą atliko darbuotojas, jis rašo pasiaiškinimą Centro direktoriui, kuris įspėjo Lietuvos Respublikos darbo kodekse numatyta tvarka arba imasi kitų priemonių;
- 9.3.4. pagalbos priemonių numatymas;
- 9.3.5. drausminių priemonių numatymas;
- 9.3.6. prevencijos priemonių numatymas.

9.4. Grijtamasis ryšys:

- 9.4.1. ilgalaikės pagalbos smurto aukai teikimas;
- 9.4.2. pagalbos smurtautojui teikimas;
- 9.4.3. prevencinių priemonių taikymas Centre;
- 9.4.4. vykdoma tolimesnė smurto situacijos stebėseną.

IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

10. Su šiuo Aprašu supažindinami Centro darbuotojai.

11. Paslaugų gavėjai su šiuo Aprašu supažindinami skelbiant jį viešai Centro internetinėje svetainėje www.sakiuspcentras.lt
