



**VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO
PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ TVARKOS
PATVIRTINIMO**

2020 m. birželio 5 d. Nr. IV- 73
Visaginas

Vadovaudamasi Europos žmogaus teisių konvencija, Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija, Visuotine žmogaus teisių deklaracija ir Visagino socialinių paslaugų centro nuostatų, patvirtintų Visagino savivaldybės tarybos 2013 m. rugpjūčio 29 d. sprendimu Nr. TS-106 (2017 m. rugpjūčio 24 d. sprendimo Nr. TS-148 redakcija ir 2018 m. birželio 26 d. sprendimo Nr. TS-128 redakcija), 20.2. ir 20.3. punktais:

1. T v i r t i n u pridedamą Visagino socialinių paslaugų centro fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarką.

2. Į p a r e i g o j u NERINGĄ NEŠUKAITYTE, Raštinės administratorę, su šiuo įsakymu Visagino socialinių paslaugų centro administracijos darbuotojus, vyriausiuosius socialinius darbuotojus, socialinius darbuotojus, atvejo vadybininkus supažindinti naudojant dokumentų valdymo sistemą „Kontora“.


3. Į p a r e i g o j u NERINGĄ NEŠUKAITYTE, Raštinės administratorę, su šiuo įsakymu Visagino socialinių paslaugų centro projekto „Integralios pagalbos namuose teikimo modelio sukūrimas Visagino savivaldybėje“ bendruomenės slaugytojus supažindinti pasirašytinai.

4. Į p a r e i g o j u TATJANĄ KOROBOVĄ, Ūkio padalinio vadovę, su šiuo įsakymu Visagino socialinių paslaugų centro aptarnaujantį personalą supažindinti pasirašytinai (jau esamus ir būsimus).

5. Į p a r e i g o j u RENATĄ ŠEIBOKIENĘ, Paramos šeimai skyriaus vyriausiąją socialinę darbuotoją, AGNĘ DOBRIANSKIENĘ, Pagalbos namuose skyriaus vyriausiąją socialinę darbuotoją, TAIDĄ KRINGELIENĘ, Socialinės globos senyvo amžiaus žmonėms ir suaugusiems asmenims su negalia skyriaus vyriausiąją socialinę darbuotoją, SKIRMĄ ŽIGAITE, Vaikų dienos centro vyriausiąją socialinę darbuotoją, OLGA NIKITINĄ, Visagino socialinių paslaugų centro projekto „Integralios pagalbos namuose teikimo modelio sukūrimas Visagino savivaldybėje“ bendruomenės slaugytoją, RIMĄ RUŠKULIENĘ, Visagino socialinių paslaugų centro projekto „Integralios pagalbos namuose teikimo modelio sukūrimas Visagino savivaldybėje“ bendruomenės slaugytoją, ANŽELĄ PEČIONKINĄ, Bendruomenės skyriaus vyriausiąją socialinę darbuotoją, ir ŽANĄ GUSARENKO, Nakvynės namų vyriausiąją socialinę darbuotoją, su šiuo įsakymu savo skyriaus darbuotojus supažindinti pasirašytinai (jau esamus ir būsimus).

6. Į p a r e i g o j u NERINGĄ NEŠUKAITYTE, Raštinės administratore,
Visagino socialinių paslaugų centro fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir
finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarką paskelbti interneto svetainėje
www.vspc.lt.

Direktorė



Stanislava Ostrouch

Susipažinau, supratau sutinku ir įsipareigoju laikytis.

1. _____

2. _____

**VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO
PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ TVARKA**

I. BENDOSIOS NUOSTATOS

1. Visagino socialinių paslaugų centro (toliau – VSPC) fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos tikslas – užkirsti kelią fiziniam, psichologiniam, finansiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus.

2. Vartojamos sąvokos:

2.1. **smurtas** – asmens ar asmenų grupės veikimu ar neveikimu paslaugų gavėjui daromas tyčinis fizinis, psichologinis, ekonominis ar kitas poveikis, dėl kurio paslaugų gavėjas patiria fizinę, psichologinę, materialinę žalą;

2.2. **fizinis smurtas** – veiksmas, kurio metu siekiama sukelti skausmą, sužaloti ir apriboti kito asmens laisvę, pvz.: mušimas, purtymas, stumdymas, pagalbinių priemonių atėmimas, raminamųjų vaistų skyrimas be leidimo;

2.3. **psichologinis smurtas** – asmens ar asmenų grupės sąmoningai ar nesąmoningai sakomais pasikartojančiais žodžiais ar elgesiu ir (ar) kalbėjimas asmens orumą žeminančiu tonu skaudinama, menkinama, žeminama, išjuokiama, šmeižiama, grasinama kitam asmeniui sukeliant žalą asmens emocinei, psichinei, dvasinei būsenai;

2.4. **finansinis piktnaudžiavimas** – neteisėtas disponavimas paslaugų gavėjų kilnojamu ar nekilnojamu turtu, pinigais, bankinėmis kortelėmis ir (ar) kredito kortelėmis, prievarta reikalaujama dovanų, pinigų.

**II. SMURTAŲ PROVAKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS
ATSIRASTI VEIKSNIAI**

3. Veiksniai, galintys išprovokuoti smurtą:

3.1. įtempti darbuotojų tarpusavio santykiai;

3.2. dažnai vykstantys ir nesprendžiami konfliktai;

3.3. didelis darbuotojų darbo krūvis;

3.4. teisingumo ir saugumo jausmo darbo vietoje trūkumas.

4. Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:

4.1. lygiaverčių santykių tarp paslaugų gavėjų ir darbuotojų ieškojimas;

4.2. konfliktų identifikavimas ir jų sprendimas;

4.3. operatyvus reagavimas į bet kokios formos smurtą;

4.4. darbuotojų informavimas apie įvykusį smurto atvejį ir (ar) incidentą

4.5. netoleravimas apkalbų, intrigų ir draudimas skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;

4.6. darbuotojų ir paslaugų gavėjų tarpusavio pagarbos skatinimas;

- 4.7. susitikimų ir diskusijų apie darbuotojams kylančias problemas rengimas;
- 4.8. galimybės sudarymas darbuotojams ir paslaugų gavėjams išreikšti savo nuomonę;
- 4.9. aiškiai apibrėžtos darbuotojų funkcijos ir atsakomybės.

III. SMURTO PREVENCIJOS PROCEDŪROS

5. Fizinio ir psichologinio smurto prevencijos procedūros:

5.1. VSPC darbuotojų švietimas – veikla, skirta smurto rizikai mažinti, apimanti visų struktūrinių padalinių, administracijos ir aptarnaujančio personalo darbuotojų švietimą, informavimą ir kitas priemones:

5.1.1. supažindinami naujai priimami darbuotojai su VSPC direktoriaus įsakymu paskirtu atsakingu asmeniu už psichosocialinius darbo veiksnius, į kurį gali kryptis VSPC darbuotojai, jei patiria darbe smurtą, bauginimus, grupinį engimą ir kt.;

5.1.2. kuriama VSPC emociškai saugi aplinka;

5.1.3. paslaugų gavėjų, kuriems yra teikiamos socialinės priežiūros, socialinės globos ir slaugos paslaugos, asmens higienos procedūrų nuolatinis atlikimas pagal iš anksto parengtą grafiką ir atlikus procedūrą pasirašyti žurnale (maudymasis ne rečiau kaip kas 7 dienas, rytinio ir vakarinio tualetu atlikimas, odos raukšlių priežiūra ir pan.), kurį peržiūri kartą per savaitę socialinis darbuotojas ir (ar) bendrosios praktikos slaugytojas;

5.1.4. aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis priimant paslaugų gavėjų prašymus per SPIS programą (vaikštynės, neįgaliojo vežimėliai, funkcinė lova ir kt.);

5.1.4. esant reikalui, kūno padėties keitimas, sodinimas, vežimas į lauką;

5.1.5. pamaitinimas pagal dienotvarkę ir (ar) pagaminimas maisto pagal numatytą paslaugų teikimo planą negalintiems to patiekti padaryti ir pažymėti atliktą paslaugą kasdienio paslaugų teikimo žiniaraštyje, kurį iki einamojo mėnesio 27 d. turi pateikti Pagalbos namuose skyriaus socialinio darbo organizatoriui (teikiant pagalbos į namus paslaugas);

5.1.6. vadovaujamosi VSPC darbo tvarkos taisyklėse ir pareigybės aprašymuose numatytais elgesio normomis.

6. VSPC paslaugų gavėjų švietimas ir prevencinės priemonės:

6.1. kalbėjimas su paslaugų gavėjais apie elgesį galimo smurto metu;

6.2. paslaugų gavėjų supažindinimas su elgesio taisyklėmis, jų aptarimas;

6.3. paslaugų gavėjams, linkusiems į agresiją, skiriamas individualus darbuotojų dėmesys skirtingose veiklose.

7. Darbuotojams draudžiama:

7.1. panaudoti fizinį, psichologinį, finansinį smurtą prieš paslaugų gavėjus;

7.2. bauginti, žeminti, šaipytis, tyčiotis, grasinti socialinių paslaugų gavėjams;

7.3. savintis paslaugų gavėjų daiktus;

7.4. riboti paslaugų gavėjų judėjimo laisvę, trukdant/neleidžiant pasinaudoti techninės pagalbos priemonėmis, fiksuojant paslaugų gavėją prie lovos/kėdės ar kt.

8. Finansinio piktnaudžiavimo prevencijos procedūros:

8.1. supažindinami paslaugų gavėjai su jų teisėmis turto disponavimo klausimais;

8.2. mokomi VSPC darbuotojai ir paslaugų gavėjai finansinio smurto prevencijos klausimais siekiant atpažinti finansinio smurto elgesį ir išvengti smurtinių atvejų;

8.3. vykdoma stebėseną;

8.4. darbe vadovaujamosi tvarkomis:

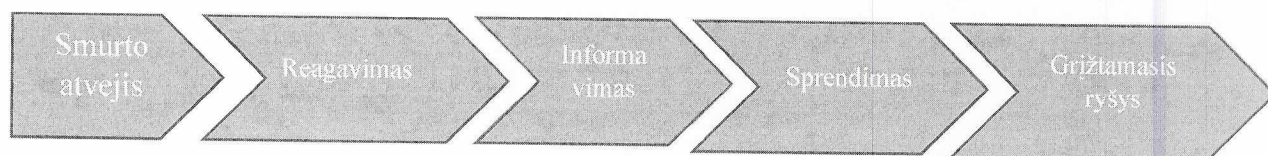
8.4.1. Visagino socialinių paslaugų centro socialinės globos senyvo amžiaus žmonėms ir suaugusiems asmenims su negalia skyriaus gyventojų pinigų ir kitų materialinių vertybių laikymo ir saugojimo tvarka;

8.4.2. Visagino socialinių paslaugų centro Pagalbos namuose skyriaus darbo tvarkos aprašu;

8.4.3. Visagino savivaldybės išmokų teikimo asmenims, patiriantiems socialinę riziką, tvarkos aprašu.

IV. VSPC DARBUOTOJŲ VEIKSMAI (INTERVENCIJA) SMURTO ATVEJU AR KILUS ĮTARIMUI DĖL GALIMO SMURTO

9. Visais įtariamų ir realių fizinio, psichologinio ar finansinio smurto atvejais kiekvienas VSPC darbuotojas nedelsiant reaguoja atlikdamas šiuos procesinius veiksmus:



1 pav. Reaguojant į smurto atvejį procesiniai veiksmai

9.1. Reagavimas:

9.1.1. asmens, panaudojusio smurtą institucijoje, sustabdymas ir atskyrimas. Įvykus smurtiniam atvejui artimoje aplinkoje, pasišalinama ir kviečiama skubioji pagalba nemokamu telefono numeriu 112;

9.1.2. pirmosios pagalbos suteikimas.

9.2. Informavimas:

9.2.1. informuojamas tiesioginis vadovas arba direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams, kuris įvertinęs situaciją, kreipiasi į VSPC direktorių dėl tolimesnių veiksmų;

9.2.2. informuojami artimieji asmenys;

9.3. Sprendimas:

9.3.1. skiriamas VSPC direktoriaus atsakingas asmuo ir (ar) sudaroma komisija smurto atvejui ištirti;

9.3.2. smurto atvejo ištyrimas;

9.3.3. pagalbos priemonių numatymas;

9.3.4. prevencijos priemonių numatymas.

9.4. Grįžtamasis ryšys:

9.4.1. ilgalaikės pagalbos smurto aukai teikimas;

9.4.2. pagalbos smurtautojui teikimas;

9.4.3. prevencinių priemonių VSPC taikymas;

9.4.4. vykdoma situacijų stebėseną.

10. VSPC darbuotojui atlikus smurtinį veiksma prieš paslaugų gavėją, VSPC darbuotojas ir (ar) paslaugų gavėjas ar kitas asmuo nedelsdamas atlieka šiuos procedūrinius veiksmus:

10.1. Reagavimas:

10.1.1. VSPC darbuotojas, įvertinęs situaciją, yra sustabdomas ir atskiriamas nuo paslaugų gavėjo ir (ar) kviečiama skubioji pagalba nemokamu telefono numeriu 112;

- 10.1.2. pirmosios pagalbos suteikimas.
- 10.2. Informavimas:
 - 10.2.1. informuojamas tiesioginis vadovas, kuris kreipiasi į VSPC direktorių dėl tolimesnių veiksmų;
 - 10.2.2. informuojami nukentėjusiojo artimieji asmenys.
- 10.3. Sprendimas:
 - 10.3.1. smurto atvejo ištyrimas;
 - 10.3.3. smurtavęs VSPC darbuotojas rašo pasiaiškinimą VSPC direktoriui;
 - 10.3.2. VSPC direktorius įspėja darbuotoją Lietuvos Respublikos darbo kodekse numatyta tvarka arba imasi kitų priemonių;
- 10.4. Grįžtamasis ryšys:
 - 10.4.1. numatomi pagalbos būdai smurtavusiam asmeniui ir nukentėjusiam;
 - 10.4.2. atsakingas darbuotojas stebi situaciją.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

11. VSPC fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarka yra skelbiama VSPC interneto svetainėje www.vspc.lt.

12. VSPC darbuotojai su VSPC fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarka supažindinami pasirašytinai.
