

FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kupiškio socialinės globos namų vykdomų fizinio, psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų aprašo (Toliau – Aprašas) tikslas – užkirsti kelią fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus, bei finansiniam piktnaudžiavimui paslaugų gavėjų atžvilgiu.
2. Tvarkos aprašo paskirtis.
 - 2.1. Šiuo tvarkos aprašu siekiama ginti įstaigos paslaugų gavėjus nuo smurto įstaigos aplinkoje, operatyviai reaguoti į iškilusią grėsmę, imtis prevencijos priemonių, taikyti apsaugos priemonės ir teikti tinkamą pagalbą.
 - 2.2. Fizinis ir psichologinis smurtas yra žmogaus teisių ir laisvių pažeidimas, kurį reglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai.
3. Vartojamos sąvokos:
 - 3.1. **Smurtas** – veikimu ar neveikimu asmeniui daromas tyčinis fizinis, psichinis, seksualinis, ekonominis ar kitas poveikis, dėl kurio asmuo patiria fizinę, materialinę ar neturtinę žalą;
 - 3.2. **Fizinis smurtas** – neteisėtas, tyčinis, prieš žmogaus valią jo organizmui daromas fizinis poveikis, kuriuo siekiama atimti gyvybę, padaryti žalą sveikatai, atimti laisvę, sukelti bejėgišką būklę, fizinį skausmą ar kitokias fizines kančias;
 - 3.3. **Psichologinis smurtas** – pavojaingas, visada sąmoningas, tyčinis poveikis kito žmogaus psichikai, verčiantis jį baimintis, kad dėl tolesnių grasinančiojo veiksmų ar neveikimo atsiras tam tikrų neigiamų padarinių;
 - 3.4. **Seksualinis smurtas** - tyčinės nusikalstamos veikos, tokios kaip išžaginimas, seksualinis prievartavimas, privertimas lytiškai santykiauti, lytinės aistros tenkinimas, seksualinis priekabiavimas, vertimas užsiimti prostitucija, bei pelnymasis ir kitos seksualinio išnaudojimo formos.
 - 3.5. **Nepriežiūra** – asmeniui būtinų fizinių, emocinių socialinių ir ekonominių poreikių netenkinimas arba aplaidus tenkinimas, dėl kurio asmuo mirė, buvo sutrikdyta jo sveikata ar normali raida arba sukeltas pavojus sveikatai/gyvybei.
 - 3.4. **Finansinis piktnaudžiavimas** – neteisėtas paslaugų gavėjų 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.
4. Įgyvendinant šio Aprašo nuostatas vadovaujamas šiais principais:
 - 4.1. konfidencialumas – tiek galimai nukentėjęs asmuo, tiek asmuo, kuris pranešė apie galimo smurto atvejį, tiek kiti su atveju susiję asmenys turi teisę į konfidencialumą. Negali būti atskleisti jokie duomenys, susiję su šiais asmenimis, išskyrus tuos atvejus, kai informacija turi būti perduota teisėtvarkos institucijoms ar kitoms kompetentingoms institucijoms. Tokiu atveju asmuo, apie kurį informacija turi būti perduota, informuojamas kam ir kokie duomenys apie jį bus perduoti, išskyrus atvejus, kai informacija apie galimai smurtavusį asmenį perduodama teisėsaugos institucijoms ar kitais įstatymų numatytais atvejais;

- 4.2. anonimiškumas- įstaigoje turi būti sudarytos sąlygos pranešti apie galimą smurto atvejį anonimiškai;
- 4.3. saugumas- galimų smurto atvejų įstaigoje nagrinėjimas, turi būti vykdomas užtikrinant paslaugų gavėjų saugumą;
- 4.4. kokybiška pagalba ir kompetencijos-įstaigos darbuotojai, kurie sprendžia smurto prieš asmenį, turintį negalią, atvejį, turi turėti tinkamas kompetencijas, žinias ir įgūdžius
- 4.5. prigimtinio teisingumo principas-visi asmenys, susiję su smurto atveju, turi teisę pateikti savo situacijos vertinimą, faktus ir įrodymus, patvirtinančius jų versiją, ir būti atstovaujami pagal įstatymą.
- 4.6. individualizavimo principas-priimant su nukentėjusiu asmeniu susijusius sprendimus ir teikiant pagalbą, atsižvelgiama į individualius jo poreikius ir asmenines savybes;
- 4.7. dalyvavimo principas-pagalbos teikimo klausimai sprendžiami kartu su nukentėjusiu asmeniu ir jo atstovais, organizacijomis, ginančiomis nukentėjusio asmens teises ir interesus.

II. SMURTAŲ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS ATsirASTI VEIKSNIAI

- 5. Veiksniai, galintys išprovokuoti smurtą:
 - 5.1. psichologiniai veiksniai - nedarnūs tarpusavio santykiai, bendravimo įgūdžių stoka, savikontrolės stoka, stresas, nuolatinis nuovargis, neįvardinti ir ilgai neišsprendžiami konfliktai, didelis darbo krūvis, nuovargis, teisingumo jausmo nebuvimas ir kt.;
 - 5.2. ekonominiai veiksniai – žemas pajamų lygis, skurdas ir socialinių garantijų stoka, ribotos savirealizacijos galimybės, atlyginimas neatitinkantis darbuotojų lūkesčių ir kt.;
 - 5.3. socialiniai veiksniai – socialinė paslaugų gavėjų nelygybė (diskriminacija, dėl amžiaus; sveikatos sutrikimai ir kt.), atskirtis, priklausomybės, stereotipai visuomenėje, agresija siekiant išsaugoti savo orumą, nedarnūs santykiai kolektyve ir kt.
- 6. Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:
 - 6.1. naujų reagavimo į smurto atvejus būdų, kurie padėtų megzti lygiavertiškesnius ir nuoširdesnius santykius tarp paslaugų gavėjų ir socialinės globos namų darbuotojų, ieškojimas;
 - 6.2. konfliktų nenaudojant jėgos sprendimas;
 - 6.3. reagavimas nedelsiant į bet kokios formos smurtą;
 - 6.4. socialinės globos namų darbuotojų informavimas ir komunikavimas apie įvykusį smurto atvejį;
 - 6.5. triukšmo, intrigų, apkalbų vengimas, draudimas skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;
 - 6.6. dalykinės ir darbinės darbo atmosferos užtikrinimas, gerų tarpusavio santykių skatinimas, socialinės globos namų darbuotojų ir paslaugų gavėjų tarpusavio pagarba;
 - 6.7. socialinės globos namų darbuotojų ir paslaugų gavėjų vertybių puoselėjimas: bendruomeniškumas, mandagumas, paslaugumas, rūpinimasis kitais, tarpusavio pasitikėjimas, solidarumas, lygiateisiškumas ir kt. vertybės.

III. SMURTO PREVENCIJOS PROCEDŪROS

- 7. Įstaigos fizinio ir psichologinio smurto prevencijos procedūros numato:
 - 7.1. įstaigos kultūros formavimas, kuri skatina supratimą, kad visi paslaugų gavėjai, darbuotojai, savanoriai turi vienodas teises į apsaugą nuo bet kokio smurto ar kitokio išnaudojimo, nepriklausomai nuo tautybės, lyties, sveikatos, amžiaus, negalios, įsitikinimų, ir kad joks murtas nėra priimtinas ir nebus toleruojamas;
 - 7.2. darbuotojų, savanorių švietimą, ugdant žinojimą apie smurto formas, požymius, taip pat prevencijos ir intervencijos priemonių sistemos išmanymą saugiai aplinkai kurti;
 - 7.3. darbuotojų žinių ir kompetencijų didinimas konfliktų valdymo, bendravimo, streso įveikimo, žmogaus teisių, neįgaliųjų lytinio švietimo srityse.

- 7.4. darbuotojų mokymą, susijusį su smurto prevencija;
- 7.5. paslaugų gavėjų švietimą:
- 7.5.1. paslaugų gavėjų informavimas apie smurto formas, atpažinimą, teisę būti apsaugotam nuo bet kokio smurto, smurto prevencijos formas, įgyvendinamas globos namuose, pranešimų apie galimą smurto atvejį tvarka ir procedūros, galimybė pranešti anonimiškai;
- 7.5.2. supažindinimas su pagalba ir paslaugomis, kurios teikiamos nustatčius smurto atvejį;
- 7.5.4. kalbėjimas su paslaugų gavėjais apie elgesį galimo smurto metu;
- 7.5.5. paslaugų gavėjų švietimas reprodukcinės sveikatos ir lytiškumo temomis;
- 7.5.6. paslaugų gavėjų supažindinimas su elgesio taisyklėmis socialinės globos namuose ir už globos namų ribų, jų aptarimas;
- 7.6. paslaugų teikėjų, partnerių informavimas ir supažindinimas su tvarkomis, įtvirtinančiomis bet kokios formos smurto netoleravimą, siekiant skatinti aiškų smurto netoleravimo kultūrą, paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą.
- 7.7. įstaigos vidaus tvarkos taisyklių laikymosi užtikrinimą, numatant fizinio ir psichologinio smurto stabdymą;
- 7.8. smurto intervenciją – priemonių, mechanizmų ir veiksmų visumą, skirta laiku suteikti galimai nuo smurto nukentėjusiam paslaugų gavėjui reikalingą pagalbą, paramą ir paslaugas, skirtą pašalinti smurto pasekmes ir mažinti jo neigiamą įtaką, taip pat veiksmai, kuriuos būtina atlikti, kad, vadovaujantis galiojančiais teisės aktais, apie galimą smurto atvejį būtų informuotos atitinkamos tarnybos
- 7.9. smurto atvejų registravimas, analizė, tyrimai, siekiant išsiaiškinti smurto apraiškas, įstaigos mikroklimatą ir kt.
- 7.10. darbuotojų, savanorių, paslaugų gavėjų elgesio normų įtvirtinimas. Įstaigos darbuotojai vadovaujasi etikos taisyklėmis, darbo tvarkos taisyklėmis, laikosi pareigybų aprašo reikalavimų. Gyventojai laikosi Vidaus tvarkos taisyklių, etikos taisyklių.
8. Finansinio piktnaudžiavimo prevencinės procedūros numato:
- 8.1. paslaugų gavėjams suteikiama informacija apie jų teises turto/piniginių lėšų disponavimo klausimais;
- 8.2. darbuotojams suteikiama informacija paslaugų gavėjų finansinio piktnaudžiavimo prevencijos klausimais, siekiant, kad darbuotojai gebėtų atpažinti ekonominio smurto/ finansinio piktnaudžiavimo elgesį ir imtųsi visų įmanomų priemonių, siekiant nutraukti visus galimus veiksmus ekonominio smurto/finansinio piktnaudžiavimo pašalinimui
- 8.3. darbuotojai ir paslaugų gavėjai vadovaujasi „Kupiškio socialinės globos namų gyventojų asmeninių lėšų ir turto laikymo ir naudojimo tvarka“, Vidaus tvarkos taisyklėmis gyventojams.

IV. PRANEŠIMAS APIE SMURTO ATVEJUS IR REAGAVIMO Į JUOS PROCEDŪROS

9. Įstaigos darbuotojai ir savanoriai privalo nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 4 val. pranešti įstaigos vadovui, o tais atvejais, kai galimai smurtauja vadovas, įstaigos steigėjui, apie bet kokią pastebėtą galimą smurto prieš paslaugų gavėjus ar kitokio jų išnaudojimo atvejį, taip pat ir tas atvejais, kai kyla pagrįstas įtarimas ar rūpestis, kad paslaugų gavėjas gali atirti smurtą.
10. Paslaugų gavėjai apie galimus smurto atvejus gali pranešti globos namų administracijai, personalui, „savam asmeniui“, ar institucijoms už įstaigos ribų.
11. Paslaugų gavėjai, darbuotojai, savanoriai, pranešimus apie smurtą anonimiškai ar ne gali atsiųsti elektroninio pašto adresu: **pranesk@globosnamai.org** arba talpinat **Pranešimų dėžutėje**.
12. Įstaigos vadovas užtikrina, kad apie galimą smurto atvejį pranešęs asmuo, tą gali daryti nerizikuodamas savo saugumu.
13. Prie atvejų, apie kuriuos būtina pranešti, priskiriami atvejai, kai (apimant, bet neapsiribojant):
- 13.1. paslaugų gavėjas papasakoja apie jo patiriamą smurtą ar kitą paslaugų gavėją, darbuotoją ar savanorį, kuris patiria ar patyrė, ar gali patirti smurtą;

13.2. įstaigos darbuotojas ar bet kuris kitas su įstaiga susijęs asmuo žino apie paslaugų gavėją, darbuotoją ar savanorį, kuris patiria smurtą, ar įtaria, kad paslaugų gavėjas, darbuotojas ar savanoris, gali patirti smurtą;

13.3. paslaugų gavėjo šeimos nariai, bendruomenės nariai, ar kiti susiję asmenys praneša apie paslaugų gavėją, kuris galimai patiria ar patyrė, ar gali patirti smurtą;

13.4. paslaugų gavėjas, įstaigos darbuotojas, savanoris ar bet kuris kitas su įstaiga susijęs asmuo smurtauja prieš paslaugų gavėjus, su kuriais dirba ar turi kitokio pobūdžio kontaktų.

14. Kiekvienas galimo smurto atvejis įstaigoje turi būti užregistruotas ir išsiaiškintas bei numatytas pagalbos užtikrinimas:

14.1. įvykus smurto atvejui, rašomas tarnybinis pranešimas, kurį registruoja sekretorius administratorius ir perduoda jį Direktoriui;

14.2. direktorius nukreipia pranešimą nagrinėti atsakingam darbuotojui ar jo nagrinėjimui sudaro komisiją;

14.3. atsakingas darbuotojas ar komisija, įvertina turimą informaciją, numato trumpalaikės (skubios psichologinės, socialinės, medicininės ir kitos reikalingos pagalbos ir paslaugų teikimą) ir ilgalaikės pagalbos (psichologinės, socialinės, teisinės ir kt.) smurtą patyrusiam, smurtavusiam asmeniui, smurtą stebėjusiems asmenims organizavimą ir sudaro veiksmų planą;

14.4. su veiksmų planu supažindina smurtą patyrusį, smurtavusį asmenį, smurtą stebėjusius asmenis.

14.5. visi asmenys, susiję su smurto atveju turi teisę žodžiu ar raštu išsakyti savo požiūrį;

14.6. vykdo plane numatytas veiklas, stebi, analizuoja, vertina situaciją;

14.7. nuolat teikia Direktoriui informaciją apie situaciją;

14.8. žymas apie smurto atvejį fiksuoja smurtą patyrusio, smurtavusio asmens byloje;

14.9. esant poreikiui, socialinis darbuotojas papildo ISGP.

14.10. įgaliotas asmuo arba komisija, nagrinėjanti pranešimą dėl smurtinio atvejo, įvertinti turimą informaciją, numatyti pagalbos priemonės turi per kuo trumpesnę laiką, bet ne vėliau kaip per 5 darbo dienas.

15. Pastebėjus smurto, išnaudojimo, prievartos atvejus, kurie pasireiškia mušimu ar kitokiu smurtavimu, sukėlusiu fizinį skausmą arba nežymų, nesunkų ar sunkų sveikatos sutrikdymą (kaip tai yra apibrėžiama Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso 135-141 straipsniuose), įstaigos darbuotojai, savanoriai, įstaigos vadovas kreipiasi į policiją ar kitas teisėsaugos institucijas dėl ikiteisminio tyrimo pradžios.

16. Tais atvejais, kai vyksta smurto atvejo nagrinėjimas, galimai smurtavęs darbuotojas ar savanoris nušalinami nuo savo funkcijų vykdymo ir bet kokių kontaktų su paslaugų gavėjais. Jei galimai smurtavęs asmuo yra paslaugų gavėjas, užtikrinama, kad tolimesnis paslaugų šiam asmeniui teikimas neturės neigiamo poveikio kitiems paslaugų gavėjams, ypačiai nukentėjusiam asmeniui.

17. Esant poreikiui, globos namai trumpalaikės pagalbos suteikimui pasitelkia išorinius paslaugų teikėjus.

18. Ilgalaikė pagalba turi būti specializuota, todėl globos namai šios pagalbos užtikrinimui pasitelkia ir bendradarbiauja su policija, savivaldybių įstaigomis, sveikatos priežiūros įstaigomis, teisinę pagalbą teikiančiomis įstaigomis, taip pat įstaigomis, kurios teikia paslaugas nuo smurto nukentėjusiam paslaugų gavėjui.

19. Taip pat vertinama, ar paslaugų teikimas paslaugų gavėjui, galimai nukentėjusiam nuo smurto, toje pačioje socialinės globos įstaigoje, atitinka geriausius paslaugų gavėjo interesus. Jei tolimesnis paslaugų gavimas neatitinka geriausių paslaugų gavėjo interesų, užtikrinama, kad tokias paslaugas jis galėtų gauti kitoje įstaigoje tomis pačiomis ar geresnėmis sąlygomis.

20. Teikiant pagalbą nukentėjusiam nuo smurto paslaugų gavėjui, numatomos priemonės, kurios ugdo jo savisaugos įgūdžius, leidžia jam pačiam ateityje atpažinti smurtą, paprašyti pagalbos, apsisaugoti nuo smurto ir pan.

21. Teikiant pagalbą paslaugų gavėjui, imamasi priemonių, fizinei, pažinimo ir psichologinei būklei atkurti, rehabilitacijai ir socialinei reintegracijai, įskaitant apsaugos teikimą.

22. Globos namai įsivertina aplinkybes, dėl kurių atsirado smurto galimybė ir numato priemones, kurios užkirstų kelią pakartotiniams smurto atvejams.
23. Įvykus smurtiniam atvejui (paslaugų gavėjas prieš paslaugų gavėją arba paslaugų gavėjas prieš darbuotoją) paslaugų gavėjui surašomas vidaus tvarkos pažeidimo aktas;
24. Įvykus smurtiniam atvejui (darbuotojas prieš paslaugų gavėją arba darbuotojas prieš darbuotoją) darbuotojui skiriamos drausminės nuobaudos numatytos Lietuvos Respublikos darbo kodekse.

V. PREVENCIJOS IR REAGAVIMO Į SMURTĄ ALGORITMAS

	Reagavimas	Informavimas	Sprendimas	Grižtamasis ryšys
Smurto atvejis	1. Asmens, panaudojusio smurtą sustabdymas (nedelsiant). 2. Atskyrimas (nedelsiant). 3. Pirmosios pagalbos suteikimas (nedelsiant).	1. Raštu fiksuojam smurto požymiai ir aplinkybės (per 1 darbo dieną) 2. Informuojamas tiesioginis vadovas (nedelsiant). 3. Informuojama administracija (nedelsiant). 4. Informuojami artimieji ar globėjai (nedelsiant). 5. Esant poreikiui informuojamos teisėsaugos institucijos (nedelsiant).	1. Skiriamas atsakingas asmuo (per 1 darbo dieną). 2. Skiriama komisija (per 1 darbo dieną). 3. Smurto atvejo ištyrimas (per 5 darbo dienas). 4. Pagalbos priemonių numatymas (per 5 darbo dienas). 5. Drausminių priemonių numatymas (per 1 mėnesį nuo ištyrimo pradžios). 6. Prevencijos priemonių numatymas (per 5 darbo dienas).	1. Ilgalaikės pagalbos smurto aukai teikimas (pagal poreikį). 2. Pagalbos smurtautojui teikimas (pagal poreikį). 3. Prevencinių priemonių socialinės globos namuose taikymas (nuolat). 4. Stebėsena (nuolat).

VI. BAIGIAMOS NUOSTATOS

14. Globos namai užtikrina asmens duomenų apsaugą bei pagalbos teikimo konfidencialumą. Asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau-bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu.
15. Aprašas skelbiamas Globos namų internetiniame tinklalapyje.
16. Paslaugų gavėjų informavimas ir švietimas gali apimti individualius pokalbius, grupinius užsiėmimus, mokymus, kurių metu paslaugų gavėjams jiems prieinama forma ir suprantamai būtų pateikiama visa reikalinga informacija.

**KUPIŠKIO SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ SMURTO PREVENCIJOS PRIEMONIŲ
PLANAS
2024 M.**

Tikslas – saugios ir draugiško aplinkos kūrimas.

Uždaviniai:

1. Šviesti paslaugų gavėjus ir darbuotojus smurto prevencijos klausimais.
2. Ugdyti nepakantumą visų rūšių smurtui.
3. Mokyti atpažinti smurto apraiškas ir gerinti pagalbą nuo smurto nukentėjusiems asmenims.

Veiklos turinys	Data	Atsakingas vykdytoja	Laukiamas rezultatas
Organizuoti renginį paslaugų gavėjams smurto prevencijos tema.	Per metus	Socialiniai darbuotojai	Suorganizuotas 1 renginys smurto prevencijos tema.
Individualių ir grupinių psichologo konsultacijų organizavimas darbuotojams ir paslaugų gavėjams.	2024 m. pagal poreikį	Socialiniai darbuotojai	Gerės nuotaika, formuosis pozityvi nuostata probleminiu elgesiu pasižyminčių paslaugų gavėjų atžvilgiu.
Apklausos apie paslaugų gavėjų saugumą organizavimas	2024 m. IV ketv.	Asmens duomenų pareigūnas S. Paštukas	Atlikta apklausa: Paslaugų gavėjų saugumas
Tolerancijos dienos minėjimas	Lapkritis	Socialinis darbuotojas R. Bražas	Suorganizuotas 1 šviečiamasis renginys
Parengtos skaidrės smurto prevencijos tema paslaugų gavėjams interaktyvioje lentoje.	2024 m. III ketv.	Socialinė darbuotojas R. Jonušienė	Parengtos ir paskelbtos skaidrės interaktyvioje lentoje.