

**DOTNUVOS SLAUGOS NAMŲ SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR  
FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS IR  
INTERVENCIJOS PROCEDŪRŲ TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Dotnuvos slaugos namų (toliau – Įstaiga) smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos ir intervencijos procedūrų tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) apibrėžia smurto prevencijos priemonės ir procedūras, kuriomis siekiama užkirsti kelią bet kokiam smurtui prieš paslaugų gavėjus bei finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu.
2. Prevencijos tikslas – sukurti fiziškai saugią, stabilią ir stresinių situacijų nesukeliančią teigiamą emocinę gyvenamąją aplinką, kurioje paslaugų gavėjai jaustųsi gerbiami, priimami ir saugūs.
3. Smurtas - veikimu ar neveikimu asmeniui daromas tyčinis psichologinis, ekonominis ar kitas poveikis, dėl kurio asmuo patiria emocinę, psichologinę, materialinę žalą. Smurto formos:
  - 3.1. Fizinis smurtas – tai neteisėtas, tyčinis, prieš asmens valią jo organizmui daromas fizinis poveikis, kuriuo siekiama padaryti žalą asmens sveikatai, atimti laisvę, sukelti bejėgišką būklę, fizinį skausmą ar kitokias fizines kančias;
  - 3.2. Psichologinis smurtas – tyčinis poveikis kito žmogaus psichikai, verčiantis jį baimintis, kad dėl tolesnių grasinančio veiksmų ar neveikimo atsirastų tam tikrų neigiamų padarinių. Psichologinis smurtas apima pajuokimą, žeminimą užgauliojimą, spaudimą (t. tarpe mobingą darbo vietoje), pravardžiavimą (įskaitant komentarus el. erdvėje), izoliavimą, kontroliavimą, su kuo asmuo gali matytis, ką dėvėti. Tai gali būti grasinimai žodžiu (sumušti, sužaloti, nužudyti) ar veiksmais (atitinkamos situacijos sudarymas ar gestai, kuomet ketinimai aiškūs be žodžių), taip pat kai primenami ankstesnio smurto epizodai arba asmens sąmoningai ignoruojamas ar neprižiūrimas. Smurtautojas stengiasi užgauti žodžiais ir tonu. Užgauliojimams apima žeminimą, šaipymą, keiksmazodžių, kuriuos ypač nepatogu girdėti kitiems, vartojimą, blogų dalykų kitam apie jo artimus žmones sakymą, grasinimus panaudoti įvairias smurto formas prieš auką arba prieš jai brangius žmones. Psichologinis smurtas gali būti susijęs su nukentėjusio asmens aplinka, pvz. religija, kultūra, kalba, (numanoma) lytine orientacija ar tradicijomis. Prie nepriimtinių veiksmų yra priskiriami taip pat ir tokie atvejai, kai juokaujama smurto klausimais ar juokais grasinama;

3.3. Seksualinis smurtas - tai plati veiksmų kategorija, kai asmuo nepageidaujama ar žalingais seksualiniais veiksmais demonstruoja savo galią ir kontrolę prieš kitą asmenį. Tai apima seksualinį užpuolimą, seksualinę prievartą, išprievartavimą, seksualinį išnaudojimą, seksualinį priekabiavimą, persekiojimą;

3.4. Nepriežiūra ar apleistumas - tai ilgalaikis fizinių ir psichinių asmens poreikių netenkinimas, dėl kurio kyla grėsmė asmens funkcionavimui ir socialiniam gyvenimui;

3.5. Finansinis piktnaudžiavimas – neteisėtas disponavimas paslaugų gavėjų finansinėmis lėšomis ir/ar materialiniu turtu, finansinės žalos paslaugų gavėjo atžvilgiu veika;

3.6. Ekonominis smurtas - nuosavybės užgrobimas, būtinų išteklių atėmimas, asmeninių lėšų kontroliavimas, asmens pašalinimas iš sprendimų priėmimo proceso;

3.7. Smurto ir finansinio piktnaudžiavimo prevencija – planingų ir sistemingų priemonių visuma, skirta smurto (ir) ar finansinio piktnaudžiavimo rizikai mažinti;

3.8. Smurtą provokuojantys veiksniai:

3.8.1. Dažnai vykstantys, neįvardinti ir nesprendžiami konfliktai;

3.8.2. Didelis darbuotojų darbo krūvis;

3.8.3. Saugumo (pasitikėjimo) jausmo darbo vietoje stoka;

3.8.4. Smurto atpažinimo stoka (smurtas ne visada vyksta atvirai);

3.8.5. Patyčių kultūros toleravimas;

3.8.6. Dvigubų standartų taikymas kuomet pažeidžiama teisėtyros esminė idėja: visos šalys yra lygios prieš įstatymą. Dvigubo standarto taikymas pažeidžia vieną iš teisingumo principų - bešališkumą, pagal kurį vienodi kriterijai turėtų būti taikomi visiems asmenims, vengiant tendencingumo dėl socialinės klasės, padėties, etniškumo, lyties ar kito požymio.

3.9. Smurto ir finansinio piktnaudžiavimo intervencija – priemonių, mechanizmų ir veiksmų visuma, skirta laiku suteikti galimai nuo smurto ar finansinio piktnaudžiavimo nukentėjusiam paslaugų gavėjui reikalingą pagalbą, paramą ir paslaugas, skirtą pašalinti smurto pasekmes ir mažinti jo neigiamą įtaką.

## **II SKYRIUS**

### **SMURTO IR FINANSINIO PIKтнаUDŽIAVIMO PREVENCIJOS PRINCIPAI**

4. Įstaiga užtikrina saugią, palaikančią aplinką paslaugų gavėjams ir imasi visų būtinų veiksmų ir priemonių, kurios užkirstų kelią bet kokios formos smurto ar finansinio piktnaudžiavimo grėsmei atsirasti.

5. Paslaugų gavėjų psichologinis saugumas ir fizinė neliečiamybė užtikrinama vadovaujantis šiais principais:

5.1. darbuotojai jokiais būdais negali apriboti paslaugų gavėjo laisvės;

5.2. darbuotojai savo elgesiu užtikrina paslaugų gavėjų garbę ir orumą – bendrauja pagarbiai, neįsakmiai ir jokiais būdais nemenkina, neužgaulioja ir nežemina paslaugų gavėjų;

5.3. paslaugų gavėjo kambaryje kartu su Įstaigos darbuotojais kiti asmenys (praktikantai, savanoriai ir pan.) lankytis gali tik iš anksto informavę ir gavę paslaugų gavėjo sutikimą;

5.4. filmuoti, fotografuoti ir naudoti kitokią asmeninę paslaugų gavėjo informaciją galima tik gavus raštišką paslaugų gavėjo sutikimą.

6. Finansinio piktnaudžiavimo prieš paslaugų gavėjus atpažinimas ir veiksmai.

6.1. Finansinio piktnaudžiavimo požymiai:

6.1.1. prašymas paskolinti pinigų ir skolos negrąžinimas;

6.1.2. dovanų reikalavimas;

6.1.3. piniginių rinkliavų organizavimas ir neatsiskaitymas už panaudotas lėšas;

6.2. Darbuotojo veiksmai pastebėjus finansinio piktnaudžiavimo požymius:

6.2.1. jei asmuo kalba, gauti paslaugų gavėjo paaiškinimą apie galimą piktnaudžiavimo atvejį;

6.2.2. įvertinti, ar pateiktas paslaugų gavėjo paaiškinimas adekvatus;

6.2.3. gauti susijusių darbuotojų, paslaugų gavėjo artimųjų ar kitų asmenų paaiškinimą apie konkretų atvejį;

6.2.4. įtarus galimą finansinį piktnaudžiavimą nedelsiant informuoti Įstaigos vadovą;

6.2.5. Įstaigos vadovas nedelsiant sudaro darbo grupę įvykiui iširti;

6.2.6. darbo grupė, išsiaiškinus priežastis, sudaromas veiksmų planas situacijai pakeisti.

6.3. Atsakingi Įstaigos darbuotojai yra susipažinę ir vadovaujasi įstaigos gyventojų pinigų, turto, dokumentų apskaitos, naudojimosi ir saugojimo tvarkos aprašu, kuriame yra numatyta lėšų mokėjimo, panaudojimo ir atsiskaitymo tvarka.

7. Pastebėtas fizinio ir psichologinio smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejis turi būti sprendžiamas konkrečiais veiksmais ir bendromis pastangomis, numatant fizinės ir psichologinės rizikos prevencines ir intervencines priemones.

8. Potencialios ar realios bet kokios smurto formos ar finansinio piktnaudžiavimo rizikos ignoravimas ir (ar) atvejų nusišėpimas, ar abejingumas galimam ar esamam pavojui yra laikomas rimtu nusišėngimu.

### **III SKYRIUS PRIEŠ SMURTĄ NUKREIPTA STRATEGIJA**

9. Prieš bet kokį smurtą ir finansinį piktnaudžiavimą nukreipta strategija apima veiksmingas smurto ir finansinio piktnaudžiavimo atvejų sprendimo procedūras ir veiksmus:

9.1. užtikrinti smurto ir finansinio piktnaudžiavimo atvejų registravimą ir analizę;

9.2. užtikrinti prieš smurtą ir finansinį piktnaudžiavimą nukreiptų veiksmų nepertraukiamumą;

9.3. užtikrinti prieš smurtinės strategijos tobulinimą;

9.4. užtikrinti neatidėliotiną skundų analizę ir sprendimą (-us);

9.5. skatinti darbuotojus ir paslaugų gavėjus atvirai kalbėti apie smurto problemą;

9.6. kurti pagarba grįstą bendravimą;

9.7. nepalikti neišspręstų konfliktų;

9.8. užtikrinti teisingumą ir saugumą;

9.9. stengtis įtraukti darbuotojus ir paslaugų gavėjus į sprendimų priėmimo procesus;

9.10. organizuoti mokymus, kviesti specialistus konsultacijai;

9.11. garantuoti konfidencialumą ir objektyvumą smurto atvejų dalyvių atžvilgiu;

9.12. garantuoti smurto aukoms tinkamą pagalbą;

10. Pagrindinis strategijos tikslas yra kiek įmanoma greičiau sustabdyti arba pakeisti elgesį, kuris žemina paslaugų gavėjus, žeidžia jų savivertę ir orumą.

11. Bet kokia smurto forma yra neteisėta ir netoleruojama.

12. Sprendimai turi būti priimami remiantis objektyvumo ir nešališkumo principu.

13. Esant poreikiui, turi būti kreipiamasi patarimo į kitų įstaigų/organizacijų specialistus.

#### **IV SKYRIUS PREVENCINIAI VEIKSMAI**

14. Prevenciniai veiksmai apima saugios psichosocialinės ir fizinės aplinkos kūrimą, smurto ir finansinio piktnaudžiavimo atvejų registravimą ir analizavimą ir organizacijos kultūros ugdymą, darbuotojų informavimą apie smurto ir finansinio piktnaudžiavimo prieš paslaugų gavėjus strategiją, mokymus darbuotojams smurto ir finansinio piktnaudžiavimo tema, pagalbą smurtą patyrusiems asmenims.

15. Pagrindiniai prevenciniai veiksmai:

15.1. kurti saugią psichosocialinę ir fizinę aplinką:

15.1.1. darbuotojai savo darbe privalo vadovautis patvirtintu Etikos kodeksu, kuriame apibrėžiami tinkamo elgesio su paslaugų gavėjais principai, Įstaigos paslaugų gavėjų teisių chartija, Etikos ir gerovės užtikrinimo politika ir šiuo Tvarkos aprašu;

15.1.2. puoselėti tarpusavio pasitikėjimu, pagarba, tolerancija, mandagumu, lygiateisiškumu pagrįstus bendravimo ir bendradarbiavimo principus;

15.1.3. neskleisti asmens garbę ir orumą žeminančios informacijos;

15.1.4. spręsti besitęsiančias stresines ir konfliktines situacijas;

- 15.1.5. neskatinti ir netoleruoti šmeižto, intrigų, apkalbų;
- 15.1.6. užtikrinti saugią fizinę aplinką;
- 15.2. informuoti ir šviesti darbuotojus ir paslaugų gavėjus:
  - 15.2.1. supažindinti darbuotojus ir paslaugų gavėjus su skundų pateikimo tvarka ir būdais kaip gali pranešti apie smurtą;
  - 15.2.2. skatinti darbuotojus dalyvauti mokymuose smurto prevencijos tema;
  - 15.2.3. mokyti darbuotojus nustatyti potencialias smurto situacijas, smurto įveikos ir problemų sprendimo būdų, bendravimo įgūdžių, kurie padėtų išvengti smurto ar jį sumažinti;
  - 15.2.4. supažindinti paslaugų gavėjus, kas yra smurtas, kaip jį atpažinti, kur kreiptis pagalbos smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atveju ir pan.;
- 15.3. ugdyti organizacijos kultūrą:
  - 15.3.1. užtikrinti paslaugų gavėjų saugą ir sveikatą Įstaigoje;
  - 15.3.2. informuoti darbuotojus, kad smurtas ir finansinis piktnaudžiavimas Įstaigoje netoleruojamas;
  - 15.3.3. siekiant mažinti fizinio ir psichologinio smurto bei finansinio piktnaudžiavimo riziką, darbuotojų ir paslaugų gavėjų bendravimas turi būti pagrįstas pagarba, atidumu ir atvirumu;
- 15.4. Suteikti pagalbą bet kokį smurtą patyrusioms bei finansinio piktnaudžiavimo aukoms:
  - 15.4.1. paslaugų gavėjui nukentėjus nuo bet kurios formos smurto ar finansinio piktnaudžiavimo Įstaigos socialinis darbuotojas organizuoja paslaugos gavėjo poreikius bei geriausias interesus atitinkančią kompleksinę pagalbą.

## **V SKYRIUS SMURTO INTERVENCIJA**

- 16. Kiekvienas darbuotojas smurto atveju turi taikyti šiuos intervencijos veiksmus:
  - 16.1. reagavimo – asmens, panaudojusio smurtą, sustabdymas, atskyrimas, esant būtinybei skubiai kviečiama pagalba, kreipiantis į Bendrąjį pagalbos centrą tel. 112, esant poreikiui, organizuojama medicininė pagalba, užtikrinamas pirmosios pagalbos teikimas iki atvyks sveikatos priežiūros specialistai;
  - 16.2. informavimas – atsakingas Įstaigos darbuotojas sužinojęs apie smurtą artimoje aplinkoje, privalo apie smurto artimoje aplinkoje pavojų patiriantį asmenį informuoti specializuotos kompleksinės pagalbos centrą, o apie smurtą patyrusį asmenį – specializuotos kompleksinės pagalbos centrą ir policiją, ir pateikti būtiniausias kontaktinius šio asmens duomenis (nurodyti vardą, pavardę, telefono ryšio numerį, elektroninio pašto adresą). Smurto artimoje aplinkoje pavojų patiriantis asmuo ar smurtą patyręs asmuo informuojamas, kad su juo susisieks

specializuotos kompleksinės pagalbos centras ir, jam sutikus, suteiks pagalbą, šiam asmeniui pateikiami specializuotos kompleksinės pagalbos centro ir emocinės pagalbos tarnybos telefono numeriai, elektroninio pašto adresai ir rašytinė informacija apie teikiamos specializuotos kompleksinės pagalbos smurto artimoje aplinkoje pavojų patiriantiems asmenims ar smurtą patyrusiems asmenims pobūdį bei informaciją. Informuoti įstaigos direktorių ir nukentėjusiojo artimuosius;

16.3. sprendimų priėmimas – Įstaigos direktorius paskiria darbuotoją, kuris rūpinasi smurtinio atvejo ištyrimu. Pagalbos priemonių tiek nukentėjusiajam, tiek smurtautojui suteikimu, priima sprendimus dėl prevencinių priemonių taikymo.

16.4. grįžtamasis ryšys – ilgalaikės pagalbos smurto aukai ir smurtautojui, taip pat smurto liudininkui teikimas, stebėjimas ir palaikymas. Pagal poreikį organizuojama skubi psichologinė pagalba bendradarbiaujant su kitų įstaigų specialistais. Pagal poreikį teikiama skubi ir ilgalaikė socialinė pagalba – su paslaugų gavėjais dirbantys socialiniai darbuotojai, bendradarbiaudami su psichologais, sveikatos priežiūros specialistais, policijos, ir kt. įstaigų specialistais, atsižvelgdami į jų rekomendacijas, atlieka asmens individualių poreikių vertinimą ir koreguoja paslaugų gavėjo individualų socialinės globos planą, kuriame numatomi uždaviniai, siekiant išvengti panašių atvejų ateityje.

## **VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

17. Visi Įstaigos darbuotojai yra atsakingi už tai, kad jų elgesys neskatintų, nesukeltų galimybių atsirasti smurtui prieš paslaugų gavėjus, o pastebėjus galimą smurto atvejį – kiekvienas darbuotojas privalo imtis veiksmų, numatytų tvarkoje.

18. Darbuotojai su Tvarkos aprašu supažindinami pasirašytinai. Naujai priimti darbuotojai supažindinami iškart po darbo sutarties pasirašymo.

19. Paslaugų gavėjai supažindinami su Tvarkos aprašu individualių pokalbių metu sudarant individualų socialinės globos planą (ISGP).

20. Tvarkos aprašas peržiūrimas ir, esant poreikiui, tikslinamas. Už peržiūros organizavimą, vykdymą ir tikslinimą atsakingas Įstaigos vyr. socialinis darbuotojas.

---