

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „DIENOS CENTRAS SUTRIKUSIO INTELEKTO ASMENIMS“ FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO PIKNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos „Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims“ (toliau – Įstaiga) fizinio, psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašas (toliau – aprašas) nustato prevencijos ir intervencijos priemonių sistemą saugiai nuo fizinio, psichologinio smurto bei finansinio piktnaudžiavimo aplinkai kurti Įstaigoje.

2. Fizinis ir psichologinis smurtas yra grubus paslaugų gavėjų teisių pažeidimas, jų teises reglamentuoja Neįgaliųjų teisių konvencija, Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Smurtas** – tai vieno asmens arba asmenų grupės prievartos veiksmas prieš kitą asmenį arba asmenų grupę iš to turint, kokios nors naudos arba pasitenkinimo. Smurtu laikoma, kai asmeniui sukeliama fizinė bei dvasinė kančia, vykdomi grasinimai, apribojama asmens laisvė.

3.2. **Psichologinis smurtas** – tai judėjimo laisvę apribojantys veiksmai, žodinė agresija, pasityčiojimas, žeminimas, gąsdinimas, nuolatinis blogos savijautos sukėlimas, parodymas, jog esi nepageidaujamas, kalbėjimas asmens orumą žeminančiu tonu.

3.3. **Finansinis piktnaudžiavimas** – neteisėtas paslaugų gavėjų finansinių lėšų panaudojimas.

3.4. **Prevenција** – tai priemonės ir būdai, kuriais siekiama užkirsti kelią rizikos veiksniams atsirasti arba jų įtakai sumažinti, stiprinti apsauginius veiksnius. Prevencijos tikslas – sukurti saugią, asmenybės augimui, brandai ir ugdymuisi palankią aplinką Įstaigoje, kurioje lankytojai ir darbuotojai jaučiasi gerbiami, priimti, saugūs, jų nuomonė ir siūlymai yra išklausomi ir vertinami.

3.5. **Intervencija** – Įstaigos darbuotojų koordinuoti veiksmai, nukreipti į smurto, patyčių ir piktnaudžiavimo stabdymą.

### II SKYRIUS SMURTAŲ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS ATsirasti VEIKSNIAI

4. Veiksniai galintys išprovokuoti smurtą:

4.1. dažni, neįvardinti ir nesprenžiami konfliktai;

4.2. per didelis darbuotojų darbo krūvis;

4.2. teisingumo ir saugumo jausmo darbo vietoje trūkumas.

5. Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:

5.1. kultūros ugdymas, kurioje smurtas yra netoleruojamas;

5.2. reagavimas nedelsiant į bet kokios formos konfliktines situacijas;

5.3. konfliktų, nenaudojant jėgos, sprendimas;

5.4. darnių bendravimo įgūdžių, savikontrolės, streso valdymo ugdymas;

5.5. apkalbų, intrigų, triukšmo vengimas;

5.6. darbuotojų informavimas, komunikavimas apie įvykusį smurto atvejį.

5.7. darbuotojų vertybių puoselėjimas: profesionalumas ir kokybės siekimas, atvira komunikacija ir komandinis darbas, pagarba paslaugų gavėjui jo individualumui ir teisių užtikrinimui, bendradarbiavimas su paslaugų gavėjais, bendruomeniškumas, mandagumas, paslaugumas, rūpinimasis kitais ir konfidencialumo užtikrinimas.

### **III SKYRIUS SMURTO PREVENCIJA IR PROCEDŪROS**

6. Įstaiga puoselėja pozityvias vertybes bei bendruomeniškumą. Darbuotojai teikdami paslaugas vadovaujasi pareigybių aprašymu, darbo tvarkos taisyklėmis, konfidencialumo ir neliečiamumo tvarka ir kitais Įstaigoje priimtais teisės aktais.

7. Fizinio ir psichologinio smurto prevencija (priedas Nr.1):

7.1. Įstaigos darbuotojų švietimas smurto rizikai mažinti, apimanti visų darbuotojų švietimą ir informavimą;

7.2. atsakomybės už emociškai saugios aplinkos kūrimą numatymas;

7.3. atsakomybės už neleistinus veiksmus prieš lankytojus numatymas.

8. Paslaugų gavėjų švietimas ir prevencinės priemonės:

8.1. kalbėjimas su paslaugų gavėjais apie elgesį galimo smurto atveju;

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

8.2. paslaugų gavėjų linkusių į agresyvų elgesį, individualus palydėjimas ir būvimas su jais užimtumo ir kitose veiklose;

8.3. darbuotojų įžvalgos prieš paslaugų gavėjo agresyvų elgesį, jo ir kitų paslaugų gavėjų apsaugojimas (priedas Nr.2).

9. Finansinio smurto prevencijos procedūros:

9.1. šviesti darbuotojus finansinio smurto prevencijos klausimais, siekiant, kad gebėtų atpažinti finansinio smurto elgesį;

9.2. tėvų/globėjų informavimas apie tai, kam bus reikalingi pinigai, tikslus jų kiekis, tikslī suma;

9.3. paslaugų gavėjui turint didesnę pinigų sumą – susisiekti su tėvais/globėjais ir juos informuoti.

10. Darbuotojų elgesys užtikrinantis smurto prevenciją:

10.1. darbuotojas darbo metu privalo:

10.1. kalbėti tyliai ir ramiai balsu, kontroliuoti kalbos tempą, naudoti nedaug ir paprastus žodžius, tiksliai perduodančius, ką nori pasakyti, kalbėti minint vardus tų, su kuriais kalbama;

10.2. naudoti kuo daugiau vizualios medžiagos, derinti verbalinę kalbą su parodomąja medžiaga;

10.3. rasti kiekvienam priimtina individualų kalbėjimo būdą, kuris leistų susikalbėti su nekalbančiu lankytoju;

10.4. elgtis švelniai, atidžiai, rūpestingai, pozityviai, nepamiršti siekiamų tikslų, sudaryti galimai daugiau situacijų, leidžiančių asmeniui rinktis;

10.5. nuolat stebėti paslaugų gavėjų nuotaikas, elgesį, tarpusavio santykius, stengtis geriau pažinti neįgalų asmenį, suprasti, ką bando pasakyti savo elgesiu, kokie yra jo tikrieji poreikiai, kurių gal būt nesuprantame.

11. Darbuotojui darbo metu neleistina:

11.1. šaukti, impulsyviai reaguoti, sutelkti dėmesį į neigiamą elgesį;

11.2. skirti lankytojui betikslę užduotį.

#### **IV SKYRIUS SMURTO INTERVENCIJA IR PROCEDŪROS**

12. Visais įtariamų ir realių fizinio, psichologinio ar finansinio smurto atvejais kiekvienas įstaigos darbuotojas nedelsiant reaguoja ir vadovaujasi Prevencijos ir reagavimo į smurtą algoritmu (priedas Nr. 3):

- 12.1. nedelsiant reaguojama į bet koki smurtą ir tuojau pat jį stabdo;
- 12.2. primenamos smurtaujančiam asmeniui elgesio taisyklės;
- 12.3. esant būtinybei suteikia pirmąją pagalbą;
- 12.4. informuoja Įstaigos vadovus;
- 12.5. informuojami tėvai/globėjai;
- 12.6. dalyvauja įvykusio atvejo tyrime, bendradarbiauja su suinteresuotais asmenimis ar institucijomis;
- 12.7. drausminių ir prevencinių priemonių numatymas;
- 12.8. ilgalaikės pagalbos teikimas smurto aukai, stebint jo elgesį.

#### **V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

13. Su šiuo aprašu supažindinami Įstaigos darbuotojai ir paslaugų gavėjai.

---

## PREVENCIJOS IR REAGAVIMO Į SMURTĄ ALGORITMAS

