

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

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Įstaigos 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 ir psichologinio smurto aplinkai kurti Įstaigoje. Aprašo tikslas - užkirsti kelią paslaugų gavėjų nepriežiūrai, fiziniam ir psichologiniam smurtui bei finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu.

2. Apraše vartojamos sąvokos:

2.1. **Smurtas** – veikimu ar neveikimu asmeniui daromas tyčinis fizinis, psichinis, seksualinis, ekonominis ar kitas poveikis, dėl kurio asmuo patiria fizinę, materialinę ar neturtinę žalą.

2.2. **Fizinis smurtas** – neteisėtas, tyčinis, prieš žmogaus valią jo organizmui daromas fizinis poveikis, kuriuo siekiama padaryti žalą sveikatai, atimti laisvę, sukelti bejėgišką būklę, fizinį skausmą ar kitokias fizines kančias. Fizinio smurtu laikoma: asmens mušimas ranka ar įvairiais daiktais, stumdymas, purtymas, žnaibymas, fizinio suvaržymo priemonių taikymas ir kt.

2.3. **Psichologinis smurtas** – pavojingas, visada sąmoningas, tyčinis poveikis kito žmogaus psichikai, verčiantis jį baimintis, kad dėl tolesnių grasinančiojo veiksmų ar neveikimo atsiras tam tikrų neigiamų padarinių, galinčių pakenkti fizinei, protinei, dvasinei, moralinei ar socialinei gerovei. Psichologiniu smurtu laikoma: ignoravimas, tyčiojimasis, grasinimas, gąsdinimas, šmeižtas, sarkazmas, atstūmimas, kalbėjimas pakeltu tonu, privačios informacijos atskleidimas siekiant pažeminti, kalbėjimas asmens orumą žeminančiu tonu ir kt.

2.4. **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.

2.5. **Nepriežiūra** – būtinos kasdienės pagalbos ir higienos arba bendros priežiūros nesuteikimas.

2.6. **Finansinis piktnaudžiavimas** – neteisėtas paslaugų gavėjų finansinių lėšų panaudojimas, įtikinėjimas arba vertimas dovanoti pinigus, pinigų arba daiktų pasisavinimas.

2.7. **Smurto prevencija** – tai priemonės ir būdai, kuriais siekiama užkirsti kelią rizikos veiksniams atsirasti arba jų įtakai sumažinti, stiprinti apsauginius veiksnius. Prevencijos tikslas – sukurti saugią, palankią aplinką Įstaigoje, kurioje paslaugų gavėjai jaučiasi gerbiami, priimti, saugūs, jų nuomonė ir siūlymai yra išklausomi bei vertinami. Prevencija yra nuolatinis, cikliškas (ne baigtinis) procesas, apimantis esamų arba potencialiai galimų problemų identifikavimą.

2.8. **Smurto intervencija** – Įstaigos darbuotojų koordinuoti veiksmai, nukreipti į fizinio, psichologinio smurto, patyčių ir finansinio piktnaudžiavimo stabdymą.

3. Smurtas ir finansinis piktnaudžiavimas yra grubus paslaugų gavėjų teisių pažeidimas.

II SKYRIUS SMURTAŲ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS ATSIKIRTI VEIKSNIAI

4. **Veiksniai galintys išprovokuoti smurtą:**

4.1. psichologiniai veiksniai – nedarnūs tarpusavio santykiai, bendravimo įgūdžių stoka, savikontrolės stoka, stresas, nuolatinis nuovargis, neįvardinti ir ilgainiai neišsprendžiami konfliktai, didelis darbo krūvis, nuovargis, teisingumo ir saugumo jausmo nebuvimas ir kt.;

4.2. ekonominiai veiksniai – žemas pajamų lygis, ribotos savirealizacijos galimybės, atlyginimas neatitinkantis darbuotojų lūkesčių ir kt.;

4.3. 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.;

4.4. profesinis perdegimas.

5. Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:

5.1. reagavimas nedelsiant į bet kokios formos smurtą;

5.2. konfliktų, nenaudojant jėgos, sprendimas;

5.3. Įstaigos darbuotojų informavimas ir komunikavimas apie įvykusį smurto atvejį;

5.4. triukšmo, intrigų, apkalbų vengimas, draudimas skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;

5.5. dalykinės ir darbinės darbo atmosferos užtikrinimas, gerų tarpusavio santykių ir pagalbos skatinimas;

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

5.7. darnių bendravimo įgūdžių, savikontrolės, pykčio, streso valdymo ugdymas;

5.8. pagalbos teikimas sprendžiant kasdienes problemas;

5.9. paslaugų gavėjų užimtumo skatinimas.

III SKYRIUS

SMURTO PREVENCIJA IR PROCEDŪROS

6. Įstaiga puoselėja pozityvias vertybes bei bendruomeniškumą. Darbuotojai teikdami paslaugas vadovaujasi pareigybių aprašymu, darbo tvarkos taisyklėmis, etikos kodeksu, konfidencialumo ir neliečiamumo tvarka bei 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, informavimą ir kt. priemones;

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 metu;

8.2. paslaugų gavėjų supažindinimas su elgesio taisyklėmis, jų aptarimas (užsiėmimų metu; autobuse; už Įstaigos ribų ir pan.).

8.3. paslaugų gavėjų, kurie emociškai negali būti vienoje veikloje, individualus palydėjimas ir buvimas su jais įvairiose veiklose;

8.4. darbuotojų išvalgos 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. informuoti tėvus/globėjus apie tai, kam bus reikalingi pinigai, įvardinti tikslią sumą;

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

9.4. pateikti kasos orderius tėvams/globėjams, kurie už dienos globos socialines paslaugas, atsiskaito grynaisiais pinigais į Įstaigos kasą.

10. Darbuotojų elgesys užtikrinantis smurto prevenciją:

10.1. darbuotojas darbo metu privalo:

10.1.1. 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;

10.1.2. naudoti kuo daugiau vizualinės medžiagos, ją derinti verbaline kalba;

10.1.3. rasti kiekvienam priimtina individualų kalbėjimo būdą, kuris leistų susikalbėti su nekalbančiu paslaugų gavėju;

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

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

11. Darbuotojui darbo metu neleistina:

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

11.2. skirti paslaugų gavėjui betikslę užduotį.

IV SKYRIUS SMURTO INTERVENCIJA IR PROCEDŪROS

12. Visais įtariamų ir realių patyčių, smurto ar finansinio piktnaudžiavimo paslaugų gavėjų atžvilgiu atvejais, kiekvienas Įstaigos darbuotojas nedelsiant reaguodamas vadovaujasi prevencijos ir reagavimo į smurtą algoritmu (priedas Nr. 3):

12.1. įsikiša įtarus ir / ar pastebėjus smurtą arba patyčias – nutraukia bet kokius tokį įtarimą keliančius veiksmus;

12.2. esant būtinybei suteikia pirmąją pagalbą;

12.3. primena smurtaujančiam asmeniui elgesio taisykles;

12.4. apie įvykį informuoja Įstaigos vadovus ir tėvus/globėjus;

12.5. dalyvauja įvykusio atvejo tyrime, bendradarbiauja su suinteresuotais asmenimis ar institucijomis;

12.6. teikia ilgalaikę pagalbą smurto aukai ir smurtautojui, stebint jų elgesius;

12.7. numato prevencines priemones.

13. Pranešimų apie patirtą arba galimai patirtą smurtą ir priekabiavimą pateikimas ir nagrinėjimas atliekamas vadovaujantis Įstaigos direktoriaus patvirtintu Įstaigos skundų ir pretenzijų nagrinėjimo tvarkos aprašu.

V SKYRIUS DARBUOTOJO VEIKSMAI AGRESIJOS PRIEŠ JĮ ATVEJU

14. Darbuotojas laikosi šių elgesio strategijų:

14.1. Prevencija – jeigu yra nors menkiausia tikimybė, kad paslaugų gavėjas gali būti agresyvus, darbuotojas negali likti vienas su juo;

14.2. Laukimas – kai paslaugų gavėjas agresyvumą išreiškia žodžiais, darbuotojas kantriai laukia, kol šis apsilaims, neskatinamas jo dar labiau užsipliksti, nepriima pykčio asmeniškai ir kalba ramiu tonu;

14.3. Laikinas atsitraukimas – išlaiko saugų atstumą nuo paslaugų gavėjo ir būna arčiau durų atsisukęs į paslaugų gavėją, nedaro staigių judesių, pagalvoja kur galėtų pasikvieti pagalbą, neišgąsdinant paslaugų gavėjo;

14.4. Dėmesio nukreipimas – atitraukia paslaugų gavėjo dėmesį nuo jį erzinančio šaltinio arba pakreipia kalbą visai kita, netikėta linkme;

14.5. Saugumo užtikrinimas – jeigu nepavyksta agresiją reiškiančio paslaugų gavėjo išvesti iš bendros patalpos nusiraminti, kiti darbuotojai turi užtikrinti kitų paslaugų gavėjų saugumą bei išlikti ramūs;

14.6. Jei kyla reali grėsmė paslaugų gavėjui sužaloti aplinkinius ir save, darbuotojas panaudoja agresijos valdymo technikas. Jei sutramdymui reikalinga didesnė fizinė jėga, darbuotojas nedelsiant privalo kviesti kolegą.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

15. Su Aprašu Įstaigos darbuotojai supažindinami susirinkimo metu, paslaugų gavėjai - jiems suprantama kalba, naudojant įvairias metodines priemones.

16. Aprašas viešinamas Įstaigos internetiniame puslapyje: www.dienoscentraskursenai.lt ir Įstaigos informaciniuose stenduose.