

PATVIRTINTA
Vilniaus rajono šeimos ir vaiko gerovės centro
direktoriaus 2021 m. gruodžio 31 d.
įsakymu Nr. V21-140

SUDERINTA
2021 m. gruodžio 30 d.
Darbo tarybos sprendimu Nr. 2

**VILNIAUS RAJONO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO
FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO
PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ TVARKOS
APRAŠAS**

I. SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus rajono šeimos ir vaiko gerovės centro (toliau – Centro) vykdomų fizinio, psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašo (toliau – tvarka) **tikslas** – užkirsti kelią paslaugų gavėjų nepriežiūrai, fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus bei finansiniam piktnaudžiavimui paslaugų gavėjų atžvilgiu.

2. Tvarkoje vartojamos sąvokos:

2.1. **Smurtas** yra tada, kai žmogus pažeidžia kito žmogaus teises ir savo veiksmais ar žodžiais sukelia asmeniui fizinį ar dvasinį skausmą, žaloja jo fizinę ir psichinę sveikatą:

2.1.1. Smurtas:

- 2.1.1.1. visa, kas daro asmeniui psichologinę, fizinę, dvasinę žalą ir sukelia kančią;
- 2.1.1.2. grasinimai;
- 2.1.1.3. bandymai apriboti asmens laisvę;
- 2.1.1.4. nepriežiūra.

2.1.2. Fizinis smurtas:

- 2.1.2.1. asmens mušimas ranka ar įvairiais daiktais;
- 2.1.2.2. stumdymas;
- 2.1.2.3. purtymas;
- 2.1.2.4. žnaibymas.

2.1.3. Psichologinis smurtas:

- 2.1.3.1. žodinis agresyvus elgesys;
- 2.1.3.2. vertimas jaustis kaltu;
- 2.1.3.3. tyčiojimasis;
- 2.1.3.4. grasinimas;
- 2.1.3.5. gąsdinimas;
- 2.1.3.6. atstūmimas;
- 2.1.3.7. kalbėjimas pakeltu tonu;
- 2.1.3.8. kalbėjimas asmens orumą žeminančiu tonu;
- 2.1.3.9. privačios informacijos atskleidimas siekiant pažeminti.

2.1.4. **Finansinis smurtas** – neteisėtas paslaugų gavėjų finansinių lėšų panaudojimas.

2.2. **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.

II. SKYRIUS

SMURTAŲ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS ATsirASTI VEIKSNIAI

3. Veiksniai, galintys sumurtą išprovokuoti:

- 3.1. teisingumo ir saugumo jausmo darbo vietoje trūkumas;
- 3.2. profesinis perdegimas,
- 3.3. dažni, neįvardinti ir nesprenžiami konfliktai;
- 3.4. matomi ir nematomi artimųjų pervargimo simptomai;

4. Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:

- 4.1. mediacijos metodo taikymas;
- 4.2. reagavimas nedelsiant į bet kokios formos smurtą;
- 4.3. Centro darbuotojų informavimas ir komunikavimas apie įvykusį smurto atvejį;
- 4.4. triukšmo, intrigų, apkalbų vengimas, draudimas skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;
- 4.5. gerų tarpusavio santykių skatinimas, Centro darbuotojų ir paslaugų gavėjų bei kitų suinteresuotų asmenų tarpusavio pagarba;
- 4.6. Centro darbuotojų vertybių puoselėjimas: tolerancija, taktiškumas, orumas, bendruomeniškumas, mandagumas, paslaugumas, rūpinimasis kitais, tarpusavio pasitikėjimas, solidarumas, lygiateisiškumas ir kitos vertybės.

III. SKYRIUS

SMURTO PREVENCIJOS PROCEDŪROS

5. Fizinio ir psichologinio smurto, patyčių prevencijos procedūros:

5.1. Centro darbuotojų švietimas (institucijoje arba mokymus organizuojančioje įstaigoje) – veikla, skirta smurto rizikai mažinti, apimanti visų darbuotojų švietimą, informavimą ir kt. priemones;

5.2. vadovavimasis Centro taisyklėse bei pareigybės aprašymuose numatytais elgesio normomis;

5.3. emociškai saugios aplinkos sukūrimas.

6. Centro 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. individualus darbas su paslaugų gavėjais, linkusiais į agresyvų elgesį.

7. Finansinio smurto prevencijos procedūros:

7.1. paslaugų gavėjų ar jo artimųjų/globėjų informavimas apie tai, kam bus reikalingi pinigai, tikslus jų kiekis, tiksli suma;

7.2. kasos čekių pateikimas paslaugų gavėjams/ ar jų artimiesiems/globėjams;

7.3. paslaugų gavėjui turint didesnę pinigų sumą – susisiekimas su jo artimaisiais/globėjais ir informavimas.

7.4. darbuotojų švietimas finansinio smurto prevencijos klausimais, siekiant, kad:

7.4.1. gebėtų atpažinti finansinio smurto elgesį;
7.4.2. imtūsi visų priemonių, siekiant nutraukti visus galimus veiksmus finansinio smurto pašalinimui.

7.5. darbe vadovautis patvirtinta Centro kišenpinigių skirstymo tvarka.

8. Nepriežiūros prevencijos procedūros:

8.1. paslaugų gavėjo asmens higienos procedūrų pastovus atlikimas;

8.2. pilnas aprūpinimas asmens higienos priemonėmis;

9. Visais įtariamų ir realių patyčių, nepriežiūros ar smurto atvejais, kiekvienas darbuotojas nedelsiant reaguoja atlikdamas šiuos procedūrinius veiksmus:

9.1. Reagavimas:

9.1.1. asmens panaudojusio smurtą sustabdymas;

9.1.2. atskyrimas;

9.1.3. pirmosios pagalbos suteikimas (jeigu reikia).

9.2. Informavimas:

9.2.1. informuojamas tiesioginis vadovas;

9.2.2. informuojama administracija;

9.2.3. informuojami šeimos nariai.

9.3. Sprendimas:

9.3.1. skiriamas atsakingas asmuo;

9.3.2. skiriama komisija;

9.3.3. smurto atvejo ištyrimas;

9.3.4. pagalbos priemonių numatymas;

9.3.5. drausminių priemonių numatymas;

9.3.6. prevencijos priemonių numatymas.

9.4. Grįžtamasis ryšys:

9.4.1. pagalbos smurto aukai teikimas;

9.4.2. pagalbos smurtautojui teikimas;

9.4.3. prevencinių priemonių centre taikymas;

9.4.4. stebėseną.

IV. SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

10. Visi Centro darbuotojai bei paslaugų gavėjai supažindinami su Fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus bei finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašu.