

**KĖDAINIŲ BENDRUOMENĖS SOCIALINIO CENTRO
FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR
FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ
TVARKOS APRAŠAS**

**I. SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Kėdainių bendruomenės socialinio centro (toliau – Centro) vykdomų fizinio, psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašo (toliau – tvarkos aprašas) **tikslas** – užkirsti kelią paslaugų gavėjų nepriežiūrai, fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus bei finansiniam piktnaudžiavimui paslaugų gavėjų atžvilgiu.

2. Tvarkojevartojamos 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
SMURTĄ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS
ATSIRASTI VEIKSNIAI**

3. Veiksniai, galintys smurtą 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. reagavimas nedelsiant į bet kokios formos smurtą;
 - 4.2. Centro darbuotojų informavimas ir komunikavimas apie įvykusį smurto atvejį;
 - 4.3. triukšmo, intrigų, apkalbų vengimas, draudimas skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;
 - 4.4. gerų tarpusavio santykių skatinimas, Centro darbuotojų ir paslaugų gavėjų bei kitų suinteresuotų asmenų tarpusavio pagarba;
 - 4.5. 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. paslaugų gavėjui turint didesnę pinigų sumą – susisiekimas su jo artimaisiais/globėjais ir informavimas.
 - 7.3. darbuotojų švietimas finansinio smurto prevencijos klausimais, siekiant, kad:
 - 7.3.1. gebėtų atpažinti finansinio smurto elgesį;
 - 7.3.2. imtųsi visų priemonių, siekiant nutraukti visus galimus veiksmus finansinio smurto pašalinimui.
 - 7.4. darbe vadovautis turto ir kitų materialinių vertybių priėmimo, naudojimo, laikymo, saugojimo ir apskaitos tvarka.
8. Nepriežiūros prevencijos procedūros:
 - 8.1. paslaugų gavėjo asmens higienos procedūrų pastovi priežiūros kontrolė (maudymas ne rečiau kaip nei kas 7 dienas, nagų priežiūra kas 2 savaites, drabužių priežiūra kasdiena, avalynės priežiūra, asmens higiena);
 - 8.2. esant reikalui, kūno padėties keitimas, sodinimas į neįgaliojo vežimėlį, vežimas į lauką, jei asmuo gali pasivaikščioti gryname ore.
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. 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 DARBUOTOJO VEIKSMŲ AGRESIJOS PRIEŠ JĮ ATVEJU

- 10. darbuotojas laikosi šių strategijų:
 - 10.1. prevencija – jeigu yra nors menkiausia tikimybė, kad paslaugų gavėjas gali būti agresyvus, darbuotojas negali likti vienas su juo;
 - 10.2. laukimas – kai paslaugų gavėjas agresyvumą išreiškia žodžiais, darbuotojas kantriai laukia, kol šis apsiramins, neskatinamas jo dar labiau užsipliksti, nepriima pykčio asmeniškai ir kalba ramiu tonu;
 - 10.3. laikinas atsitraukimas – išlaiko saugų atstumą nuo paslaugų gavėjo ir būna arčiau durų atsisukęs į paslaugų gavėją, nedaro staigių judesių, pagalvoja kur galėtų pasikviesti pagalbą, neišgąsdinant paslaugų gavėjo;
 - 10.4. dėmesio nukreipimas – atitraukia paslaugų gavėjo dėmesį nuo jį erzinančio šaltinio arba pakreipia kalbą visai kita, netikėta linkme;
 - 10.5. saugumo užtikrinimas – jeigu nepavyksta agresiją reiškiančio paslaugų gavėjo išvesti iš bendros patalpos nusiraminti, kiti darbuotojai turi užtikrinti kitų paslaugų gavėjų saugumą bei išlikti ramūs;
 - 10.6. jei kyla reali grėsmė paslaugų gavėjui sužaloti aplinkinius ir save, darbuotojas panaudoja agresijos valdymo technikas, siekdamas išvengti skausmo pats ir vengdamas jį sukelti paslaugų gavėjui. Jei sutramdymui reikalinga didesnė fizinė jėga, darbuotojas nedelsiant privalo kviešti kolegą, kad padėtų saugiai suvaržyti agresijos priepuolio ištiktąjį laikant jo rankas ir/ar kojas. Tik kritiniu atveju kreipiasi į Bendrosios pagalbos tarnybą (112).

V. SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 11. Fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus bei finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų veiksmų eiga pateikiama Priede Nr. 1.
 - 12. Su šiuo Tvarkos aprašu (jo pakeitimais, papildymais) darbuotojai supažindinami skelbiant jį Įstaigos internetinėje svetainėje www.kbsc.lt.
-

Kėdainių bendruomenės socialinio centro fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašo priedas Nr. 1

VEIKSMŲ EIGA SMURTO ATVEJU

