

BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS NEMAJŪNŲ DIENOS CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ ORUMO, FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO IR FIZINĖS NELIEČIAMYBĖS UŽTIKRINIMO NUOSTATOS IR PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Biudžetinės įstaigos Nemajūnų dienos 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 fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus ir finansiniam piktnaudžiavimui paslaugų gavėjų atžvilgiu.

2. Vartojamos sąvokos:

2.1. *Smurtas* - tai vieno arba žmonių grupės prievartos veiksmas prieš kitą žmogų arba žmonių grupę, iš to turint kokios nors naudos arba pasitenkinimo. Smurtu laikoma visa, kas daro asmeniui psichologinę, fizinę, dvasinę žalą ir sukelia kančią, grasinimai, bandymai apriboti asmens laisvę, nepriežiūra;

2.2. *Psichologinis (emocinis) smurtas*: tyčiojimas, grasinimai, gąsdinimai, užgauliojimai, atstūmimas/emocinis šaltumas, žodinė agresija, nepagarbus elgesys arba ignoravimas, kalbėjimas pakeltu tonu ar asmens orumą žeminančiu tonu.

2.3. *Fizinis smurtas*. Fizinis smurtas yra skirstomas į tiesioginį ir netiesioginį. Tiesioginis smurtas: mušimas, purtymas, žnaibymas, fizinio suvaržymo priemonių naudojimas, pagalbinių judėjimo priemonių atėmimas ir pan. Netiesioginis smurtas: vaistų, pvz. raminamųjų, skyrimas be leidimo ir pan.

2.4. *Patyčios* - tai psichologinę ar fizinę jėgos persvarą turinčio asmens, ar asmenų grupės tyčiniai, pasikartojantys veiksmai, siekiant ižeisti, įskaudinti ar kitaip sukelti psichologinę ar fizinę žalą kitam asmeniui.

2.5. *Nepriežiūra* - būtinos, kasdienės pagalbos ir higienos arba bendros priežiūros nesuteikimas, ypač nepakankamas aprūpinimas maistu ir gėrimu, nepakankama nevaikštančių gyventojų priežiūra, palikimas asmens su negalia be priežiūros ir kt.

2.6. *Finansinis piktnaudžiavimas arba kitoks materialinis išnaudojimas*: įtikinėjimas arba vertimas dovanoti pinigus, pinigų arba daiktų pasisavinimas, neteisėtas finansinių lėšų panaudojimas ir kt.

3. Centro specialistai teikdami paslaugas paslaugų gavėjams siekia padėti asmeniui spręsti savo socialines problemas pagal jų galimybes ir jiems dalyvaujant, nežeidžiant jų žmogiškojo orumo ir didinant jų atsakomybę, pagrįstą bendradarbiavimu.

4. Centro darbuotojai teikdami paslaugas gerbia paslaugų gavėjo orumą ir vertę, jo teisę į laisvą apsisprendimą.

II. ASMENS ORUMO, FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO IR FIZINĖS NELIEČIAMYBĖS UŽTIKRINIMO VEIKSNIAI

Centro paslaugų gavėjo orumas užtikrinamas šiais būdais:

5.1. Pripažįstami visi paslaugų gavėjai, kuriems reikalinga pagalba, nepriklausomai nuo jų amžiaus, lyties, tautybės, tikėjimo, politinių įsitikinimų, odos spalvos, socialinės padėties, seksualinės orientacijos bei kitų požymių. Visos pasirinktos paslaugos, pagalbos formos ir būdai

yra orientuoti į individualius paslaugų gavėjo ir jo atstovo globėjo/rūpintojo poreikius;

5.2. Skatinami reagavimo į smurto atvejus būdai, kurie padeda išlaikyti lygiavertiškus santykius tarp paslaugų gavėjų, jų artimųjų/globėjų ir Centro darbuotojų;

5.3. Konfliktams spęsti nenaudojamas fizinės ir psichologinės jėgos sprendimas;

5.4. Į bet kokį smurtą reaguojama nedelsiant;

5.5. Centro darbuotojų informavimas apie įvykusį smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejį;

5.6. Vengiama triukšmo, tarpusavio intrigų, apkalbų, draudžiama skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;

5.7. Teikiant paslaugas skatinami geri tarpusavio santykiai, pozityvi darbinė aplinka;

5.8. Skatinama Centro darbuotojų, paslaugų gavėjų, jų artimųjų/globėjų tarpusavio pagarba;

5.9. Puoselėjamos vertybės, tokios kaip lygiateisiškumas, bendruomeniškumas, pagarba, paslaugumas, tarpusavio pasitikėjimas, solidarumas;

5.10. Užtikrinamas konfidencialumas.

III. PASLAUGŲ GAVĖJŲ SMURTO IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO UŽTIKRINIMO PREVENCIJOS PROCEDŪROS

6. Centras taiko šias fizinio ir psichologinio smurto, patyčių prevencijos procedūras:

6.1. Centre organizuojama veikla skirta smurto, patyčių rizikai mažinti, specialistai ir paslaugų gavėjai vadovaujasi Centro etikos kodeksu, su paslaugų gavėjais kuria ir palaiko dalykinę bei darbinę darbo atmosferą, skatina gerus tarpusavio santykius;

6.2. Centro darbuotojai nedelsdami informuoja direktorių, paaiškėjęs, kad Centro paslaugų gavėjas patyrė smurtą, prievartą, seksualinį ar kitokio pobūdžio išnaudojimą. Nedelsiant organizuojami darbuotojų susirinkimai, kuriuose aptariami įvykę konfliktai, veiksniai, galintys iššaukti smurtą ir jų išvengimo būdai, dalijamasi mokymuose išgirsta informacija;

6.3. Pildomas neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasemių registracijos žurnalas, įrašų susijusių su fizinio ir psichologinio smurto, patyčių pasireiškimais analizė, įvykių sukėlusios priežastys bei priimami sprendimai, kaip tokio pobūdžio įvykių išvengti ateityje;

6.4. Darbuotojų pareigybių aprašuose numatytos atsakomybės už emociškai saugios aplinkos kūrimą;

6.5. Centro vidaus darbo tvarkos taisyklėse numatytos atsakomybės už neleistinus veiksmus prieš paslaugų gavėjus;

6.6. Socialiniai darbuotojai reguliariai aptaria galimus smurto, finansinio piktnaudžiavimo būdus su paslaugas teikiančiais darbuotojais ir paslaugų gavėjais bei primena prevencines priemones, atsižvelgdami į kiekvieno paslaugų gavėjo situaciją ir individualius gebėjimus.

7. Centras taiko šias finansinio piktnaudžiavimo prevencijos procedūras:

7.1. Paslaugų gavėjų, jų artimųjų/globėjų informavimas apie tai, kam bus reikalingi renkami pinigai, tiksliai jų suma;

7.2. Paslaugų gavėjams pateikiami kasos čekiai;

7.3. Artimųjų/globėjų informavimas, jei paslaugų gavėjas atsinešė ar Centre turi didesnę pinigų sumą.

7.4. Pastebėjus ir (ar) užfiksavus finansinio piktnaudžiavimo požymius atliekami veiksmai aprašyti Centro skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarkos apraše.

8. Nepriežiūros prevencinės procedūros:

8.1. Užtikrinamos asmens higienos procedūros;

8.2. Aprūpinimas asmens higienos priemonėmis;

8.3. Artimųjų/globėjų atneštų medikamentų pagal šeimos gydytojo paskyrimą, vartojimo užtikrinimas;

8.4. Esant poreikiui, kūno padėties keitimas, vežimas į lauką.

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

- 9.1. *Reagavimas:*
 - 9.1.1. Asmens, panaudojusį smurtą sustabdymas ir atskyrimas;
 - 9.1.2. Pirmos pagalbos suteikimas (jei reikia).
- 9.2. *Informavimas:*
 - 9.2.1. Informuojamas socialinis darbuotojas;
 - 9.2.2. Informuojama administracija;
 - 9.2.3. Informuojami paslaugų gavėjo artimieji/globėjai nariai;
 - 9.2.4. Įvykis registruojamas neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių paslaugų gavėjui žurnale (Tvarkos aprašo 1 priedas).
- 9.3. *Sprendimas:*
 - 9.3.1. Atsakingo asmens arba komisijos (esant sudėtingesniai smurto atvejui) skyrimas;
 - 9.3.2. Smurto atvejo ištyrimas;
 - 9.3.3. Pagalbos priemonių nustatymas;
 - 9.3.4. Drausminių priemonių nustatymas;
 - 9.3.5. Prevencijos priemonių numatymas.
- 9.4. *Grižtamasis ryšys:*
 - 9.4.1. Ilgalaikės pagalbos smurto aukai teikimas;
 - 9.4.2. Pagalbos smurtautojui teikimas;
 - 9.4.3. Prevencinių priemonių Centre taikymas;
 - 9.4.4. Stebėseną.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 10. Tvarkos vykdymą kontroliuoja socialinis darbuotojas, teikiantis paslaugas į namus.
- 11. Tvarka gali būti keičiama, pasikeitus teisės aktų nuostatomis, atsižvelgiant į Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie SADM, LR Valstybės vaiko teisių ir įvaikinimo tarnybos, LR Seimo kontrolieriaus įstaigos, kitų tarnybų rekomendacijas.
- 12. Tvarka yra tvirtinama Centro direktoriaus įsakymu ir privaloma visiems Centro darbuotojams, teikiantiems paslaugas į namus ir (ar) teikiantiems socialinės globos paslaugas institucijoje.
- 13. Tvarkos aprašas skelbiamas Centro internetinėje svetainėje www.nemajunudc.lt.

Biudžetinės įstaigos Nemajūnų dienos centro paslaugų gavėjų orumo,
finansinio piktnaudžiavimo ir fizinės neliečiamybės užtikrinimo nuostatų
ir prevencijos procedūrų tvarkos aprašo 1 priedas

NEIGIAMO POBŪDŽIO ĮVYKIŲ IR JŲ PASEKMIŲ PASLAUGŲ GAVĖJUI FIKSAVIMO LAPAS

PASLAUGŲ GAVĖJAS _____

(vardas, pavardė)

Įvykio data: _____

Įvykio aprašymas (<i>situacija</i>)	
Pasekmės (<i>kas įvyko?, kokia padaryta žala?</i>)	
Poveikio priemonės taikymo priežastis (<i>kodėl buvo imtasi tokių priemonių?</i>)	
Pritaikyta poveikio priemonė (<i>Kokius veiksmus atliko darbuotojas, kokios panaudotos priemonės?</i>)	
Informacijos pateikimas kt. institucijoms	
Prevencija (<i>kas planuojama daryti toliau, kad išvengtų tokių įvykių?</i>)	

Fiksavimo lapą pildė (dalyviai):

(pareigos, v., pavardė, parašas)

(pareigos, v., pavardė, parašas)

Įvykyje dalyvavęs (-ę) asmuo (-ys):

(v., pavardė, parašas)

(v., pavardė, parašas)

(v., pavardė, parašas)