

PATVIRTINTA
BĮ Nemajūnų dienos centro
direktorius 2022 m. lapkričio 7 d.
įsakymu Nr. V - 69

BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS NEMAJŪNŲ DIENOS CENTRO NEIGIAMO POBŪDŽIO ĮVYKIŲ IR JŲ PASEKMIŲ PASLAUGŲ GAVĖJAMS NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Biudžetinės įstaigos Nemajūnų dienos centro (toliau - Centro) neigiamo pobūdžio įvykių Centro paslaugų gavėjams ir prevencijos procedūrų tvarkos aprašo (toliau – Tvarkos aprašas) tikslas - užkirsti kelią nelaimingiems atsitikimams ar kitiems paslaugų gavėjų teisių pažeidimams, susijusiems su fiziniu, psichologiniu ar finansiniu piktnaudžiavimu 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 įžeisti, 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.

2.7. *Nelaimingas atsitikimas* - įvykis paslaugų gavėjo namuose ar Centre, teikiant įvairias socialines paslaugas, susijęs su paslaugų gavėjo sveikatos būklės pasikeitimu.

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, užtikrindami asmeniui saugią aplinką.

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

Centro paslaugų gavėjo saugumas ir 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.

5.2. Visos pasirinktos paslaugos, pagalbos formos ir būdai yra orientuoti į individualius paslaugų gavėjo ir jo atstovo globėjo/rūpintojo poreikius;

5.3. Teikiant paslaugas siekiama sudaryti ir užtikrinti saugias sveikatai sąlygas Centro darbuotojams ir paslaugų gavėjams;

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

5.5. Konfliktams spęsti nenaudojamas fizinės ir psichologinės jėgos sprendimas;

5.6. Į bet kokį smurtą reaguojama nedelsiant;

5.7. Centro darbuotojų informavimas apie paslaugų gavėjo sveikatos pakitimus dėl nelaimingo atsitikimo teikiant paslaugas,

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

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

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

5.11. Skatinama Centro darbuotojų, paslaugų gavėjų, jų artimųjų/globėjų tarpusavio pagarba ir bendradarbiavimas;

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

5.13. Užtikrinamas konfidencialumas.

III. PASLAUGŲ GAVĖJŲ NELAIMINGŲ ATSTITIKIMŲ, SMURTO IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO 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. Darbuotojų pareigybių aprašuose numatytos atsakomybės už emociškai saugios aplinkos kūrimą;

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

6.5. 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, tiksli jų suma;

7.2. Paslaugų gavėjams pateikiami kasos čekiai;

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

8. Nelaimingų atsitikimų ir nepriežiūros prevencinės procedūros:

8.1. Paslaugų teikimas organizuojamas, atsižvelgiant į individualius paslaugų gavėjų poreikius ir galimybes;

8.2. Užtikrinamos asmens higienos procedūros;

8.3. Aprūpinimas asmens higienos priemonėmis;

8.4. Artimųjų/globėjų atneštų medikamentų pagal šeimos gydytojo paskyrimą, vartojimo

užtikrinimas;

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

9. Visais nelaimingų atsitikimų atvejais, 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. Visi neigiamo pobūdžio įvykiai registruojami neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių paslaugų gavėjui registravimo žurnale (Tvarkos aprašo 1 priedas).

9.3. *Sprendimas:*

9.3.1. Atsakingo asmens arba komisijos (esant sudėtingesniai smurto atvejui ar įvykus sunkiam nelaimingam atsitikimui) skyrimas;

9.3.2. Smurto atvejo ar nelaimingo atsitikimo ištyrimas;

9.3.3. Pagalbos priemonių nustatymas;

9.3.4. Drausminių priemonių nustatymas;

9.3.5. Prevencijos priemonių numatymas.

9.3.6. Atliekama kiekvieno neigiamo pobūdžio įvykio analizė ir numatomos atitinkamos prevencinės priemonės, užpildant neigiamo pobūdžio įvykio ir jo pasekmių paslaugų gavėjui fiksavimo lapą (Tvarkos aprašo 2 priedas).

9.4. *Grįžtamasis 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 socialines paslaugas į namus.

11. Tvarka gali būti keičiama, pasikeitus teisės aktų nuostatoms, 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 socialines paslaugas institucijoje.

13. Tvarkos aprašas skelbiamas Centre internetinėje svetainėje www.nemajunudc.lt.

Biudžetinės įstaigos Nemajūnų dienos centro
neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių
paslaugų gavėjams nagrinėjimo tvarkos aprašo
2 priedas

NEIGIAMO POBŪDŽIO ĮVYKIO IR JO PASEKMIŲ PASLAUGŲ GAVĖJUI FIKSAVIMO LAPAS, Nr. _____

PASLAUGŲ GAVĖJAS _____

(vardas, pavardė)

Įvykio data ir laikas: _____

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 išvengti tokių įvykių?</i>)	

Fiksavimo lapą pildė (dalyviai):

(pareigos, v., pavardė, parašas)

(pareigos, v., pavardė, parašas)

Įvykyje dalyvavęs (-ę) asmuo (-enys):

(v., pavardė, parašas)

(v., pavardė, parašas)

(v., pavardė, parašas)