

## VŠĮ KAUNO PANEMUNĖS SOCIALINĖS GLOBOS NAMAI

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

#### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. **Šio tvarkos aprašo tikslas** – užkirsti kelią fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus bei darbuotojus ir finansiniam piktnaudžiavimui paslaugų gavėjų atžvilgiu.
2. **Vartojamos sąvokos:**
  - 2.1. **Fizinis ir psichologinis smurtas** – tai fizinę ar psichologinę jėgos persvarą turinčio asmens ar asmenų grupės tyčiniai veiksmai siekiant pažeminti, įžeisti, įskaudinti ar kaip kitaip sukelti psichologinę ar fizinę žalą kitam asmeniui.
  - 2.2. **Smurto prevencija** – planingų ir sistemingų priemonių veikla, skirta fizinio ir psichologinio smurto rizikai mažinti.
  - 2.3. **Smurto intervencija** – Globos namų darbuotojų koordinuoti veiksmai, nukreipti į fizinio ir psichologinio smurto stabdymą.
3. **Smurtu laikoma:**
  - Visa, kas daro asmeniui psichologinę, fizinę, dvasinę žalą ir sukelia kančią;
  - Grasinimai;
  - Bandymai apriboti asmens laisvę.
- 3.1. **Psichologinis smurtas** – tai pavojingas, visada sąmoningas, tyčinis poveikis kito žmogaus psichikai, verčiantis baimintis, kad dėl tolesnių grasinančiojo veikslių ar neveikimo atsirastų tam tikrų neigiamų padarinių. Psichologinis smurtas gali pasireikšti kaip:
  - tyčiojimas,
  - grasinimai,
  - gąsdinimai,
  - atstūmimas,
  - žodinė agresija,
  - nuolatinis blogos savijautos sukėlimas, vertimas jaustis kaltu.
- 3.2. **Finansinis smurtas** – neteisėtas paslaugų gavėjų finansinių lėšų panaudojimas.
- 3.3. **Patyčios** – tai psichologinę ar fizinę jėgos persvarą turinčio asmens ar asmenų grupės tyčiniai, pasikartojantys veiksmai, siekiant įžeisti, įskaudinti ar kaip kitaip sukelti psichologinę ar fizinę žalą kitam asmeniui.
- 3.4. **Nepriežiūra, nepakankama priežiūra (apleistumas)** – tai personalo ir kitų atsakingų asmenų nesugebėjimas ar nenoras tinkamai pasirūpinti paslaugų gavėjais ko pasekmė gali būti fizinės ir/ar psichologinės vyresnio amžiaus asmens sveikatos sutrikdymas.

#### II. SMURTO IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO PREVENCIJOS PROCEDŪROS

4. Globos namuose draudžiama bet kokia smurto forma prieš paslaugų gavėjus ir darbuotojus.
5. Globos namuose susitarta dėl elgesio normų, kuriose aptartos smurto prevencijos procedūros. Gyventojų ir dienos centro lankytojų teisių ir laisvių chartijoje; Globos namų etikos kodekse;

Paslaugų gavėjų vidaus tvarkos taisyklėse; Gyventojų asmeninių lėšų ir kitų materialinių vertybių apskaitos, naudojimo, laikymo ir saugojimo tvarkoje; Darbo tvarkos taisyklėse.

6. Pagrindiniai prevenciniai veiksmai:
  - 6.1. gerinti psichosocialinę aplinką, pagrįsta pagarba, pasitikėjimu, atidumu ir atvirumu;
  - 6.2. registruoti ir išsamiai analizuoti smurto atvejus;
  - 6.3. ugdyti saugią ir darnią tarpusavio santykių kultūrą, kurioje smurtas netoleruojamas ( susirinkimų metu periodiškai priminti paslaugų gavėjų teises, vidaus tvarkos taisykles, etikos kodeksą ) ;
  - 6.4. paslaugų gavėjus ir darbuotojus mokyti elgesio taisyklių (susirinkimų metu su darbuotojais ir su paslaugų gavėjais aptarti tinkamo ir netinkamo elgesio atvejus), pykčio valdymo, streso įveikimo, bendravimo įgūdžių, kurie padėtų išvengti smurto ar jį sumažinti, skatinti saugios aplinkos kūrimą (vidinių mokymų metu darbuotojams);
  - 6.5. pagalbos nukentėjusiems nuo smurto organizavimas;
  - 6.6. gyventojų dėl sveikatos būklės, linkusių į agresyvų ar saviagresyvų elgesį, stebėjimas.
7. Finansinio piktnaudžiavimo prevenciją užtikrina:
  - 7.1. paslaugų gavėjų supažindinimas su Asmeninių lėšų ir kitų materialinių vertybių apskaitos, naudojimo, laikymo ir saugojimo tvarka ir jos paaiškinimas;
  - 7.2. darbuotojų švietimas finansinio piktnaudžiavimo klausimais, kad gebėtų atpažinti finansinio piktnaudžiavimo elgesį, imtūsi visų įmanomų priemonių nutraukti galimus veiksmus finansinio piktnaudžiavimo pašalinimui;
  - 7.3. Gyventojų asmeninių lėšų ir kitų materialinių vertybių apskaitos, naudojimo, laikymo ir saugojimo tvarkos laikymasis;
  - 7.4. Užtikrinamas paslaugų teikimas pagal patvirtintą teikiamų paslaugų įkainių sąrašą ir paslaugos sudėtį, kuri numatyta socialinių paslaugų kataloge.

### **III. SMURTO IR FINANSINIO PIKтнаUDŽIAVIMO INTERVENCIJOS PROCEDŪROS**

8. Visais fizinio ar psichologinio smurto atvejais kiekvienas Globos namų darbuotojas vadovaujasi šiomis procedūromis:
  - 8.1. nedelsdamas reaguoja ir siekia užkirsti kelią smurtaujančiam asmeniui informuodamas jį apie patiriamą bet kokios rūšies smurtą;
  - 8.2. primena smurtaujančiam asmeniui elgesio normas, kuriomis vadovaujamosi Globos namuose;
  - 8.3. dalyvauja įvykusio smurto atvejo tyrime, bendradarbiauja su suinteresuotais asmenimis, artimaisiais, institucijomis;
9. Darbuotojui pastebėjus ar gavus informaciją apie fizinį ar psichologinį smurtą:
  - 9.1. nedelsiant išsiaiškinti situaciją savo kompetencijų ribose, kitu atveju kreiptis į tiesioginį, skyriaus vadovą ir/ar direktorių;
  - 9.2. tą pačią dieną po pastebėto atvejo ar gautos informacijos skyriaus vadovas įpareigoja socialinį darbuotoją praveisti individualius pokalbius su smurtą patyrusiu asmeniu, smurtavusiu asmeniu, jei yra, su smurto stebėtojais;
  - 9.3. esant poreikiui kreiptis dėl kitų specialistų ( psichologo, sveikatos priežiūros specialisto ar kt.) pagalbos, konsultacijų teikimo;
  - 9.4. socialinio darbuotojo, skyriaus vadovo vykdomas smurte dalyvavusių asmenų stebėjimas;
  - 9.5. nustačius sudėtingą ar pasikartojantį smurtinį elgesį surašomas tarnybinis pranešimas direktoriui, kuriame pateikiama išsami informacija susijusi su smurto atveju.
10. Direktorius, gavęs tarnybinį pranešimą:
  - 10.1. nedelsdamas įvertina įvykius ir smurto aplinkybes, organizuoja atvejo tyrimą.
  - 10.2. sudaro komisiją ir paskiria komisijos pirmininką smurto atvejui išsiaiškinti.
11. Komisijos pirmininkas:
  - 11.1. organizuoja komisijos posėdį, įvertina turimą ir surenka reikiamą informaciją;

- 11.2. numato pagalbos (psichologinės, socialinės ar teisinės) smurtą patyrusiam asmeniui, smurtavusiam asmeniui, smurtą stebėjusiam asmeniui organizavimą ir sudaro veiksmų planą;
- 11.3. su veiksmų planu supažindina smurtą patyrusį, smurtavusį ir jį mačiusį asmenį;
- 11.4. esant poreikiui planą koreguoja;
- 11.5. įgyvendina planą;
- 11.6. apie rezultatus informuoja direktorių.
12. Įtarus finansinio piktnaudžiavimo atveją informuojamas globos namų direktorius, kuris įsakymu paskiria atsakingų asmenų komisiją informacijai apie atvejį surinkti, iširti ir pateikti išvadas globos namų direktoriui. Su išvadamis supažindinami visi susiję asmenys.
13. Globos namų direktoriui ir susijusiems asmenims įvertinus komisijos pateiktas išvadas priimamas sprendimas dėl tolimesnių veiksmų.
14. Pasitvirtinus finansinio piktnaudžiavimo atvejui kreipiamasi į atsakingas institucijas, kurios savo ruožtu teikia atgalinį ryšį dėl finansinio piktnaudžiavimo nukentėjusiam paslaugų gavėjui.
15. Globos namų darbuotojai teikia pagalbą ir konsultacijas nukentėjusiam paslaugų gavėjui siekiant padėti atpažinti finansinio piktnaudžiavimo formas ir apraiškas.

#### **IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

16. Su šios tvarkos aprašu darbuotojai supažindami pradėjus dirbti ir /ar atnaujinus šį aprašą.
-

**FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU  
PREVENCIJOS PROCEDŪROS**



## FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU INTERVENCIJOS PROCEDŪROS



