

# **JONAVOS RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO BEI EKONOMINIO SMURTO PREVENCIJOS, ATPAŽINIMO, REAGAVIMO IR PAGALBOS TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS**

## **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Fizinio ir psichologinio smurto bei finansinio piktnaudžiavimo prevencijos, atpažinimo, reagavimo ir pagalbos teikimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato fizinio ir psichologinio smurto bei finansinio piktnaudžiavimo prevencijos priemones, galimų atvejų atpažinimo, reagavimo, pranešimo, pagalbos organizavimo ir prevencinių priemonių taikymo tvarką Jonavos rajono socialinių paslaugų centre (toliau – Centras).
2. Aprašo tikslas – užtikrinti saugią, pagarbią ir žmogaus orumą gerbiančią aplinką visiems Centro paslaugų gavėjams, darbuotojams ir kitiems asmenims, užkertant kelią bet kokios formos fiziniam, psichologiniam smurtui bei finansiniam piktnaudžiavimui, užtikrinant savalaikį reagavimą, pagalbos organizavimą ir prevencinių priemonių taikymą.
3. Aprašas taikomas visiems Centro darbuotojams, savanoriams, praktikantams, paslaugų gavėjams, jų artimiesiems ir kitiems asmenims, dalyvaujantiems Centro veikloje.
4. Centras vadovaujasi nulinės tolerancijos smurtui principu. Bet kokia fizinio ar psichologinio smurto bei finansinio piktnaudžiavimo forma yra netoleruojama, nepriklausomai nuo ją padariusio asmens statuso, amžiaus ar aplinkybių.
5. Įgyvendindamas šį Aprašą Centras vadovaujasi:
  - žmogaus teisių ir orumo užtikrinimo principu;
  - geriausių vaiko interesų principu;
  - paslaugų gavėjų lygių galimybių principu;
  - pagarbos asmens nuomonei principu;
  - konfidencialumo principu;
  - bendradarbiavimo principu;
  - individualių poreikių vertinimo principu;
  - prevencijos prioritetu.
6. Kiekvienas Centro darbuotojas privalo nedelsdamas reaguoti pastebėjęs arba gavęs informaciją apie galimą smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejį bei imtis veiksmų, užtikrinančių asmens saugumą.

## **II SKYRIUS PAGRINDINĖS SĄVOKOS**

7. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

**7.1. Fizinis smurtas** – tyčiniai fiziniai veiksmai, sukeliantys arba galintys sukelti fizinį skausmą, sužalojimą, sveikatos sutrikdymą ar pavojų gyvybei.

**7.2. Psichologinis smurtas** – sistemingas arba vienkartinis asmens žeminimas, bauginimas, grasinimas, izoliavimas, įžeidinėjimas, manipuliavimas, patyčios, ignoravimas ar kita elgsena, daranti žalą asmens emocinei būklei, orumui ar psichikos sveikatai.

**7.3. Ekonominis smurtas** – neteisėtas paslaugų gavėjo pinigų, turto ar kitų materialinių vertybių naudojimas, pasisavinimas, disponavimas be teisėto pagrindo arba spaudimas priimti finansinius sprendimus prieš asmens valią.

**7.4. Smurto prevencija** – priemonių visuma, skirta mažinti smurto ir finansinio piktnaudžiavimo riziką bei stiprinti saugią, pagarbią aplinką.

**7.5. Smurto atpažinimas** – darbuotojų gebėjimas pastebėti galimus smurto požymius, įvertinti riziką ir tinkamai reaguoti.

**7.6. Intervencija** – darbuotojų veiksmai, skirti sustabdyti smurtą, apsaugoti nukentėjusį asmenį ir organizuoti reikalingą pagalbą.

**7.7. Pagalba po įvykio** – emocinė, socialinė, psichologinė, teisinė ar kita pagalba, organizuojama nukentėjusiam asmeniui bei, esant poreikiui, kitiems su situacija susijusiems asmenims.

### **III SKYRIUS**

## **SMURTO IR FINANSINIO PIKтнаUDŽIAVIMO PREVENCIJOS PRINCIPAI**

8. Centras kuria saugią aplinką, kurioje kiekvienas paslaugų gavėjas jaučiasi gerbiamas, išklausytas ir apsaugotas nuo bet kokios formos smurto ar finansinio piktnaudžiavimo.

9. Prevencija grindžiama ne tik reagavimu į įvykčius atvejus, bet ir nuolatinio saugios aplinkos kūrimu, darbuotojų kompetencijų stiprinimu, paslaugų gavėjų informavimu bei jų įgalinimu atpažinti netinkamą elgesį.

10. Centras užtikrina, kad:

10.1. paslaugų gavėjai būtų supažindinti su savo teisėmis ir galimybėmis kreiptis pagalbos;

10.2. darbuotojai reguliariai tobulintų kompetencijas smurto prevencijos, konfliktų valdymo, deeskalacijos, traumų jautrios priežiūros ir žmogaus teisių srityse;

10.3. paslaugų gavėjams būtų sudarytos galimybės saugiai ir konfidencialiai pranešti apie galimus smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejus;

10.4. kiekvienas pranešimas būtų nagrinėjamas objektyviai, operatyviai ir užtikrinant visų dalyvaujančių asmenų orumą bei konfidencialumą.

11. Centras netoleruoja jokių neigiamų pasekmių asmeniui, kuris sąžiningai praneša apie galimą smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejį.

### **IV SKYRIUS**

## **PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISĖS IR SUPAŽINDINIMAS SU SMURTO PREVENCIJA**

12. Kiekvienas Centro paslaugų gavėjas turi teisę į saugią, pagarbią ir jo orumą užtikrinančią aplinką, kurioje netoleruojamas fizinis ir psichologinis smurtas bei finansinis piktnaudžiavimas.

13. Centro paslaugų gavėjas turi teisę:

13.1. būti apsaugotas nuo bet kokios formos fizinio ir psichologinio smurto bei finansinio piktnaudžiavimo;

13.2. būti išklausytas ir gerbiamas, nepaisant jo amžiaus, sveikatos būklės, negalios, socialinės padėties, tautybės, religijos ar kitų asmens ypatumų;

- 13.3. saugiai ir konfidencialiai pranešti apie patirtą, pastebėtą ar įtariamą smurto arba finansinio piktnaudžiavimo atvejį;
- 13.4. gauti informaciją apie savo teises ir galimybes kreiptis pagalbos jam suprantama forma;
- 13.5. gauti emocinę, socialinę, psichologinę ar kitą reikalingą pagalbą po smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejo;
- 13.6. būti informuotas apie priemones, kurių imamasi jo saugumui užtikrinti, tiek, kiek tai neprieštarauja teisės aktų reikalavimams.
14. Paslaugų gavėjui negali būti daromas spaudimas nepranešti apie galimą smurtą ar finansinį piktnaudžiavimą, o dėl sąžiningai pateikto pranešimo jam negali būti taikomos jokios neigiamos pasekmės.
15. Visi Centro darbuotojai, bendraudami su paslaugų gavėjais, vadovaujasi pagarbos žmogaus orumui, empatijos, lygiavertiškumo, konfidencialumo ir geriausių asmens interesų principais.

## **V SKYRIUS**

### **PASLAUGŲ GAVĖJŲ SUPAŽINDINIMAS SU APRAŠU**

16. Kiekvienas naujas Centro paslaugų gavėjas su šiuo Aprašu supažindinamas jam suprantama forma, atsižvelgiant į jo amžių, brandą, sveikatos būklę, negalią, komunikacijos galimybes ir individualius poreikius.
17. Supažindinimo metu paslaugų gavėjui paaiškinama:
- 17.1. kas laikoma fiziniu smurtu;
- 17.2. kas laikoma psichologiniu smurtu;
- 17.3. kas laikoma finansiniu piktnaudžiavimu;
- 17.4. kokie gali būti šių veiksmų požymiai;
- 17.5. kur ir į ką galima kreiptis pagalbos;
- 17.6. kaip Centras reaguoja gavęs informaciją apie galimą smurtą ar finansinį piktnaudžiavimą;
- 17.7. kokios pagalbos galima tikėtis pranešus apie galimą pažeidimą.
18. Paslaugų gavėjui sudaroma galimybė užduoti klausimus, išsakyti savo nuomonę ir gauti papildomus paaiškinimus.
19. Darbuotojas įsitikina, kad paslaugų gavėjas informaciją suprato. Esant poreikiui, informacija pakartotinai paaiškinama arba pateikiama kitu, paslaugų gavėjui tinkamiausiu būdu.
20. Nepilnamečiai paslaugų gavėjai su Aprašu supažindinami naudojant jų amžių ir brandą atitinkančias informavimo priemones. Esant poreikiui naudojama vaizdinė, lengvai suprantama ar kita alternatyvi komunikacija.
21. Paslaugų gavėjų supažindinimas su šiuo Aprašu fiksuojamas darbo su paslaugų gavėju eigos aprašyme.

## **VI SKYRIUS**

### **DARBUOTOJŲ VEIKSMAI ĮTARUS AR NUSTAČIUS SMURTĄ AR FINANSINĮ PIKTNAUDŽIAVIMĄ**

22. Kiekvienas Centro darbuotojas, pastebėjęs, gavęs informaciją ar įtaręs galimą smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejį, privalo nedelsdamas įvertinti situaciją ir savo kompetencijų ribose imtis veiksmų asmens saugumui užtikrinti.
23. Pirmenybė visais atvejais teikiama nukentėjusio asmens fiziniam ir emociniam saugumui.
24. Darbuotojas, atsižvelgdamas į situaciją:
- 24.1. nutraukia pavojingą situaciją, jeigu tai galima padaryti nekeliančiu pavojaus būdu;
- 24.2. esant grėsmei gyvybei ar sveikatai nedelsdamas kviečia Bendrąjį pagalbos centrą telefonu 112;

- 24.3. įsitikinęs, kad jam nekyla grėsmė pagal kompetenciją suteikia arba organizuoja pirmąją pagalbą;
- 24.4. užtikrina, kad nukentėjęs asmuo neliktų vienas, jeigu jam reikalinga emocinė ar fizinė pagalba;
- 24.5. kiek įmanoma išsaugo su įvykiu susijusias aplinkybes ir informaciją.
25. Darbuotojas apie įvykį informuoja savo tiesioginį vadovą arba Centro direktorių ar jo įgaliotą asmenį.

## **VII SKYRIUS**

### **PAGALBOS ORGANIZAVIMAS IR REAGAVIMAS PO SMURTO AR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO ATVEJO**

26. Gavus informaciją apie galimą fizinio ar psichologinio smurto arba finansinio piktnaudžiavimo atvejį, Centro direktorius arba jo įgaliotas asmuo organizuoja situacijos įvertinimą ir esant galimybei užtikrina nukentėjusio asmens saugumą.
27. Atsižvelgiant į įvykio pobūdį ir rizikos lygį esant galimybei organizuojama:
- 27.1. fizinio saugumo užtikrinimas;
- 27.2. emocinis palaikymas;
- 27.3. psichologinės pagalbos organizavimas;
- 27.4. sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas;
- 27.5. socialinė, teisinė ar kita reikalinga pagalba;
- 27.6. bendradarbiavimas su atsakingomis institucijomis.
28. Nukentėjusiam paslaugų gavėjui esant galimybei sudaromos sąlygos saugioje aplinkoje išsakyti savo nuomonę, emocijas ir poreikius. Pokalbio metu vengiamas kaltinimas, vertinimas ar spaudimas.
29. Jeigu smurtą ar finansinį piktnaudžiavimą patyrė nepilnametis paslaugų gavėjas, pagalba organizuojama vadovaujantis geriausių vaiko interesų principu, užtikrinant jo teisę būti išklausytam ir dalyvauti priimant su juo susijusius sprendimus pagal jo amžių ir brandą.
30. Jei smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejis susijęs su Centro darbuotoju, imamas priemonių užtikrinti objektyvų situacijos ištyrimą bei visų proceso dalyvių teises.
31. Atsižvelgiant į situaciją, Centro direktorius arba jo įgaliotas asmuo priima sprendimus dėl papildomų rizikos valdymo priemonių, siekiant užkirsti kelią panašių situacijų pasikartojimui.

## **VIII SKYRIUS**

### **SMURTO IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO ATVEJŲ ANALIZĖ IR PREVENCIJOS STIPRINIMAS**

32. Kiekvienas smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejis, nepažeidžiant asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo reikalavimų, analizuojamas siekiant nustatyti:
- 32.1. galimas įvykio priežastis;
- 32.2. rizikos veiksnius;
- 32.3. taikytų priemonių veiksmingumą;
- 32.4. papildomų prevencijos priemonių poreikį.
33. Sudėtingi arba pasikartojantys atvejai aptariami su Centro specialistų komanda, prireikus pasitelkiant psichologą, socialinius darbuotojus ar kitus specialistus.
34. Ne rečiau kaip kartą per metus atliekama smurto ir finansinio piktnaudžiavimo atvejų apibendrinta analizė, kurios metu vertinama:
- 34.1. registruotų atvejų skaičius ir pobūdis;
- 34.2. dažniausiai pasitaikančios priežastys;
- 34.3. taikytų prevencinių priemonių veiksmingumas;

- 34.4. darbuotojų kompetencijų stiprinimo poreikis;
- 34.5. paslaugų gavėjų informavimo ir dalyvavimo priemonių veiksmingumas.
- 35. Atsižvelgiant į analizės rezultatus gali būti:
  - 35.1. atnaujinamas šis Aprašas;
  - 35.2. organizuojami papildomi darbuotojų mokymai;
  - 35.3. peržiūrimos vidaus procedūros;
  - 35.4. rengiamos papildomos prevencinės priemonės paslaugų gavėjams.

## **IX SKYRIUS**

### **DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJŲ STIPRINIMAS**

- 36. Centro darbuotojai ne rečiau kaip kartą per metus dalyvauja mokymuose, konsultacijose ar kituose kompetencijų stiprinimo renginiuose fizinio ir psichologinio smurto, finansinio piktnaudžiavimo prevencijos, žmogaus teisių, konfliktų valdymo, deeskalacijos, traumai jautrios pagalbos bei saugios aplinkos kūrimo temomis.
- 37. Centras skatina darbuotojų profesinę refleksiją, gerosios praktikos dalijimąsi, intervizijas ir supervizijas, siekdamas nuolat gerinti paslaugų kokybę ir stiprinti darbuotojų gebėjimą atpažinti bei tinkamai reaguoti į galimus smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejus.

## **X SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 38. Šis Aprašas peržiūrimas ne rečiau kaip kartą per metus arba pasikeitus teisės aktams, reglamentuojantiems smurto prevenciją, socialinių paslaugų teikimą ar žmogaus teisių apsaugą, taip pat nustačius poreikį tobulinti taikomas prevencijos ir reagavimo priemones.
- 39. Centro darbuotojai su šiuo Aprašu supažindinami Dokumentų valdymo sistemoje (DVS) pasirašytinai.
- 40. Paslaugų gavėjai su šiuo Aprašu supažindinami jiems suprantama forma, atsižvelgiant į jų amžių, brandą, sveikatos būklę ir individualius poreikius. Supažindinimas fiksuojamas darbo su paslaugų gavėju eigos aprašyme.