

**PANEVĖŽIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO GLOBOS CENTRO VYKDOMOS
FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS, FINANSINIO
PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU, PRIVATUMO IR ORUMO UŽTIKRINIMO
PREVENCIJOS TVARKA**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Panevėžio socialinių paslaugų centro Globos centras (toliau – Centras) siekia užkirsti kelią psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus ir darbuotojus, finansiniam piktnaudžiavimui paslaugų gavėjų atžvilgiu, imasi visų priemonių paslaugų gavėjų privatumo ir orumo užtikrinimui.

2. Tvarka sudaryta vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2019 m. gegužės 20 d. įsakymo Nr. A1-285 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. įsakymo Nr. A1-28 „Dėl Globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimu, 2018 m. kovo 29 d. Nr. I-1234 „Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos įstatymu“, 2011 m. gegužės 26 d. Nr. XI-1425 „Lietuvos Respublikos apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymu“.

3. Tvarkos paskirtis:

3.1. Siekiama sukurti saugią ir palankią aplinką, kurioje paslaugų gavėjai jaučiasi gerbiami, priimtini ir saugūs;

3.2. Operatyviai reaguoti į iškilusią grėsmę, imtis prevencijos priemonių, taikyti apsaugos priemones ir teikti tinkamą pagalbą;

4. Prevencijos tikslas – užkirsti kelią fiziniam, psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus bei finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu.

5. Tvarkoje naudojamos sąvokos:

5.1. **Smurtas** – tai vieno žmogaus 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.

5.2. **Fizinis smurtas** - kai žmogus tyčia sukelia skausmą kitam žmogui ar jį sužeidžia.

5.3. **Psichologinis (emocinis) smurtas** - tyčia daromi veiksmai ar sakomi žodžiai, norint įžeisti, įskaudinti, pažeminti ar sukelti kitus blogus jausmus.

5.4. **Finansinis piktnaudžiavimas** – disponavimas turtu be įgaliojimo, nekilnojamo turto pardavimas be sutikimo, pinigų ar daiktų pasisavinimas, kyšio reikalavimas, neteisėtas paslaugų gavėjų asmeninių lėšų panaudojimas ir kt.

6. Panevėžio socialinių paslaugų centro Globos centro darbuotojai teikdami paslaugas siekia padėti paslaugų gavėjams spręsti savo socialines problemas pagal jų galimybes ir jiems dalyvaujant, nepažeidžiant jų žmogiškojo orumo ir didinant jų atsakomybę, pagrįstą bendradarbiavimu.

II. SMURTĄ PROVOKUOJANTYS IR JO ATSIKADIMO TIKIMYBĘ MAŽINANTYS VEIKSNIAI

7. Veiksniai, galintys išprovokuoti smurtą:

7.1. dažni, neįvardinti ir nesprenžiami konfliktai;

7.2. didelis darbuotojų darbo krūvis;

7.3. teisingumo ir saugumo jausmo darbo vietoje trūkumas.

8. Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:

8.1. naujų reagavimo į smurto atvejus būdų, kurie padėtų megzti lygiavertiškesnius ir nuoširdesnius santykius tarp paslaugų gavėjų ir Globos centro darbuotojų, ieškojimas;

8.2. konfliktų nenaudojant jėgos sprendimas;

8.3. reagavimas nedelsiant į bet kokios formos smurtą;

8.4. centro darbuotojų informavimas ir komunikavimas apie įvykusį smurto atvejį;

8.5. intrigų, apkalbų vengimas, draudimas skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;

8.6. darbuotojų ir paslaugų gavėjų, bei kitų suinteresuotų asmenų tarpusavio pagarba;

8.7. rūpinimasis kitais, tarpusavio pasitikėjimas, solidarumas, lygiateisiškumas ir kt. vertybės;

8.8. užtikrinamas konfidencialumas.

III. PREVENCIJOS PROCEDŪROS

9. Smurto prevencija – tai planingas, sistemingas priemonių naudojimas, skirtas bet kokios smurto rūšies rizikai mažinti:

9.1. Globos centro darbuotojų švietimas - veikla, skirta smurto rizikai mažinti, apimanti visų darbuotojų švietimą, informavimą ir kt. priemones: darbuotojų pareigybių aprašuose atsakomybės už emociškai saugios aplinkos kūrimą numatymas;

9.2. Siekiant išvengti smurto ir finansinio piktnaudžiavimo paslaugų gavėjų atžvilgiu Centro darbuotojai vadovaujasi PSPC etikos kodeksu, PSPC vidaus tvarkos taisyklėmis, Etikos ir gerovės užtikrinimo politika, PSPC vaikų globos ir rūpybos skyriaus Globos centro psichologinės ir intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugų teikimo tvarka, PSPC krizių valdymo tvarka, PSPC asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis, konfidencialios informacijos nustatymo ir naudojimo bei konfidencialumo laikymosi tvarka, Interesantų aptarnavimo standartu, laikosi pareigybių aprašų reikalavimų;

9.3. Globos centro darbuotojams organizuojami atvejo aptarimai du kartus per mėnesį, kurių metu aptariamos darbo problemos ir jų sprendimo būdai.

10. Globos centro paslaugų gavėjų švietimas ir prevencinės priemonės:

10.1. kalbėjimas su paslaugų gavėjais apie elgesį galimo smurto metu;

10.2. paslaugų gavėjų supažindinimas su vidaus tvarkos taisyklėmis, jų aptarimas;

10.3. parengtos ir įteiktos (fiziškai, el. paštu) paslaugų gavėjams atmintinės su informacija, kur kreiptis ir informuoti jeigu patiria bet kokį smurtą (žiūr. 1 priedas).

10.4. paslaugų gavėjai supažindinami su Teisių chartija, Etikos kodeksu, Etikos ir gerovės užtikrinimo politika, Skundų valdymo tvarka.

10.5. kiekvienais metais policijos bendruomenės pareigūnė, bendrų renginių metu, įvairiomis temomis šviečia paslaugų gavėjus.

11. sužinojus, įtarus apie smurto atvejį, darbuotojas nedelsiant reaguoja:

11.1. esant galimybei nutraukia smurto veiksmą;

11.2. kreipiasi į vyr. socialinį darbuotoją, kuris įvertinęs situaciją, kreipiasi į įstaigos vadovą dėl tolimesnių veiksmų:

11.2.1. skiriamas atsakingas asmuo atvejo ištyrimui;

11.2.2. gali būti sudaroma komisija;

11.2.3. kreipiamasi į kitas institucijas: policiją, gydymo įstaigą ir kt.

11.3. jei smurtinį veiksmą ir/ar finansinį piktnaudžiavimą atliko darbuotojas, jis rašo pasiaiškinimą įstaigos vadovui, kuris įspėja Lietuvos Respublikos darbo kodekse numatyta tvarka arba imasi kitų priemonių;

11.4. atsakingas darbuotojas išnagrinėja situaciją;

11.5. numato pagalbos priemones;

11.6. teikia ilgalaikę pagalbą smurto aukai;

11.7. teikia pagalbą smurtautojui;

11.8. taiko prevencines priemones;

11.9. vykdoma tolesnė smurto situacijos stebėseną.

12. Paslaugų gavėjams suteikiamas asmens neliečiamumas, teikiant paslaugas tiek, kiek to pageidauja pats asmuo ir kiek reikia paslaugos kokybei, paties asmens saugumui užtikrinti.

13. Darbuotojų atsakomybė:

13.1. darbuotojai yra atsakingi už tinkamą pareigų vykdymą bei galiojančių Centro tvarkų laikymąsi;

13.2. darbuotojai savo elgesiu, žodžiais užtikrina paslaugų gavėjo garbę, orumą, savarankiškumą, įskaitant laisvę rinktis, nepriklausomumą, lygias galimybes;

13.3. atsakomybė už netinkamą pareigų vykdymą, elgesio pažeidimus numatyta PSPC vidaus tvarkos taisyklėse;

13.4. su šiomis procedūromis pasirašytinai supažindinamas kiekvienas Globos Centro darbuotojas, savanoris, praktikantas.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Darbuotojai įsipareigoja vadovautis šia Tvarka.


15. Su šia Tvarka pasirašytinai supažindinamas kiekvienas Globos centro darbuotojas. Naujai priimti darbuotojai su šia Tvarka pasirašytinai supažindinami iškart po Darbo sutarties pasirašymo.

Pagalbos kontaktai


Pagalba telefonu	Internetu: www.epolicija.lt	Skubi pagalba	Tel. nr. 112
Įvaikinimo ir globos skambučių linija internetinė pokalbių programa svetainėje www.globoscentrai.lt	8-800 00207, el. paštu: klausk@viskasapiegloba.lt	I-IV 12-20 val.	<ul style="list-style-type: none"> • globėjams (rūpintojams), • budintiems globotojams, • įtėviams, • asmenims, ketinantiems tapti globėjais (rūpintojais), budinčiais globotojais ar įtėviais • asmenims, besidomintiems globa bei įvaikinimu.
Jaunimo linija www.jaunimolinija.lt	880028888	I-VII visą parą	JAUNIMUI paramą teikia savanoriai
Vaikų linija www.vaikulinja.lt	116111	I-VII 11-23 val.	VAIKAMS paramą teikia savanoriai
Pagalbos vaikams linija www.pagalbavaikams.lt		11-19 val.	VAIKAMS IR TĖVAMS PATIRIANTIEMS IŠŠŪKIŲ paramą teikia savanoriai
Krizių įveikimo centras www.krizesiveikimas.lt	Skype vardas: krizesiveikimas krizesiveikimas1	I-IV 16-20 val. VI 12-16 val.	Suaugusiems ir paaugliams Konsultuoja psichologai (1 konsultacija nemokama, vėlesnės mokamos)

Keletas žingsnių vaikams, kurių gali imtis, kad jaustųsi saugiau:


Atmintinai išmokti, galinčių padėti tarnybų telefono numerius, Skubi pagalba
Tel. nr. 112



Užsirašyk ar atmintinai išmok galinčių padėti suaugusių asmenų, kuriais tvirtai pasitiki, telefono numerius.



Pasikalbėk su suaugusiu žmogumi, kuriuo pasitiki, ką turėtum daryti, jei jausiesi nesaugus. Galite sugalvoti „raktinį žodį, slaptažodį“, kurį ištarus būtų aišku, kad Tau reikia pagalbos.



Jeigu kyla klausimų, gali skambinti į Vaikų ar jaunimo liniją tel. nr. 116111