

PATVIRTINTA

Panevėžio socialinių paslaugų centro
direktorius

2026 m. kovo 16 d. įsakymu Nr. V-120

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

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Panevėžio socialinių paslaugų centro Globos centras (toliau – Globos 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. Panevėžio socialinių paslaugų centro Globos centro vykdomos fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus, finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu, privatumo ir orumo užtikrinimo prevencijos tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) sudarytas vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. sausio 19 d. patvirtintu įsakymu Nr. A1-28 „Dėl Globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu, Lietuvos Respublikos apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymu.

3. Aprašo 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. Apraše 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. 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. SMURTAŲ PROVOKUOJANTYS IR JO ATSIKADIMO TIKIMYBĖ 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 sprendimas nenaudojant jėgos;

8.3. reagavimas nedelsiant į bet kokios formos smurtą;

8.4. Globos 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. konfidencialumo užtikrinimas.

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 Globos centro darbuotojai vadovaujasi Panevėžio socialinių paslaugų centro etikos kodeksu, Panevėžio socialinių paslaugų centro vidaus tvarkos taisyklėmis, Globos centro etikos ir gerovės užtikrinimo politika, Globos centro psichologinės ir intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugų teikimo tvarka, Panevėžio socialinių paslaugų centro direktoriaus patvirtinta Globos centro psichologinės ir intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugų teikimo tvarka, Panevėžio socialinių paslaugų centro asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis, Interesantų aptarnavimo standartu, laikosi pareigybių aprašų reikalavimų;

9.3. Globos centro darbuotojams organizuojami susirinkimai ne rečiau kaip kartą 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 kokios formos smurtą;

10.4. paslaugų gavėjai supažindinami su Globos centro paslaugų gavėjų teisių chartija, Globos centro etikos ir gerovės užtikrinimo politika, Etikos kodeksu, Prašymų ir skundų nagrinėjimo Panevėžio socialinių paslaugų centre taisyklėmis.

10.5. Informacijos pateikimas vaikams:

10.5.1. Globos centras yra parengęs informaciją apie tai, kaip reaguoti ir kam pranešti apie patiriamą ar stebimą smurtą priimtinesniu ir labiau suprantamu būdu, ypač mažamečiams (1 priedas).

10.5.2. Ši informacija pateikiama žaismingai, vaizdine forma, atmintinėje, kad vaikai aiškiai suprastų, ką daryti ir kur kreiptis pagalbos.

10.5.3. Globos centro koordinatoriai supažindina vaikus su šia informacija, atsakydami į klausimus ir užtikrindami, kad kiekvienas vaikas žinotų, jog saugumas ir pagalba yra prieinami.

10.5.4. Vaikams skirtas priedas pakabinamas matomoje vietoje Globos centro patalpose arba įdedamas į informacinį stovėlį, kad visi vaikai galėtų jį matyti, lengvai pasiekti ir perskaityti bei pasiimti.

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

11.1. esant galimybei, nutraukia smurto veiksmą;

11.2. kreipiasi į Globos centro veiklos vadovą, kuris įvertinęs situaciją, kreipiasi į įstaigos vadovą dėl tolesnių veiksmų:

11.2.1. skiriamas atsakingas asmuo atvejo ištyrimui;

11.2.2. gali būti sudaroma komisija;

11.2.3. kreipiasi 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. vykdo tolesnę 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 Globos centro tvarkų laikymąsi;

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

13.3. atsakomybė už netinkamą pareigų vykdymą, elgesio pažeidimus numatyta Panevėžio socialinių paslaugų centro vidaus tvarkos taisyklėse;

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

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Globos centro darbuotojai su šiuo Aprašu supažindinami pasirašytinai.

15. Globos centro darbuotojai įsipareigoja vadovautis šiuo Aprašu.
16. Paslaugų gavėjai su šiuo Aprašu supažindinami individualiai.
17. Šis Aprašas viešai skelbiamas Panevėžio socialinių paslaugų centro internetiniame puslapyje (www.paneveziospc.lt).

18. Išorės asmenų konfidencialumo užtikrinimas:

18.1. Studentai, savanoriai, socialiniai partneriai ir kiti įstaigoje laikinai dalyvaujantys asmenys privalo pasirašyti konfidencialumo ir duomenų apsaugos pasižadėjimą, kuriame įsipareigoja:

18.1.1. laikytis paslaugų gavėjų privatumo;

18.1.2. neskelbti jokios asmens informacijos;

18.1.3. nedalyvauti veiklose, galinčiose pakenkti paslaugų gavėjų saugumui ar orumui;

18.1.4. pranešti Globos centro veiklos vadovui arba įstaigos direktoriui apie bet kokius pastebėtus pažeidimus.

18.2. Prieš pradėdant darbą su paslaugų gavėjais, išorės asmenys turi dalyvauti trumpame mokyme, supažindinančiame su Globos centro etikos, duomenų apsaugos ir konfidencialumo principais. Mokymą praveda bet kuris Globos centro darbuotojas, kartu dalyvaujantis šioje veikloje.

18.3. Globos centro darbuotojai stebi išorės asmenų veiklą ir, esant poreikiui, nedelsiant reaguoja į bet kokius konfidencialumo pažeidimus.

18.4. Įstaiga užtikrina, kad visi darbuotojai, savanoriai, praktikantai ir kiti asmenys, kuriems vykdant darbo, praktikos, savanorystės ar bendradarbiavimo veiklą gali tapti prieinama konfidenciali informacija arba asmens duomenys, prieš pradėdami veiklą pasirašytų konfidencialumo pasižadėjimą ir laikytųsi asmens duomenų apsaugos reikalavimų.

KAIP ELGTIS, JEI PATIRI ARBA MATAI SMURTĄ

1. ŽINOK, KAD ESI SAUGUS
Tavo jausmai, kūnas ir daiktai yra tik tavo!

2. PASAKYK "NE"
Jei tave skaudina ar gąsdina, pasakyk aiškiai NE arba išeišk iš pavojingos vietos!

3. PRANEŠK SAUGIAM SUAUGUSIAJAM
Pasikalbėk su globos koordinatoriumi arba kitu suaugusiu, kuriuo pasitiki!

4. UŽSIRAŠYK ARBA PARODYK
Jei gali, užrašyk arba nupiešk, kas įvyko!
Tai padeda darbuotojams geriau suprasti situaciją.

5. NEPAMIRŠK, KAD PAGALBA YRA
Globos koordinatorius visada pasiruošęs tau padėti!
Pagalba visuomet yra!

6. SAUGOK SAVO PRIVATUMĄ
Jei matai, kad draugas patiria smurtą, padėk jam kreiptis pagalbos!

KUR KREIPTIS PAGALBOS:
! Globos centro darbuotojus!
! kitas institucijas:
! policiją, ! gydytoją.



PANEVĖŽIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS