

PATVIRTINTA
Prienu rajono savivaldybės
socialinių paslaugų centro direktoriaus
2020 m. gegužės 21 d.
įsakymu Nr. (1.10)-IV- 144

PRIENŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PARAMOS ŠEIMAI SKYRIAUS FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

Prienu rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) Paramos šeimai skyriaus fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus prevencijos ir intervencijos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Centro prevencijos ir intervencijos priemonių sistemą saugiai nuo fizinio ir psichologinio smurto bei finansinio piktnaudžiavimo aplinkai kurti.

Darbo tvarkos taisyklių, Centro paslaugų gavėjų teisių chartijos, Etikos kodekso, Paslaugų gavėjų saugos ir sveikatos užtikrinimo plano, Asmens duomenų apsaugos tvarkos nuostatų laikymasis taip pat Centre padeda užkirsti kelią įvairiam smurtui ir finansiniam piktnaudžiavimui.

Prevencijos priemonių tikslas – sukurti saugią ir palankią aplinką, kurioje paslaugų gavėjai jaučiasi gerbiami, priimtini, saugūs.

Smurtu laikoma visa, kas daro asmeniui psichologinę, fizinę, emocinę, finansinę žalą, taip pat ir asmens laisvės apribojimas.

Vartojamos sąvokos:

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 (pravardžiavimas, grasinimas, užgauliojimas, erzinimas, žeminimas, mušimas, turtinė žala, socialinė izoliacija arba tyčinė atskirtis ir kt.)

2. **Finansinis piktnaudžiavimas** - disponavimas turtu be įgaliojimo, pinigų ar daiktų pasisavinimas, kyšio reikalavimas, neteisėtas paslaugų gavėjų asmeninių lėšų panaudojimas ir kt.

3. **Smurto prevencija** – priemonių veikla, skirta fizinio ir psichologinio smurto rizikai mažinti.

4. **Finansinio piktnaudžiavimo prevencija** – priemonės, skirtos finansinio piktnaudžiavimo rizikai mažinti.

5. **Smurto intervencija** – darbuotojų koordinuoti veiksmai, nukreipti į fizinio ir psichologinio smurto stabdymą.

II. SMURTAŲ PROVOKUOJANTYS IR JAM NELEIDŽIANTYS ATSIKIRTI VEIKSNIAI

6. **Veiksniai, galintys išprovokuoti smurtą:**

6.1. dažnai kylantys ir nesprenžiami konfliktai tarp darbuotojų ir paslaugų gavėjų;

6.2. konfliktai tarp darbuotojų;

6.3. didelis darbuotojų darbo krūvis;

6.4. saugumo stoka darbo su paslaugų gavėjais metu.

7. **Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:**

7.1. lygiavėčio ir nuoširdaus santykio tarp darbuotojų ir paslaugų gavėjų kūrimas;

7.2. savalaikis konfliktų sprendimas;

7.3. reagavimas į bet kokios formos konfliktines situacijas;

7.4. draudimas skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;

7.5. dalykinės ir darbinės atmosferos užtikrinimas, gerų tarpusavio santykių skatinimas;

7.6. darbuotojų ir paslaugų gavėjų bei kitų suinteresuotų asmenų tarpusavio pagarba.

III. SMURTO IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO PREVENCIJOS PROCEDŪROS

8. Fizinio ir psichologinio smurto prevencijos procedūros:

8.1. visi centro darbuotojai pasirašytinai supažindinami su Etikos kodeksu, Paslaugų gavėjų teisių chartija, Centro vidaus tvarkos taisyklėmis ir teikdami paslaugas užtikrina paslaugų gavėjų garbę ir orumą;

8.2. naujai pradėjusiam dirbti darbuotojui suteikiama galimybė dalyvauti mokymuose fizinio ir psichologinio smurto prevencijos tematikomis, kitiems darbuotojams - kiekvienų metų gegužės mėnesį organizuojamos diskusijos, aptarimai šiomis temomis skyriaus susirinkime;

8.3. esant konfliktui tarp darbuotojų, skyriaus vadovas organizuoja individualius pokalbius su konfliktuojančiais asmenimis;

8.4. skyriaus vadovas kiekvieną mėnesį peržiūri darbuotojo darbo krūvį: darbo grafiką, paslaugų gavėjų esamą situaciją šeimoje, turimų paslaugų gavėjų skaičių. Atlikus analizę, skyriaus vadovas su darbuotoju derina darbo krūvį ir jį subalansuoja;

8.5. kiekvienų metų pabaigoje organizuojama paslaugų gavėjų apklausa ir prašoma įvertinti darbuotojų elgesio kultūrą;

8.6. darbo su paslaugų gavėju metu darbuotojas savarankiškai įsivertina asmeninį saugumą;

8.7. esant nesaugiai situacijai darbuotojas nedelsdamas informuoja skyriaus vadovą. Skyriaus vadovas organizuoja situacijos aptarimą dėl darbuotojo saugumo užtikrinimo ir tolimesnio darbo su paslaugų gavėju;

8.8. centro darbuotojai ir paslaugų gavėjai kuria lygiateisę bendruomenę, kartu organizuoja sociokultūrinius renginius, edukacines, prevencines ir kitas veiklas, pasidalina funkcijomis bei atsakomybėmis;

8.9. visų skyrių darbuotojai individualių konsultacijų, organizuojamų šeimos konferencijų ir grupėms skirtų veiklų metu ugdo paslaugų gavėjų konfliktų valdymo, streso įveikimo, bendravimo įgūdžius, kurie padeda išvengti smurtinių situacijų;

9. Finansinio piktnaudžiavimo prevencija:

9.1. be pagrįstos priežasties centro darbuotojams draudžiama domėtis paslaugų gavėjų turimu turtu, rinkti informaciją apie turimus piniginius sandorius ir ją skleisti kitiems nesusijusiems asmenims;

9.2. centro darbuotojams draudžiama paslaugų gavėjams skolinti(-s) pinigų ir daiktų, turėti kitokių turtinių susitarimų;

9.3. kiekvienais metais skyrių vadovai sudarydami Paslaugų gavėjų saugos ir sveikatos užtikrinimo planą įtraukia temas, ugdančias paslaugų gavėjų kompetencijas apie finansinio piktnaudžiavimo atpažinimą, reagavimą ir užkardinimą;

9.4. centro darbuotojai ugdo finansinio raštingumo įgūdžius konsultuodami ir informuodami paslaugų gavėją apie tam tikrų dokumentų susitvarkymą, nuolatinio darbo naudą, šeimos/asmeninio biudžeto planavimą, jo tinkamą paskirstymą.

IV. INTERVENCIJA SMURTO ATVEJAIS

10. Centro darbuotojai, turintys informaciją apie galimus fizinio ar psichologinio smurto atvejus nedelsiant reaguoja:

10.1. įvertinę situacijos pavojingumą sau ir aukai bei nesant galimybei sustabdyti smurtautojo, nedelsiant kreipiasi į Bendrąjį pagalbos centrą Tel. Nr. 112;

10.2. pagal poreikį teikia pirmąją pagalbą nukentėjusiajam asmeniui.

11. Suteikus pagalbą nukentėjusiam ir stabilizavus situaciją Centro darbuotojai ne vėliau kaip kitą darbo dieną **informuoja apie atvejį:**

11.1. paslaugų gavėjo šeimos narius;

11.2. Centro administraciją;

11.3. pagal poreikį (telefonu arba elektroninėmis ryšio priemonėmis) atitinkamas institucijas (VVTAĮT, savivaldybės institucijos ir kt.).

12. Atsakingi Centro darbuotojai: skyriaus vadovas, socialinis darbuotojas, atvejo vadybininkas:

12.1. kartu su paslaugų gavėjais nusimato pagalbos priemonės (psichologo, mediatoriaus, priklausomybių konsultanto, sveikatos priežiūros specialisto ir kt.) ir jų taikymą;

12.2. stebi ar numatytos pagalbos priemonės yra vykdomos ir efektyvios;

12.3. įsivertina pagalbos priemonių tęstinumo poreikį.

13. Centro darbuotojams, paslaugų gavėjams ar tretiesiems asmenims pranešus Centro administracijai apie galimą Centro darbuotojo smurtavimą arba finansinį piktnaudžiavimą prieš paslaugų gavėją, Centro direktorius imasi būtinų veiksmų smurtui ar piktnaudžiavimui stabdyti, atvejui tirti ir vertinti.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Su šiuo tvarkos aprašu supažindinami visi Centro Paramos šeimai skyriaus darbuotojai.

15. Tvarkos aprašas skelbiamas viešai Centro interneto svetainėje www.prienuspc.lt.

VEIKSMŲ SEKA SMURTO ATVEJU