PATVIRTINTA:

 Vilkaviškio socialinės pagalbos

 centro direktorės 2020 m. gruodžio 31 d.

 įsakymu Nr. VĮ –212

# VILKAVIŠKIO SOCIALINĖS PAGALBOS CENTRO FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS BEI FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪROS

1. **BENDROJI DALIS**

 **1**. Vilkaviškio socialinės pagalbos centro fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus bei finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu procedūrų tikslas – užkirsti kelią fiziniam ir psichologiniam smurtui ir finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu.

# 2. Vartojamos sąvokos:

**2.1. Smurtas –** tai vieno žmogaus arba žmonių grupės prievartos veiksmas prieš kitą žmogų arba žmonių grupę, iš to turint kokios nors naudos ar pasitenkinimo. Smurtu laikoma visa, kas daro asmeniui psichologinę, fizinę, dvasinę/emocinę žalą ir sukelia kančią, grasinimai, bandymai apriboti laisvę, nepriežiūra;

**2.2. Psichologinis smurtas –** tyčiojimasis, grasinimai, gąsdinimai, užgauliojimai, atstūmimas/emocinis šaltumas, žodinė agresija, nepagarbus elgesys arba ignoravimas, kalbėjimas pakeltu tonu ar asmens orumą žeminančiu tonu ir pan;

**2.3. Fizinis smurtas** – mušimas, purtymas, žnaibymas, fizinio suvaržymo priemonių taikymas, pagalbinių judėjimo priemonių atėmimas ir kt;

**2.4. Finansinis smurtas arba kitoks materialinis išnaudojimas**: disponavimas turtu be įgaliojimų, įtikinėjimas arba vertimas dovanoti pinigus, daiktų ar pinigų pasisavinimas, pinigų prievartavimas ir kt;

**2.5. Patyčios** – tai psichologinę ar fizinę jėgos persvarą turinčio asmens ar grupės tyčiniai, pasikartojantys veiksmai, siekiant įžeisti, įskaudinti ar kitaip sukelti psichologinę ar fizinę žalą kitam asmeniui;

**2.6. Nepriežiūra** - būtinos kasdienės pagalbos ir higienos arba bendros priežiūros nesuteikimas, ypač nepakankamas aprūpinimas maistu ir gėrimu, nepakankama nevaikštančių gyventojų priežiūra ir kt.

1. **SMURTĄ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS ATSIRASTI VEIKSNIAI**

**3. Veiksmai galintys išprovokuoti smurtą**:

3.1. dažni, neįvardinti ir nesprendžiami konfliktai;

3.2. didelis darbuotojų darbo krūvis;

3.3. teisingumo ir saugumo jausmo trūkumas.

**4. Veiksmai, neleidžiantys smurtui atsirasti**:

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

4.2. konfliktų, nenaudojant jėgos, sprendimas;

4.3. greita reakcija į bet kokios formos smurtą;

4.4. darbuotojų informavimas apie įvykusį smurto atvejį;

4.5. triukšmo, intrigų, apkalbų vengimas;

4.6. draudimas skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;

4.7. geros ir dalykinės darbo atmosferos užtikrinimas;

4.8. gerų tarpusavio santykių skatinimas;

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

4.10. darbuotojų vertybių puoselėjimas: bendruomeniškumas, lygiateisiškumas, mandagumas;

4.11. tarpusavio pasitikėjimas, paslaugumas, rūpinimasis kitais ir kitos vertybės.

1. **SMURTO PREVENCIJOS PROCEDŪROS IR ATSAKOMYBĖ**

**5. Fizinio ir psichologinio smurto, patyčių prevencijos procedūros**:

5.1. veikla skirta smurto rizikai mažinti, apimanti visų darbuotojų švietimą, informavimą;

5.2. saugios aplinkos sukūrimas;

5.3. vadovavimasis vidaus tvarkos taisyklėse bei pareigybių aprašymuose numatytomis elgesio normomis;

5.4. kalbėjimasis su paslaugų gavėjais apie elgesį galimo smurto metu;

5.5. supažindinimas su elgesio taisyklėmis, jų aptarimas;

5.6. paslaugų gavėjų, linkusių į agresyvų elgesį individualus palydėjimas ir buvimas su jais užimtumo ir kitose veiklose.

**6. Finansinio smurto prevencijos procedūros:**

6.1. darbuotojų švietimas finansinio smurto prevencijos klausimais, siekiant, kad gebėtų atpažinti finansinio smurto elgesį, imtųsi reikiamų priemonių finansinio smurto pašalinimui;

6.2. darbe vadovautis patvirtintomis tvarkomis: etikos kodeksu, paslaugų gavėjų teisių ir pareigų chartija, vidaus tvarkos taisyklėmis, pareigybių aprašymuose numatyta atsakomybe už emociškai saugios aplinkos kūrimą;

6.3. periodiškai rengti mokymus smurto, finansinio piktnaudžiavimo temomis darbuotojams ir paslaugų gavėjams, priminti prevencinės priemonės;

6.4. paslaugų gavėjus, jų artimuosius/globėjus informuoti apie tai: kam bus renkami pinigai, tiksli jų suma, esant poreikiui pateikti finansinę ataskaitą; jeigu paslaugų gavėjas su savimi atsinešė didesnę sumą pinigų.

**7. Nepriežiūros prevencijos procedūros**:

7.1. pastovus asmens higienos procedūrų atlikimas, aprūpinimas asmens higienos priemonėmis, teisingas gydytojo paskyrimų vykdymas;

7.2. esant reikalui, kūno padėties keitimas, sodinimas, vežimas į lauką;

7.3. asmens higienos priežiūrų atlikimas fiksuojamas žurnaluose ir socialinis darbuotojas periodiškai patikrina, įvertindamas įrašus, paslaugų gavėjų būklę, artimųjų/ globėjų atsiliepimus.

**8. Visais įtariamų ir realių patyčių, nepriežiūros ir smurto atvejais, kiekvienas darbuotojas nedelsiant reaguoja, atlikdamas šiuos procedūrinius veiksmus:**

8.1. asmens, panaudojusio smurtą sustabdymas, atskyrimas, pirmosios pagalbos suteikimas (jeigu reikia);

8.2. tiesioginio vadovo, šeimos narių informavimas;

8.3. smurto atvejo ištyrimas: sudaryti komisiją, numatyti drausmines ar prevencijos priemones, nukentėjusio nuo smurto ir smurtautojo stebėsena, esant reikalui, informuoti kitas institucijas, tarnybas.

**BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

Su Vilkaviškio socialinės pagalbos centro fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus bei piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūromis įstaigos darbuotojai supažindinami susirinkimo metu, surašant protokolą.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_