

**VŠĮ „PAGALBOS PAAUGLIAMS INICIATYVA“ GLOBOS CENTRO
FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR
FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ
TVARKOS APRAŠAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ „Pagalbos paaugliams iniciatyva“ globos centro (toliau – Globos centras) fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos ir intervencijos procedūrų tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) apibrėžia smurto prevencijos priemones ir procedūras, kuriomis siekiama užkirsti kelią fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus bei finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu.

2. Prevencijos tikslas – sukurti saugią ir palankią aplinką, kurioje paslaugų gavėjai jaustųsi gerbiami, priimami ir saugūs.

3. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Fizinis smurtas** – tai neteisėtas, tyčinis, prieš asmens valią jo organizmui daromas fizinis poveikis, kuriuo siekiama padaryti žalą asmens sveikatai, atimti laisvę, sukelti bejėgišką būklę, fizinį skausmą ar kitokias fizines kančias.

3.2. **Psichologinis smurtas** – tyčinis poveikis kito žmogaus psichikai, verčiantis jį baimintis, kad dėl tolesnių grasinančio veikslių ar neveikimo atsiras tam tikrų neigiamų padarinių. Psichologinio smurto formos: nuolatinė kritika, riksmas ir grasinimai, veikslių laisvės varžymas, jausmų ignoravimas, įsitikinimų išjuokimas, manipuliavimas asmeniu, trukdymas palaikyti santykius su giminaičiais ir draugais, viešas žeminimas, grasinimas nužudyti, sužaloti, palikimo pavojingose vietose ir kt.

3.3. **Finansinis piktnaudžiavimas** – neteisėtas paslaugų gavėjų ar jų atstovų finansinių lėšų panaudojimas.

3.4. **Smurto ir finansinio piktnaudžiavimo prevencija** – planingų ir sistemingų priemonių visuma, skirta fizinio ir (ar) psichologinio smurto (ir) ar finansinio piktnaudžiavimo rizikai mažinti.

3.5. **Smurto ir finansinio piktnaudžiavimo intervencija** – priemonių, mechanizmų ir veikslių visuma, skirta laiku suteikti galimai nuo smurto ar finansinio piktnaudžiavimo nukentėjusiam paslaugų gavėjui reikalingą pagalbą, paramą ir paslaugas, skirtą pašalinti smurto pasekmes ir mažinti jo neigiamą įtaką.

II. SMURTO IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO PREVENCIJOS PRINCIPAI

4. Globos centras užtikrina saugią, palaikančią aplinką paslaugų gavėjams ir imasi visų būtinų veiksmų ir priemonių, kurios užkirstų kelią bet kokios formos smurto ar finansinio piktnaudžiavimo grėsmei atsirasti.

5. Paslaugų gavėjų psichologinis saugumas ir fizinė neliečiamybė užtikrinama vadovaujantis šiais principais:

5.1. Globos centro darbuotojai paslaugų gavėjus konsultuoja uždaroje patalpose, nedalyvaujant pašaliniams asmenims;

5.2. Globos centro paslaugų gavėjai yra fiziškai neliečiami ir darbuotojai jokiais būdais negali apriboti jų laisvės;

5.3. Globos centro darbuotojai savo elgesiu užtikrina paslaugų gavėjų garbę ir orumą – bendrauja pagarbiai, neįsakmiai ir jokiais būdais nemenkina, neužgaulioja ir nežemina paslaugų gavėjų;

5.4. paslaugų gavėjų namuose Globos centro darbuotojai gali lankytis tik iš anksto suderinę laiką su paslaugų gavėju;

5.5. paslaugų gavėjo namuose kartu su Globos centro darbuotojais kiti asmenys (praktikantai, savanoriai ir pan.) lankytis gali tik iš anksto informavę ir gavę paslaugų gavėjo sutikimą;

5.6. filmuoti, fotografuoti ir naudoti kitokią asmeninę paslaugų gavėjo informaciją galima tik gavus raštišką paslaugų gavėjo sutikimą.

6. Paslaugų gavėjų apsauga nuo finansinio piktnaudžiavimo užtikrinama vadovaujantis šiais principais:

6.1. visi Globos centro darbuotojai bei budintys globotojai yra susipažinę ir vadovaujasi Globos centro lėšų, gautų už vaiko (-ų) globą (rūpybą) ar priežiūrą, panaudojimo ir atsiskaitymo tvarkos aprašu, kuriame yra numatyta lėšų mokėjimo, panaudojimo ir atsiskaitymo tvarką;

6.2. globos centro darbuotojai yra vienodai teisingi tarpininkaujant dėl paramos paslaugų gavėjams.

7. Pastebėtas fizinio ir psichologinio smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejis turi būti sprendžiamas konkrečiais veiksmais ir bendromis pastangomis, numatant fizinės ir psichologinės rizikos prevencines ir intervencines priemones.

8. Potencialios ar realios bet kokios smurto formos ar finansinio piktnaudžiavimo rizikos ignoravimas ir (ar) atvejų nuslėpimas, ar abejingumas galimam ar esamam pavojui yra laikomas rimtu nusižengimu.

III. PRIEŠ SMURTAŲ NUKREIPTA STRATEGIJA

9. Prieš smurtą ir finansinį piktnaudžiavimą nukreipta strategija apima veiksmingas smurto ir finansinio piktnaudžiavimo atvejų sprendimo procedūras ir veiksmus:

9.1. užtikrinti smurto ir finansinio piktnaudžiavimo atvejų registravimą ir analizę;

9.2. užtikrinti prieš smurtą ir finansinį piktnaudžiavimą nukreiptų veiksmų nepertraukiamumą;

9.3. užtikrinti priešsmurtinės strategijos tobulinimą;

9.4. užtikrinti neatidėliotiną skundų analizę ir sprendimą;

9.5. skatinti darbuotojus ir paslaugų gavėjus atvirai kalbėti apie smurto problemą;

9.6. kurti pagarba grįstą bendravimą;

9.7. nepalikti neišspręstų konfliktų;

9.8. užtikrinti teisingumą ir saugumą;

9.9. stengtis įtraukti darbuotojus ir paslaugų gavėjus į sprendimų priėmimo procesus;

9.10. organizuoti mokymus, kviesti specialistus konsultacijai;

9.11. garantuoti konfidencialumą ir objektyvumą smurto atvejų dalyvių atžvilgiu;

9.12. garantuoti smurto aukoms tinkamą pagalbą;

9.13. taikyti drausmines priemones smurtautojams.

10. Pagrindinis strategijos tikslas yra kiek įmanoma greičiau sustabdyti arba pakeisti elgesį, kuris žemina paslaugų gavėjus, žeidžia jų vertę ir orumą.

11. Bet kokia smurto forma yra neteisėta ir netoleruojama.

12. Sprendimai turi būti priimami remiantis objektyvumo ir nešališkumo principu.

13. Esant poreikiui, turi būti kreipiamasi patarimo į kitų organizacijų specialistus.

IV. PREVENGINIAI VEIKSMAI

14. Prevenciniai veiksmai apima saugios psichosocialinės ir fizinės aplinkos kūrimą, smurto ir finansinio piktnaudžiavimo atvejų registravimą ir analizavimą ir organizacijos kultūros ugdymą, darbuotojų informavimą apie įstaigos fizinio, psichologinio smurto ir finansinio

piktnaudžiavimo strategiją, mokymus darbuotojams smurto ir finansinio piktnaudžiavimo tema, pagalbą smurtą patyrusiems asmenims.

15. Pagrindiniai prevenciniai veiksmai:

15.1. kurti saugią psichosocialinę ir fizinę aplinką:

- darbuotojai savo darbe privalo vadovautis patvirtintu Etikos kodeksu, kuriame apibrėžiami tinkamo elgesio su paslaugų gavėjais principai, Globos centro pagalbos paslaugų gavėjų teisių chartija, Etikos ir gerovės užtikrinimo politika ir šiuo Tvarkos aprašu;

- puoselėti tarpusavio pasitikėjimu, pagarba, tolerancija, mandagumu, lygiateisiškumu pagrįstus bendravimo ir bendradarbiavimo principus;

- neskleisti asmens garbę ir orumą žeminančios informacijos;

- spręsti besitęsiančias stresines ir konfliktines situacijas;

- neskatinti ir netoleruoti šmeižto, intrigų, apkalbų;

- užtikrinti saugią fizinę aplinką;

15.2. užtikrinti skaidrų visų finansinių procedūrų, susijusių su paslaugų gavėjais, vykdymą, vadovaujantis Globos centro patvirtinta tvarka;

15.3. informuoti ir šviesti darbuotojus ir paslaugų gavėjus:

- supažindinti darbuotojus ir paslaugų gavėjus su skundų pateikimo tvarka ir būdais kaip gali pranešti apie smurtą (1 priedas);

- skatinti darbuotojus ir paslaugų gavėjus dalyvauti mokymuose smurto prevencijos tema;

- mokyti darbuotojus nustatyti potencialias smurto situacijas, smurto įveikos ir problemų sprendimo būdų, bendravimo įgūdžių, kurie padėtų išvengti smurto ar jį sumažinti;

- supažindinti paslaugų gavėjus, kas yra smurtas, kaip jį atpažinti, kur kreiptis pagalbos smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atveju ir pan.;

15.4. ugdyti organizacijos kultūrą:

- užtikrinti paslaugų gavėjų saugą ir sveikatą Globos centre;

- informuoti darbuotojus, kad smurtas ir finansinis piktnaudžiavimas įstaigoje netoleruojamas;

- siekiant mažinti fizinio ir psichologinio smurto bei finansinio piktnaudžiavimo riziką, darbuotojų ir paslaugų gavėjų bendravimas turi būti pagrįstas pagarba, atidumu ir atvirumu;

15.5. registruoti smurto ir finansinio piktnaudžiavimo atvejus ir juos analizuoti:

- siekiant veiksmingiau valdyti fizinio, psichologinio smurto bei finansinio piktnaudžiavimo pasireiškimo rizikas, smurto ir finansinio piktnaudžiavimo atvejus nedelsiant registruoti ir analizuoti;

15.6. suteikti pagalbą fizinio ir psichologinio smurto bei finansinio piktnaudžiavimo aukoms:

- vaikui ar bet kuriam kitam paslaugų gavėjui nukentėjus nuo bet kurios formos smurto ar finansinio piktnaudžiavimo Globos centras organizuoja paslaugos gavėjo poreikius bei geriausius interesus atitinkančių kompleksinę pagalbą.

V. SMURTO INTERVENCIJA

16. Atvejai, apie kuriuos būtina pranešti (bet neapsiribojant):

16.1. paslaugų gavėjas papasakoja apie jo patirtą smurtą ar kitą paslaugų gavėją, darbuotoją ar savanorį, kuris patiria ar patyrė, ar gali patirti smurtą;

16.2. įstaigos darbuotojas ar bet kuris kitas su įstaiga susijęs asmuo žino apie paslaugų gavėją, darbuotoją ar savanorį, kuris patiria smurtą, ar įtaria, kad paslaugų gavėjas, darbuotojas ar savanoris gali patirti smurtą;

16.3. paslaugų gavėjo šeimos nariai, bendruomenės nariai ar kiti susiję asmenys praneša apie paslaugų gavėją, kuris galimai patiria ar patyrė, ar gali patirti smurtą;

16.4. paslaugos gavėjas, įstaigos darbuotojas, savanoris ar bet kuris kitas su įstaiga susijęs asmuo smurtauja prieš paslaugų gavėjus, su kuriais dirba.

17. Visais fizinio, psichologinio smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejais (įvykusiais ar įtariamais) kiekvienas Globos centro darbuotojas, vadovaudamasis šia tvarka (2 ir 3 priedai):

17.1. nedelsdamas reaguoja į bet kokią smurtą ir tuojau pat jį stabdo;

17.2. primena smurtaujančiam asmeniui elgesio taisykles;

17.3. apie smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejį informuoja Globos centro vadovą;

17.4. dalyvauja įvykusio smurto atvejo tyrime, bendradarbiauja su suinteresuotais asmenimis ar institucijomis;

18. Globos centro vadovas, pastebėjęs ar gavęs informaciją apie fizinį, psichologinį smurtą ar finansinio piktnaudžiavimo atvejį:

18.1. nedelsdamas išsiaiškina situaciją, nustato, koks tai atvejis;

18.2. nedelsdamas organizuoja individualius pokalbius su smurtą patyrusiu asmeniu, smurtavusiu asmeniu, jei yra – su smurto liudininku;

18.3. esant poreikiui kreipiasi dėl specialistų pagalbos nukentėjusiam asmeniui teikimo;

18.4. vykdo tolesnę smurto situacijos stebėseną.

19. Direktorius, gavęs tarnybinį pranešimą turi nedelsdamas išsiaiškinti smurto situaciją, įvertinti įvykį, numatyti pagalbą nukentėjusiajam asmeniui bei veiksmus, kurių bus imtasi smurtui užkirsti darbo vietoje.

VI. BAIGIAMOS NUOSTATOS

20. Visi Globos centro darbuotojai ir savanoriai, yra atsakingi už tai, kad jų elgesys neskatintų, nesukeltų galimybių atsirasti smurtui prieš paslaugų gavėjus, o pastebėjus galimą smurto atvejį – kiekvienas darbuotojas ar savanoris privalo imtis veiksmų, numatytų tvarkoje.

21. Tiek įstaigos darbuotojai, tiek savanoriai prieš pradedami darbą turi būti supažindinami su dokumentais, tvarkomis ar procedūromis dėl smurto prevencijos, pranešimų apie smurtą pateikimo ir nagrinėjimo tvarkos, pagalbos teikimas smurto atvejais ir kt.

22. Su šiuo tvarkos aprašu el. paštu supažindinami visi VšĮ „Pagalbos paaugliams iniciatyva“ darbuotojai, savanoriai ir praktikantai.

Pranešimo apie smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejus tvarka

Kas gali pranešti apie smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejį?

Globėjai (rūpintojai), įtėviai, budintys globotojai, šeimos nariai, globojami (prižiūrimi), įvaikinti vaikai, Globos centro darbuotojai ir kt.



Kam galima pranešti apie smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejį?

Asmuo, patyręs, matęs ar žinantis apie smurtą ar finansinį piktnaudžiavimą prieš paslaugų gavėję, nedelsiant informuoja Globos centro vadovą ar kitą Globos centro darbuotoją, kuriuo pasitiki.



Kaip galima pranešti apie smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejį?

Telefonu tel.
+370 665 22 480

El.paštu lina.vegeliene@ppi.lt
arba info@ppi.lt

Atvykus į Globos centrą
J. Basanavičiaus g. 45, Vilniuje



Kaip bus tiriama galimo smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejis?

Globos centro vadovas, gavęs informaciją apie paslaugų gavėjo patiriamą smurtą ar finansinį piktnaudžiavimą, nedelsiant, ne ilgiau nei per 3 darbo dienas, paskiria atsakingų asmenų komisiją nustatytam atvejui iširti. Paskirta komisija per 5 darbo dienas išnagrinėja nustatytą atvejį.

Globos centro darbuotojo veiksmai sužinojus apie paslaugų gavėjo patirtą smurtą artimoje aplinkoje



Reagavimo į smurtą ar finansinį piktnaudžiavimą prieš paslaugų gavėją Globos centre žingsniai

Reagavimas	asmens, panaudojusio smurtą, sustabdymas (jei reikia) pirmosios pagalbos suteikimas
Informavimas	nedelsiant informuojamas Globos centro vadovas informuojami paslaugų gavėjo atstovai (pagal poreikį)
Sprendimas	smurto atvejo dokumentavimas ir ištyrimas (4 priedas)* pagalbos priemonių nustatymas ir teikimas**
Tolimesni veiksmai	pakartotinės smurto rizikos įvertinimas stebėseną prevencinių priemonių nustatymas ir taikymas

* Kiekvienas galimo smurto atvejis registruojamas „Neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių asmeniui, vaikui registracijos žurnale“ (elektroniniu būdu). Ši informacija laikoma saugioje, pašaliniam asmeniui neprieinamoje vietoje. Kai informacija yra perduodama tretiesiems asmenims, būtina užfiksuoti, kam informacija buvo perduota, kas ją perdavė ir kokiais tikslais.

** Nukentėjusiam paslaugų gavėjui nedelsiant užtikrinama skubi trumpalaikė pagalba, atitinkanti jo individualius poreikius. Suteikus trumpalaikę pagalbą, planuojama ilgalaikė pagalba, siekiant kuo labiau sumažinti smurto poveikį asmens savijautai, gyvenimo situacijai ir jo gerovei. Trumpalaikė ir ilgalaikė pagalba smurtą patyrusiam paslaugų gavėjui suteikti pasitelkiami specialistai ir paslaugos tiek Globos centre, tiek už jos ribų.

***Galimai smurtavęs darbuotojas ar savanoris, kol vyksta galimo smurto atvejo nagrinėjimas, gali būti nušalinamas nuo savo funkcijų ir bet kokių kontaktų su paslaugų gavėjais.

PATVIRTINTA
VšĮ „Pagalbos paaugliams iniciatyva“
direktoriaus 2021 m. gegužės 20 d.
įsakymu Nr. V-107

4 priedas

Neigiamo pobūdžio įvykių asmeniui, vaikui registras

Eil.nr.	Data, laikas	Trumpas įvykio aprašymas	Pagalbos priemonės	Prevencinės priemonės, kaip įvykio išvengti ateityje	Institucijos, kurioms buvo pranešta apie įvyki	Kita svarbi informacija	Atsakingo asmens vardas, pavardė
1.							
2.							