Elektroninio dokumento nuorašas
2022-05-24 Nr. SPCV1-136

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS LAZDIJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS LAZDIJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO VYKDOMOS FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2022 m. gegužės d. Nr. SPCV1-
Lazdijai

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymu Nr. A1-46 „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo‘‘, viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro įstatų, patvirtintų Lazdijų rajono savivaldybės tarybos 2011 m. gegužės 24 d. sprendimu Nr. 5TS-43 „Dėl viešųjų įstaigų įstatų pakeitimo ir patvirtinimo“, 62.17 papunkčiu, viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro direktoriaus pareigybės aprašymo, patvirtinto Lazdijų rajono savivaldybės mero 2021 m. rugpjūčio 9 d. potvarkiu Nr. 7V-37 „Dėl viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro direktoriaus pareigybės aprašymo patvirtinimo“, 7.18 papunkčiu:

1. T v i r t i n u viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro vykdomos fizinio psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašą (pridedama).

2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro direktoriaus . 2020 m. kovo 27 d. įsakymą Nr. SPCV1-57 „Dėl viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro vykdomos fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų patvirtinimo“.

3. N u r o d a u , kad šis įsakymas per vieną mėnesį nuo paskelbimo (įteikimo) dienos gali būti skundžiamas pasirinktinai Lietuvos administracinių ginčų komisijos Kauno apygardos skyriui, adresu: Laisvės al. 36, LT-44240 Kaunas, Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka arba Regionų apygardos administracinio teismo Kauno rūmams, adresu: A. Mickevičiaus g. 8A, LT-44312 Kaunas, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Direktorė Lina Saladuonienė

Parengė
Jurgita Dzimidienė
2022-05-24

Elektroninio dokumento nuorašas
2022-05-24 Nr. SPCV1-136

PATVIRTINTA
Viešosios įstaigos Lazdijų
socialinių paslaugų centro
direktoriaus 2022 m. d.
įsakymu Nr. SPCV1-

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS LAZDIJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO VYKDOMOS FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO PIKNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro (toliau -Centras) vykdomos fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų aprašo (toliau- aprašas) tikslas-užkirsti kelią fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus ir finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu.

2. **Apraše vartojamos sąvokos:**

2.1. **Smurtas** – visa, kas daro asmeniui psichologinę, fizinę, dvasinę, emocinę žalą ir sukelia kančią, grasinimai, bandymai apriboti asmens laisvę, nepriežiūra.

2.2. **Fizinis smurtas -** veiksmas, kuriuo siekiama sukelti skausmą arba sužaloti. Fizinio smurto pagrindinis tikslas yra ne tik sukelti fizinį skausmą, bet ir apriboti kito asmens apsisprendimo laisvę.

2.3. **Psichologinis (emocinis) smurtas -** tyčiojimasis, grasinimai, gąsdinimai, užgauliojimai, atstūmimas, emocinis šaltumas, žodinė agresija, nepagarbus elgesys ar ignoravimas, kalbėjimas pakeltu tonu ar asmens orumą žeminančiu tonu ir kt.

2.4. **Finansinis smurtas -** paslaugų gavėjų pinigų arba daiktų pasisavinimas, pinigų prievartavimas, neteisėtas finansinių lėšų panaudojimas.

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

2.6. **Nepriežiūra** – nuolatinis vaikui būtinų fizinių, emocinių ar socialinių poreikių netenkinimas ar aplaidus tenkinimas, darantis žalą ar keliantis pavojų vaiko gyvybei, sveikatai, raidai. Personalo ir kitų atsakingų asmenų būtinos, kasdienės pagalbos ir higienos arba bendros priežiūros nesuteikimas paslaugų gavėjams, nepakankama gyventojų priežiūra, nepakankamas aprūpinimas maistu, palikimas asmens su negalia be priežiūros ir kt.

II SKYRIUS
SMURTĄ PROVOKUOJANTYS IR JAM NELEIDŽIANTYS ATSIRASTI VEIKSNIAI

3. **Veiksniai galintys išprovokuoti smurtą:**

3.1. dažnai kylantys ir neišsprendžiami konfliktai tarp darbuotojų ir paslaugų gavėjų;
3.2. konfliktai tarp darbuotojų;
3.3. konfliktai tarp paslaugų gavėjų;
3.4. didelis darbuotojų krūvis;
3.5. saugumo stoka darbo su paslaugų gavėjais metu.

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

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

4.2. lygiaverčio ir nuoširdaus santykio tarp darbuotojų ir paslaugų gavėjų kūrimas;

4.3. asmuo, atsižvelgiant į jo poreikius, skatinamas bendrauti su kitais asmenimis, lavinami jo gebėjimai užmegzti kontaktus, bendravimo gebėjimai;

4.4. vaikas mokomas bendrauti su kitais vaikais, ugdoma pagarba kitiems vaikams ir suaugusiems asmenims, neatsižvelgiant į tų asmenų fizinę, socialinę padėtį, pilietybę, etninę kilmę, religiją, rasę ir kita;

4.5. palaikomi glaudūs nuolatiniai ryšiai tarp socialinės globos įstaigos ir asmenį prižiūrinčių šeimos narių, artimųjų giminaičių, vaiko tėvų (globėjo, rūpintojo), jie gauna informaciją apie asmens, vaiko įpročius, pomėgius, teikiant dienos socialinę globą;

4.6. asmenims gaunantiems paslaugas Centre sukuriama ir užtikrinama sveika ir saugi aplinka;

4.7. savalaikis konfliktų sprendimas;

4.8. reagavimas į bet kokios formos smurtą ir konfliktines situacijas ir tuojau pat jų stabdymas;

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

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

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

4.12. Centro darbuotojų vertybių puoselėjimas: profesionalumas, atsakingumas, pagarba žmogui, bendradarbiavimas, tobulėjimas, lygiateisiškumas, lojalumas.

III SKYRIUS
SMURTO IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO PREVENCIJOS PROCEDŪROS

5. **Fizinio, psichologinio smurto, finansinio piktnaudžiavimo prevencijos procedūros:**

5.1. Centro darbuotojų švietimas - veikla, skirta smurto rizikai mažinti, apimanti visų darbuotojų švietimą, informavimą ir kt. priemones;

5.2. darbuotojų supažindinimas su lokaliniais norminiais teisės aktais reglamentuojančiais Centro veiklą (Etikos kodeksu, Etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašu, Paslaugų gavėjų teisių chartija, vidaus tvarkos taisyklėmis kt. teisės aktais);

5.3. individualių pokalbių organizavimas su konfliktuojančiais asmenimis;

5.4. išsamus smurto atvejų analizavimas;

5.5. psichosocialinės aplinkos gerinimas pagrįstas pagarba, atidumu ir atvirumu, nuolatinės diskusijos su socialinių paslaugų gavėjais.

6. **Finansinio piktnaudžiavimo prevencija:**

6.1. be pagrįstos priežasties centro darbuotojams draudžiama domėtis paslaugų gavėjų turimu turtu ir skleisti informaciją kitiems nesusijusiems asmenims;

6.2. 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.

6.3. paslaugų gavėjų supažindinimas su Asmeninių lėšų naudojimo, laikymo ir saugojimo tvarkos laikymasis;

6.4. klientų apsipirkimo čekių pateikimas ir finansinės ataskaitos.

6.5. Pastebėjus ar įtarus finansinio piktnaudžiavimo atvejį tos pačios dienos eigoje informuojamas Centro direktorius.

6.6. Centro direktorius, gavęs informaciją, vėliausiai per tris darbo dienas kviečia suinteresuotas šalis ir kartu ieško sprendimo būdų.

7. Nepriežiūros prevencinės procedūros:

7.1. užtikrinamos asmens higienos procedūros;

7.2. aprūpinimas asmens higienos priemonėmis;

7.3. medikamentų pagal šeimos gydytojo paskyrimą, vartojimo užtikrinimas;

7.4. paslaugų gavėjų vežimas į lauką;

7.5. socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimas;

7.6. bendradarbiavimas su paslaugas teikiančiomis įstaigomis;

7.7. paslaugų gavėjo elgesio ir fizinių požymių stebėjimas ir fiksavimas;

7.8. įtarus smurtą prieš paslaugų gavėją kreiptis pagalbos į specialistus;

7.9. paslaugų gavėjų informavimas kur kreiptis smurto atvejais.

8. Visais įtariamų nepriežiūros ar smurto atvejais, kiekvienas Centro darbuotojas nedelsiant reaguoja atlikdamas šiuos procedūrinius veiksmus:

8.1**.** ***Reagavimas*****:**

8.1.2. asmens, panaudojusį smurtą sustabdymas ir atskyrimas;

8.1.3. pirmos pagalbos suteikimas (jei reikia);

8.1.4. Centro darbuotojai reaguoja į smurtą, nepriežiūrą ir patyčias, nepriklausomai nuo smurto ir patyčių formos, smurtaujančio ar smurtą patiriančio asmens;

8.2**.** ***Informavimas:***

8.2.1. informuojamas atvejo vadybininkas;

8.2.2. informuojamas socialinis darbuotojas;

8.2.3. informuojama administracija;

8.2.4. informuojamas Socialinės paramos ir sveikatos skyrius;

8.2.5. informuojami paslaugų gavėjo artimieji/globėjai;

8.2.6. telefonu arba elektroninėmis ryšio priemonėmis atitinkamas institucijas (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybą prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Vaiko teisių apsaugos skyrių, savivaldybės institucijos ir kt.);

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

8.3. ***Sprendimas:***

8.3.1. Atsakingi Centro darbuotojai: vedėjas socialiniams reikalams, socialinis darbuotojas, atvejo vadybininkas nedelsiant išsiaiškina situaciją savo kompetencijų ribose ir tos pačios dienos eigoje informuoja Centro direktorių;

8.3.2. Centro direktorius, gavęs informaciją apie konfliktą, tą pačią dieną (vėliausiai, per 3 darbo dienas) kviečia suinteresuotas šalis ir kartu ieško sprendimo būdų;

8.3.3. reikalui esant Centro direktorius sudaro komisiją įvykiui tirti;

8.3.4. tą pačią dieną po pastebėto atvejo ar gautos informacijos socialinis darbuotojas praveda individualius pokalbius su smurtą patyrusiu asmeniu, smurtavusiu asmeniu, jei yra, su smurto stebėtojais;

8.3.5.esant poreikiui kreipiamasi dėl kitų specialistų (psichologo, mediatoriaus, priklausomybių konsultanto, sveikatos priežiūros specialisto ir kt.) pagalbos, konsultacijų teikimo;

8.3.6. stebima ar numatytos pagalbos priemonės yra vykdomos ir efektyvios;

8.3.7. įvertinamas pagalbos priemonių tęstinumo poreikis.

8.3.8. apie suteiktą paslaugų gavėjui reikiamą pagalbą ir numatytas konkrečias pagalbos priemones užfiksuojama paslaugų gavėjo asmens byloje;

IV SKYRIUS
SMURTO PREVENCIJĄ UŽTIKRINANTIS CENTRO DARBUOTOJŲ ELGESYS

9. Centro darbuotojas darbo metu privalo:

9.1. kalbėti tyliu ir ramiu balsu, kontroliuoti kalbos tembrą, naudoti nedaug ir paprastus žodžius, tiksliai perduodančius ką nori pasakyti, kalbėti minint vardus tų, su kuriais kalbama;

9.2. naudoti kuo daugiau vizualios medžiagos, derinti verbalinę kalbą su parodomąja medžiaga;

9.3. rasti kiekvienam priimtiną individualų kalbėjimo būdą (naudoti alternatyvias komunikavimo priemones), kuris leistų susikalbėti su nekalbančiu paslaugų gavėju;

9.4. elgtis švelniai, atidžiai, rūpestingai, pozityviai, nepamiršti siekiamų tikslų, sudaryti galimai daugiau situacijų, leidžiančių asmeniui rinktis;

9.5. Pripažįstami visi paslaugų gavėjai, kuriems reikalinga pagalba, nepriklausomai nuo jų amžiaus, lyties, tautybės, tikėjimo, socialinės padėties bei kitų požymių. Visos pasirinktos paslaugos, pagalbos formos ir būdai yra orientuoti į individualius paslaugų gavėjų poreikius;

9.6. nuolat stebėti paslaugų gavėjų nuotaikas, elgesį.

10. Centro darbuotojui darbo metu neleistina:

10.1. šaukti, impulsyviai reaguoti, sutelkti dėmesį į negatyvų elgesį;

10.2. išjuokti, pažeminti, nuvertinti paslaugų gavėjus kitų asmenų akivaizdoje;

10.3. taikyti psichologinį poveikį, naudojant šantažą;

10.4. priimti sprendimus neatsiklausus paslaugų gavėjų;

10.5. skirti paslaugų gavėjui betikslę užduotį.

V SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

11. Su šiuo tvarkos aprašu supažindinami visi Centro darbuotojai per dokumentų valdymo sistemą (DVS).

12. Tvarkos aprašas viešai skelbiamas viešai Socialinių paslaugų centro interneto svetainėje www.lazdijuspc.lt

_____

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Viešoji įstaiga Lazdijų socialinių paslaugų centras, Kauno g. 8, Lazdijai 67129, 67128 Lazdijai, Lietuva (2023-02-05 19:31:31)
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Dėl viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro vykdomos fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašo patvirtinimo
Dokumento rūšys	-
Dokumento registracijos data ir numeris	2022-05-24 Nr. SPCV1-136
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	-
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Lina Saladuonienė, Direktorė
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-05-24 16:22:07 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-XL
Laiko žymoje nurodytas laikas	2022-05-24 16:22:30 (GMT+03:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugos teikėją	RCSC IssuingCA,VI Registru centras - i.k. 124110246,RCSC,LT
Sertifikato galiojimo laikas	2020-08-10 09:02:30–2023-08-10 09:02:30
Parašo paskirtis	Registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	dvs.lazdijai.lt/ doclogix, Registratorius
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-05-24 16:22:28 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-EPES
Laiko žymoje nurodytas laikas	-
Informacija apie sertifikavimo paslaugos teikėją	RCSC IssuingCA,VI Registru centras - i.k. 124110246,RCSC,LT
Sertifikato galiojimo laikas	2022-01-13 13:32:10–2025-01-12 13:32:10
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	-
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	DocLogix v12.8.7.0
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2023-02-05 19:31:31)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2023-02-05 19:31:31 atspausdino Ingrida Petruškevičienė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-