

**VŠĮ ALYTAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
SOCIALINĖS GLOBOS PADALINIO
FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ
GAVĖJUSNAMUOSE IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ
ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ TVARKOS APRAŠAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ Alytaus miesto socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus namuose ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu vykdomų prevencijos procedūrų tvarkos aprašo (toliau – Tvarka) tikslas – užkirsti kelią fiziniam ir psichologiniam smurtui bei finansiniam piktnaudžiavimui prieš paslaugų gavėjus.
2. Apraše 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 arba pasitenkinimo.
 - 2.2. **Fizinis smurtas** – tyčinis, neteisėtas, prieš žmogaus valią jo organizmui daromas fizinis poveikis, kuriuo siekiama padaryti žalą sveikatai, apriboti laisvę, sukelti fizinį skausmą ir fizines kančias.
 - 2.3. **Psichologinis smurtas** – pavojingas, visada sąmoningas, tyčinis poveikis kito žmogaus psichikai, sukeliant jam baimės jausmą, kad dėl tolesnių grasinančiojo veiksmų ar neveikimo bus tam tikrų neigiamų padarinių.
 - 2.4. **Finansinis piktnaudžiavimas** – neteisėtas paslaugų gavėjų finansinių lėšų panaudojimas bei disponavimas jų turtais be įgaliojimų.

II. FIZINĮ IR PSICHOLOGINĮ SMURTĄ PROVOKUOJANTYS VEIKSNIAI

3. Veiksniai, galintys sumurtą išprovokuoti:
 - 3.1. dažni, neįvardinti ir neišsprendžiami konfliktai tarp darbuotojų, tarp darbuotojų ir paslaugų gavėjų;
 - 3.2. didelis darbuotojų darbo krūvis, emocinis ir fizinis jų nuovargis;
 - 3.3. nepilnai pateikta paslaugų gavėjams informacija apie teikiamą paslaugą, sukelianti per didelius lūkesčius;
 - 3.4. teisingumo ir saugumo jausmo darbo vietoje trūkumas, nepagarba žmogui;
 - 3.5. individualūs darbuotojo charakterio bruožai.
4. Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:
 - 4.1. organizacijos kultūros kūrimas;
 - 4.2. darbo sąlygų darbuotojams gerinimas;
 - 4.3. reagavimas nedelsiant į bet kokios formos smurtą;
 - 4.4. pagalba fizinio ir psichologinio smurto aukoms;

- 4.5. susirinkimų, vykstančių 1-2 kartus per mėnesį, metu smurto atvejų aptarimas;
- 4.6. intrigu, apkalbų, vengimas, draudimas skleisti asmeninio pobūdžio informaciją;
- 4.7. darbinės atmosferos užtikrinimas, gerų tarpusavio santykių skatinimas;
- 4.8. mokymai darbuotojams.

III. SMURTO PREVENCIJOS PROCEDŪROS

5. Fizinio ir psichologinio smurto prevencijos procedūros:

- 5.8. Socialines paslaugas, teikiančių darbuotojų švietimas;
- 5.9. naujų darbuotojų supažindinimas su tvarkomis;
 - 5.9.1. darbuotojų kvalifikacijos kėlimas smurto prevencijos ir intervencijos tema;
 - 5.9.2. Socialinės globos padalinio darbuotojų bendrų susirinkimų organizavimas;
 - 5.9.3. sąlygų darbuotojams dalintis patirtimi sudarymas;
 - 5.9.4. konfliktų sprendimas, nenaudojant jėgos;
 - 5.9.5. kartą per metus arba iškilus poreikiui „Fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus namuose ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašo“ priminimas;
 - 5.9.6. darnių tarpusavio santykių padalinyje puoselėjimas.
- 6. Prevencinės priemonės paslaugų gavėjams:
 - 6.1. paslaugų gavėjų supažindinimas su vidaus dokumentu: „VšĮ Alytaus miesto socialinių paslaugų centro vidaus tvarkos taisyklės paslaugų gavėjams, artimiesiems“;
 - 6.8. atmintinių paslaugų gavėjams parengimas ir supažindinimas su jomis.
- 7. Darbuotojams draudžiama:
 - 7.8. fiziškai apriboti paslaugų gavėjų judėjimą, padėti;
 - 7.9. agresyviai reaguoti į paslaugų gavėjų elgesį, pasišalinti;
 - 7.10. pasisavinti ar niokoti paslaugų gavėjų daiktus.

IV. SMURTO INTERVENCIJA

- 8. Darbuotojas, pastebėjęs ar gavęs informaciją apie smurto atvejį:
 - 8.1. pagal galimybes nutraukia smurto atvejį;
 - 8.2. nedelsiant informuoja padalinio vedėją arba socialinį darbuotoją;
 - 8.3. padalinio vedėjas arba socialinis darbuotojas apie smurto atvejį informuoja centro direktorių (jam nesant direktoriaus pavaduotoją socialiniam darbui), kurie:
 - 8.3.1. skiria atsakingą darbuotoją smurto atvejui iširti;
 - 8.3.2. gali sudaryti komisiją smurto atvejui iširti;
 - 8.3.3. esant poreikiui kreipiasi į kitas institucijas.
 - 8.4. padalinio vedėjas arba socialinis darbuotojas informuoja paslaugų gavėjo artimuosius;
 - 8.5. padalinio vedėjas arba socialinis darbuotojas planuoja pagalbos priemones, nurodo socialinio darbuotojo padėjėjui tolimesnius veiksmus.
- 9. Grįžtamasis ryšys:
 - 9.1. kompleksinės pagalbos smurto aukai teikimas;
 - 9.2. kompetentingoms institucijoms siūlyti teikti pagalbą smurtautojui;
 - 9.3. prevencinių priemonių Socialinės globos padalinyje aptarimas ir teikimas;

9.4. stebėseną.

10. Jei smurtavo ir finansiškai piktnaudžiavo darbuotojas, jis rašo paaiškinimą centro direktoriui, kuris priima sprendimus Lietuvos Respublikos darbo kodekse numatyta tvarka.

IV. FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO PREVENCINĖS PROCEDŪROS

11. Finansinio piktnaudžiavimo prevencijos procedūros numato:

11.1. padalinio vedėja, nuvykusi sudaryti su paslaugų gavėju socialinių paslaugų teikimo sutartį, paaiškina jam arba jo artimiesiems, kaip bus vykdomi apipirkimai, fiksuojamos panaudotos lėšos, atsiskaitoma už jas;

11.2. socialinio darbuotojo padėjėjas, pradėjęs teikti paslaugas su paslaugų gavėju ar jo artimaisiais aptaria ir konkrečiai išsiaiškina:

11.2.1. kam bus reikalingi pinigai, koks kiekis savaitei;

11.2.2. kaip dažnai per savaitę reikės daryti apipirkimus;

11.2.3. kaip bus atsiskaitoma už apipirkimus (kasos čekių pateikimas);

11.2.4. paslaugų gavėjui, nesugebančiam disponuoti savo lėšomis, užvedamas apipirkimų sąsiuvinis. Įrašai jame daromi po kiekvieno apsipirkimo, pridedant kasos čekį.

12. Socialinio darbuotojo padėjėjas už lėšų panaudojimą atsiskaito su paslaugų gavėju arba jo artimaisiais, jeigu paslaugų gavėjas nesavarankiškas. Socialinės globos padalinio vedėjas arba socialinis darbuotojas kartą per ketvirtį apsilanko pas vienišą, nesavarankišką, patikrina apipirkimų sąsiuvinį, įvertina situaciją vietoje. Socialinio darbuotojo padėjėjas iš anksto neinformuojamas..

13. Apie visas iškilusias problemas, susijusias su paslaugų gavėjo finansiniu saugumu, darbuotojas, teikiantis paslaugas, informuoja savo tiesioginį vadovą arba Centro direktorių.

14. Su šiuo tvarkos aprašu Socialinės globos padalinio darbuotojai supažindinami pasirašytinai. Naujai pradėjęs dirbti darbuotojas su šiuo aprašu supažindinamas pirmą darbo savaitę. Už supažindinimą atsakinga Socialinės globos padalinio vedėja.
