

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ APSAUGOS NUO ĮVAIRIŲ RŪŠIŲ SMURTO TVARKA

I SKYRIUS

BENDROJI DALIS

1. **Tvarkos tikslas** – kurti ir palaikyti sveiką bei saugią socialinių paslaugų teikimo aplinką, nustatyti veiksmus susijusius su smurto prevencijos užtikrinimu, reagavimu į galimus smurto atvejus, pagalbos gavimu nukentėjusiems nuo smurto, paslaugų gavėjų informavimu ir švietimu dėl smurto prevencijos ir kitais susijusiais klausimais, personalo ir savanorių informavimu, tikrinimu ir jų kompetencijų stiprinimu smurto prevencijos, smurto atpažinimo, reagavimo į smurto atvejus klausimais.

2. Pagrindinės sąvokos:

2.1. **paslaugų gavėjai** – asmenys, nepriklausomai nuo jų amžiaus, sveikatos būklės, negalios ar kitokių aspektų, gaunantys tiek stacionarias, tiek nestacionarias socialines paslaugas;

2.2. **trumpalaikė pagalba** – nustačius galimą smurto atvejį prieš paslaugų gavėją, teikiama skubi pagalba, kuri apima skubios psichologinės, socialinės, medicininės ir kitos reikalingos pagalbos bei paslaugų teikimą. Esant poreikiui, pasitelkiami išoriniai šių paslaugų teikėjai;

2.3. **ilgalaikė pagalba** – po trumpalaikės pagalbos suteikimo paslaugų gavėjui užtikrinama reikalinga pagalba ir paslaugos, skirtos šalinti dėl galimai patirto smurto kilusias pasekmes ir užtikrinti jo gerovę. Ilgalaikė pagalba yra specializuota, todėl pagal poreikį pasitelkiama ir bendradarbiaujama su išorės įstaigomis bei organizacijomis, kurios teikia paslaugas, pagalbą ir paramą, reikalingą galimai nuo smurto nukentėjusiam paslaugų gavėjui;

2.4. **smurtas** – veikimu ar neveikimu asmeniui daromas tyčinis fizinis, psichinis, seksualinis, ekonominis ar kitas poveikis, dėl kurio asmuo patiria fizinę, materialinę ar neturtinę žalą;

2.5. **smurto rizika** – aplinkybės, elgesys ar situacija, kurie savaime dar nėra nustatytas smurto atvejis, tačiau gali sudaryti prielaidas smurtui ar kitokiam paslaugų gavėjo teisių pažeidimui;

2.6. **fizinis smurtas** – tiesioginiai ar netiesioginiai tyčiniai fiziniai veiksmai prieš paslaugų gavėją, ir (ar) jo šeimos narius, taip pat fizinės bausmės, sukeliančios asmeniui skausmą, darant žalą arba keliant pavojų jo gyvybei, sveikatai ar žalą garbei ir orumui;

2.7. **psichologinis smurtas** - tai tyčinis, sistemingas paslaugų gavėjo ir (ar) jo šeimos narių teisės į individualumą pažeidinėjimas, asmens žeminimas, patyčios, gąsdinimas, asocialaus elgesio skatinimas, kitokia nefizinio kontakto elgsena (veiksmai ar neveikimas), dėl kurios buvo sutrikdyta paslaugų gavėjo sveikata arba sukeltas pavojus jo gyvybei, sveikatai, ar pažeminta garbė ir (ar) orumas. Šie veiksmai yra sąmoningai atliekami skriaudžiančio asmens, turinčio tiesioginę ar netiesioginę galią skriaudžiančio asmens atžvilgiu ar turint skriaudžiamo asmens pasitikėjimą;

2.8. **finansinis piktnaudžiavimas** - tiesioginis ar netiesioginis siekimas veiksmais ar neveikimu, siūlymu, reikalavimais arba priėmimu finansinės naudos sau ar kitam asmeniui už atlikimą arba neatlikimą tam tikrų veiksmų pagal einamas pareigas ar galimybes, pasinaudojus paslaugų gavėjų finansinių, teisinių žinių trūkumu, nemokėjimu formuoti savo biudžeto bei atsakingai disponuoti turimomis lėšomis, neteisėta veikla, susijusi su finansinių išteklių manipuliavimu ar neteisėtu naudojimu siekiant asmeninės naudos, disponavimas turtu be įgaliojimo, pinigų ar daiktų pasisavinimas, neteisėtas paslaugų gavėjų asmeninių lėšų panaudojimas ir kt.;

2.9. **seksualinis smurtas** - bet koks nepageidaujamas seksualinis elgesys ir (ar) asmens privertimas dalyvauti nepageidaujamoje, nesaugioje arba žeminančio pobūdžio seksualinėje veikloje, kuriuo pažeidžiamos jo asmens teisės ir orumas. Tai yra sunkus nusikaltimas ir žmogaus teisių pažeidimas (tyčinės nusikalstamos veikos, tokios kaip išžaginimas, seksualinis prievartavimas, privertimas lytiškai santykiuoti, lytinės aistros tenkinimas, seksualinis priekabiavimas ir kitos seksualinio išnaudojimo formos);

2.10. **smurto prevencija** – priemonių, mechanizmų ir veiksmų visuma, skirta užkirsti kelią bet kokioms galimybėms pasireikšti bet kokios formos smurtui socialinių paslaugų įmonėje ir (ar) kilti smurto rizikai;

2.11. **intervencija smurto atvejais** – priemonių, mechanizmų ir veiksmų visuma, skirta laiku suteikti galimai nuo smurto nukentėjusiam paslaugų gavėjui reikalingą pagalbą, paramą ir paslaugas, skirtą pašalinti smurto pasekmes ir mažinti jo neigiamą įtaką, taip pat veiksmai, kuriuos būtina atlikti, kad, vadovaujantis galiojančiais teisės aktais, apie galimą smurto atvejį būtų būtų informuotos atitinkamos tarnybos;

2.12. **atsakingas asmuo** - direktoriaus įsakymu paskirtas darbuotojas, atsakingas už paslaugų gavėjų apsaugos nuo įvairių rūšių smurto prevencijos organizavimą bei šios tvarkos įgyvendinimą;

2.13. **komisija** - direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, nagrinėjanti smurto atvejį;

2.14. kitos vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme ir kituose teisės aktuose.

3. Paslaugų gavėjai su negalia, nukentėję nuo bet kokios formos smurto, laikomi ypač pažeidžiamais. Jiems teikiant pagalbą ir paslaugas, vadovaujamas žmogaus orumo principu, kuris pripažįsta, kad kiekvienas asmuo yra unikali ir vertinga asmenybė, ir visos procedūros ir (ar) veiksmai turi būti atliekami gerbiant asmens orumą, jo teisėtus interesus, individualius poreikius, jo individualią situaciją ir privatumą.

4. Informacija nukentėjusiam paslaugų gavėjui su negalia teikiama ir su juo (tiek žodžiu, tiek raštu) bendraujama jam suprantama kalba, pasirinktais būdais ar kitomis alternatyvios komunikacijos priemonėmis, atsižvelgiant į individualius nukentėjusio asmens poreikius.

5. Įgyvendinant šią Tvarką, vadovaujamasi šiais principais:

5.1. **konfidencialumas** – tiek galimai nukentėjęs asmuo, tiek asmuo, kuris pranešė apie galimo smurto atvejį, tiek kiti su atveju susiję asmenys turi teisę į konfidencialumą. Negali būti atskleisti jokie duomenys, susiję su šiais asmenimis, išskyrus tuos atvejus, kai informacija turi būti perduoda teisėtvarkos institucijoms ar kitoms kompetentingoms institucijoms;

5.2. **anonimiškumas** – sudarytos sąlygos pranešti apie galimo smurto atvejį anonimiškai;

5.3. **saugumas** – galimų smurto atvejų nagrinėjimas, taip pat kitų veiksmų ir procedūrų įgyvendinimas vykdomas pirmiausia užtikrinant paslaugų gavėjų saugumą;

5.4. **kokybiška pagalba ir kompetencijos** – darbuotojai, kurie sprendžia smurto prieš paslaugų gavėją atvejį, turi turėti tinkamas kompetencijas, žinias ir įgūdžius, kad galėtų užtikrinti sėkmingą atvejo sprendimą;

5.5. **prigimtinio teisingumo principas** – visi asmenys, susiję su smurto atveju, turi teisę pateikti savo situacijos versiją, faktus ir įrodymus, patvirtinančius jų versiją, ir būti atstovaujami pagal įstatymą;

5.6. **individualizavimo principas** – priimant su nukentėjusiu asmeniu susijusius sprendimus ir (ar) teikiant pagalbą, atsižvelgiama į individualius jo poreikius ir asmenines savybes;

5.7. **dalyvavimo principas** – pagalbos teikimo klausimai sprendžiami kartu su nukentėjusiu asmeniu ir (ar) jo atstovais, organizacijomis, ginančiomis nukentėjusio asmens teises ir interesus.

6. Su šia tvarka kiekvienas darbuotojas ir savanoris supažindinamas pasirašytinai, nepriklausomai nuo to, ar jie dirba tiesiogiai su paslaugų gavėjais ar ne, siekiant užtikrinti, kad visi įmonės bendruomenės nariai ar su veikla susiję asmenys aktyviai dalyvautų smurto prevencijos veiksmuose ir smurto atvejų nustatyme.

7. Potencialios ar realios bet kokios smurto formos rizikos ignoravimas ir (ar) atvejų nuslėpimas, ar abejingumas galimam ar esamam pavojui yra laikomas rimtu nusižengimu ir gali būti vertinamas kaip pakankama priežastis nušalinti asmenį nuo jo pareigų ir (ar) atliekamų funkcijų. Prie nepriimtinių veiksmų yra priskiriami taip pat ir tokie atvejai, kai darbuotojas ar savanoris pvz., juokauja smurto klausimais ar juokais grasina paslaugų gavėjams.

8. Už nustatytus pažeidimus, susijusius su smurtiniais veiksmais paslaugų gavėjų, kitų įmonės darbuotojų ar savanorių atžvilgiu, įmonėje taikomos griežčiausios priemonės teisės aktų nustatyta tvarka.

II SKYRIUS

PRIEŠSMURTINĖ STRATEGIJA ĮMONĖJE

9. Draudžiama ir netoleruojama bet kokia smurto forma nukreipta: darbuotojų prieš paslaugų gavėjus; paslaugų gavėjų prieš paslaugų gavėjus; paslaugų gavėjų prieš darbuotojus; darbuotojų prieš darbuotojus.

10. Nepriimtini bet kokie veiksmai, kuriais kėsinama į paslaugų gavėjų ar jų grupės garbę ir orumą, fizinį ar psichologinį saugumą, kurie turi būti sustabdyti kuo greičiau, užtikrinant saugumą.

11. Paslaugų gavėjams užtikrinama saugi (fizinė, psichologinė, socialinė, informacinė) aplinka ir sveikatai palankios sąlygos, kad paslaugų gavėjai būtų ir jaustųsi saugūs ir galėtų tinkamai įsitraukti į paslaugų teikimą.

12. Kuriama paslaugų gavėjams, darbuotojams ir savanoriams draugiška, palanki, pasitikėjimą skatinanti aplinka, siekiant užtikrinti, kad jie nebijotų pranešti apie galimo smurto atvejį.

13. Taikomos priemonės, kurios užkerta kelią smurtui prieš paslaugų gavėjus ir finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu.

14. Apibrėžti rizikos vertinimo būdai ir periodiškumas, konfidencialumo užtikrinimas, pranešimų apie galimą smurtą pateikimo ir reagavimo principai, įvykus smurtui paslaugų gavėjams užtikrinamos pagalbos paslaugos, padedančios spręsti smurto padarinius ir užtikrinti psichologinę gerovę.

15. Analizuojamas, aptariamas taikomų apsaugos priemonių ir būdų veiksmingumas ir pagal poreikį, praktiką tobulinama.

16. Vykdomas darbuotojų ir paslaugų gavėjų informavimas, apmokymas, kaip atpažinti smurto (fizinio, psichologinio, ekonominio, seksualinio) ar nepriežiūros rūšis praktikoje, kaip reaguoti į įvykusį ar gresiantį smurtą ir kaip užkirsti kelią piktnaudžiavimui bei netinkamam elgesiui paslaugų gavėjų atžvilgiu.

17. Su darbuotojais periodiškai aptariamos ir identifikuojamos socialinių paslaugų teikimo aplinkybės, kurios gali sukelti pavojų paslaugų gavėjų saugai ar sveikatai, padidinti riziką patirti bet kokios rūšies smurtą.

18. Visi asmenys, susiję su bet kokios formos smurto atveju prieš paslaugų gavėją, turi galimybę išsakyti savo požiūrį, tyrimas atliekamas ir sprendimai priimami laikantis objektyvumo ir nešališkumo principų.

19. Įmonė įsipareigoja ginti paslaugų gavėjų teises ir teisėtus interesus į saugią, sveiką aplinką, teikti nukentėjusiems nuo smurto tiek trumpalaikę, tiek ilgalaikę pagalbą.

20. Visi įmonės darbuotojai ir savanoriai, nepriklausomai nuo jų atliekamų funkcijų, darbo ir (ar) savanorystės santykių pobūdžio, kontakto su paslaugų gavėjais dažnumo ar kokių nors kitų ypatumų, yra atsakingi už tai, kad jų elgesys neskatintų, nesukeltų galimybių atsirasti ar pasireikšti ar kitaip nebūtų susijęs su galimu smurtu prieš

paslaugų gavėjus, o pastebėjus galimą smurto atvejį – kiekvienas darbuotojas ar savanoris privalo imtis veiksmų, numatytų šioje ir kitose įmonės tvarkose.

III SKYRIUS

SMURTO FORMOS IR APLINKYBĖS

21. Smurtas gali pasireikšti įvairiomis formomis. **Netoleruotino elgesio paslaugų gavėjų atžvilgiu pavyzdžiai:**

21.1. tiesioginiai grasinimai arba netiesioginės užuominos, leidžiančios suprasti, kad yra grasinama;

21.2. įžeidžiantys juokai, patyčios, šmeižtas, gandai, apkalbos, melas, kuriais siekiama pakenkti paslaugų gavėjui arba siekiama prieš jį nuteikti kitus asmenis;

21.3. tendencingas paslaugų gavėjo ignoravimas, izoliavimas, atribojimas, pagrįstų prašymų, poreikių, iniciatyvos, užduodamų klausimų nepaisymas, neigimas, vilkinimas, menkinimas;

21.4. tyčinė, sisteminga nepriežūra;

21.5. asmeninis ar viešas pažeminimas, siekiant sumenkinti, išjuokti ar pašiepti, įžeisti garbę ir orumą, tyčia įskaudinti (pvz. elgesys, kai kitų pajuokai yra pateikiamos asmens savybės, laidomos pašaipios pastabos, asociatyvūs juokai);

21.6. riksmų, leksikos, fizinių veiksmų, kūno kalbos ar gestų, galinčių sužeisti paslaugų gavėjo savivertę, naudojimas (pvz., bendravimas pakelta balso intonacija, paniekiantis žvilgsnis, demonstravimas, kad paslaugų gavėjas kalba nesąmonės, ar nieko nesupranta ir pan.);

21.7. nepageidaujamas fizinis kontaktas, tiesioginis tokio fizinio kontakto reikalavimas arba netiesioginės užuominos apie tai;

21.8. nepadoraus turinio demonstravimas ir (arba) siuntimas;

21.9. fizinį skausmą sukeliantys veiksmai (pastūmimas, sudavimas ir kt.) arba veiksmai, kuriais galima išgąsdinti (užrakinimas, neleidimas išeiti ir kt.);

21.10. elgesys, kuriuo siekiama riboti asmens apsisprendimo laisvę;

21.11. kiti nepriimtini, bauginantys, žeminantys ar įžeidžiantys veiksmai ar jų grėsmė, kuriais vieną kartą ar pakartotinai siekiama padaryti ar yra padarytas neigiamas fizinis, psichologinis ar ekonominis poveikis.

22. Smurto formų sąrašas nėra baigtinis. Smurtas gali pasireikšti ir kitokiais būdais, kurie nėra akivaizdūs, tačiau kuria psichologiškai nesaugią, bauginančią, žeminančią, įžeidžiančią ar traumuojančią aplinką.

23. **Veiksmai galintys išprovokuoti smurtą (sąrašas nėra baigtinis):**

23.1. dažni, neįvardinti ir nesprendžiami konfliktai;

23.2. didelis darbuotojų darbo krūvis;

23.3. teisingumo ir saugumo jausmo trūkumas ir kt.

24. Veiksmai, padedantys išvengti smurto:

24.1. naujų reagavimo į smurto atvejus būdų, kurie padėtų kurti lygiavertiškus santykius tarp paslaugų gavėjų ir darbuotojų ieškojimas;

24.2. konfliktų sprendimas;

24.3. greita reakcija į smurtą;

24.4. informavimas apie įvykusį smurto atvejį;

24.5. intrigų, apkalbų vengimas;

24.6. draudimas skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;

24.7. geros ir dalykinės darbo atmosferos užtikrinimas;

24.8. gerų tarpusavio santykių skatinimas;

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

24.10. vertybių puoselėjimas: darbo kokybė, pagarba, empatija, pagarba žmogaus teisėms ir orumui, bendruomeniškumas, lygiateisiškumas, mandagumas, tarpusavio pasitikėjimas, paslaugumas, rūpinimasis kitais ir kt.

25. Galimos smurto atvejų pasireiškimo vietos ir aplinkybės:

25.1. socialinių paslaugų teikimo vieta;

25.2. globos namų bendro naudojimo ar viešosios patalpos, kuriose vyksta užimtumo, sveikatinimo, poilsio ir kitos veiklos paslaugų gavėjams;

25.3. vietos, kuriose paslaugų gavėjas būna renginių metu;

25.4. elektroninė erdvė, kai su paslaugų gavėju bendraujama raštu, balso žinutėmis, virtualių susitikimų metu, naudojantis įvairiomis informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis.

IV SKYRIUS

SMURTO PREVENCIJA

26. Paslaugų gavėjų apsaugos nuo įvairių rūšių smurto prevencijos procedūros apima (bet neapsiriboja) veiklą skirtą smurto rizikai mažinti, visų darbuotojų ir paslaugų gavėjų švietimą, informavimą, ugdymą, saugios aplinkos kūrimą, vadovavimasi įmonėje patvirtintomis tvarkos taisyklėmis, pareigybių aprašymais, numatytais elgesio normomis bei organizacijos vertybėmis.

27. Įmonė užtikrina saugią, palaikančią aplinką paslaugų gavėjams ir imasi visų būtinų veiksmų ir priemonių, kurios užkirstų kelią bet kokios formos smurto grėsmei atsirasti.
Šiuo tikslu įmonėje įgyvendinamos šios smurto prevencijos priemonės:

27.1. formuojama kultūra skatinanti supratimą, kad visi paslaugų gavėjai, darbuotojai ir savanoriai turi vienodas teises į apsaugą nuo bet kokios formos smurto ar kitokio išnaudojimo, nepriklausomai nuo jų tautybės, lyties, sveikatos, amžiaus, negalios, įsitikinimų ar kokių nors kitų aspektų, ir kad joks smurtas, apimant ir smurto minėjimą juoko forma, nėra priimtinas ir nebus toleruojamas;

27.2. paskirtas konkretus atsakingas asmuo - darbuotojas, kuriam bet kuriuo paros metu sudaroma galimybė pranešti apie visus galimo smurto atvejus, ir kuris žino, kokius tolimesnius veiksmus būtina atlikti, gavus pranešimą apie galimo smurto atvejį;

27.3. atsakingas asmuo, kiekvienais metais sudaro paslaugų gavėjų saugos ir sveikatos užtikrinimo planą pagal rekomenduojamą formą (2 Priedas), į kurį įtraukiamos temos, ugdančios paslaugų gavėjų kompetencijas apie bet kokios rūšies, formos smurto ir finansinio piktnaudžiavimo atpažinimą, paslaugų gavėjai mokomi konfliktų, kylančių aplinkoje, takaus sprendimo būdų ir kt.;

27.4. socialiniai darbuotojai paslaugų gavėjus nuolat ugdo, šviečia, konsultuoja individualiai ir grupėmis. Informuoja, primena kaip elgtis ir kur, į ką kreiptis patyrus bet kokios formos smurtą ar pranešti apie galimus smurto atvejus. Paaiškina, kaip bus užtikrintas jų saugumas pranešus apie tokius atvejus, ypatingai tada, kai galimai smurtaujantis asmuo yra paslaugas teikiantis darbuotojas;

27.5. ne rečiau kaip 1 kartą per metus organizuojamos informacinės veiklos, kuriose socialinių paslaugų gavėjai supažindinami su jiems skirtomis apsaugos priemonėmis;

27.6. paslaugų gavėjams papildomai pateikiami kontaktai įstaigų/asmenų, tiesiogiai nesusijusių su socialinės globos namais, kur jie gyvena, kur gauna socialines paslaugas;

27.7. paslaugų gavėjų gyvenamojoje, socialinių paslaugų teikimo aplinkoje įrengtos saugos priemonės - pagalbos iškvietimo mygtukai.

27.8. informacija, kam ir kaip galima pranešti apie galimus smurto atvejus (prieš jį ar kitą asmenį), pateikiama lengvai suprantama kalba ir paslaugų gavėjams prieinama bet kuriuo metu forma (stenduose, gyvenamuosiuose kambariuose, lankstinukuose ir kitomis priemonėmis);

27.9. suprantama kalba paslaugų gavėjams pateikiama ir aktuali informacija apie saugą ir sveikatą, saugų elgesį (pvz.: slidūs paviršiai, aštrūs daiktai, elektros prietaisai), saugų bendravimą internete, kaip rūpintis savo sveikata, laikytis higienos reikalavimų ir kt.;

27.10. vykdoma finansinio piktnaudžiavimo prevencija: be paslaugų gavėjo prašymo darbuotojams draudžiama domėtis paslaugų gavėjų turimu turtu, rinkti informaciją apie turimus piniginius sandorius ir ją viešinti; draudžiama paslaugų gavėjams skolinti ir (ar) iš jų skolintis pinigų, turėti kitokių turtinių sandorių ar susitarimų, taip pat neatlikti

finansinių operacijų (banko išrašai, pirkinių ir (ar) paslaugų apmokėjimas ir kt.) turima darbo priemone (telefonu, kompiuteriu ir kt.);

27.11. nustatyta aiški pranešimo apie smurto atvejus ir reagavimo į smurtą tvarka, apimanti konkrečias prevencines, intervencines ir postvencines priemones bei smurto atvejų registravimo tvarką, pranešimo nagrinėjimo procedūras;

27.12. numatytos pagalbos priemonės smurtą galimai patyrusiems ir smurtavusiems dalyviams, taip pat smurto liudininkams, užtikrinant tinkamą, savalaikę ir kokybišką pagalbą;

27.13. ypatingas dėmesys skiriamas tiems darbuotojams, kurie tiesiogiai dirba su paslaugų gavėjais – reikalavimams vykdant personalo atrankas bei elgesio, etikos ir kitų galiojančių įmonėje tvarkų laikymuisi;

27.14. informacija apie galimus smurto atvejus neteikiama žiniasklaidai, siekiant užtikrinti paslaugų gavėjų anonimiškumą, konfidencialumą, saugumą bei privatumą;

27.15. siekiant užtikrinti kuo saugesnę aplinką paslaugų gavėjams bei užtikrinti, kad nekiltų nepagrįstų įtarimų ar kaltinimų, be atsakingo įmonės darbuotojo savanoriai nepaliekami vieni su paslaugų gavėjais;

27.16. bet kokios formos smurto netoleravimas, įtraukiamas į sutartis su paslaugų tiekėjais, partneriais ir pan., siekiant skatinti aiškią smurto netoleravimo kultūrą, prisidėti prie tinkamų sąlygų paslaugų gavėjų teisių ir teisėtų interesų įgyvendinimui, skatinti pagarbą paslaugų gavėjams bei kurti jiems saugią aplinką;

27.17. kiekvienas partneris ar paslaugų tiekėjas, ypatingai su kuriais kuriami ilgalaikiai bendradarbiavimo santykiai, supažindinami su šia tvarka arba supaprastintu, sutrumpintu variantu (gali būti kaip sutarties priedas pridedamas prie bendradarbiavimo sutarties, jungtinės veiklos sutarties, paslaugų sutarties ar bet kokio kito pobūdžio dokumento, įtvirtinančio santykius tarp įmonės ir kitos šalies);

27.18. jei partnerio, paslaugų tiekėjo ar kt. šalies, su kuria įmonė turi tarpusavio santykius, sukelia bet kokią smurto prieš paslaugų gavėjus ar jų išnaudojimo riziką, ar yra sužinoma apie veiksmus, kurie prisidėjo prie smurto prieš paslaugų gavėjus ir (ar) bet kokio pobūdžio kitokį jų išnaudojimą, tai laikoma rimtu nusižengimu, kuris gali sąlygoti bet kokių santykių įmonės ir šalies nutraukimą;

27.19. Direktorius paskirtas atsakingas asmuo, atsako už prevencinių priemonių organizavimą ir įgyvendinimą.

27.20. Rizikos vertinimas atliekamas kasmet, įmonei atliekant vidinį teikiamų socialinės globos paslaugų kokybės įsivertinimą, įmonės nustatyta tvarka. Taip pat kasdien su darbuotojais aptariant kasdieniuose susirinkimuose ir identifikuojant socialinių paslaugų teikimo aplinkybes, kurios gali sukelti pavojų paslaugų gavėjų saugai ar sveikatai, padidinti riziką patirti bet kokios rūšies smurtą. Rizikos vertinimo rezultatai dokumentuojami, nustatytoms rizikoms priskiriamas prioritetas ir numatomos konkrečios rizikos mažinimo priemonės, atsakingi asmenys ir įgyvendinimo terminai.

28. Prevencinių priemonių įgyvendinimas ir veiksmingumas peržiūrimas ne rečiau kaip kartą per metus ir papildomai po kiekvieno nustatyto smurto atvejo ar nustačius reikšmingą naują riziką, sudarant darbuotojams galimybę teikti pasiūlymus ir grįžtamąjį ryšį dėl apsaugos priemonių ir būdų veiksmingumo, kad jos būtų nuolat tobulinamos pagal teorinę ir praktinę patirtį.

V SKYRIUS

PAGALBOS UŽTIKRINIMAS

29. Nustačius galimą smurto atvejį, nedelsiant užtikrinama nukentėjusiam paslaugų gavėjui skubi trumpalaikė pagalba, atitinkanti jo individualius poreikius.

30. Suteikus trumpalaikę pagalbą, planuojama ilgalaikė pagalba, siekiant kuo labiau sumažinti smurto poveikį asmens savijautai, gyvenimo situacijai ir jo gerovei.

31. Smurto liudininkas taip pat yra laikomas nuo smurto nukentėjusiu asmeniu.

32. Tais atvejais, kai galimai smurtavęs asmuo yra kitas paslaugų gavėjas, trumpalaikė ir ilgalaikė pagalba turi būti užtikrinama ir jam.

33. Ir nukentėjęs asmuo, ir galimai smurtavęs asmuo (paslaugų gavėjas, darbuotojas ar savanoris) informuojamas apie galimybes gauti reikalingą pagalbą už įmonės ribų.

34. Trumpalaikiai ir ilgalaikiai pagalbai smurtą patyrusiam paslaugų gavėjui suteikti pasitelkiami specialistai ir paslaugos tiek viduje, tiek už organizacijos ribų.

35. Įvertinama ar tolimesnis socialinių paslaugų teikimas paslaugų gavėjui, galimai nukentėjusiam nuo smurto, geriausiai atitiks paslaugų gavėjo interesus.

36. Jei tolimesnis paslaugų gavimas neatitinka geriausių paslaugų gavėjo interesų, užtikrinama, kad tokias paslaugas jis galėtų gauti kitur, tomis pačiomis ar geresnėmis sąlygomis, kokiomis paslaugos buvo teikiamos iki įvykio.

37. Teikiant pagalbą nuo smurto nukentėjusiam paslaugų gavėjui, numatomos priemonės, kurios ugdytų jo savisaugos įgūdžius, kurie leistų jam pačiam ateityje atpažinti smurtą ar kitus nepriimtinius veiksmus jo atžvilgiu, paprašyti pagalbos, apsisaugoti nuo smurto ar kitokio netinkamo elgesio jo atžvilgiu ir pan.

38. Teikiant pagalbą nuo smurto nukentėjusiam paslaugų gavėjui, imamasi reikalingų priemonių fizinei, pažinimo ir psichologinei būklei atkurti, reabilitacijai ir socialinei reintegracijai, įskaitant apsaugos teikimą. Toks būklės atkūrimas ir reintegracija turi vykti nukentėjusiajam priimtina ir tinkama forma, vykti aplinkoje, kuri gerintų asmens sveikatą, gerovę, didintų savigarbą, orumą ir savarankiškumą ir kurioje būtų atsižvelgta į konkrečius su lytimi ir amžiumi susijusius poreikius.

39. Įvykus smurto atvejui, atliekama smurtą, smurtinius veiksmus išprovokavusių priežasčių analizė ir vertinimas, suplanuojamos prevencinės priemonės, būdai ir veiksmai.

40. Atsakingi darbuotojai dėl pagalbos plano priemonių, patyrus bet kokios rūšies smurtą, kartu su paslaugų gavėjais nusimato pagalbos priemones (psichologo, mediatoriaus, priklausomybių konsultanto, sveikatos priežiūros specialisto ir kt.) ir jų taikymą. Stebi ar numatytos pagalbos priemonės, būdai ir įsipareigojimai yra vykdomi ir efektyvūs, pagalbos plano peržiūros metu, kartu su paslaugų gavėjais, įsivertina pagalbos priemonių tęstinumo poreikį.

VI SKYRIUS

PRANEŠIMAS IR REAGAVIMAS Į GALIMO SMURTO ATVEJUS

41. Darbuotojai ir savanoriai privalo nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 4 val., pranešti įmonės vadovui ar jo įgaliotam asmeniui apie bet kokią pastebėtą galimą smurto prieš paslaugų gavėjus ar kitokio jų išnaudojimo atvejį, taip pat ir tais atvejais, kai kyla pagrįstas įtarimas ar rūpestis, kad paslaugų gavėjas (-ai) gali patirti ir (ar) patiria smurtą.

42. Paslaugų gavėjai apie galimus smurto atvejus gali pranešti administracijai ar bet kuriam darbuotojui, „savam asmeniui“, asmeniui, kuriuo pasitiki ar išorės institucijoms.

43. Pranešti galima bet kokia forma:

- bendruoju pagalbos telefonu visą parą- 112.
- tiesiogiai bet kuriam darbuotojui;
- elektroniniu paštu: info@klaipedoshospisas.lt ;
- telefonu: +370 638 34878
- interneto svetainėje
- paštu, adresu: N. Uosto g. 15, Klaipėda, LT – 92121;
- ar paliekant Skundų, prašymų ir atsiliepimų dėžutėje, esančioje kiekviename pastato aukšte.

44. Paslaugų gavėjai, darbuotojai, savanoriai, pranešti apie smurtą gali ir anonimiškai.

45. Direktorius ar jo įgaliotas asmuo privalo užtikrinti, kad apie galimo smurto atvejį pranešęs asmuo tą galėtų padaryti nerizikuodamas savo saugumu, užtikrinant asmens pateikusių pranešimą konfidencialumą.

46. Asmeniui, kuris sąžiningai pranešė apie galimą smurto atvejį arba bendradarbiavo nagrinėjant atvejį, draudžiama taikyti bet kokias atsakomąsias, bauginančias, diskriminuojančias ar kitokias neigiamas priemones dėl jo pranešimo ar dalyvavimo nagrinėjant atvejį. Bet koks persekiojimas ar priešiškas elgesys prieš asmenį, kuris pateikė pranešimą dėl galimo smurto yra draudžiamas ir yra laikomas šiurkščiu pažeidimu.

47. Pranešime rekomenduojama nurodyti:

47.1. įvykio situaciją, apraiškas ir aplinkybes (laikas, vieta, trukmė, kt.);

47.2. nukentėjusius, liudininkus ir smurtautojus, galimai smurtavusius (ar netinkamai elgėsi įmonėje dirbantis asmuo ar paslaugų gavėjas, ar kitas asmuo, jei yra žinoma, pateikti detalesnę informaciją (vardą, pavardę, pareigas įmonėje ir pan.));

47.3. pateikti kitą turimą informaciją.

48. Paslaugų gavėjai, įtariantys, stebintys ar patiriantys bet kokio pobūdžio smurtinius veiksmus, nedelsiant informuoja bet kurį darbuotoją, kuriuo pasitiki, o šis privalo informuoti direktorių. Tais atvejais, kai nėra tokios galimybės, nedelsiant informuoja policiją bendruoju pagalbos telefonu - 112.

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

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

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

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

49.4. paslaugos gavėjas, darbuotojas, savanoris ar bet kuris kitas su įmone susijęs asmuo smurtauja prieš paslaugų gavėjus, su kuriais dirba ar turi kitokio pobūdžio kontaktų.

50. Darbuotojas pastebėjęs, gavęs informaciją apie galimą smurto atvejį nedelsiant reaguoja ir atlieka šiuos veiksmus:

50.1. jei nekeliamas pavojus savo ar kitų asmenų saugumui, imasi veiksmų smurtiniam elgesiui sustabdyti;

50.2. esant realiai grėsmei ir nesant galimybei sustabdyti smurtautojo, nedelsiant kreipiasi į Bendrąjį pagalbos centrą tel. Nr. 112;

50.3. teikia pirmąją pagalbą;

50.4. praneša kompetentingoms tarnyboms, kviečia reikalingus specialistus (policiją, psichologą, sveikatos priežiūros specialistą ar kt.);

50.5. imasi priemonių nuraminti ar atskirti galimai smurtavusį asmenį, suteikti neutralią aplinką nuo nukentėjusio asmens ir užtikrinti, kad būtų išvengta pakartotinio kontakto ar papildomos žalos rizikos;

50.6. informuoja atsakingą asmenį / direktorių ne vėliau kaip per 4 val. žodžiu, raštu, telefonu arba elektroninėmis ryšio priemonėmis;

50.7. fiksuoja įvykusio smurto požymius ir aplinkybes.

50.8. informuoja nukentėjusio paslaugų gavėjo atstovus pagal įstatymą, kai nukentėjęs yra neveiksnus asmuo, arba asmens šeimos narius, kai paslaugų gavėjas išreiškia tokį norą.

50.9. rašo tarnybą pranešimą direktoriui apie smurto įvykį.

51. Jeigu galimai smurtavęs asmuo yra darbuotojas ar savanoris, iki aplinkybių išsiaiškinimo ir, kai būtina, iki tyrimo pabaigos, imamas priemonių užkirsti kelią jo kontaktui su nukentėjusiu paslaugų gavėju ir kitiems galimiems rizikos atvejams. Darbuotojo nušalinimas nuo darbo funkcijų taikomas Lietuvos Respublikos darbo kodekso ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

52. Jei galimai smurtavęs asmuo yra paslaugų gavėjas, užtikrinama, kad tolimesnis paslaugų šiam asmeniui teikimas neturėtų neigiamo poveikio kitiems paslaugų gavėjams, ypačiai nukentėjusiam asmeniui.

VII SKYRIUS

GALIMO SMURTO ATVEJŲ REGISTRAVIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

53. Kiekvienas galimo smurto atvejis registruojamas žurnale elektroniniu būdu (1 Priedas). Žurnalą pildo direktoriaus paskirtas atsakingas asmuo. Registracijos žurnalas pašalinams neprieinamas. Jei informacija yra perduodama tretiesiems asmenims, būtina užfiksuoti, kam informacija buvo perduota, kas ją perdavė ir kokiais tikslais.

54. Kiekvienas galimo smurto atvejis turi būti užregistruotas, išsiaiškintas bei numatytas pagalbos užtikrinimas.

55. Visi asmenys, susiję su galimo smurto atveju turi teisę žodžiu ar raštu išsakyti savo požiūrį.

56. Gavus pranešimą, direktorius nukreipia jį nagrinėti atsakingam darbuotojui ar jo nagrinėjimui sudaro komisiją.

57. Atsakingas asmuo ir komisija privalo užtikrinti konfidencialumą. Draudžiama atskleisti bet kokią informaciją, susijusią su galimo smurto nagrinėjimu, nagrinėjimo procese nedalyvaujantiems asmenims.

58. Pagrindinės atsakingo asmens ir komisijos funkcijos:

58.1. pirminį aplinkybių įvertinimą atlikti nedelsiant, o pranešimo nagrinėjimą užbaigti per įmanomai trumpiausią, objektyviai pagrįstą, terminą, bet paprastai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas, išskyrus atvejus, kai dėl aplinkybių sudėtingumo, papildomų duomenų rinkimo ar kompetentingų institucijų veiksmų termino reikia pratęsti;

58.2. apklausti pranešimą pateikusį asmenį ir asmenį, kurio elgesys skundžiamas; prireikus – kitus asmenis, galinčius suteikti reikšmingos informacijos. Asmenys apklausiami atskirai, o apklausos protokoluojamos. Smurto atvejo dokumentacijoje fiksuojami tik su atveju nagrinėjimu susiję faktai, veiksmai, priimti sprendimai, suteikta pagalba, informacijos perdavimo faktas ir kitos aplinkybės, būtinos atvejui tinkamai išnagrinėti. Vengiama subjektyvių vertinimų, nepagrįstų prielaidų ir perteklinių asmens duomenų;

58.3. numatyti ir užtikrinti trumpalaikės pagalbos teikimą (skubios psichologinės, socialinės, medicininės ir kitos reikalingos pagalbos) smurtą patyrusiam, smurtavusiam asmeniui, smurtą stebėjusiems asmenims, sudarant veiksmų planą ir organizuojant jo vykdymą;

58.4. numatyti ir užtikrinti ilgalaikės pagalbos teikimą (psichologinės, socialinės, teisinės ir kt.) smurtą patyrusiam, smurtavusiam asmeniui, smurtą stebėjusiems asmenims, sudarant veiksmų planą ir organizuojant jo vykdymą;

58.5. su trumpalaikės ir ilgalaikės pagalbos teikimo veiksmų planais supažindinti smurtą patyrusį, smurtavusį asmenį, smurtą stebėjusius asmenis;

58.6. stebėti, analizuoti, vertinti situaciją, atitinkamai koreguoti pagalbos planus ir priemones;

58.7. nuolat teikti direktoriui informaciją apie situaciją;

58.8. išnagrinėjus atvejį, pateikti išvadą direktoriui, kuris priima sprendimą dėl tolimesnių veiksmų;

58.9. apie pranešimo nagrinėjimo rezultatus ir priimtus sprendimus informuoti asmenį, pateikusį pranešimą (jei to pageidavo);

59. Socialiniai darbuotojai žymas apie smurto atvejį fiksuoja smurtą patyrusio ir smurtavusio asmens bylose, esant poreikiui atlieka individualių poreikių vertinimus ir pildo ISGP.

60. Atsakingas asmuo ir komisija turi teisę:

60.1. jei abejojama pranešimo dėl patirto netinkamo elgesio pagrįstumu, teikti siūlymą pranešėjui kreiptis konsultacijai į psichologą;

60.2. teikti siūlymus direktoriui dėl tolimesnių veiksmų;

60.3. atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes ir galiojančių teisės aktų reikalavimus, siūlyti smurtavusiam asmeniui taikyti šias priemones: raštiškas įspėjimas, darbo sutarties nutraukimas, kreipimasis į teisėsaugos institucijas ar kitos teisės aktuose nustatytos priemonės.

60.4. rekomenduoti direktoriui atmesti pranešimą, kaip nepagrįstą.

61. Pranešimo nagrinėjimo principai:

61.1. nekaltumas – skundžiamasis asmuo laikomas nekaltu iki bus priimtas sprendimas dėl pažeidimo ar jo netinkamo elgesio;

61.2. operatyvumas – pranešimai nagrinėjami nedelsiant (per trumpiausią terminą, per kurį įmanoma tai padaryti);

61.3. betarpiškumas – visiems su atveju susijusiems asmenims (nukentėjusiajam, smurtavusiam ar galimai smurtavusiam asmeniui, liudininkui (-ams)) sudaromos visos galimybės pateikti paaiškinimus;

61.4. objektyvumas ir nešališkumas – atvejis nagrinėjamas ir tyrimas atliekamas objektyviai, be išankstinių nuostatų dėl aplinkybių vertinimo;

61.5. pagalbos nukentėjusiajam – gavus pranešimą dėl smurto, užtikrinamos psichologiškai saugios sąlygos (pranešėjams, liudininkams taip pat).

62. Pastebėjus smurto, išnaudojimo, prievartos atvejus, kurie pasireiškia mušimu ar kitokiu smurtavimu, sukėlusiu fizinį skausmą arba nežymų, nesunkų ar sunkų sveikatos sutrikdymą, įmonės darbuotojai, savanoriai, direktorius ar jo įgaliotas asmuo kreipiasi į policiją ar kitas teisėsaugos institucijas dėl ikiteisminio tyrimo pradžios.

VIII SKYRIUS

PASLAUGŲ GAVĖJŲ INFORMAVIMAS IR ŠVIETIMAS

63. Vyr. Socialinis darbuotojas užtikrina paslaugų gavėjų ir jų atstovų pagal įstatymą ar šeimos narių informavimą, švietimą apie įmonėje galiojančias tvarkas, priemones ir procedūras, skirtas smurto prevencijai, pranešimams apie smurto, išnaudojimo, prievartos atvejus ir jų nagrinėjimui, pagalbos gavimą nukentėjus.

64. Paslaugų gavėjų informavimas ir švietimas apima individualius ir grupinius pokalbius, užsiėmimus, mokymus, susirinkimus ar kitokio pobūdžio veiklas, kurių metu prieinama forma ir suprantamai pateikiama visa reikalinga informacija.

65. Esminė informacija patalpinama ir įmonės internetiniame puslapyje lengvai suprantama kalba.

66. Paslaugų gavėjams sudaromos sąlygos kreiptis į darbuotojus, jei jiems kiltų papildomų klausimų, susijusių su informacija, atsakymų, papildomų paaiškinimų gavimui.

67. Paslaugų gavėjų informavimas ir švietimas turi apimti, bet neapsiriboti šiuo turiniu:

67.1. smurto formos ir smurto atpažinimas, teisė būti apsaugotam nuo bet kokios smurto formos;

67.2. smurto prevencijos priemonės, įgyvendinamos įmonėje;

67.3. pranešimų apie galimą smurto atvejį tvarka ir procedūros, galimybė pranešti apie atvejį anonimiškai, priemonės, kurių pagalba užtikrinamas pranešėjo saugumas;

67.4. pranešimų apie galimą smurto atvejį nagrinėjimo eiga;

67.5. pagalba ir paslaugos, kurios teikiamos, nustačius smurto atvejį, taip pat, informacija apie tai, kokia pagalba ir paslaugos yra prieinamos už įmonės ribų, patyrus smurtą.

IX SKYRIUS

DARBUOTOJŲ IR SAVANORIŲ KOMPETENCIJŲ TOBULINIMAS

68. Darbuotojai ir savanoriai turi būti apmokyti atpažinti pavojingą elgesį ar kitas nerimą keliančias aplinkybes paslaugų teikimo aplinkoje ir numatyti bei taikyti tam kelių užkertančias priemones, atpažinti smurto apraiškas ir tinkamai į jas reaguoti.

69. Darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikis nustatomas vadovaujantis direktoriaus įsakymu patvirtinta darbuotojų kompetencijų tobulinimo nustatymo ir vertinimo tvarka ir būdais, ne rečiau kaip 1 kartą metuose.

70. Rekomenduojama, kad darbuotojai ir savanoriai turėtų žinias ir įgūdžius šiose srityse (apimant, bet neapsiribojant):

70.1. žmogaus teisės, ypatingą dėmesį skiriant asmenų, turinčių negalią, teisėms;

70.2. smurtas ir smurto formos, smurto požymiai ir jų atpažinimas, apimant ir su negalia susijusią specifiką;

70.3. smurtą ir kitą pavojingą elgesį skatinančios ar provokuojančios aplinkybės ir priežastys bei jų šalinimo būdai;

70.4. pagalbos teikimas smurtą patyrusiam paslaugų gavėjui ir jo artimiesiems;

70.5. paslaugų gavėjų lytinis švietimas, ypatingą dėmesį skiriant tam, kaip pateikti informaciją ir išmokyti atpažinti netinkamus seksualinius veiksmus;

70.6. seksualinė prievarta ir smurtas prieš moteris turinčias negalią lyties pagrindu, jo atpažinimas ir prevencija.

X SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

71. Įvykus smurtiniam atvejui (paslaugų gavėjas prieš paslaugų gavėją arba paslaugų gavėjas prieš darbuotoją) paslaugų gavėjui surašomas vidaus tvarkos taisyklių pažeidimo aktas.

72. Įvykus smurtiniam atvejui (darbuotojas prieš paslaugų gavėją arba darbuotojas prieš darbuotoją) sprendimai dėl darbuotojo atsakomybės priimami Lietuvos Respublikos darbo kodekso ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

73. Priimant sprendimus dėl apsaugos priemonių, pagalbos, paslaugų tęstinumo, kontakto ribojimo ar kitų veiksmų, prioritetas teikiamas paslaugų gavėjo saugumui, orumui, teisėms ir geriausiems interesams.

74. Sąmoningai melagingos informacijos teikimas, tyčinis faktų iškraipymas ar piktnaudžiavimas pranešimo teise vertinamas teisės aktų ir įmonės vidaus dokumentų nustatyta tvarka. Pranešimo nepasitvirtinimas savaime nelaikomas melagingu pranešimu. Melagingu laikomas tik sąmoningai tikrovės neatitinkantis pranešimas, pateiktas siekiant suklaidinti ar pakenkti kitam asmeniui.

75. Direktoriaus paskirtas atsakingas asmuo, į kurį paslaugų gavėjai ir kiti asmenys gali kreiptis dėl galimo smurto prieš paslaugų gavėją atvejų: vyr. soc. darbuotojas, vyr.soc@rdklinika.lt, +37067041475.

76. Kartą per metus atsakingas asmuo parengia ir teikia direktoriui ataskaitą su nuasmenintais duomenimis (gautų pranešimų skaičius; pagal smurto / rizikos rūšį; kiek pasitvirtino; kiek nepasitvirtino; kiek perduota kompetentingoms institucijoms; kiek suteikta pagalbos; kiek atlikta prevencinių veiksmų; kokios pasikartojančios rizikos nustatytos; kokios priemonės suplanuotos ir kt.).

77. Prieiga prie su smurto atvejais susijusių asmens duomenų suteikiama tik tiems darbuotojams ir kitiems asmenims, kuriems tokia prieiga būtina jų funkcijoms atlikti.

78. Įmonė užtikrina asmens duomenų apsaugą bei pagalbos teikimo konfidencialumą. Asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu.

79. Dokumentai (įskaitant dokumentus, kuriuose yra asmens duomenų) saugomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka Lietuvos vyriausiojo archyvaro nustatytais terminais.
