

PATVIRTINTA

Viešosios įstaigos „Vilties erdvė“ direktoriaus
2021 m. gruodžio 3 d. įsakymu Nr. V7-115

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VILTIES ERDVĖ“ FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS, DARBUOTOJUS BEI FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos „Vilties erdvė“ (toliau – Įstaiga) fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus, darbuotojus bei finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašo (toliau – Tvarkos aprašas) tikslas – užkirsti kelią fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus, darbuotojus bei finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu.
2. Tvarkos aprašu siekiama ginti Įstaigos paslaugų gavėjus, darbuotojus nuo smurto Įstaigos aplinkoje, operatyviai reaguoti į iškilusią grėsmę, imtis prevencijos priemonių, taikyti apsaugos priemones ir teikti tinkamą pagalbą.
3. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:
 - 3.1. **Smurtas** – veikimu ar neveikimu asmeniui daromas tyčinis fizinis, psichologinis, seksualinis, ekonominis ar kitas poveikis, dėl kurio asmuo patiria fizinę, materialinę ar neturtinę žalą.
 - 3.2. **Fizinis smurtas** – neteisėtas, tyčinis, prieš žmogaus valią jo organizmui daromas fizinis poveikis, kuriuo siekiama atimti gyvybę, padaryti žalą sveikatai, atimti laisvę, sukelti bejėgišką būklę, fizinį skausmą ar kitokias fizines kančias (mušimas, žnaibymas, pagalbinių judėjimo priemonių atėmimas, purtymas ir pan.).
 - 3.3. **Psichologinis smurtas** – pavojingas, visada sąmoningas, tyčinis poveikis kito žmogaus psichikai, verčiantis jį baimintis, kad dėl tolesnių grasinančiojo veiksmų ar neveikimo atsiras tam tikrų neigiamų padarinių (grasinimai, gąsdinimai, žodinė agresija, nepagarbus elgesys arba ignoravimas, kalbėjimas pakeltu tonu ir pan.).
 - 3.4. **Finansinis smurtas arba kitoks materialinis išnaudojimas** – pinigų arba daiktų pasisavinimas, pinigų priedavimas, įtikinėjimas arba vertimas dovanoti pinigus, daiktus, neteisėtas paslaugų gavėjų finansinių lėšų panaudojimas ir kt.
 - 3.5. **Finansinis piktnaudžiavimas** - neteisėtas paslaugų gavėjų ar jų atstovų finansinių lėšų panaudojimas.
 - 3.6. **Patyčios** – tai tyčiniai, pasikartojantys veiksmai, kuriuos, siekdamas įžeisti, įskaudinti kitą žmogų, sukelia psichologinę ar fizinę jėgos persvarą turintis asmuo.
 - 3.7. **Pagrįsti fiziniai veiksmai** – su fiziniu kontaktu susiję darbuotojo veiksmai paslaugų gavėjo atžvilgiu, kurių gali būti imamasi siekiant nutraukti paslaugų gavėjo elgesį, keliantį realų pavojų jo paties ir (ar) kitų asmenų gyvybei, sveikatai, psichologiniam ar fiziniam saugumui arba turtui, arba užkirsti jam kelią.

II. SMURTĄ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS ATsirASTI VEIKSMAI

4. Įstaigoje draudžiama bet kokia smurto forma, nukreipta:
 - 4.1. paslaugų gavėjų prieš paslaugų gavėjus;
 - 4.2. darbuotojų prieš paslaugų gavėjus;
 - 4.3. paslaugų gavėjų prieš darbuotojus;
 - 4.4. darbuotojų prieš kitus darbuotojus.
5. Veiksniai, galintys išprovokuoti smurtą:
 - 5.1. psichologiniai veiksniai – nedarnūs tarpusavio santykiai, bendravimo įgūdžių stoka, savikontrolės stoka, stresas, nuolatinis nuovargis, neįvardinti ir ilgai neišsprendžiami konfliktai, didelis darbo krūvis, nuovargis, teisingumo jausmo nebuvimas ir kt.
 - 5.2. ekonominiai veiksniai – žemas pajamų lygis, skurdas ir socialinių garantijų stoka, ribotos savirealizacijos galimybės, atlyginimas, neatitinkantis darbuotojų lūkesčių ir kt.
 - 5.3. socialiniai veiksniai – asmenų nelygybė (diskriminacija, sveikatos sutrikimai ir kt.), atskirtis, priklausomybės, stereotipai visuomenėje, agresija siekiant išsaugoti savo orumą ir kt.
6. Prevenciniai veiksmai:
 - 6.1. psichosocialinės ir fizinės aplinkos gerinimas;
 - 6.2. darnių tarpusavio santykių vertybių puoselėjimas;
 - 6.3. smurto atvejų registravimas ir analizavimas;
 - 6.4. pagalba smurtą (psichologinį, fizinį ir kt.) patyrusiems asmenims;
 - 6.5. kultūros ugdymas, kurioje smurtas netoleruojamas;
 - 6.6. elgesio taisyklių, pykčio valdymo, bendravimo įgūdžių, savikontrolės, streso valdymo ugdymas, kurie padėtų išvengti smurto ir / ar jį sumažinti.

III. SMURTO PREVENCIJOS PROCEDŪROS

7. Įstaigos fizinio, psichologinio smurto piktnaudžiavimo prevencijos procedūros numato:
 - 7.1. darbuotojų švietimą, ugdant žinojimą apie smurto formas ir kriterijus, taip pat prevencijos ir intervencijos priemonių sistemos išmanymą saugiai aplinkai kurti;
 - 7.2. darbuotojų mokymą, susijusį su smurto prevencija, strategija;
 - 7.3. paslaugų gavėjų švietimą: individualus ir grupinis darbas taikant fizinio, psichologinio smurto prevencines procedūras (diskusijos, filmukų peržiūros, atvejų analizė ir kt.);
 - 7.4. Įstaigos vidaus tvarkos taisyklių laikymosi užtikrinimą, numatant fizinio ir psichologinio smurto stabdymą;
 - 7.5. smurto intervenciją – paslaugų gavėjų, socialinių paslaugų srities darbuotojų ir kitų darbuotojų veiksmų koordinavimą, nukreiptą į smurto ir patyčių stabdymą;
 - 7.6. tolesnę situacijos stebėseną.
8. Finansinio piktnaudžiavimo prevencijos procedūros numato:
 - 8.1. paslaugų gavėjų švietimą, veiksmo ir atoveiksmio (pasekmės) principu, informavimą apie tai, kam reikalingi pinigai;
 - 8.2. situacijos stebėseną, vykdomų veiklų viešumą ir skaidrumą.
9. Smurto atvejais (įvykusiais ar įtariamais) kiekvienas Įstaigos darbuotojas:

- 9.1. nedelsdamas reaguoją į bet kokią smurtą ir tuoj pat jį stabdo;
 - 9.2. primena smurtaujančiam asmeniui elgesio taisykles;
 - 9.3. esant būtinybei, kreipiasi pagalbos į kitas institucijas (policija, greitoji pagalba ir kt.);
 - 9.4. informuoja vyriausiąjį socialinį darbuotoją apie įtariamą ir / ar įvykusi smurtą;
 - 9.5. raštu fiksuoja įvykusio smurto požymius ir aplinkybes;
 - 9.6. dalyvauja įvykusio smurto atvejo tyrime.
10. Įvykus smurtiniam atvejui (paslaugų gavėjas prieš paslaugų gavėją arba paslaugų gavėjas prieš darbuotoją), paslaugų gavėjui skiriamos drausminimo priemonės, numatytos Įstaigos paslaugų gavėjų drausminimo priemonių fiksavimo ir parinkimo tvarkoje.
 11. Įvykus smurtiniam atvejui (darbuotojas prieš paslaugų gavėją arba darbuotojas prieš darbuotoją), darbuotojui skiriamos drausminio poveikio priemonės, numatytos Lietuvos Respublikos darbo kodekse bei Įstaigos darbuotojų darbo pareigų pažeidimo fiksavimo, tyrimo ir darbuotojų įspėjimo dėl įvykdytų pažeidimų tvarkos apraše.

IV. PAGRĮSTI FIZINIAI VEIKSMAI

12. Darbuotojas pagrįstus fizinius veiksmus paslaugų gavėjo atžvilgiu gali taikyti tik tais atvejais, kai siekiama:
 - 12.1. apsaugoti paslaugų gavėją nuo savęs ar kitų asmenų (su)žalojimo;
 - 12.2. užkirsti kelią ir (ar) nutraukti smurtinį paslaugų gavėjo elgesį prieš kitus asmenis;
 - 12.3. nutraukti paslaugų gavėjo tarpusavio muštynes, jei paslaugų gavėjas (-ai) nereaguoja į žodinius darbuotojo paliepimus ar raginimus jas nutraukti;
 - 12.4. nutraukti paslaugų gavėjo veiksmus, kuriais niokojamas turtas, ir (ar) apsaugoti turtą nuo galimo sunaikinimo ar sugadinimo arba sustabdyti netvarką;
 - 12.5. atskirti paslaugų gavėją, griaunantį bendrą tvarką ar Įstaigos renginį, kai jis nepaiso pakartotinių raginimų laikytis vidaus tvarkos taisyklių, išvedant jį iš patalpos (grupės, kiemo, valgyklos ar pan.). Išvestas paslaugų gavėjas būna kitoje patalpoje, prižiūrimas jį išvedusio darbuotojo.
13. Pagrįsti fiziniai veiksmai gali varijuoti nuo stovėjimo tarp paslaugų gavėjų gresiant potencialiam atviram jų konfliktui, stovėjimo prieš paslaugų gavėjus, siekiant užkirsti kelią pavojingam paslaugų gavėjo elgesiui (siekiant atitverti kelią prie lango, jei paslaugų gavėjas grasina iššokti, ar pan.), vedimo paėmus už rankos, iki paslaugų gavėjo sulaikymo, fiziškai apribojant paslaugų gavėjo veiksmus. Paslaugų gavėjo sulaikymas gali būti naudojamas tik ekstremaliose situacijose (kai siekiama nutraukti paslaugų gavėjų muštynes, jeigu nėra kitų galimybių jų išskirti nenaudojant fizinės intervencijos; kai siekiama nutraukti paslaugų gavėjo save žalojantį elgesį, jį apglėbiant ir laikant tol, kol paslaugų gavėjas nurims ir pan.).
14. Fizinis kontaktas su paslaugų gavėju yra laikomas tinkamu tokiose situacijose:
 - 14.1. laikant, vedant už rankos;
 - 14.2. guodžiant;
 - 14.3. pasisveikinant;
 - 14.4. rodant kaip atlikti savitvarkos, buities, namų ruošos ir kt. veiksmus;
 - 14.5. rodant kaip atlikti fizinius pratimus;
 - 14.6. rodant kaip tinkamai naudotis darbiniam užimtumui ir kitiems užsiėmimams skirtomis priemonėmis;

- 14.7. padedant maudantis, prausiantis, rengiantis;
- 14.8. teikiant pirmąją pagalbą.
- 15. Fiziniai veiksmai laikomi nepagrįstais, draudžiamais ir traktuojami kaip smurtas paslaugų gavėjo atžvilgiu tokiais atvejais, kai jie:
 - 15.1. naudojami kaip bausmė;
 - 15.2. naudojami norint pademonstruoti savo viršenybę.

V. DARBUOTOJŲ VEIKSMAI AGRESIJOS ATVEJU

- 16. Darbuotojas laikosi šių elgesio strategijų:
 - 16.1. laukimas – kai paslaugų gavėjas agresyvumą išreiškia žodžiais, darbuotojas kantriai laukia kol šis nusiramins, nepriima pykčio asmeniškai, kalba ramiai, paprastai;
 - 16.2. laikinas atsitraukimas – išlaiko saugų atstumą nuo paslaugų gavėjo ir būna arčiau durų, nedaro staigių judesių, neliečia jo;
 - 16.3. dėmesio nukreipimas – atitraukia paslaugų gavėjo dėmesį nuo jį erzinančio dalyko arba fiziškai atskiria nuo dirgiklio;
 - 16.4. saugumo užtikrinimas – kol vienas darbuotojas bendrauja su agresiją reiškiančiu paslaugų gavėju, kiti stebi situaciją ir užtikrina kitų paslaugų gavėjų saugumą;
 - 16.5. jei kyla reali grėsmė paslaugų gavėjui sužaloti aplinkinius ir / ar save, darbuotojas kreipiasi į skubiosios pagalbos tarnybą (tel. 112).

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 17. Tvarkos aprašas kartą per metus peržiūrimas, tikslinamas, aptariamasis su darbuotojais susirinkimų metu. Už peržiūrą, tikslinimą, aptarimą atsakingi Įstaigos Specialiųjų dirbtuvių ir Grupinio gyvenimo namų Nr. 1 ir Nr. 2 vyriausieji socialiniai darbuotojai.
- 18. Šio Tvarkos aprašo reikalavimai privalomi ir taikomi visiems Įstaigos darbuotojams ir paslaugų gavėjams.
- 19. Su šiuo Tvarkos aprašu (jo pakeitimais, papildymais) Įstaigos darbuotojai supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis.