

PATVIRTINTA

Pabradės socialinės globos namų
Direktorius
2019 m. gruodžio mėn. 31 d.
įsakymu Nr. V-71

PABRADĖS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ VYKDOMOS FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pabradės socialinės globos namų (toliau – Globos namai) vykdomos fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos politika (toliau - Politika) reglamentuoja smurto sąvokas bei smurto formas, prevencinių veiksnių įgyvendinimo priemonės (toliau - Priemonės) bei rekomendacijas darbuotojams, kuriant saugią aplinką paslaugų gavėjams įstaigoje bei grupinio gyvenimo namuose.
2. Ši politika yra tiesiogiai susijusi su globos namų Saugos ir sveikatos politika, sveikatos ir saugos užtikrinimo planu, Etikos ir gerovės užtikrinimo politika, darbo tvarkos taisyklėmis, Etikos kodeksu bei pareigybių aprašymais, su globos namų gyventojų turto ir piniginių lėšų administravimo tvarka, globos namų 2018-2020 metų korupcijos prevencijos programa, gyventojų vidaus tvarkos taisyklėmis, „Gero elgesio patarėju“, kitais globos namų vidaus dokumentais.

II. PAGRINDINĖS PRIEŠ SMURTAŲ NUKREIPTOS POLITIKOS SĄVOKOS

3. Politikoje vartojamos sąvokos atitinka teisės aktuose apibrėžtas sąvokas:

3.1. **Artima aplinka** – socialinės globos namų aplinka, kurią sudaro asmenys, kartu gyvenantys, savarankiškai arba su darbuotojų pagalba tvarkantys bendrą ūkį.

3.2. **Smurtas** – veikimu ar neveikimu asmeniui daromas tyčinis *fizinis, psichinis, seksualinis, ekonominis ar kitas poveikis, dėl kurio asmuo patiria fizinę, materialinę ar neturtinę žalą*. Specifinė vaikų ir suaugusių asmenų, turinčių negalią atžvilgiu, aktuali smurto forma artimoje aplinkoje - **nepriežiūra**.

3.3. **Smurta artimoje aplinkoje patyręs asmuo** – vaikas ar suaugęs asmuo, turintis negalią (ar neturintis jos), prieš kuri panaudotas smurtas artimoje aplinkoje: veikimu ar neveikimu daromas tiesioginis ar netiesioginis tyčinis fizinis, psichologinis, seksualinis, ekonominis poveikis, jeigu dėl to asmeniui buvo sutrikdyta jo sveikata/normali raida, jam sukeltas skausmas ar pavojus gyvybei/ sveikatai, pažeminta asmens garbė ir (ar) orumas.

4. **Smurto formos:**

4.1. **Fizinis smurtas** – tyčinis fizinis veiksmas ar veiksmai prieš asmenį, taip pat fizinė bausmė, jeigu dėl to asmuo mirė ar buvo sutrikdyta jo sveikata, buvo sukeltas skausmas ar pavojus gyvybei, sveikatai, pažeminta asmens garbė ir (ar) orumas;

4.2. **Psichologinis smurtas** – tyčinis sistemingas asmens teisės į identiškumą pažeidinėjimas, žeminimas, patyčios, gąsdinimas, asmens veiklos trikdyimas, asocialaus elgesio skatinimas ar kitokia nefizinio kontakto elgsena (veiksmai ar neveikimas), dėl kurios asmuo mirė ar buvo sutrikdyta jo sveikata, sukeltas pavojus gyvybei, sveikatai, normaliai raidai ar pažeminta jo garbė ir (ar) orumas.

4.3. **Seksualinis smurtas** – tyčinės nusikalstamos veikos, kaip jos apibrėžiamos Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso XXI skyriuje „Nusikaltimai ir baudžiamieji nusižengimai žmogaus seksualinio apsisprendimo laisvei ir neliečiamumui“, padaromos asmeniui, pornografijos rodymas, asmens vertimas užsiimti prostitucija bei pelnymasis, ir kitos asmens seksualinio išnaudojimo formos;

4.4. **Nepriežiūra** – asmeniui būtinų fizinių, emocinių, socialinių ir ekonominių poreikių netenkinimas ar aplaidus tenkinimas, dėl kurio asmuo mirė, buvo sutrikdyta jo sveikata ar normali raida arba sukeltas pavojus gyvybei/sveikatai;

4.5. **Ekonominis smurtas arba finansinis piktnaudžiavimas** – asmeniui priklausančios nuosavybės užgrobimas, būtinų finansinių išteklių atėmimas, draudimas dirbti, asmens pašalinimas iš jo finansinių sprendimų priėmimo proceso.

II. PRIEŠ SMURTĄ PREVENCINIŲ VEIKSMŲ ĮGYVENDINIMO PRIEMONĖS

5. Bet kokia smurto forma yra neleistina ir netoleruojama. Prieš smurtą nukreiptos globos namų prevencinių priemonių tikslas – kiek įmanoma greičiau sustabdyti arba pakeisti elgesį, kuris žemina paslaugų gavėjų bei menkina jų vertę ir orumą.

6. Prevenciniai veiksmai apima psichosocialinės ir fizinės aplinkos gerinimą, smurto atvejų registravimą bei jų nagrinėjimą, organizacijos kultūros ugdymą per paslaugų gavėjų informavimą, darbuotojų mokymus, visapusę pagalbą smurtą patyrusiems asmenims ir taikomas drausmines priemones smurtautojams.

6.1. *Psichosocialinės ir fizinės aplinkos gerinimas:*

6.1.1. visiems globos namų darbuotojams sudaromos saugios darbo sąlygos, o paslaugų gavėjams (negalią turintiems vaikams ir suaugusiems asmenims, gaunantiems ilgalaikes ar trumpalaikes globos ar laikino atokvėpio paslaugas) sudaromos saugios gyvenimo sąlygos, apsaugant juos nuo smurto ir išnaudojimo, fizinių bausmių, psichologinės ar emocinės prievartos, kuriant saugią aplinką (*žr. Globos namų Saugos ir sveikatos politiką, sveikatos ir saugos užtikrinimo planą*);

6.1.2. pagarbiai ir objektyviai vertinamos darbuotojų galimybės, pripažįstamas jų indėlis, sąžiningai skirstomi globos namų ištekliai ir atlygis už darbą; siekiama, kad darbo krūvis būtų optimalus ir kad užduotims atlikti pakaktų laiko;

6.1.3. tiesioginiai vadovai rūpinasi kaip jaučiasi jų pavaldiniai, lanksčiau sprendžia darbuotojų darbo ir asmeninio gyvenimo derinimo klausimus, mažina stresines situacijas;

6.1.4. darbuotojai, tiesiogiai dirbantys su paslaugų gavėjais, rūpinasi fizinės aplinkos gerinimu, jų psichologine bei fizine sveikata, esant reikalui, kreipiasi pagalbos į kitus specialistus, globos namų administraciją;

6.1.5. globos namų administracija užtikrina teisingumą, išklausanč ir ginant visų suinteresuotųjų pusių teises ir pareigas;

6.1.6. geras įstaigos mikroklimatas (pasitenkinimas darbo/gyvenimo sąlygomis) priklauso ne tik nuo globos namų vadovo, administracijos, tačiau ir nuo pačių darbuotojų bei paslaugų gavėjų.

6.2. *Smurto atvejų registravimas bei jų nagrinėjimas:*

6.2.1. siekiant užtikrinti saugumą ir pagalbą nukentėjusiam, visi nelaimingi įvykiai, kiekvienas smurto ir/ar agresijos atvejis, susijęs su asmens sveikatos būklės pablogėjimu ar teisių pažeidimais, yra registruojami „Nelaimingų atsitikimų įvykių registre“;

6.2.2. visiems privaloma pranešti apie įvykusį smurto atvejį prieš paslaugų gavėją ar globos namų darbuotoją; įvykus bet kokios formos smurto atvejui, rašomas tarnybinis pranešimas tiesioginiam vadovui, kuris privalo užregistruoti gautą pranešimą ir informuoti Globos namų vadovą ar jį pavaduojantį asmenį;

6.2.3. globos namuose veikianti Gerovės komisija analizuoja smurto atvejį sukėlusias priežastis, įvertinamos ir keičiamos aplinkybės, kuriomis kilo smurto atvejis, priimami sprendimai, numatomi veiksmai kaip pašalinti priežastis bei prevencinės priemonės kaip jų išvengti ateityje (surašomas įvykusio posėdžio protokolas);

6.2.4. reaguojama į visus, su konkrečiu įvykiu susijusius asmenis, siūlomos ir užtikrinamos apsaugos ir pagalbos priemonės visiems su smurto atveju susijusiems asmenims (nukentėjusiam nuo smurto, smurtavusiam, smurtą stebėjusiems, kt.) bei suteikiama kompleksinė pagalba (pvz., policijos, teisinė, psichologinė, medicininė);

6.2.5. visi asmenys, susiję su smurto situacija, turi teisę išsakyti savo požiūrį, pasisakyti kaip jie suvokia situaciją (paslaugų gavėjai informaciją pateikia žodžiu, darbuotojai – raštu);

6.2.6. esant baudžiamosios veikos įtarimams, smurtą patyrusių vaikų/suaugusiųjų atžvilgiu, neapsiribojant globos namų bendruomene, būtina kreiptis į policiją ir pranešti apie smurto atvejus teisėsaugai.

6.3. Organizacijos kultūros ugdymas per paslaugų gavėjų informavimą, darbuotojų mokymus:

6.3.1. visi globos namų darbuotojai yra apmokyti atpažinti smurto apraiškas ir tinkamai į jas reaguoti (*pateiktos rekomendacijos kaip elgtis vienu ar kitu atveju*);

6.3.2. paslaugų gavėjai yra supažindinami su smurto prevencijos procedūromis ir taisyklėmis, jiems suteikiama informacija apie jų teisę nepatirti smurto, apie įvairias smurto formas, būti apsaugotam nuo bet kokio netinkamo elgesio, o taip pat supažindinami su įstaigos smurto prevencijos ir intervencijos priemonėmis, įgalinančiomis pranešti apie asmeniškai patiriamus ar pastebimus smurto atvejus (*parengta informacija lengvai suprantama kalba – vizualiai*);

6.3.3. paslaugų gavėjams jiems priimtina forma yra organizuojamas švietimas ir ugdymas apie reprodukcinę sveikatą ir lytiškumą, seksualinę prievartą ir smurtą lyties pagrindu, įgalinant pranešti apie asmeniškai patiriamus ar pastebimus atvejus;

6.3.4. ugdyti organizacijos kultūrą, kad būtų toleruojama skirtinga nuomonė, prieštaraujantys pasisakymai ir diskusijos, gerbiama kitokia pozicija, nuomonė.

6.4. Visapusės pagalbos smurtą patyrusiems asmenims suteikimas:

6.4.1. darbdavys suteikia informaciją ir užtikrina visą reikiamą kompleksinę (policijos, teisinę, psichologinę, medicininę) pagalbą ne tik globos įstaigoje, bet ir už globos įstaigos ribų;

6.4.2. smurtą patyrusiam darbuotojui užtikrinama reintegracija į darbovietę, garantuojant apsaugą nuo nemalonių santykių su smurtautoju arba perkėlimas į kitą darbo vietą;

6.4.3. smurtą patyrusiam paslaugų gavėjui užtikrinama reintegracija į gyvenamąją/darbo/ugdymo/laisvalaikio praleidimo aplinką, garantuojant apsaugą nuo nemalonių santykių su smurtautoju arba gyvenamosios aplinkos pakeitimą.

6.5. Taikomos drausminės priemonės smurtautojams:

6.5.1. prieš taikant drausmines priemones, turi būti objektyviai išklausytos abi pusės;

6.5.2. išsiaiškinus visas aplinkybes bei smurto priežastis, darbuotojams taikomos tokios drausminės priemonės kaip raštiški įspėjimai, žalos atlyginimas, perkėlimas į kitą darbo vietą, atleidimas iš darbo;

6.5.3. išsiaiškinus visas aplinkybes bei smurto priežastis, paslaugų gavėjams taikomos tokios drausminės priemonės kaip psichologo bei kitų specialistų konsultacijos, žalos atlyginimas, perkėlimas į kitą gyvenamąją aplinką.

6.6. Finansinio piktnaudžiavimo prevencijos procedūros:

6.6.1. paslaugų gavėjams suteikiama informacija apie jų teises turto/piniginių lėšų disponavimo klausimais;

6.6.2. darbuotojams suteikiama informacija paslaugų gavėjų finansinio piktnaudžiavimo prevencijos klausimais, siekiant, kad darbuotojai gebėtų atpažinti ekonominio smurto/finansinio piktnaudžiavimo elgesį ir imtųsi visų įmanomų priemonių, siekiant nutraukti visus galimus veiksmus ekonominio smurto/finansinio piktnaudžiavimo pašalinimui;

6.6.4. darbuotojams darbe vadovautis Globos namų gyventojų turto ir piniginių lėšų administravimo tvarka;

6.6.5. užtikrinti Korupcijos prevencijos programos vykdymą, darbe vadovaujantis Globos namų 2018-2020 metų korupcijos prevencijos programa.

6.7. **Parengtos smurto prevencijos įgyvendinimo rekomendacijos**, su kuriomis yra supažindinti globos namų darbuotojai ir paslaugų gavėjai (*žr. 1 priedą*).

III. BAIGIAMOJI DALIS

10. Su vykdomos fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos politika ir prevencinėmis priemonėmis supažindinami globos namų darbuotojai, studentai praktikantai, savanoriai bei paslaugų gavėjai, jų teisiniai atstovai, tėvai ar globėjai.

11. Pabradės socialinės globos namų vykdomos fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos politika skelbiama viešai Globos namų internetinėje svetainėje www.pabradesocgloba.lt

PABRADĖS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ SMURTO PREVENCIJOS ĮGYVENDINIMO REKOMENDACIJOS

I. DARBUOTOJŲ IR PASLAUGŲ GAVĖJŲ NELEISTINAS ELGESYS

1. Fizinio poveikio priemonių naudojimas:

- 1.1. bet kokio fizinio smurto naudojimas;
- 1.2. fizinės jėgos naudojimas drausminant, jei tai nėra būtinybė, sąlygota asmens ar aplinkinių saugumui užtikrinti;
- 1.3. fizinės neliečiamybės pažeidimas bendraujant ar teikiant bet kokią asmeniui reikalingą pagalbą, lietimasis, kai kitas asmuo to nenori, jei tai nėra būtinybė, sąlygota asmens ar aplinkinių saugumui užtikrinti.

2. Psichologinio poveikio taikymas, tam naudojant šantažą:

- 2.1. reikalavimas paklusti, žadant nubausti, sužeisti, pakenkti asmeniui;
- 2.2. reikalavimas paklusti, žadant pagarsinti asmens paslaptis;
- 2.3. reikalavimas paklusti, grasinant, kad per asmens kaltę, sužeis pats save;
- 2.4. reikalavimas paklusti, verčiant jaustis kalnu ar atsakingu už provokuotojo savijautą ar situaciją;
- 2.5. reikalavimas paklusti, žadant daugiau, nei realu išpildyti.

3. Asmens pasitikėjimo savimi pažeidimas:

- 3.1. pastovus, pasikartojantis neigiamų pastabų laidymas, kritikavimas, sarkazmo naudojimas;
- 3.2. siekimas asmenį išjuokti ar pažeminti, šaipymasis iš asmens, neva juoko formoje, aplinkui esant kitiems klausytojams;
- 3.3. asmens pasiekimų ar išsikeltų tikslų nuvertinimas;
- 3.4. vertimas jaustis nesugebančiu priimti sprendimus;
- 3.5. sprendimų priėmimas vietoje kito asmens, jo neatsiklausus, jei pats asmuo gali priimti sprendimus konkrečioje situacijoje;
- 3.6. asmens kontroliavimas, jį tikrinant ir įtarinėjant, jei tai nėra sąlygota būtinybės, apsaugant kitus asmenis ar jų turtą;
- 3.7. šmeižto ir melo apie kitą asmenį skleidimas, siekimas apkaltinti nebūtais dalykais;
- 3.8. asmens kaltinimas dėl blogos savijautos.

4. Piktnaudžiavimas darbuotojų ar paslaugų gavėjų patiklumu bei fiziniu/psichologiniu/finansiniu pažeidžiamumu:

- 4.1. turimų darbuotojų ar paslaugų gavėjų finansų pasisavinimas;
- 4.2. darbuotojų ar paslaugų gavėjų asmeninių daiktų paėmimas neatsiklausus laikinam naudojimui sau ar kitiems;
- 4.3. prašymas ar viliojimas duoti bet kokių asmeninių daiktų ar finansų;
- 4.4. provokavimas ar vertimas daryti tai, kas nedera pagal moralės normas.

II. SMURTO PREVENCIJĄ UŽTIKRINANTIS DARBUOTOJŲ ELGESYS

5. Darbuotojas darbo metu privalo:

- 5.1. kalbėti tyliai ir ramiai balsu, kontroliuoti kalbos tempą, naudoti nedaug ir paprastus žodžius, tiksliai perduodančius, ką nori pasakyti, kalbėti minint vardus tų, su kuriais kalbama;
- 5.2. naudoti kuo daugiau vizualios medžiagos, derinti verbalinę kalbą su parodomąja medžiaga;
- 5.3. rasti kiekvienam priimtina individualų kalbėjimo būdą, kuris leistų susikalbėti su nekalbančiu paslaugų gavėju;
- 5.4. elgtis švelniai, atidžiai, rūpestingai, pozityviai, nepamiršti siekiamų tikslų, sudaryti galimai daugiau situacijų, leidžiančių asmeniui rinktis;
- 5.5. nuolat stebėti paslaugų gavėjų nuotaikas, elgesį, tarpusavio santykius, stengtis geriau pažinti

neįgalų asmenį, suprasti, ką bando pasakyti savo elgesiu, kokie yra jo tikrieji poreikiai, kurių galbūt nesuprantame.

6. Darbuotojui darbo metu neleistina:

- 6.1. šaukti, impulsyviai reaguoti, sutelkti dėmesį į negatyvų elgesį;
- 6.2. skirti paslaugų gavėjui betikslią užduotį.

III. PASLAUGŲ GAVĖJŲ AGRESIJOS PASIREIŠKIMO PERSPĖJAMIEJI SIGNALAI BEI SAUGUMO PRIEMONĖS, NAUDOJAMOS AGRESIJAI PASIREIŠKUS

7. Paslaugų gavėjo agresyvus elgesys pasireiškia tiek žodine, tiek fizine agresija. Agresijos prognozavimo požymiai:

- 7.1. psichomotorinis aktyvumas;
- 7.2. dantų sukandimas, plaštakų sugniaužimas į kumščius;
- 7.3. nugaros išsitiesimas;
- 7.4. vaikštinėjimas;
- 7.5. keikimasis, žodinis įžeidinėjimas;
- 7.6. tempimas ar tampymas už plaukų;
- 7.7. spjaudymasis;
- 7.8. trenkimas į baldus, daiktus, durų trankymas;
- 7.9. asmens užpuolimas, stūmimas, spyrimas, įkandimas, apdraskymas, trenkimas, smauginimas.

8. Agresijos prevencija (darbuotojo veiksmai agresijai mažinti):

- 8.1. Išlikti ramiam, tačiau atsargiam;
- 8.2. pasikliauti nuojauta;
- 8.3. stengtis išklausyti, nuraminti ir žmogiškai atjausti paslaugų gavėją;
- 8.4. vengti pokalbių su agresyviai nusiteikusiu asmeniu, aiškintis tik esmines, būtinas detales;
- 8.5. nestovėti per arti agresyviai nusiteikusio asmens;
- 8.6. išsamesnį pokalbį su asmeniu tęsti tik jam nurimus;
- 8.7. neįsižeisti dėl absurdiškų pareiškimų, neparodyti susierzinimo, pykčio;
- 8.8. neauklėti, nemoralizuoti, nebarti, neįrodinėti, kad jis neteisus;
- 8.9. išaiškėjus, kad paslaugų gavėjas yra agresyviai nusiteikęs kito paslaugų gavėjo atžvilgiu, juos būtina izoliuoti vieną nuo kito;
- 8.10. išaiškėjus, kad paslaugų gavėjas yra agresyviai nusiteikęs kito darbuotojo atžvilgiu, pastarąjį apie tai informuoti, kad jis galėtų imtis saugos priemonių ir laikinai pasišalinti.

9. Esant situacijai, kai aukščiau nurodytos priemonės neveiksmingos, būtina:

- 9.1. šauktis pagalbos;
- 9.2. bėgti, jeigu tai yra vienintelis būdas apsisaugoti nuo sužalojimų;
- 9.3. spyrius ir smūgius nukreipti nuo gyvybiškai svarbių organų;
- 9.4. panaudoti prieš asmenį tam tikrus fizinius veiksmus (apglėbti kol nusiramins);
- 9.5. suteikti asmeniui pagalbą, vadovaujantis LR psichikos sveikatos priežiūros įstatymu;
- 9.6. kuo darbuotojo veiksmai profesionaliesni, tuo greičiau ir efektyviau pavyks išspręsti situaciją.