

## PATVIRTINTA

Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto šeimos ir vaiko gerovės centro direktoriaus 2020 m. lapkričio 11 d. įsakymu Nr. TV1-47.

# BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO FIZINIO IR PSICHOLOGINIO/EMOCINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ TVARKA

## I. SKYRIUS

### BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto šeimos ir vaiko gerovės centro (toliau – Centras) vykdomų fizinio, psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos (toliau – Tvarka) tikslas – užkirsti kelią fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus ir darbuotojus bei finansiniam piktnaudžiavimui paslaugų gavėjų atžvilgiu.

2. Tvarkos paskirtis:

2.1. sukurti saugią ir palankią aplinką paslaugų gavėjams;

2.2. operatyviai reaguoti į iškilusią grėsmę, imtis prevencijos priemonių, taikyti apsaugos priemones, teikti tinkamą pagalbą.

3. Tvarkoje 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** – veiksmas, kuriuo siekiama sukelti skausmą ir (arba) sužaloti;

3.3. **psichologinis/emocinis smurtas** – reguliarius ir sąmoningai nukreipiami verbaliniai išpuoliai į žmogui jautrius klausimus siekiant sumenkinti ar pažeminti asmenį;

3.4. **finansinis piktnaudžiavimas** – nuosavybės užgrobimas, būtinų išteklių atėmimas, draudimas dirbti ir asmens pašalinimas iš sprendimų priėmimo proceso;

3.5. **prevencija** – priemonės, kuriomis siekiama užkirsti kelią smurtui ir finansiniam piktnaudžiavimui.

## II. SKYRIUS

### SMURTAŲ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS ATsirasti VEIKSNIAI

4. Veiksniai, galintys išprovokuoti smurtą:

4.1. psichologiniai veiksniai - nedarnūs tarpusavio santykiai, bendravimo įgūdžių stoka, savikontrolės stoka, stresas, nuolatinis nuovargis, neįvardinti ir ilgainiai neišsprendžiami konfliktai, didelis darbo krūvis, nuovargis, teisingumo jausmo nebuvimas ir kt.;

4.2. ekonominiai veiksniai – žemas pajamų lygis, skurdas ir socialinių garantijų stoka, ilgalaikis nedarbas, ribotos savirealizacijos galimybės, atlyginimas neatitinkantis darbuotojų lūkesčių ir kt.;

4.3. socialiniai veiksniai – socialinė paslaugų gavėjų nelygybė (diskriminacija dėl amžiaus, sveikatos sutrikimai ir kt.), atskirtis, priklausomybės, stereotipai visuomenėje, agresija siekiant išsaugoti savo orumą, nedarnūs santykiai kolektyve ir kt.

5. Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:

5.1. darnių tarpusavio santykių vertybių puoselėjimas;

5.2. darnių bendravimo įgūdžių, savikontrolės, streso valdymo ugdymas;

5.3. paslaugų gavėjų užimtumo skatinimas;

5.4. socialinių garantijų užtikrinimas, bendradarbiaujant ir tarpininkaujant su kitomis įstaigomis;

5.5. tolerancijos skatinimas ir lygiaverčių santykių ugdymas;

5.6. reagavimas nedelsiant į bet kokios formos smurtą.

## III. SKYRIUS

## **SMURTO PREVENCIJOS IR INTERVENCIJOS PROCEDŪROS**

6. Centro fizinio ir psichologinio/emocinio smurto prevencijos procedūros numato:
  - 6.1. darbuotojų švietimą, ugdant žinojimą apie smurto formas ir kriterijus, taip pat prevencijos ir intervencijos priemonių sistemos išmanymą saugiai aplinkai kurti;
  - 6.2. darbuotojų mokymus apie smurto prevenciją, strategiją;
  - 6.3. paslaugų gavėjų švietimą, ugdant konfliktų psichosocialines ypatybes ir jų sprendimo būdus, taikant pozityvius disciplinos ir komunikacijos principus;
  - 6.4. Centro vidaus tvarkos taisyklių laikymosi užtikrinimą, numatant fizinio ir psichologinio/emocinio smurto stabdymą;
  - 6.5. smurto intervenciją – administracijos, socialinių paslaugų specialistų ir kitų darbuotojų veiksmų koordinavimą, nukreiptą į smurto ir patyčių stabdymą, taip pat socialinių paslaugų pagalbos priemonių visumą.
7. Centro darbuotojai, sprendžiant smurto atvejus, paslaugas teikia vadovaudamiesi pareigybės aprašymu, etikos kodekso reikalavimų ir kt. teisės aktais.
8. Finansinio piktnaudžiavimo prevencinės procedūros numato:
  - 8.1. Centro paslaugų gavėjų švietimą, ugdant paslaugų gavėjų finansinį atsparumą, veiksmo ir atoveiksmio (pasekmės) principu;
  - 8.2. tolesnę situacijos stebėseną.
9. Visais įtariamų ir realių fizinio, psichologinio ar finansinio smurto atvejais kiekvienas Centro darbuotojas nedelsiant reaguoja:
  - 9.1. pastebėjęs smurtą arba patyčias, nutraukia (sustabdo) įtarimą keliančius veiksmus;
  - 9.2. primena etikos taisyklės smurtaujančiam asmeniui;
  - 9.3. esant būtinybei, kreipiasi pagalbos į kitas institucijas (policija, greitoji pagalba ir kt.);
  - 9.4. raštu fiksuoja įvykusio smurto požymius ir aplinkybes;
  - 9.5. informuoja įstaigos vadovą apie įtariamą ir/ar įvykusi smurtą;
10. Organizuojamos prevencinio pobūdžio grupinės ir individualios diskusijos.
11. Individualus ir grupinis darbas su paslaugų gavėjais taikant fizinio, psichologinio/emocinio ar finansinio smurto prevencinės (drausminės) procedūras.
12. Socialinis darbuotojas vykdo tolesnę smurto situacijos stebėseną.
13. Įvykus smurtiniam atvejui (paslaugų gavėjas prieš darbuotoją) darbuotojas iš karto po įvykio pranešama Centro administracijai.
14. Esant poreikiui kreipiamasi dėl pagalbos teikimo nukentėjusiam (į psichologą, sveikatos priežiūros specialistą ir/ar kt.).
15. Įvykus smurtiniam atvejui (darbuotojas prieš paslaugų gavėją) darbuotojui skiriamos drausminės nuobaudos numatytos Lietuvos Respublikos darbo kodekse.
16. Centro direktorius, gavęs raštu pateiktą informaciją (skundą) apie darbuotojo arba paslaugų gavėjo patiriamą smurtą, sudaro komisiją, kuri ne ilgiau nei per 20 darbo dienų išnagrinėja atvejį ir raštu pateikia atsakymą.

## **IV. SKYRIUS BAIGIAMOS NUOSTATOS**

17. Fizinio ir psichologinio/emocinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarka peržiūrima kartą metuose.
18. Su šia Tvarka supažindinami visi Centro darbuotojai išsiunčiant šią Tvarką jų el. pašto adresais.

---

Suderinta: