

PRANEŠIMO APIE SMURTO ATVEJUS IR REAGAVIMO Į SMURTĄ TVARKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pranešimo apie smurto atvejus ir reagavimo į smurtą tvarka (toliau – Tvarka) nustato veiksmus, susijusius su paslaugų gavėjų fiziniu ir psichologiniu saugumu, mažint patyčių ir smurto atvejų skaičių globos namuose ir už jų ribų, laiku užtikrinti veiksmingą ir koordinuotą paslaugų gavėjų reagavimą ir veiksmus patyčių ir smurto atvejų metu.

2. Tvarka apima konkrečias prevencines, intervencines ir postvencines priemones.

3. Tvarka remiasi šiais principais:

3.1. į smurtą ir patyčias būtina reaguoti nepriklausomai nuo jų turinio (dėl socialinės padėties, lyties, seksualinės orientacijos, negalios, religinės ar tautinės priklausomybės, išskirtinių bruožų ar kt.) ir formos;

3.2. kiekvienas globos namų darbuotojas, pastebėjęs ar sužinojęs apie smurtą/patyčias, turi į jas reaguoti ir imtis priemonių jas sustabdyti;

3.3. veiksmų turi būti imamasi visais atvejais, nepriklausomai nuo pranešančiųjų apie smurtą/patyčias amžiaus ir pareigų bei nepriklausomai nuo smurtaujančių/besityčiojančiųjų ar patiriančių smurtą/patyčias amžiaus ir pareigų.

4. Tvarkoje vartojamos sąvokos:

4.1. smurtas – veikimu ar neveikimu asmeniui daromas tyčinis fizinis, psichologinis, seksualinis, ekonominis ar kitas poveikis, dėl kurio asmuo patiria fizinę, materialinę ar neturtinę žalą.

4.2. patyčios – tai psichologinę ar fizinę jėgos persvarą turinčio asmens ar asmenų grupės tyčiniai, pasikartojantys veiksmai siekiant pažeminti, įžeisti, įskaudinti ar kaip kitaip sukelti psichologinę ar fizinę žalą kitam asmeniui. Patyčios gali būti tiesioginės (atvirai puolant ir/ar užgauliojant) ir/ar netiesioginės (skaudinant be tiesioginės agresijos).

5. Smurto formos:

5.1. Fizinis smurtas – asmens tiesioginiai ar netiesioginiai tyčiniai fiziniai veiksmai, sukeliantys kitam asmeniui skausmą ir (ar) galintys sukelti arba sukeliantys pavojų kito asmens gyvybei, sveikatai, raidai ir (ar) orumui.

5.2. Psichologinis smurtas – smurtas, kai fizinis asmuo verčiamas bijoti, kad dėl tolesnių smurtautojo veiksmų ar neveikimo atsiras tam tikrų neigiamų padarinių. Psichinis smurtas – tai bet

koks elgesys, kuris išnaudoja kito asmens pažeidžiamumą, nesaugumo jausmą ar charakterio savybes. Toks elgesys apima ir nuolatinį žeminimą, bauginimą, manipuliavimą, smegenų plovimą, kito asmens kontrolę, kenkiančia pastarajam.

5.3. Seksualinis smurtas – asmens seksualiniai veiksmai, kuriuos patiria kitas asmuo, dėl amžiaus ar kitų veiksnių negalintis ir (ar) nenorintis išreikšti sutikimo su šiais veiksmiais, kuriais juos atliekantis asmuo siekia patirti seksualinį pasitenkinimą arba siekia bet kokios naudos iš seksualinių ar su jomis susijusių paslaugų ir kurie sutrikdo ar gali sutrikdyti normalią juos patiriančio asmens raidą ir (ar) žaloja ar gali žaloti jo asmenybę.

5.4. Ekonominis smurtas – smurtas, kai asmuo žeminamas dėl ekonominės priklausomybės ir (ar) kai patiria ekonominę žalą dėl smurtautojo prievartos.

6. Patyčios apima psichologinį smurtą, kuris apibrėžiamas kaip tyčinis sistemingas paslaugų gavėjo žeminimas, gąsdinimas, teisės į identišumą pažeidinėjimas, asocialaus elgesio skatinimas ar kitokie nefizinio kontakto veiksmai ar neveikimas, dėl kurių buvo sukeltas skausmas ar pavojus paslaugų gavėjo gyvybei, sveikatai, buvo sutrikdyta jo sveikata arba pažeminta paslaugų gavėjo garbė ir (ar) orumas.

7. Tiesioginės patyčios – kai paslaugų gavėjas yra atvirai puolamas, užgauliojamas, stumdomas, spardomas, gadinami daiktai, pravardžiuojamas, jam grasinama, taip pat kiti veiksmai, sukeliantys skausmą, sužalojimą.

8. Netiesioginės patyčios – kai paslaugų gavėjas skaudinamas nenaudojant tiesioginės agresijos. Tai paslaugų gavėjo ignoravimas, šmeižimas, kaltinimas tuo, ko paslaugų gavėjas nepadarė, psichologinio spaudimo darymas, neapykantos prieš paslaugų gavėją kurstymas, nebendravimas su juo.

9. Pagal tai, kokia agresija naudojama paslaugų gavėjui įskaudinti, išskiriamos šios patyčių formos:

9.1. žodinės patyčios – tai paslaugų gavėjo skaudinimas, užgauliojimas žodžiu ar užrašais: žeminimas, prasivardžiavimas, erzinimas, gąsdinimas, pašaipos, įžeidinėjimas, apkalbinėjimas, šmeižimas;

9.2. fizinės patyčios – tai užgauliojimas veiksmiais: pargriovimas, įspyrimas, kumštelėjimas, spjaudymas, daiktų atiminėjimas ar gadinimas, plaukų pešiojimas ir pan.

9.3. gestų – tai įvairūs gąsdinantys, bauginantys gestai, ignoravimas, siekiant parodyti, kad paslaugų gavėjas yra nepageidaujamas ar atstumiamas;

9.1. elektroninės patyčios (angl. cyber-bullying) – tai patyčios, vykstančios elektroninėje erdvėje: socialiniuose tinkluose, kitose vietose internete, naudojant mobiliuosius telefonus. Elektroninės patyčios apima tokius veiksmus, kaip nemalonių žinučių arba elektroninių laiškų

rašinėjimą, skaudinantį bendravimą pokalbių kambariuose, paslaugų gavėjo asmeninio gyvenimo detalių viešinimą, tapatybės pasisavinimą ir pan.

II SKYRIUS

SMURTAŲ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS ATsirASTI VEIKSNIAI

10. Veiksniai, galintys išprovokuoti darbuotojų smurtą:

10.1. teisingumo ir saugumo jausmo darbo vietoje trūkumas;

10.2. profesinis perdegimas,

10.3. dažni, neįvardinti ir nesprenžiami konfliktai;

7.4. matomi ir nematomi artimųjų pervargimo simptomai.

11. Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:

11.1. mediacijos metodo taikymas;

11.2. reagavimas nedelsiant į bet kokios formos smurtą;

11.3. darbuotojų informavimas ir komunikavimas apie įvykusį smurto atvejį;

11.4. triukšmo, intrigų, apkalbų vengimas, draudimas skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;

11.5. gerų tarpusavio santykių skatinimas, Globos namų darbuotojų ir paslaugų gavėjų bei kitų suinteresuotų asmenų tarpusavio pagarba;

11.6. darbuotojų vertybių puoselėjimas: tolerancija, taktiškumas, orumas, bendruomeniškumas, mandagumas, paslaugumas, rūpinimasis kitais, tarpusavio pasitikėjimas, solidarumas, lygiateisiškumas ir kitos vertybės.

III SKYRIUS

PREVENCINĖS PRIEMONĖS, KURIAS GLOBOS NAMAI TAIKO, SIEKIAM TAIKO, SIEKIAM UŽKIRSTI KELIĄ BET KOKIOS FORMOS SMURTO APRAIŠKOMS

12. Fizinio ir psichologinio smurto, patyčių prevencijos procedūros:

12.1. Globos namų darbuotojų švietimas (globos namuose arba mokymus organizuojančioje įstaigoje) – veikla, skirta smurto rizikai mažinti, apimanti visų darbuotojų švietimą, informavimą ir kt. priemones;

12.2. Globos namų vidaus teisės aktuose bei pareigybės aprašymuose numatytų elgesio normų tinkamas vykdymas;

12.3. emociškai saugios aplinkos sukūrimas.

13. Paslaugų gavėjų švietimas ir prevencinės priemonės:

13.1. kalbėjimas su paslaugų gavėjais apie elgesį galimo smurto metu;

13.2. paslaugų gavėjų supažindinimas su elgesio taisyklėmis, jų aptarimas;

- 13.3. vengimas apgyvendinti paslaugų gavėjus, kurie nuolat konfliktuoja tarpusavyje, yra agresyviai nusiteikę vienas kito atžvilgiu, viename kambaryje;
- 13.4. individualus darbas su paslaugų gavėjais, linkusiais į agresyvų elgesį.
- 14. Finansinio smurto prevencijos procedūros:
 - 14.1. paslaugų gavėjų ar jo artimųjų/globėjų informavimas apie tai, kam bus reikalingi pinigai, tikslus jų kiekis, tiksli suma;
 - 14.2. kasos čekių pateikimas paslaugų gavėjams/ ar jų artimiesiems/globėjams;
 - 14.3. paslaugų gavėjui turint didesnę pinigų sumą – susisieikimas su jo artimaisiais/globėjais ir informavimas;
 - 14.4. darbuotojų švietimas finansinio smurto prevencijos klausimais, siekiant, kad:
 - 14.4.1. gebėtų atpažinti finansinio smurto elgesį;
 - 14.4.2. imtųsi visų priemonių, siekiant nutraukti visus galimus veiksmus finansinio smurto pašalinimui.
- 15. Nepriežiūros prevencijos procedūros:
 - 15.1. paslaugų gavėjo asmens higienos procedūrų pastovus atlikimas (maudymasis ne rečiau kas 7 dienas, rytinio ir vakarinio tualetu atlikimas, odos raukšlių priežiūra ir pan.);
 - 15.2. paslaugų gavėjo pilnas aprūpinimas asmens higienos priemonėmis (kremai, sauskelnės ir pan.) ir kompensacinė technika (vaikštytinė, funkcinė lova ir kt.);
 - 15.3. teisingas gydytojo paskyrimų vykdymas;
 - 15.4. esant reikalui, kūno padėties keitimas, sodinimas į neįgaliojo vežimėlį, vežimas į lauką.

IV SKYRIUS

PRANEŠIMO APIE GALIMUS SMURTO ATVEJUS IR REAGAVIMO Į JUOS PROCEDŪROS

- 16. Visais įtariamų ir realių patyčių, nepriežiūros ar smurto atvejais, kiekvienas darbuotojas nedelsiant reaguoja, atlikdamas šiuos procedūrinius veiksmus:
 - 16.1. Reagavimas:
 - 16.1.1. asmens panaudojusio smurtą sustabdymas;
 - 16.1.2. atskyrimas;
 - 16.1.3. pirmosios pagalbos suteikimas (jeigu reikia).
 - 16.2. Informavimas:
 - 16.2.1. informuojamas tiesioginis vadovas;
 - 16.2.2. informuojama administracija;
 - 16.2.3. informuojami šeimos nariai.
 - 16.3. Sprendimas:

- 16.3.1. skiriamas atsakingas asmuo;
- 16.3.2. skiriama komisija;
- 16.3.3. smurto atvejo ištyrimas;
- 16.3.4. pagalbos priemonių numatymas;
- 16.3.5. drausminių priemonių numatymas;
- 16.3.6. prevencijos priemonių numatymas.

16.4. Grįžtamasis ryšys:

- 16.4.1. pagalbos smurto aukai teikimas;
- 16.4.2. pagalbos smurtautojui teikimas;
- 16.4.3. prevencinių priemonių globos namuose taikymas;
- 16.4.4. stebėseną.

17. Smurto atvejų globos namuose registravimo tvarka nustatyta Informacijos apie nepageidaujamus įvykius registravimo tvarkoje, patvirtintoje globos namų direktoriaus įsakymu ir globos namų direktoriaus įsakyme „Dėl nelaimingų įvykių registracijos“.

18. Paslaugų gavėjų informavimo tvarka, pranešimo nagrinėjimo procedūros nustatytos Asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos apraše, patvirtintame globos namų direktoriaus įsakymu.

19. Informacija apie galimus smurto atvejus žiniasklaidai pateikiama, užtikrinant paslaugų gavėjų anonimiškumą ir asmens duomenų apsaugą, siekiant apsaugoti paslaugų gavėjus, užtikrinant jų konfidencialumą, saugumą bei privatumą.

20. Informaciją žiniasklaidai apie paslaugų gavėjų galimus smurto atvejus gali teikti tik globos namų direktorius, jam nesant, tuo metu direktoriaus funkcijas vykdantis asmuo.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

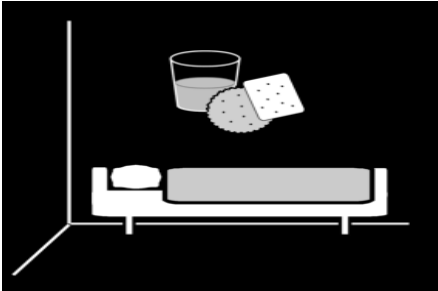
18. Globos namai užtikrina tinkamas, savalaikes ir kokybiškas pagalbos priemones smurtą galimai patyrusiems ir smurtavusiems dalyviams, taip pat smurto liudininkams.

19. Globos namai skiria ypatingą dėmesį personalo atrankai ir parengimui, ypatingai tiems darbuotojams, kurie tiesiogiai dirba su paslaugų gavėjais, taip pat Darbuotojų elgesio ir profesinės etikos taisyklėms bei Etikos ir gerovės užtikrinimo politikai.

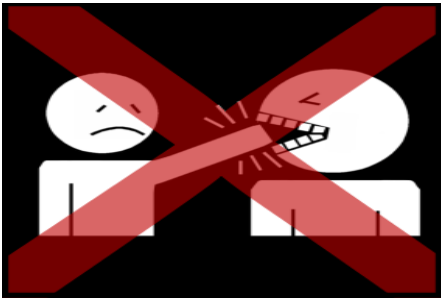
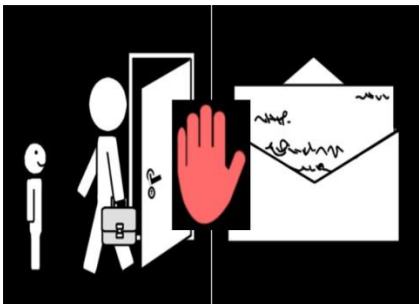
20. Visi globos namų darbuotojai bei paslaugų gavėjai supažindinami su Pranešimo apie smurto atvejus ir reagavimo į smurtą tvarka.

PATVIRTINTA
 Kapčiamiesčio globos namų direktoriaus
 2021 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. V-21/12.2

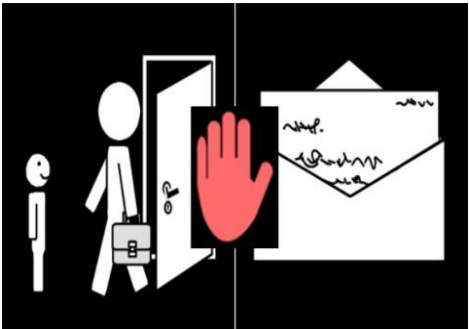
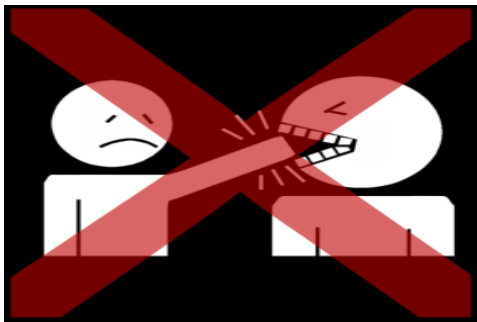
**INFORMACIJA ADAPTUOTA PAGAL PASLAUGŲ GAVĖJŲ POREIKIUS IR
 GALIMYBES**

	Nepriežiūra – kasdieninės pagalbos nesuteikimas
	Švietėjiška veikla smurto, patyčių rizikai mažinti
	Gero elgesio taisyklių aptarimas
	Darbuotojų informavimas dėl smurto.

SMURTAS IR PATYČIOS PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS

	Patyčios
	Psichologinis, emocinis smurtas – gąsdinimas
	Fizinis smurtas – mušimas
	Finansinis piktnaudžiavimas – daiktų arba pinigų pasisavinimas

PASLAUGŲ GAVĖJŲ PRIVATUMAS, ORUMAS IR NELIEČIAMYBĖ

	Privatumas – pabrėžianti asmens neliečiamumą, sauganti nuo savavališko ar neteisėto kišimosi į asmeninį
	Fizinė prievarta – sukelia skausmą
	Emocinė prievarta – žeminimas, gąsdinimas