



PATVIRTINTA
Vilniaus miesto kompleksinių
paslaugų centro „Šeimos slėnis“
direktoriaus 2024 m. spalio 3 d.
įsakymu Nr. V- 164

FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS BEI FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ (toliau – Įstaiga) Fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus bei finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) – tai smurto prevencijos priemonių visuma, kuria siekiama kurti saugią aplinką Įstaigoje.

2. Prevencijos tikslas – užkirsti kelią fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus bei finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **smurtas** yra visa, kas daro asmeniui psichologinę, fizinę, dvasinę/emocinę žalą ir sukelia kančią, bei grasinimai ir bandymai apriboti asmens laisvę;

3.2. **fizinis smurtas** – mušimas, purtymas, žnaibymas, fizinio suvaržymo priemonių taikymas ir pan.;

3.3. **psichologinis smurtas** – tai tyčiojimosi, nuvertinimo, menkinimo, žeminimo, šmeižto, grasinimo, gąsdinimo, atskyrimo, kvailinimo ar kitokie ne fizinio kontakto priešiški elgsenos modeliai, sukeliantys ar sudarantys sąlygas sukelti žalą asmens fizinei, emocinei, psichinei, dvasinei, moralinei ar socialinei būsenai;

3.4. **patyčios** – tai psichologinę ar fizinę jėgos persvarą turinčio asmens ar asmenų grupės tyčiniai, pasikartojantys veiksmai, siekiant įžeisti, įskaudinti ar kitaip sukelti psichologinę ar fizinę žalą kitam asmeniui;

3.5. **finansinis piktnaudžiavimas** – neteisėtas paslaugų gavėjų ar jų atstovų finansinių lėšų panaudojimas.

II SKYRIUS SMURTĄ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS ATsirASTI VEIKSNIAI

4. **Veiksniai, galintys išprovokuoti smurtą:**

4.1. nedarnūs tarpusavio santykiai, bendravimo įgūdžių stoka, savikontrolės stoka, neįvardinti ir nesprendžiami konfliktai;

4.2. stresas, nuovargis, didelis darbuotojų darbo krūvis;

4.3. teisingumo ir saugumo jausmo darbo vietoje trūkumas.

5. **Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:**

5.1. pagarbos ir darnių tarpusavio santykių vertybių puoselėjimas;

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

5.3. paslaugų gavėjų užimtumo skatinimas;

5.4. tolerancijos skatinimas ir lygiaverčių santykių ugdymas;

5.5. reagavimas nedelsiant į bet kokios formos smurtą;

5.6. tokių vertybių kaip: bendruomeniškumas, mandagumas, paslaugumas, rūpinimasis kitais, tarpusavio pasitikėjimas, solidarumas, lygiateisiškumas ir kt. puoselėjimas.

III SKYRIUS SMURTO PREVENCIJOS PROCEDŪROS

6. Fizinio ir psichologinio smurto prevencijos procedūros:

- 6.1. darbuotojų švietimas, ugdant žinojimą apie smurto formas ir kriterijus, taip pat prevencijos ir intervencijos priemonių sistemos išmanymą saugiai aplinkai kurti;
- 6.2. darbuotojų mokymo, susijusio su smurto prevencija, strategija;
- 6.3. paslaugų gavėjų švietimas, supažindinant su psichosocialinėmis konfliktų priežastimis ir jų sprendimo būdais, taikant pozityvius disciplinos ir komunikacijos principus;
- 6.4. Įstaigos vidaus tvarkos taisyklių laikymosi užtikrinimas, numatant fizinio ir psichologinio smurto stabdymą;
- 6.5. smurto intervencija – administracijos ir visų darbuotojų veiksmų koordinavimas, nukreiptas į smurto ir patyčių stabdymą.

7. Finansinio piktnaudžiavimo prevencijos procedūros:

- 7.1. paslaugų gavėjų švietimas, veiksmo ir atoveiksmio (pasekmės) principu, informavimas apie tai, kam reikalingi pinigai;
- 7.2. situacijos stebėseną, vykdomų veiklų viešumas ir skaidrumas.

8. **Visais įtariamų ir realių patyčių ar smurto atvejais**, kiekvienas Įstaigos darbuotojas nedelsiant reaguoja atlikdamas šiuos procedūrinius veiksmus:

8.1. reagavimas:

- 8.1.1. asmens, panaudojusio smurtą, sustabdymas ir atskyrimas;
- 8.1.2. pirmosios pagalbos suteikimas (esant reikalui).

8.2. Informavimas:

- 8.2.1. informuojamas tiesioginis vadovas;
- 8.2.2. informuojama administracija;
- 8.2.3. informuojami paslaugų gavėjų atstovai.

8.3. Sprendimas:

- 8.3.1. smurto atvejo ištyrimas;
- 8.3.2. pagalbos priemonių numatymas;
- 8.3.3. drausminių priemonių numatymas;
- 8.3.4. prevencijos priemonių numatymas.

8.4. Grįžtamasis ryšys:

- 8.4.1. ilgalaikės pagalbos smurto aukai teikimas;
- 8.4.2. pagalbos smurtautojui teikimas;
- 8.4.3. prevencinių priemonių Įstaigoje taikymas;
- 8.4.4. stebėseną.

IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

9. Aprašas skelbiamas Įstaigos interneto svetainėje.

10. Aprašo nuostatos privalomos visiems Įstaigos darbuotojams, kurie su jomis supažindinami pasirašytinai.

11. Aprašas, ne rečiau kaip kartą per metus, peržiūrimas ir prireikus koreguojamas, keičiamas.
