

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VILTIES ŽIEDAS“
FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR
FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ
TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Viešosios įstaigos „Vilties žiedas“ (toliau – VšĮ „Vilties žiedas“) fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) apibrėžia smurto sąvoką, prevencijos procedūras ir veiksmus, pastebėjus smurtą ar finansinio piktnaudžiavimo atvejį.

2. Aprašo tikslas – kurti ir palaikyti VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjų saugią aplinką, formuoti smurto netoleravimo kultūrą, mažinti smurto pasireiškimo tikimybę, užkertant kelią fizinio, psichologinio smurto ir finansinio piktnaudžiavimo apraiškoms.

3. VšĮ „Vilties žiedas“, vykdamas smurto prevenciją vadovaujamas šiais principais:

3.1. visi VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojai reaguoja į smurtą nepriklausomai nuo smurto formos, turinio, lyties, amžiaus, socialinio statuso, religinės ir tautinės priklausomybės ar kitų asmens ypatybių. Potencialios ar realios bet kokios smurto formos rizikos ignoravimas ir (ar) atvejų nuslėpimas, ar abejingumas galimam ar esamam pavojui laikomas rimtu nusižengimu;

3.2. kiekvienas VšĮ „Vilties žiedas“ bendruomenės narys laikosi pranešimų apie smurtą procedūros.

4. Smurtu laikoma visa, kas daro asmeniui psichologinę, fizinę, dvasinę žalą ir sukelia kančią, grasinimai, bandymai apriboti asmens laisvę, nepriežiūra.

5. VšĮ „Vilties žiedas“ netoleruojamas jokios rūšies smurtas:

- **fizinė prievarta** – mušimas, purtymas, žnaibymas, fizinio suvaržymo priemonių taikymas, pagalbinių judėjimo priemonių atėmimas ir kt.;

- **psichologinis smurtas** – pavojingas, visada sąmoningas, tyčinis poveikis kito asmens psichikai, verčiantis baimintis, kad dėl tolesnių grasinančiojo veiksmų ar neveikimo atsiras tam tikrų neigiamų padarinių. Psichologinis smurtas gali pasireikšti kaip tyčiojimasis, grasinimai, gąsdinimai, atstūmimas, žodinė agresija, nuolatinis blogos savijautos sukėlimas, vertimas jaustis kaltu;

- **apleistumas (nepriežiūra)** – nesirūpinimas pagrindiniais asmens poreikiais (*fiziniais, emociniais, socialiniais*), ko pasėkoje kyla grėsmė suaugusio asmens ar vaiko pilnaverčiam vystymuisi ir funkcionavimui;

- **finansinis piktnaudžiavimas** – neteisėtas paslaugų gavėjų finansinių lėšų naudojimas, disponavimas turtu be įgaliojimo, pinigų ar daiktų pasisavinimas, įtikinėjimas arba vertimas dovanoti daiktus, pinigus ir kt.

6. VšĮ „Vilties žiedas“ taikomos priemonės, kuriomis siekiama užkirsti kelią bet kokios rūšies smurtui:

6.1. dalykinės darbo aplinkos užtikrinimas, komandinio darbo principų laikymasis;

6.2. atvejų analizavimas, tinkamų pagalbos būdų ir metodų paieška;

6.3. kitų įstaigų ar organizacijų gerosios praktikos analizė, naujų metodų ar būdų paieška ir diegimas įstaigoje;

6.4. VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojų kompetencijų tobulinimas;

6.5. tolerancijos ir pagarbos puoselėjimas;

6.6. bendravimo įgūdžių, savikontrolės, streso valdymo ugdymas;

6.7. užimtumo skatinimas;

6.8. reagavimas į bet kokios formos smurtą;

6.9. VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojų vertybių puoselėjimas: bendruomeniškumas, tarpusavio pasitikėjimas, solidarumas, rūpinimasis kitais, lygiateisiškumas ir kt.

II SKYRIUS

SMURTO PREVENCIJOS PRIEMONĖS IR PROCEDŪROS

7. VšĮ „Vilties žiedas“, siekiant užkirsti kelią visų rūšių smurtui taikomos prevencinės priemonės. **Prevencija** – nuolatinis, cikliškas (ne baigtinis) procesas, apimantis esamų arba potencialiai galimų problemų identifikavimą, tinkamų priemonių joms spręsti parinkimą ir vykdymą, poveikio į(si)vertinimą ir tolesnių veiksmų planavimą (smurto prevencijos procedūros pateiktos šio Aprašo 1-ame priede).

8. VšĮ „Vilties žiedas“ fizinio ir psichologinio smurto prevencija apima:

8.1. VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojų švietimą ir informavimą (pareigybių aprašymuose apibrėžiant atsakomybę už VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjų fizinį ir psichologinį saugumą, darbo tvarkos taisyklėse, darbuotojų etikos kodekse apibrėžiant elgesio su paslaugų gavėjais reikalavimus);

8.2. smurto atvejų analizavimą komandoje, aptariant galimas smurto priežastis, pagalbos galimybes ir prevencines priemones, siekiant išvengti smurto;

8.3. VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjų, kurie dėl sveikatos būklės turi polinkį į agresyvų ar save žalojantį elgesį, stebėjimas;

8.4. VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojų kvalifikacijos kėlimą smurto prevencijos, neįgaliųjų ir vaiko teisių temomis;

8.5. pykčio valdymo, streso įveikimo ir (ar) bendravimo įgūdžių formavimą;

8.6. savalaikį paslaugų gavėjo sveikatos ar elgesio pokyčio pastebėjimą ir reagavimą;

8.7. VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjų švietimą apie smurtinio elgesio formas ir paslaugų gavėjų teises;

8.8. VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojų skaičiaus analizę, užtikrinant didesnę darbuotojų skaičių esant poreikiui.

9. Apleistumo (nepriežiūros) prevencija apima:

9.1. periodinį VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjų poreikių vertinimą ir paslaugų planavimą;

9.2. teikiamų paslaugų, priemonių ar metodų vertinimą ir poveikį paslaugų gavėjui;

9.3. komandinius VšĮ „Vilties žiedas“ specialistų pasitarimus, analizuojant paslaugų gavėjo sveikatos, emocinius pokyčius ir priemonių planavimą, dalyvaujant skirtingų sričių specialistams (asmens sveikatos priežiūros, socialinių paslaugų ir kt.).

9.4. periodinius VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjų sveikatos tikrinimus;

9.5. bendradarbiavimą su kitomis institucijomis (vaiko teisių apsaugos, švietimo, sveikatos priežiūros ir kt.).

10. Finansinio piktnaudžiavimo prevencija apima:

10.1. VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojų funkcijų ir atsakomybės už paslaugų gavėjų finansinių poreikių sritį, apibrėžimą pareigybės aprašyme (numatoma darbuotojo atsakomybė už tikslingą paslaugų gavėjo finansų naudojimą);

10.2. elgesio ir vertybių formavimą, akcentuojant, kad paslaugų gavėjų finansai naudojami tik individualiems paslaugų gavėjo poreikiams tenkinti;

10.3. VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojų švietimą finansinio piktnaudžiavimo klausimais, kad gebėtų atpažinti finansinio piktnaudžiavimo elgesį, imtųsi visų įmanomų priemonių nutraukti galimus veiksmus finansinio piktnaudžiavimo pašalinimui;

10.4. VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjų supažindinimą ir paaiškinimą apie jų asmeninio turto disponavimą.

III SKYRIUS

VEIKSMAI, PASTEBĖJUS SMURTĄ AR FINANSINĮ PIKTNAUDŽIAVIMĄ

11. VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjas, pastebėjęs ar patyręs smurtą, nedelsiant turi pranešti apie tai arčiausiai esančiam VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojui.

12. VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojas, gavęs pranešimą apie smurtą turi (veiksmų schema pateikta šio Aprašo 2-ame priede):

12.1. nedelsiant stabdyti smurtą/ piktnaudžiavimą;

12.2. pasirūpinti nukentėjusiuoju bei smurtautoju (jeigu tai įmanoma);

12.3. apie įvykį pranešti tiesioginiam vadovui, kuris turi apie atvejį informuoti VšĮ „Vilties žiedas“ generalinį direktorių.

13. Identifikavus bet kurios rūšies smurto atvejį:

13.1. VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojas informuoja VšĮ „Vilties žiedas“ generalinį direktorių tarnybiniu pranešimu, kuriame pateikiama išsami informacija susijusi su smurto atveju ir aplinkybėmis;

13.2. anonimiškai apie smurto ar piktnaudžiavimo atvejus galima pranešti paliekant pranešimą atsiliepimų ir skundų dėžutėje, esančioje VšĮ „Vilties žiedas“ padalinio Socialinių paslaugų centro pastato pirmame aukšte (A. Juozapavičiaus pr. 7G, Kaunas).

13.3. VšĮ „Vilties žiedas“ generalinis direktorius, gavęs pranešimą, įvertina įvykius ir smurto aplinkybes, organizuoja atvejo tyrimą;

13.4. atvejis svarstomas komandiniame VšĮ „Vilties žiedas“ specialistų pasitarime, kurio metu analizuojamos priežastys, pagalbos priemonės ir prevenciniai veiksmai;

13.5. esant poreikiui, atvejo tyrimą gali atlikti VšĮ „Vilties žiedas“ generalinio direktoriaus įsakymu sudaryta komisija.

14. Įtarus finansinio piktnaudžiavimo atvejį informuojamas VšĮ „Vilties žiedas“ generalinis direktorius, kuris įsakymu paskiria atsakingų asmenų komisiją (toliau – Komisija) informacijai apie atvejį surinkti, ištirti ir pateikti išvadas. Su išvadomis supažindinami visi susiję asmenys.

15. VšĮ „Vilties žiedas“ generalinis direktorius ir susiję asmenys įvertina Komisijos pateiktas išvadas ir priima sprendimą dėl tolimesnių veiksmų.

16. Pasitvirtinus finansinio piktnaudžiavimo atvejui kreipiamasi į atsakingas institucijas, kurios teikia atgalinį ryšį dėl finansinio piktnaudžiavimo nukentėjusiam VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjui.

17. VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojai teikia pagalbą ir konsultacijas nukentėjusiam paslaugų gavėjui siekiant padėti atpažinti finansinio piktnaudžiavimo formas ir apraiškas.

IV SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

18. Šis Aprašas privalomas visiems VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojams.

19. Su šiuo Aprašu VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjai turi būti supažindinti jiems suprantama forma ir būdu.

20. Šis Aprašas gali būti keičiamas VšĮ „Vilties žiedas“ generalinio direktoriaus įsakymu, atsižvelgus į VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojų, paslaugų gavėjų, jų artimųjų ar kitų institucijų specialistų siūlymus ar rekomendacijas.