

1		8
	5	
4		3

**VŠĮ „SUDOKU“
 PASLAUGŲ GAVĖJO ORUMO, FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO IR FIZINĖS,
 PSICHOLOGINĖS NELIEČIAMYBĖS UŽTIKRINIMO NUOSTATOS IR PREVENCIJOS
 PROCEDŪROS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ „Sudoku“ (toliau – Įstaiga) paslaugų gavėjo orumo, finansinio piktnaudžiavimo ir fizinės, psichologinės neliečiamybės užtikrinimo nuostatų ir prevencijos procedūrų tikslas – užtikrinant paslaugų gavėjui orias gyvenimo sąlygas, užkirsti kelią bet kokio tipo smurtui bei finansiniam piktnaudžiavimui paslaugų gavėjų atžvilgiu, operatyviai reaguoti į iškilusią grėsmę, imtis prevencinių priemonių ir teikti pagalbą.
2. Įstaigoje numatyti pagrindiniai paslaugų gavėjų neliečiamybės ir orumo užtikrinimo veiksmai:
 - 2.1. Psichologinės prievartos atpažinimas ir veiksmai;
 - 2.2. Fizinė prievartos atpažinimas ir veiksmai;
 - 2.3. Seksualinės prievartos atpažinimas ir veiksmai;
 - 2.4. Autoagresijos (savižalos) atpažinimas ir veiksmai;
 - 2.5. Finansinio piktnaudžiavimo atpažinimas ir veiksmai.
3. Įstaigoje numatyti paslaugų gavėjo orumo, finansinio piktnaudžiavimo ir fizinės, psichologinės neliečiamybės užtikrinimo etapai:
 - 3.1. Stebėjimas ir fiksavimas paslaugų gavėjų orumo pažeidimo ar piktnaudžiavimo požymių;
 - 3.2. Įstaigos personalo veiksmai įtarus netinkamą elgesį ar piktnaudžiavimą;
 - 3.3. Neigiamo pobūdžio elgsenos ir piktnaudžiavimo prevencija.

II. PASLAUGŲ GAVĖJŲ PSICHOLOGINĖS PRIEVARTOS ATPAŽINIMAS IR VEIKSMAI

4. Psichologinė prievarta - tai paslaugų gavėjų kompetencijos ir savęs vertinimo tyčinis griovimas ar žymus trikdymas dėl žeminimo, bausmių, atmetimo, gąsdinimo ir normalių

socialinių sąveikų slopinimo. Psichologinė prievarta gali pasireikšti atskirai ir taip pat yra sudedamoji fizinės ir (ar) seksualinės prievartos dalis.

5. Psichologinės prievartos požymiai:

- 5.1. Kitų asmenų neprognozuojami pykčio protrūkiai paslaugų gavėjo atžvilgiu;
- 5.2. Kitų asmenų emocinis šaltumas paslaugų gavėjo atžvilgiu;
- 5.3. Paslaugų gavėjo emocinių poreikių ignoravimas;
- 5.4. Atviras tyčiojimas iš asmens dėl jo negalios, amžiaus;
- 5.5. Paslaugų gavėjo gąsdinimas, menkinimas.
- 5.6. Atstūmimas – darbuotojas ar šeimos narys nepripažįsta paslaugų gavėjo vertingumo ir jo poreikių teisėtumo. Parodo, kad paslaugų gavėjas yra nemylimas ir nepageidaujamas.
- 5.7. Izoliavimas – darbuotojas ar šeimos narys atriboja paslaugų gavėją nuo įvairių socialinių patyrimų, nuo santykių sukūrimo, verčia paslaugų gavėją tikėti, kad jis yra vienas ir vienišas pasaulyje.
- 5.8. Terorizavimas – žodinė agresija, priekaištų srautai, baimės atmosferos sukūrimas. Darbuotojas ar šeimos narys pravardžiuoja, žemina, gąsdina paslaugų gavėją, tyčiojasi, verčia jaustis kaltu, verčia tikėti, kad pasaulis yra grėsmingas.
- 5.9. Ignoravimas – darbuotojas ar šeimos narys nestimuliuoja paslaugų gavėjo emocinio vystymosi ir nereaguoja į jo siunčiamus signalus.
- 5.10. Psichologinė prievarta yra sunkiausiai nustatoma prievartos rūšis.
- 5.11. Būdingas elgesys emociškai žalojamam paslaugų gavėjui yra:
 - 5.11.1. Kalbos sutrikimas – asmuo pradeda mikčioti, sunkiai šneka, tampa perdėtai tylus;
 - 5.11.2. Psichosomatiniai skundai - padažnėja galvos, pilvo skausmai, pykinimas, alpimas;
 - 5.11.3. Atsiranda nevalingas šlapinimasis ir tuštinimasis;
 - 5.11.4. Asmuo nebepasitiki savimi, nori būti vienas ir atsiskyręs;
 - 5.11.5. Pastebimas pasyvumas, iniciatyvos stoka;
 - 5.11.6. Paslaugų gavėjas tampa perdėtai nuolankus ir lipšnus darbuotojui ar šeimos nariui;
 - 5.11.7. Pradeda meluoti.
6. Darbuotojo veiksmai įtarus psichologinę prievartą:
 - 6.1. Darbuotojui reikia susirūpinti, jei pasikeičia įprastas paslaugų gavėją elgesys;
 - 6.2. Jei asmuo kalba, gauti paslaugų gavėjo paaiškinimą dėl pasikeitusio elgesio;
 - 6.3. Įvertinti, ar pateiktas paslaugų gavėjo paaiškinimas adekvatus;
 - 6.4. Gauti paslaugų gavėjo artimųjų ar kitų asmenų paaiškinimą dėl pasikeitusio paslaugų gavėjo elgesio;
 - 6.5. Įtarus psichologinę prievartą nedelsiant informuoti Įstaigos vadovą;
 - 6.6. Įstaigos vadovas per 2 d.d. sudaro darbo grupę įvykiui iširti;
 - 6.7. Darbo grupė, išsiaiškinus priežastis, sudaro veiksmų planą situacijai pakeisti.

III. PASLAUGŲ GAVĖJŲ FIZINĖS PRIEVARTOS ATPAŽINIMAS IR VEIKSMAI

7. Fizinė prievarta – tai yra neatsitiktiniai, sąmoningi žmogaus veiksmai paslaugų gavėjo atžvilgiu, kurie sukelia skausmą ir sveikatos sutrikimus. Fizinis smurtas gali būti vienkartiniai arba pasikartojantys veiksmai – mušimas, stumdymas, spardymas, deginimas, kandžiojimas, smauginimas, žaibymas, badymas, ar kitoks skausmo kėlimas.

8. Fizinės prievartos požymiai:

- 8.1. Daugybinės, skirtingų spalvų mėlynės ant kūno (kas rodo kelių skirtingų dienų sumušimus). Mėlynių forma ar vieta nebūdinga atsitiktiniam susižeidimui;
- 8.2. Daugybė neaiškios kilmės žaizdų ant kūno;
- 8.3. Paslaugų gavėjas negeba paaiškinti, kaip atsirado sužalojimas;
- 8.4. Paaiškinimas mažai tikėtinas, neatitinka sužalojimo pobūdžio;
- 8.5. Paslaugų gavėjo artimieji nuvertina traumos reikšmę ir pasekmes;
- 8.6. Išsigąsta netikėtų, staigių kito žmogaus judesių ar netikėtų garsų;
- 8.7. Apsirengęs netinkamomis oro sąlygoms drabužiais (pvz. drabužiai ilgomis rankovėmis karštą vasaros dieną gali slėpti mėlynes);
- 8.8. Elgiasi kitaip nei įprastai (dažnesni smurto, susierzinimo protrūkiai; neadekvati reakcija į garsų balso toną ir pan.).

9. Darbuotojo veiksmai įtarus fizinę prievartą:

- 9.1. Darbuotojui reikia susirūpinti, jei pasikeičia įprastas paslaugų gavėjo elgesys;
- 9.2. Jei asmuo kalba, gauti paslaugų gavėjo paaiškinimą dėl pastebėtų kūno sužalojimų;
- 9.3. Įvertinti, ar pateiktas paslaugų gavėjo paaiškinimas atitinka sužalojimų turinį;
- 9.4. Gauti paslaugų gavėjo artimųjų ar kitų asmenų paaiškinimą dėl atsiradusių sužalojimų;
- 9.5. Įtarus fizinę prievartą nedelsiant informuoti Įstaigos vadovą;
- 9.6. Įstaigos vadovas per 2 d.d. sudaro darbo grupę įvykiui ištirti.
- 9.7. Darbo grupė, išsiaiškinus priežastis, sudaro veiksmų planą situacijai pakeisti.

III. PASLAUGŲ GAVĖJŲ SEKSULAINĖS PRIEVARTOS ATPAŽINIMAS IR VEIKSMAI

10. Seksualinė prievarta – tai suaugusio žmogaus veiksmai paslaugų gavėjo atžvilgiu, siekiant patirti seksualinį pasitenkinimą. Paslaugų gavėjo seksualinis išnaudojimas tai išprievartavimas, mėginimas išprievartauti, seksualinis tvirkinimas, lytinių organų demonstravimas, atviras kalbėjimas apie seksą, norint šokiruoti paslaugų gavėją.

11. Seksualinės prievartos požymiai:

- 11.1. Paslaugų gavėjas pradeda ypatingai saugoti savo kūną ir vengti bet kokio kontakto;
- 11.2. Pakinta paslaugų gavėjo kasdieninio bendravimo temos. Kalboje atsiranda prieš tai nevertoti seksualūs posakiai, žodžiai;
- 11.3. Paslaugų gavėjas tampa sunkiau sukalbamas; padažnėja “neigiamas” elgesys, sunkiau susitarti;
- 11.4. Tampa agresyvesnis;
- 11.5. Padažnėja “tikai” – kokie nors specifiniai judesiai ar išsireiškimai;
- 11.6. Atsiranda žmonių baimė;
- 11.7. Padažnėja “raminantys” judesiai;
- 11.8. Viskas, kas buvo įprasta - paūmėja.

12. Darbuotojo veiksmai įtarus seksualinę prievartą:

- 12.1. Darbuotojui reikia susirūpinti, jei pasikeičia įprastas sutrikusio intelekto asmens elgesys
- 12.2. Jei asmuo kalba, gauti paslaugų gavėjo paaiškinimą dėl pasikeitusio elgesio;

- 12.3. Įvertinti, ar pateiktas paslaugų gavėjo paaiškinimas adekvatus;
- 12.4. Gauti paslaugų gavėjo artimųjų ar kitų asmenų paaiškinimą dėl pasikeitusio paslaugų gavėjo elgesio;
- 12.5. Įtarus seksualinę prievartą nedelsiant (žodžiu arba raštu) informuoti Įstaigos vadovą;
- 12.6. Įstaigos vadovas per 2 d.d. sudaro darbo grupę įvykiui ištirti;
- 12.7. Darbo grupė, išsiaiškinus priežastis, sudaro veiksmų planą situacijai pakeisti.

IV. PASLAUGŲ GAVĖJŲ AUTOAGRESIJOS (SAVIŽALOS) ATPAŽINIMAS IR VEIKSMAI

13. Savivžala arba autoagresyvus elgesys – tikslinis savęs žalojimas (nesiekiant nusižudyti). Dažniausiai tai daroma siekiant nusiraminti ar siekiant kitų dėmesio, užplūdus nekontroliuojamoms emocijoms ar iš neapykantos sau.
14. Autoagresijos požymiai: paslaugų gavėjas gali rautis sau plaukus, iki kraujo nudraskyti nagus, mušti, kandžioti save, draskytis iki žaizdų, trankyti galvą ir/ar kitas kūno dalis į kietus paviršius.
15. Darbuotojo veiksmai autoagresijos atveju:
 - 15.1. Stabdyti paslaugų gavėją;
 - 15.2. Nukreipti dėmesį kitur;
 - 15.3. Ramiu balsu pradėti pasakoti istoriją nesusijusią su situacija;
 - 15.4. Leisti paklaudyti mėgstamos muzikos.

V. FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS ATPAŽINIMAS IR VEIKSMAI

16. Finansinis piktnaudžiavimas - tai neteisėtas kito asmens pinigų pasisavinimas ar naudojimas savo reikmėms.
17. Finansinio piktnaudžiavimo požymiai:
 - 17.1. Prašymas paskolinti pinigų ir skolos negrąžinimas;
 - 17.2. Dovanų reikalavimas;
 - 17.3. Piniginių rinkliavų organizavimas ir neatsiskaitymas už panaudotas lėšas;
18. Darbuotojo veiksmai pastebėjus finansinio piktnaudžiavimo požymius:
 - 18.1. Jei asmuo kalba, gauti paslaugų gavėjo paaiškinimą apie tai kas nutiko;
 - 18.2. Įvertinti, ar pateiktas paslaugų gavėjo paaiškinimas adekvatus;
 - 18.3. Gauti susijusių darbuotojų, paslaugų gavėjo artimųjų ar kitų asmenų paaiškinimą apie konkretų atvejį;
 - 18.4. Įtarus galimą finansinį piktnaudžiavimą nedelsiant informuoti Įstaigos vadovą;
 - 18.5. Įstaigos vadovas nedelsiant sudaro darbo grupę įvykiui ištirti.
 - 18.6. Darbo grupė, išsiaiškinus priežastis, sudaromas veiksmų planas situacijai pakeisti.
 - 18.7. Jei piktnaudžiauja Įstaigos administracija darbuotojai nedelsiant kreipiasi į Įstaigos darbo tarybą.

VI. PAŽEIDIMŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

19. Įtarus pažeidimus nedelsiant informuojamas Įstaigos vadovas.
20. Pažeidimas registruojamas Įstaigos neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių klientui registravimo žurnale.
21. Įstaigos vadovas nedelsiant sudaro darbo grupę įvykiui iširti.
22. Darbo grupė, išsiaiškinus priežastis, sudaro veiksmų planą situacijai pakisti.
23. Jei Įstaigos vadovui ar jo sudarytai darbo grupei nepavyksta išspręsti situacijos, vadovas kreipiasi į kitus teisėsaugos pareigūnus.

VII. ORUMO IR NELIEČIAMYBĖS LAIKYMOSI PREVENCIJA

24. Įstaigoje organizuojamos policijos komisariato ir sveikatos biuro specialistų paskaitos.
25. Nuolatinės diskusijos su Įstaigos bendruomene.
26. Įvykių analizė su Įstaigos bendruomene.
27. Įvairių situacijų simuliacijos.
28. Prevencinio pobūdžio filmų peržiūros.
29. Pokalbiai su paslaugų gavėjais grupėse.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

30. Kiekvienas Įstaigos darbuotojas supažindinamas su dokumentu pasirašytinai. Naujai priimami darbuotojai pasirašytinai supažindinami iškart po darbo sutarties pasirašymo.
 31. Supažindinimo su dokumentu formos: susirinkimai, apskriti stalai, individualus pristatymas, viešinimas viešoje erdvėje.
 32. Paslaugų gavėjams, atskirai parengiamas suprantamas, lengvai skaitomas dokumentas apie orumo, finansinio piktnaudžiavimo ir fizinės, psichologinės, seksualinės neliečiamybės užtikrinimą.
 33. Paslaugų gavėjai supažindinami su dokumentu individualių pokalbių metu, įteikiant jiems dokumento atmintinę.
 34. Dokumentas peržiūrimas ir, esant poreikiui, tikslinamas. Už peržiūros organizavimą, vykdymą ir tikslinimą atsakingas Įstaigos socialiniai darbuotojai.
 35. Dokumentas skelbiamas viešai socialiniuose tinkluose Facebook ar vietiniame stende.
-