



UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ  
DIREKTORIUS

Į S A K Y M A S  
DĖL UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ SMURTO PRIEŠ ASMENIS,  
TURINČIUS NEGALIA, PREVENCIJOS TVARKOS PATVIRTINIMO

2021 m. lapkričio 29 d. Nr. 140-97

Utena

1. P a t v i r t i n u pridedamą Utenos socialinės globos namų smurto prieš asmenis, turinčius negalia, prevencijos tvarką su priedais.

2. N u r o d a u:

2.1. Įstaigos darbuotojai ir savanoriai prieš pradėdami darbą turi būti supažindinami su šia tvarka pasirašytinai.

2.2. Šios tvarkos **8 punktas** Parengtas ir direktoriaus įsakymu patvirtintas smurto prevencijos priemonių planas, įsigalios nuo 2022m. kovo 1 d.

2.3. Į bendradarbiavimo sutartis su paslaugų teikėjais, partneriais ir pan., įtraukti punktus, įtvirtinančius bet kokios formos smurto netoleravimą, siekiant skatinti aiškią smurto netoleravimo kultūrą ir įtvirtinti aiškią įstaigos poziciją smurto atžvilgiu, prisidėti prie tinkamų sąlygų įstaigos gyventojų teisių ir teisėtų interesų įgyvendinimui, skatinti pagarbą įstaigos gyventojams bei kurti jiems saugią aplinką.

2.4. Kiekvienas fizinis ar juridinis asmuo, su kuriuo įstaiga užmezga bendradarbiavimo ar paslaugų pirkimo-pardavimo, ar kt. ryšius, gauna tvarkos 1 priedą PRANEŠIMO APIE SMURTO ATVEJUS IR REAGAVIMO Į JUOS PROCEDŪRĄ.

3. P a v e d u:

3.1. Personalo vadovui supažindinti administracijos darbuotojus ir padalinių vadovus su įsakymu, įsakymą pateikiant (išsiunčiant) elektroniniu paštu.

3.2. Padalinių vadovams supažindinti pavaldžius darbuotojus su įsakymu, įsakymą pateikiant (išsiunčiant) elektroniniu paštu.

PRIDEDAMA. 9 lapai.

Direktorius

Osvaldas Žiezdris

Šis IP A ŽINAVI  
Personalo vadovas  
Dainius Vasiliūnas



Tikime laisve

1990 KCVO 11

Do  
2021-11-29

## SMURTO PRIEŠ ASMENIS, TURINČIUS NEGALIĄ, PREVENCIJOS TVARKA

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Smurto prieš asmenis, turinčius negalią, prevencijos tvarka (toliau Tvarka) nustato veiksmus, susijusius su smurto prevencijos užtikrinimu Utenos socialinės globos namuose (toliau įstaigoje), reagavimo į galimus smurto atvejus procedūromis, pagalbos įstaigos gyventojams, nukentėjusiems nuo smurto įstaigoje, teikimu, įstaigos gyventojų informavimu ir švietimu dėl smurto prevencijos, pagalbos gavimo nukentėjus nuo smurto ir kitais susijusiais klausimais, personalo ir savanorių informavimu, tikrinimu ir jų kompetencijų stiprinimu smurto prevencijos, smurto atpažinimo, reagavimo į smurto atvejus klausimais.

2. Vartojamos sąvokos:

2.1. **Trumpalaikė pagalba** – įstaigoje gyventojui, nustačius galimą smurto atvejį, teikiama skubi pagalba, kuri apima skubios psichologinės, socialinės, medicininės ir kitos reikalingos pagalbos ir paslaugų teikimą. Esant poreikiui, įstaiga trumpalaikės pagalbos suteikimui gali pasitelkti išorinius paslaugų teikėjus.

2.2. **Ilgalaikė pagalba** – po trumpalaikės pagalbos suteikimo įstaigos gyventojui užtikrinama reikalinga pagalba ir paslaugos, skirtos šalinti dėl galimai patirto smurto kilusias pasekmes ir užtikrinti jo gerovę. Ilgalaikė pagalba yra specializuota, todėl socialinės globos namai šios pagalbos užtikrinimui pagal poreikį pasitelkia ir bendradarbiauja su policija, savivaldybių įstaigomis, seniūnijomis, sveikatos priežiūros įstaigomis, nevyriausybėmis organizacijomis, teisinę pagalbą teikiančiomis įstaigomis, taip pat įstaigomis bei organizacijomis, kurios teikia paslaugas, pagalbą ir paramą, reikalingą galimai nuo smurto nukentėjusiam įstaigos gyventojui.

2.3. **Smurtas** – veikimu ar neveikimu asmeniui daromas tyčinis fizinis, psichinis, seksualinis, ekonominis ar kitas poveikis, dėl kurio asmuo patiria fizinę, materialinę ar neturtinę žalą.

2.4. **Smurto prevencija** – priemonių, mechanizmų ir veiksmų visuma, skirta užkirsti kelią bet kokioms galimybėms pasireikšti bet kokios formos smurtui socialinės globos įstaigoje ir (ar) kilti smurto rizikai.

2.5. **Intervencija smurto atvejais** – priemonių, mechanizmų ir veiksmų visuma, skirta laiku suteikti galimai nuo smurto nukentėjusiam gyventojui reikalingą pagalbą, paramą ir paslaugas, skirtą pašalinti smurto pasekmes ir mažinti jo neigiamą įtaką, taip pat veiksmai, kuriuos būtina atlikti, kad, vadovaujantis galiojančiais teisės aktais, apie galimą smurto atvejį būtų informuotos atitinkamos tarnybos.

2.6. Kitos vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme, Lietuvos Respublikos apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatyme, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme, baudžiamąjį procesą reglamentuojančiuose teisės aktuose.

3. Neįgalieji, nukentėję nuo bet kokios formos smurto, laikomi ypač pažeidžiamais. Jiems teikiant pagalbą ir paslaugas, laikomasi principų, įtvirtintų Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijoje. Taip pat vadovaujamosi žmogaus orumo principu, kuris pripažįsta, kad kiekvienas asmuo yra unikali ir vertinga asmenybė, ir visos procedūros ir (ar) veiksmai turi būti atliekami gerbiant asmens orumą, jo teisėtus interesus, individualius poreikius, jo individualią situaciją ir privatumą.

4. Informacija nukentėjusiam neigiamam asmeniui teikiama ir su juo (tiek žodžiu, tiek raštu) bendraujama jam suprantama kalba, pasirinktais būdais ar kitomis alternatyvios komunikacijos priemonėmis, atsižvelgiant į individualius nukentėjusio asmens poreikius.

5. Įgyvendinant šią tvarką, vadovaujamosi šiais principais:

5.1. konfidencialumas – tiek galimai nukentėjęs asmuo, tiek asmuo, kuris pranešė apie galimo smurto atvejį, tiek kiti su atveju susiję asmenys turi teisę į konfidencialumą. Tai reiškia, kad negali būti atskleisti jokie duomenys, susiję su šiais asmenimis, išskyrus tuos atvejus, kai informacija turi būti perduoda teisėtvarkos institucijoms ar kitoms kompetentingoms institucijoms. Tokiu atveju asmuo, apie kurį informacija turi būti perduota, privalo būti informuotas, kam ir kokie duomenys apie jį bus perduoti, išskyrus atvejus, kai informacija apie galimai smurtavusį asmenį perduodama teisės saugos institucijoms ar kitais įstatymų numatytais atvejais;

5.2. anonimiškumas – įstaigoje sudarytos sąlygos pranešti apie galimo smurto atvejį anonimiškai: paskambinti telefonu, parašyti į įstaigos elektroninį paštą ar pasinaudoti atsiliėpimų dėžute.

5.3. saugumas – galimų smurto atvejų įstaigoje nagrinėjimas, taip pat kitų šioje Tvarkoje numatytų veiksmų ir procedūrų įgyvendinimas vykdomas pirmiausia užtikrinant įstaigos gyventojų saugumą;

5.4. kokybiška pagalba ir kompetencijos – įstaigos darbuotojai, kurie sprendžia smurto prieš asmenį, turintį negalią, atvejį, turi tinkamas kompetencijas, žinias ir įgūdžius, kad galėtų užtikrinti sėkmingą atvejo sprendimą;

5.5. prigimtinio teisingumo principas – visi asmenys, susiję su smurto atveju, turi teisę pateikti savo situacijos versiją, faktus ir įrodymus, patvirtinančius jų versiją, ir būti atstovaujami pagal įstatymą.

5.6. individualizavimo principas – priimant su nukentėjusiu asmeniu susijusius sprendimus ir (ar) teikiant pagalbą, atsižvelgiama į individualius jo poreikius ir asmenines savybes;

5.7. dalyvavimo principas – pagalbos teikimo klausimai sprendžiami kartu su nukentėjusiu asmeniu ir (ar) jo atstovais, organizacijomis, ginančiomis nukentėjusio asmens teises ir interesus.

## II SKYRIUS SMURTO PREVENCIJA

6. Įstaiga užtikrina saugią, palaikančią aplinką neįgaliesiems, kuriems teikia paslaugas, ir imasi visų būtinų veiksmų ir priemonių, kurios užkirstų kelią bet kokios formos smurto grėsmei atsirasti. Šiam tikslui pasiekti įstaigos direktorius ar jo įgaliotas asmuo įgyvendina šias smurto prevencijos priemones:

6.1. įstaigoje formuojama kultūra, kuri skatina supratimą, kad visi paslaugų gavėjai, darbuotojai ir savanoriai turi vienodas teises į apsaugą nuo bet kokios formos smurto ar kitokio išnaudojimo, nepriklausomai nuo jų tautybės, lyties, sveikatos, amžiaus, negalios, įsitikinimų ar kokių nors kitų aspektų, ir kad joks smurtas, apimant ir smurto minėjimą juoko forma, nėra priimtinas ir nebus toleruojamas;

6.2. įstaigos direktorius, ketindamas įdarbinti asmenį vykdyti profesinę veiklą socialinės globos įstaigoje (nepriklausomai nuo darbo sąlygų, įdarbinimo formos ir pobūdžio, numatomos darbo santykių trukmės ar kitų sąlygų) ar priimti asmenis savanoriškai veiklai, nepriklausomai nuo to, ar asmuo dirbs tiesiogiai su paslaugų gavėjais, ar atliks kitus darbus, nesusijusius su tiesioginiu darbu ir (ar) pastoviu kontaktu su paslaugų gavėjais, turi teisę prašyti pateikti pažymą, įrodančią, kad asmuo nėra įsiteisėjusiu apkaltinamuoju teismo nuosprendžiu pripažintas kaltas už nusikaltimus žmogaus seksualinio apsisprendimo laisvei ir neliečiamumui, kitus tyčinius sunkius ar labai sunkius nusikaltimus ar už analogiškas veikas, numatytas kitų valstybių baudžiamuosiuose įstatymuose, neatsižvelgiant į tai, ar teistumas yra išnykęs ar panaikintas;

6.3. Įstaigoje nustatyta aiški pranešimo apie smurto atvejus ir direktoriaus įsakymu patvirtinta Utenos socialinės globos namų gyventojų, kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pareiškimų (skundų bei pranešimų) pateikimo ir nagrinėjimo tvarka bei reagavimo į smurtą Neigiamo pobūdžio įvykių, susijusių su gyventojų sveikatos būklės pasikeitimais ar asmens teisių pažeidimais bei ypatingų atvejų Utenos socialinės globos namuose įvertinimo ir šalinimo tvarka.

7. Utenos socialinės globos namų gyventojų, kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pareiškimų (skundų bei pranešimų) pateikimo ir nagrinėjimo bei Neigiamo pobūdžio įvykių, susijusių su gyventojų sveikatos būklės pasikeitimais ar asmens teisių pažeidimais bei ypatingų atvejų Utenos socialinės globos namuose įvertinimo ir šalinimo tvarkų santraukos su svarbiausia informacija parengtos globos namų gyventojams suprantama kalba ir lengvai prieinamos susipažinti ( 1 priedas Pranešimo apie smurto atvejus ir reagavimo į juos procedūra).

8. Parengtas ir direktoriaus įsakymu patvirtintas smurto prevencijos priemonių planas, kuris apima:

8.1. smurtą, smurtinius veiksmus išprovokavusių priežasčių analizės ir vertinimo priemonės, būdus ir veiksmus;

8.2. smurtą sąlygojančių aplinkybių šalinimo priemonių planavimą ir įgyvendinimą, numatant ir atsakingus įstaigos darbuotojus;

8.3. smurtą, smurtinius veiksmus sąlygojančių aplinkybių šalinimo priemonių įgyvendinimo stebėjimą, vertinimą, analizę, naujų priemonių, remiantis tokia analize, planavimą ir įgyvendinimą;

9. Visi įstaigos darbuotojai ir savanoriai, nepriklausomai nuo jų atliekamų funkcijų, darbo ir (ar) savanorystės santykių pobūdžio, kontakto su įstaigos gyventojais dažnumo ar kokių nors kitų ypatumų, yra atsakingi už tai, kad jų elgesys neskatintų, nesukeltų galimybių atsirasti ar pasireikšti ar kitaip nebūtų susijęs su galimu smurtu prieš įstaigos gyventojus, o pastebėjus galimą smurto atvejį – kiekvienas darbuotojas ar savanoris privalo imtis veiksmų, numatytų Utenos socialinės globos namų gyventojų, kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pareiškimų (skundų bei pranešimų) pateikimo ir nagrinėjimo bei Neigiamo pobūdžio įvykių, susijusių su gyventojų sveikatos būklės pasikeitimais ar asmens teisių pažeidimais bei ypatingų atvejų Utenos socialinės globos namuose įvertinimo ir šalinimo tvarkose. Su tvarkomis kiekvienas darbuotojas ir savanoris supažindinamas pasirašytinai.

10. Visi įstaigos darbuotojai informuojami apie tai, kad potencialios ar realios bet kokios smurto formos rizikos ignoravimas ir (ar) atvejų nuslėpimas, ar abejingumas galimam ar esamam pavojui yra laikomas rimtu nusižengimu ir gali būti vertinamas kaip pakankama priežastis nušalinti asmenį nuo jo pareigų ir (ar) atliekamų funkcijų. Prie nepriimtinių veiksmų yra priskiriami taip pat ir tokie atvejai, kai darbuotojas ar savanoris pvz., juokauja smurto klausimais ar juokais grasina paslaugų gavėjams.

11. Į bendradarbiavimo sutartis su paslaugų teikėjais, partneriais ir pan., įtraukti punktus, įtvirtinančius bet kokios formos smurto netoleravimą, siekiant skatinti aiškią smurto netoleravimo kultūrą ir įtvirtinti aiškią įstaigos poziciją smurto atžvilgiu, prisidėti prie tinkamų sąlygų įstaigos gyventojų teisių ir teisėtų interesų įgyvendinimui, skatinti pagarbą įstaigos gyventojams bei kurti jiems saugią aplinką. Kiekvienas partneris ar paslaugų teikėjas, ypatingai tie partneriai ir (ar) paslaugų teikėjai, su kuriais kuriami ilgalaikiai bendradarbiavimo santykiai, supažindinamas su tvarkomis arba jų supaprastintu ir (ar) sutrumpintu variantu, nepriklausomai nuo to, ar partneris yra fizinis, ar juridinis asmuo. Supažindinimo procedūros:

11.1. kiekvienas fizinis ar juridinis asmuo, su kuriuo įstaiga užmezga bendradarbiavimo ar paslaugų pirkimo-pardavimo, ar kt. ryšius, gauna Utenos socialinės globos namų gyventojų, kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pareiškimų (skundų bei pranešimų) pateikimo ir nagrinėjimo bei Neigiamo pobūdžio įvykių, susijusių su gyventojų sveikatos būklės pasikeitimais ar asmens teisių pažeidimais bei ypatingų atvejų Utenos socialinės globos namuose įvertinimo ir šalinimo tvarkų santraukas su svarbiausia informacija ( 1 priedas);



11.2. Įstaigos direktoriaus ar jo įgalioto asmens paskirtas darbuotojas bendradarbiavimo su konkrečiu partneriu, paslaugų teikėju ar kt. ryšiams palaikyti, atsako į papildomus klausimus, susijusius su tvarka (-omis);

12. Jei partneris, paslaugų teikėjas ar kt. šalis, su kuria įstaiga turi tarpusavio santykius, sukelia bet kokią smurto prieš paslaugų gavėjus ar jų išnaudojimo riziką, ar yra sužinoma apie veiksmus, kurie prisidėjo prie smurto prieš neįgaliuosius ir (ar) bet kokio pobūdžio kitokį jų išnaudojimą, tai laikoma rimtu nusižengimu, kuris gali sąlygoti bet kokių santykių tarp įstaigos ir šalies nutraukimą.

13. Siekiant užtikrinti kuo saugesnę aplinką įstaigos gyventojams bei siekiant užtikrinti, kad nekiltų nepagrįstų įtarimų ar kaltinimų, savanoriai jokiais atvejais nepaliekami vieni su įstaigos gyventojais.

14. Pagal galimybes, su įstaigos gyventojais vienu metu dirbančių darbuotojų turi būtų ne mažiau nei du.

15. Įstaigoje kuriama įstaigos gyventojams, darbuotojams ir savanoriams draugiška, palanki, pasitikėjimą skatinanti aplinka, siekiant užtikrinti, kad jie nebijotų pranešti apie galimo smurto atvejį.

### **III SKYRIUS REAGAVIMAS Į GALIMO SMURTO ATVEJUS**

16. Įstaigos darbuotojai ir savanoriai turi būti informuoti, kad privalo nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 4 val., pranešti direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui, o tais atvejais, kai galimai smurtauja direktorius, įstaigos steigėjui (Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai), apie bet kokį pastebėtą galimą smurto prieš įstaigos gyventojus ar kitokio jų išnaudojimo atvejį, taip pat ir tais atvejais, kai kyla pagrįstas įtarimas ar rūpestis, kad įstaigos gyventojas (-ai) gali patirti ir (ar) patiria smurtą.

17. Įstaigos gyventojai, pagal nustatytas ir direktoriaus įsakymu patvirtintas Utenos socialinės globos namų gyventojų, kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pareiškimų (skundų bei pranešimų) pateikimo ir nagrinėjimo, taip pat Neigiamo pobūdžio įvykių, susijusių su gyventojų sveikatos būklės pasikeitimais ar asmens teisių pažeidimais bei ypatingų atvejų Utenos socialinės globos namuose įvertinimo ir šalinimo tvarkas, informuojami apie tai, kaip ir kam gali pranešti apie galimus smurto atvejus, jiems pateikiami ir papildomi kontaktai įstaigų/asmenų, tiesiogiai nesusijusių su įstaiga, kurioje jie gyvena, taip pat jiems paaiškinta, kaip bus užtikrintas jų saugumas pranešus apie tokius atvejus, ypatingai tada, kai galimai smurtaujantis ir (ar) smurtavęs asmuo yra paslaugas teikiantis darbuotojas. Informacija, kam ir kaip galima pranešti apie galimus smurto atvejus, pateikiama Pranešimo apie smurto atvejus ir reagavimo į juos procedūroje (1 priedas) ir įstaigos gyventojams prieinama bet kuriuo metu.

18. Direktorius ar jo įgaliotas asmuo užtikrina, kad apie galimo smurto atvejį pranešęs asmuo tą galėtų padaryti nerizikuodamas savo saugumu.

19. Prie atvejų, apie kuriuos būtina pranešti, priskiriami atvejai, kai:

19.1. įstaigos gyventojas papasakoja apie jo patirtą smurtą ar kitą įstaigos gyventoją, darbuotoją ar savanorį, kuris patiria ar patyrė, ar gali patirti smurtą;

19.2. įstaigos darbuotojas ar bet kuris kitas su įstaiga susijęs asmuo žino apie įstaigos gyventoją, darbuotoją ar savanorį, kuris patiria smurtą, ar įtaria, kad įstaigos gyventojas, darbuotojas ar savanoris gali patirti smurtą;

19.3. įstaigos gyventojų šeimos nariai, bendruomenės nariai ar kiti susiję asmenys praneša apie įstaigos gyventoją, kuris galimai patiria ar patyrė, ar gali patirti smurtą;

19.4. įstaigos gyventojas, įstaigos darbuotojas, savanoris ar bet kuris kitas su įstaiga susijęs asmuo smurtauja prieš paslaugų gavėjus, su kuriais dirba ar turi kitokio pobūdžio kontaktų.

20. Kiekvienas galimo smurto atvejis įstaigoje turi būti užregistruotas ir išsiaiškintas.

21. Pastebėjus smurto, išnaudojimo, prievartos atvejus, kurie pasireiškia mušimu ar kitokiu smurtavimu, sukėlusiu fizinį skausmą arba nežymų, nesunkų ar sunkų sveikatos sutrikdymą (kaip tai yra apibrėžiama Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso 135-141 straipsniuose), įstaigos darbuotojai, savanoriai, įstaigos direktorius ar jo įgaliotas asmuo kreipiasi į policiją ar kitas teisės saugos institucijas dėl ikiteisminio tyrimo pradžios.

22. Sužinojus apie galimo smurto atvejį nedelsiant pranešama kompetentingoms tarnyboms, vadovaujantis baudžiamąjį procesą reglamentuojančiais teisės aktais. Apie galimo smurto atvejį taip pat nedelsiant informuojami nukentėjusio atstovai pagal įstatymą, kai nukentėjęs yra neveiksnius asmuo, arba asmens šeimos nariai, kai įstaigos gyventojas išreiškia tokį norą.

23. Kiekvienas galimo smurto atvejis registruojamas Neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių asmeniui registracijos žurnale, kuris laikomas slaugytojų poilsio kabinete, rakinamoje spintelėje, pašaliniamis asmenims neprieinamoje vietoje. Kai informacija yra perduodama tretiesiems asmenims, būtina užfiksuojama, kam informacija buvo perduota, kas ją perdavė ir kokiais tikslais. Duomenys tvarkomi remiantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) nuostatomis.

24. Tais atvejais, kai vyksta galimo smurto atvejo nagrinėjimas, galimai smurtavęs darbuotojas ar savanoris nušalinami nuo savo funkcijų ir bet kokių kontaktų su įstaigos gyventojais. Jei galimai smurtavęs asmuo yra socialinės globos įstaigos gyventojas, turi būti užtikrinta, kad tolimesnis paslaugų šiam asmeniui teikimas neturėtų neigiamo poveikio kitiems įstaigos gyventojams, ypač nukentėjusiam asmeniui.

#### **IV SKYRIUS PAGALBOS UŽTIKRINIMAS**

25. Nustačius galimą smurto atvejį, įstaiga nedelsiant užtikrina nukentėjusiam gyventojui skubią trumpalaikę pagalbą, atitinkančią jo individualius poreikius. Suteikus trumpalaikę pagalbą, yra planuojama ilgalaikė pagalba, siekiant kuo labiau sumažinti smurto poveikį asmens savijautai, gyvenimo situacijai ir jo gerovei. Smurto liudininkas taip pat yra laikomas nuo smurto nukentėjusiu asmeniu. Tais atvejais, kai galimai smurtavęs asmuo yra kitas įstaigos gyventojas, trumpalaikė ir ilgalaikė pagalba turi būti užtikrinama ir jam. Ir nukentėjęs asmuo, ir galimai smurtavęs asmuo (įstaigos gyventojas, darbuotojas ar savanoris) turi būti informuojamas apie galimybes gauti reikalingą pagalbą už įstaigos ribų.

26. Trumpalaikėi ir ilgalaikėi pagalbai smurtą patyrusiam įstaigos gyventojui suteikti pasitelkiami specialistai ir paslaugos tiek įstaigoje, tiek už jos ribų. Taip pat vertinama, ar paslaugų teikimas įstaigos gyventojui, galimai nukentėjusiam nuo smurto, toje pačioje įstaigoje, kurioje įvyko įvykis, atitinka geriausias įstaigos gyventojų interesus. Jei tolimesnis paslaugų gavimas neatitinka geriausių įstaigos gyventojų interesų, turi būti užtikrinama, kad tokias paslaugas jis galėtų gauti kitoje socialinės globos įstaigoje tomis pačiomis ar geresnėmis sąlygomis, kokiomis paslaugos buvo teikiamos iki įvykio.

27. Teikiant pagalbą nuo smurto nukentėjusiam įstaigos gyventojui, numatomos priemonės, kurios ugdo jo savisaugos įgūdžius, kurie leistų jam pačiam ateityje atpažinti smurtą ar kitus nepriimtinius veiksmus jo atžvilgiu, paprašyti pagalbos, apsisaugoti nuo smurto ar kitokio netinkamo elgesio jo atžvilgiu ir pan.

28. Teikiant pagalbą nuo smurto nukentėjusiam įstaigos gyventojui, imamasi reikalingų priemonių fizinei, pažinimo ir psichologinei būklei atkurti, reabilitacijai ir socialinei reintegracijai, įskaitant apsaugos teikimą. Toks būklės atkūrimas ir reintegracija vykdoma nukentėjusiajam priimtina ir tinkama forma, vykdoma aplinkoje, kuri gerina asmens sveikatą, gerovę, didina savigarbą, orumą ir savarankiškumą ir kurioje būtų atsižvelgiama į konkrečius su lytimi ir amžiumi susijusius poreikius.

29. Įstaigoje įvertinamos aplinkybės, dėl kurių atsirado smurto galimybė įstaigoje ir atitinkamai numatomos priemonės, kuriomis būtų užkirstas kelias pakartotiniams smurto atvejams.

## **V SKYRIUS**

### **SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ GAVENTOJŲ INFORMAVIMAS IR ŠVIETIMAS**

30. Įstaiga užtikrina nuolatinį įstaigos gyventojų ir jų atstovų pagal įstatymą informavimą ir švietimą apie įstaigoje galiojančias tvarkas, priemones ir procedūras, skirtas smurto prevencijai, pranešimams apie smurto, išnaudojimo, prievartos atvejus ir jų nagrinėjimą, pagalbos gavimo nukentėjus nuo smurto įstaigoje, užtikrinimą, taip pat, apie galimybę pranešti apie galimo smurto atvejus anonimiškai ir saugiai.

31. Įstaigos gyventojų informavimas ir švietimas apima individualius pokalbius, grupinius užsiėmimus, mokymus, susirinkimus ar kitokio pobūdžio veiklas, kurių metu įstaigos gyventojams jiems prieinama forma ir suprantamai pateikiama visa reikalinga informacija, nurodyta šios tvarkos 30 punkte.

32. Informacija, nurodyta šios tvarkos 30 punkte, patalpinama ir įstaigos internetiniame puslapyje, kuri turi būti lengvai randama ir laisvai prieinama.

33. Įstaigos gyventojai, jei jiems kiltų papildomų klausimų, susijusių su šios Tvarkos 30 punkte nurodyta informacija, kreipiasi į jiems paskirtą socialinį darbuotoją ar savo nuožiūra į patikimus įstaigos darbuotojus ir turi gauti reikalingus paaiškinimus.

34. Įstaigos gyventojų informavimas ir švietimas apima:

34.1. smurto formas ir smurto atpažinimą, teisę būti apsaugotam nuo bet kokios smurto formos;

34.2. smurto prevencijos priemones, įgyvendinamas įstaigoje;

34.3. pranešimų apie galimą smurto atvejį tvarką ir procedūras, galimybę pranešti apie atvejį anonimiškai, priemones, kurių pagalba užtikrinamas pranešėjo saugumas;

34.4. pranešimų apie galimą smurto atvejį nagrinėjimo eigą;

34.5. pagalbą ir paslaugas, kurios teikiamos įstaigoje, nustačius smurto atvejį, taip pat, informaciją apie tai, kokia pagalba ir paslaugos yra prieinamos už socialinės globos įstaigos ribų, patyrus smurtą;

34.6. organizavimą švietimo reprodukcinės sveikatos ir lytiškumo tema individualiai priimtina kalba.

## **VI SKYRIUS**

### **PERSONALO IR ĮSTAIGOS SAVANORIŲ KOMPETENCIJŲ TOBULINIMAS**

35. Su tvarkomis ar procedūromis, kurias įstaiga turi pasitvirtinusi dėl smurto prevencijos, pranešimų apie smurtą pateikimo ir nagrinėjimo tvarkos, pagalbos teikimo smurto atvejais ir kt., supažindinami visi įstaigos darbuotojai ir savanoriai, nepriklausomai nuo to, ar jie dirba tiesiogiai su paslaugų gavėjais, siekiant užtikrinti, kad visi įstaigos bendruomenės nariai ar su įstaigos veikla susiję asmenys aktyviai dalyvautų smurto prevencijos veiksmuose ir smurto atvejų nustatyme.

36. Ypatingas dėmesys skiriamas įstaigos darbuotojų kvalifikacijai ir kompetencijai, kad šie asmenys galėtų atpažinti įvairių formų smurtą, laiku ir profesionaliai reaguotų į smurto atvejus ir galėtų organizuoti reikalingos pagalbos teikimą. Įstaigos darbuotojai apmokomi atpažinti pavojingą elgesį ar kitas nerimą keliančias aplinkybes įstaigos aplinkoje ir numatyti bei taikyti tam keliamas užkertančias priemones, atpažinti smurto apraiškas ir tinkamai į jas reaguoti.

37. Įstaigos darbuotojai turi turėti žinių ir įgūdžių šiose srityse (apimant, bet neapsiribojant):

37.1. žmogaus teisės, ypatingą dėmesį skiriant neįgaliųjų teisėms;

37.2. smurtas ir smurto formos, smurto požymiai ir jų atpažinimas, apimant ir su negalia susijusių specifika;

37.3. smurtą ir kitą pavojingą elgesį skatinančios ar provokuojančios aplinkybės ir priežastys bei jų šalinimo būdai;

37.4. pagalbos teikimas smurtą patyrusiam asmeniui ir jo artimiesiems;

37.5. neįgaliųjų lytinis švietimas, ypatingą dėmesį skiriant tam, kaip pateikti informaciją ir išmokyti neįgaliuosius atpažinti netinkamus seksualinius veiksmus;

37.6. neįgaliųjų reprodukcinė sveikata ir lytiškumas (kaip vykdyti švietimą ir ugdyti neįgaliuosius apie reprodukcinę sveikatą ir lytiškumą);

37.7. seksualinė prievarta ir smurtas prieš neįgaliuosius lyties pagrindu, jo atpažinimas ir prevencija.

38. Pagal galimybes organizuoti mokymus ar kitokio pobūdžio veiklas nurodytomis temomis ir socialinės globos įstaigoje dirbantiems savanoriams, prieš jiems pradėdant savanorišką veiklą įstaigoje.

39. Tiek įstaigos darbuotojai, tiek savanoriai prieš pradėdami darbą turi būti supažindinami su šios tvarkos 35 punkte nurodyta informacija pasirašytinai. Įstaigos direktorius arba jo įgaliotas įstaigos darbuotojas užtikrina, kad įstaigos darbuotojai ir savanoriai susipažintų su pateikta informacija, turėtų galimybę užduoti papildomus klausimus, susijusius su šia informacija ir gauti į juos atsakymus. Taip pat, aiškiai įvardijama, kokios pasekmės laukia už nustatytus pažeidimus, susijusius su smurtiniais veiksmais paslaugų gavėjų, kitų įstaigos darbuotojų ar savanorių atžvilgiu.

40. Įstaigos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui, planuojant įstaigos darbuotojų mokymus ir kitas kompetencijos kėlimui skirtas veiklas, numatomas kompetencijos kėlimas šios tvarkos 37 punkte nurodytomis temomis.

## **VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

41. Įstaiga užtikrina asmens duomenų apsaugą bei pagalbos teikimo konfidencialumą. Asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu.

42. Dokumentai (įskaitant dokumentus, kuriuose yra asmens duomenų) saugomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka Lietuvos vyriausiojo archyvaro nustatytais terminais. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos Bendrojo duomenų apsaugos reglamento ir duomenų valdytojo, į kurį kreipiamasi, nustatyta tvarka.

43. Už šios tvarkos vykdymo kontrolę atsakingas direktoriaus pavaduotojas socialiniam ir mediciniam darbui.



## PRANEŠIMO APIE SMURTO ATVEJUS IR REAGAVIMO Į JUOS PROCEDŪRA

Įstaigoje formuojama kultūra, kuri skatina supratimą, kad visi paslaugų gavėjai, darbuotojai ir savanoriai turi vienodas teises į apsaugą nuo bet kokios formos smurto ar kitokio išnaudojimo, nepriklausomai nuo jų tautybės, lyties, sveikatos, amžiaus, negalios, įsitikinimų ar kokių nors kitų aspektų, ir kad joks smurtas, apimant ir smurto minėjimą juoko forma, nėra priimtinas ir nebus toleruojamas.

1. **Smurtas** – veikimu ar neveikimu asmeniui daromas tyčinis fizinis, psichinis, seksualinis, ekonominis ar kitas poveikis, dėl kurio asmuo patiria fizinę, materialinę ar neturtinę žalą.
2. Gyventojas savo vardu ar jo atstovas (socialinis darbuotojas, šeimos narys) raštu ar žodžiu informuoja socialinės globos namų direktorių apie patirtą smurtą, prievartą, išnaudojimą ar diskriminaciją.
3. Rašytiniai pranešimai dėl gyventojų patirto smurto, prievartos, išnaudojimo ar diskriminacijos registruojami GYVENTOJŲ PASIŪLYMŲ, PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRACIJOS ŽURNALE pagal direktoriaus patvirtintą Utenos socialinės globos namų gyventojų pasiūlymų, prašymų ir skundų pateikimo bei jų nagrinėjimo tvarką.
4. Anonimiškai pranešti apie smurtą galima informaciją įdėjus į atsiliepiamą dėžutę, kuri randasi prie budinčio personalo posto.
5. Prie atvejų, apie kuriuos būtina pranešti, priskiriami atvejai, kai:
  - 5.1. įstaigos gyventojas papasakoja apie jo patirtą smurtą ar kitą įstaigos gyventoją, darbuotoją ar savanorį, kuris patiria ar patyrė, ar gali patirti smurtą;
  - 5.2. įstaigos darbuotojas ar bet kuris kitas su įstaiga susijęs asmuo žino apie įstaigos gyventoją, darbuotoją ar savanorį, kuris patiria smurtą, ar įtaria, kad įstaigos gyventojas, darbuotojas ar savanoris gali patirti smurtą;
  - 5.3. įstaigos gyventojų šeimos nariai, bendruomenės nariai ar kiti susiję asmenys praneša apie įstaigos gyventoją, kuris galimai patiria ar patyrė, ar gali patirti smurtą;
  - 5.4. įstaigos gyventojas, įstaigos darbuotojas, savanoris ar bet kuris kitas su įstaiga susijęs asmuo smurtauja prieš paslaugų gavėjus, su kuriais dirba ar turi kitokio pobūdžio kontaktų.
6. Sužinojus apie galimo smurto atvejį nedelsiant pranešama kompetentingoms tarnyboms. Apie galimo smurto atvejį taip pat nedelsiant informuojami nukentėjusio atstovai pagal įstatymą, kai nukentėjęs yra neveiksnus asmuo, arba asmens artimieji, kai įstaigos gyventojas išreiškia tokį norą.
7. Visi pranešimai apie smurto atvejus nagrinėjami vadovaujantis NEIGIAMO POBŪDŽIO ĮVYKIŲ, SUSIJUSIŲ SU GYVENTOJO SVEIKATOS BŪKLĖS PASIKEITIMAIS AR ASMENS TEISIŲ PAŽEIDIMAIS BEI YPATINGŲ ATVEJŲ UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMUOSE ĮVERTINIMO IR ŠALINIMO TVARKA.
8. Įvykio metu dirbantis nukentėjusio gyventojų socialinis darbuotojas, soc. darbuotojo padėjėjas ar medicinos personalo darbuotojas kiekvieną galimo smurto atvejį registruoja NEIGIAMO POBŪDŽIO ĮVYKIŲ IR JŲ PASEKMIŲ ASMENIUI REGISTRACIJOS ŽURNALE, kuris laikomas slaugytojų poilsio kabinete, rakinamoje spintelėje, pašaliniam asmenims neprieinamoje vietoje.

9. Fizinio smurto atveju nukentėjusiam gyventojui nedelsiant suteikiama medicininė pagalba, informuojamas nukentėjusiojo socialinis darbuotojas, globos namų direktorius, vadovaujantis administracijos personalas, esant reikalui pranešama policijai, sveikatos priežiūros tarnybai.
10. Jei galimai smurtavęs asmuo yra socialinės globos įstaigos gyventojas, užtikrinama, kad tolimesnis paslaugų šiam asmeniui teikimas neturėtų neigiamo poveikio kitiems įstaigos gyventojams, ypačiai nukentėjusiam asmeniui.
11. Kai smurtas vyksta tarp gyventojų, nukentėjusiam asmeniui užtikrinama saugi aplinka (asmuo atskiriamas nuo tiesioginio kontakto su smurtautoju).
12. Tais atvejais, kai vyksta galimo smurto atvejo nagrinėjimas, galimai smurtavęs darbuotojas ar savanoris nušalinami nuo savo funkcijų ir bet kokių kontaktų su įstaigos gyventojais.
13. Jei įvyko smurto atvejis, posėdyje, kuriame dalyvauja nukentėjusysis ar jo atstovas, smurtautojas, direktoriaus pavaduotoja socialiniams ir medicininiams reikalams, vyr. socialinė darbuotoja, vyr. slaugytoja, Utenos socialinės globos namų tarybos atstovas, nukentėjusio gyventojų socialinis darbuotojas, svarstomas netoleruotinas smurtaujančio gyventojų ar darbuotojų elgesys ir skiriamos atitinkamos nuobaudos bei kontroliuojamosios priemonės smurtautojui.
14. Žodiniai ir anoniminiai gyventojų, kitų asmenų pareiškimai apvarstomi administracinio posėdžio metu.
15. Jei smurtavo gyventojas, nuobaudos skiriamos remiantis Utenos socialinės globos namų "Vidaus tvarkos taisyklėmis gyventojams".
16. Jei smurtavo globos namų darbuotojas, jis atsako įstatymų nustatyta tvarka bei remiantis Utenos socialinės globos namų darbo tvarkos taisyklėmis.
17. Jei partneris, paslaugų teikėjas ar kt. šalis, su kuria įstaiga turi tarpusavio santykius, sukelia bet kokią smurto prieš paslaugų gavėjus ar jų išnaudojimo riziką, ar yra sužinoma apie veiksmus, kurie prisidėjo prie smurto prieš neįgaliuosius ir (ar) bet kokio pobūdžio kitokį jų išnaudojimą, tai laikoma rimtu nusižengimu, kuris gali sąlygoti bet kokių santykių tarp įstaigos ir šalies nutraukimą.
18. Asmenys, nesutinkantys su paskirtomis nuobaudomis, turi teisę sprendimą apskusti teisės aktų nustatyta tvarka.
19. Įstaigos gyventojai, jei jiems kiltų papildomų klausimų, susijusių su įstaigoje galiojančia tvarka, priemonėmis ir procedūromis, skirtomis smurto prevencijai, pranešimams apie smurto atvejus ir jų nagrinėjimu, pagalbos gavimu nukentėjus, kreipiasi į jiems paskirtą socialinį darbuotoją ar savo nuožiūra į patikimus įstaigos darbuotojus ir turi gauti reikalingus paaiškinimus.
20. Visi įstaigos darbuotojai, savanoriai ir fiziniai ar juridiniai asmenys, su kuriais įstaiga užmezga bendradarbiavimo ar paslaugų pirkimo-pardavimo, ar kt. ryšius, nepriklausomai nuo jų atliekamų funkcijų, darbo ir (ar) savanorystės santykių pobūdžio, kontakto su įstaigos gyventojais dažnumo ar kokių nors kitų ypatumų, yra atsakingi už tai, kad jų elgesys neskatintų, nesukeltų galimybių atsirasti ar pasireikšti ar kitaip nebūtų susijęs su galimu smurtu prieš įstaigos gyventojus.