

PATVIRTINTA

Šiaulių miesto savivaldybės
socialinių paslaugų centro direktoriaus
2026 m. sausio 26 d. įsakymu Nr. 23

ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ SAUGOS, SVEIKATOS IR APSAUGOS NUO SMURTO UŽTIKRINIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau - Centras) paslaugų gavėjų saugos, sveikatos ir apsaugos nuo smurto užtikrinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato paslaugų gavėjų saugos, sveikatai palankių sąlygų ir apsaugos nuo įvairių rūšių smurto užtikrinimo, smurto prevencijos, pranešimų apie galimą smurtą pateikimo ir reagavimo tvarką.

2. Aprašas taikomas visiems Centro darbuotojams, praktikantams, savanoriams, paslaugas teikiantiems fiziniams ir juridiniams asmenims bei paslaugų gavėjams, neatsižvelgiant į paslaugos rūšį ir jos teikimo vietą.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **smurtas** – vienkartinis ar pasikartojantis veikimas arba neveikimas, kuriuo asmeniui daromas fizinis, psichologinis, seksualinis, ekonominis ar kitoks žalingas poveikis, pažeidžiamos jo teisės ir orumas arba sukeliamas ar gali būti sukelta žala;

3.2. **nepriežiūra** – būtinų paslaugų gavėjo fizinių, sveikatos, mitybos, higienos, emocinių ar saugumo poreikių netenkinimas, kai jis pats negali šių poreikių patenkinti;

3.3. **pavojinga situacija** – aplinkybės, dėl kurių kyla arba gali kilti grėsmė asmens gyvybei, sveikatai, saugumui, teisėms ar turtui.

4. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

II SKYRIUS SMURTO RŪŠYS IR ATPAŽINIMAS

5. Centras netoleruoja jokios formos smurto prieš paslaugų gavėjus, nepriklausomai nuo to, kas smurtauja ar galimai smurtauja – darbuotojas, kitas paslaugų gavėjas, šeimos narys, artimasis, atstovas ar kitas asmuo.

6. Smurtas prieš paslaugų gavėją gali pasireikšti šiomis formomis:

6.1. **fizinis smurtas** – mušimas, stūmimas, spardymas, deginimas, smauginimas, nepagrįstas fizinės jėgos, laisvės suvaržymo priemonių ar vaistų naudojimas ir kiti skausmą ar sužalojimą sukeliantys veiksmai;

6.2. **psichologinis (emocinis) smurtas** – žeminimas, grasinimas, bauginimas, manipuliavimas, tyčinis izoliavimas ar ignoravimas, nepagrįsta kontrolė ir patyčios;

6.3. **seksualinis smurtas** – nepageidaujami seksualinio pobūdžio veiksmai, prisilietimai ar komentarai, taip pat seksualinis spaudimas arba išnaudojimas;

6.4. **ekonominis (finansinis) smurtas** – pinigų, turto ar dokumentų pasisavinimas, neteisėtas jų naudojimas, spaudimas skolinti, dovanoti, sudaryti sandorius arba atskleisti banko kortelės ar kitus prisijungimo duomenis;

6.5. **nepriežiūra** – būtinų paslaugų gavėjo maitinimo, higienos, sveikatos priežiūros, saugios aplinkos ar emocinės paramos poreikių netenkinimas, kai jis pats negali šių poreikių patenkinti;

6.6. **skaitmeninis smurtas** – grasinimas, persekiojimas, žeminimas, apgaulė, seksualinis spaudimas, neteisėtas paskyrų perėmimas ar asmeninės informacijos viešinimas elektroninėje erdvėje;

6.7. **išnaudojimas, įskaitant prekybą žmonėmis** – naudojimas paslaugų gavėjo pažeidžiamumu, priklausomumu ar ribotomis galimybėmis, pasitelkiant apgaulę, grasinimus, prievartą ar kitą poveikį ir siekiant jį išnaudoti arba gauti naudos.

7. Galimą smurtą gali rodyti nepaaiškinti sužalojimai, konkretaus asmens baimė, staigūs elgesio ar nuotaikos pokyčiai, užsisklendimas, nepriežiūros požymiai, pinigų ar daiktų dingimas, dokumentų paėmimas, grasinančios žinutės arba paties paslaugų gavėjo pasakojimas. Vienas požymis savaime nepatvirtina smurto, tačiau jo negalima ignoruoti.

III SKYRIUS PASLAUGŲ GAVĖJŲ SAUGOS, SVEIKATOS IR SMURTO PREVENCIJOS PRIEMONĖS

7.1. Centras, įtraukdamas darbuotojus ir paslaugų gavėjus, taiko šias paslaugų gavėjų saugos, sveikatos ir apsaugos nuo smurto priemones:

7.2. pagal teikiamos paslaugos pobūdį stebi smurto, nepriežiūros, išnaudojimo, savižalos, sveikatos ir paslaugų teikimo aplinkos rizikas, o pastebėjęs jų požymių ar pasikeitus aplinkybėms jas įvertina ir numato reikalingas prevencines ar apsaugos priemones;

7.3. užtikrina saugią ir sveikatai palankią paslaugų teikimo aplinką, pirmosios pagalbos priemones ir galimybę išsikviesti pagalbą;

7.4. paslaugų gavėjus individualių pokalbių, grupinių užsiėmimų ar kitomis jiems suprantamomis ir prieinamomis priemonėmis supažindina su šio Aprašo nuostatomis, smurto rūšimis ir požymiais, jų teise į apsaugą bei pagalbą, saugaus elgesio rekomendacijomis ir pranešimo apie galimą smurtą būdais;

7.5. periodiškai organizuoja darbuotojų mokymus smurto atpažinimo, konfliktų valdymo, reagavimo, pirmosios pagalbos temomis;

7.6. užtikrina, kad darbuotojai laikytųsi Centro etikos kodekse ir kituose vidaus teisės aktuose nustatytų elgesio bei profesinių ribų reikalavimų, gerbtų paslaugų gavėjų teises, orumą ir asmenines ribas;

7.7. sudaro galimybę apie galimą smurtą pranešti saugiai ir konfidencialiai;

7.8. gavęs pranešimą apie galimą smurtą ar įvykus incidentui, įvertina pranešimo ar incidento aplinkybes ir prireikus imasi papildomų prevencinių ar apsaugos priemonių.

IV SKYRIUS PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS IR REAGAVIMAS Į GALIMĄ SMURTĄ

8. Apie patirtą, pastebėtą ar įtariamą smurtą paslaugų gavėjas gali pranešti bet kuriam pasirinktam Centro darbuotojui žodžiu ar raštu, telefonu, elektroniniu paštu arba kitu jam prieinamu būdu. Pranešimą jis gali pateikti pats arba padedamas atstovo, artimojo ar kito patikimo asmens. Esant tiesioginei grėsmei gyvybei ar sveikatai skambinama telefonu 112.

9. Paslaugų gavėjui, kuris dėl amžiaus, sveikatos būklės, negalios ar kitų aplinkybių negali pranešti savarankiškai, padedama pranešimą pateikti jam tinkamu būdu. Žodinis pranešimas priimamas taip pat kaip rašytinis – jį gavęs darbuotojas užfiksuoja pateiktą informaciją ir perduoda ją nagrinėti šiame Apraše nustatyta tvarka.

10. Darbuotojas, pastebėjęs, įtaręs ar gavęs informaciją apie galimą smurtą prieš paslaugų gavėją, veikia pagal toliau pateiktą veiksmų seką.

REAGAVIMO Į GALIMĄ SMURTĄ VEIKSMŲ SCHEMA

REAGAVIMAS	• nedelsdamas sustabdo smurtinius veiksmus, jeigu tai saugu; • atskiria įvykyje dalyvaujančius asmenis ir užtikrina paslaugų gavėjo saugumą; • prireikus suteikia pirmąją pagalbą; • kilus grėsmei gyvybei, sveikatai ar saugumui, skambina telefonu 112.
INFORMAVIMAS	• nedelsdamas, bet ne vėliau kaip tą pačią darbo dieną, informuoja tiesioginį vadovą ir Centro direktorių; • teisės aktų nustatytais atvejais informuojamos kompetentingos institucijos; • informacija perduodama tik tiems asmenims, kuriems ją būtina žinoti.
SPRENDIMAS	• Centro direktorius arba jo paskirtas nešališkas asmuo įvertina įvykio aplinkybes; • nustato paslaugų gavėjui reikalingas apsaugos ir pagalbos priemones; • prireikus imasi priemonių, kad galimai smurtavęs asmuo nekontaktuotų su paslaugų gavėju; • nustačius pažeidimą, sprendžia dėl atsakomybės ir kitų priemonių taikymo.
GRIŽTAMASIS RYŠYS IR STEBĖSENA	• paslaugų gavėjas jam suprantamu būdu informuojamas apie priimtus sprendimus ir taikomas apsaugos priemones; • jam suteikiama arba padedama gauti reikalingą pagalbą; • stebima paslaugų gavėjo saugumo ir savijautos situacija; • prireikus taikomos papildomos smurto prevencijos priemonės.

11. Teisės aktų nustatytais atvejais arba esant nusikalstamos veikos požymių informuojama policija, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba ar kita kompetentinga institucija. Paslaugų gavėjui, o prireikus – jo atstovui, suprantamu būdu pateikiama informacija apie priimtus sprendimus ir pagalbos galimybes.

12. Pranešimas ir jo nagrinėjimo dokumentai yra konfidencialūs, registruojami ir saugomi ribojant prieigą. Informacija teikiama tik tiems asmenims ir institucijoms, kuriems ją būtina žinoti.

V SKYRIUS

PASLAUGŲ GAVĖJŲ INFORMAVIMAS SAUGAUS ELGESIO IR SVEIKATOS KLAUSIMAIS

13. Paslaugų gavėjams suprantamu ir prieinamu būdu teikiama pagrindinė informacija apie jų teisę į saugias ir sveikatai palankias sąlygas, smurto rūšis ir požymius, apsaugos ir pagalbos galimybes bei pranešimo apie galimą smurtą būdus.

14. Atsižvelgiant į teikiamos paslaugos pobūdį, paslaugų gavėjo individualius poreikius ir pastebėtas rizikas, jam gali būti papildomai teikiama informacija apie pavojingų situacijų atpažinimą, saugų elgesį internete, sveikatą, mitybą ir higieną.

15. Informacija gali būti teikiama individualių ar grupinių pokalbių, praktinių užsiėmimų metu, taip pat naudojant vaizdinę, rašytinę ar elektroninę medžiagą.

16. Darbuotojas, gavęs paslaugų gavėjo prašymą ar pastebėjęs galimą riziką, pagal savo kompetenciją suteikia reikalingą informaciją bei pagalbą, o prireikus padeda kreiptis į kompetentingus specialistus ar institucijas.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

17. Darbuotojai su Aprašu ir jo pakeitimais supažindinami Centro nustatyta tvarka ir privalo laikytis jo nuostatų.

18. Aprašas skelbiamas Centro interneto svetainėje.

19. Aprašas peržiūrimas ir prireikus atnaujinamas pasikeitus teisės aktams, Centro veiklai, įvykus reikšmingam incidentui arba nustačius jo tobulinimo poreikį.

20. Aprašas tvirtinamas, keičiamas ir pripažįstamas netekusiu galios Centro direktoriaus įsakymu.
