



**UKMERGĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL UKMERGĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PRIEŠ SMURTĄ NUKREIPTOS  
POLITIKOS IR PREVENCINIŲ VEIKSMŲ ĮGYVENDINIMO PRIEMONIŲ TVARKOS  
APRAŠO TVIRTINIMO**

2023 m. vasario d. Nr.  
Ukmergė

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos darbo kodeksu, Lietuvos Respublikos apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymu, Ukmergės rajono savivaldybės tarybos 2021 m. rugsėjo 30 d. sprendimu Nr. 7-217 „Dėl Ukmergės nestacionarių socialinių paslaugų centro pavadinimo pakeitimo ir Ukmergės socialinių paslaugų centro nuostatų patvirtinimo“ patvirtintų nuostatų 21.8. punktu,

1. t v i r t i n u Ukmergės socialinių paslaugų centro prieš smurtą nukreiptos politikos ir prevencinių veiksmų įgyvendinimo priemonių tvarkos aprašą (pridedama).

2. P a v e d u skyrių vedėjams supažindinti darbuotojus su šiuo aprašu.

Direktorė

Kristina Karpovienė

Sigita Bakanauskienė

PATVIRTINTA

Ukmergės socialinių paslaugų centro  
direktoriaus 2023 m. vasario d  
įsakymu Nr.

## UKMERGĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PRIEŠ SMURTĄ NUKREIPTOS POLITIKOS IR PREVENCINIŲ VEIKSMŲ ĮGYVENDINIMO PRIEMONIŲ TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ukmergės socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) prieš smurtą nukreiptos politikos ir prevencinių veiksmų įgyvendinimo priemonių tvarkos aprašo (toliau – Aprašas) tikslas – užkirsti kelią klientų nepriežiūrai, fiziniam, seksualiniam ir psichologiniam smurtui bei finansiniam piktnaudžiavimui gyventojų atžvilgiu.
2. Prevencinių veiksmų įgyvendinimo priemonių paskirtis – užkirsti kelią smurto atsiradimui, atpažinti smurto apraiškas, apginti klientus nuo smurto Centro aplinkoje, operatyviai reaguoti į iškilusią grėsmę, imtis prevencinių priemonių ir teikti pagalbą.
3. Centro klientams, kuriems teikiamos dienos socialinės globos institucijoje ar asmens namuose, laikino atokvėpio (globa), asmeninio asistento, pagalbos į namus, socialinės priežiūros šeimoms, apgyvendinimo nakvynės namuose, vaikų dienos socialinės priežiūros paslaugos, smurto apibrėžtis apima fizinę, psichologinę ar emocinę, seksualinę prievartą, nepriežiūrą, taip pat visus veiksmus ar neveikimą, kurie įtakoja sunkų neigiamą poveikį klientų fizinei, psichologinei ar emocinei būklei.
4. Smurtas – veikimu ar neveikimu asmeniui daromas tyčinis fizinis, psichinis, emocinis, seksualinis, ekonominis ar kitas poveikis, dėl kurio asmuo patiria fizinę, materialinę ar neturtinę žalą.
5. Smurtas yra žmogaus teisių ir laisvių pažeidimas, kurį reglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai.
6. Neįgalieji, nukentėję nuo bet kokios formos smurto, laikomi ypač pažeidžiamais. Jiems teikiant pagalbą ir paslaugas, laikomasi principų, įtvirtintų Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencijoje, Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme, 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.

### II SKYRIUS SMURTO FORMOS, POŽYMIAI IR JŲ ATPAŽINIMAS

7. **Fizinis smurtas** – neteisėtas, tyčinis, prieš žmogaus valią jo organizmui daromas fizinis poveikis, kuriuo siekiama atimti gyvybę, padaryti žalą sveikatai, atimti laisvę, sukelti bejėgišką būklę, fizinį skausmą ar kitokias fizines kančias:
  - 7.1. asmens mušimas ranka ar įvairiais daiktais;
  - 7.2. stumdymas;
  - 7.3. purtymas;
  - 7.4. žnaibymas;
  - 7.5. fizinio suvaržymo priemonių taikymas;
  - 7.6. sužeidimas;
  - 7.7. mechaninis įtvirtinimas;
  - 7.8. pagalbinių judėjimo priemonių atėmimas;
  - 7.9. vaistų davimas ar nedavimas be gydytojo leidimo;
  - 7.10. ir kt.

8. **Psichologinis smurtas** – pavojingas, visada sąmoningas, tyčinis poveikis kito žmogaus psichikai, verčiantis jį baimintis, kad dėl tolesnių grasinančiojo veikslių ar neveikimo atsiras tam tikrų neigiamų padarinių galinčių pakenkti fizinei, protinei, dvasinei, moralinei ar socialinei gerovei:

- 8.1. žodinis agresyvus elgesys;
- 8.2. vertimas jaustis kaltu;
- 8.3. tyčiojimas;
- 8.4. grasinimas;
- 8.5. nepagarbus elgesys;
- 8.6. grasinimai fiziniu ar kitokiu smurtu;
- 8.7. ignoravimas;
- 8.8. gąsdinimas;
- 8.9. atstūmimas;
- 8.10. šantažas;
- 8.11. kalbėjimas pakeltu tonu;
- 8.12. kalbėjimas asmens orumą žeminančiu tonu;
- 8.13. privačios informacijos atskleidimas siekiant pažeminti;
- 8.14. ir kt.

9. **Seksualinis smurtas** – visos priverstinio lytinio akto formos, įskaitant prievartinius seksualinius nepageidaujamus veiksmus (paprastai pasikartojančius ir likusius be atsako), seksualinius užpuolimus ar nepageidautinus seksualinio pobūdžio žodinius ar fizinius veiksmus, prievartą, bauginimą arba pasinaudojimą tuo, kad asmuo negali duoti sutikimo, asmeninių žmogaus ribų peržengimą:

- 9.1. išprievartavimas arba mėginimas išprievartauti;
- 9.2. seksualinis tvirkinimas;
- 9.3. asmens panaudojimas pornografijai;
- 9.4. lytinių organų demonstravimas;
- 9.5. atviras kalbėjimas apie seksą;
- 9.6. skatinimas žiūrėti sekso filmus arba pornografinius žurnalus;
- 9.7. kito asmens nepadorūs, neleistini veiksmai, tikslu patirti seksualinį pasitenkinimą;
- 9.8. ir kt.

10. **Finansinis (ekonominis) smurtas** – disponavimas turtu be įgaliojimų, įtikinėjimas arba vertimas dovanoti pinigus, pinigų arba daiktų pasisavinimas, neteisėtas klientų finansinių lėšų panaudojimas, kyšio reikalavimas ir kt.

11. **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.

12. **Nepriežiūra** – būtinos kasdienės pagalbos ir higienos arba bendros priežiūros nesuteikimas, ypač nepakankamas aprūpinimas maistu ir gėrimais, palikimas asmens su negalia be priežiūros, nepakankama nevaikštančių ar gulinčių klientų priežiūra, dėl kurios susidaro pragulos ir kt.

### III SKYRIUS SMURTO PREVENCIJA

13. Smurto prevencija – planingų ir sistemingų priemonių veikla, skirta fizinio, psichologinio, emocinio, seksualinio ir kt. formų smurto rizikai mažinti.

14. Centre draudžiama bet kokia smurto forma, nukreipta:

- 14.1. klientų prieš klientus;
  - 14.2. darbuotojų prieš klientus;
  - 14.3. klientų prieš darbuotojus;
  - 14.4. darbuotojų prieš kitus darbuotojus.
15. Centre susitarta dėl elgesio normų:

15.1. klientų elgesio normos įtvirtintos Centro klientams teikiamų paslaugų vidaus tvarkos taisyklėse, Centro nuostatuose;

15.2. darbuotojų elgesio normos įtvirtintos Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse, Centro nuostatuose, Centro vidaus darbo tvarkos taisyklėse, pareigybių aprašymuose.

16. Prevenciniai veiksmai apima psichosocialinės ir fizinės aplinkos gerinimą, smurto atvejų registravimą, visapuse pagalbą smurtą patyrusiems asmenims ir bendravimo kultūros ugdymą.

17. Nuolatos organizuojami darbuotojų susirinkimai, kuriuose aptariami įvykę konfliktai ir veiksniai, galintys iššaukti smurtą bei jų išvengimo būdai, dalijamasi mokymuose išgirsta informacija.

18. Nuolatos informuojami ir ugdomi klientai apie smurto formas ir smurto atpažinimą, tinkamą elgesį, įgyvendinamas smurto prevencijos priemonės Centre, galimybes pranešti apie smurto atvejį, pagalbos teikimą Centre bei už jo ribų ir t. t. Klientų informavimas ir ugdymas vyksta individualių pokalbių metu, grupiniuose užsiėmimuose, mokymuose, susirinkimuose ar kitokio pobūdžio veiklose, kurių metu klientams jiems prieinama forma ir suprantamai pateikiama visa reikalinga informacija apie smurtą ir prevenciją.

19. Siekiant užtikrinti kuo saugesnę aplinką bei, kad nekiltų nepagrįstų įtarimų ar kaltinimų, rekomenduojama, kad be atsakingo Centro darbuotojo savanoriai jokiais atvejais nebūtų paliekami vieni su klientais.

#### **IV SKYRIUS SMURTAŲ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS ATSIIRASTI VEIKSNIAI**

20. Veiksniai, galintys išprovokuoti smurtą:

20.1. psichologiniai veiksniai – nedarnūs tarpusavio santykiai, bendravimo įgūdžių stoka, savikontrolės stoka, stresas, nuolatinis nuovargis, neįvardinti ir ilgainiui neišsprendžiami konfliktai, didelis darbo krūvis, nuovargis, teisingumo jausmo nebuvimas ir kt.;

20.2. ekonominiai veiksniai – žemas pajamų lygis, skurdas ir socialinių garantijų stoka, ribotos savirealizacijos galimybės, atlyginimas, neatitinkantis darbuotojų lūkesčių, ir kt.;

20.3. socialiniai veiksniai – socialinė paslaugų gavėjų nelygybė (diskriminacija dėl amžiaus, sveikatos sutrikimų ir kt.), atskirtis, priklausomybės, stereotipai visuomenėje, agresija siekiant išsaugoti savo orumą, nedarnūs santykiai kolektyve ir kt.;

20.4. profesinis perdegimas;

20.5. ir kt.

21. Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:

21.1. psichosocialinės aplinkos gerinimas;

21.2. greitas reagavimas į bet kokios formos smurtą;

21.3. Centro darbuotojų informavimas ir komunikavimas apie įvykusį smurto atvejį;

21.4. triukšmo, intrigų, apkalbų vengimas, draudimas skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;

21.5. dalykinės ir darbinės darbo atmosferos užtikrinimas, gerų tarpusavio santykių skatinimas, darbuotojų ir klientų bei kitų suinteresuotų asmenų tarpusavio pagarba;

21.6. vertybių puoselėjimas: tolerancijos, taktiškumo, orumo, bendruomeniškumo, mandagumo, paslaugumo, rūpinimosi kitais, tarpusavio pasitikėjimo, solidarumo, lygiateisiškumo ir kt.;

21.7. darnių bendravimo įgūdžių, savikontrolės, pykčio, streso valdymo ugdymas;

21.8. pagalbos teikimas sprendžiant kasdienes problemas;

21.9. klientų užimtumo skatinimas;

21.10. naujų reagavimo į smurto atvejus būdų, kurie padėtų megzti lygiavertiškus ir nuoširdžius santykius tarp darbuotojų ir klientų, ieškojimas.

#### **V SKYRIUS SMURTO PREVENCIJOS PROCEDŪROS**

22. Centro vadovui, ketinančiam 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, kai asmuo vykdys profesinę ir (ar) savanorišką veiklą Centre, kurio paslaugų gavėjai yra ne tik pilnamečiai, rekomenduojama 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.

23. Fizinio, seksualinio ir psichologinio smurto, patyčių prevencijos procedūros:

23.1. Centro darbuotojų švietimas (Centre arba mokymus organizuojančioje įstaigoje) – veikla, skirta smurto rizikai mažinti, apimanti visų darbuotojų švietimą, informavimą ir kt. priemones;

23.2. vadovavimasis ir laikymasis Centre patvirtintomis Vidaus darbo tvarkos taisyklėmis bei pareigybės aprašymuose numatytais elgesio normomis;

23.3. emociškai saugios aplinkos sukūrimas;

23.4. darbuotojų kompetencijų didinimas;

23.5. Centro kultūros, pagrįstos pagarba, atidumu ir atvirumu, ugdymas.

24. Centro klientų švietimas ir prevencinės priemonės:

24.1. atvira ir abipusė komunikacija;

24.2. kalbėjimas su klientais apie elgesį galimo smurto metu;

24.3. klientų supažindinimas su elgesio taisyklėmis, jų aptarimas ir periodinis priminimas;

24.4. klientams, kurie nuolat konfliktuoja tarpusavyje, yra agresyviai nusiteikę vienas kito atžvilgiu, vengimas dalyvauti bendrose veiklose;

24.5. vengimas apgyvendinti viename kambaryje gyventojus, kurie nuolat konfliktuoja tarpusavyje, yra agresyviai nusiteikę vienas kito atžvilgiu;

24.6. individualus darbas su klientais, linkusiais į agresyvų elgesį.

25. Finansinio smurto prevencijos procedūros:

25.1. klientų švietimas, ugdant finansinį atsparumą, supažindinimas su jų teisėmis turto disponavimo klausimais;

25.2. klientų supažindinimas ir paaiškinimas apie jų disponavimą asmeniniu turto;

25.3. tėvų (globėjų) informavimas, jeigu klientas atsinešė į Centrą didesnę pinigų sumą ar brangius daiktus;

25.4. darbuotojų švietimas finansinio smurto prevencijos klausimais, siekiant, kad:

25.4.1. gebėtų atpažinti elgesį, kuriame yra finansinio smurto apraiškų;

25.4.2. imtųsi visų priemonių, siekiant nutraukti visus galimus veiksmus finansinio smurto pašalinimui.

26. Nepriežiūros prevencijos procedūros:

26.1. klientų asmens higienos procedūrų pastovus atlikimas (pagalba naudojantis tualetu, pragulų profilaktika, sauskelnių keitimas, drabužių rengimas, batų avimas ir t. t.);

26.2. gyventojų asmens higienos procedūrų pastovus atlikimas (pagalba prausiantis ir valantis dantis, dantų ar protezų valymas, pagalba naudojantis tualetu, maudymas, pragulų profilaktika, sauskelnių keitimas, rengimas, batų avimas, viršutinių ir apatinių drabužių ap rengimas, pagalba tinkamai parenkant aprangą ir t. t.);

26.3. teisingas ir savalaikis gydytojo paskyrimų vykdymas;

26.4. nuolatinė pagalba klientams mitybos procese (valgymo įrankių laikymas, pagalba valgant, geriant ir kt.);

26.5. klientų kūno padėties keitimas, sodinimas į neįgaliojo vežimėlį, vežimas ar vedimas į lauką;

26.6. pastovi pagalba užtikrinant judėjimą ir mobilumą (darbuotojo pagalba vykstant (einant) iš taško A į tašką B, lipant laiptais, judant įvairiais paviršiais, naudojantis judėjimo priemonėmis ir kt.).

## VI SKYRIUS VEIKSMAI ĮVYKUS SMURTO ATVEJUI

27. Bet kokia smurto forma Centre yra netoleruotina, o potencialios ar realios bet kokios smurto formos rizikos ignoravimas ir (ar) atvejų nuslėpimas, ar abejingumas galimam ar esamam pavojui, ar aplaidus pareigų (ne)vykdymas yra laikomas šiurkščiu darbo drausmės pažeidimu.

28. Bet kuris darbuotojas ar savanoris, pastebėjęs įtarimą keliančius veiksmus, nedelsiant reaguoja esant tokioms situacijoms:

28.1. kai Centro klientas ar darbuotojas užsiminė ir (ar) pasakoja apie jo patirtą smurtą, patyrė ar įtaria, kad gali patirti smurtą;

28.2. kai klientas ar darbuotojas (su)žino apie Centro klientą ar darbuotoją, kuris patiria, ar įtaria, kad Centro klientas ar darbuotojas gali patirti smurtą;

28.3. Centro kliento globėjas, rūpintojas, kiti šeimos nariai ar artimieji giminaičiai, bendruomenės nariai informuoja apie klientą, kuris galimai patyrė ar įtaria, kad gali patirti smurtą;

28.4. Centro klientas, darbuotojas ar bet kuris kitas asmuo smurtauja prieš klientus ar darbuotojus.

28.5. Visais įtariamų ir realių patyčių, nepriežiūros ar smurto atvejais, kiekvienas Centro darbuotojas nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 4 val., reaguoja atlikdamas šiuos procedūrinius veiksmus:

### 28.6. **Reagavimas:**

28.6.1. asmens, panaudojusio smurtą, sustabdymas, atskyrimas;

28.6.2. pirmosios pagalbos suteikimas (jeigu reikia);

28.6.3. saugios aplinkos smurto aukai suteikimas;

28.6.4. smurtautojo nuraminimas ir neutralios aplinkos suteikimas;

28.6.5. esant poreikiui, kreipimasis pagalbos į kitus darbuotojus;

28.6.6. esant būtinybei, kreipimasis pagalbos į kitas institucijas (policiją, greitąją pagalbą ir kt.);

28.6.7. raštu fiksuojami įvykusio smurto požymiai ir aplinkybės.

### 28.7. **Informavimas:**

28.7.1. informuojama administracija;

28.7.2. informuojami kliento šeimos nariai;

28.7.3. įvykis registruojamas „Neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių asmeniui (lankytojui) registracijos žurnale“. Žurnale pildomas trumpas įvykio aprašymas ir prevencinės priemonės.

### 28.8. **Sprendimas:**

28.8.1. centro vadovas ar jo įgaliotas asmuo priima sprendimą, atsižvelgdamas į atsakingo asmens, kuris matė įvykį, arba komisijos (esant sudėtingesniais ar neeiliniams atvejais skiriama komisija) rekomendaciją;

28.8.2. smurto atvejo ištyrimas;

28.8.3. pagalbos priemonių numatymas;

28.8.4. drausminių priemonių numatymas;

28.8.5. prevencijos priemonių numatymas.

### 28.9. **Grižtamasis ryšys:**

28.9.1. pagalbos smurto aukai teikimas;

28.9.2. pagalbos smurtautojui teikimas;

28.9.3. prevencinių priemonių Centre taikymas;

28.9.4. stebėseną.

29. „Neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių asmeniui (lankytojui) registracijos žurnalas“ turi būti laikomas saugioje, pašaliniams asmenims neprieinamoje vietoje. Kai informacija yra perduodama tretiesiems asmenims, būtina užfiksuoti, kam informacija buvo perduota, kas ją perdavė ir kokiais tikslais.

30. Esant sudėtingesniais ar neeiliniams atvejais, užfiksuoto atvejo nagrinėjimą vykdo Centro direktoriaus įsakymu sudaryta nepageidaujimų įvykių stebėsenos ir valdymo komisija (toliau – komisija):

30.1.1. organizuoja susirinkimą ir atlieka atvejo analizę;

30.1.2. sudaro veiksmų planą, nurodo atsakingus asmenis, kaip pašalinti smurto atvejo priežastis ir padarinius.

31. Teikiant pagalbą nuo smurto nukentėjusiam klientui, rekomenduojama numatyti priemones, kurios ugdytų 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.

32. Direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams stebi ir kontroliuoja sudaryto veiksmų plano eigą, vertina poveikį, grįžtamąjį ryšį ir inicijuoja, jei yra būtina, veiksmų korekciją.

33. 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), Centro darbuotojai, savanoriai, Centro vadovas ar jo įgaliotas asmuo kreipiasi į policiją ar kitas teisėsaugos institucijas dėl ikiteisminio tyrimo pradžios.

34. Informacija nukentėjusiam klientui 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.

35. Apie galimą smurto atvejį taip pat nedelsiant turi būti informuojami nukentėjusio kliento atstovai pagal įstatymą, kai nukentėjęs yra neveiksnus asmuo, arba asmens šeimos nariai, kai klientas išreiškia tokį norą.

36. Tais atvejais, kai vyksta galimo smurto atvejo nagrinėjimas, galimai smurtavęs darbuotojas ar savanoris turi būti nušalinti nuo savo funkcijų ir bet kokių kontaktų su klientais. Jei galimai smurtavęs asmuo yra įstaigos klientas, turi būti užtikrinta, kad tolimesnis paslaugų šiam asmeniui teikimas neturėtų neigiamo poveikio kitiems paslaugų gavėjams, ypačiai nukentėjusiam asmeniui.

37. Nustačius galimą smurto atvejį, Centras nedelsiant turi užtikrinti nukentėjusiam klientui skubią trumpalaikę pagalbą, atitinkančią jo individualius poreikius. Suteikus trumpalaikę pagalbą, turi būti 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.

38. Atvejais, kai galimai smurtavęs asmuo yra kitas Centro klientas, trumpalaikė ir ilgalaikė pagalba turi būti užtikrinama ir jam. Ir nukentėjęs asmuo, ir galimai smurtavęs asmuo (klientas, įstaigos darbuotojas ar savanoris) turi būti informuojamas apie galimybes gauti reikalingą pagalbą už Centro ribų.

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

## **VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

40. Centro darbuotojai ir savanoriai pasirašytinai supažindinami su šiomis prieš smurtą nukreiptomis politikos ir prevencinių veiksmų įgyvendinimo priemonėmis, o klientams organizuojami periodiniai šviečiamieji užsiėmimai smurto prevencijos temomis.

---

Ukmergės socialinių paslaugų centro prieš smurtą  
nukreiptos politikos ir prevencinių veiksnių  
įgyvendinimo priemonių tvarkos aprašo  
**1 priedas**

## **SMURTO PREVENCIJOS PRIEMONIŲ PLANAS**

### **SMURTA, SMURTINIUS VEIKSMUS IŠPROVOKUOJANČIOS PRIEŽASTYS**

1. Fizinio poveikio priemonių naudojimas :
  - 1.1. bet kokio fizinio smurto naudojimas;
  - 1.2. fizinės jėgos naudojimas drausminant, jei tai nėra būtinybė, sąlygota asmens ar aplinkinių saugumui užtikrinti;
  - 1.3. fizinės neliečiamybės pažeidimas bendraujant ar teikiant bet kokią asmeniui reikalingą pagalbą, lietimasis, kai kitas asmuo to nenori, jei tai nėra būtinybė, sąlygota asmens ar aplinkinių saugumui užtikrinti;
  - 1.4. kita.
2. Psichologinio poveikio taikymas, tam naudojant šantažą:
  - 2.1. reikalavimas paklusti, žadant nubausti, sužeisti, pakenkti asmeniui arba asmens artimiesiems;
  - 2.2. reikalavimas paklusti, žadant pagarsinti asmens paslaptis;
  - 2.3. reikalavimas paklusti, grasinant, kad per asmens kaltę, sužeis pats save ar nusižudys;
  - 2.4. reikalavimas paklusti, verčiant jaustis kaltu ar atsakingu už provokautojo savijautą ar situaciją;
  - 2.5. reikalavimas paklusti, žadant daugiau, nei realu išpildyti;
  - 2.6. kita.
3. Asmens pasitikėjimo savimi pažeidimas:
  - 3.1. pastovus, pasikartojantis neigiamų pastabų laidymas, kritikavimas, sarkazmo naudojimas;
  - 3.2. siekimas asmenį išjuokti ar pažeminti, šaipymasis iš asmens, neva juoko formoje, aplinkui esant kitiems klausytojams;
  - 3.3. asmens pasiekimų ar išsikeltų tikslų nuvertinimas;
  - 3.4. vertimas jaustis nesugebančiu priimti sprendimus;
  - 3.5. sprendimų priėmimas vietoje kito asmens, jo neatsiklausus, jei pats asmuo gali priimti sprendimus konkrečioje situacijoje;
  - 3.6. asmens kontroliavimas, jį tikrinant ir įtarinėjant, jei tai nėra sąlygota būtinybės, apsaugant kitus asmenis ar jų turtą;
  - 3.7. šmeižto ir melo apie kitą asmenį skleidimas, siekimas apkaltinti nebūtais dalykais;
  - 3.8. asmens kaltinimas dėl blogos savijautos;
  - 3.9. kita.
4. Piktnaudžiavimas lankytojų ar darbuotojų patiklumu bei fiziniu ar psichologiniu pažeidžiamumu:
  - 4.1. turimų lankytojų ar darbuotojų asmeninių daiktų ar finansų pasisavinimas;
  - 4.2. lankytojų ar darbuotojų asmeninių daiktų paėmimas neatsiklausus laikinam naudojimui sau ar kitiems;
  - 4.3. prašymas ar viliojimas duoti bet kokių asmeninių daiktų ar finansų;
  - 4.4. provokavimas ar vertimas daryti tai, kas nedera pagal moralės normas;
  - 4.5. kita.



### **SMURTO PREVENCIJĄ UŽTIKRINANTIS DARBUOTOJŲ ELGESYS**

Darbuotojas darbo metu privalo:

1. kalbėti tyliai ir ramiai balsu, kontroliuoti kalbos tempą, naudoti nedaug ir paprastus žodžius, tiksliai perduodančius, ką norima pasakyti;
2. kalbėti minint vardus tų, su kuriais kalbama;
3. naudoti kuo daugiau vizualios medžiagos, derinti verbalinę kalbą su parodomąja medžiaga;
4. rasti kiekvienam priimtina individualų kalbėjimo būdą, kuris leistų susikalbėti su nekalbančiu klientu;
5. elgtis švelniai, atidžiai, rūpestingai, pozityviai, nepamiršti siekiamų tikslų, sudaryti galimai daugiau situacijų, leidžiančių asmeniui rinktis;
6. nuolat stebėti lankytojų nuotaikas, elgesį, tarpusavio santykius;
7. stengtis kuo geriau pažinti neįgalų asmenį, suprasti, ką bando pasakyti savo elgesiu, kokie yra jo tikrieji poreikiai.

### **KLIENTŲ AGRESIJOS PASIREIŠKIMO PERSPĖJAMIEJI SIGNALAI BEI SAUGUMO PRIEMONĖS, NAUDOJAMOS AGRESIJAI PASIREIŠKUS**

Kliento agresyvus elgesys pasireiškia tiek žodine, tiek fizine agresija.

Agresijos prognozavimo požymiai:

1. psichomotorinis aktyvumas;
2. dantų sukandimas, plaštakų sugniaužimas į kumščius;
3. nugaros išsitiesimas;
4. vaikštinėjimas;
5. keikimasis, žodinis įžeidinėjimas;
6. tempimas ar tampymas už plaukų;
7. spjaudymasis;
8. trenkimas į baldus, daiktus, durų trankymas;
9. asmens užpuolimas, stūmimas, spyrimas, įkandimas, apdraskymas, trenkimas, smauginimas.

Agresijos prevencija (darbuotojo veiksmai agresijai mažinti):

1. išlikti ramiam ir atsargiam;
2. stengtis išklaudyti, nuraminti ir žmogiškai atjausti lankytoją;
3. vengti pokalbių su agresyviai nusiteikusiu asmeniu, aiškintis tik esmines, būtinas detales;
4. nestovėti per arti agresyviai nusiteikusio asmens;
5. išsamesnį pokalbį su asmeniu tęsti tik jam nurimus;
6. neįsižeisti dėl absurdiškų pareiškimų, neparodyti susierzinimo, pykčio;
7. neauklėti, nemoralizuoti, nebarti, neįrodinėti, kad jis neteisus;
8. išaiškėjus, kad klientas yra agresyviai nusiteikęs kito lankytojo atžvilgiu, juos būtina izoliuoti vieną nuo kito;
9. išaiškėjus, kad klientas yra agresyviai nusiteikęs kito darbuotojo atžvilgiu, pastarąjį apie tai informuoti, kad jis galėtų imtis saugos priemonių.

Esant situacijai, kai aukščiau nurodytos priemonės neveiksmingos, būtina:

1. šauktis pagalbos;
2. bėgti, jeigu tai yra vienintelis būdas apsisaugoti nuo sužalojimų;
3. spyrius ir smūgius nukreipti nuo gyvybiškai svarbių organų;
4. panaudoti prieš asmenį tam tikrus fizinius veiksmus (apglėbti kol nusiramins)
5. suteikti asmeniui pagalbą, vadovaujantis LR psichikos sveikatos priežiūros įstatymu;
6. kuo darbuotojo veiksmai profesionaliesni, tuo greičiau ir efektyviau pavyks išspręsti situaciją.

# ATPAŽINK SMURTĄ ir kreipkis pagalbos



**Psichologinis smurtas** - kai žmogus tyčia tavo žemina, verčia tave jaustis nesaugiai.

Tikėtina, kad patiri psichologinį smurtą, jei

- ant tavęs šaukia, gąsdina, grasina,
- tavęs neišklauso,
- žemina, merkina tave,
- užgaulioja tave, tyčia erzina,
- neteisėtai kaltina tave.

NEVIEŠI  
KAM  
NETIŠI



**Fizinis smurtas** - kuomet kitas žmogus tyčia tau sukelia skausmą ar sužeidžia. Tikėtina, kad patiri fizinį smurtą, jei

- tave muša, purto, slumdo, spardo ar kitaip sukelia tau fizinį skausmą,
- degina (pvz., cigarete),
- gąsdina ar atima tavo daiktus,
- grasina ginklais ar kitais pavojingais daiktais.



**Nepriežiūra** - kai tėvai (globėjai / rūpintojai) nuolat nesirūpina tavimi, tavo sveikata, saugumu, nesuteikia tau pakankamai maisto, drabužių. Tikėtina, kad patiri nepriežiūrą, jei labai dažnai

- esi alkanas(-a) namuose, tau trūksta maisto,
- tavo drabužiai yra per maži, su jais šalta eiti į lauką,
- tau susirgus, tėvai nekviečia gydytojo, nenuperka vaistų,
- esi vejamas(-a) iš namų,
- tave verčia prašyti kitų žmonių maisto ar pinigų,
- esi verčiamas(-a) vogti ar kitaip nusikalsti,
- suaugusieji leidžia, skatina rūkyti, vartoti alkoholį.

**Seksualinis smurtas** - kai tave verčia ar įkalbinėja dalyvauti seksualiniuose veiksmuose. Tikėtina, kad patiri seksualinį smurtą, jei suaugęs žmogus ar kitas vyresnis vaikas

- verčia tave jaustis nejaukiai, liudamas(-a) tave ar pralydamas(-a) j / ją liesti,
- liečia tavo intymias vietas arba prašo, kad tu liestum,
- prašo išsirengti arba patys(-i) išsirengia,
- prašo atsistoti tavo nuogo(-os) nuotrauką ar slunčia tau jas,
- siūlo glamonėtis ar rodytis nuogam(-ai) už pinigų, daiktus.



## Jei manai, kad patiri smurtą:

- Pasakyk apie tai suaugusiajam arba darbuotojui, kuriou pasitiki.
- Centre kreiptis gali į administraciją (**anonimiškumas garantuojamas**).
- Gali palikti pranešimą „Pasiūlymų, pageidavimų ir skundų“ dėžutėje.

Jeigu situacija nevaldoma, skambink **112** (nukreipimas į policiją)

**PRISIMINK: NIEKAS NETURI TEISĖS  
TAVĘS SKRIAUSTI!**



LIETUVIŠKAS  
VAIKŲ  
SAUGUMO  
CENTRAS

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Ukmergės socialinių paslaugų centras
Dokumento pavadinimas (antraštė)	DĖL UKMERGĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PRIEŠ SMURTAŲ NUKREIPTOS POLITIKOS IR PREVENCINIŲ VEIKSMŲ ĮGYVENDINIMO PRIEMONIŲ TVARKOS APRAŠO TVIRTINIMO
Dokumento registracijos data ir numeris	2023-02-23 Nr. V-59
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	-
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Kristina Karpovienė Direktorius
Parašo sukūrimo data ir laikas	2023-02-23 09:36
Parašo formatas	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2021-06-25 16:33 - 2026-06-24 23:59
Parašo paskirtis	Registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Donata Karaliūnienė Personalo ir dokumentų valdymo specialistė
Parašo sukūrimo data ir laikas	2023-02-23 09:47
Parašo formatas	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	RCSC IssuingCA
Sertifikato galiojimo laikas	2021-10-20 12:45 - 2023-10-20 12:45
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	1
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	Smurto_prevencijos_tvarka_prieš_paslaugų_gavėjus_2023.docx
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20230217.1
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Pasibaigė el. parašo pasirašymo sertifikato "G=DONATA,SN=KARALIŪNIENĖ,CN=DONATA KARALIŪNIENĖ,C=LT,E=Donata.rylejeva@gmail.com" galiojimo laikas "2023-10-20 12:45:49"
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2024-02-22 nuorašą suformavo Donata Karaliūnienė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-