

VŠĮ PSICHOLOGINĖS PARAMOS IR KONSULTAVIMO CENTRO APSAUGOS NUO SMURTO PRIEŠ DARBUOTOJUS IR PASLAUGŲ GAVĖJUS APRAŠAS

I SKYRIUS. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis aprašas nustato VšĮ Psichologinės paramos ir konsultavimo centro (toliau – Centras) darbuotojų ir paslaugų gavėjų apsaugos nuo visų formų smurto principus, prevencijos priemonės, reagavimo tvarką bei atsakomybę. Dokumentas skirtas užtikrinti sistemingą smurto prevenciją ir aiškų veiksmų planą incidentų atvejais. Aprašas taikomas kaip privalomas vidinis dokumentas visiems Centro veiklos dalyviams.
2. Aprašo tikslas – užtikrinti saugią, pagarbią ir orią aplinką visiems Centro darbuotojams ir paslaugų gavėjams. Siekiama ne tik reaguoti į smurto atvejus, bet ir aktyviai jų išvengti, stiprinant organizacinę kultūrą. Taip pat siekiama mažinti psichologinę įtampą ir konfliktų tikimybę.
3. Aprašas taikomas visiems Centro darbuotojams, nepriklausomai nuo jų pareigų ar darbo pobūdžio. Taip pat jis galioja savanoriams, praktikantams, paslaugų gavėjams bei tretiesiems asmenims, kurie lankosi Centro patalpose. Visi šie asmenys privalo laikytis nustatytų elgesio ir saugumo reikalavimų.
4. Centras laikosi nulinės tolerancijos bet kokiam smurto formai principo. Tai reiškia, kad nei viena smurto apraiška nėra toleruojama ar ignoruojama. Kiekvienas atvejis yra vertinamas rimtai, nepriklausomai nuo jo masto ar aplinkybių.

II SKYRIUS. SĄVOKOS

5. Smurtas – bet koks tyčinis veiksmas ar neveikimas, kuris sukelia ar gali sukelti fizinę, psichologinę, emocinę, seksualinę ar ekonominę žalą. Smurtas gali pasireikšti tiek aktyviais veiksmais, tiek pasyvia forma, pavyzdžiui, ignoravimu ar manipuliacija. Vertinant smurtą atsižvelgiama ir į subjektyvų nukentėjusiojo patyrimą.
6. Smurto rūšys apima fizinį, psichologinį, seksualinį, ekonominį ir kibernetinį smurtą. Kiekviena rūšis gali turėti skirtingas formas, pavyzdžiui, psichologinis smurtas gali pasireikšti grasinimais, įžeidinėjimu ar spaudimu. Mobingas išskiriamas kaip ilgalaikis sisteminis psichologinis spaudimas darbo aplinkoje.
7. Incidentas – bet koks įvykis ar situacija, susijusi su smurtu arba jo grėsme. Incidentais laikomi ir atvejai, kai smurtas neįvyko, bet buvo reali rizika jam kilti. Tokie įvykiai taip pat registruojami ir analizuojami.

III SKYRIUS. PAGRINDINIAI PRINCIPAI

8. Saugi aplinka yra prioritetas visose Centro veiklose. Darbo organizavimas turi būti planuojamas taip, kad būtų sumažinta rizika darbuotojų ir klientų saugumui. Saugumo užtikrinimas laikomas visų darbuotojų atsakomybe.
9. Konfidencialumas užtikrinamas visų pranešimų ir tyrimų metu. Informacija apie incidentus yra prieinama tik atsakingiems asmenims. Tai padeda užtikrinti pasitikėjimą sistema ir skatina pranešti apie pažeidimus.

10. Nešališkumas reiškia, kad visi atvejai vertinami objektyviai, nepriklausomai nuo dalyvaujančių asmenų statuso. Tyrimai atliekami remiantis faktais ir įrodymais. Subjektyvūs vertinimai ar išankstinės nuostatos neturi įtakos sprendimams.
11. Operatyvumas užtikrina, kad į incidentus reaguojama nedelsiant. Kuo greitesnis reagavimas, tuo mažesnė žala gali būti padaryta. Taip pat svarbu užkirsti kelią pasikartojimui.
12. Prevencija yra esminė šio aprašo dalis. Centras siekia identifikuoti rizikas iš anksto ir imtis veiksmų joms mažinti. Tai apima mokymus, procedūrų kūrimą ir aplinkos gerinimą.

IV SKYRIUS. RIZIKŲ IDENTIFIKAVIMAS IR PREVENCIJA

13. Centras reguliariai atlieka smurto rizikos vertinimą. Vertinamos darbo sąlygos, klientų elgesio tendencijos ir ankstesni incidentai. Gauti duomenys naudojami prevencijos priemonėms tobulinti.
14. Prevencinės priemonės apima darbuotojų mokymus, aiškias elgesio taisykles ir fizinės aplinkos saugumą. Taip pat gali būti naudojamos technologinės priemonės, tokios kaip signalizacija ar vaizdo stebėjimas. Prevencija turi būti nuolat atnaujinama.
15. Ypatingas dėmesys skiriamas rizikos grupėms. Tai darbuotojai, dirbantys individualiai, ir klientai, turintys emocinių ar elgesio sunkumų. Jiems taikomos papildomos saugumo priemonės.

V SKYRIUS. DARBUOTOJŲ APSAUGA

16. Darbuotojai turi teisę dirbti saugioje ir pagarboje pagrįstoje aplinkoje. Jie taip pat turi teisę atsisakyti teikti paslaugas, jei kyla reali grėsmė jų saugumui. Po incidento darbuotojams turi būti suteikiama psichologinė pagalba.
17. Darbdavys privalo užtikrinti saugias darbo sąlygas. Tai apima aiškias procedūras, mokymus ir technines priemones. Taip pat turi būti sudarytos sąlygos greitai iškviešti pagalbą.
18. Draudžiama toleruoti bet kokią agresyvų ar pavojingą elgesį. Darbuotojai neturi ignoruoti grėsmių ar rizikingų situacijų. Apie visus atvejus privaloma pranešti.

VI SKYRIUS. PASLAUGŲ GAVĖJŲ APSAUGA

19. Paslaugų gavėjai turi teisę gauti paslaugas saugioje aplinkoje. Jie turi būti apsaugoti nuo kitų klientų ar darbuotojų netinkamo elgesio. Taip pat jiems turi būti suteikta galimybė pateikti skundus.
20. Draudžiama bet kokia diskriminacija ar psichologinis spaudimas. Paslaugų teikimas turi būti grindžiamas pagarba ir profesionalumu. Bet kokie pažeidimai yra tiriami.

VII SKYRIUS. ELGESIO TAISYKLĖS

21. Centre galioja pagarba, tolerancija ir profesionalumas. Draudžiama naudoti fizinę jėgą ar grasinimus. Visi asmenys privalo laikytis nustatytų taisyklių.
22. Taisyklių pažeidimai gali turėti pasekmių. Tai gali būti paslaugų nutraukimas ar pašalinimas iš patalpų. Esant poreikiui kviečiamos tarnybos.

VIII SKYRIUS. REAGAVIMO Į INCIDENTUS TVARKA

23. Incidento metu darbuotojas privalo pirmiausia įvertinti situacijos pavojingumą ir nedelsdamas imtis veiksmų savo, kolegų ir paslaugų gavėjų saugumui užtikrinti. Jei kyla grėsmė, darbuotojas turi nutraukti kontaktą su agresyviu asmeniu, atsitraukti į saugią vietą ir, jei įmanoma, išvesti kitus asmenis iš pavojingos zonos. Darbuotojas privalo naudoti tik deeskalacijos metodus (ramus kalbėjimas, atstumo laikymasis), vengiant fizinio kontakto, išskyrus būtinuosius savisaugos atvejus. Apie incidentą darbuotojas privalo nedelsdamas (ne vėliau kaip per 15 minučių) informuoti tiesioginį vadovą arba atsakingą asmenį (budintį administratorių).
24. Tiesioginis vadovas arba atsakingas asmuo, gavęs pranešimą, privalo nedelsdamas įvertinti situaciją ir priimti sprendimą dėl tolimesnių veiksmų. Esant realiam pavojui gyvybei ar sveikatai, nedelsiant kviečiamos specialiosios tarnybos bendruoju pagalbos numeriu 112. Jei reikia, organizuojama skubi medicininė pagalba. Vadovas taip pat privalo užtikrinti, kad incidento vieta būtų saugi ir nebūtų papildomų grėsmių.
25. Po incidento darbuotojas, dalyvavęs ar liudijęs įvykį, privalo per 24 valandas užpildyti nustatytą incidento registravimo formą. Vadovas organizuoja pirminį situacijos įvertinimą, nustato, ar reikalingas vidinis tyrimas, ir paskiria atsakingą asmenį ar komisiją. Nukentėjusiems asmenims turi būti pasiūlyta psichologinė pagalba, o esant poreikiui – medicininė pagalba.
26. Atsakingas asmuo (ar komisija) privalo per 3 darbo dienas surinkti pirminę informaciją apie incidentą: darbuotojų paaiškinimus, liudytojų parodymus, vaizdo medžiagą (jei yra), kitus susijusius duomenis. Remiantis surinkta informacija, parengiamas pirminis vertinimas ir nustatoma tolimesnių veiksmų eiga.
27. Vadovas privalo užtikrinti, kad po incidento būtų imtasi prevencinių priemonių: peržiūrėtos darbo organizavimo sąlygos, darbuotojų saugumo priemonės ir, jei reikia, atnaujintos procedūros. Taip pat darbuotojai informuojami apie įvykį tiek, kiek tai neprieštarauja konfidencialumo reikalavimams.

IX SKYRIUS. INCIDENTŲ REGISTRAVIMAS IR TYRIMAS

28. Visi incidentai, nepriklausomai nuo jų masto, privalo būti registruojami Incidentų registre. Už registravimą atsakingas paskirtas darbuotojas (pvz., administracijos atstovas arba kokybės specialistas). Incidentas turi būti užregistruotas ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo jo įvykimo.
29. Incidento registravimo metu privaloma nurodyti: datą, laiką, vietą, dalyvavusius asmenis, incidento pobūdį, aplinkybes, taikytas priemones ir pasekmes. Duomenys turi būti tikslūs ir objektyvūs, remiantis faktais, o ne interpretacijomis. Visi dokumentai saugomi laikantis duomenų apsaugos reikalavimų.
30. Centro vadovas arba jo įgaliotas asmuo per 2 darbo dienas nuo incidento registravimo priima sprendimą dėl tyrimo pradėjimo. Jei incidentas laikomas reikšmingu (susijęs su smurtu, sveikatos sutrikdymu ar pasikartojančia rizika), sudaroma tyrimo komisija iš ne mažiau kaip 2–3 asmenų.
31. Tyrimo komisija privalo per 5 darbo dienas atlikti išsamų tyrimą. Tyrimo metu renkami visi susiję duomenys: darbuotojų paaiškinimai, liudytojų parodymai, dokumentai, techniniai įrašai. Taip pat vertinama, ar buvo laikomasi nustatytų procedūrų ir ar buvo galima išvengti incidento.
32. Tyrimo metu nustatomos priežastys, aplinkybės ir atsakomybės. Komisija privalo aiškiai identifikuoti, ar incidentas kilo dėl individualių veiksmų, sisteminių trūkumų ar organizacinių spragų. Tyrimas turi būti objektyvus, nešališkas ir pagrįstas įrodymais.

33. Tyrimo rezultatai įforminami rašytine išvada, kuri pateikiama Centro vadovui. Išvadoje turi būti nurodytos nustatytos priežastys, atsakingi asmenys (jei taikoma) ir konkrečios rekomendacijos.
34. Vadovas, gavęs išvadą, per 3 darbo dienas priima sprendimus dėl:
 - drausminių priemonių (jei nustatyti pažeidimai);
 - prevencinių priemonių;
 - procedūrų keitimo ar atnaujinimo.
35. Visi tyrimo rezultatai naudojami organizacijos veiklos tobulinimui. Ne rečiau kaip kartą per metus atliekama incidentų analizė, siekiant nustatyti tendencijas ir planuoti prevencines priemones.

X SKYRIUS. MOKYMAI IR INFORMAVIMAS

36. Visi Centro darbuotojai privalo dalyvauti privalomuose mokymuose ne rečiau kaip 1 kartą per metus. Mokymus organizuoja Centro vadovo paskirtas atsakingas asmuo (pvz., personalo ar kokybės specialistas). Mokymų programa apima smurto atpažinimą, deeskalacijos technikas, konfliktų valdymą ir veiksmus incidento metu.
37. Papildomi mokymai organizuojami darbuotojams, dirbantiems didesnės rizikos sąlygomis (pvz., individualios konsultacijos su sudėtingais klientais). Tokie mokymai gali būti vykdomi dažniau – kas 6 mėnesius. Taip pat gali būti organizuojami praktiniai mokymai (situacijų modeliavimas).
38. Nauji darbuotojai privalo būti supažindinti su šiuo aprašu prieš pradėdami darbą. Supažindinimą organizuoja tiesioginis vadovas arba atsakingas asmuo. Darbuotojas pasirašo, kad susipažino su dokumentu ir supranta jo reikalavimus.
39. Supažindinimas dokumentuojamas darbuotojų supažindinimo registre arba elektroninėje sistemoje. Dokumentai saugomi personalo bylose. Nesupažindintas darbuotojas negali savarankiškai pradėti darbo su klientais.
40. Centras užtikrina nuolatinį darbuotojų informavimą apie pasikeitimus. Atnaujinus aprašą ar procedūras, darbuotojai informuojami ne vėliau kaip per 5 darbo dienas. Informavimas gali būti vykdomas el. paštu, susirinkimų metu ar per vidines sistemas.
41. Vadovybė privalo vertinti mokymų efektyvumą. Tai gali būti atliekama per apklausas, testus ar praktinių situacijų analizę. Remiantis rezultatais, mokymų turinys tobulinamas.

XI SKYRIUS. ATSAKOMYBĖ

42. Darbuotojai atsako už taisyklių laikymąsi. Jie privalo pranešti apie incidentus. Nepranešimas laikomas pažeidimu.
43. Vadovybė atsako už saugią aplinką. Ji organizuoja prevenciją ir kontrolę. Taip pat prižiūri įgyvendinimą.

XII SKYRIUS. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

44. Aprašas peržiūrimas reguliariai. Tai leidžia jį atnaujinti pagal poreikius. Atsižvelgiama į praktiką.
45. Pakeitimai tvirtinami vadovo įsakymu. Apie juos informuojami darbuotojai. Nauja redakcija tampa privaloma.