



Gerbiami lankytojų tėveliai, globėjai, šeimos nariai

Šį kartą pas Jus atskrido kitokia „Šarka“. Ji kupina įvairios informacijos, kuri, tikimės, bus naudinga. Primename, kad dienos centro „Šviesa“ lankytojai ir darbuotojai visus 2018 metus intensyviai dirbo ir diegė Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistemą EQUASS. Visus metus darbuotojų, lankytojų, komandų susirinkimuose diskutavome apie mūsų centro kokybišką veiklą, aiškinomės, kokie kokybės rodikliai svarbūs būtent Mums, kūrėme ir stiprinome naujas paslaugų teikimo tvarkas.

Iš štai ant savo sparnų „Šarka“ atneša mūsų visų darbo rezultatą – dokumentus, kurių nuostatas, siekdami dirbti kokybiškai, įsipareigojame vykdyti. Mūsų noras ir siekis nebus visavertis, jeigu į šiuos procesus neįtrauksime visų dienos centro „Šviesa“ veikla suinteresuotų šalių. Svarbiausi mūsų veiklos kokybės vertintojai esate Jūs - mūsų lankytojų tėvai, globėjai šeimos nariai. Iš vienos pusės, Jūs geriausiai matote kaip centro teikiamos paslaugos veikia

lankytoją, iš kitos pusės, visi centro bendruomenės nariai (tėvai, lankytojai, darbuotojai) turime vienodai suprasti kokių kriterijų įgyvendinimas užtikrina dienos centro „Šviesa“ teikiamų paslaugų kokybę.

„Šarka“ kviečia susipažinti su parengtų dokumentų, užtikrinančių mūsų veiklos kokybę, pagrindinėmis nuostatomis. Centro darbuotojai ir lankytojai yra įsipareigoję šių nuostatų laikytis. Labai svarbu, kad ir lankytojų šeimos nariai šias nuostatas (dokumentus) žinotų ir šeimoje ar globos namuose pastebėję jų nepaisymo atvejus tuojau pat informuotų centrą.

Nuoširdžiai dėkojame Jums už bendrystę bei supratimą ir kviečiame perskaityti „Šarkoje“ pateikiamus dokumentus. Kadangi, siekdami kokybiškos veiklos, turime sužinoti šeimos narių, globėjų (globos namų socialinių darbuotojų) nuomonę, pasiūlymus, vertinimus, iš anksto dėkojame už nuoširdžiai atsakytas anketas, kurias nuo šiol gausite dažniau.

Direktorė Jūratė

VIZIJA, MISIJA, VERTYBĖS

Dienos centro „Šviesa“ **vizija** – asmenys, turintys proto ir kompleksinę negalią, įgalinti visaverčiam bendruomeniniam gyvenimui humaniškoje visuomenėje.

Dienos centro „Šviesa“ **misija**:

- **teikti** auštos kokybės dienos ir trumpalaikės socialinės globos paslaugas bendruomeninėje aplinkoje;
- **sukurti** lankytojų galių ir gebėjimų realizavimo sąlygas;
- **bendrai kurti** humanišką visuomenę.

Dienos centro „Šviesa“ **paslaugų gavėjai**, jų Seniūnų tarybos sprendimu vadinami lankytojai.

Dienos centro „Šviesa“ **bendruomenės nariai** – lankytojai, jų šeimos nariai ir globėjai, darbuotojai, savanoriai.

Dienos centro „Šviesa“ (toliau – Centras) **vertybės**:

- Pagarba;
- Unikalumas;
- Lygios galimybės;
- Apsisprendimo teisė;
- Galios ir potencialas;
- Visavertis dalyvavimas;
- Atvirumas visuomenei;
- Kokybė;
- Atsakingumas;
- Kūrybiškumas;
- Profesionalumas.

KOKYBĖS POLITIKOS APRAŠYMAS

Ilgalaikiai (strateginiai) tikslai:

1. Plėsti ir tobulinti socialinės globos paslaugas asmenims turintiems vidutinę ir sunkią proto ir kompleksinę negalią, atsižvelgiant į kintančius Centro bendruomenės narių poreikius, Lietuvos Respublikos vykdomą socialinę politiką, Vilniaus miesto savivaldybės keliamus reikalavimus.
2. Užtikrinti asmenims prasmingą veiklą dienos metu, siekiant ugdyti ir palaikyti jų savarankiškumą, gerinti gyvenimo kokybę ir įgalinti juos visaverčiam socialiniam gyvenimui bendruomenėje.
3. Formuoti demokratinės visuomenės humanišką požiūrį į žmones, turinčius proto ir kompleksinę negalią.

Ilgalaikiai kokybės užtikrinimo ir tobulinimo tikslai:

1. Vykdyti pokyčius pagal lankytojų, jų artimųjų/globėjų, darbuotojų, suinteresuotų šalių, finansuotojo poreikius ir vidaus ir išorės paslaugų kokybės vertinimus bei pasiektus paslaugų teikimo rezultatus;
2. Nuolat tobulinti ir atnaujinti paslaugų teikimo metodus, taikyti inovacijas;
3. Nuolat gerinti fizinę ir informacinę dienos centro aplinką, vadovaujantis maksimalaus saugumo ir universalaus dizaino principais;
4. Gerinti paslaugų teikimo kokybės kultūrą;
5. Nuolat tobulinti darbuotojų, ypač tiesiogiai paslaugas lankytojams teikiančių specialistų, kvalifikaciją ir profesionalumą;

6. Telkti Centro bendruomenę bendram darbui;
7. Puoselėti ryšius su Centro socialiniais partneriais, Užupio bendruomene, įvertinti jų poreikius, lūkesčius ir atsakingai į juos reaguoti.

Dienos centro „Šviesa“ vadovybė įsipareigoja:

- Skirti pakankamus išteklius Centro veiklos tikslams ir kokybės politikai įgyvendinti.
- Visą Centro bendruomenę sutelkti kokybės politikai įgyvendinti, ją išaiškinti kitoms suinteresuotoms šalims, į šios politikos vykdymą įtraukti ir socialinius partnerius. Kasmet peržiūrėti kokybės politikos tikslų ir uždavinių įgyvendinimą.
- Sudaryti sąlygas, kad lankytojams ir jų šeimos nariams teikiamos socialinės paslaugos būtų kokybiškos ir saugios.
- Sudaryti sąlygas nuolatiniam darbuotojų mokymuisi ir profesiniam tobulėjimui.
- Atpažinti darbuotojų gebėjimus ir stiprinti motyvaciją.
- Palaikyti ir stiprinti gerus bendruomenės narių tarpusavio santykius, palaikyti jų iniciatyvą ir pasiūlymus.

Su dienos centro „Šviesa“ kokybės politika yra susipažinę visi Centro bendruomenės nariai. Ji yra prieinama suinteresuotoms šalims. Visi bendruomenės nariai siekia, kad jų veikla atitiktų kokybės politikos nuostatas.

Kaip mes atradome Centro Teisių chartiją

Parengė socialinė darbuotoja Viktorija

Aš turiu teisę į savo stiprybes? Ir teisę pasirinkti pats? Ar galiu nuspręsti, kas palydės mane į dirbtuves? O kas yra Neigaliųjų teisių konvencija? Ir apskritai, kodėl mes apie tai kalbame? Už mane sprendžia kiti... Na, bet kartais man patogiu neturėti savo nuomonės. Aš sėdžiu ir žiūriu pro langą. Žinau, kad turiu pareigų grupėje. Mano teisės? Chartija? KAS TAI YRA?

Ir dar daug kitų klausimų iškilo Socialinio dalyvavimo dirbtuvių dalyviams, kurie gavo užduotį sukurti Centro Teisių chartiją, kuri atspindi pagrindines lankytojų teises. Taip pat prisiminti ir užrašyti, koks turėtų būti geras darbuotojų ir lankytojų elgesys centre (su tuo galėsite susipažinti Dienos centro „Šviesa“ etikos kodekse).



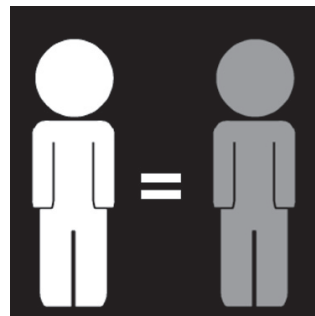
Lankytojų mintys:

- *Kaip turi elgtis lankytojai Centre? Prie stalo sėdėti ramiai, kojos suglaustos, rankos prie stalo...*
- *Mano teisės? Aš galiu save išreikšti dainuodamas – tai mano teisė pasirinkti mėgstamą veiklą. Tai ir mezgimas, piešimas, žvakių gamyba.*
- *Vaizduoja skirtingus žmogeliukus. Vieną baltą, kitą pilką. Kad kiekvienas skirtingas, pavyzdžiui, elgesiu. Net ir pykčiu. Ši taisyklė leidžia būti savimi.*
- *Gauti informaciją suprantamu būdu? Kalbant? Yra ir kitų būdų. Kadangi visi skirtingi.*

Man, pavyzdžiui, patogiau bendraujant. Šis paveikslėlis rodo, kad jeigu tu girdi, ir kiti tave girdės.

- *Paveikslėlis rodo vežimėlį, nes tikrai neleisi bet kam tavęs vežioti. Juk nori būti nuvežtas saugiai, nenumestas. Ir ne kiekvienas turi pasitikėti. Jeigu juo nepasitiki, gali jam taip pasakyti.*
- *Tu turi žinoti, kam sakyti, ką sakyti. Paveikslėlis rodo, kad paslaptis reikia laikyti. O aš išsipasakodavau, galvodavau, kad bus lengviau.*
- *Man patinka sužinoti apie teises. Dėlioti piktogramas, vis užsiimu kažkuo.*

TEISIŲ CHARTIJA, ATSPINDINTI PAGRINDINES LANKYTOJŲ TEISES



1. Teisė būti savitam ir skirtingam



2. Teisė į orų savo emocinių, fizinių,
socialinių poreikių patenkinimą



3. Teisė į saviraišką



4. Teisė dalyvauti kultūriniame gyvenime



5. Teisė sportuoti



6. Teisė pasirinkti mėgstamą veiklą



7. Teisė į medicinos pagalbą



8. Teisė saugiai atvykti į centrą



9. Teisė tobulinti savo gebėjimus



10. Teisė gauti reikalingą informaciją
suprantamiausiu būdu



11. Teisė į savo stiprybes.
Akcentuojama (ne)Galia



12. Teisė į konfidencialumą



13. Teisė į pagarbų elgesį, atspindintį
centro Etikos kodekse

Dalios Keperšaitės kūryba Teisių chartijos tema:

Pagarbus elgesys (Teisė į pagarbų elgesį)

<...>

*Pagarbus elgesys tam tikras
Reikalingas visur visada,
Kad malonu ir gera vis būtų
Prie visų prisijungti tada.*

Savitas žmogus (Teisė būti savitam ir skirtingam)

*Kai prasideda jo tikras kelias
Ir neaišku, koks jis bus,
Savitas žmogus turi suprasti,
Ko jam reikia tikrai.*

<...>

*Juk ir savitų, kiek žmonių būna,
Kai kurie net pratyli juk vis,
Nesakydami nė vieno žodžio,
Kol tik jų neprakalbini vis.*



Centro lankytojai lapkričio mėnesį organizuos Teisių chartijos pristatymą „Šviesos“ bendruomenei, jį parengti padės teatro studijos vadovė Silvijana.



Lankytojų nuomones surinkti padėjo: socialinio darbuotojo padėjėjos Ieva Indrišiūnaitė, Manana Sulava ir Kunigų seminarijos propedeutinio kurso studentas Dovydas Dabužinskas.



ETIKOS KODEKSAS

I. Bendrosios nuostatos

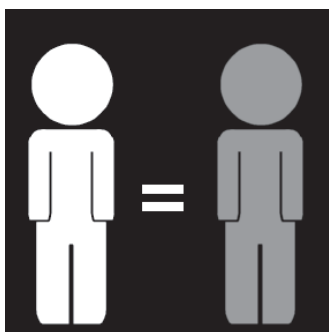
1. Etikos kodeksas nustato veiklos ir elgesio principus, profesinės etikos normas, kuriomis vykdydami darbinės funkcijas turi vadovautis Dienos centre „Šviesa“ (toliau - Centre) dirbantys darbuotojai.
2. Kodeksas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksu, Neįgalųjų teisių konvencija, Centro tvarkos taisyklėmis.
3. Etikos kodekso tikslai – apibrėžti elgesio normas, užkirsti kelią neetiškam elgesiui, ugdyti darbuotojų atsakomybę, skatinti Dienos centro „Šviesa“ paslaugų gavėjų (toliau – lankytojų) socialinį dalyvavimą.
4. Kodeksui pritarė Centro seniūnų taryba.

II. Naudojamos sąvokos

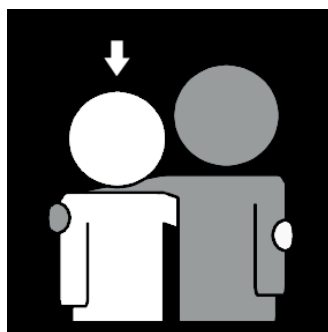
1. Dienos centro šviesa bendruomenės nariai – lankytojai, jų šeimos nariai ir globėjai, darbuotojai, savanoriai.
2. **Vertybės** – tai papročiai, elgesio standartai bei principai, kuriuos laiko pageidaujamais tam tikra kultūra, žmonių grupė ar individas.
3. **Konfidencialumas** – slaptos, su klientu susijusios informacijos, kuri atskleidžiama profesinių santykių metu, saugojimas.
4. **Empatija** – gebėjimas įsijausti į kito padėtį, emocinę būseną, tiesiogiai suprasti kito jausmus.



III. Vertybės



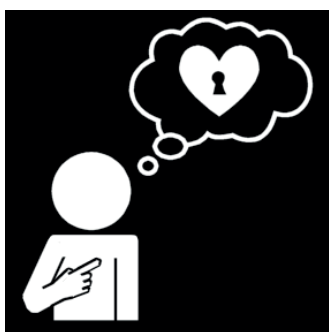
1. Kiekvienas Centro bendruomenės narys – unikalus, vertingas ir gerbiamas.



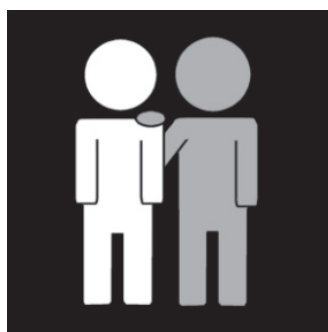
2. Visi Centro bendruomenės nariai – lygūs, nepriklausomai nuo jų socialinės padėties, tikėjimo, lyties, rasės, įsitikinimų ar pažiūrų.



3. Lankytojo apsisprendimo teisės pripažinimas



4. Konfidencialumas



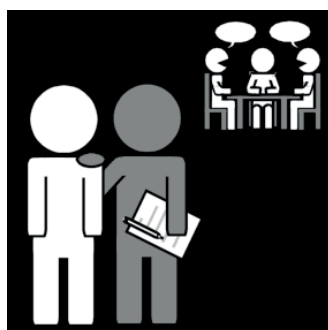
5. Empatija



6. Visuomenei atvira centro bendruomenė

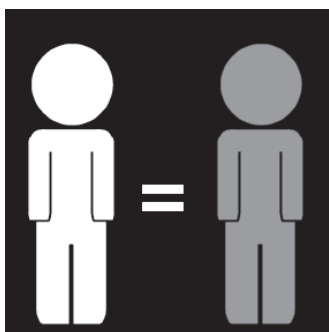


7. Bendruomenės narių teisė dalyvauti priimančioms sprendimams

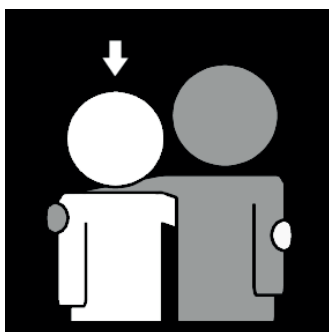


8. Visose Centro veiklose ir srityse svarbiausia – kokybė, atsakingumas, kūrybiškumas ir profesionalumas

IV. Darbuotojų elgesys su lankytojais:



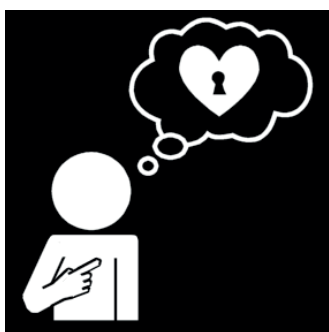
1. Pripažįsta kiekvieno lankytojo teisę būti savitam ir skirtingam, nesivadovauja išankstinėmis nuostatomis



2. Puoselėja geranoriškumą, lygiateisiškumą, mandagumą



3. Siekia, kad kiekvieno lankytojo teisė į orų savo emocijų, fizinių, socialinių poreikių patenkinimą būtų užtikrinta



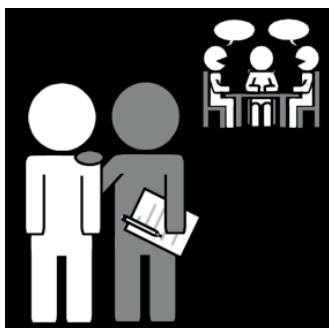
4. Teikia pirmenybę lankytojų interesams



5. Organizuoja naujas veiklas atsižvelgdami į besikeičiančius lankytojų poreikius



6. Išlaiko konfidencialumą



7. Skatina asmens savarankiškumą

V. Lankytojų elgesys Centre:



1. Pripažįsta kiekvieno lankytojo ir darbuotojo teisę būti savitam ir skirtingam



2. Pagarbiai elgiasi su Centro lankytojais ir darbuotojais



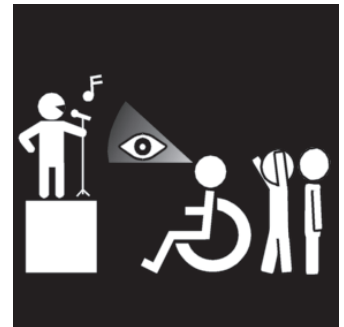
3. Laikosi grupės susitarimų



4. Padeda vieni kitiems



5. Noriai įsitraukia į dirbtuvių, studijų veiklą



6. Drąsiai išsako savo nuomonę, yra savarankiški



7. Valgykloje kalba ramiai



8. Telefonu naudojasi po užsiėmimų



9. Grupėje ar kieme palaiko švarą ir tvarką, radę ne vietoje numestas šiukšles, įmeta jas į kieme stovinčius konteinerius



10. Autobuse elgiasi drausmingai, klauso juos lydinčių darbuotojų

V. Darbuotojų elgesys su kolegomis:

1. Kuria darbingą, dalykinę, pasitikėjimu grįstą, pozityvią atmosferą organizacijoje.
2. Vengia konfliktų, intrigų, apkalbų, neskleidžia asmens orumą žeminančios informacijos.
3. Bendradarbiauja su kolegomis, yra atviri kitų kolegų idėjoms.
4. Tarpusavyje bendrauja pagarbiai, asmenų su negalia akivaizdoje neatsiliepiama apie kolegas nei-
giamai, pastabas išsako tiesiogiai.
5. Informuoja tiesioginį vadovą apie bendradarbių, pažeidusių profesinės etikos normas, elgesį.
6. Susilaiko nuo viešos kritikos apie savo ir kolegų atliekamas konkrečias užduotis, pagrįstą kri-
tiką bendradarbiui reiškia asmeniškai ir korektiškai.
7. Gerbia kitų darbuotojų darbo metodus, jeigu jie nepažeidžia Centro etikos kodekso.
8. Dalijasi gerąja patirtimi.

VI. Dovanų priėmimas:

1. Darbuotojams draudžiama reikalauti arba priimti bet kokias dovanas, kurios jiems ar jų artimiesiems duoda finansinę ar nefinansinę naudą.
2. Dovanomis nelaikoma: produktai, skirti pasivaikšinti centro bendruomenės narių švenčių metu.

VII. Kodekso nuostatų laikymosi kontrolė ir priežiūra:

1. Informaciją apie Centro darbuotojų galimus pažeidimus nagrinėja, pažeidimų prevencines priemones nustato ir Centro etikos kodekso praktinio taikymo klausimais konsultuoja Etikos ko-
misija.
2. Etikos komisija sudaroma Centro direktoriaus įsakymu ne mažiau kaip iš 5 nepriekaištingos reputacijos darbuotojų.
3. Komisija nagrinėjimo procedūrą pradeda gavusi rašytinę informaciją (tarnybinį pranešimą, darbuotojo skundą, ar kitokią) apie darbuotojo galimai padarytą Centro etikos kodekso pažeidimą. Komisija nagrinėjimo procedūrą gali pradėti ir savarankiškai.

VIII. Atsakomybė už Centro etikos kodekso pažeidimus:

1. Sprendimą dėl nuobaudos skyrimo / neskyrimo priima Centro direktorius Etikos komisijos, išnagrinėjusios konkretų šio Centro etikos kodekso pažeidimą, teikimu.
2. Drausminės nuobaudos skiriamos Darbo kodekse nustatyta tvarka.
3. Etikos komisija, nustačiusi, kad pažeisti Centro etikos kodekso reikalavimai, atsižvelgiant į pažeidimo mažareikšmiškumą ar lengvinančias aplinkybes, gali apsiriboti nagrinėjimu ir siūlyti neskirti nuobaudos.

LANKYTOJŲ ĮGALINIMO KONCEPCIJA

Lankytojo įgalinimas – tai **įgalinančios aplinkos kūrimas**, kur lankytojas turi aktyvų balsą ir yra išgirstas.

Įgalinanti aplinka – gebėjimas atpažinti aktyvų balsą.

Aktyvus balsas – gebėjimas išreikšti verbaline ir/ar neverbaline kalba savo poreikius, norus, svajones.

Lankytojui **tapti „Aktyviu balsu“** padeda darbuotojai, kurie tiki šiuo lankytojo gebėjimu – tai įgalinimo pamatas.

Įgalinimas – tai dalyvavimo kompetencijos įgijimas, kuris formuojamas per šiuos keturis aspektus:

1. Grupių susirinkimai (erdvės sukūrimas kiekvienam lankytojui):

- išreikšti lūkesčius ir poreikius;
- žinoti savo teises ir atsakomybes;
- kurti galimybes pasirinkti;
- mokytis kalbėti ir klausytis;
- aptarti situacijas bei priimti sprendimus ir/ar susitarimus;
- peržvelgti, kaip sekasi priimtų sprendimų ir/ar susitarimų laikytis;
- kartu kurti trumpalaikius planus;
- mokytis vienas kitą palaikyti.

2. Seniūnų tarybos susirinkimai (erdvės sukūrimas kiekvienos grupės atstovams):

- aptarti grupių susirinkimuose iškeltas situacijas ir išgyvenimus;

- priimti sprendimus Centro lygmeniu;
- teikti pasiūlymus Centro vadovui;
- kartu kurti ilgalaikius planus.

3. Lankytojo individualaus plano dalis (pareigos):

- gebėjimas išreikšti pomėgį/svajonę;
- gebėjimas dalyvauti išreikšto pomėgio/svajonės pildyme;
- gebėjimas pasirinkti pareigą;
- gebėjimas pasirinktą pareigą atlikti;
- gebėjimas išsakyti sunkumus (jei tokie yra) atliekant pareigą.

4. Dirbtuvių veikla:

- naujų įgūdžių ugdymas;
- turimų įgūdžių palaikymas;
- įgūdžiai pakankami, kartais reikalinga darbuotojo pagalba/priminimas.

ĮGALINIMO PROCESAS

Įgalinimo procese ypač svarbus **darbuotojo pasitikėjimas lankytoju ir lygiavertis bendravimas**. **Pasitikėjimas** – ugdo lankytojo savarankiškumą.

Lygiavertis bendravimas – kuria bendrystę. Svarbu kalbėti kartu su lankytoju, o ne apie lankytoją.

Įgalinimo procesas yra **nuolatinis ir ilgalaikis**.

LANKYTOJŲ ĮTRAUKIMO Į PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ POLITIKOS IR PROCEDŪRŲ APRAŠAS

Įtraukimo tikslas – sudaryti galimybę visiems centro bendruomenės nariams aktyviai dalyvauti centro veiklos planavime, numatytų veiklų ir priemonių įgyvendinime, veiklos rezultatų vertinime, siekiant formuoti ir stiprinti bendruomenės narių dalyvavimo galias/gebėjimus.

Įtraukimo priemonės:

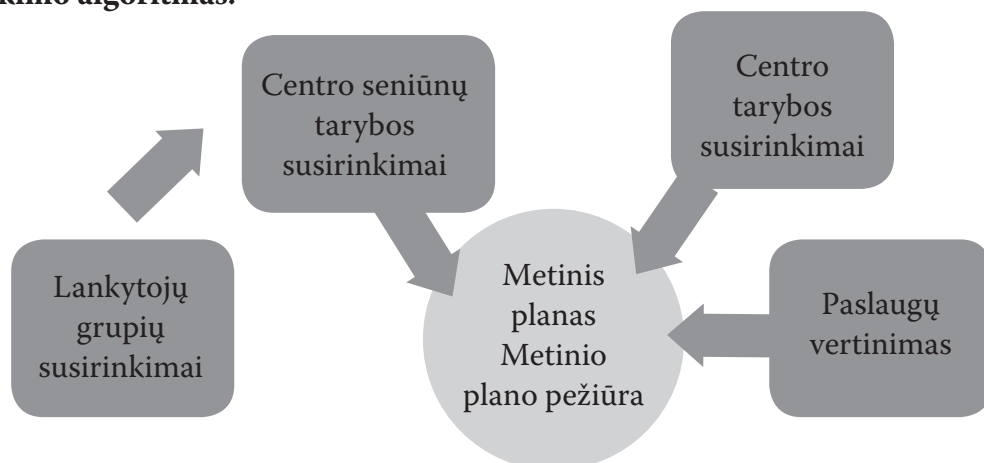
1. Lankytojų grupių susirinkimas – lankytojų ir darbuotojų komandos susirinkimas – vieną kartą per mėnesį. Susirinkimo metu pasiūlymų, sprendimų įtraukimas į grupės veiklos planą ir įgyvendinimas grupės veiklos rėmuose. Įgyvendintų grupės renginių, priemonių, metodų vertinimas – „Šviesoforas“. Pasiūlymų teikimas centro seniūnų tarybai. Grupės pasiūlymus ir sprendimus Lankytojų seniūnų tarybai teikia grupės seniūnas ir pavaduotojas.

2. Centro seniūnų tarybos susirinkimai – 6 grupių lankytojų atstovų (seniūnas ir seniūno pavaduotojas) susirinkimai 1–2 kartus per mėnesį. Grupių susirinkimuose pateiktų pasiūlymų, problemų, sprendimų svarstymas. Įgyvendintų Centro renginių, priemonių, metodų vertinimas – „Šviesoforas“. Lankytojų seniūnų tarybos sprendimų įtraukimas į Centro mėnesio /ketvirčio veiklos planą ir įgyvendinimas. Sprendimų teikimas metinio plano sudarytojams.

3. Centro tarybos susirinkimai – Taryba svarsto ir teikia pasiūlymus Centro administracijai dėl įstaigos veiklos, jos struktūros, paslaugų kokybės, dienos socialinės globos organizavimo: dėl Centro veiklos perspektyvų ir pagrindinių darbo kryptių, siūlymai Centro strateginiam planui, metinei veiklos programai, Socialinių paslaugų teikimo planui ir kitiems Centro veiklą reglamentuojantiems dokumentams; siūlymai Centro direktoriui vertinant įstaigos darbo rezultatus; kitų su įstaigos veikla susijusių klausimų ir problemų iniciavimas ir svarstymas.

4. Paslaugų vertinimas – lankytojų anketinė apklausa dėl paslaugų vertinimo (1 kartą per metus), individualių lankytojų veiklos ir centro veiklos ataskaitų teikimas šeimai (1 kartą per metus), šeimos narių apklausa dėl paslaugų vertinimo (1 kartą per metus).

Įtraukimo algoritmas:

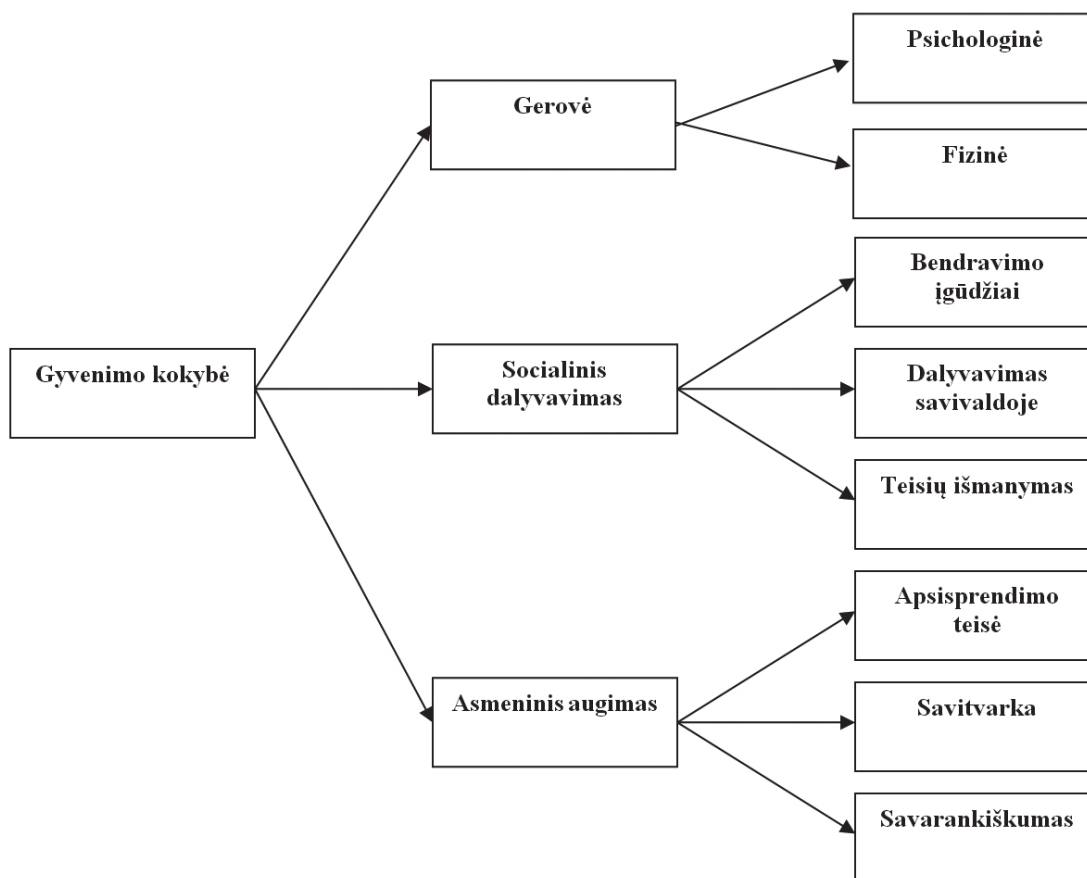


LANKYTOJŲ GYVENIMO KOKYBĖS KONCEPCIJA

Gyvenimo kokybė – tai aplinka, kurioje lankytojas yra pagrindinis teisių ir laisvių turėtojas – su savo gebėjimais, galimybėmis, vertybėmis ir tikslais.

Lankytojų gyvenimo kokybę apima trys sritys. Šios sritys skiriamos į aštuonis aspektus. Gyvenimo kokybei įvertinti naudojamas klausimynas. Klausimyno pagalba išgryninimas kiekvienos Gyvenimo kokybės srities tikslas, suformuluojami numatomi veiksmai išsikeltiems tikslams pasiekti. Po devynių mėnesių rezultatai peržvelgiami, analizuojami bei vertinami išsikeltų tikslų pokyčiai laike, atsirandantys dėl pasikeitusios lankytojo savijautos/būsenos ir/ar įgyvendintos veiklos. Po įvertinimo gryninami ir formuluojami nauji tikslai ir numatomi nauji veiksmai tikslams pasiekti.

GYVENIMO KOKYBĖS MODELIS



FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ LANKYTOJUS IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪROS

Tikslas – užkirsti kelią fiziniam ir psichologiniams smurtui prieš lankytojus ir darbuotojus ir finansiniam piktnaudžiavimui lankytojų atžvilgiu.

Vartojamos sąvokos:

Smurtas – tai vieno žmogaus arba žmonių grupės prievartos veiksmas prieš kitą žmogų arba žmonių grupę, iš to turint kokios nors naudos arba pasitenkinimo.

Smurtu laikoma:

1. visa, kas daro asmeniui psichologinę, fizinę, dvasinę žalą ir sukelia kančią,
2. grasinimai,
3. bandymai apriboti asmens laisvę.

Psichologinis smurtas – tai:

- tyčiojimas,
- grasinimai,
- gąsdinimai,
- atstūmimas,
- kalbėjimas pakeltu tonu,
- kalbėjimas asmens orumą žeminančiu tonu.

Finansinis smurtas – neteisėtas lankytojų finansinių lėšų panaudojimas.

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.

SMURTĄ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS ATSIRASTI VEIKSNIAI

Veiksniai, galintys sumurtą išprovokuoti:

- dažni, neįvardinti ir nesprenžiami konfliktai;
- didelis darbuotojų darbo krūvis;
- teisingumo ir saugumo jausmo darbo vietoje trūkumas.

Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:

- naujų reagavimo į smurto atvejus būdų, kurie padėtų megzti lygiavertiškesnius ir nuoširdesnius santykius tarp lankytojų ir Centro darbuotojų, ieškojimas.
- konfliktų nenaudojant jėgos sprendimas;
- reagavimas nedelsiant į bet kokios formos smurtą;
- centro darbuotojų informavimas ir komunikavimas apie įvykusį smurto atvejį;
- triukšmo, intrigų, apkaltų vengimas, draudimas skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;

- dalykinės ir darbinės darbo atmosferos užtikrinimas, gerų tarpusavio santykių skatinimas, Centro darbuotojų ir lankytojų, bei kitų suinteresuotų asmenų tarpusavio pagarba;
- Centro darbuotojų vertybių puoselėjimas: bendruomeniškumas, mandagumas, paslaugumas, rūpinimasis kitais, tarpusavio pasitikėjimas, solidarumas, lygiateisiškumas ir kt. vertybės.

SMURTO PREVENCIJOS PROCEDŪROS

Fizinio ir psichologinio smurto prevencijos procedūros:

Centro darbuotojų švietimas - veikla, skirta smurto rizikai mažinti, apimanti visų darbuotojų švietimą, informavimą ir kt. priemones:

- darbuotojų pareigybių aprašuose atsakomybės už emociškai saugios aplinkos kūrimą numatymas;
- Centro darbo tvarkos taisyklėse atsakomybės už neleistinus veiksmus prieš lankytojus numatymas.

Centro lankytojų švietimas ir prevencinės priemonės:

- kalbėjimas su lankytojais apie elgesį galimo smurto metu;
- lankytojų supažindinimas su elgesio taisyklėmis, jų aptarimas (laiptinėse, autobuse, valgykloje, grupėje, studijoje ir už Centro ribų);
- sąrašo lankytojų, kurie emociškai negali būti vienoje veikloje sudarymas ir periodinis peržiūrėjimas;
- budėjimas laiptinėse nustatyto laiku (esant didžiausiam lankytojų judėjimo srautui);
- lankytojų, linkusių į agresyvų elgesį, individualus palydėjimas į užsiėmimus;
- darbuotojų budėjimas vykstant renginiams salėje, lauke.

Finansinio smurto prevencijos procedūros:

- Tėvų/globėjų informavimas apie tai, kam bus reikalingi pinigai, tikslus jų kiekis, tiksli suma;
- bilietų, kasos čekių pateikimas tėvams/globėjams;
- lankytojui turint didesnę pinigų sumą – susisiekimas su tėvais/globėjais ir informavimas.

Visais įtariamų ir realių patyčių ar smurto atvejais procedūros. Kiekvienas Centro darbuotojas nedelsiant reaguodamas.

	1. REAGAVIMAS:	2. INFORMAVIMAS:	3. SPRENDIMAS:	4. GRĮŽTAMASIS RYŠYS:
Smurto atvejis	Asmens, panaudojusio smurtą, sustabdymas Atskyrimas Pirmosios pagalbos suteikimas	Informuojamas tiesioginis vadovas Informuojama administracija Informuojami šeimos nariai	Skiriamas atskingas asmuo Skiriama komisija Smurto atvejo ištyrimas Pagalbos priemonių numatymas Drausminių priemonių numatymas Prevencijos priemonių numatymas	Ilgalaikės pagalbos smurto aukai teikimas Pagalbos smurtautojui teikimas Prevencinių priemonių centre taikymas Stebėseną

SKUNDŲ VALDYMO SISTEMA

2018 m. gruodžio 1 d. dienos centre „Šviesa“ įsigalios skundų nagrinėjimo tvarka. Trumpai ją pristatome.

Skundą galės pateikti Centro lankytojai, jų tėvai (globėjai) ar darbuotojai. Skundas – raštiškas (jeigu lankytojas negali rašyti, surašo kitas asmuo) kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos pareiškėjo teisės (nurodoma, kokios) Centre, taip pat nurodomi reikalavimai ir siūlymai. Skunde nurodoma: pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, telefono numeris.

Tais atvejais, kai pareiškėjas dėl negalios negali pasirašyti skundo, už pareiškėją pasirašo globėjas ar asmuo, surašęs skundą, nurodydamas savo vardą, pavardę, adresą, kuriuo būtų galima susisiekti. Prie prašymo gali būti pridėti įvairūs dokumentai ar jų kopijos.

Gavusi prašymą, Centro direktorė savo įsakymu paskiria atsakingą asmenį ar sudaro prašymo (skundo) nagrinėjimo komisiją. Jos nariai paskiria nagrinėjimo vietą bei laiką ir apie tai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas žodžiu, telefonu arba raštu praneša pareiškėjui arba jo atstovui. Pareiškėjas su skundu gali kreiptis į Centro direktorę ne vėliau kaip per mėnesį nuo tos dienos, kurią sužinojo apie savo teisių pažeidimą.

Asmeniui pareiškus nusiskundimą žodžiu, iškilusį ginčą siekiama išspręsti žodžiu, o nepavykus ginčo išspręsti žodžiu – rašomas skundas raštu. Už žodinio skundo nagrinėjimą atsakinga Centro direktorė arba jos paskirti darbuotojai.

Pareiškėjas turės teisę bet kuriuo metu atšaukti skundą (raštu), asmeniškai ar per atstovą dalyvauti komisijos posėdžiuose nagrinėjant skundą.

Atsakingas darbuotojas / komisija imsis visų priemonių, kad skundas būtų išnagrinėtas ne

vėliau kaip per 1 mėnesį nuo jo registravimo dienos. Atskirais atvejais, kai skundo nagrinėjimas reikalauja papildomos informacijos ar įrodymų, susijusių su jame nurodytomis aplinkybėmis, atsakymas gali būti pateiktas vėliau nei per 1 mėnesį, bet apie tai bus informuotas pareiškėjas.

Atsakymas pareiškėjui bus grąžintas į rankas arba išsiųstas laišku ar elektroninio pašto adresu, nurodytu skunde.

Nagrinėjantis skundą atsakingas darbuotojas arba komisija vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Centro etikos kodeksu, konfidencialumo tvarka, komisijos nuostatais, kokybės procedūromis bei toliau išdėstytais principais.

Skundai bus nagrinėjami vadovaujantis šiais principais:

Lygybės principas – joks pareiškėjas negali būti diskriminuojamas ar jam teikiama kokių nors privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ir pažiūrų; draudžiama varžyti kitų asmenų teises ar laisves sveikatos priežiūroje ar kenkti kitų asmenų, visuomenės ar valstybės interesams.

Viešumo principas – skundai nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai reikia apsaugoti asmens sveikatos (medicininę) paslaptį, privataus gyvenimo slaptumą.

Operatyvumo principas – draudžiama vilkinti skundų nagrinėjimą.

Bendradarbiavimo principas – Centras, siekdamas kad skundai būtų tinkamai išnagrinėti, bendradarbiauja su atitinkamomis institucijomis.

Konfidencialumo principas – susirašinėjimas su pareiškėjais bei komisijos procedūros nagrinėjant skundą iki sprendimo priėmimo negali būti viešinami.

MUZIKUOJAME SU ŽVAIGŽDE

Tai bendras muzikos ir poezijos projektas, kurį kūrėme kartu su iškiliausiais Lietuvos menininkais. Dalinamės ir su Jumis keliomis šio koncertinio ciklo akimirkomis.



KONCERTŲ CIKLAS



KONCERTŲ CIKLAS



Laukite kito „Šarkos“ leidinio, jame bus daugiau