

Правила профилактики и разрешения ситуаций жестокого обращения

Если вы оказались свидетелем жестокого обращения или лишь подозреваете нарушение прав получателя социальных услуг, важно осознать, что ваше молчание усугубит проблему, а сообщение о ситуации способно пойти на благо конкретному страдающему человеку и всему учреждению. На данном этапе вы играете самую важную роль.

Если вы стали свидетелем жестокого обращения.

Незамедлительно окажите неотложную помощь пострадавшему, если требуется.

Немедленно обратитесь к любому представителю администрации центра социального обслуживания. Необходимо сообщить ФИО пострадавшего, виновника, время совершения инцидента и подробно описать суть ситуации с указанием конкретного ущерба пожилому человеку.

Продолжите организацию всесторонней поддержки и помощи пострадавшему, согласовав свои действия с администрацией центра социального обслуживания и коллегами, которые непосредственно имеют контакт с получателем социальных услуг.

Цель вмешательства:

- предотвращение последствий жестокого обращения;
- предупреждение повторения проблемы, особенно если она оказалась систематической.

Если вы подозреваете жестокое обращение, но не являетесь свидетелем.

Сообщите обо всех ваших догадках или опасениях представителю администрации центра социального обслуживания.

Если вы считаете, что руководство может проигнорировать ваше обращение. Попробуйте установить контакт с максимальным числом представителей администрации центра социального обслуживания.

Что необходимо делать администрации центра социального обслуживания в случае жестокого обращения

1. Внимательно выслушайте человека, сообщившего о нарушении прав.

Если обратился сам пострадавший:

- незамедлительно окажите требующуюся медицинскую и психологическую помощь,
- примите все необходимые меры, чтобы после этого сообщения отношение персонала к пострадавшему человеку и качество оказания услуг не ухудшилось.

Если обратился сотрудник:

Окажите ему моральную поддержку.

Негативное отношение к этому человеку и его дискриминация в коллективе недопустимы. Если некоторые сотрудники отрицательно относятся к этому

поступку, то необходимо изменить их позицию, чтобы не допускать терпимости к насилию.

Проведите совещание с коллегами и обсудите ваши шаги по преодолению негативных последствий ситуации в зависимости от ее характера. В их числе может быть:

- беседа с потерпевшим наедине, осмотр терапевтом, при необходимости- другими специалистами, проведение дополнительных обследований (например, рентгенография) для установления последствий жестокого обращения, отдельная беседа с предполагаемым виновником;

- оказание помощи для минимизации негативных последствий для здоровья и благополучия пострадавшего;

- смена врача для человека, максимальное ограничение контакта с сотрудником или сотрудниками, либо другими лицами, которыми было совершено правонарушение;

- беседа с сотрудником-правонарушителем, временное отстранение от должности, в крайних случаях-увольнение;

- ограничение встреч с посетителем, если он был источником агрессии, либо проведение этих встреч на виду у персонала (если сам получатель социальных услуг выражает желание продолжить общение);

- сообщение родственникам получателя социальных услуг о правонарушении;

- принятие мер по отношению к виновнику, если он также является получателем социальных услуг, что может включать ограничение его прав в той степени, в которой это необходимо для пресечения насилия;

- уведомление соответствующих органов, особенно в тех случаях, когда нарушение попадает в область уголовного права (преступления типа телесных повреждений, кражи, вымогательства, ряда профессиональных преступлений), а также, если ситуацию невозможно разрешить собственными силами.

Помните, что вы несете ответственность за условия пребывания человека в учреждении и можете проконсультироваться со службами по поводу серьезность инцидента.

Минимизируйте последствия жестокого обращения и проследите, чтобы все подробности разрешения ситуации были внесены в Журнал.