

**PAGALBOS SMURTAŲ ARTIMOJE APLINKOJE
PATYRUSIEMS ASMENIMS, ĮSKAITANT
VAIKUS, EFEKTYVUMO VERTINIMO
METODIKA**

Vilnius
2017

TURINYS

ĮVADAS	3
I. PAGALBA SMURTAŲ ARTIMOJE APLINKOJE PATYRUSIEMS ASMENIMS, ĮSKAITANT VAIKUS	3
II. PAGALBOS KOKYBĖS SAMPRATA	9
III. SPC TEIKIAMOS PAGALBOS SMURTAŲ PATYRUSIEMS ASMENIMS, ĮSKAITANT VAIKUS, VERTINIMAS	11
IV. PAGALBOS PROCESO SMURTAŲ ARTIMOJE APLINKOJE PATYRUSIAM ASMENIUI, ĮSKAITANT VAIKUS, VERTINIMO ORGANIZAVIMAS	18
LITERATŪROS SĄRAŠAS	22
PRIEDAI	23
I priedas: SPC specialistų klausimynas	23
II priedas: Už pagalbos proceso organizavimą atsakingo darbuotojo klausimynas	29
III priedas: Įstaigos/organizacijos vadovo klausimynas	32



Parengė: Asociacija „Moterų informacijos centras“



Išleista LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos lėšomis

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija ar jos įgaliota įstaiga atlikdama SPC veiklos ir lėšų panaudojimo vertinimą gali naudotis šia metodika.

Metodiką parengė asociacija „Moterų informacijos centras“ konsultuojantis su akademinė bendruomene.

Metodika aptarta su Specializuotos pagalbos centrų atstovais, Vaiko teisių apsaugos tarnybos ir socialinių paslaugų įstaigų specialistais.

IVADAS

Smurtas artimoje aplinkoje yra visuomenėje paplitęs reiškinys, kurio tikrieji mastai dėl latentiškumo nėra žinomi. Valstybės reglamentuoja ir užtikrina nukentėjusių asmenų, įskaitant vaikus, apsaugą ir pagalbą.

2011 metų gegužės 26 d. buvo priimtas Lietuvos Respublikos Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymas. Lietuvos respublikos vyriausybės nutarimu „Dėl Lietuvos Respublikos apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymo įgyvendinimo“ (2011 m. rugsėjo 14 d. Nr. 1066) buvo pavesta Socialinės apsaugos ir darbo, Sveikatos apsaugos ir Vidaus reikalų ministerijoms parengti Specializuotos pagalbos centrų programą, kuri 3 ministerijų įsakymu buvo patvirtinta 2011 m. gruodžio 19 d., o 2012 m. gegužės 7 d. Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu Nr. A1-227 patvirtintas ir Specializuotos pagalbos centrų (toliau – SPC) veiklos aprašas. Lietuvoje nuo 2012 metų veikia Specializuotos pagalbos centrai, kurių funkcijas nuo 2016 metų atlieka 17 organizacijų.

SPC veiklos tikslas – užtikrinti specializuotos kompleksinės pagalbos smurtą patyrusiems asmenims teikimą. Teikiant specializuotą kompleksinę pagalbą (toliau – pagalba) smurtą patyrusiam asmeniui padedama įveikti krizę, suteikiama specializuota psichologo, teisininko pagalba, informuojama ir konsultuojama, kokią pagalbą ir kur jis gali gauti, tarpininkaujama valstybės ir (ar) savivaldybės institucijose ir įstaigose, kai atstovaujama smurtą patyrusio asmens interesams (toliau – pagalba tarpininkaujant).¹ Smurtą artimoje aplinkoje patyrusių asmenų, įskaitant vaikus, skaičius nuolatos didėja: 2013 metais SPC pagalba suteikta daugiau nei 5 tūkst. asmenų, 2016 metais – daugiau nei 10,5 tūkst. asmenų², o per 2017 metų 9 mėnesius – daugiau kaip 13 tūkst. asmenų³.

Pagalbos smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui, įskaitant vaikus, efektyvumo vertinimo metodikos (toliau – metodika) tikslas – nustatyti teikiamos pagalbos efektyvumo vertinimo kriterijus ir procedūras, remiantis teisės aktais, reglamentuojančiais pagalbos teikimą smurtą patyrusiam asmeniui, įskaitant vaikus.

Vadovaujantis metodika, pagalbos efektyvumas vertinamas Specializuotos pagalbos centrų teikiamos pagalbos smurtą patyrusiems asmenims, įskaitant vaikus, proceso metu, kuris apima pagalbos teikimą, specialistų kompetencijas, pagalbos teikimo administravimą bei valdymą ir turimų išteklių aspektus. Metodikoje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos LR Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje, LR Socialinių paslaugų ir LR Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymuose bei Specializuotos pagalbos centrų veiklos apraše.

I. PAGALBA SMURTAŲ ARTIMOJE APLINKOJE PATYRUSIEMS ASMENIMS, ĮSKAITANT VAIKUS

Pagalbos samprata

Pagalbos sąvoka pateikiama Lietuvos Respublikos Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatyme:

¹ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2017 m. balandžio 18 d. įsakymas nr. A1-182 „Dėl valstybinės smurto artimoje aplinkoje prevencijos ir pagalbos teikimo nukentėjusiems asmenims 2014–2020 metų programos įgyvendinimo 2017–2020 metų veiksmų plano patvirtinimo“. TAR, 2017, nr. 6554.

² Ten pat.

³ Programos „Šeimų gerovės ir vaiko teisių apsaugos politikos įgyvendinimas“ priemonės „konkurso būdu atrinkti ir finansuoti specializuotos pagalbos centrų projektus, skirtus specializuotos kompleksinės pagalbos teikimui smurtą patyrusiems asmenims užtikrinti“ 2017 m. 9 mėnesių ataskaitos lentelių rinkinys. SADM, 2017.

Ilgalaikės pagalbos paslaugos – Specializuotos pagalbos centrų, savivaldybių, įstaigų ir (ar) nevyriausybinų organizacijų teisės aktų nustatyta tvarka organizuojamos ir (ar) teikiamos tęstinės paslaugos (teisinės, sveikatos priežiūros, psichologinės pagalbos, socialinės pagalbos ir kitos), kuriomis siekiama suteikti efektyvią pagalbą smurtą patyrusiam asmeniui, visiškai panaikinti ar sumažinti smurtu artimoje aplinkoje šiam asmeniui sukeltą neigiamą poveikį sveikatai (įskaitant psichikos sveikatą) ir socialiniam gyvenimui.

Specializuota kompleksinė pagalba smurtą patyrusiems asmenims (toliau – specializuota kompleksinė pagalba) – Specializuotos pagalbos centrų teikiama kompleksinė pagalba smurto artimoje aplinkoje atveju įveikiant kritinę būklę, specializuota psichologo, teisinė ir kita pagalba.⁴

Nukentėjusiems nuo smurto artimoje aplinkoje teikiamos pagalbos rūšys:

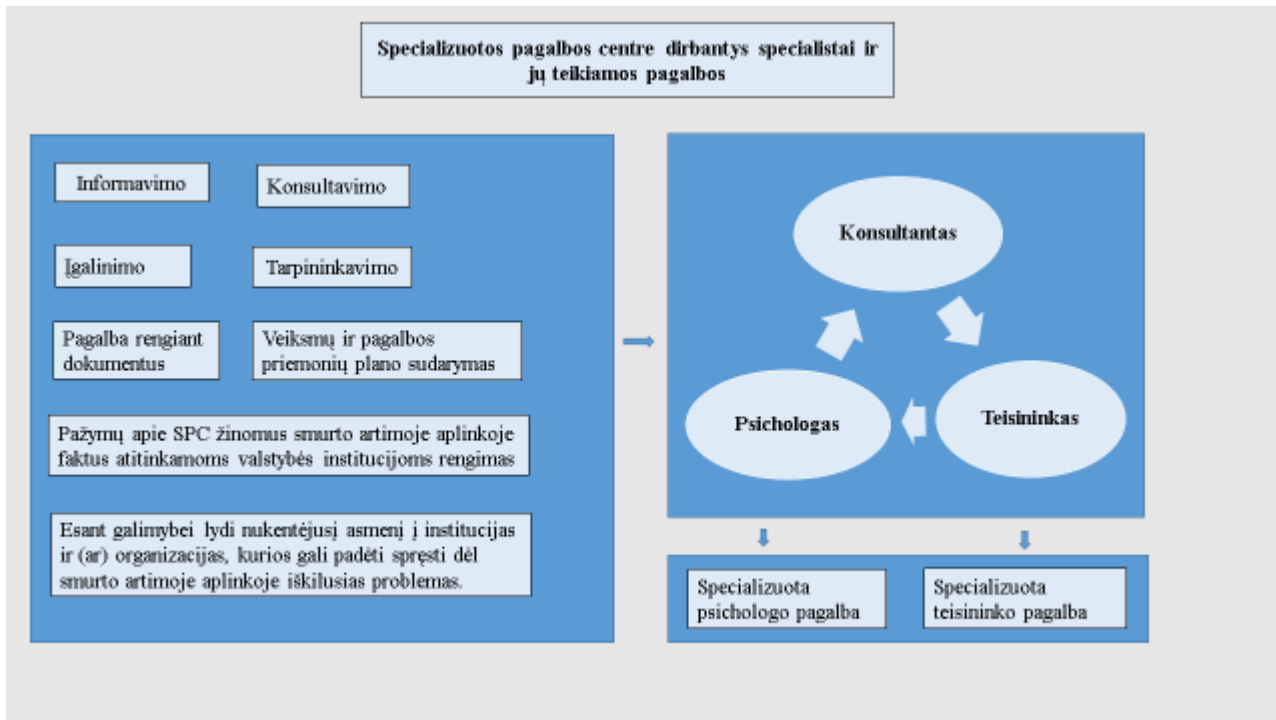
- Specializuotos pagalbos centro teikiama pagalba;
- Psichologinės pagalbos linijos teikiama pagalba;
- Vaiko teisių apsaugos skyrių teikiama pagalba;
- Socialinių paslaugų įstaigų teikiamos paslaugos.

Pagalbos rūšys

Specializuotos pagalbos centro teikiama pagalba

SPC veikia pagal LR SADM patvirtintą Specializuotos pagalbos centrų veiklos aprašą (2015-12-15), kuriame nurodytos SPC funkcijos (II skyrius): informavimas, konsultavimas ir (ar) tarpininkavimas, specializuotos teisinės ir (ar) psichologinės pagalbos suteikimas bei bendradarbiavimas su kitomis, pagalbą smurto artimoje aplinkoje aukoms teikiančiomis, institucijomis. Specializuotos pagalbos centrai, vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymo 8 straipsniu, teikia nemokamą specializuotą kompleksinę pagalbą smurtą artimoje aplinkoje patyrusiems asmenims, įskaitant vaikus, bei tarpininkauja ir bendradarbiauja su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis. Dėl smurto artimoje aplinkoje mirusio asmens šeimos nariai, atsižvelgiant į jų poreikius, turi galimybę gauti specializuotą kompleksinę pagalbą. Specializuota kompleksinė pagalba, įskaitant ilgalaikės pagalbos paslaugas, negalią turintiems asmenims teikiama atsižvelgiant į jų specialiuosius poreikius.

⁴ Lietuvos Respublikos apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, nr. 72-3475.



1 pav. Specializuotos pagalbos centre dirbantys specialistai ir jų teikiamos pagalbos

Informavimas

Informacijos smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui teikimas apie galimybes apsisaugoti nuo smurto artimoje aplinkoje, informavimas apie teisėsaugos ir kitų valstybės institucijų ir įstaigų darbo praktikas, jų pareigas bei smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens teises, siekiant apsaugoti nuo tolimesnio smurto artimoje aplinkoje.⁵

Informavimas - tai informacijos nukentėjusiam asmeniui suteikimas, nukreiptas į kritinės būklės po smurto artimoje aplinkoje įveikimą. Informavimas apima informacijos suteikimą apie:

- LR Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymo nuostatas;
- Asmens problemų sprendimo būdus ir priemones (teisines, psichologines, socialines ir kt.);
- Smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens teises ir institucijų pareigas;
- SPC teikiamą pagalbą bei paslaugas kitose institucijose;
- Galimybę, kilus pavojui, bet kuriuo paros metu kreiptis bendroju pagalbos telefonu 112;
- Galimybę gauti nemokamą psichologinę pagalbą telefonu visą parą.

Konsultavimas

Konsultantų veikla, kurios metu kartu su smurtą patyrusiu asmeniu analizuojama situacija ir ieškoma veiksmingų būdų, kaip įveikti smurtą artimoje aplinkoje.⁶

Konsultavimas – tai bendra konsultanto ir smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens veikla, nukreipta į kritinės būklės po smurto artimoje aplinkoje įveikimą.

Kritinė būklė - galimai dėl patirto smurto artimoje aplinkoje atsiradęs asmens fizinis ir (ar) psichinis sveikatos sutrikdymas, kuris gali būti trumpalaikis arba ilgalaikis.⁷

⁵ Specializuotos pagalbos centrų veiklos aprašas. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.EE22DE5E3F98/wYEmnFOvVz>

⁶ Ten pat.

⁷ Ten pat.

Konsultavimas apima:

- Asmens problemų identifikavimą;
- Rizikos laipsnio nustatymą, t.y. smurto pasikartojimo tikimybę;
- Nukreipimą specializuotai SPC teisininko ir/ar psichologo pagalbai;
- Stresinės būsenos įveikimą;
- Kompleksinės pagalbos teikimo planavimą ir organizavimą;
- Asmens palaikymą, motyvavimą bei įgalinimą spręsti smurto artimoje aplinkoje problemas;
- Atgalinio ryšio poreikio ir pagalbos efektyvumo įvertinimą;
- Poreikio bendradarbiauti ir tarpininkauti su kitomis institucijomis nustatymą.

Tarpininkavimas

Pagalbos smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui teikimas sprendžiant smurto artimoje aplinkoje atvejį, tarpininkaujant valstybės ir (ar) savivaldybės institucijose ir įstaigose, kai atstovaujama smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens interesams.⁸

Tarpininkavimas galimas tik dėl konkretaus atvejo ir tik su smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens sutikimu (netaikytina jei nukentėjęs – vaikas). Jis apima:

- Susisiekimą ir situacijos aptarimą su įvairiomis įstaigomis ir/ar institucijomis, NVO bei asmenimis;
- Dalyvavimą pagalbos prašymo procese kartu su nukentėjusiuoju;
- Tarpininkavimą dėl medicininės pagalbos suteikimo;
- Informacijos apie smurto įvykį perdavimą policijai, gavus smurtą patyrusio asmens, kuris asmeniškai kreipėsi į SPC, sutikimą;
- Informacijos apie smurto įvykį perdavimą Vaiko teisių apsaugos skyriui paaiškėjus, kad smurto liudininkais buvo vaikai ir (ar) prieš juos buvo smurtauta.

Įgalinimas

Įgalinimas - SPC bendradarbiavimo su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu procese atsirandantis smurtą patyrusio asmens pilietinis aktyvumas, leidžiantis smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui priimti savarankiškus sprendimus bei pasinaudoti teisės aktuose įtvirtintomis teisėmis.⁹

Įgalinimo tikslas – padėti nukentėjusiam asmeniui susigrąžinti smurtautojo atimtą galią ir kontrolę savo gyvenime bei priimti savarankiškus sprendimus.¹⁰

Veiksmų ir pagalbos priemonių plano sudarymas

Veiksmų ir pagalbos priemonių planas sudaromas, tikslinamas ir nutraukiamas vadovaujantis smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens poreikiais.

Veiksmų planas apima šiuos aspektus:

- Smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens saugumą;
- Smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens įvardintas problemas;
- Smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens turimus išorinius ir vidinius resursus;
- Smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens problemų sprendimo būdus ir priemones.

⁸ Specializuotos pagalbos centrų veiklos aprašas. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.EE22DE5E3F98/wYEmnFOvVz>

⁹ Ten pat.

¹⁰ Vasiliauskienė, L. H., Dirmotaitė, E., Vasiliauskaitė, Z. (2016). Metodinės rekomendacijos specializuotos pagalbos centrų darbuotojams, savanoriams bei apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymą įgyvendinančių institucijų darbuotojams ir specialistams. Vilnius.

Specializuota teisininko pagalba

Specializuota teisininko pagalba suteikiama smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui konsultantui nukreipus.

Darbo patirtį smurto artimoje aplinkoje srityje turinčio ir susipažinusio su smurto prieš moteris šeimoje ir (ar) smurto artimoje aplinkoje priežastimis, dinamika ir pasekmėmis, teisininko teikiama teisinė pagalba, kuri gali būti vienkartinė arba tęstinė, priklausomai nuo smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens poreikių.¹¹

Ji apima:

- Smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens teisinių problemų identifikavimą;
- Reikšmingų teisinių faktų išsiaiškinimą;
- Teisinės informacijos teikimą/konsultavimą (ikiteisminis tyrimas, teisminis procesas, šeimos teisė/šeimos turtiniai ginčai);
- Teisinių dokumentų (raštai, skundai, prašymai, išskyrus teisminius dokumentus) ikiteisminiam tyrimui rengimą;
- Bendradarbiavimą su policija, prokuratūra, teismais, probacija ir kt.

Specializuota psichologo pagalba

Ši pagalba suteikiama smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui konsultantui nukreipus.

Darbo patirtį smurto artimoje aplinkoje srityje turinčio ir susipažinusio su smurto prieš moteris šeimoje ir (ar) smurto artimoje aplinkoje priežastimis, dinamika ir pasekmėmis psichologo teikiama pagalba, kuri gali būti vienkartinė arba tęstinė, priklausomai nuo smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens poreikių.¹²

Ji apima:

- Konsultavimą, nustatant smurto artimoje aplinkoje aukos psichologinę savijautą ir psichoemocinius poreikius;
- Prioritetų nustatymą, įvertinant turimus aukos psichosocialinius resursus;
- Atvejo psichologinę diagnostiką – potrauminio streso sindromo išreikštumo vertinimą;
- Esant poreikiui - bendradarbiavimo su kitomis institucijomis organizavimą.

Tolimesnė psichologo konsultacija - vertina situacijos aplinkybes, galimas alternatyvas ir išeitis, sprendžia konkrečią smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens psichologinę problemą.

Pagalba rengiant dokumentus

Kiekvienas SPC specialistas savo kompetencijų ir funkcijų ribose, smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui paprašius, rengia įvairius dokumentus.

Palydėjimas

¹¹ Vasiliauskienė, L. H., Dirmotaitė, E., Vasiliauskaitė, Z. (2016). Metodinės rekomendacijos specializuotos pagalbos centrų darbuotojams, savanoriams bei apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymą įgyvendinančių institucijų darbuotojams ir specialistams. Vilnius.

¹² Specializuotos pagalbos centrų veiklos aprašas. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.EE22DE5E3F98/wYEmnFOvVz>

Prireikus ir esant galimybei lydi smurtą artimoje aplinkoje patyrusį asmenį į policijos komisariata, teisma, kitas institucijas ir (ar) organizacijas, kurios gali padėti spręsti dėl smurto artimoje aplinkoje iškilusias problemas.¹³

Pažymų rengimas

Įvertinę situacijos pavojingumą, SPC specialistai, savo kompetencijų ir funkcijų ribose, atitinkamoms valstybės institucijoms rengia pažymą apie SPC žinomus smurto artimoje aplinkoje faktus. Pažymos gali būti teikiamos policijai, prokuratūrai, teismams, Vaikų teisių apsaugos skyriams, socialinėms ir sveikatos priežiūros įstaigoms.¹⁴ Teismams pažymos gali būti teikiamos teismo užklausimu arba smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui prašant, gavus raštišką advokato (jei byla vedama per advokatą) prašymą pateikti duomenis apie SPC žinomus smurto faktus.

Psichologinės pagalbos linijos teikiama pagalba.

Smurtą artimoje aplinkoje patyrusiems asmenims (įskaitant ir vaikus) teisės aktų nustatyta tvarka suteikiama galimybė gauti nemokamą emocinę pagalbą telefonu visą parą. Šie telefoniniai pokalbiai apmokami iš valstybės biudžeto. Smurtą artimoje aplinkoje patyrusiems asmenims užtikrinama galimybė nemokamai naudotis emocinės pagalbos tarnybų paslaugomis. Jų kontaktus galima rasti adresu: <http://www.socmin.lt/lt/seima-ir-vaikai/seimos-politika/specializuotos-pagalbos-centrai.html>

Vaiko teisių apsaugos skyriaus pagalba

Vaiko teisių apsaugos skyriaus (toliau – VTAS) specialistai, organizuodami ir teikdami pagalbą nukentėjusiajam nuo smurto artimoje aplinkoje, vadovaujasi Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu, kurio paskirtis - užtikrinti vaiko teisių ir laisvių įgyvendinimą, gynimą ir apsaugą, užtikrinti vaiko interesus bei stiprinti tėvų atsakomybę ir galimybes rūpintis vaiku. Specialistai vadovaujasi Įstatyme įvardintais vaiko teisių ir laisvių apsaugos įgyvendinimo principais (I skyriaus, 4 straipsnis). Įstatymo II skyriaus 20 straipsnio 1 p. nurodo, kad „Tėvai ar kiti vaiko atstovai pagal įstatymą, valstybės ir savivaldybių institucijos bei įstaigos turi užtikrinti vaiko apsaugą nuo smurto“, o 2 p. - „Vaikas nukentėjęs nuo bet kokios formos smurto, turi teisę į jo poreikius ir geriausius interesus atitinkančią pagalbą“.

Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme apibrėžtas smurtas prieš vaikus, jo formos ir kompleksinė pagalba.

Kompleksinė pagalba – socialinės, sveikatos priežiūros, švietimo, psichologinės ir kitokios pagalbos priemonių derinys, sudarantis sąlygas vaiko atstovams pagal įstatymą užtikrinti vaiko saugumą, kokybišką šeimos funkcionavimą ir būtiną jos gerovę.¹⁵

Savivaldybė atsako už prevencinės, kompleksiskai teikiamos ir (ar) kitos pagalbos vaikui ir šeimai užtikrinimą, organizuodama ir koordinuodama bendrą socialinės paramos teikimą, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigų, teisėsaugos ir kitų institucijų, seniūnijų darbą su vaikais ir šeimomis. Teikdamos šią pagalbą savivaldybių institucijos ir įstaigos bendradarbiauja su SPC, NVO, vietos bendruomenėmis, valstybės ir kitų savivaldybių institucijomis bei įstaigomis (II skirsnis, 34 straipsnis, 2 p.).

¹³ Specializuotos pagalbos centrų veiklos aprašas. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.EE22DE5E3F98/wYEmnFOvVz>

¹⁴ Vasiliauskiene, L. H., Dirmotaitė, E., Vasiliauskaitė, Z. (2016). Metodinės rekomendacijos specializuotos pagalbos centrų darbuotojams, savanoriams bei apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymą įgyvendinančių institucijų darbuotojams ir specialistams. Vilnius.

¹⁵ Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo nr. I-1234 pakeitimo įstatymas. TAR, 2017, nr. 16087.

Socialinių paslaugų įstaigų teikiama pagalba

Socialinių paslaugų įstaigos nukentėjusiam nuo smurto artimoje aplinkoje asmeniui, įskaitant vaikus, pagalbą teikia vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymu. Jis numato, kad „smurtą patyrusiems asmenims gali būti teikiamos laikinojo apgyvendinimo paslaugos, kurios finansuojamos iš savivaldybių“. Taip pat „savivaldybių institucijos ir nevyriausybinės organizacijos teisės aktų nustatyta tvarka teikia ir įgyvendina pagalbą smurtą patyrusiems asmenims, įskaitant ilgalaikės pagalbos paslaugas“.¹⁶

Socialinių paslaugų rūšys yra reglamentuotos SADM ministro įsakymu patvirtintame socialinių paslaugų kataloge.

II. PAGALBOS KOKYBĖS SAMPRATA

Skiriama keletas kokybės sampratų. Ruževičius (2006) kokybę apibrėžia kaip ekonominį naudingumą, kai produkto ar paslaugos kokybė negali būti atsieta nuo jo kainos (investicijų); kaip proceso valdymą (atitiktis reikalavimams ir standartams); kaip atitiktį standartams. Kokybei įvertinti naudojami objektyvūs ir išmatuojami rodikliai. Jei nustatyti rodikliai / standartai pasiekiami – paslauga laikoma aukštos kokybės. Kokybė kaip vartotojų poreikių patenkinimas. Šios koncepcijos pradžios tašku laikomas pripažinimas, kad, priklausomai nuo vartotojų lūkesčių ir turimos patirties, kokybė suvokiama labai individualiai. Taigi kokybė kaip individualizuotas matas gali kisti kintant lūkesčiams. Pavyzdžiui, jei paslaugų teikėjas gali patenkinti žemiausius kliento lūkesčius, jo teikiama paslauga yra tokios kokybės, kokios tikimasi. Autorius kokybę apibrėžia ir kaip nuolatinį tobulėjimą. Tai įmanomai aukščiausių standartų siekimas tam tikroje paslaugų kategorijoje. Kokybės standartai nustatomi srities profesionalų. Socialinių paslaugų kontekste vartojamas geriausios praktikos terminas.¹⁷

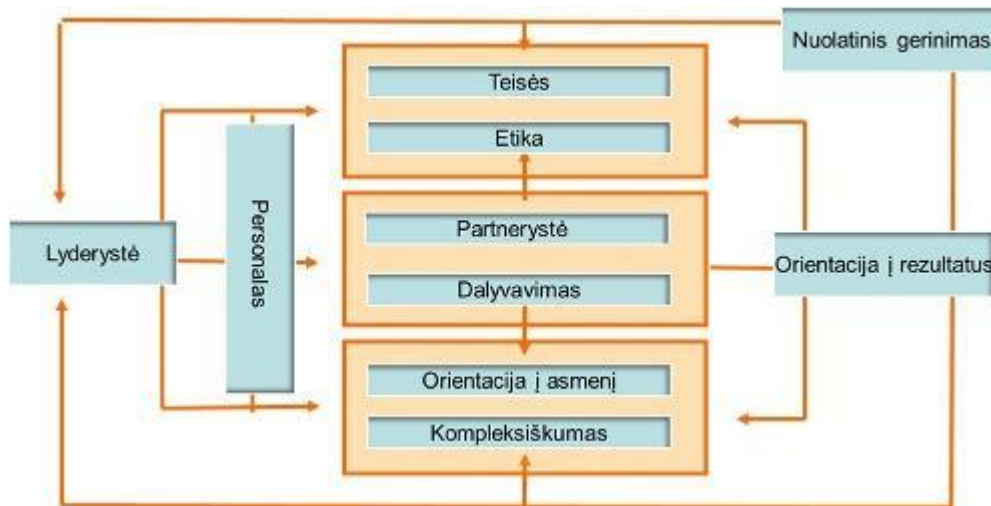
Bendrasias kokybės sampratas galima pritaikyti atskiriems atvejams. Jos pritaikomos įvairiems socialinės pagalbos aspektams. Paprastai atskirai neišskiriama socialinė pagalba (*social assistance*), dažniausiai kalbama apie socialines paslaugas (*social services*). Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistemos (EQUASS) kokybės principai – tai plačiausiai pripažįstamas ir visuotinomis vertybėmis grįstas Europos kokybės principų komplektas:

Lyderystė	Personalas	Teisės	Etika
Partnerystė	Dalyvavimas	Orientacija į asmenį	
Kompleksiškumas	Orientacija į rezultatus	Nuolatinis gerinimas	

Šių principų veikimo schema pavaizduota 2 paveiksle.

¹⁶ Lietuvos Respublikos apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, nr. 72-3475.

¹⁷ Ruževičius, J. (2006). Kokybės vadybos metodai ir modeliai. Vilnius: Vilniaus universitetas.



2 pav. Europos kokybės principų veikimo schema

Kokybės sistemos diegimas. <http://www.reabilitacija.lt/kokybes-sistemos-diegimas/>

LR Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatyme išvardyti apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje principai: bendradarbiavimo, dalyvavimo, kompleksiškumo, prieinamumo ir kokybės, solidarumo, tinkamumo, koordinavimo, teisėtumo, asmens teisių ir laisvių apsaugos, proporcingumo, humaniškumo, teisingumo, veiksmingumo, objektyvumo ir efektyvumo. Jie susiškaukia su bendrais kokybės vertinimo principais, todėl jų laikymosi lygmeniu būtų galima išmatuoti pagalbos nuo smurto nukentėjusiems efektyvumą ir kokybę. Atmetus kokybės ir efektyvumo principus (kadangi jie matuojami), išskirti ir sugrupuoti tie principai, kurie pagalbos kokybei ir efektyvumui yra svarbiausi:

- **bendradarbiavimo, kompleksiškumo ir koordinavimo** - pagalba aukai bei jos vaikams remiasi nukentėjusio asmens, SPC konsultanto, teisininko bei psichologo ir bendruomenės, organizacijų, ginančių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei veiksmų koordinavimu;
- **dalyvavimo, solidarumo** - pagalbos klausimai sprendžiami kartu su nukentėjusiu asmeniu ir (ar) jos/jo atstovais, organizacijomis, ginančiomis žmonių socialinių grupių interesus ir teises;
- **prieinamumo** – nukentėjusiam asmeniui užtikrinama visapusiška informacija apie pagalbą jam ir jo vaikams, ir ji teikiama nepriklausomai nuo jos/jo materialinės padėties ir kuo arčiau gyvenamosios vietos;
- **tinkamumo, veiksmingumo, objektyvumo** - pagalbos būdai ir priemonės turi atitikti nukentėjusio asmens bei jo vaikų interesus bei poreikius ir turi nepriklausyti nuo pagalbą teikiančiojo asmens nuostatos į auką;
- **asmens teisių ir laisvių apsaugos, humaniškumo** - teikiant pagalbą neturi būti nepagrįstai ribojamos asmens teisės ir laisvės. Visos nukentėjusio asmens problemos sprendžiamos su rodoma pagarba, supratimu, jautrumu bei pripažįstant ir užtikrinant asmens privatumą bei jo duomenų apsaugą;
- **teisėtumo** – SPC savo veikloje vadovaujasi įstatymais bei kitais teisės aktais, informuoja nukentėjusį asmenį, kuo remiantis gauta informacija apie smurto įvykį.

Šie principai taikytini kaip pagalbos nukentėjusiems nuo smurto artimoje aplinkoje asmenims, įskaitant vaikus, kokybės ir efektyvumo kriterijai.

Pagalbos vertinimo tikslai ir uždaviniai

Pagalbos smurtą artimoje aplinkoje patyrusiems asmenims, įskaitant vaikus, efektyvumo vertinimo metodikos tikslas – įvertinti pagalbos smurtą artimoje aplinkoje patyrusiems asmenims, įskaitant vaikus (kiek tai siejasi su SPC teikiama pagalba), teikimo kokybę ir atitikimą pagalbos principams, nustatyti pagalbos vertinimo kriterijus. Tai priemonė, padėsianti SPC išsianalizuoti savo veiklą pagal

konkrečiai įvardintus kriterijus ir įsivertinti savo stipriąsias puses ir sritis, kuriose galima tobulėti, kad veikla taptų efektyvesnė, labiau atitinkanti smurtą artimoje aplinkoje patyrusių asmenų, įskaitant vaikus, poreikius. Naudojantis šia metodika įvertinamas smurtą artimoje aplinkoje patyrusių asmenų, įskaitant vaikus, pagalbos teikimo efektyvumas, ar teikiama pagalba yra efektyvi, tenkina pagalbos stokojančių asmenų poreikius, remiantis pagalbos teikimo principais. Vertinimo uždaviniai:

- Įvertinti darbuotojų atliekamą darbą pagal kriterijus;
- Nustatyti teikiamos pagalbos privalumus ir tobulintinas sritis;
- Nustatyti SPC darbuotojų kvalifikacijos kėlimo ir mokymosi poreikius;
- Teikti pasiūlymus SPC veiklos gerinimui, teikiamos pagalbos kokybės didinimui.

III. SPC TEIKIAMOS PAGALBOS SMURTĄ PATYRUSIEMS ASMENIMS, ĮSKAITANT VAIKUS, VERTINIMAS

SPC teikiamos pagalbos smurtą artimoje aplinkoje patyrusiems asmenims, įskaitant vaikus, vertinimo kriterijai:

1. Atitikimas SPC veiklos principams, pagalbos prieinamumas ir savalaikiškumas;
2. Specializuotos kompleksinės pagalbos smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui teikimas;
3. Specializuotą kompleksinę pagalbą teikiančių specialistų kompetencija;
4. Specializuotos kompleksinės pagalbos teikimo organizavimas, valdymas ir administravimas;
5. Specializuotos pagalbos centro žmogiškieji ir materialiniai ištekliai.

1. Vertinimo kriterijus - *Atitikimas SPC veiklos principams, pagalbos prieinamumas ir savalaikiškumas*

Tikslas – įvertinti, ar SPC specialistai, teikdami pagalbą smurto artimoje aplinkoje asmeniui, įskaitant vaikus, vadovaujasi LR Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatyme įvardintais principais.

Vertinimo skalė nuo 1 iki 5, kurioje:

- 1 – visiškai neatitinka,
- 2 – labiau neatitinka nei atitinka,
- 3 – nei atitinka nei neatitinka,
- 4 - labiau atitinka nei neatitinka,
- 5 – visiškai atitinka.

Klausimynus pildo visi SPC specialistai teikiantys pagalbą smurtą patyrusiam asmeniui, už pagalbos proceso organizavimą atsakingas darbuotojas bei įstaigos vadovas.

1.1. Atitikimas principams

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas				
	1	2	3	4	5
1.Vadovaujamosi bendradarbiavimo, kompleksiško ir koordinavimo principu - pagalba smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui bei jos/jo vaikams remiasi jo, SPC specialistų, bendruomenės, organizacijų, ginančių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei veiksmų koordinavimu.					
2.Vadovaujamosi dalyvavimo ir solidarumo principu - pagalbos klausimai sprendžiami kartu su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu ir (ar) jos/jo atstovais, organizacijomis, ginančiomis žmonių socialinių grupių interesus ir teises.					

3.Vadovaujamosi prieinamumo principu – smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui užtikrinama visapusiška informacija apie pagalbą jam ir jo vaikams, ir ji teikiama nepriklausomai nuo jos/jo materialinės padėties ir kuo arčiau gyvenamosios vietos.					
4.Vadovaujamosi tinkamumo, veiksmingumo ir objektyvumo principu - pagalbos būdai ir priemonės turi atitikti smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens bei jo vaikų interesus bei poreikius ir turi nepriklausyti nuo pagalbą teikiančiojo asmens nuostatos į auką.					
5.Vadovaujamosi asmens teisių ir laisvių apsaugos ir humaniškumo principu - teikiant pagalbą nėra nepagrįstai ribojamos asmens teisės ir laisvės. Visos smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens problemos sprendžiamos su rodoma pagarba, supratimu, jautrumu bei pripažįstant ir užtikrinant asmens privatumą bei jo duomenų apsaugą.					
6.Vadovaujamosi teisėtumo principu - SPC savo veikloje vadovujasi įstatymais bei kitais teisės aktais.					

1.2. Pagalbos prieinamumo, savalaikiškumo, konfidencialumo ir individualizavimo vertinimas

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas				
	1	2	3	4	5
1.SPC darbo laikas atitinka smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens ir jo vaiko(-ų) poreikius.					
2.SPC bendravimas su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu (telefonu, el. paštu ar esant galimybei susitikus) užtikrina pagalbos prieinamumą.					
3.Kiekvienas nuo smurto artimoje aplinkoje nukentėjęs asmuo pripažįstamas ir suprantamas kaip unikalių savybių turintis individualus asmuo, kuriam siekiant padėti naudojami skirtingi principai ir metodai.					
4.Teikiant pagalbą laikomasi konfidencialumo.					

2. Vertinimo kriterijus - *Specializuotos kompleksinės pagalbos smurtą patyrusiam asmeniui teikimas*
Pagalbos nukentėjusiam nuo smurto artimoje aplinkoje procesui yra svarbus ne tik pačios pagalbos teikimas, bet ir gaunamos informacijos iš policijos tikslumas bei savalaikiškumas, todėl vertinami 2 aspektai:

- 2.1. Iš policijos gaunamos informacijos atitikimas LR Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatyme įvardintoms nuostatomis;
- 2.2. SPC teikiamos pagalbos smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui, įskaitant vaikus, vertinimas.

2.1. Iš policijos gaunamos informacijos atitikimas LR Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatyme įvardintoms nuostatomis.

Klausimyną pildė visi SPC specialistai teikiantys pagalbą smurtą patyrusiam asmeniui ir už pagalbos proceso organizavimą atsakingas darbuotojas.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas				
	1	2	3	4	5
1. Policija pranešimą SPC perduoda:					
- įstatymu nustatytais terminais;					
- įstatymu nustatyta imtimi (turiniu);					
- SPC aptarnaujančiam įvykio teritoriją.					
2. Policija SPC perduoda tik tuos pranešimus, kuriuose smurtą artimoje aplinkoje patyręs asmuo – suaugęs arba suaugęs ir vaikas.					
3. Policijos pranešime nurodoma, ar smurto artimoje aplinkoje metu nukentėjo/buvo liudininkais vaikai.					

4. Policijos pranešime nurodomi pareigūno kontaktai.					
--	--	--	--	--	--

2.2. SPC teikiamos pagalbos smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui, įskaitant vaikus, vertinimas. Tikslas - įvertinti teikiamos pagalbos atitikimą LR Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatyme bei Specializuotos pagalbos centrų veiklos apraše įvardintoms nuostatom.

Klausimyną pildo visi SPC specialistai teikiantys pagalbą smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui. Specializuotą teisininko ir specializuotą psichologo pagalbą vertina tik šią pagalbą teikiantys SPC specialistai.

Pagalba	Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas				
1. Informavimas	Smurtą artimoje aplinkoje patyręs asmuo informuojamas apie:	1	2	3	4	5
	Informacijos gavimo iš policijos apie smurto įvykį teisėtumą;					
	SPC teikiamą specializuotą pagalbą;					
	LR Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymo nuostatas;					
	Smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens teises ir pareigas;					
	Paslaugas teikiančias institucijas;					
	Galimybę gauti nemokamą emocinę pagalbą telefonu visą parą;					
	VTAS specialistų veiksmus (jei asmuo turi nepilnamečių vaikų);					
	Ikiteisminio tyrimo eigą.					
2. Konsultavimas	Teikiant konsultavimo pagalbą, kartu su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu, atliekamas:	1	2	3	4	5
	Asmens ir jo vaikų problemų identifikavimas;					
	Problemų sprendimo ir pagalbos priemonių aptarimas;					
	Pakartotinio smurto rizikos laipsnio nustatymas;					
	Nukreipimas specializuotai SPC teisininko ir/ar psichologo pagalbai;					
	Specializuotos kompleksinės pagalbos teikimo planavimas ir organizavimas;					
	Medicininės pagalbos poreikio vertinimas;					
	Atgalinio ryšio poreikio įvertinimas;					
	Pagalbos efektyvumo įvertinimas;					
	Bendradarbiavimo bei tarpininkavimo poreikio kitose institucijose nustatymas;					
Pagalbos poreikio vertinimas nepilnamečiams vaikams.						
3. Tarpininkavimas	Smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens sutikimu:	1	2	3	4	5
	Informuojama policija apie smurto artimoje aplinkoje įvykį, kai asmuo į SPC kreipėsi asmeniškai;					
	Tarpininkaujama dėl pagalbos ir paslaugų kitose institucijose;					
	Tarpininkaujama VTAS dėl pagalbos vaikams;					
	Tarpininkaujama PK dėl apsaugos priemonių;					
	Tarpininkaujama dėl saugių gyvenimo sąlygų, bazinių poreikių tenkinimo.					
4. Įgalinimas	Teikiant specializuotą kompleksinę pagalbą, smurtą artimoje aplinkoje patyręs asmuo įgalinamas bei motyvuojamas:	1	2	3	4	5
	Priimti savarankiškus sprendimus;					
	Susigrąžinti smurtautojo atimtą galią ir kontrolę;					
	Spręsti smurto artimoje aplinkoje problemas.					

5. Veiksmų ir pagalbos priemonių plano sudarymas	Teikiant specializuotą kompleksinę pagalbą aptariama:	1	2	3	4	5
	- problemos bei jų sprendimo būdai,					
	- turimi išoriniai ir vidiniai resursai.					
	Planas sudaromas, tikslinamas ir nutraukiamas atsižvelgiant į smurtą artimoje aplinkoje patyrusio ir jos/jo vaikų poreikius ir kartu su ja/juo.					
6. Pagalba rengiant dokumentus	Smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui paprašius:	1	2	3	4	5
	SPC specialistas, turimų kompetencijų ir funkcijų ribose, parengia įvairius dokumentus institucijoms (Prašymas PK suteikti informaciją; Prašymas dėl apsaugos priemonių skyrimo ir pan.)					
7. Palydėjimas	Palydėjimas į institucijas, galinčias padėti spręsti dėl smurto artimoje aplinkoje iškilusias problemas	1	2	3	4	5
	Smurtą artimoje plinkoje patyrusio asmens palydėjimas jo prašymu.					
	Smurtą artimoje plinkoje patyrusio asmens palydėjimas esant galimybei.					
8. Pažymų rengimas	Pažymos apie SPC žinomus smurto artimoje aplinkoje faktus atitinkamoms valstybės institucijoms rengimas	1	2	3	4	5
	SPC specialistas, įvertinęs situacijos pavojingumą, turimų kompetencijų ir funkcijų ribose, parengia pažymą atitinkamoms valstybės institucijoms.					

I klausimus atsako tik SPC teisininkas.

Pagalba	Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas				
9. Specializuota teisininko pagalba	Teikiant specializuotą teisininko pagalbą atliekamas:	1	2	3	4	5
	Teisinių problemų identifikavimas;					
	Reikšmingų teisinių faktų išsiaiškinimas;					
	Teisinės informacijos teikimas/konsultavimas (ikiteisminis tyrimas; teisminis procesas ir kt; šeimos teisė; šeimos turiniai ginčai);					
	Teisinių dokumentų (raštai, skundai, prašymai, išskyrus teisinius dokumentus) ikiteisminiam tyrimui rengimas;					
	Tarpininkavimo pagalba policijoje, prokuratūroje, teismuose, probacijoje ir kt.;					
	Teisinių problemų sprendimo veiksmų ir pagalbos priemonių planas sudaromas, tikslinamas ir nutraukiamas vadovaujantis nukentėjusio asmens poreikiais.					

I klausimus atsako tik SPC psichologas.

Pagalba	Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas				
10. Specializuota psichologo pagalba	Teikiant specializuotą psichologo pagalbą smurtą artimoje plinkoje patyrusiam asmeniui atliekamas:	1	2	3	4	5
	Emocinio saugumo užtikrinimas;					
	Psichologinių problemų identifikavimas;					
	Psichologinės savijautos nustatymas ir psichoemociniai poreikiai;					
	Prioritetų nustatymas, įvertinus turimus psichosocialinius resursus;					

	Psichologinių problemų sprendimo veiksmų ir pagalbos priemonių planas sudaromas, tikslinamas ir nutraukiamas vadovaujantis smurtą patyrusio asmens poreikiais.					
--	--	--	--	--	--	--

3. Vertinimo kriterijus - *Specializuotą kompleksinę pagalbą teikiančių specialistų kompetencija*
Tikslas – įvertinti SPC specialistų kompetencijų atitikimą LR Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatyme bei Specializuotos pagalbos centrų veiklos apraše įvardintoms nuostatoms.

Vertinami 3 specialistai, teikiantys specializuotą kompleksinę pagalbą:

3.1. Konsultantas;

3.2. Teisininkas, nepriklausomai nuo to, ar dirba pagal darbo ar paslaugų sutartį;

3.3. Psichologas, nepriklausomai nuo to, ar dirba pagal darbo ar paslaugų sutartį.

Jeigu SPC specialistas dirba ir kaip konsultantas, ir kaip teisininkas ar psichologas, jis pildo 2 klausimynus: konsultanto ir teisininko arba konsultanto ir psichologo.

Vertinimo skalė:

Atitinka – pilnai atitinka vertinimo kriterijaus aprašymą,

Neatitinka - nepilnai arba visiškai neatitinka vertinimo kriterijaus aprašymo.

Jeigu yra pasirenkama „Neatitinka“, pastabose įvardinama, kas konkrečiai neatitinka ir kokių priemonių turi būti imtasi siekiant atitikti kriterijaus aprašymą.

3.1. Konsultanto kompetencijos/žinių įsivertinimas. Pildo kiekvienas konsultantas atskirai.

Kompetencija	Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
1. Išsimokslinimas ir patirtis	Baigė socialinių mokslų srities studijas ir įgijo aukštąjį universitetinį ar aukštąjį koleginių išsilavinimą arba turi ne mažesnę kaip 3 metų darbo patirtį smurto artimoje aplinkoje mažinimo srityje.			
2. Kvalifikacijos kėlimas	Išklausė ne mažiau kaip 16 ak. valandų praktinei SPC veiklai skirtus mokymus;			
	Bent kartą metuose dalyvavo bendruose SPC specialistų susitikimuose ar kituose nacionaliniuose ar tarptautiniuose mokymuose tema „Smurtas artimoje aplinkoje“.			
3. Žinios	Žino, yra susipažinęs su:			
	- smurto prieš moteris šeimoje priežastimis, dinamika ir pasekmėmis;			
	- smurto artimoje aplinkoje priežastimis, dinamika ir pasekmėmis.			
	Turi žinių šiose srityse:			
	- psichologinio konsultavimo;			
	- teisės aktų taikymo;			
	- teisėsaugos institucijų veiklos;			
- kitų valstybės institucijų veiklos bei žmogaus teisių apsaugos ir įtvirtinimo srityse.				

3.2. Teisininko kompetencijos/žinių įsivertinimas. Pildo kiekvienas teisininkas atskirai.

Kompetencija	Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
1. Išsimokslinimas	Turi aukštąjį teisinį išsilavinimą.			
2. Kvalifikacijos kėlimas	Išklausė ne mažiau kaip 16 ak. valandų praktinei SPC veiklai skirtus mokymus;			
	Išklausė ne mažiau kaip 16 ak. val. mokymus skirtus profesinės kvalifikacijos tobulinimui.			
3. Žinios	Žino, yra susipažinęs su:			
	- smurto prieš moteris šeimoje priežastimis, dinamika ir pasekmėmis;			
	- smurto artimoje aplinkoje priežastimis, dinamika ir pasekmėmis;			
	- kitų valstybės institucijų veiklos bei žmogaus teisių apsaugos ir įtvirtinimo sritimis.			

3.3. Psichologo kompetencijos/žinių įsivertinimas . Pildo kiekvienas psichologas atskirai.

Kompetencija	Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
1. Išsimokslinimas	Turi aukštąjį psichologinį išsilavinimą.			
2. Kvalifikacijos kėlimas	Išklausė ne mažiau kaip 16 ak. valandų praktinei SPC veiklai skirtus mokymus;			
	Išklausė ne mažiau kaip 16 ak. val. mokymus skirtus profesinės kvalifikacijos tobulinimui;			
	Nuolatos dalyvauja supervizijose.			
3. Žinios	Žino, yra susipažinęs su:			
	- smurto prieš moteris šeimoje priežastimis, dinamika ir pasekmėmis;			
	- smurto artimoje aplinkoje priežastimis, dinamika ir pasekmėmis;			
	- kitų valstybės institucijų veiklos bei žmogaus teisių apsaugos ir įtvirtinimo sritimis.			

4. Vertinimo kriterijus - *Specializuotos kompleksinės pagalbos teikimo organizavimas, valdymas ir administravimas*

Tikslas – įvertinti smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui teikiamos pagalbos organizavimo procesą, dokumentacijos vedimo tvarką, užduočių paskirstymą tarp SPC specialistų, vidinę ir išorinę komunikaciją, bendradarbiavimą su kitomis institucijomis, turimus finansinius ir žmogiškuosius išteklius.

Vertinami 4 aspektai:

- 4.1. Kontaktai su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu ir dokumentacijos pildymas;
- 4.2. Vidinė komunikacija;
- 4.3. Išorinė komunikacija;
- 4.4. Bendradarbiavimas.

Vertinimo skalė:

Atitinka – pilnai atitinka vertinimo kriterijaus aprašymą,

Neatitinka - nepilnai arba visiškai neatitinka vertinimo kriterijaus aprašymo.

Jeigu yra pasirenkama „Neatitinka“, pastabose yra įvardinama, kas konkrečiai neatitinka ir kokių priemonių turi būti imtasi siekiant atitikti kriterijaus aprašymą.

4.1. Kontaktai su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu ir dokumentacijos pildymas.

Klausimą pildo visi SPC specialistai ir už pagalbos proceso organizavimą atsakingas darbuotojas.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Kontaktai ir informacijos, kuri reikalinga smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui, valdymas			
Gavus pranešimą iš PK, ne vėliau kaip kitą SPC darbo dieną po informacijos gavimo, telefonu ar kitomis priemonėmis ir būdais susisiekiama su smurtą patyrusiu asmeniu;			
Paruošta ir nuolatos atnaujinama kiekvienos aptarnaujamos teritorijos pagalbos ir paslaugų matrica (t.y. turima informacija apie rajone veikiančias institucijas, galinčias padėti smurtą patyrusiam asmeniui).			
Specializuotos pagalbos centro žurnalas			
Gautas PK pranešimas ne vėliau kaip kitą SPC darbo dieną registruojamas SPC žurnale;			
Kiekvienas kontaktas su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu ar institucija ne vėliau kaip kitą SPC darbo dieną registruojamas SPC žurnale.			
Nukentėjusio asmens anketa			
Gavus PK pranešimą, ne vėliau kaip kitą SPC darbo dieną po informacijos gavimo, kiekvienam nuo smurto artimoje aplinkoje nukentėjusiam asmeniui suformuojama asmens anketa;			
Po kiekvieno kontakto su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu ar institucija yra pildoma smurtą patyrusio asmens anketa.			

4.2. Vidinė komunikacija.

Klausimą pildo visi SPC specialistai ir už pagalbos proceso organizavimą atsakingas darbuotojas bei įstaigos vadovas.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Nustatyta SPC darbuotojų tarpusavio bendradarbiavimo, keitimosi informacija tvarka;			
Nuolatos organizuojami vidiniai SPC specialistų pasitarimai;			
Organizacijoje nustatyta konfidencialios informacijos naudojimo tvarka;			
SPC yra užregistruotas kaip asmens duomenų valdytojas;			
Patvirtinta informacijos ir dokumentacijos saugojimo tvarka.			

4.3. Išorinė komunikacija.

Klausimą pildo visi SPC specialistai ir už pagalbos proceso organizavimą atsakingas darbuotojas, įstaigos vadovas bei asmuo atsakingas už viešumą.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Nustatyta SPC ir kitų institucijų bendradarbiavimo ir pasikeitimo informacija tvarka;			
Nuolatos dalyvaujama tarpinstituciniuose susitikimuose;			
Išorinės komunikacijos priemonės derinamos su kitais SPC;			
SPC yra gerai žinomas aptarnaujamoje teritorijoje;			
Organizacijoje yra paskirtas asmuo, atsakingas už išorinę komunikaciją.			

4.4. Bendradarbiavimas.

Klausimą pildo visi SPC specialistai ir už pagalbos proceso organizavimą atsakingas darbuotojas bei įstaigos vadovas.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Pasirašyta bendradarbiavimo sutartis su PK, veikiančiu SPC aptarnaujamoje teritorijoje;			
Pasirašyta bendradarbiavimo sutartis su VTAS, veikiančiu SPC aptarnaujamoje teritorijoje;			
Pasirašytos bendradarbiavimo sutartys su savivaldybėmis, veikiančiomis SPC aptarnaujamoje teritorijoje;			
Vykdomos bendros prevencinės veiklos su SPC aptarnaujamoje teritorijoje veikiančiomis institucijomis.			

5. Vertinimo kriterijus - *Specializuotos pagalbos centro žmogiškieji ir materialiniai ištekliai*
Tikslas – įvertinti SPC turimus žmogiškuosius ir materialinius išteklius.

Vertinami 2 aspektai:

5.1. Žmogiškieji ištekliai;

5.2. Materialiniai ištekliai.

Vertinimo skalė:

Atitinka – pilnai atitinka vertinimo kriterijaus aprašymą,

Neatitinka - nepilnai arba visiškai neatitinka vertinimo kriterijaus aprašymo.

Jeigu yra pasirenkama „Neatitinka“, pastabose yra įvardinama, kas konkrečiai neatitinka ir kokių priemonių turi būti imtasi siekiant atitikti kriterijaus aprašymą.

5.1. Žmogiškieji ištekliai. Klausimyną pildo už pagalbos proceso organizavimą atsakingas darbuotojas bei įstaigos vadovas.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Dirba pakankamas skaičius konsultantų;			
Sudaryta darbo ar paslaugų sutartis su teisininku;			
Sudaryta darbo ar paslaugų sutartis su psichologu;			
SPC specialistų kompetencija atitinka reikalavimus;			
SPC specialistai gali pastoviai kelti kvalifikaciją.			

5.2. Materialiniai ištekliai. Klausimyną pildo už pagalbos proceso organizavimą atsakingas darbuotojas bei įstaigos vadovas.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Pakanka finansinių lėšų;			
SPC deleguota funkcija finansuojama tik iš valstybės biudžeto;			
Savivaldybė finansuoja SPC veiklą;			
SPC patalpos ir techninė įranga atitinka poreikius.			

IV. PAGALBOS PROCESO SMURTĄ ARTIMOJE APLINKOJE PATYRUSIAM ASMENIUI, ĮSKAITANT VAIKUS, VERTINIMO ORGANIZAVIMAS

Vertinimo rodiklių sistema ir kriterijai

1. Atitikimas SPC veiklos principams, pagalbos prieinamumas ir savalaikiškumas:

1.1. Atitikimas principams

1.2. Pagalbos prieinamumo, savalaikiškumo, konfidencialumo ir individualizavimo vertinimas

2. Specializuotos kompleksinės pagalbos smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui teikimas:
 - 2.1. Iš policijos gaunamos informacijos atitikimas LR Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatyme įvardintoms nuostatomis;
 - 2.2. SPC teikiamos pagalbos smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui vertinimas.
3. Specializuotą kompleksinę pagalbą teikiančių specialistų profesinė kompetencija:
 - 3.1. Konsultantas;
 - 3.2. Teisininkas;
 - 3.3. Psichologas.
4. Specializuotos kompleksinės pagalbos teikimo organizavimas, valdymas ir administravimas:
 - 4.1. Kontaktai su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu ir dokumentacijos pildymas;
 - 4.2. Vidinė komunikacija;
 - 4.3. Išorinė komunikacija;
 - 4.4. Bendradarbiavimas;
5. Specializuotos pagalbos centro žmogiškieji ir materialiniai ištekliai:
 - 5.1. Žmogiškieji ištekliai;
 - 5.2. Materialiniai ištekliai.

Vertinimo periodiškumas

Pagalbos efektyvumo vertinimas atliekamas reguliariai. Rekomenduojama jį atlikti vieną kartą per metus. Konkretų vertinimo laiką numato ir paskelbia organizacijos vadovas arba jo įgaliotas asmuo. Po vertinimo duomenys apdorojami ir gautos informacijos pagrindu parengiamas SPC pagalbos nukentėjusiems nuo smurto artimoje aplinkoje efektyvumo didinimo priemonių planas.

Vertinimo tikslinės grupės

SPC pagalbą teikiantys specialistai (konsultantas, teisininkas, psichologas), dirbantys pagal darbo ar paslaugų sutartis;

Už SPC teikiamos pagalbos proceso organizavimą atsakingas darbuotojas;

SPC funkcijas atliekančios įstaigos/organizacijos vadovas.

Vertinimo organizavimas

Klausimynus rekomenduojame susikurti ir pildyti internetinėje erdvėje, naudojant „Google“ formas ar kitas priemones (žr. 3 pav.).

2. Specializuotos kompleksinės pagalbos smurtą patyrusiam asmeniui teikimas

Vertinimo skalė nuo 1 iki 5, kurioje:

- 1 – visiškai neatitinka,
- 2 – labiau neatitinka nei atitinka,
- 3 – nei atitinka nei neatitinka,
- 4 - labiau atitinka nei neatitinka,
- 5 – visiškai atitinka.

2.1. Iš policijos gaunamos informacijos atitikimas LR Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatyme įvardintoms nuostatoms

	1	2	3	4	5
Policija pranešimą SPC perduoda įstatymu nustatytais terminais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Policija pranešimą SPC perduoda įstatymu nustatyta imtimi (turiniu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Policija pranešimą SPC perduoda SPC aptarnaujančiam įvykio teritoriją	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Policija SPC perduoda tik tuos pranešimus, kuriuose smurtą artimoje aplinkoje patyręs asmuo – suaugęs arba suaugęs ir vaikas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Policijos pranešime nurodoma, ar smurto artimoje aplinkoje metu nukentėjo/buvo liudininkais vaikai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Policijos pranešime nurodomi pareigūno kontaktai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 pav. Ištrauka iš SPC specialistams skirto klausimyno, sukurto naudojant „Google“ formas

Vertinimas atliekamas etapais:

- I. Pasirengimas vertinimui. SPC funkcijas atliekančios organizacijos vadovas nustato konkretų veiklos vertinimo laiką. SPC darbuotojams pristatoma vertinimo metodika, aptariami tikslai, uždaviniai. Nustatomi vertinimo klausimyno pildymo terminai.
- II. Vertinimas. Kiekvienas SPC specialistas, už pagalbos proceso organizavimą atsakingas darbuotojas bei organizacijos vadovas užpildo vertinimo klausimyną (Priedai Nr. 1; Nr. 2 ir Nr. 3).
- III. Gautas informacijos apdorojimas. SPC funkcijas atliekančios organizacijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo, apdorojęs gautus apklausos duomenis, parengia pažymą apie teikiamos pagalbos efektyvumą. Rezultatai aptariami su SPC darbuotojais. Vertinimo dalyviai įvardina, kurių kriterijų tobulinimui reikėtų skirti daugiausia dėmesio. Aptariama, ką galima būtų padaryti iki kito vertinimo.
- IV. Parengiamas SPC pagalbos nukentėjusiems nuo smurto artimoje aplinkoje efektyvumo didinimo priemonių planas, kuris apima visus vertinimo kriterijus, t.y. atitikimą SPC veiklos principams, pagalbos prieinamumą ir savalaikiškumą; Specializuotos kompleksinės pagalbos smurtą patyrusiam asmeniui teikimą; Specializuotą kompleksinę pagalbą teikiančių specialistų kompetenciją; Specializuotos kompleksinės pagalbos teikimo organizavimą, valdymą ir administravimą; Specializuotos pagalbos centro žmogiškuosius ir materialinius išteklius.

Pavyzdinis SPC pagalbos nukentėjusiems nuo smurto artimoje aplinkoje efektyvumo didinimo priemonių planas

Eilės Nr.	Apibendrinimas/išvada	Siūlymai	Atsakingi už įgyvendinimą	Atlikimo data (ketv.)
1.	Didinti SPC žinomumą bendruomenėje.	1.1. Kartą per ketvirtį organizuoti aptarnaujamoje teritorijoje susitikimus su bendruomenės atstovais. 1.2. Parengti ir išleisti informacinę medžiagą.	O. Lapytė	I
...				

V. SPC pagalbos nukentėjusiems nuo smurto artimoje aplinkoje efektyvumo didinimo priemonių plano aptarimas.

VI. Efektyvumo didinimo priemonių plane numatytų priemonių/veiklų vykdymas. Rekomenduojama organizuoti tarpinius susitikimus, kurių metu būtų aptariama kaip sekasi įgyvendinti plane numatytus darbus ir pakeitimus.

Už vertinimą atsakingi asmenys

SPC veiklos efektyvumo vertinimą atlieka organizacijos nariai, kurie organizuoja pagalbos teikimo procesą bei teikia pagalbą asmenims nukentėjusiems nuo smurto artimoje aplinkoje.

Vertinimą gali inicijuoti:

- Tiesioginis organizacijos vadovas;
- Taryba, valdyba ar kitas kolegialus valdymo organas arba steigėjai;
- Organizacijos darbuotojai.

Už vertinimo atlikimą atsakingas organizacijos vadovas. Jis vertinimą organizuoja pats arba jo įgaliotas asmuo. Vertinime turi dalyvauti ir asmenys, kurie: Atsakingi už SPC veiklos rezultatus;

- Turi įtakos su organizacijos veikla susijusių sprendimų priėmimui ir įgyvendinimui;
- Gali būti paveikti priimtų sprendimų.

Vertinimo procese dalyvaujančios institucijos

Vertinime dalyvauja Specializuotos pagalbos centrai.

Vertinimo aptarime (V etapas) gali dalyvauti ir organizacijos valdybos nariai ar dalininkai, kitų institucijų atstovai.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Lietuvos Respublikos apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, nr. 72-3475.
2. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2006, nr. 17-589.
3. Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo nr. I-1234 pakeitimo įstatymas. *TAR*, 2017, nr. 16087.
4. Europos Tarybos konvencija dėl smurto prieš moteris ir smurto šeimoje prevencijos ir kovos su juo. [interaktyvus. Žiūrėta 2017-09-15]. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A52016PC0109>>.
5. 2012 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 2012/29/ES, kuria nustatomi būtiniausi nusikaltimų aukų teisių, paramos joms ir jų apsaugos standartai ir kuria pakeičiamas Tarybos pamatinis sprendimas 2001/220/TVR. [interaktyvus. Žiūrėta 2017-09-18]. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A32012L0029>>.
6. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2012 m. gegužės 7 d. įsakymas nr. A1-227 „Dėl Specializuotos pagalbos centrų veiklos aprašo patvirtinimo“. *Valstybės žinios*, 2012, nr. 54-2676.
7. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2017 m. balandžio 18 d. įsakymas nr. A1-182 „Dėl valstybinės smurto artimoje aplinkoje prevencijos ir pagalbos teikimo nukentėjusiems asmenims 2014–2020 metų programos įgyvendinimo 2017–2020 metų veiksmų plano patvirtinimo“. *TAR*, 2017, nr. 6554.
8. Vasiliauskienė, L. H., Dirmotaitė, E., Vasiliauskaitė, Z. (2016). Metodinės rekomendacijos specializuotos pagalbos centrų darbuotojams, savanoriams bei apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymą įgyvendinančių institucijų darbuotojams ir specialistams. Vilnius.
9. Nevyriausybinų organizacijų veiklos efektyvumo tyrimo metodika. Vilnius, 2001.
10. Programos „Šeimos gerovės ir vaiko teisių apsaugos politikos įgyvendinimas“ priemonės „konkurso būdu atrinkti ir finansuoti specializuotos pagalbos centrų projektus, skirtus specializuotos kompleksinės pagalbos teikimui smurtą patyrusiems asmenims užtikrinti“ 2017 m. 9 mėnesių ataskaitos lentelių rinkinys. SADM, 2017.
11. Specializuotos pagalbos centrų veiklos aprašas. [interaktyvus. Žiūrėta 2017-09-18]. Prieiga per internetą: <<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.EE22DE5E3F98/wYEmnFOvVz>>.
12. Ruževičius, J. (2006). *Kokybės vadybos metodai ir modeliai*. Vilnius: Vilniaus universitetas.
13. Valakupių reabilitacijos centras. Kokybės sistemos diegimas. [interaktyvus. Žiūrėta 2017-09-15]. Prieiga per internetą: <<http://www.reabilitacija.lt/kokybes-sistemas-diegimas/>>.

PRIEDAI

I priedas: SPC specialistų klausimynas

1. Vertinimo kriterijus - *Atitikimas SPC veiklos principams, pagalbos prieinamumas ir savalaikiškumas*

Vertinimo skalė nuo 1 iki 5, kurioje: 1 – visiškai neatitinka, 2 – labiau neatitinka nei atitinka, 3 – nei atitinka nei neatitinka, 4 - labiau atitinka nei neatitinka, 5 – visiškai atitinka.

1.1. Atitikimas principams

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas				
	1	2	3	4	5
Vadovaujama bendradarbiavimo, kompleksškumo ir koordinavimo principu - pagalba smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui bei jos/jo vaikams remiasi jo, SPC specialistų, bendruomenės, organizacijų, ginančių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei veiksmų koordinavimu.					
Vadovaujama dalyvavimo ir solidarumo principu - pagalbos klausimai sprendžiami kartu su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu ir (ar) jos/jo atstovais, organizacijomis, ginančiomis žmonių socialinių grupių interesus ir teises.					
Vadovaujama prieinamumo principu – smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui užtikrinama visapusiška informacija apie pagalbą jam ir jo vaikams, ir ji teikiama nepriklausomai nuo jos/jo materialinės padėties ir kuo arčiau gyvenamosios vietos.					
Vadovaujama tinkamumo, veiksmingumo ir objektyvumo principu - pagalbos būdai ir priemonės turi atitikti smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens bei jo vaikų interesus bei poreikius ir turi nepriklausyti nuo pagalbą teikiančiojo asmens nuostatos į auką.					
Vadovaujama asmens teisių ir laisvių apsaugos ir humaniško principu - teikiant pagalbą nėra nepagrįstai ribojamos asmens teisės ir laisvės. Visos smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens problemos sprendžiamos su rodoma pagarba, supratimu, jautrumu bei pripažįstant ir užtikrinant asmens privatumą bei jo duomenų apsaugą.					
Vadovaujama teisėtumo principu - SPC savo veikloje vadovaujasi įstatymais bei kitais teisės aktais.					

1.2. Pagalbos prieinamumo, savalaikiškumo, konfidencialumo ir individualizavimo vertinimas

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas				
	1	2	3	4	5
SPC darbo laikas atitinka smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens ir jo vaiko(-ų) poreikius.					
SPC bendravimas su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu (telefonu, el. paštu ar esant galimybei susitikus) užtikrina pagalbos prieinamumą.					
Kiekvienas nuo smurto artimoje aplinkoje nukentėjęs asmuo pripažįstamas ir suprantamas kaip unikalų savybių turintis individualus asmuo, kuriam siekiant padėti naudojami skirtingi principai ir metodai.					
Teikiant pagalbą laikomasi konfidencialumo.					

2. Vertinimo kriterijus - *Specializuotos kompleksinės pagalbos smurtą patyrusiam asmeniui teikimas*

2.1. Iš policijos gaunamos informacijos atitikimas LR Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatyme įvardintoms nuostatom.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas				
	1	2	3	4	5
Policija pranešimą SPC perduoda:					
- įstatymu nustatytais terminais;					
- įstatymu nustatyta imtimi (turiniu);					
- SPC aptarnaujančiam įvykio teritoriją.					
Policija SPC perduoda tik tuos pranešimus, kuriuose smurtą artimoje aplinkoje patyręs asmuo – suaugęs arba suaugęs ir vaikas.					
Policijos pranešime nurodoma, ar smurto artimoje aplinkoje metu nukentėjo/buvo liudininkais vaikai.					
Policijos pranešime nurodomi pareigūno kontaktai.					

2.2. SPC teikiamos pagalbos smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui, įskaitant vaikus, vertinimas.

Pagalba	Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas				
		1	2	3	4	5
Informavimas	Smurtą artimoje aplinkoje patyręs asmuo informuojamas apie:					
	Informacijos gavimo iš policijos apie smurto įvykį teisėtumą;					
	SPC teikiamą specializuotą pagalbą;					
	LR Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymo nuostatas;					
	Smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens teises ir pareigas;					
	Paslaugas teikiančias institucijas;					
	Galimybę gauti nemokamą emocinę pagalbą telefonu visą parą;					
	VTAS specialistų veiksmus (jei asmuo turi nepilnamečių vaikų);					
	Ikiteisminio tyrimo eigą.					
Konsultavimas	Teikiant konsultavimo pagalbą, kartu su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu, atliekamas:					
	Asmens ir jo vaikų problemų identifikavimas;					
	Problemų sprendimo ir pagalbos priemonių aptarimas;					
	Pakartotinio smurto rizikos laipsnio nustatymas;					
	Nukreipimas specializuotai SPC teisininko ir/ar psichologo pagalbai;					
	Specializuotos kompleksinės pagalbos teikimo planavimas ir organizavimas;					
	Medicininės pagalbos poreikio vertinimas;					
	Atgalinio ryšio poreikio įvertinimas;					
	Pagalbos efektyvumo įvertinimas;					
	Bendradarbiavimo bei tarpininkavimo poreikio kitose institucijose nustatymas;					
	Pagalbos poreikio vertinimas nepilnamečiams vaikams.					

Tarpininkavimas	Smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens sutikimu:	1	2	3	4	5
	Informuojama policija apie smurto artimoje aplinkoje įvykį, kai asmuo į SPC kreipėsi asmeniškai;					
	Tarpininkaujama dėl pagalbos ir paslaugų kitose institucijose;					
	Tarpininkaujama VTAS dėl pagalbos vaikams;					
	Tarpininkaujama PK dėl apsaugos priemonių;					
	Tarpininkaujama dėl saugių gyvenimo sąlygų, bazinių poreikių tenkinimo.					
Įgalinimas	Teikiant specializuotą kompleksinę pagalbą, smurtą artimoje aplinkoje patyręs asmuo įgalinamas bei motyvuojamas:	1	2	3	4	5
	Priimti savarankiškus sprendimus;					
	Susigrąžinti smurtautojo atimtą galią ir kontrolę;					
	Spręsti smurto artimoje aplinkoje problemas.					
Veiksmų ir pagalbos priemonių plano sudarymas	Teikiant specializuotą kompleksinę pagalbą aptariama:	1	2	3	4	5
	Problemos bei jų sprendimo būdai;					
	Turimi išoriniai ir vidiniai resursai;					
	Planas sudaromas, tikslinamas ir nutraukiamas atsižvelgiant į smurtą artimoje aplinkoje patyrusio ir jos/jo vaikų poreikius ir kartu su ja/juo.					
Pagalba rengiant dokumentus	Smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui paprašius:	1	2	3	4	5
	SPC specialistas, turimų kompetencijų ir funkcijų ribose, parengia įvairius dokumentus institucijoms (Prašymas PK suteikti informaciją; Prašymas dėl apsaugos priemonių skyrimo ir pan.)					
Palydėjimas	Palydėjimas į institucijas, galinčias padėti spręsti dėl smurto artimoje aplinkoje iškilusias problemas	1	2	3	4	5
	Smurtą artimoje plinkoje patyrusio asmens palydėjimas jo prašymu.					
	Smurtą artimoje plinkoje patyrusio asmens palydėjimas esant galimybei.					
Pažymų rengimas	Pažymos apie SPC žinomus smurto artimoje aplinkoje faktus atitinkamoms valstybės institucijoms rengimas	1	2	3	4	5
	SPC specialistas, įvertinęs situacijos pavojingumą, turimų kompetencijų ir funkcijų ribose, parengia pažymą atitinkamoms valstybės institucijoms.					

Į klausimus atsako tik SPC teisininkas

Pagalba	Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas				
Specializuota teisininko pagalba	Teikiant specializuotą teisininko pagalbą atliekamas:	1	2	3	4	5
	Teisinių problemų identifikavimas;					
	Reikšmingų teisinių faktų išsiaiškinimas;					
	Teisinės informacijos teikimas/konsultavimas (ikiteisminis tyrimas; teisminis procesas ir kt; šeimos teisė; šeimos turtiniai ginčai);					
	Teisinių dokumentų (raštai, skundai, prašymai, išskyrus teisinius dokumentus) ikiteisminiam tyrimui rengimas;					
	Tarpininkavimo pagalba policijoje, prokuratūroje, teismuose, probacijoje ir kt.;					
	Teisinių problemų sprendimo veiksmų ir pagalbos priemonių planas sudaromas, tikslinamas ir nutraukiamas vadovaujantis nukentėjusio asmens poreikiais.					

I klausimus atsako tik SPC psichologas

Pagalba	Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas				
Specializuota psichologo pagalba	Teikiant specializuotą psichologo pagalbą smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui atliekamas:	1	2	3	4	5
	Emocinio saugumo užtikrinimas;					
	Psichologinių problemų identifikavimas;					
	Psichologinės savijautos nustatymas ir psichoemociniai poreikiai;					
	Prioritetų nustatymas, įvertinus turimus psichosocialinius resursus;					
	Psichologinių problemų sprendimo veikslių ir pagalbos priemonių planas sudaromas, tikslinamas ir nutraukiamas vadovaujantis smurtą patyrusio asmens poreikiais.					

3. Vertinimo kriterijus - *Specializuotą kompleksinę pagalbą teikiančių specialistų kompetencija*

Jeigu SPC specialistas dirba ir kaip konsultantas, ir kaip teisininkas ar psichologas, jis pildo 2 klausimus: konsultanto ir teisininko arba konsultanto ir psichologo.

Vertinimo skalė:

Atitinka – pilnai atitinka vertinimo kriterijaus aprašymą,

Neatitinka - nepilnai arba visiškai neatitinka vertinimo kriterijaus aprašymo.

Jeigu yra pasirenkama „Neatitinka“, pastabose įvardinama, kas konkrečiai neatitinka ir kokių priemonių turi būti imtasi siekiant atitikti kriterijaus aprašymą.

3.1. Konsultanto kompetencijos/žinių įšivertinimas. Pildo kiekvienas konsultantas atskirai

Kompetencija	Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Išsimokslinimas ir patirtis	Baigė socialinių mokslų srities studijas ir įgijo aukštąjį universitetinį ar aukštąjį koleginių išsilavinimą arba turi ne mažesnę kaip 3 metų darbo patirtį smurto artimoje aplinkoje mažinimo srityje.			
Kvalifikacijos kėlimas	Išklausė ne mažiau kaip 16 ak. valandų praktinei SPC veiklai skirtus mokymus;			
	Bent kartą metuose dalyvavo bendruose SPC specialistų susitikimuose ar kituose nacionaliniuose ar tarptautiniuose mokymuose tema „Smurtas artimoje aplinkoje“.			
Žinios	Žino, yra susipažinęs su:			
	- smurto prieš moteris šeimoje priežastimis, dinamika ir pasekmėmis;			
	- smurto artimoje aplinkoje priežastimis, dinamika ir pasekmėmis.			
	Turi žinių šiose srityse:			
	- psichologinio konsultavimo;			
	- teisės aktų taikymo;			
	- teisėsaugos institucijų veiklos;			
- kitų valstybės institucijų veiklos bei žmogaus teisių apsaugos ir įtvirtinimo srityse.				

3.2. Teisininko kompetencijos/žinių įsivertinimas. Pildo kiekvienas teisininkas atskirai

Kompetencija	Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Išsimokslinimas	Turi aukštąjį teisinį išsilavinimą.			
Kvalifikacijos kėlimas	Išklausė ne mažiau kaip 16 ak. valandų praktinei SPC veiklai skirtus mokymus;			
	Išklausė ne mažiau kaip 16 ak. val. mokymus skirtus profesinės kvalifikacijos tobulinimui.			
Žinios	Žino, yra susipažinęs su:			
	- smurto prieš moteris šeimoje priežastimis, dinamika ir pasekmėmis;			
	- smurto artimoje aplinkoje priežastimis, dinamika ir pasekmėmis;			
	- kitų valstybės institucijų veiklos bei žmogaus teisių apsaugos ir įtvirtinimo sritimis.			

3.3. Psichologo kompetencijos/žinių įsivertinimas . Pildo kiekvienas psichologas atskirai

Kompetencija	Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Išsimokslinimas	Turi aukštąjį psichologinį išsilavinimą.			
Kvalifikacijos kėlimas	Išklausė ne mažiau kaip 16 ak. valandų praktinei SPC veiklai skirtus mokymus;			
	Išklausė ne mažiau kaip 16 ak. val. mokymus skirtus profesinės kvalifikacijos tobulinimui;			
	Nuolatos dalyvauja supervizijose.			
Žinios	Žino, yra susipažinęs su:			
	- smurto prieš moteris šeimoje priežastimis, dinamika ir pasekmėmis;			
	- smurto artimoje aplinkoje priežastimis, dinamika ir pasekmėmis;			
	- kitų valstybės institucijų veiklos bei žmogaus teisių apsaugos ir įtvirtinimo sritimis.			

4. Vertinimo kriterijus - *Specializuotos kompleksinės pagalbos teikimo organizavimas, valdymas ir administravimas*

Vertinimo skalė:

Atitinka – pilnai atitinka vertinimo kriterijaus aprašymą,

Neatitinka - nepilnai arba visiškai neatitinka vertinimo kriterijaus aprašymo.

Jeigu yra pasirenkama „Neatitinka“, pastabose yra įvardinama, kas konkrečiai neatitinka ir kokių priemonių turi būti imtasi siekiant atitikti kriterijaus aprašymą.

4.1. Kontaktai su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu ir dokumentacijos pildymas.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Kontaktai ir informacijos, kuri reikalinga smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui, valdymas			
Gavus pranešimą iš PK, ne vėliau kaip kitą SPC darbo dieną po informacijos gavimo, telefonu ar kitomis priemonėmis ir būdais susisiekiama su smurtą patyrusiu asmeniu;			

Paruošta ir nuolatos atnaujinama kiekvienos aptarnaujamos teritorijos pagalbos ir paslaugų matrica (t.y. turima informacija apie rajone veikiančias institucijas, galinčias padėti smurtą patyrusiam asmeniui).			
Specializuotos pagalbos centro žurnalas			
Gautas PK pranešimas ne vėliau kaip kitą SPC darbo dieną registruojamas SPC žurnale;			
Kiekvienas kontaktas su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu ar institucija ne vėliau kaip kitą SPC darbo dieną registruojamas SPC žurnale.			
Nukentėjusio asmens anketa			
Gavus PK pranešimą, ne vėliau kaip kitą SPC darbo dieną po informacijos gavimo, kiekvienam nuo smurto artimoje aplinkoje nukentėjusiam asmeniui suformuojama asmens anketa;			
Po kiekvieno kontakto su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu ar institucija yra pildoma smurtą patyrusio asmens anketa.			

4.2. Vidinė komunikacija.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Nustatyta SPC darbuotojų tarpusavio bendradarbiavimo, keitimosi informacija tvarka;			
Nuolartos organizuojami vidiniai SPC specialistų pasitarimai;			
Organizacijoje nustatyta konfidencialios informacijos naudojimo tvarka;			
SPC yra užregistruotas kaip asmens duomenų valdytojas;			
Patvirtinta informacijos ir dokumentacijos saugojimo tvarka.			

4.3. Išorinė komunikacija.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Nustatyta SPC ir kitų institucijų bendradarbiavimo ir pasikeitimo informacija tvarka;			
Nuolatos dalyvaujama tarpinstituciniuose susitikimuose;			
Išorinės komunikacijos priemonės derinamos su kitais SPC;			
SPC yra gerai žinomas aptarnaujamoje teritorijoje;			
Organizacijoje yra paskirtas asmuo, atsakingas už išorinę komunikaciją.			

4.4. Bendradarbiavimas.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Pasirašyta bendradarbiavimo sutartis su PK, veikiančiu SPC aptarnaujamoje teritorijoje;			
Pasirašyta bendradarbiavimo sutartis su VTAS, veikiančiu SPC aptarnaujamoje teritorijoje;			
Pasirašytos bendradarbiavimo sutartys su savivaldybėmis, veikiančiomis SPC aptarnaujamoje teritorijoje;			
Vykdomos bendros prevencinės veiklos su SPC aptarnaujamoje teritorijoje veikiančiomis institucijomis.			

II priedas: Už pagalbos proceso organizavimą atsakingo darbuotojo klausimynas

1. Vertinimo kriterijus - *Atitikimas SPC veiklos principams, pagalbos prieinamumas ir savalaikiškumas*

Vertinimo skalė nuo 1 iki 5, kurioje: 1 – visiškai neatitinka, 2 – labiau neatitinka nei atitinka, 3 – nei atitinka nei neatitinka, 4 - labiau atitinka nei neatitinka, 5 – visiškai atitinka.

1.1. Atitikimas principams

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas				
	1	2	3	4	5
Vadovaujama bendradarbiavimo, kompleksiško ir koordinavimo principu - pagalba smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui bei jos/jo vaikams remiasi jo, SPC specialistų, bendruomenės, organizacijų, ginančių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei veiksmų koordinavimu.					
Vadovaujama dalyvavimo ir solidarumo principu - pagalbos klausimai sprendžiami kartu su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu ir (ar) jos/jo atstovais, organizacijomis, ginančiomis žmonių socialinių grupių interesus ir teises.					
Vadovaujama prieinamumo principu – smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui užtikrinama visapusiška informacija apie pagalbą jam ir jo vaikams, ir ji teikiama nepriklausomai nuo jos/jo materialinės padėties ir kuo arčiau gyvenamosios vietos.					
Vadovaujama tinkamumo, veiksmingumo ir objektyvumo principu - pagalbos būdai ir priemonės turi atitikti smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens bei jo vaikų interesus bei poreikius ir turi nepriklausyti nuo pagalbą teikiančiojo asmens nuostatos į auką.					
Vadovaujama asmens teisių ir laisvių apsaugos ir humaniško principu - teikiant pagalbą nėra nepagrįstai ribojamos asmens teisės ir laisvės. Visos smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens problemos sprendžiamos su rodoma pagarba, supratimu, jautrumu bei pripažįstant ir užtikrinant asmens privatumą bei jo duomenų apsaugą.					
Vadovaujama teisėtumo principu - SPC savo veikloje vadovujasi įstatymais bei kitais teisės aktais.					

1.2. Pagalbos prieinamumo, savalaikiškumo, konfidencialumo ir individualizavimo vertinimas

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas				
	1	2	3	4	5
SPC darbo laikas atitinka smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens ir jo vaiko(-ų) poreikius.					
SPC bendravimas su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu (telefonu, el. paštu ar esant galimybei susitikus) užtikrina pagalbos prieinamumą.					
Kiekvienas nuo smurto artimoje aplinkoje nukentėjęs asmuo pripažįstamas ir suprantamas kaip unikalių savybių turintis individualus asmuo, kuriam siekiant padėti naudojami skirtingi principai ir metodai.					
Teikiant pagalbą laikomasi konfidencialumo.					

2. Vertinimo kriterijus - *Specializuotos kompleksinės pagalbos smurtą patyrusiam asmeniui teikimas*

2.1. Iš policijos gaunamos informacijos atitikimas LR Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatyme įvardintoms nuostatom.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas

	1	2	3	4	5
Policija pranešimą SPC perduoda:					
- įstatymu nustatytais terminais;					
- įstatymu nustatyta imtimi (turiniu);					
- SPC aptarnaujančiam įvykio teritoriją.					
Policija SPC perduoda tik tuos pranešimus, kuriuose smurtą artimoje aplinkoje patyręs asmuo – suaugęs arba suaugęs ir vaikas.					
Policijos pranešime nurodoma, ar smurto artimoje aplinkoje metu nukentėjo/buvo liudininkais vaikai.					
Policijos pranešime nurodomi pareigūno kontaktai.					

4. Vertinimo kriterijus - *Specializuotos kompleksinės pagalbos teikimo organizavimas, valdymas ir administravimas*

Vertinimo skalė:

Atitinka – pilnai atitinka vertinimo kriterijaus aprašymą,

Neatitinka - nepilnai arba visiškai neatitinka vertinimo kriterijaus aprašymo.

Jeigu yra pasirenkama „Neatitinka“, pastabose yra įvardinama, kas konkrečiai neatitinka ir kokių priemonių turi būti imtasi siekiant atitikti kriterijaus aprašymą.

4.1. Kontaktai su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu ir dokumentacijos pildymas.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Kontaktai ir informacijos, kuri reikalinga smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui, valdymas			
Gavus pranešimą iš PK, ne vėliau kaip kitą SPC darbo dieną po informacijos gavimo, telefonu ar kitomis priemonėmis ir būdais susisiekiama su smurtą patyrusiu asmeniu;			
Paruošta ir nuolatos atnaujinama kiekvienos aptarnaujamos teritorijos pagalbos ir paslaugų matrica (t.y. turima informacija apie rajone veikiančias institucijas, galinčias padėti smurtą patyrusiam asmeniui).			
Specializuotos pagalbos centro žurnalas			
Gautas PK pranešimas ne vėliau kaip kitą SPC darbo dieną registruojamas SPC žurnale;			
Kiekvienas kontaktas su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu ar institucija ne vėliau kaip kitą SPC darbo dieną registruojamas SPC žurnale.			
Nukentėjusio asmens anketa			
Gavus PK pranešimą, ne vėliau kaip kitą SPC darbo dieną po informacijos gavimo, kiekvienam nuo smurto artimoje aplinkoje nukentėjusiam asmeniui suformuojama asmens anketa;			
Po kiekvieno kontakto su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu ar institucija yra pildoma smurtą patyrusio asmens anketa.			

4.2. Vidinė komunikacija.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Nustatyta SPC darbuotojų tarpusavio bendradarbiavimo, keitimosi informacija tvarka;			
Nuolartos organizuojami vidiniai SPC specialistų pasitarimai;			
Organizacijoje nustatyta konfidencialios informacijos naudojimo tvarka;			

SPC yra užregistruotas kaip asmens duomenų valdytojas;			
Patvirtinta informacijos ir dokumentacijos saugojimo tvarka.			

4.3. Išorinė komunikacija.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Nustatyta SPC ir kitų institucijų bendradarbiavimo ir pasikeitimo informacija tvarka;			
Nuolatos dalyvaujama tarpinstituciniuose susitikimuose;			
Išorinės komunikacijos priemonės derinamos su kitais SPC;			
SPC yra gerai žinomas aptarnaujamoje teritorijoje;			
Organizacijoje yra paskirtas asmuo, atsakingas už išorinę komunikaciją.			

4.4. Bendradarbiavimas.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Pasirašyta bendradarbiavimo sutartis su PK, veikiančiu SPC aptarnaujamoje teritorijoje;			
Pasirašyta bendradarbiavimo sutartis su VTAS, veikiančiu SPC aptarnaujamoje teritorijoje;			
Pasirašytos bendradarbiavimo sutartys su savivaldybėmis, veikiančiomis SPC aptarnaujamoje teritorijoje;			
Vykdomos bendros prevencinės veiklos su SPC aptarnaujamoje teritorijoje veikiančiomis institucijomis.			

5. Vertinimo kriterijus - *Specializuotos pagalbos centro žmogiškieji ir materialiniai ištekliai*

Vertinimo skalė:

Atitinka – pilnai atitinka vertinimo kriterijaus aprašymą,

Neatitinka - nepilnai arba visiškai neatitinka vertinimo kriterijaus aprašymo.

Jeigu yra pasirenkama „Neatitinka“, pastabose yra įvardinama, kas konkrečiai neatitinka ir kokių priemonių turi būti imtasi siekiant atitikti kriterijaus aprašymą.

5.3. Žmogiškieji ištekliai.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Dirba pakankamas skaičius konsultantų;			
Sudaryta darbo ar paslaugų sutartis su teisininku;			
Sudaryta darbo ar paslaugų sutartis su psichologu;			
SPC specialistų kompetencija atitinka reikalavimus;			
SPC specialistai gali pastoviai kelti kvalifikaciją.			

5.4. Materialiniai ištekliai.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Pakanka finansinių lėšų;			
SPC deleguota funkcija finansuojama tik iš valstybės biudžeto;			
Savivaldybė finansuoja SPC veiklą;			
SPC patalpos ir techninė įranga atitinka poreikius.			

III priedas: Įstaigos/organizacijos vadovo klausimynas

1. Vertinimo kriterijus. *Atitikimas SPC veiklos principams, pagalbos prieinamumas ir savalaikiškumas*

Vertinimo skalė nuo 1 iki 5, kurioje: 1 – visiškai neatitinka, 2 – labiau neatitinka nei atitinka, 3 – nei atitinka nei neatitinka, 4 - labiau atitinka nei neatitinka, 5 – visiškai atitinka.

1.1. Atitikimas principams

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas				
	1	2	3	4	5
Vadovaujama bendradarbiavimo, kompleksiško ir koordinavimo principu - pagalba smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui bei jos/jo vaikams remiasi jo, SPC specialistų, bendruomenės, organizacijų, ginančių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei veiksmų koordinavimu.					
Vadovaujama dalyvavimo ir solidarumo principu - pagalbos klausimai sprendžiami kartu su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu ir (ar) jos/jo atstovais, organizacijomis, ginančiomis žmonių socialinių grupių interesus ir teises.					
Vadovaujama prieinamumo principu – smurtą artimoje aplinkoje patyrusiam asmeniui užtikrinama visapusiška informacija apie pagalbą jam ir jo vaikams, ir ji teikiama nepriklausomai nuo jos/jo materialinės padėties ir kuo arčiau gyvenamosios vietos.					
Vadovaujama tinkamumo, veiksmingumo ir objektyvumo principu - pagalbos būdai ir priemonės turi atitikti smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens bei jo vaikų interesus bei poreikius ir turi nepriklausyti nuo pagalbą teikiančiojo asmens nuostatos į auką.					
Vadovaujama asmens teisių ir laisvių apsaugos ir humaniško principu - teikiant pagalbą nėra nepagrįstai ribojamos asmens teisės ir laisvės. Visos smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens problemos sprendžiamos su rodoma pagarba, supratimu, jautrumu bei pripažįstant ir užtikrinant asmens privatumą bei jo duomenų apsaugą.					
Vadovaujama teisėtumo principu - SPC savo veikloje vadovujasi įstatymais bei kitais teisės aktais.					

1.2. Pagalbos prieinamumo, savalaikiškumo, konfidencialumo ir individualizavimo vertinimas

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Vertinimas				
	1	2	3	4	5
SPC darbo laikas atitinka smurtą artimoje aplinkoje patyrusio asmens ir jo vaiko(-ų) poreikius.					
SPC bendravimas su smurtą artimoje aplinkoje patyrusiu asmeniu (telefonu, el. paštu ar esant galimybei susitikus) užtikrina pagalbos prieinamumą.					
Kiekvienas nuo smurto artimoje aplinkoje nukentėjęs asmuo pripažįstamas ir suprantamas kaip unikalių savybių turintis individualus asmuo, kuriam siekiant padėti naudojami skirtingi principai ir metodai.					
Teikiant pagalbą laikomasi konfidencialumo.					

4. Vertinimo kriterijus - *Specializuotos kompleksinės pagalbos teikimo organizavimas, valdymas ir administravimas*

Vertinimo skalė:

Atitinka – pilnai atitinka vertinimo kriterijaus aprašymą,

Neatitinka - nepilnai arba visiškai neatitinka vertinimo kriterijaus aprašymo.

Jeigu yra pasirenkama „Neatitinka“, pastabose yra įvardinama, kas konkrečiai neatitinka ir kokių priemonių turi būti imtasi siekiant atitikti kriterijaus aprašymą.

4.2. Vidinė komunikacija.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Nustatyta SPC darbuotojų tarpusavio bendradarbiavimo, keitimosi informacija tvarka;			
Nuolatos organizuojami vidiniai SPC specialistų pasitarimai;			
Organizacijoje nustatyta konfidencialios informacijos naudojimo tvarka;			
SPC yra užregistruotas kaip asmens duomenų valdytojas;			
Patvirtinta informacijos ir dokumentacijos saugojimo tvarka.			

4.3. Išorinė komunikacija.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Nustatyta SPC ir kitų institucijų bendradarbiavimo ir pasikeitimo informacija tvarka;			
Nuolatos dalyvaujama tarpinstituciniuose susitikimuose;			
Išorinės komunikacijos priemonės derinamos su kitais SPC;			
SPC yra gerai žinomas aptarnaujamoje teritorijoje;			
Organizacijoje yra paskirtas asmuo, atsakingas už išorinę komunikaciją.			

4.4. Bendradarbiavimas.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Pasirašyta bendradarbiavimo sutartis su PK, veikiančiu SPC aptarnaujamoje teritorijoje;			
Pasirašyta bendradarbiavimo sutartis su VTAS, veikiančiu SPC aptarnaujamoje teritorijoje;			
Pasirašytos bendradarbiavimo sutartys su savivaldybėmis, veikiančiomis SPC aptarnaujamoje teritorijoje;			
Vykdomos bendros prevencinės veiklos su SPC aptarnaujamoje teritorijoje veikiančiomis institucijomis.			

5. Vertinimo kriterijus - *Specializuotos pagalbos centro žmogiškieji ir materialiniai ištekliai*

Vertinimo skalė:

Atitinka – pilnai atitinka vertinimo kriterijaus aprašymą,

Neatitinka - nepilnai arba visiškai neatitinka vertinimo kriterijaus aprašymo.

Jeigu yra pasirenkama „Neatitinka“, pastabose yra įvardinama, kas konkrečiai neatitinka ir kokių priemonių turi būti imtasi siekiant atitikti kriterijaus aprašymą.

5.5. Žmogiškieji ištekliai.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Dirba pakankamas skaičius konsultantų;			
Sudaryta darbo ar paslaugų sutartis su teisininku;			
Sudaryta darbo ar paslaugų sutartis su psichologu;			
SPC specialistų kompetencija atitinka reikalavimus;			
SPC specialistai gali pastoviai kelti kvalifikaciją.			

5.6. Materialiniai ištekliai.

Vertinimo kriterijaus aprašymas	Atitinka	Neatitinka	Pastabos
Pakanka finansinių lėšų;			
SPC deleguota funkcija finansuojama tik iš valstybės biudžeto;			
Savivaldybė finansuoja SPC veiklą;			
SPC patalpos ir techninė įranga atitinka poreikius.			