УТВЕРЖДЕН

приказом ОГБУ «УСЗСОН

по Шелеховскому району»

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_2024г. №\_\_\_.

**АЛГОРИТМ**

**действий сотрудников**

**областного государственного бюджетного учреждения**

**«Управления социальной защиты и социального**

**обслуживания населения по Шелеховскому району»**

**при получении сведений о фактах жестокого обращения в отношении граждан пожилого возраста, являющихся получателями социальных услуг**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящий алгоритм действий сотрудников областного государственного бюджетного учреждения «Управления социальной защиты и социального обслуживания населения по Шелеховскому району» при получении сведений о фактах жестокого обращения в отношении граждан пожилого возраста, являющихся получателями социальных услуг (далее соответственно – алгоритм, учреждение) направлен на формирование общей последовательности действий сотрудников учреждения в случае получения сведений о фактах жестокого обращения, своевременное оказание социально-психологической, социально-правовой, социально-медицинской помощи.

2. Задачи алгоритма:

* обеспечение оперативности (незамедлительности) в получении информации о признаках жестокого обращения по отношению к гражданам пожилого возраста, получателям социальных услуг (далее – граждане пожилого возраста) для принятия соответствующих мер;
* оказание возможной помощи гражданам пожилого возраста, ставшим жертвами жестокого обращения, в случае необходимости.

3. Понятие и формы жестокого обращения с гражданами пожилого возраста.

Жестокое обращение с гражданами пожилого возраста – это все многообразие действий или бездействие со стороны должностных лиц, окружающих их лиц, которые наносят вред физическому и психическому здоровью пожилого человека, его благополучию, а также ущемляют его права или свободу.

Жестокое обращение по отношению к гражданам пожилого возраста может принимать различные формы. К самым распространенным видам жестокого обращения с гражданами пожилого возраста относится физическое насилие, эмоциональное и психологическое насилие, пренебрежение, игнорирование или оставление в опасности, финансовая эксплуатация, сексуальное насилие, а также обман и неподобающее обращение со стороны должностных лиц.

Физическое насилие и агрессия подразумевает преднамеренное применение силы против пожилого человека, которое причиняет ему физическую боль, наносит телесные повреждения или вызывает постоянное ухудшение общего самочувствия. Толчки, удары и затрещины являются явными и очевидными проявлениями такого обращения, и они в первую очередь приходят на ум при разговоре о нем. Но есть также менее очевидные формы физического насилия – такие, как неправильное применение медикаментов, ничем не обусловленное лишение свободы передвижений (вплоть до запирания под замок) и т.д.

Эмоциональное или психологическое насилие может выражаться в вербальной или невербальной форме, и оно причиняет жертве значительное эмоциональное или психологическое расстройство и душевные страдания. К самым распространенным видам вербального насилия относятся устные и письменные угрозы, насмешки и язвительные замечания, а также постоянная критика. Невербальное насилие может представлять собой игнорирование, изоляцию, запрет на общение с близкими и любимыми людьми, а также постоянное использование угрожающих взглядов или жестов, переходящее в настоящий террор.

Пренебрежение – это самая распространенная форма жестокого обращения с пожилыми людьми, о которой сообщается более чем в половине всех зафиксированных случаев. О насилии в виде пренебрежения можно говорить тогда, когда опекун или член семьи не выполняет своих обязательств, связанных с предоставлением ухода и заботы, или целенаправленно саботирует их, предоставляя услуги плохого качества – то есть он злостно пренебрегает своими обязанностями. Если агрессор не осознает того, что он делает, или пылко отрицает то, что на самом деле пожилому человеку требуется больше ухода и заботы, в итоге все это может привести к нанесению физической или психологической травмы пожилому человеку.

Довольно часто пожилые люди не способны сами управлять своими финансами и своей собственностью из-за определенных физических и/или психических ограничений, и именно поэтому они нередко становятся жертвами финансовой эксплуатации. Фейковые конкурсы, мошеннические благотворительные общества и грабительские схемы инвестиций – все эти аферы нацелены на пожилых людей. Нечестные опекуны, обеспечивающие уход и заботу о пожилом человеке, могут воспользоваться этой неспособностью в своих интересах – они могут воровать наличные, чеки, кредитные карты или документы, удостоверяющие личность и подтверждающие право собственности.

Сексуальное насилие по отношению к пожилым людям является куда менее распространенной формой жестокого обращения, но все же оно имеет место. Сексуальные домогательства по отношению к пожилому человеку предполагают физический контакт без согласия или по принуждению. К этой категории также можно отнести требование раздеться и принуждение к наблюдению за половым актом или просмотру материалов порнографического характера.

Обман и неподобающее обращение со стороны должностных лиц может выражаться в виде использования пожилых людей в своих целях ради получения личной выгоды. Профессиональные опекуны и должностные лица могут позволять себе незаконные и неэтичные действия по отношению к пожилому человеку.

4. Индикаторы жестокого обращения с гражданами пожилого возраста.

Индикаторы, относящиеся к пожилому человеку:

Физические индикаторы:

* жалобы на жестокое физическое обращение;
* необъяснимые падения и травмы;
* ожоги и синяки в необычных местах или необычного вида;
* порезы, следы на пальцах или другие доказательства физического ограничения;
* избыточный или недостаточный прием лекарств;
* истощение или обезвоживание организма без связи с заболеванием;
* свидетельства неадекватного ухода или плохой гигиены.

Поведенческие и эмоциональные индикаторы:

* изменение режима питания или проблемы со сном;
* страх, замешательство или покорный вид;
* пассивность, избегание людей или нарастающие симптомы депрессии;
* беспомощность, чувство безнадежности или беспокойство;
* противоречивые утверждения или другие противоречия в поведении, не связанные с психическим нездоровьем;
* нежелание говорить открыто;
* уклонение от физического или вербального контакта с лицом, осуществляющим уход;
* изоляция.

Финансовые индикаторы:

* частое снятие денег со счета;
* снятие больших денежных сумм;
* изменение завещания или права собственности на имущество, в результате чего дом или имущество остаются новым друзьям или родственникам;
* потеря имущества;
* потеря драгоценностей или личных вещей;
* подозрительная активность с кредитной карточкой;
* отсутствие комфортной среды, которую пожилой человек мог бы себе позволить.

Индикаторы, относящиеся к лицу, осуществляющему уход:

* обвиняет пожилого человека;
* ведет себя агрессивно;
* обращается с пожилым человеком как с ребенком;
* имеет опыт злоупотребления алкоголем, наркотическими или другими психоактивными веществами;
* не хочет, чтобы с пожилым человеком беседовали один на один;
* оборонительная реакция, враждебность или уклончивость;
* ухаживает за пожилым человеком услуг уже долгое время.

К признакам жестокого обращения с пожилыми людьми следует отнести также агрессивное поведение пожилого человека, потеря интереса к занятиям, ранее приносившим удовольствие, а среди свидетельств неадекватного ухода - наличие пролежней.

Признаком финансового давления на пожилых людей может быть внезапное появление в окружении пожилого человека лиц, стремящихся добиться его расположения, мошенников, интерес к финансовым делам со стороны родственника, ранее не интересовавшегося этим вопросом.

При насилии со стороны близких родственников (дети, внуки и др.) граждане пожилого возраста нередко скрывают сам факт насилия, так как стыдятся этого и не хотят уголовного преследования для своих родственников. Нередко дети - люди с алкогольной или наркотической зависимостью, психически неуравновешенные, подвергают пожилых беспомощных родителей насилию, но родители, защищая детей, умалчивают о фактах насилия в доме и придумывают другие, более приемлемые с их точки зрения объяснения. Пожилые люди также боятся, что после раскрытия правды ситуация станет еще хуже.

5. Способы предотвращения жестокого обращения по отношению к пожилым гражданам:

* внимательно слушать пожилого человека;
* внимательно отслеживать наличие признаков и симптомов жестокого обращения;
* вмешиваться при любом подозрении на жестокое обращение;
* просвещать других людей о жестоком обращении с пожилыми людьми.

**II. ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ ПРИЗНАКОВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ ПО ОТНОШЕНИЮ К ГРАЖДАНАМ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА**

6. Граждане пожилого возраста считаются жертвой жестокого обращения, если в результате действий или бездействий со стороны окружающих лиц ему был причинен вред или он подвергся высокому риску причинения вреда. Таким образом, сотрудники учреждения должны уметь распознавать признаки жестокого обращения и проводить оценку риска причинения вреда.

Поводом для вмешательства сотрудников учреждения, изучения ситуации в семье может быть:

* информация от пожилого человека;
* информация от других членов семьи;
* информация от социальных работников;
* информация от соседей, иных граждан;
* информация от представителей других учреждений;
* результаты медицинского осмотра;
* результаты экспертиз;
* дополнительная информация, собранная в ходе психологической диагностики, наблюдений за пожилым человеком.

Раннее выявление случаев жестокого обращения в отношении пожилых граждан, получающих социальные услуги, комплексная помощь минимизирует вред их здоровью.

Особую роль в выявлении жестокого обращения на ранних этапах играют социальные работники учреждения, которые имеют возможность наблюдать гражданина в течение длительного времени.

7. Алгоритм работы включает в себя следующие элементы:

Подразделяют три уровня жестокого обращения:

минимальный – опасность трагических последствий незначительна. Факты плохого обращения с гражданином пожилого возраста носят единичный характер, но вероятность повторения подобных фактов очевидна;

средний – серьезные последствия для здоровья, жизни, не наступают немедленно, вследствие такого обращения с человеком, но могут проявиться в будущем;

- критический – оставление гражданина пожилого возраста в семье без неотложной помощи может привести к серьезным нарушениям физического или психического здоровья, смерти.

При минимальном и среднем уровнях жестокого обращения сотрудник учреждения информирует своего непосредственного руководителя, который организует углубленное обследование семьи, оказание гражданину пожилого возраста и его семье необходимой антикризисной социальной помощи (беседы, консультации, психологические тренинги и т.п.). В отношении такой семьи проводится социальный патронаж как контролирующая функция для профилактики кризисов в семье.

При критическом уровне жестокого обращения директор учреждения, заместитель директора осуществляют оперативное вмешательство в случае угрозы жизни и здоровью гражданину пожилого возраста, принимают участие в процессе привлечения к ответственности виновных в физическом и психологическом насилии незамедлительно информируют:

* органы прокуратуры - о выявлении случаев угрозы жизни и здоровью и (или) совершения жестокого обращения с гражданином пожилого возраста, насильственных действий, в том числе сексуального характера;
* органы внутренних дел;
* органы здравоохранения, в случае необходимости оказания гражданину пожилого возраста медицинской помощи.

При поступлении в учреждение сведений о фактах жестокого обращения от пострадавшего гражданина пожилого возраста, либо иного лица в интересах пострадавшего гражданина пожилого возраста, обращение регистрируется сотрудником учреждения в журнале регистрации сообщений о фактах жестокого обращения с гражданами пожилого возраста (приложение1).

Выезд сотрудников учреждения на место выявления факта жестокого обращения и выяснения всех обстоятельств сложивщейся ситуации.

При поступлении в учреждение информации о факте жестокого обращения с гражданами пожилого возраста, психолог и сотрудники учреждения незамедлительно осуществляют выезд по месту жительства гражданина пожилого возраста, составляют Акт обследования жилищно-бытовых условий и собеседования с гражданином пожилого возраста.

В случае необходимости сотрудниками учреждения оказывается социально-психологическая, социально-правовая и социально-медицинская помощь.

Приложение 1

к Алгоритму

**Журнал регистрации сообщений о фактах жестокого обращения с гражданами пожилого возраста**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата поступившего сообщения | От кого поступила информация  (фамилия, имя, отчество заявителя, контактный телефон / наименование организации, фамилия, имя, отчество должностного лица) | Краткое содержание сложившейся ситуации | ФИО, адрес проживания и контактные данные пострадавшего гражданина пожилого возраста | Реквизиты акта обследования в отношении пострадавшего гражданина пожилого возраста | Принятые решения в отношении пострадавшего гражданина пожилого возраста.  Оказанная помощь. | Подпись и ФИО сотрудника учреждения принявшего сообщение |