

PATVIRTINTA  
Zarasų rajono savivaldybės viešosios įstaigos  
Sveikatos centro direktoriaus  
2024 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. V-91(1.4)

## REAGAVIMO KOMANDOS DARBO REGLAMENTAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis reglamentas nustato Zarasų rajono savivaldybės Viešosios įstaigos Sveikatos centro (toliau - SC) Reagavimo komandos darbo reglamentą, uždavinius, funkcijas, pareigas ir atsakomybes.
2. Komanda savo veikloje vadovaujasi DEK ir šiuo reglamentu.
3. Komandą sudaro pirmininkas, pavaduotojas, 3-5 nariai.
4. Direktorius tvirtina Komandos sudėtį 1 metų kadencijai.
5. Darbuotojai skundus dėl galimo smurto ar priekabiavimo teikia elektroniniu paštu komanda@zarasusveikatoscentras.lt
6. Reglamente vartojamos sąvokos:
  - 6.1. **Darbuotojų elgesio kodeksas** (DEK) – Viešosios įstaigos Sveikatos centro darbuotojų elgesio kodeksas.
  - 6.2. **Intervencinis veiksmas** – neformalios organizacinės priemonės, kurias pagal kompetencijas taiko Komandos nariai (situacijų aptarimas, mediacija, konsultacijos, edukavimas).
  - 6.3. **Konsultantas -patikėtinis** – Viešosios įstaigos Sveikatos centro direktoriaus įgaliotas asmuo, į kurį gali kreiptis SC darbuotojas, galimai patyręs smurtą ar priekabiavimą.
  - 6.4. **Reagavimo komanda** (Komanda) – Viešosios įstaigos Sveikatos centro direktoriaus patvirtinta įvairių kompetencijų darbuotojų komanda, įgaliota rinkti informaciją, nagrinėti, spręsti ir reaguoti į galimus smurto ar priekabiavimo atvejus.
  - 6.5. **Situacija** – darbuotojo skundas, t.y. probleminė ar konfliktinė situacija, dėl kurios darbuotojas kreipiasi į Komandą dėl DEK nuostatų pažeidimo.
  - 6.6. **Situacijų registras** – dokumentas, kuriame fiksuojami darbuotojų skundai (t.y. kreipimaisi į Komandą), trumpai aprašomos situacijos (skundo pateikimo data, trumpos situacijos aprašymas, Komandos suplanuoti intervenciniai veiksmai, jų atlikimo efektyvumas, išvados), siekiant analizuoti paplitimą, reflektuoti procesą bei teikti siūlymus Direktoriumi dėl prevencinių veiksmų.

### II SKYRIUS KOMANDOS FUNKCIJOS

7. Pagrindinis Komandos uždavinys yra nagrinėti, spręsti ir taikyti intervencijas reaguojant į darbuotojų skundus dėl galimo ar įtariamo DEK pažeidimo, fiksuoti šias situacijas ir priimtus sprendimus Situacijų registre, atlikti jų analizę ir reikiamus intervencinius veiksmus bei teikti siūlymus Direktoriumi.
8. Komandos funkcijos:
  - 8.1. Registruoti į skundus;
  - 8.2. Išnagrinėti konfliktines situacijas;

- 8.3. Konsultuoti skundą pateikusį darbuotoją bei kitus situacijoje dalyvavusius asmenis psichologiniais ir galimais situacijos sprendimo klausimais savo kompetencijos ribose;
- 8.4. Naudoti intervencines priemones situacijai spręsti: susitikimai ir pokalbiai, diskusijos (tiek individualios, tiek grupinės) apie susidariusią situaciją, žodiniai susitarimai apie elgesį darbe, ugdymo priemonės, individualūs ar komandiniai mokymai, mediacija.
- 8.5. Suteikti grįžtamąjį ryšį tiek žeminančiu elgesiu kaltinamam, tiek jį patyrusiam asmeniui.
- 8.6. Pagal poreikį Komandos sprendimu inicijuoti situacijos stebėseną, pakartotinius ar periodinius situacijų aptarimus ir įvertinimus.
- 8.7. Informuoti Direktorių apie ypatingai sudėtingas ar pasikartojančias situacijas, siūlyti prevencinius veiksmus.
- 9. Jeigu konfliktinei situacijai išspręsti nepakanka Komandos atliktų veiksmų ar kompetencijų, komanda perduoda atvejo nagrinėjimą Etikos komisijai:
  - 9.1. Komandos pirmininkui kreipiantis į Etikos komisiją arba
  - 9.2. Pačiam darbuotojui kreipiantis į Etikos komisiją.

### **III SKYRIUS KOMANDOS TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ**

- 10. Komanda turi teisę:
  - 10.1. Gauti ir surinkti su situacija susijusią informaciją iš skundą pateikusio darbuotojo ir kitų situacijos dalyvių;
  - 10.2. Priimti sprendimus (išvadas ir pasiūlymus) dėl nagrinėjamų atvejų;
  - 10.3. Taikyti tinkamas intervencijas, siekiant išspręsti situacijas.
- 11. Komanda privalo:
  - 11.1. Vykdydama savo funkcijas laikytis šio darbo reglamento, kitų vidaus ir išorės teisės aktų reikalavimų.
  - 11.2. Išnagrinėti atvejį per maksimaliai trumpą laiką, maksimalus terminas - 1 mėn. nuo skundo gavimo;
  - 11.3. Taikyti adekvačias intervencines priemones;
  - 11.4. Siūlyti korekcinius - prevencinius veiksmus;
- 12. Komandos pirmininkas (kai jo nėra – pavaduotojas) privalo:
  - 12.1. Užregistruoti skundą Situacijų registre;
  - 12.2. Organizuoti situacijų nagrinėjimo posėdį;
  - 12.3. Priimti galutinį sprendimą dėl tinkamų intervencinių priemonių taikymo.
- 13. Visi Komisijos nariai atsako už savo veiklą bei konfidencialios informacijos, gautos situacijų tyrimo metu, saugojimą teisės aktų nustatyta tvarka.
- 14. Konsultantas – patikėtinis atsakingas už besikreipiančiojo darbuotojo konsultavimą, situacijos aptarimą, suteikia žinių apie reagavimo galimybių procesą ir pan.
- 15. Komanda kartu atlieka metų gale bendrą metinę situacijų analizę (paplitimą, reikšmingumą, dinamiką, taikytas intervencijas, jų rezultatyvumą ir pan.), o pirmininkas teikia ją su siūlymais Direktoriui. Atliktos analizės duomenimis Komanda pasidalina ir su Etikos komisija.

### **IV SKYRIUS KOMANDOS DARBO ORGANIZAVIMAS, SPRENDIMŲ PRIĖMIMAS IR DOKUMENTAVIMAS**

- 16. Komandos posėdžius organizuoja Komandos pirmininkas ar jo pavaduotojas.

17. Situacijos medžiaga Komandos nariams turi būti pateikiama ne vėliau kaip per 5 dienas nuo skundo gavimo. Kvietimai į posėdį komandos nariams išsiunčiami darbiniu elektroniniu paštu ne vėliau kaip prieš 3 darbo dienas iki posėdžio.
18. Komandos posėdžiui pirmininkauja Komandos pirmininkas arba jo pavaduotojas.
19. Komandos posėdis yra teisėtas, jeigu jame dalyvauja ne mažiau negu pusė komandos narių.
20. Komandos narys negali dalyvauti situacijos nagrinėjime, Komandos posėdžiuose, kai jis su pareiškėju ir/ar darbuotoju, įtariamu padarius DEK nuostatų pažeidimą, susijęs artimu giminystės ar svainystės ryšiu (tėvas, tėvis, motina, motė, sutuoktinis, brolis, sesuo, vaikas, įvaikis, taip pat sutuoktinio brolis, sesuo, tėvas, motina ir vaikas) arba yra kitokių aplinkybių, kurios gali kelti abejonių dėl Komandos nario nešališkumo. Apie tokias aplinkybes Komandos narys privalo pranešti iki Komandos posėdžio. Jei, esant anksčiau minėtoms aplinkybėms, Komandos narys nenusišalina, jis gali būti nušalintas Komandos sprendimu.
21. Komandos posėdžiai protokoluojami, posėdžio metu gali būti atliekami vaizdo ar garso įrašai.
22. Baigiama pildyti Situacijų registro lentelė (1 priedas).
23. Komandos posėdžio metu aptariamais galimi Komandos narių intervenciniai veiksmai siekiant spręsti situaciją pagal šiame reglamente nustatytas Komandos kompetencijas.
24. Intervencinius veiksmus atlieka Komandos posėdžio metu paskirti komandos nariai, turintys atitinkamas kompetencijas medijuoti konkrečią situaciją (pvz.: slaugytojų konfliktų mediaciją geriausia atliktų Komandos nariai, tarp kurių yra slaugytojai).
25. Intervenciniai veiksmai pradami ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos.

## **V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

26. Su reglamentu supažindinamas kiekvienas Komandos narys pasirašytinai.

Zarasų rajono savivaldybės viešosios  
įstaigos Sveikatos centro Reagavimo  
komandos darbo reglamento priedas  
Nr. 1

### SITUACIJŲ REGISTRAS

Eil. Nr.	Kreipimosi data	Besikreipiančiojo darbuotojo vardas, pavardė	Situacijos aprašymas	Nutarimas	Reagavimo Komandos veiksmai	Rezultatas
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						