

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор краевого государственного  
бюджетного учреждения социального  
обслуживания «Пансионат «Родник»



Е.А. Ястребова

2026

**Алгоритм действий при получении сведений о фактах жестокого обращения в отношении граждан пожилого возраста, являющихся получателями социальных услуг КГБУ СО «Пансионат «Родник»**

Настоящий Алгоритм действий при получении КГБУ СО «Пансионат «Родник» (далее—Учреждение) сведений о фактах жестокого обращения в отношении получателей социальных услуг (далее—Алгоритм) направлен на формирование общей последовательности действий специалистов Учреждения, в случае получения сведений о жестоком обращении, на своевременное оказание социально—психологической, социально—правовой, социально—медицинской помощи.

1 этап. Регистрация сообщения.

При получении информации о фактах жестокого обращения необходимо зарегистрировать сообщение в специальном журнале учёта происшествий (Приложение 1).

2 этап. Обеспечение безопасности.

Если есть угроза жизни или здоровью пожилого человека, необходимо принять меры по обеспечению его безопасности. Это может включать в себя вызов полиции, медицинских работников или других экстренных служб.

3 этап. Оказание поддержки пострадавшему.

Пожилому человеку, ставшему жертвой жестокого обращения, должна быть оказана необходимая поддержка и помощь. Это может включать в себя психологическую помощь, медицинскую помощь и т. д.

4 этап. Информирование руководства.

О фактах жестокого обращения необходимо сообщить руководству Учреждения.

5 этап. Проверка достоверности информации.

После регистрации сообщения необходимо провести проверку достоверности полученной информации. Это может включать в себя сбор дополнительных сведений, опрос свидетелей и т. д.

6 этап. Проведение внутреннего расследования.

Учреждение должно провести внутреннее расследование для установления всех обстоятельств произошедшего.

7 этап. Информирование уполномоченных органов.

О фактах жестокого обращения также необходимо сообщить в уполномоченные органы прокуратура, следственный комитет и т. д.

8 этап. Привлечение виновных к ответственности.

Если факты жестокого обращения подтвердятся, виновные лица должны быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством.

9 этап. Профилактика подобных случаев.

Учреждение должно принять меры по профилактике подобных случаев в будущем. Это может включать в себя проведение тренингов для персонала, разработку инструкций по действиям в подобных ситуациях и т. д.

10 этап. Контроль за ситуацией.

Руководство учреждения должно контролировать ситуацию после разрешения инцидента, чтобы убедиться, что проблема не повторится.

**Важно помнить, что жестокое обращение с пожилыми людьми является серьёзным нарушением прав человека и должно быть пресечено в соответствии с законодательством.**

Журнал регистрации сообщений о фактах жестокого обращения в отношении граждан пожилого возраста, являющихся  
получателями социальных услуг КГБУ СО «Пансионат «Родник»

| №<br>п/п | Дата<br>поступившего<br>о сообщения | ФИО<br>пострадавшего | Описание<br>ситуации | ФИО, контактные<br>данные заявившего<br>о факте жестокого<br>обращения | Принятые меры | ФИО и подпись<br>сотрудника,<br>принявшего<br>обращение |
|----------|-------------------------------------|----------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------|
|----------|-------------------------------------|----------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------|

**Жестокое обращение с гражданами пожилого возраста нарушает базовые, фундаментальные права – такие, как право на безопасность, приватность и самовыражение и является глобальной социальной проблемой**

Жестокое обращение с гражданами пожилого возраста определяется ВОЗ как однократное или повторяющееся действие либо бездействие, которое имеет место в рамках отношений, предполагающих доверие, и наносит пожилому человеку физический или психологический ущерб, и может выражаться в физическом, сексуальном, психологическом и эмоциональном насилии; финансовых и материальных злоупотреблениях; оставлении без помощи; пренебрежении потребностями; оскорблении достоинства и неуважительном отношении.

**Физическое насилие** – преднамеренное применение силы против граждан пожилого возраста с причинением физической боли, нанесением телесных повреждений, вызывающих постоянное ухудшение общего самочувствия. Физическое насилие носит как явный характер: толчки, удары и т.д., так и неявный – неправильное применение медикаментов, использование ограничителей, сковывающих движения, запирание под замок.

### КАК РАСПОЗНАТЬ?

Признаки физического насилия: синяки, следы от ударов, рубцы, ссадины и царапины, шрамы, растяжения, вывихи и переломы, следы от связывания на руках или ногах. А также слишком маленькие или большие остатки лекарств, не соответствующие дозировкам.

### ЧТО ДЕЛАТЬ?

✓ Сообщить о выявленных признаках руководителю организации социального обслуживания;

✓ При необходимости оказать содействие в организации медицинского осмотра;  
✓ При необходимости оказать содействие при обращении в полицию.

✓ Психическое насилие может иметь множество форм и видов: постоянные оскорбления; угрозы оставления без помощи; саркастические ремарки с целью унижить и высмеять; осуждение любых попыток самостоятельной деятельности; запрет на общение с другими людьми.

### КАК РАСПОЗНАТЬ?

**Признаки психологического насилия:**  
эмоциональная отстраненность, замкнутость, молчаливость, слёзы, отказ от еды, депрессивные расстройства, отсутствие или избегание контакта, избегание зрительного контакта с собеседником.

### ЧТО ДЕЛАТЬ?

➤ Внимательно отслеживать наличие признаков психологического насилия;  
➤ Поддерживать доверительные отношения с гражданами пожилого возраста, внимательно выслушивать его в беседе;  
➤ При выявлении признаков затяжного психологического насилия оказать содействие в получении консультации специалиста (психолога и психотерапевта).

Особенно часто психическому насилию подвергаются пожилые люди с деменцией, требующие дополнительных умений, направленных на контроль своих чувств и эмоций при общении, постоянном повторении одних и тех же предупреждений, о которых пожилой человек тут же забывает. При этом человек, оказывающий психологическое насилие, как правило, не считает себя виноватым, оправдывая свои действия раздражением, усталостью или гневом.

Граждане пожилого возраста, подвергающиеся любому насилию, чаще всего не обращаются самостоятельно за помощью. В силу зависимости от насильников, из-за боязни наказания с их стороны, больные оказываются в доме-интернате, стыдятся сложившейся ситуации, не хотят проблем с законом и т.д.

**Пренебрежение потребностями и оставление без ухода** – самая распространенная форма жестокого обращения с гражданами пожилого возраста.

Это отсутствие/недостаточный уход в соответствии с возрастом: еда, лекарства, сон, посещение врачей, консультации социальных служб или иных органов, необходимых для обеспечения достойного и комфортного уровня жизни лицами, осуществляющими уход. В некоторых случаях пожилого человека отвозят в дом-интернат (без согласия гражданина), отказываются забирать из медицинского стационарного учреждения.

### КАК РАСПОЗНАТЬ?

Признаки данного вида насилия: пожилой человек, живущий дома, очень неоправданно одет, явно голоден, в неурочное время он может находиться вне дома, имеется запах немытого тела, наблюдается потеря массы тела.

### ЧТО ДЕЛАТЬ?

Внимательно отслеживать наличие признаков пренебрежительного отношения;

При выявлении признаков экономического насилия сообщить руководителю организации социального обслуживания

**Экономическое насилие.** Довольно часто граждане пожилого возраста не способны сами управлять и контролировать свои финансы и свою собственность в силу возраста и (или) состояния здоровья, и именно поэтому они нередко становятся жертвами финансовой, материальной эксплуатации.

Мошенничество в семье: кража денег и ценностей граждан пожилого возраста, в том числе с банковской карточки, подделка подписи на документах, ложь относительно финансового состояния счета, трата

денег на нужды других членов семьи без ведома гражданина пожилого возраста;

#### **«Профессиональное» мошенничество.**

В настоящее время существует множество форм обмана граждан пожилого возраста, в основном при помощи телефонных звонков:

- ❖ сообщают, что родственник или знакомый попал в аварию, в больницу, совершил преступление, и теперь за него нужно внести залог, штраф, взятку, купить дорогие лекарства;
- ❖ представляясь работниками различных структур, неизвестные сообщают, что якобы положена компенсация за приобретаемые ранее некачественные лекарственные препараты, для ее получения нужно лишь оплатить пошлину или проценты;
- ❖ неизвестные под видом целителей утверждают, что на гражданина наложена порча, избавиться от которой поможет серия платных сеансов и покупка дорогостоящих амулетов;
- ❖ представляясь социальными работниками, неизвестные сообщают, что гражданину пожилого возраста якобы положены выплаты и пособия для зачисления которых требуется данные банковской карты;
- ❖ поступают сообщения о победе в розыгрыше призов (подарков) и необходимости перевести деньги за доставку подарка и т.д.

#### **КАК РАСПОЗНАТЬ?**

Признаки экономического насилия:

- пропажа ценных вещей;
- жалобы гражданина пожилого возраста на необоснованное уменьшение счета, на неоплаченные коммунальные расходы;
- поступление СМС на телефон пожилого человека о покупках, которые он не совершал;
- регистрация имущества на незнакомых людей;
- наставление родственников на изменениях в завещании и т.д.

#### **ЧТО ДЕЛАТЬ?**

- ✓ Информировать граждан пожилого возраста об основных мошеннических схемах;

- ✓ При необходимости оказать содействие при обращении в полицию;
- ✓ Сообщить руководителю организации социального обслуживания.



с городского телефона:  
Полиция — 02  
Скорая — 03  
с мобильного телефона — 112



## **Памятка**

### **по предотвращению жестокого обращения с гражданами пожилого возраста**



**Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Пансионат «Родник»**

**660092, г. Красноярск, ул. Шевченко, 68а**

**(391) 266-62-74, (391) 266-62-75, (391) 266-96-61**

**<https://rodnik24.ru/>**

**ТЕЛЕФОНЫ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ  
(КРУГЛОСУТОЧНО)**