




<b>Наименование структурного подразделения:</b>	Отделение участковой службы		
<b>Названия документа:</b>	СОП «Действия сотрудников, посещающих семьи на случаи жестокого обращения и насилия в отношении детей»		
<b>Утвержден:</b>	Руководитель ГКП на ПХВ «ЛГП» Чалкаров А.Б.		
<b>Дата утверждения:</b>			
<b>Разработчик:</b>	<i>Должность</i>	<i>Ф.И.О.</i> *	<i>Подпись</i>
	Заместитель гл.врача по ОМД	Кабылбеков Г.К.	
	Заведующий отделением	Садыков Г.Б.	
<b>Согласовано:</b>	Заместитель гл.врача по лечебному делу	Анаркулова У.О.	
	Заместитель гл.врача по контролю качества мед.услуг	Рысбаев С.Т.	
	Врач эксперт		
<b>Дата согласования:</b>	04.01.2024г.		
<b>Дата введения в действие</b>	04.01.2024г.		
<b>Версия №</b>	<b>Копия №</b> _____	04 / 01 / 2024г. Ф.И.О. _____ Подпись _____	

Дата последнего пересмотра « 04 » « 01 » 2024г  
Дата следующего пересмотра « \_\_\_\_\_ » « \_\_\_\_\_ » 2027г



	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
	Система менеджмента качества	Версия: 1	Страница: 2 из 12

**Стандарт операционных процедур:  
 Действия сотрудников, посещающих семьи  
 на случай жестокого обращения и насилия в отношении детей**

1. **Цель:** Главная цель настоящего документа - показать, как управлять инцидентом или обеспокоенностью по поводу жестокого обращения в отношении ребенка. Цель описанных действий - быстрое обеспечение безопасности ребенка.

2. **Область применения:** Механизм может быть использован лицами, посещающими семьи либо специалистами в области образования, здравоохранения, социальной защиты, непосредственно работающими с детьми: социальным педагогом, классным руководителем, детским педиатром, социальным работником, родителем или представителем общественности.

3. **Ответственность:** Должностные лица государственных органов и организаций и иные граждане, которым стало известно об угрозе жизни или здоровью ребенка, о нарушении его прав и законных интересов, обязаны сообщить об этом в орган, осуществляющий функции по опеке или попечительству, по месту фактического нахождения ребенка. При получении таких сведений орган, осуществляющий функции по опеке или попечительству, обязан принять необходимые меры по защите прав и законных интересов ребенка (Кодекс «О браке (супружестве) и семье» РК, статья 67 (3)).

4. **Термины и определения:**

*Физическое насилие* может проявляться в виде побоев, сотрясений, бросков, отравления, ожогов, утопления, душения или других действий, наносящих физический вред ребенку. Физический вред также может быть нанесен, если родитель/опекун не обращает внимание на болезненные симптомы у ребенка.

*Эмоциональное насилие* – систематическое эмоциональное жестокое обращение с ребенком, вызывающее хронические вредные воздействия на эмоциональное развитие ребенка. Это может происходить в форме внушения ребенку, что он(а) ничего не значат, что их не любят, или он(а) нужны только для определенных целей. Часто в таком виде насилия, на детей накладываются завышенные требования или ожидания, не соответствующие возрасту ребенка. Также сюда относится запугивание ребенка. Все виды жестокого обращения включают определенную степень эмоционального насилия, но этот вид насилия может происходить и сам по себе.

*Сексуальное насилие* – принуждение или заманивание ребенка принимать участие в действиях сексуального характера, независимо от того осознает ли





ребенок что происходит или нет. Данные действия могут включать физический контакт, включая проникающие (изнасилование) и непроникающие действия. К последним относится вовлечение детей в просмотр порнографии, а также принуждение детей вести себя сексуально.

*Пренебрежение* – систематическое неудовлетворение базовых физических и/или психологических потребностей ребенка, приводящее к серьезному нарушению здоровья и развития ребенка. Это может включать в себя неспособность обеспечить ребенка адекватной едой, жильем и одеждой, неспособность защитить ребенка от физического вреда или опасности, или предоставить доступ к соответствующей медицинской опеке или лечению. Это также может включать в себя пренебрежение или игнорирование базовых эмоциональных потребностей ребенка.

Сотрудники, посещающие семьи, ответственные лица образовательных, следственных, медицинских учреждений должны быть осведомлены о рисках, которым подвергаются дети со стороны их семей, а также извне. Ответственные лица, должны знать и распознавать признаки жестокого обращения.

Хорошей практикой является открытый разговор с членами семьи ребенка о подозрениях в жестоком обращении. Однако, в следующих обстоятельствах обсуждение с родителями НЕ должно проводиться:

- подозрение сексуального насилия;
- подозрение множественного и спланированного/организованного насилия;
- в случаях если обращение к родителям может причинить вред ребенку или самому сотруднику/другим людям.

**Любое бездействие со стороны взрослых и ответственных лиц может быть причиной негативных последствий в развитии ребенка, его/ее самооценке, возможности социализироваться и дальнейшей судьбе!**

Не реагировать на обеспокоенность в отношении защиты ребенка означает, что дети оставлены без защиты и подвергаются опасности дальнейших злоупотреблений. Как результат – могут появиться новые жертвы среди детей. Также важно, чтобы были выполнены надлежащие процедуры оповещения и реагирования – неправильные действия могут нанести ребенку дополнительный вред.

5. **Ресурсы:**Бланк Формы для заполнения в случае обнаружения/подозрения на жестокое обращение с ребенком (Приложение)

6. **Документирование:**ЗаполненнаяФорма для заполнения в случае обнаружения/подозрения на жестокое обращение с ребенком (Приложение)

7. **Основная часть процедуры:**

*Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа*





Данное документ представляет схему последовательности действий в качестве рамки для системы оповещения в сфере защиты ребенка, включая описание цикла по управлению случаем, чтобы предоставить всем заинтересованным лицам краткий обзор процедур, которые должны применяться, если поступает заявление о жестоком обращении в отношении ребенка.

**Обязательное для выполнения требование:** сообщать обо всех вопросах, касающихся защиты ребенка от возможного насилия или угрозы жестокого обращения. Крайне важно, чтобы все заинтересованные лица понимали свою ответственность в плане оповещения и реагирования на проблемы в сфере защиты ребенка и чтобы персонал в подотчетный управлениям образования, здравоохранения, внутренних дел и другие уполномоченные сотрудники знали, как управлять такими ситуациями.

**1. Что делать, если при посещении семьи вы стали свидетелем ситуации угрозы жизни, здоровья или безопасности ребенка?** На любой стадии работы с ребенком и семьей возможна необходимость немедленных действий.

**1.1. Основания на подозрение о факте насилия:**

- Специфические признаки (любой знак, порезы, ожоги, синяки, энурез, болезнь, ветхая/ потрепанная одежда, повреждение/рана или изменение в поведении, которые могут быть увязаны с потенциальным насилием), указывающие на то, что ребенок подвергся насилию или дающие основание полагать, что он/она или другой ребенок стали жертвой жестокого обращения;

- Заявление от лица, которое было свидетелем или осведомлено о насилии в отношении ребенка;


- Симптомы, повреждения или поведение, не свидетельствующие о злоупотреблении, но вкуче с другой информацией или доказательствами дающие повод для беспокойности;

- Насилие со стороны ребенка в отношении ребенка: ребенок жестоко обращается с другим ребенком или сам становится жертвой злоупотребления со стороны другого ребенка;

1.2. Если ребенок находится в ситуации с высоким риском угрозы жизни и здоровью необходимо вызвать полицию (позвонить 102).

1.3. Если ребенку требуется медицинский осмотр, необходимо вызвать скорую помощь (позвонить 103) или направить ребенка с родителем или опекуном в ближайшую поликлинику, организацию по оказанию первой медицинской помощи,



	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

с дальнейшим уведомлением правоохранительных органов и органов опеки и попечения.

## **2. Как действовать, если у вас есть обоснованные предположения, что ребенок является жертвой жестокого обращения?**

### **2.1. Пошаговый алгоритм действий реагирования на случай жестокого обращения:**

- документировать факты и обстоятельства о случае жестокого обращения в отношении ребенка, заполнить форму согласно Приложению;
- направить информацию в заполненной форме врачу общей практики (ВОП) и главному врачу медицинской организации;
- обсудить тревожные признаки с ВОП и главным врачом при участии специалиста по защите прав ребенка ПМСП, специалиста по защите прав ребенка полиции или другой организации в районе/городе (если имеется в наличии) с соблюдением всех норм конфиденциальности информации о ребенке, его/ее семьи;
- позвонить по телефону Call центр 111 и телефону доверия 150 для получения более подробной информации специалистов о действиях в случае обнаружения жестокого обращения и насилия к ребенку, как во время домашнего посещения, так и во время наблюдения в поликлинике;
- инициировать рассмотрение случая с участием семьи (членов семьи, опекунов) и заинтересованных профессионалов междисциплинарной комиссии: патронажной медсестрой, социальным работником, психологом, ВОП, сотрудником отдела ювенальной полиции;
- составить план мероприятий в индивидуальном плане семьи с участием междисциплинарной команды специалистов с подробным описанием интервенций/видов услуг для ребенка с определенным сроком выполнения и ответственными специалистами;
- провести мониторинг реализации мероприятий совместно с междисциплинарной командой специалистов, вовлеченных в предоставление услуг ребенку и семье.

### **2.2. Срочные меры реагирования на нужды ребенка специалистом, работающим с семьей:**

- Провести мероприятия по осмотру и оказанию медицинской и психологической помощи специалистами ПМСП, НПО;
- Направить информации о жестоком обращении и насилии в соответствующие структуры (органы опеки, Ювенальный отдел полиции);





- Провести первичную оценку риска с целью выявления основных последствий для здоровья и развития ребенка;
- Спланировать действия с междисциплинарной командой по максимальному снижению рисков.

### 3. Если ребенок обратился к вам по вопросу жестокого обращения с ним/ней:

3.1. Нужно учесть, что дети могут рассказать о том, что они подвергаются насилию в машине или автобусе, на улице при встрече, в школе и т.д., гораздо реже – у себя дома. Где бы ни произошла эта беседа, необходимо следовать следующим правилам:

#### Если ребенок говорит Вам, что подвергся насилию...

##### ЧТО НАДО ДЕЛАТЬ:

- Уделите ребенку внимание и время.
- Позвольте ребенку рассказать все своими словами, не останавливайте ребенка, который сам вспоминает важные события.
- Сделайте детальную запись информации, которую вы получили, записав время, место, присутствующих людей, как выглядел ребенок и что он(а) сказал.
- Не выбрасывайте эту запись, так как впоследствии она может быть приобщена к делу.
- Серьезно отнестись к нему и сказать ребенку, что Вы выслушаете его.
- Сказать ребенку, что Вы рады, что он сообщил Вам об этом. Сохраняйте объективность, спокойствие и нейтралитет.
- Оценить смелость ребенка,

##### ЧТО НЕ НАДО ДЕЛАТЬ:

- Давать обещания, которые Вы не можете выполнить (например, обещать - никому не говорить)!
- «Донимать» ребенка множеством вопросов. Проводить расследование – не Ваша функция<sup>1</sup>.
- Сомневаться в том, что ребенок рассказывает Вам, или позволять себе собственные сомнения, которые могут помешать сообщить о Вашей обеспокоенности.
- Строить догадки или предположения о том, что произошло.
- Вступать в контакт с подозреваемым или информировать его о заявлении.
- Говорить такое, что может заставить ребенка почувствовать свою ответственность за происшедшее.
- Выражать при разговоре сильные

<sup>1</sup> Опрос предполагаемой жертвы, свидетелей или предполагаемого преступника – часть расследования, которое проводится либо местными властями (если предполагаемое злоупотребление носит уголовный характер), либо сотрудниками, которые обучены проведению внутреннего расследования.





который не побоялся поговорить с Вами.

- Заверить ребенка, что вы сделаете все, что в Ваших силах, чтобы он был в безопасности.
- Заверить ребенка в том, что в происшедшем нет его вины, а в том, что случилось, виноват его обидчик.
- Быть честным в отношении собственной позиции: объяснить, кому Вы обязаны сообщить об этом и почему.
- Полностью информировать ребенка о том, что Вы делаете, что произойдет дальше.

чувства, такие как гнев.

- Делать негативные комментарии или суждения в адрес предполагаемого преступника.
- Ударяться в панику. Вы можете почувствовать желание действовать немедленно, но поспешные действия могут нанести вред.
- Не просите ребенка повторять сказанное, кому бы то ни было, до выяснения обстоятельств.

3.2. Если вы работаете с ребенком и заметили, что ребенок чем-то расстроен или у него появились синяки, травмы, следует спросить их причины у ребенка. Беседа с ребенком должна происходить наедине с социальным работником/психологом. В случае, если беседа происходит в семье ребенка, сотрудник должен попросить разрешения у родителей поговорить с ребенком наедине. Если родители против данной беседы, возможно, договориться о встрече в школе.

Если поговорить с ребенком наедине не получается, а информация (или наблюдения) свидетельствуют о фактах жестокого обращения, необходимо использовать пошаговый алгоритм реагирования на случай жестокого обращения (см. п.п 2.1.).


#### **4. Как подать заявление:**

4.1. Обращение в полицию/органы опеки должно происходить в каждом подтвержденном случае жестокого обращения с ребенком.

4.2. Если вы обращаетесь в полицию/органы опеки, как правило, не нужно сообщать родителю, подозреваемому в насилии, за исключением подозрения на суицид у ребенка, подростка.

4.3. Если по какой-то причине вы не можете связаться с родителями ребенка, это не должно быть причиной бездействия, вы все равно должны оповестить соответствующие органы.



	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

4.4. Если угроза ребенку исходит от кого-то, неизвестного ребенку или его семье, вы должны немедленно поставить в известность полицию и родителей.

#### **5. Необходимая информация при подаче заявления:**

5.1. Постарайтесь дать как можно больше информации в вашем заявлении:

Если какая-то информация отсутствует, вы все равно должны подать заявление.

- Ваше имя, должность и ваш контактный телефон. Попросите те же данные у человека, которому вы даете заявление;
- Полное имя, адрес и контактный телефон семьи ребенка, дата рождения ребенка, братьев и сестер;
- Пол, национальность, родной язык, особые потребности ребенка;
- Имена, даты рождения, родственные отношения членов семьи, проживающих в доме;
- Имена других профессионалов, вовлеченных в работу с семьей (патронажной медсестры, социального работника, психолога, врача общей практики (ВОП), социального педагога, другие НПО и т.д.);
- Причина беспокойства, основание для подачи заявления;
- Ваше мнение по поводу того нуждается ли ребенок в немедленной защите;
- Информация о том, знают ли родители/опекуны о вашем заявлении.

5.2. После подачи заявления:

- Напишите всю информацию, которую вы дали в ходе заявления;
- Напишите о том, какое решение было принято, если решение было не принимать ни каких действий, то нужно указать причину для этого.

#### **6. Конфиденциальность:**

6.1. Вся информация о подозрениях в жестоком обращении должна храниться строго конфиденциально и в безопасном месте.


6.2. Однако, конфиденциальность может быть нарушена в случае официального запроса правоохранительными органами и/или органами опеки (согласно действующими законодательству).

**7. Временные рамки реагирования на случай насилия для сотрудников и лиц, посещающих семьи:**

#### **7.1. Информирование в течение 24 часов**

1) Сообщить должностному лицу – врачу общей практики (ВОП) участка, где произошел случай насилия, и главному врачу поликлиники.



	ГКП на ПХВ <b>"Ленгерская городская поликлиника"</b> УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
	Система менеджмента качества	Версия: 1	Страница: 9 из 12

2) При подтверждении информации о насилии в отношении ребенка и жестоком обращении к ребенку в семье поставить в известность специалиста отдела опеки Управления образования.

### **7.2. Реагирование в течение 48 часов:**

- 1) Привлечение местных органов правопорядка - участковый полицейский, инспектор Ювенального отдела полиции.
- 2) Сообщение в Управление образование, Отдел опеки, Ювенальный отдел полиции.
- 3) Проведение оценки рисков междисциплинарной комиссией при участии специалистов ПМСП, органов опеки.

Особое внимание должно быть уделено следующим аспектам:

### **ОЦЕНКА РИСКОВ по уровням: НЕ ВЫСОКИЙ, УМЕРЕННЫЙ, ВЫСОКИЙ**


- Оценить имеющиеся и дальнейшие потребности ребенка/жертвы в плане здоровья, безопасности и поддержки;
- Оценить потребности свидетелей и других лиц, сделавших заявление (если это не сам ребенок, а другое лицо), в плане безопасности и поддержки;
- Оценить нужды предполагаемого преступника;
- Оценить риски временного помещения ребенка в безопасном месте (обосновать расставание с семьей, сроки разлучения, план воссоединения);
- Оценить риски влияния на эмоциональное здоровье при проведении интервью с ребенком.

Первичная оценка риска, учитывающая непосредственные и последующие риски, должна быть проведена, как только было передано сообщение о случае (и после удовлетворения срочных нужд ребенка в плане безопасности и здоровья). Оценка должна быть актуализирована и риски пересмотрены, если что-то серьезно изменилось. Этот документ должен быть использован для отслеживания прогресса в управлении случаем и мониторинга согласованных действий.

### **7.3. Взаимодействие ответственных лиц и уполномоченных органов**

- Межведомственная работа с привлечением внешних специалистов государственных органов и НПО;
  - Определение степени тяжести жестокого проявления к ребенку;
  - Планирование совместных действий по поддержке и защите ребенка.
- В план совместных действий должны войти следующие пункты:



	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

а) **Обеспечение безопасности ребенку.** Меры реагирования на потребности в безопасности должны быть рассмотрены в рамках локального мэппинга и могут включать такие меры, как: переезд на безопасную квартиру, переселение жертвы, свидетеля или наличие эффективной охраны/юридической поддержки.

б) **Охрана здоровья ребенка.** Необходимо предпринять меры медицинского вмешательства, чтобы поддержать здоровье и благополучие ребенка. Может понадобиться вызов неотложной медицинской помощи.

**Примечание: Если ребенок стал жертвой сексуального насилия, то у него/нее могут быть невидимые для глаз повреждения!**

Если имеется информация, позволяющая предположить, что сексуальная активность произошла в предыдущие 72 часа, следует немедленно прибегнуть к помощи врача, чтобы обеспечить срочную контрацепцию или эффективные меры профилактики ВИЧ-инфекции.

в) **Психосоциальные потребности.** Консультирование и поддержка в кризисной ситуации необходимы, чтобы помочь ребенку-жертве справиться с чувством стыда, вины или страха, которые обычно являются следствием злоупотребления в отношении ребенка. В случае сексуального насилия семья жертвы, а также другие люди, например, сверстники, могут также нуждаться в помощи, чтобы преодолеть стигматизацию со стороны сообщества как возможное следствие инцидента.

г) **Юридическая помощь.** Важно, чтобы дети понимали значение обращения к правосудию, знали, какие меры они могут предпринять против своих обидчиков, какие шаги по обращению к местным органам власти должны быть сделаны в ответ на криминальные действия, были осведомлены о процессах принятия решений и о своем праве иметь взрослого представителя на судебном разбирательстве.

д) **Наблюдение и мониторинг.** Дополнительное наблюдение за семьей в течение 6 месяцев (в зависимости от случая) необходимо для избегания рецидива насилия, поэтапное наблюдение поможет увидеть динамику изменений безопасного окружения ребенка, что поможет вносить корректировки в план реабилитации семьи, комплексной поддержки нужд ребенка.

#### 7.4. Ведение случая и отчетность

- Реализация плана совместных действий с привлечением узких специалистов, в зависимости от случая: психолог, психотерапевт, педиатр, юрист, специалист органов опеки и попечительства.

*Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа*





• Усилить посещаемость семьи с целью контроля, привлечь семью в инициативную группу проекта или группу самопомощи.

- Обзор случая каждый месяц.
- План реабилитации семьи, пострадавшего ребенка.

#### 7.5. Закрытие случая.

В определенный момент случай должен быть закрыт. Этот момент зависит от ряда факторов и может быть обусловлен снижением беспокойности или тем, что полное расследование дало точное заключение по данному случаю. Вместе с тем, это может быть связано и с невозможностью/отсутствием перспектив разрешения вопроса.

**8. Указание условия пересмотра СОП:** Пересмотр СОП проводится 1 раз в 3 года или при появлении новых требований.

#### 9. Нормативные ссылки:

- Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года «Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения, а также инструкций по их заполнению» № ҚР ДСМ-175/2020;
- Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 5 ноября 2021 года «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» « № ҚР ДСМ – 111.
- Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 24 августа 2021 года № «Об утверждении «Правил оказания первичной медико-санитарной помощи» ҚР ДСМ-90
- Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 23 октября 2020 года «Об утверждении правил организации оказания медицинской помощи лицам с хроническими заболеваниями, периодичности и сроков наблюдения, обязательного минимума и кратности диагностических исследований» № ҚР ДСМ-149/2020

#### Лист регистрации изменений

№	№ раздела, пункта стандарта, в которое внесено изменение	Дата внесения изменения	ФИО лица, внесшего изменения





Лист ознакомления

№	Фамилия И.О.	Должность	Дата	Подпись
1	Хамидов И.И	БЭП	04.01.2024	[Signature]
2	Муратов А.Б	БЭП	04.01.2024	[Signature]
3	Султанов Р	БЭП	04.01.24	[Signature]
4	Мамедова А.И	инженер	04.01.2024	[Signature]
5	Мамедова И	инженер	04.01.2024	[Signature]
6	Халимова А	инженер	04.01.2024	[Signature]
7	Рахмонов С.Б	БЭП	04.01.24	[Signature]
8	Самарова Д	БЭП	04.01.2024	[Signature]
9	Байрамов Ф	БЭП	04.01.2024	[Signature]
10	Алиханов Д	БЭП	04.01.24	[Signature]
11	Алиханов Д	БЭП	04.01.24	[Signature]
12	Халимов И.И	БЭП	04.01.24	[Signature]
13	Алиханов И.И	БЭП	04.01.24	[Signature]
14	Ибрагимов И	БЭП	04.01.24	[Signature]
15	Баймурзаев А	БЭП	04.01.24	[Signature]
16	Алиханов А	БЭП	04.01.24	[Signature]
17	Мамедов И.И	БЭП	04.01.24	[Signature]
18	Ибрагимов А	БЭП	04.01.24	[Signature]
19	Халимов И.И	БЭП	04.01.24	[Signature]
20	Халимов И.И	БЭП	04.01.24	[Signature]
21	Халимов И.И	БЭП	04.01.24	[Signature]
22	Мамедов И.И	БЭП	04.01.2024	[Signature]
23	Мамедов И.И	БЭП	04.01.24	[Signature]
24	Мамедов И.И	БЭП	04.01.24	[Signature]
25	Мамедов И.И	БЭП	04.01.24	[Signature]
26	Мамедов И.И	БЭП	04.01.24	[Signature]
27	Мамедов И.И	БЭП	04.01.24	[Signature]
28	Мамедов И.И	БЭП	04.01.24	[Signature]
29	Мамедов И.И	БЭП	04.01.24	[Signature]
30	Мамедов И.И	БЭП	04.01.24	[Signature]