

Załącznik nr I
Do Uchwały Zarządu Nr 01/07//2024
AKKA Sp. z o.o
z dnia 10 lipca 2024 r.

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH w AKKA Sp. z o.o.

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1

1. Standardy Ochrony Małoletnich w AKKA Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi przy ul. Rzgowskiej 240 (dalej: AKKA Sp. z o.o.) zostały opracowane w związku z obowiązkami prawnymi nałożonymi ustawą z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich.
2. Niniejsze standardy ochrony małoletnich (dalej w skrócie jako „standardy”) określają w szczególności:
 - 1) zasady zapewniające bezpieczne relacje między małoletnim a personelem, a w szczególności zachowania niedozwolone wobec małoletnich;
 - 2) katalog zachowań zabronionych;
 - 3) zasady i procedurę podejmowania interwencji w sytuacji podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu małoletniego;
 - 4) procedury i osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego, zawiadamianie sądu opiekuńczego;
 - 5) zasady przeglądu i aktualizacji standardów oraz zakres kompetencji osób odpowiedzialnych za przygotowanie członków personelu do ich stosowania; ,
 - 6) zasady i sposób udostępniania rodzicom albo opiekunom prawnym lub faktycznym oraz małoletnim standardów do zaznajomienia się z nimi i ich stosowania;
 - 7) osoby odpowiedzialne za przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletniemu i udzielenie mu wsparcia;
 - 8) sposób dokumentowania i zasady przechowywania ujawnionych lub zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających dobru małoletniego;
 - 9) zasady ochrony wizerunku małoletniego;
 - 10) zasady ustalania planu wsparcia małoletniego po ujawnieniu krzywdzenia.

Rozdział 2 Objaśnienia terminów

§ 2

3. Ilekroć w niniejszym dokumencie jest mowa o:
 - 1) podmiocie, podmiocie leczniczym – to jest to każdy podmiot prowadzący działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej bez względu na formę prawną i źródło finansowania, świadczący usługi dzieciom lub działający na rzecz dzieci.
 - 2) personelu - należy przez to rozumieć wszystkie osoby zatrudnione, współpracujące lub świadczące usługi w AKKA Sp. z o.o., które biorą udział w udzielaniu świadczeń zdrowotnych małoletnim lub mogą mieć kontakt z małoletnim bądź uczestniczą w procedurze zatrudniania,

niezależnie od wykonywanego zawodu, podstawy prawnej udzielania świadczeń zdrowotnych lub wykonywania obowiązków służbowych;

- 3) organie zarządzający podmiotem leczniczym - należy przez to rozumieć Zarząd AKKA Sp. z o.o. oraz wszelkie osoby mające uprawnienia decyzyjne w podmiocie leczniczym, niezależnie od nazwy ich funkcji;
- 4) małoletnim/ dziecku - należy przez to rozumieć osobę, która nie ukończyła 18 roku życia;
- 5) opiekunie dziecka – należy przez to rozumieć przedstawiciela ustawowego dziecka: rodzica albo opiekuna, rodzica zastępczego, opiekuna tymczasowego (czyli osoba upoważniona do reprezentowania małoletniego np. obywatela Ukrainy, który przebywa na terytorium Rzeczypospolitej bez opieki osób dorosłych)
- 6) zgodzie opiekuna – należy rozumieć zgodę rodziców albo zgodę opiekuna, rodzica zastępczego lub opiekuna tymczasowego. Jednak w przypadku braku porozumienia między rodzicami dziecka należy poinformować rodziców o konieczności rozstrzygnięcia sprawy przez sąd rodzinny.
- 7) krzywdzeniu dziecka to należy przez to rozumieć każde zachowanie względem dziecka, które stanowi wobec niego czyn zabroniony. Oprócz tego krzywdzeniem jest zaniedbanie (zamierzone lub niezamierzone), działanie lub zaniechanie a także każdy jego rezultat, skutkujący naruszeniem praw, swobody, dóbr osobistych dziecka i zakłóceniem jego rozwoju.

Wyróżnia się następujące, podstawowe formy krzywdzenia:

- przemoc fizyczną wobec dziecka - jest to działanie bądź zaniechanie wskutek którego dziecko doznaje faktycznej fizycznej krzywdy lub jest na nią potencjalnie zagrożone. Krzywda stanowi rezultat działania bądź zaniechania ze strony rodzica, opiekuna, osoby odpowiedzialnej za dziecko, posiadającej nad nim władzę lub takiej, której ufa. O przemocy fizycznej mówimy zarówno w wymiarze jednorazowym, jak i powtarzającym się.
- przemoc psychiczną wobec dziecka - jest to przewlekła, nie fizyczna, szkodliwa interakcja pomiędzy dzieckiem a osobą za nie odpowiedzialną lub osobą, której dziecko ufa. Tak jak w przypadku przemocy fizycznej obejmuje zarówno działania, jak i zaniechania. Do przejawów przemocy psychicznej zaliczamy m.in.:
 - niedostępność emocjonalną,
 - zaniedbywanie emocjonalne,
 - relację z dzieckiem opartą na wrogości, obwinianiu, oczernianiu, odrzucaniu,
 - nieodpowiednie rozwojowo lub niekonsekwentne interakcje z dzieckiem,
 - niedostrzeganie lub nieuznawanie indywidualności dziecka,
 - niedostrzeganie lub nieuznawanie granic psychicznych między dzieckiem a osobą odpowiedzialną,
 - nieodpowiednią socjalizację, demoralizację,
 - sytuacje, w których dziecko jest świadkiem przemocy.
- przemoc seksualną wobec dziecka (wykorzystywanie seksualne dziecka) - jest to

angażowanie dziecka poprzez osobę dorosłą lub inne dziecko w aktywność seksualną. Dotyczy sytuacji gdy nie dochodzi do kontaktu fizycznego (np. ekshibicjonizm, molestowanie werbalne - np. prowadzenie rozmów o treści seksualnej nieadekwatnej do wieku dziecka, komentowanie w sposób seksualny wyglądu i zachowania dziecka, zachęcanie do kontaktu z treściami pornograficznymi, grooming - strategie nie seksualnego uwodzenia dziecka z intencją nawiązania kontaktu seksualnego w przyszłości) i gdy do takiego kontaktu dochodzi (sytuacje takie jak; dotykание dziecka, zmuszanie dziecka do dotykania ciała sprawcy, stosunek seksualny). Każda czynność seksualna podejmowana z dzieckiem przed ukończeniem 15 roku życia jest przestępstwem. W przypadku dzieci mówimy o wykorzystaniu seksualnym, kiedy między wykorzystującym (dorosły, inne dziecko) a wykorzystywanym (dziecko) z uwagi na wiek lub stopień rozwoju zachodzi relacja siły, opieki czy zależności. Do innej formy wykorzystywania seksualnego dzieci zalicza się wyzyskiwanie seksualne np. wykorzystanie dziecka lub jego wizerunku do tworzenia materiałów przedstawiających seksualne wykorzystywanie tzw. CSAM (na przykład z wykorzystaniem oprogramowania). Jest to jakiegokolwiek: faktyczne lub usiłowane nadużycie podatności dziecka na zagrożenia, przewagi sił lub zaufania - w celu seksualnym. Wyzysk seksualny obejmuje (choć nie jest to konieczne) czerpanie zysków finansowych, społecznych lub politycznych z wykorzystania seksualnego. Szczególne zagrożenie wyzyskiem seksualnym ma miejsce podczas kryzysów humanitarnych. Zagrożenie wyzyskiem seksualnym dotyczy zarówno samych dzieci, jak i opiekunów tych dzieci, mogących paść ofiarą wyzysku.

- zaniedbywanie dziecka - jest to chroniczne lub incydentalne niezaspokajanie fizycznych i psychicznych potrzeb dziecka. Może przyjmować formę nierespektowania praw dziecka, co w rezultacie prowadzi do zaburzeń w jego zdrowiu i/lub rozwoju. Do zaniedbywania dziecka dochodzi w relacjach dziecka z osobą zobowiązaną do opieki, wychowania, troski i ochrony.
- przemoc rówieśnicza (nękanie rówieśnicze, bullying) - przemoc rówieśnicza ma miejsce, gdy dziecko doświadcza różnych form nękania ze strony rówieśników. Dotyczy działań bezpośrednich lub z użyciem technologii komunikacyjnych (np. za pośrednictwem Internetu i telefonów komórkowych). Przemoc rówieśniczą obserwujemy, gdy szkodliwe działanie ma na celu wyrządzenie komuś przykrości lub krzywdy (intencjonalność), ma charakter systematyczny (powtarzalność), a sprawcy bądź grupa sprawców mają przewagę nad pokrzywdzonym. Obejmuje:
 - przemoc werbalną (np. przezywanie, dogadywanie, ośmieszanie, zastraszanie),
 - przemoc relacyjną (np. wykluczenie z grupy, ignorowanie, nastawianie innych przeciwko osobie, szantaż),
 - przemoc fizyczną (np. pobicie, kopanie, popychanie, szarpanie),
 - przemoc materialną (np. kradzież, niszczenie przedmiotów),
 - cyberprzemoc/przemoc elektroniczną (np. złośliwe wiadomości w komunikatorach,

wpisy w serwisie społecznościowym, rozpowszechnianie zdjęć lub filmów ośmieszających ofiarę za pośrednictwem Internet bądź urządzeń telekomunikacyjnych),

- wykorzystanie seksualne - dotykание intymnych części ciała lub nakłanianie/zmuszanie do stosunku płciowego lub innych czynności seksualnych przez rówieśnika.
- 8) osobie odpowiedzialnej za standardy ochrony dzieci – rozumie się pracownika wyznaczony przez organ zarządzający podmiotem leczniczym sprawujący nadzór nad prawidłowym stosowaniem standardów ochrony dziecka w podmiocie oraz ich uaktualnianiem.
 - 9) osobie odpowiedzialnej za przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletniemu – rozumie się pracownika wyznaczonego przez organ zarządzający podmiotem leczniczym, który jest odpowiedzialny za przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletniemu.
 - 10) danych osobowych dziecka – rozumie się wszelkie informacje umożliwiające identyfikację dziecka, w tym jego imię i nazwisko, wizerunek.
 - 11) standardach - należy przez to rozumieć niniejsze Standardy Ochrony Małoletnich;
 - 12) zatrudnieniu - należy przez to rozumieć nawiązanie współpracy z jakąkolwiek osobą na podstawie umowy o pracę, powołania, mianowania lub umowy cywilnoprawnej (w tym kontraktowej).

Rozdział 3 Rozpoznawanie i reagowanie na czynniki ryzyka krzywdzenia dzieci

§ 3

1. Obowiązek przestrzegania standardów ma każdy członek personelu włącznie z Zarządem AKKA Sp. z o.o.
2. Personel AKKA Sp. z o.o. posiada odpowiednią wiedzę i w ramach wykonywanych obowiązków zwraca uwagę na czynniki ryzyka i objawy krzywdzenia dzieci (także z wykorzystaniem technologii informatycznej i komunikacyjnej).
3. Personel AKKA Sp. z o.o. potrafi ocenić sytuację i dobrostan dziecka-pacjenta.
4. W przypadku zidentyfikowania czynników ryzyka krzywdzenia dziecka personel podmiotu podejmuje działania profilaktyczne w zakresie swoich kompetencji i możliwości, np. podejmuje rozmowę z opiekunami, prowadzi edukację zdrowotną, przekazuje informacje na temat dostępnej oferty wsparcia i motywuje do szukania dla siebie pomocy. Podjęte kroki należy odnotować w dokumentacji dziecka.
5. W sytuacji opisanej w punkcie 4, personel podmiotu omawia sytuację z przełożonym oraz osobą odpowiedzialną za przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletniemu.
6. Dla potrzeb przeciwdziałania krzywdzeniu małoletnich, personel i zarząd AKKA Sp. z o.o. podejmuje działania określone standardami również w sytuacji zaobserwowania lub powzięcia informacji o krzywdzeniu małoletniego przez dorosłe osoby trzecie lub przez innych małoletnich.

7. Wszyscy pracownicy i współpracownicy AKKA Sp. z o.o., którzy w związku z wykonywaniem służbowych obowiązków podjęli informację o krzywdzeniu dziecka lub inne informacje z tym związane, są zobowiązani do zachowania tajemnicy, wyłączając informacje przekazywane uprawnionym instytucjom w ramach działań interwencyjnych.

Rozdział 4 Zasady zatrudniania personelu

§ 4

1. Przed zatrudnieniem jakiegokolwiek osoby, która będzie udzielać świadczeń zdrowotnych małoletnim lub będzie uczestniczyć w ich udzielaniu, będzie weryfikowana pod kątem niekaralności za przestępstwa przeciwko wolności seksualnej i obyczajowości w Rejestrze Sprawców Przestępstw Na Tle Seksualnym.
2. Przed zatrudnieniem osoba, która będzie udzielać świadczeń zdrowotnych małoletnim lub będzie uczestniczyć w ich udzielaniu, będzie zobowiązana do dostarczenia aktualnego zaświadczenia z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie przestępstw określonych w rozdziale XIX (przestępstwa przeciwko życiu i zdrowiu) i XXV (przestępstwa przeciwko wolności seksualnej) Kodeksu karnego, w art. 189a (handel ludźmi) i art. 207 (znęcanie się) Kodeksu karnego oraz w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii lub za odpowiadające tym przestępstwom czyny zabronione określone w przepisach prawa obcego.
3. W przypadku zatrudnienia cudzoziemca, należy przeprowadzić jego weryfikację pod kątem figurowania w rejestrach karalności państwa pochodzenia lub państwa, w którym osoba ta ostatnio zamieszkiwała, w zakresie przestępstw wskazanych w § 4 ust. 2 lub odpowiadających im czynów zabronionych, sankcjonowanym prawem danego państwa. Zarząd AKKA Sp. z o.o. uprawniony jest ponadto do zobowiązania cudzoziemca do złożenia odpowiedniego oświadczenia o niekaralności.
4. Zatrudnić w AKKA Sp. z o.o. można wyłącznie te osoby, które nie figurują w Rejestrze Sprawców Przestępstw Na Tle Seksualnym i które dostarczyły aktualne zaświadczenie z Krajowego Rejestru Karnego potwierdzające, że nie były skazane za przestępstwa, o których mowa w § 4 ust. 2.
5. Osoba przyjęta na stanowisko związane z pracą z dziećmi musi bezwzględnie podpisać następujące oświadczenia:
 - 1) Oświadczenie o zapoznaniu się ze standardami ochrony dzieci i zobowiązaniu do jej przestrzegania - wzór stanowi **załącznik nr 1** do standardów.
 - 2) Oświadczenie o zapoznaniu się z Zasadami bezpiecznych relacji i zobowiązań do ich przestrzegania - wzór stanowi **załącznik nr 2** do standardów.
6. Oświadczenia zostają włączone do akt osobowych pracownika, a w przypadku ich braku dołączony do umowy cywilnoprawnej.
7. Brak zgody na podpisanie któregośkolwiek dokumentu wymienionego w ust. 5 uniemożliwia nawiązanie z tą osobą jakiegokolwiek stosunku prawnego (zawarcie

umowy o pracę/współpracy).

8. Zarząd AKKA Sp. z o.o. co najmniej raz do roku;
 - 1) dokonuje przeglądu Rejestru Sprawców Przepięstw Na Tle Seksualnym, ustalając czy członek personelu, który udziela świadczeń zdrowotnych małoletnim lub uczestniczy w ich udzielaniu w podmiocie leczniczym, nie został wpisany do tego rejestru,
 - 2) odbiera oświadczenia od członka personelu, który udziela świadczeń zdrowotnych małoletnim lub uczestniczy w ich udzielaniu w podmiocie leczniczym, o tym, że nie został on wpisany do Krajowego Rejestru Karnego w zakresie przestępstw określonych w § 4 ust. 2 oraz że nie toczy się wobec niego postępowanie przygotowawcze lub sądowe dotyczące tych przestępstw.

Wzór oświadczenia stanowi **załącznik nr 3** do standardów.

9. W przypadku powzięcia informacji o:

- 1) wszczęciu lub prowadzeniu wobec członka personelu postępowania karnego o przestępstwa określone w § 4 ust. 2, organ zarządzający podmiotem leczniczym niezwłocznie odsuwa takiego członka od wszelkich form kontaktu z małoletnimi;
- 2) skazaniu członka personelu za przestępstwo lub przestępstwa określone w § 4 ust. 2, organ zarządzający podmiotem leczniczym niezwłocznie rozwiązuje z nim umowę będącą podstawą zatrudnienia lub odwołuje go ze stanowiska.

Rozdział 5 Zasady zapewniające bezpieczne relacje między małoletnimi a personelem

§ 5

1. Podstawową zasadą czynności podejmowanych przez personel oraz zarząd AKKA Sp. z o.o. w kontaktach z małoletnimi jest działanie na rzecz ich dobra.
2. Członkowie personelu oraz zarząd AKKA Sp. z o.o. :
 - 1) traktują małoletnich z empatią i szacunkiem, zachowując w kontakcie z małoletnimi spokój i cierpliwość, a także okazują zrozumienie dla ich trudności, problemów i potrzeb;
 - 2) dbają o przestrzeganie ich praw pacjenta;
 - 3) respektują ich prawo do opieki ze strony przedstawicieli ustawowych bądź opiekunów faktycznych;
 - 4) w miarę możliwości tłumaczą im o podejmowanych działaniach oraz dążą do uzyskania aprobaty na udzielani świadczenia zdrowotnego;
 - 5) dają możliwość wyrażania przez małoletniego swojego zdania oraz zapewniają małoletniemu prawo do bycia wysłuchanym.
3. Każda osoba zatrudniona w AKKA Sp. z o.o., która ma świadomość, iż małoletni doznał znęcania fizycznego, psychicznego lub wykorzystania seksualnego, zobowiązana jest do zachowania szczególnej ostrożności i taktu w kontaktach z tym małoletnim.
4. Jeżeli małoletni swoim postępowaniem dąży do nawiązania z członkiem personelu kontaktu fizycznego o potencjalnie niestosownym bądź nieadekwatnym charakterze, personel podejmuje

odpowiednie stanowcze działania, wyjaśniając z wyczuciem małoletniemu konieczność zachowania granic strefy osobistej.

5. Na badanie małoletniego pacjenta należy uzyskać zgodę osoby uprawnionej według przepisów prawa polskiego, z zastrzeżeniem sytuacji nagłych
6. Badanie małoletniego należy wykonać w obecności jego przedstawiciela ustawowego, opiekuna faktycznego, a gdy to nie jest możliwe, w obecności osoby z personelu.
7. Badanie małoletniego może łączyć się z koniecznością rozebrania pacjenta, oglądania go, dotykania lub penetracji jam ciała wyłącznie w sytuacjach mających uzasadnienie medyczne.
8. Podczas badania okolic intymnych lub badań połączonych z potrzebą penetracji jam ciała należy zachować szczególny takt i umiar, tłumacząc w miarę możliwości najpierw potrzebę wykonania takich badań i ich planowany przebieg zarówno małoletniemu pacjentowi, jak i obecnemu przy badaniu przedstawicielowi ustawowemu albo opiekunowi faktycznemu.
9. Podczas badania małoletniego pacjenta należy zapewnić mu intymność adekwatną do jego wieku, potrzeb i oczekiwań.
10. W miarę możliwości kadrowych, badania małoletniego pacjenta, które ingeruje w jego strefę intymną, dokonuje członek personelu tej samej płci.
11. Członkowie personelu zwracają uwagę na czynniki ryzyka i symptomy krzywdzenia małoletnich.
12. Kodeks bezpiecznych relacji pacjent - personel stanowi **załącznik nr 4** do niniejszego standardu.
13. Zasady relacji pacjent - personel w wersji skierowanej dla dzieci stanowi **załącznik nr 5** do niniejszego standardu.

Rozdział 6 Katalog zachowań zabronionych

§ 6

1. Zabrania się stosowania jakiejkolwiek formy lub postaci przemocy wobec małoletnich (zarówno przemocy fizycznej, jak i werbalnej), polegającej w szczególności na stosowaniu kontaktu fizycznego o charakterze agresywnym, krytyki lub obraźliwego bądź dyskryminującego zachowania.
2. Zabrania się dotykania małoletnich w sposób, który mógłby zostać nieprawidłowo zinterpretowany lub który wykracza poza uzasadnioną potrzebę medyczną.
3. Zabrania się prezentowania małoletnim treści o charakterze erotycznym, pornograficznym bądź przemocowym.
4. Zabrania się wyśmiewania małoletnich, poniżania ich lub etykietowania.
5. Kontakt fizyczny z małoletnim nigdy nie może być niejawnym bądź ukrywany, wiązać się z jakąkolwiek gratyfikacją ani wynikać z relacji władzy lub autorytetu.
6. Personel nie może kontaktować się bezpośrednio z małoletnim z pominięciem jego przedstawiciela ustawowego.
7. Personel nie może nawiązywać kontaktów z małoletnim w innej niż przewidziana udzielaniem

świadczeń zdrowotnych formie.

**Rozdział 7 Zasady i procedura podejmowania interwencji w sytuacji podejrzenia krzywdzenia
małoletniego oraz osoba odpowiedzialna za przyjmowanie zgłoszeń i informowanie
odpowiednich instytucji**

§ 7

1. W przypadku zaobserwowania lub powzięcia informacji o:
 - 1) sytuacji przemocy bądź wykorzystania małoletniego - każdy członek personelu lub zarządu AKKA Sp. z o.o. jest zobowiązany do natychmiastowej reakcji, zmierzającej do powstrzymania zachowań niedozwolonych i zapewnienia ochrony małoletniemu;
 - 2) zachowaniu rodziców podejrzenie przemocy bądź wykorzystania małoletniego każdy członek personelu lub zarządu AKKA Sp. z o.o. jest zobowiązany do zgłoszenia ich organowi zarządzającemu podmiotem leczniczym;
 - 3) naruszenia standardów - każdy członek personelu jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia podejrzenia naruszeń organowi zarządzającemu podmiotem leczniczym.
2. Podejrzenie naruszenia standardów, w szczególności poprzez krzywdzenie małoletnich, można zgłaszać Kierownikowi Kliniki Alergika lub na adres e-mailowy: kontakt@klinikaalergika.pl.
3. Organ zarządzający podmiotem leczniczym dąży do niezwłocznego wyjaśnienia sprawy zgłoszenia podejrzenia krzywdzenia małoletniego przez członka personelu, podejmując wszelkie niezbędne działania. Wszelkie podejmowane działania są dokumentowane przez organ zarządzający podmiotem leczniczym.
4. Pracownik składa zawiadomienie o podejrzeniu krzywdzenia do odpowiednich instytucji w zależności od rodzaju zgłaszanej sprawy:
 - 1) do prokuratury lub policji;
 - 2) do właściwego sądu rodzinnego;
 - 3) do przewodniczącego właściwego Zespołu Interdyscyplinarnego przesyłając formularz „Niebieska Karta - A”, przez co uruchamia procedurę w przypadku przemocy w rodzinie.
5. Dalszy tok postępowania leży w kompetencjach instytucji wskazanych w ustępie poprzedzającym.
6. Dokumentację związaną z procedurą interwencji przechowuje się wraz z rejestrem. W dokumentacji medycznej pacjenta odnotowuje się, że dokumentacja związana z interwencją znajduje się w rejestrze.
7. W miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych w przestrzeni dostępnej dla pacjentów wywiesza się informację o ogólnopolskich telefonach pomocy dla osób pokrzywdzonych przestępstwami oraz przemocą w rodzinie:
 - 1) ogólnopolski telefon dla osób pokrzywdzonych przestępstwem +48 222 309 900;
 - 2) Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” tel. 800 120002;

3) Telefon Zaufania Dla Dzieci i Młodzieży: 116 111.

Postępowanie w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka ze strony rodzica, opiekuna lub innych bliskich dorosłych

§ 8

1. W przypadku podejrzenia, że życie dziecka jest zagrożone lub grozi mu ciężki uszczerbek na zdrowiu z uwagi na stosowanie wobec niego przemocy domowej, a w rodzinie są lub mogą być inne dzieci narażone na krzywdzenie, należy niezwłocznie poinformować numer alarmowy 112. Poinformowania służb dokonuje członek Personelu, który pierwszy powziął informację o zagrożeniu,
2. W przypadku podejrzenia, że dziecko doświadcza przemocy z uszczerbkiem na zdrowiu, wykorzystania seksualnego lub/i zagrożone jest jego życie, należy niezwłocznie poinformować numer alarmowy 112. Poinformowania służb dokonuje członek Personelu, który pierwszy powziął informację o zagrożeniu.
3. W przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dziecka należy sporządzić pisemne zawiadomienia, opisujące najbardziej dokładnie zdarzenie, ze wskazaniem danych pokrzywdzonego (imię, nazwisko, adres, PESEL) i potencjalnego sprawcy (co najmniej imię i nazwisko i inne dane umożliwiające identyfikację, np. relacja do dziecka - ojciec, matka, miejsce zamieszkania albo miejsce pracy lub nauki) i przesłać je do najbliższej jednostki Policji lub prokuratury.
4. W przypadku, gdy dziecko doznaje innej formy krzywdzenia, niż popełnienie przestępstwa na jego szkodę ze strony rodziców, opiekunów prawnych lub innych domowników:
 - 1) gdy zachowanie wobec dziecka stanowi przemoc domową należy wszcząć procedurę Niebieskiej Karty poprzez przesłanie formularza „Niebieska Karta A” do przewodniczącego zespołu interdyscyplinarnego właściwego ze względu na zamieszkanie osoby doznającej przemocy domowej w terminie 5 dni,
 - 2) gdy zachowanie nie stanowi przemocy domowej, a dziecko doświadcza np. zaniedbania lub relacje w rodzinie są w inny sposób nieprawidłowe (np. rodzice są niewydolni wychowawczo) - należy wystąpić do sądu rodzinnego o wgląd w sytuację rodziny.
 - 3) W przypadku, gdy doszło do zaniedbania potrzeb życiowych dziecka lub doszło do innego zagrożenia dobra dziecka ze strony rodziców lub opiekunów prawnych należy wystąpić do sądu rodzinnego właściwego ze względu na miejsce zamieszkania dziecka o wgląd w sytuację dziecka.

Postępowanie w przypadku krzywdzenia dziecka ze strony członka personelu podmiotu lub innej osoby dorosłej

§ 9

1. W przypadku podejrzenia, że dziecko doświadcza przemocy z uszczerbkiem na zdrowiu, wykorzystania seksualnego lub/i zagrożone jest jego życie, należy niezwłocznie poinformować numer alarmowy 112. Poinformowania służb dokonuje członek Personelu, który pierwszy powziął informację o zagrożeniu.
2. W przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka ze strony członka personelu należy niezwłocznie odsunąć tę osobę od wszelkich form kontaktu z dziećmi, aż do czasu wyjaśnienia sprawy.
3. W przypadku wszczęcia postępowania karnego przeciwko członkowi personelu w związku z popełnieniem przestępstwa przeciwko dziecku należy bezwzględnie i natychmiastowo odsunąć tę osobę od wszelkich form kontaktu z dziećmi aż do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.
4. Jeżeli zgłoszono krzywdzenie ze strony osoby wyznaczonej do prowadzenia interwencji, do przyjmowania zgłoszeń lub odpowiedzialnej za standardy ochrony dzieci, wówczas interwencja prowadzona jest przez zarząd AKKA Sp. z o.o. lub inną osobę wskazaną przez niego wskazaną.
5. Jeżeli zgłoszono podejrzenie krzywdzenia dziecka przez członka zarządu AKKA Sp. z o.o., wówczas osoba odpowiedzialna za standardy ochrony dziecka powiadamia o zgłoszeniu wspólników spółki AKKA, a osoba odpowiedzialna za podejmowanie interwencji następnie podejmuje odpowiednią interwencję.
6. Interwencja w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dziecka polega na sporządzeniu pisemnego zawiadomienia, opisującego najbardziej dokładnie zdarzenie, ze wskazaniem danych pokrzywdzonego (imię, nazwisko, adres, PESEL) i potencjalnego sprawcy (co najmniej imię i nazwisko i inne dane umożliwiające identyfikację) przesłaniu go do najbliższej jednostki Policji lub prokuratury.
7. W przypadku, gdy dziecko doznaje innej formy krzywdzenia, niż popełnienie przestępstwa na jego szkodę ze strony członka personelu:
 - 1) W sytuacji, gdy zachowanie było jednorazowe i o niewielkiej intensywności wkroczenia w dobra dziecka przełożony/inna osoba wskazana przez zarząd AKKA Sp. z o.o. przeprowadza rozmowę dyscyplinującą z członkiem personelu,
 - 2) W sytuacji gdy naruszenie dobra dziecka jest znaczne, w szczególności gdy doszło do dyskryminacji lub naruszenia godności dziecka, rekomenduje się rozwiązanie stosunku prawnego z osobą, która dopuściła się krzywdzenia. W przypadku znacznego naruszenia dobra dziecka przez członka personelu, osoba odpowiedzialna za standardy przeprowadza wewnętrzne postępowanie w celu wyjaśnienia zdarzenia, określa kroki zapobiegające wystąpieniu takich sytuacji w przyszłości (np. aktualizacja standardów, obowiązkowe szkolenie) i nadzoruje ich realizację.
8. W przypadku nie zastosowania się Personelu do standardów pomimo ewidentnych objawów przemocy wobec dziecka należy podjąć działania mające na celu ukaranie pracownika oraz ponowne jego przeszkolenie.

Postępowanie w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka ze strony innego dziecka

§ 10

1. W przypadku podejrzenia, że osobą krzywdzącą dziecko jest inne dziecko (przemoc rówieśnicza), należy przeprowadzić rozmowę z dzieckiem poddawany krzywdzeniu i jego opiekunami. W miarę możliwości należy dążyć do ustalenia przebiegu zdarzenia, wpływu zdarzenia na zdrowie psychiczne i fizyczne dziecka krzywdzonego oraz czy opiekunowie dziecka reagują na fakt krzywdzenia. Ustalenia są spisywane w notatce służbowej.
2. W przypadku podejrzenia, że dziecko doświadcza przemocy ze strony innego dziecka z uszczerbkiem na zdrowiu, wykorzystania seksualnego lub/i zagrożone jest jego życie, należy niezwłocznie poinformować numer alarmowy 112. Poinformowania służb dokonuje członek Personelu, który pierwszy powziął informację o zagrożeniu,
3. W przypadku, gdy ma miejsce podejrzenie o stosowanie wobec dziecka przemocy rówieśniczej, a opiekunowie nie podejmują działań zmierzających do zapewnienia dziecku bezpieczeństwa, należy postępować jak w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka ze strony rodzica, opiekuna lub innych bliskich dorosłych (§14).
4. W przypadku, gdy dziecko doznaje przemocy ze strony dziecka - członka rodziny (rodzeństwo, dalsza rodzina) można wszcząć procedurę Niebieskiej Karty w stosunku do opiekuna, który nie reaguje na krzywdzenie dziecka.

Rozdział 8 Zasady aktualizacji Standardów oraz zakres kompetencji osób odpowiedzialnych za przygotowanie członków personelu do ich stosowania

§ 11

1. Za wdrożenie, monitorowanie przestrzegania, ocenę realizacji standardów oraz inne zadania określone w standardach odpowiedzialny jest organ zarządzający podmiotem leczniczym.
2. Kierownik podmiotu wskazuje osoby odpowiedzialne za:
 - 1) przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletniemu/podejrzeniach krzywdzenia dziecka;
 - 2) organizację i udzielanie wsparcia małoletniemu wg planu wsparcia;
 - 3) prowadzenie interwencji w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka (w tym składanie zawiadomień o podejrzeniu przestępstwa na szkodę małoletniego, zawiadomienia sądu opiekuńczego oraz za wszczynanie procedury „Niebieska Karta”);
 - 4) standardy ochrony dzieci w podmiocie, w tym przygotowanie personelu podmiotu do stosowania standardów.
3. Kierownik podmiotu wprowadza papierowy rejestr ujawnionych lub zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających dobru małoletniego.
4. Dostęp do rejestru ma organ zarządzający podmiotem leczniczym, osoba odpowiedzialna za standardy oraz osoba odpowiedzialna za przyjmowanie zgłoszeń.

5. Rejestr o którym mowa w § 11 ust. 4 zawiera:
 - 1) wskazanie osoby zgłaszającej,
 - 2) wskazanie osoby podejrzewanej o krzywdzenie (opiekun, członek personelu, inne dziecko, inna osoba),
 - 3) rodzaju podjętej interwencji (zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa, wnioski o wgląd w sytuację rodziny, wszczęcie procedury Niebieskie Karty)
 - 4) daty Interwencji.
6. Dokumenty zebrane i wytworzone w związku z podejrzeniem krzywdzenia dziecka przechowywane są wraz z rejestrem.
7. Zarząd AKKA Sp. z o.o. nie rzadziej niż co dwa lata dokonuje przeglądu standardów w celu ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności zobowiązującymi przepisami. Wnioski z przeprowadzonej oceny należy udokumentować,
8. Członkowie personelu; małoletni lub ich przedstawiciele ustawowi mogą przekazywać swoje uwagi do standardów do organu zarządzającego podmiotem leczniczym .
9. Zarząd AKKA Sp. z o.o. może sprawdzać znajomość standardów wśród personelu oraz organizować szkolenia z zakresu standardów.
10. Każdy nowo przyjęty członek personelu oraz raz na dwa lata każdy członek personelu pracujący z dziećmi przechodzi przeszkolenie w zakresie przypomnienia zasad i standardów ochrony dzieci.

Rozdział 9 Obowiązki osoby odpowiedzialnej za Standardy ochrony dzieci

§ 12

Do obowiązków osoby odpowiedzialnej za standardy ochrony dzieci należy:

- 1) dbałość o udostępnienie standardów ochrony dzieci na stronie internetowej podmiotu oraz na jego terenie;
- 2) przygotowanie personelu podmiotu do stosowania standardów przed przystąpieniem do pracy albo po dokonaniu zmian w tych standardach;
- 3) delegowanie zadań oraz odpowiedzialności związanych z realizacją standardów w podmiocie do odpowiednich jednostek, personelu podmiotu oraz monitoring ich realizacji;
- 4) prowadzenie ewidencji członków personelu podmiotu, którzy zapoznali się ze standardami ochrony dzieci przed przystąpieniem do pracy albo po dokonaniu zmian w standardach;
- 5) przegląd standardów ochrony dzieci w porozumieniu i współpracy z zarządem AKKA Sp. z o.o. , personelem podmiotu oraz jeśli to możliwe - opiekunami dziecka;
- 6) regularne monitorowanie znajomości i przestrzegania przez personel placówki przyjętych standardów,
- 7) sprawdzanie oceny skuteczności obowiązujących wytycznych i procedur,

- 8) proponowanie zmian w standardach mających na celu skuteczną ochronę dzieci przed krzywdzeniem,
- 9) organizowanie lub prowadzenie dla pracowników placówki cyklicznych szkoleń w zakresie obowiązujących standardów nie rzadziej niż raz na dwa lata, a także po każdej zmianie jej treści,
- 10) współpraca z pozostałymi osobami odpowiedzialnymi za wdrażanie, realizowanie, upowszechnianie i monitorowanie standardów ochrony dzieci w podmiocie.

Rozdział 10 Zasady udostępniania rodzicom albo opiekunom prawnym lub faktycznym oraz małoletnim standardów do zapoznania się z nimi i ich stosowania

§ 13

1. Standardy są dokumentem ogólnodostępnym. Standardy znajdują się:
 - 1) w rejestracji
 - 2) na stronie internetowej AKKA Sp. z o.o. pod adresem:
www.klinikaalergika.pl
2. Każdy małoletni lub przedstawiciel ustawy o małoletniego może otrzymać kopię standardów dostępnych w rejestracji do wglądu.

Rozdział 11 Zasady korzystania z urządzeń elektronicznych z dostępem do sieci Internet

§ 14

AKKA Sp. z o.o. nie zapewnia dostępu do sieci Internet.

Rozdział 12 Zasady ochrony wizerunku małoletniego

§ 15

1. Wizerunek małoletniego podlega ochronie.
2. Upublicznienie wizerunku małoletniego utrwalonego w jakiegokolwiek formie (tj. fotografia, nagranie audio-wideo) wymaga pisemnej zgody przedstawiciela ustawowego małoletniego.
3. Jeżeli wizerunek małoletniego stanowi jedynie szczegół całości, takiej jak zgromadzenie, krajobraz, publiczne wydarzenie, zgoda przedstawiciela ustawowego na utrwalanie wizerunku małoletniego nie jest wymagana.
4. Wizerunek małoletniego utrwalony za pomocą kamer przemysłowych służących do rejestracji dźwięku lub obrazu na potrzeby zapewnienia bezpieczeństwa osobom i mieniu znajdującym się w podmiocie leczniczym nie podlega upublicznieniu i nie wymaga zgody przedstawiciela ustawowego małoletniego do utrwalania jego wizerunku. Wykorzystanie utrwalonych w ten sposób materiałów ograniczone jest wyłącznie do pierwotnie określonych dla ich rejestracji celów.

Rozdział 13 Postanowienia Końcowe

§ 16

1. Standardy względem osób zatrudnionych w AKKA Sp. z o.o. mają moc regulacji wewnętrznych, do przestrzegania których są one zobowiązane.
2. Standardy wchodzi w życie z dniem ich ogłoszenia w uchwale organu zarządzającego podmiotem leczniczym.
3. Ogłoszenie standardów odbywa się poprzez ich opublikowanie w formie określonej w § 13 ust. 1.
4. Zarząd AKKA Sp. z o.o. uprawniony jest do dokonywania zmian standardów.
5. Zmienione standardy wchodzi w życie z dniem ich ogłoszenia w sposób określony w § 13 ust. 1

Załącznik nr I

(miejsowość, data)

**OŚWIADCZENIE O ZAPOZNANIU SIĘ ZE
STANDARDAMI OCHRONY MAŁOLETNICH
W AKKA Sp. z o.o.**

Ja, niżej podpisany/a, oświadczam, że zapoznałem/am się ze Standardami Ochrony Małoletnich w AKKA SP. z o.o. oraz zobowiązuje się do ich stosowania i przestrzegania.

Czytelny Podpis

Załącznik nr 2

(miejscowość , data)

**OŚWIADCZENIE O ZOBOWIĄZANIU DO PRZESTRZEGANIA KODEKSU
BEZPIECZNYCH RELACJI w AKKA Sp. z o.o.**

MAŁOLETNI PACJENT - PERSONEL

Ja, niżej podpisany/a, oświadczam, że zapoznałem/am się z KODEKSEM BEZPIECZNYCH RELACJI: MAŁOLETNI PACJENT - PERSONEL oraz zobowiązuje się do ich stosowania i przestrzegania.

Czytelny Podpis

(miejscowość, data)

OŚWIADCZENIE

Ja, niżej podpisany, legitymująca/y się nr PESEL

.....oświadczam, że:

1. nie byłem skazany za przestępstwo lub przestępstwa określone w rozdziale XIX (przestępstwa przeciwko życiu i zdrowiu) i XXV (przestępstwa przeciwko wolności seksualnej) Kodeksu karnego, w art. 189a (handel ludźmi) i art. 207 (znęcanie się) Kodeksu karnego oraz w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii lub za odpowiadające tym przestępstwom czyny zabronione określone w przepisach prawa obcego;
2. nie toczy się przeciwko mnie postępowanie przygotowawcze lub sądowe dotyczące przestępstw wskazanych w pkt 1).

Czytelny Podpis

Kodeks bezpiecznych relacji , małośni pacjent – personel

Personel AKKA Sp. z o.o. we wszystkich działaniach podejmowanych wobec **małośniego pacjenta*** (dalej: pacjent/dziecko) kieruje się jego dobrem i najlepszym interesem.

W kaźdej interakcji z małośnim pacjentem brane są pod uwagę: jego wiek, sytuacja medyczna, możliwości poznawcze i indywidualne potrzeby.

Wskazane poniżej zasady określają ramy profesjonalnej relacji z małośnim pacjentem, które uwzględniają wskazania dobrych praktyk, a także zachowań, które nigdy nie powinny mieć miejsca.

DOBRE PRAKTYKI

Małośni pacjent ma prawo, aby rodzice/opiekunowie towarzyszyli mu podczas leczenia i korzystania ze świadczeń medycznych zawsze, gdy tego potrzebuje.

W kontakcie z małośnim pacjentem i jego rodzicami lub opiekunami należy zachować:

- życzliwość, empatię i szacunek
- wrażliwość kulturową
- postawę nieoceniającą.

PRAWO DO INFORMACJI (kontakt bezpośredni z małośnim pacjentem)

1. Przedstaw się i powiedz, kim jesteś.
2. Przekazuj informacje w sposób dostosowany do jego wieku, przy użyciu prostego języka. Informuj o tym, co robisz i co się z nim dzieje lub będzie dziać. Sprawdzaj, czy małośni pacjent rozumie sytuację oraz skutki działań medycznych lub terapeutycznych.
3. Upewnij się, że małośni pacjent wie o możliwości zadawania pytań osobom z personelu.
4. W komunikacji z małośnim pacjentem zachowaj uczciwość, tzn. mów prawdę i zwracaj uwagę innym członkom personelu na potrzebę mówienia prawdy. Zawsze uwzględniaj kontekst (wiek, sytuację i poziom rozwoju pacjenta).
5. Korzystaj z alternatywnych form komunikacji z pacjentem, które tego potrzebuje.

ZAPEWNIENIE MAŁOLETNIM PACJENTOM SPRAWCZOŚCI

1. Zwracaj się do małośniego pacjenta po imieniu w formie preferowanej przez niego.
2. Pamiętaj, że to pacjent jest podmiotem Twoich działań. Nie rozmawiaj z rodzicem/ opiekunem w taki sposób, jakby małośni pacjent był nieobecny podczas rozmowy.
3. W miarę możliwości konsultuj z pacjentem kwestie pozamedyczne, jeśli wiesz, że danie jemu wyboru nie będzie miało wpływu na jakość leczenia, i przedstawiaj mu opcje do wyboru.
4. Uszanuj prawo małośniego pacjenta do zmiany nastroju, zmiany zdania oraz potrzebę oswojenia się z nową sytuacją i miejscem.

POSZANOWANIE INTYMNOŚCI

1. Podczas badania medycznego odsłaniaj ciało pacjenta partiami. W trakcie badania małośniego pacjenta powinien towarzyszyć rodzic/opiekun lub inna osoba z personelu.
2. Kontakt fizyczny z małośnim pacjentem, który jest niezwiązany z udzielaniem świadczenia medycznego, może odbywać się wyłącznie za jego zgodą i zgodnie z jego potrzebą. Zanim przytulisz, pogłaszczesz czy weźmiesz dziecko na kolana, aby np. je pocieszyć lub uspokoić, zapytaj je, czy tego potrzebuje.

WSPÓŁPRACA Z OPIEKUNAMI

1. informuj małego pacjenta i opiekunów o zasadach obowiązujących w placówce. Podkreślaj znaczenie ich przestrzegania dla minimalizowania dyskomfortu wszystkich pacjentów. Zachęcaj do czytania informacji.
2. Zadbaj o to, aby rodzic był informowany o bieżącej sytuacji medycznej pacjenta.
3. Współpracuj z opiekunami w procesie przygotowania i uspokojenia pacjenta; spytaj, co pacjent lubi, na co reaguje niekorzystnie, a na co pozytywnie.

OCHRONA PRZED KRZYWDZENIEM

1. Jeśli widzisz lub podejrzewasz, że małowletniemu pacjentowi dzieje się krzywda, reaguj.
2. W sytuacji, gdy opiekun lub inna osoba z personelu straszy pacjenta, udziela mu nieprawdziwych informacji, bagatelizuje jego potrzeby i odczucia, zareaguj i przypomnij o zasadach komunikacji.
3. Jeżeli coś w zachowaniu małowletniego pacjenta lub rodzica/opiekuna budzi twój niepokój, poproś inną osobę z personelu o obecność podczas badania/wizyty,
4. Zwróć uwagę na to, aby na terenie placówki przebywały wyłącznie osoby uprawnione.

ZACHOWANIA NIEDOZWOLONE

1. Nie naruszaj prawa pacjenta do intymności i prywatności. Nie ujawniaj danych osobowych ani wrażliwych.
2. Nie omawiaj sytuacji pacjenta ponad jego głowę, ignorując jego obecność.
3. Nie ograniczaj możliwości pobytu opiekuna przy małowletnim pacjencie. Nie lekceważ tego, że opiekun dobrze zna dziecko, jego potrzeby i upodobania.
4. Nie strasz pacjenta i nie szantażuj w celu nakłonienia do współpracy.
5. Nie naruszaj integralności fizycznej dziecka (nie szturchaj, nie popychaj).
6. Nie ignoruj i nie bagatelizuj odczuć pacjenta, np. strachu, lęku przed bólem, niepewności co do nowej sytuacji.
7. Nie mów nieprawdy, np. twierdząc, że nie będzie bolało, kiedy wiesz, że może boleć.
8. Nie wyciągaj pochopnych wniosków o pacjencie i rodzinie, jeśli nie są uzasadnione profesjonalną wiedzą i oceną (np. wynikają z zastosowania arkusza ryzyka).
9. Nie zakładaj, że pacjent i jego opiekunowie wiedzą, jak działa placówka i jakie zasady w niej obowiązują.
10. Nie dopuszczaj do sytuacji, w których pacjent i jego opiekunowie czują się dyskryminowani lub otrzymują niższy standard opieki.
11. Nie krzycz, nie zawstydzaj, nie upokarzaj, nie lekceważ i nie obrażaj pacjenta ani jego opiekunów.

Dokumenty związane:

1. Ustawa z dnia 28 lipca 2023r. o zmianie ustawy - Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2023 poz. 1606);
2. Źródło; Standardy ochrony dzieci w placówkach medycznych, Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę.

**ZASADY BEZPIECZNEGO KONTAKTU PERSONELU Z MAŁOLETNIM PACJENTEM w
AKKA Sp. z o.o – treść dla pacjenta - dziecka**

Cześć !

Zajmujemy się leczeniem dzieci. Jesteśmy tu, żeby Ci pomóc i zrobimy wszystko, co w naszej mocy żebyś dobrze wspominał/a wizytę u nas.

Spotkasz tutaj lekarzy i lekarki, pielęgniarzy i pielęgniarki i innych specjalistów, którzy chcą pomagać dzieciom.

Pamiętaj!

1. Możesz nam wszystko powiedzieć,
2. Możesz sam wybrać, jak mamy się do Ciebie zwracać.
3. Masz prawo żeby wiedzieć, jak nazywa się osoba, która Cię leczy, czym się zajmuje, jak będzie wyglądało Wasze spotkanie.
4. Jeśli czegoś nie rozumiesz - pamiętaj, zawsze masz prawo pytać!
5. Będziemy traktować Cię z szacunkiem.
6. Twoje uczucia i potrzeby są dla nas bardzo ważne. Jeśli jest coś, co Ci się nie podoba u nas - mów śmiało, przyjmujemy każdą radę.
7. Wizyty czasami wymagają badań - postaramy się być delikatni. Jeśli osoba, która Cię bada lub diagnozuje, nie była delikatna— powiedz jej to! Czasami nie będzie to możliwe, ale będziemy robić wszystko, żebyś czuł/a się komfortowo.
8. Jeśli potrzebujesz wsparcia, przytulenia, pocieszenia - możesz nas o to poprosić. Nie będziemy Cię przytulać bez Twojej zgody.
9. Będziemy starali się pytać Cię o Twoje zdanie w sprawach, w których możemy Ci dać wybór.
11. Jeśli w Twoim życiu, pojawiło się coś, co Cię niepokoi —możesz nam wszystko powiedzieć. Dołożymy wszelkich starań żeby Ci pomóc i żebyś czuł/a się bezpiecznie.
12. Jeśli przypadkiem nie będziemy mogli poświęcić Ci tyle uwagi i czasu na rozmowę, ile byś sobie tego życzył/a - nie gniewaj się na nas. Postaramy się wskazać Ci kogoś, kto odpowie na Twoje pytania i wyjaśni wątpliwości