



## STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH

### w Szpitalu Psychiatrycznym Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Węgorzewie

#### Rozdział I Zakres i cel regulacji

1. Niniejsze standardy ochrony małoletnich (dalej jako „Standardy”) określają w szczególności:
  - 1) Zasady zapewniające bezpieczne relacje między małoletnimi a personelem Szpitala, a w szczególności zachowania niedozwolone wobec małoletnich;
  - 2) Zasady i procedurę podejmowania interwencji w sytuacji podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu małoletniego;
  - 3) Procedury i osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego oraz zawiadamianie sądu opiekuńczego lub innych instytucji;
  - 4) Zasady przeglądu i aktualizacji standardów;
  - 5) Zakres kompetencji osoby odpowiedzialnej za przygotowanie personelu Szpitala do stosowania standardów, zasady przygotowania personelu do ich stosowania oraz sposób dokumentowania tej czynności;
  - 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) Wymogi dotyczące bezpiecznych relacji między małoletnimi, a w szczególności zachowania niedozwolone;
  - 10) Zasady korzystania z urządzeń elektronicznych z dostępem do sieci Internet;
  - 11) Procedury ochrony dzieci przed treściami szkodliwymi i zagrożeniami w sieci Internet oraz utrwalonymi w innej formie;
  - 12) Zasady ustalania planu wsparcia małoletniego po ujawnieniu krzywdzenia.





2. Celem wprowadzenia standardów ochrony małoletnich jest:
  - 1) Ochrona dzieci przed krzywdzeniem, zapewnienie im bezpieczeństwa i dobrostanu, stworzenie środowiska, które promuje zdrowie i rozwój dzieci oraz minimalizuje ryzyko wystąpienia przypadków krzywdzenia czy przemocy wobec nich;
  - 2) zapewnienie ochrony fizycznej i psychicznej dzieci, w tym zapobiegania wszelkim formom krzywdzenia i nadużyć wobec dzieci, zarówno przez personel medyczny, jak i inne osoby związane z podmiotem leczniczym;
  - 3) wczesne wykrywanie i interwencję w przypadku podejrzeń o krzywdzenie, wprowadzenie wytycznych dotyczących identyfikacji potencjalnych sygnałów alarmowych wskazujących na możliwe przypadki krzywdzenia dzieci oraz określenie kroków do podjęcia w przypadku podejrzeń, włączając w to raportowanie i reagowanie na incydenty;
  - 4) edukację personelu, zapewnienie odpowiedniej wiedzy i szkoleń dla personelu medycznego dotyczących rozpoznawania, raportowania i postępowania w przypadku podejrzenia krzywdzenia dzieci, aby był on świadomy swoich obowiązków i umiał właściwie zareagować w sytuacjach potencjalnego zagrożenia;
  - 5) określenie zasad zawiadamiania określonych organów i instytucji, w celu skutecznego wsparcia dzieci i ich rodzin oraz zapewnienia dalszej opieki i interwencji, jeśli jest to konieczne.
3. Niniejsze standardy zostały sporządzone z uwzględnieniem sytuacji dzieci niepełnosprawnych oraz dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, a także mając na względzie konieczność zrozumienia ich treści przez osoby małoletnie.
4. Standardy obowiązują w Izbie Przyjęć Szpitala oraz w oddziałach ogólnopsychiatrycznych, w których to w stanach nagłych muszą zostać udzielone świadczenia zdrowotne osobom do lat 18.

## Rozdział II Terminologia

Wprowadza się następującą definicję pojęć użytych w treści Standardów:

- 1) **Małoletni/ małoletni pacjent/ dziecko** – każda osoba do ukończenia 18 roku życia,
- 2) **Szpital/ jednostka** – Szpital Psychiatryczny Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Węgorzewie
- 3) **Kierownik jednostki** – Dyrektor Szpitala Psychiatrycznego Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Węgorzewie
- 4) **Personel Szpitala** – pracownicy Szpitala Psychiatrycznego Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Węgorzewie niezależnie od podstawy zatrudnienia, w tym osoby wykonujące zlecenie/ świadczące usługi w oparciu o umowy cywilnoprawne, a także osoby którymi zleceńbiorczy/usługobiorcy posługują się przy realizacji umów zawartych z jednostką, wolontariusze, rezydenci,



- studenci, stażyści, praktykanci lub inne osoby, która z racji pełnionej funkcji lub wykonywanych zadań w Szpitalu mają nawet potencjalny kontakt z dziećmi,
- 5) **Krzywdzenie dziecka** – działanie lub zaniechanie, które może przybrać formę popełnienia czynu zabronionego na szkodę małoletniego, stosowanie wobec niego przemocy, zagrożenie dobra dziecka, w tym zaniedbanie jego potrzeb życiowych,
  - 6) **Opiekun dziecka** – osoba uprawniona do reprezentacji dziecka, w szczególności jego rodzic, opiekun prawny oraz inne osoby, którym sąd powierzył sprawowanie opieki nad dzieckiem,
  - 7) **Zgoda opiekuna dziecka** – zgoda co najmniej jednego z przedstawicieli ustawowych dziecka (rodzica, opiekuna prawnego etc.) W przypadku braku zgody pomiędzy opiekunami dziecka należy poinformować ich o konieczności rozstrzygnięcia sprawy przez sąd rodzinny,
  - 8) **Dane osobowe** – to każda informacja umożliwiająca identyfikację małoletniego,
  - 9) **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.).

### Rozdział III

#### Wdrożenie Standardów i nadzór nad ich realizacją

1. Każda z osób wchodzących w skład personelu Izby Przyjęć oraz oddziałów ogónopsychiatrycznych zobowiązana jest do zapoznania się z treścią Standardów ochrony małoletnich oraz potwierdzenia tego faktu poprzez złożenie stosownego oświadczenia według wzoru stanowiącego **załącznik nr 1** do niniejszego dokumentu.
2. Personel jednostki zobowiązany jest do stosowania procedur określonych niniejszym dokumentem oraz ponosi odpowiedzialność za ich realizację.
3. Za wdrożenie do stosowania Standardów odpowiada Dyrektor ds. Lecznictwa, Kierownicy jednostek/ komórek organizacyjnych/ Ordynatorzy/Koordynatorzy/Kierownicy oddziałów/ lekarze kierujący oddziałem, pielęgniarki oddziałowe oraz psycholog.
4. Dyrektor jednostki ustanawia Pełnomocnika Dyrektora ds. Systemu Zarządzania Jakością - **koordynatorem ds. ochrony dzieci** (te. 87 427 01 24, ), do którego zakresu kompetencji należy:
  - 1) zbieranie od personelu jednostki oświadczeń wskazanych w ust. 1,
  - 2) monitorowanie realizacji Standardów,
  - 3) reagowanie na naruszenia procedur,
  - 4) dokonywanie przeglądów procedur, ich aktualizacji stosownie do potrzeb jednostki lub wynikających z nowelizacji przepisów prawa,
  - 5) koordynowanie działań interwencyjnych,
  - 6) prowadzenia rejestru zgłoszeń dot. krzywdzenia małoletnich,
  - 7) włączanie się w razie potrzeby w działania interwencyjne.



5. Dyrektor jednostki **zobowiązuje wszystkich członków personelu Szpitala** do przyjmowania zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletnim oraz do udzielania im odpowiedniego wsparcia.
6. Koordynator ds. ochrony dzieci lub inna wyznaczona przez kierownika jednostki osoba przeprowadzi wewnętrzne szkolenie w przedmiocie ochrony małoletnich przed krzywdzeniem, a w szczególności rozpoznawania symptomów krzywdzenia małoletnich, udzielania im odpowiedniej pomocy w sytuacjach zagrożenia, stosowania adekwatnych do sytuacji procedur interwencyjnych w przypadku podejrzenia krzywdzenia, a także dotyczących odpowiedzialności prawnej personelu jednostki za stosowanie procedur. Szkolenia w przedmiocie wskazanym w zdaniu poprzedzającym będą organizowane w jednostce nie rzadziej niż raz na dwa lata.

#### Rozdział IV

#### Zasady sprawdzania i rekrutacji personelu Szpitala

1. Pracownik Działu Kadr Szpitala dokonuje weryfikacji osoby ubiegającej się o zatrudnienie lub przed dopuszczeniem do jakiegokolwiek działalności związanej z leczeniem dziecka, w Rejestrze Sprawców Przepędstw na Tle Seksualnym. Potwierdzenie weryfikacji w formie wydruku musi zostać dołączone do akt osobowych pracownika albo dokumentacji dotyczącej osoby dopuszczonej do ww. działalności.
2. Osoba wskazana w ust. 1, z którą ma zostać zawarta umowa związana z leczeniem małoletnich, zobowiązana jest do dostarczenia do działu kadr jednostki zaświadczenia z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie przestępstw określonych w rozdziale XIX i XXV Kodeksu karnego, w art. 189a i art. 207 Kodeksu karnego oraz w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii lub odpowiadające tym przestępstwom czyny zabronione określone w przepisach państwa obcego.
3. W przypadku osoby wskazanej w ust. 1 posiadającej obywatelstwo inne niż polskie wymagane jest także przedstawienie informacji z rejestru karnego państwa obywatelstwa uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi. Jeżeli prawo państwa nie przewiduje wydawania informacji do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi, przedkłada się informację z rejestru karnego tego państwa.
4. Osoba, o której mowa w ust. 1, przedkłada także oświadczenie o państwie lub państwach, w których zamieszkiwała w ciągu ostatnich 20 lat, innych niż Rzeczpospolita Polska i państwo obywatelstwa oraz jednocześnie informację z rejestrów karnych tych państw uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi. Jeżeli prawo państwa nie przewiduje wydawania informacji do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi, przedkłada się informację z rejestru karnego tego państwa. Oświadczenie składane jest pod rygorem odpowiedzialności



- karnej za złożenie fałszywego oświadczenia Wzór niniejszego oświadczenia stanowi **załącznik nr 2** do niniejszych Standardów ochrony małoletnich.
5. W przypadku gdy prawo państwa, z którego mają być przedłożone powyższe informacje nie przewiduje jej sporządzenia lub w danym państwie nie prowadzi się rejestru karnego, osoba wskazana w ust. 1 przedkłada oświadczenie o tym fakcie wraz z oświadczeniem, że nie była prawomocnie skazana w tym państwie za czyny zabronione odpowiadające przestępstwom określonym w rozdziale XIX i XXV Kodeksu karnego, w art. 189a i art. 207 Kodeksu karnego oraz w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii oraz nie wydano wobec niej innego orzeczenia, w którym stwierdzono, iż dopuściła się takich czynów zabronionych, oraz że nie ma obowiązku wynikającego z orzeczenia sądu, innego uprawnionego organu lub ustawy stosowania się do zakazu zajmowania wszelkich lub określonych stanowisk, wykonywania wszelkich lub określonych zawodów albo działalności, związanych z leczeniem dziecka. Oświadczenia składane są pod rygorem odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia. Wzór oświadczeń stanowi **załącznik nr 3** do Standardów.
  6. Pracownik działu kadr Szpitala zobowiązany jest do pozyskiwania informacji i oświadczeń wskazanych w ust. 2-5. Niniejsze dokumenty załączane są do akt osobowych pracownika albo dokumentacji dotyczącej osoby dopuszczonej do działalności związanej z leczeniem dziecka,

## Rozdział V

### Zasady zapewniające bezpieczne relacje między małoletnimi a personelem Szpitala, zachowania niedozwolone wobec małoletnich

1. Personel zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa, w szczególności praw pacjenta, a także obowiązujących w jednostce wewnętrznych regulacji.
2. Naczelną zasadą wszystkich czynności podejmowanych przez personel jest działanie dla dobra dziecka, troski o jego bezpieczeństwo i w jego najlepszym interesie.
3. W każdej interakcji z małoletnim pacjentem personel bierze pod uwagę jego wiek, sytuację medyczną, możliwości poznawcze i jego indywidualne potrzeby.
4. W kontakcie z małoletnim pacjentem oraz jego opiekunami personel ma obowiązek zachować życzliwość, empatię, szacunek oraz postawę nieoceniającą.
5. Personel jednostki ma obowiązek zapewnić małoletniemu bezpieczeństwo fizyczne oraz psychiczne.
6. Personel zobowiązany jest zachowania powszechnie akceptowalnych społecznie granic i poszanowania praw małoletniego.
7. Personel zobowiązany jest do zapewnienia równego traktowania małoletnich bez względu na pochodzenie, płeć, rasę, wyznanie, orientację seksualną.
8. Personel zobowiązany jest do prowadzenia otwartej i jasnej komunikacji z małoletnim, jak również z ich rodzicami lub opiekunami, chyba że jest to sprzeczne z interesem małoletniego.



9. Personel zobowiązany jest do dostosowania sposobu komunikacji i podejścia do wieku, rozwoju i potrzeb małych dzieci.
10. Personel zobowiązany jest do zapewnienia małym dzieciom wsparcia psychologicznego oraz emocjonalnego w swoim zakresie, a w razie potrzeby skierowania do specjalistycznej pomocy.
11. Personel zobowiązany jest do zachowania wysokich standardów profesjonalizmu, w tym etyki zawodowej w każdej interakcji z małym dzieckiem.
12. Bezwzględnie zabroniona jest przemoc fizyczna. Należy unikać stosowania siły i przymusu wobec małych dzieci, chyba że jest to konieczne w celu ratowania życia lub zapewnienia opieki medycznej.
13. Bezwzględnie zabroniona jest przemoc emocjonalna, w tym wszelkie formy przemocy słownej, wyśmiewanie, upokarzanie, zastraszanie, zawstydzanie lub lekceważenie. Personel zobowiązany jest do traktowania małych dzieci z szacunkiem i empatią.
14. Bezwzględnie zabroniona jest jakakolwiek forma przemocy seksualnej, przekraczania granic cielesnych lub nawiązywania relacji romantycznych. Personel zobowiązany jest do poszanowania godności i intymności małych dzieci szczególnie przy udzielanych świadczeniach zdrowotnych.
15. Bezwzględnie zabronione jest zachowywanie się wobec małych dzieci w sposób dwuznaczny lub niestosowny oraz używanie wulgaryzmów.
16. Zakazane jest ignorowanie sygnałów ostrzegawczych dotyczących przemocy, nadużyć lub innych form złego traktowania małych dzieci. Personel jednostki ma obowiązek zgłaszania podejrzeń o stosowanie przemocy wobec dzieci odpowiednim organom.
17. Personel w miarę możliwości współpracuje z opiekunami prawnymi małych dzieci pacjentów w procesie ich leczenia.
18. Personel Szpitala, w szczególności osoby mające wzmożony kontakt z małym dzieckiem, mają obowiązek uczestniczyć w cyklicznych szkoleniach dotyczących ochrony dzieci, w tym w zakresie identyfikacji oznak nadużyć i przemocy wobec dzieci oraz sposobów reagowania na sytuacje szczególne.
19. Personel jednostki ma obowiązek zachowania w tajemnicy danych osobowych małych dzieci pacjentów oraz zabezpieczenia ich w szczególności przed nieuprawnionym dostępem, ujawnieniem, udostępnieniem lub przekazaniem osobom do tego nieuprawnionym.

## Rozdział VI

### Zasady i procedura podejmowania interwencji w sytuacji podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu małego dziecka

#### Zasady ogólne

1. Personel jednostki posiada odpowiednią wiedzę i w ramach wykonywanych obowiązków zwraca uwagę na czynniki ryzyka i objawy krzywdzenia dzieci.





2. Każda osoba będąca członkiem personelu jednostki jest zobowiązana i uprawniona do reagowania w przypadku podejrzenia, że dziecku-pacjentowi dzieje się krzywda.
3. W przypadku wystąpienia uzasadnionego podejrzenia wystąpienia zdarzenia polegającego na krzywdzeniu małoletniego lub posiadania informacji o jego wystąpieniu, personel zobowiązany jest do podjęcia odpowiedniego, adekwatnego działania.
4. Źródłem krzywdy dziecka może być zachowanie osoby będącej członkiem personelu Szpitala, zachowanie rodzica, opiekuna prawnego dziecka, innej osoby bliskiej, a także innych małoletnich.
5. Fakt zidentyfikowania objawów krzywdzenia u dziecka-pacjenta podlega obowiązkowemu odnotowaniu w jego dokumentacji medycznej.
6. Naruszenie obowiązków reagowania na krzywdę małoletnich może zostać uznane za ciężkie naruszenie obowiązków pracowniczych lub kontraktowych i jako takie może prowadzić do rozwiązania umowy zawartej z osobą dopuszczającą się naruszeń.
7. Członkowie personelu Szpitala, 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 podmiotom lub instytucjom w ramach działań interwencyjnych.

### Procedura interwencyjna

1. W sytuacji podjęcia przez członka personelu jednostki podejrzenia o krzywdzeniu małoletniego lub posiadania informacji o jego zaistnieniu ma on obowiązek:
  - 1) zapewnić dziecku poczucie bezpieczeństwa,
  - 2) udzielić małoletniemu odpowiedniego wsparcia,
  - 3) zapewnić małoletniemu niezwłoczną pomoc medyczną w stanach zagrożenia jego życia lub zdrowia,
  - 4) przeprowadzenia wstępnego wywiadu z dzieckiem oraz jego rodzicami/opiekunami w sposób delikatny i empatyczny,
  - 5) niezwłocznego zawiadomienia o podejrzeniu krzywdzenia małoletniego lub posiadania informacji w tym przedmiocie swojego bezpośredniego przełożonego, kierownika oddziału/lekarza kierującego oddziałem oraz koordynatora ds. ochrony dzieci. W sytuacji kiedy sprawcą krzywdzenia jest jedna z ww. osób, zawiadomienie kieruje się bezpośrednio do dyrektora ds. medycznych lub dyrektora jednostki,
  - 6) przygotowania szczegółowej notatki służbowej dotyczącej incydentu, symptomów krzywdy, poczynionych ustaleń w tym przedmiocie oraz podjętych środków (z wskazaniem godzin i dat czynności).
2. Kierownik komórki organizacyjnej, Ordynator/ Koordynator/ Kierownik oddziału/, bezpośredni przełożony osoby zgłaszającej lub dyrektor ds. medycznych:





- 1) niezwłocznie raportuje uzyskaną informację o podejrzeniu krzywdzenia małoletniego koordynatorowi ds. ochrony dzieci oraz dyrektorowi Szpitala,
  - 2) koordynuje pomoc i wsparcie udzielane małoletniemu pacjentowi,
  - 3) informuje rodziców/opiekunów prawnych małoletniego o podejrzeniu jego krzywdzenia (jeżeli niniejsze osoby nie są podejrzane o krzywdzenie),
  - 4) przygotowuje notatkę służbową dotyczącą zgłoszonego incydentu oraz podjętych środków (ze wskazaniem godzin i dat czynności).
3. **Postępowanie interwencyjne koordynuje osoba wyznaczona przez dyrektora Szpitala jako koordynator ds. ochrony dzieci.** Koordynator analizuje przekazane informacje oraz dokumentację zebraną w sprawie, a w razie potrzeby uzupełnia ją współpracując z personelem medycznym jednostki, wspólnie z zespołem podejmuje decyzje co do dalszego postępowania oraz przekazuje wnioski do dyrekcji Szpitala.
4. **Dyrektor Szpitala nadzoruje postępowanie interwencyjne przy wsparciu członków personelu Szpitala.**
5. W razie potrzeby członkowie personelu medycznego przeprowadzają wywiad z małoletnim pacjentem oraz jego rodzicami/opiekunami prawnymi, dokonują odpowiednich badań mających na celu stwierdzenie obrażeń oraz wykonują diagnostykę.
  6. Czynności podejmowane i realizowane wobec dziecka przeprowadza się w obecności jego rodzica lub opiekuna prawnego, chyba że z uwagi na charakter tych czynności jest to niemożliwe albo wobec ww. istnieje uzasadnione podejrzenie, iż są oni sprawcami krzywdzenia dziecka.
  7. W przypadku podejrzenia stosowania wobec dziecka przemocy domowej w sytuacji, gdy zachodzi podejrzenie, że sprawcami przemocy są jego rodzice/opiekunowie, działania z udziałem dziecka przeprowadza się (o ile jest to możliwe) w obecności osoby pełnoletniej najbliższej dla małoletniego.
  8. Działania z udziałem dziecka, co do którego istnieje podejrzenie, że jest dotknięte przemocą, powinny być prowadzone w miarę możliwości w obecności psychologa.
  9. W przypadku podejrzenia, że życie dziecka jest zagrożone lub grozi mu ciężki uszczerbek na zdrowiu z uwagi stosowanie wobec niego przemocy domowej, a w rodzinie są lub mogą być inne dzieci, należy niezwłocznie zawiadomić o tym Policję. Poinformowania służb dokonuje w tym przypadku członek personelu, który pierwszy powziął informację o zagrożeniu.
  10. W przypadku podejrzenia, że opuszczenie przez dziecko w towarzystwie rodzica lub opiekuna prawnego będzie godziło w dobro dziecka, w tym zagrażało jego bezpieczeństwu, należy uniemożliwić oddalenie się dziecka i niezwłocznie wystąpić do sądu rodzinnego o wydanie odpowiednich zarządzeń opiekuńczych.
  11. Interwencja w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dziecka polega sporządzeniu pisemnego zawiadomienia, opisującego 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 w stosunku do dziecka – ojciec, matka, miejsce zamieszkania albo miejsce pracy bądź nauki) przesłaniu go do najbliższej jednostki Policji lub prokuratury.





12. W przypadku, gdy dziecko doznaje innej formy krzywdzenia niż popełnienie czynu zabronionego na jego szkodę:
- 1) ze strony członka personelu:
    - a) w sytuacji, gdy zachowanie było jednorazowe i o niewielkiej intensywności naruszenia dobra dziecka, Dyrektor Szpitala przeprowadza rozmowę dyscyplinującą z członkiem personelu, który dopuścił się niniejszego naruszenia,
    - b) w sytuacji gdy naruszenie dobra dziecka jest znaczne, w szczególności gdy doszło do dyskryminacji lub naruszenia godności dziecka, należy zarekomendować rozwiązanie stosunku prawnego z osobą, która dopuściła się krzywdzenia. Jeżeli członek personelu, który dopuścił się krzywdzenia, nie jest bezpośrednio zatrudniony przez placówkę, lecz przez podmiot trzeci wówczas należy zarekomendować zawieszenie współpracy z tą osobą, a w razie potrzeby rozwiązać umowę z podmiotem współpracującym.
  - 2) ze strony rodziców, opiekunów prawnych lub innych domowników:
    - a) należy wszcząć procedurę Niebieskiej Karty poprzez wypełnienie formularza Niebieska Karta- A, gdy zachowanie wobec dziecka stanowi przemoc domową,
    - b) gdy zachowanie nie stanowi przemocy domowej lub nie jest jasne, jak je zakwalifikować – należy wystąpić do sądu rodzinnego o wgląd w sytuację rodziny,
    - a) ze strony innego dziecka - należy wystąpić do sądu rodzinnego właściwego ze względu na zamieszkanie dziecka o wgląd w sytuację dziecka krzywdzącego.
13. W przypadku, gdy doszło do zaniedbania potrzeb życiowych dziecka lub doszło do innego zagrożenia dobra dziecka:
- 1) ze strony członka personelu - należy przeprowadzić rozmowę dyscyplinującą z członkiem personelu, a w razie potrzeby zastosować konsekwencje dyscyplinarne, łącznie z rozwiązaniem stosunku prawnego z tą osobą;
  - 2) ze strony rodziców lub opiekunów prawnych - należy wystąpić do sądu rodzinnego właściwego ze względu na miejsce zamieszkania dziecka o wgląd w sytuację dziecka.
14. 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.
15. W przypadku wszczęcia postępowania karnego przeciwko członkowi personelu w związku z popełnieniem czynu zabronionego przeciwko małoletniemu należy bezwzględnie i natychmiastowo odsunąć tę osobę od wszelkich form kontaktu z dziećmi aż do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.
16. Koordynator ds. ochrony dzieci prowadzi rejestr zgłoszeń dotyczących krzywdzenia dziecka, zawierający co najmniej liczbę poszczególnych przypadków krzywdzenia, ze wskazaniem jednostki zgłaszającej, osoby odpowiedzialnej za krzywdzenie (rodzic/opiekun prawny, członek personelu, inne dziecko) oraz rodzaju podjętej

1



- interwencji (zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa, wniosek o wgląd w sytuację rodziny, wszczęcie procedury Niebieskiej Karty) oraz daty interwencji.
17. Osobą odpowiedzialną za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, zawiadamiania organów ścigania, sądu rodzinnego oraz wszczęcia procedury „Niebieskiej kary” jest Dyrektor Szpitala.
  18. W przypadkach niejasnych lub w razie powzięcia wątpliwości co do stanu faktycznego sprawy, zawiadomienie odpowiednich organów lub instytucji należy poprzedzić przeprowadzeniem konsultacji z członkami personelu zaangażowanymi w udzielanie małoletniemu wsparcia lub pomocy, w tym osobą zgłaszającą incydent. Dopuszczalne jest prowadzenie odpowiednich rozmów z małoletnim, świadkami oraz osobami podejrzanymi o krzywdzenie małoletniego w celu wyjaśnienia okoliczności sprawy.
  19. Członkowie personelu, którzy powzięli informację o podejrzeniu popełnienia czynu zabronionego na szkodę małoletniego lub stanie zagrożenia życia lub zdrowia dziecka, niezwłocznie zawiadamiają o tym organy ścigania lub właściwe instytucje, jeżeli wymaga tego dana sytuacja oraz dobro dziecka. Zawiadamiający sporządza z powyższej czynności notatkę służbową oraz zawiadamia o zgłoszeniu Dyrektora Szpitala oraz koordynatora ds. ochrony dzieci.

## Rozdział VII

### Sposób dokumentowania i zasady przechowywania ujawnionych lub zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających dobru małoletniego

1. Dokumentację związaną z procedurą interwencji umieszcza się w dokumentacji medycznej dziecka.
2. Personel Szpitala szczegółowo dokumentuje czynności (wywiady, wyniki badań, diagnostykę) podejmowane podczas procedury interwencyjnej, pozyskane informacje (ze wskazaniem daty oraz podmiotu od którego je uzyskał) oraz poczynione w jej toku ustalenia w drodze notatek służbowych.
3. Z przeprowadzonych działań interwencyjnych koordynator ds. ochrony dzieci lub inny wyznaczony przez dyrektora jednostki członek personelu sporządza kartę interwencji, której wzór stanowi załącznik nr 4 do Standardów.
4. Zasady przechowywania dokumentacji określa obowiązująca w jednostce instrukcja kancelaryjna i jednolity rzeczowy wykaz, a regulacje w zakresie ochrony danych osobowych wyznacza wprowadzona w Szpitalu polityka bezpieczeństwa.

## Rozdział VIII

### Zasady ochrony dostępu do Internetu

1. Na terenie Szpitala małoletni korzysta z Internetu za zgodą rodzica/opiekuna prawnego i na udostępnionym przez niego urządzeniu w godzinach określonych przez regulamin oddziałów ogólnopsychiatrycznych.



2. W przypadku podejrzenia skrzywdzenia dziecka z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, w tym za pomocą sieci Internet (korzystanie przez dziecko ze stron zawierających niebezpieczne treści, upublicznianie wizerunku dziecka w sposób krzywdzący lub ośmieszający go – cyberprzemoc) podejmuje się działania zgodnie z rozdziałem VI niniejszych Standardów.
3. Szkodliwe i niedozwolone treści zaleca się zgłaszać do NASK dyzurnet.pl za pośrednictwem serwisu [www.dyzurnet.pl](http://www.dyzurnet.pl) - jest to punkt kontaktowy, do którego można anonimowo zgłaszać przypadki występowania w Internecie treści zabronionych prawem takich jak: pornografia dziecięca, pedofilia, treści o charakterze rasistowskim lub ksenofobicznym.

## Rozdział IX

### Zasady ochrony wizerunku małoletniego

1. Dane osobowe małoletniego podlegają ochronie na gruncie ustawy z 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych oraz RODO.
2. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych dziecka w Szpitalu reguluje Polityka Bezpieczeństwa dostępna w Budynku B, pokój nr 4 i na jego stronie internetowej pod adresem: [www.szpitalpsvchiatrvcznvwegorzewo.pl](http://www.szpitalpsvchiatrvcznvwegorzewo.pl)
3. Utrwalanie wizerunku dziecka (filmowanie, fotografowanie, nagrywanie głosu dziecka) na terenie placówki i jego upublicznianie jest dopuszczalne wyłącznie za zgodą rodzica/opiekuna prawnego dziecka. Powyższe stosuje się również do przedstawicieli mediów przygotowujących materiały na terenie szpitala.
4. Jeżeli wizerunek dziecka stanowi jedynie szczegół całości, takiej jak: zgromadzenie, krajobraz, publiczna impreza, wówczas zgoda jego rodzica/opiekuna nie jest wymagana.
5. Podanie przedstawicielowi mediów danych kontaktowych do rodzica/opiekuna dziecka możliwe jest tylko za wiedzą i zgodą tego rodzica/opiekuna.

## Rozdział X

### Wymogi dotyczące bezpiecznych relacji między małoletnimi, zachowania niedozwolone

1. Wszyscy pacjenci powinni traktować małoletnich z szacunkiem i empatią, uwzględniając ich potrzeby i granice oraz wyrażając zrozumienie dla ich sytuacji.
2. Pacjenci powinni zachowywać się w sposób odpowiedni i przyjazny wobec małoletnich, unikając wszelkich form agresji, dyskryminacji czy nieodpowiednich komentarzy.
3. Personel jednostki zobowiązany jest do zwracania szczególnej uwagi na nieprawidłowe zachowania małoletnich pacjentów wzajemnie względem siebie oraz do odpowiedniego i adekwatnego reagowania.



4. Pacjenci powinni dbać o bezpieczeństwo małoletnich, zgłaszając wszelkie sytuacje potencjalnego zagrożenia lub nieprawidłowego zachowania wobec nich.
5. Pacjenci są w obowiązku zgłaszania podejrzeń o krzywdzeniu małoletnich personelowi, jeśli takie sygnały zostaną zauważone.
6. Pacjenci powinni respektować prywatność małoletnich, nie ingerując w ich przestrzeń osobistą czy nie zakłócając ich intymności.
7. Małoletni przebywający w jednostce powinni zachowywać się w sposób kulturalny, zgodnie z zasadami porządkowymi określonymi w jednostce, w tym zgodnie z zasadami współżycia społecznego, a ich opiekunowie powinni w sposób należyty troszczyć się o przestrzeganie ww. zasady przez małoletnich pacjentów.
8. Do niedozwolonych działań małoletnich przebywających w Jednostce należą w szczególności:
  - 1) granie, rozpowszechnienie lub zachęcanie do uczestnictwa w grach nieodpowiednich dla osób małoletnich,
  - 2) nakłanianie innych do przemocy lub samookaleczenia,
  - 3) stosowanie wobec innych przemocy,
  - 4) rozpowszechnianie treści niebezpiecznych lub niedozwolonych w tym:
    - a) treści obrazujących przemoc obrażenia fizyczne,
    - b) treści nawołujących do samookaleczeń, samobójstw, bądź zachowań szkodliwych dla zdrowia lub życia, czy też zażywania niebezpiecznych substancji,
    - c) treści dyskryminujących, zawierających postawy wrogości, nienawiści,
    - d) treści pornograficznych,
  - 5) nakłanianie do popełnienia czynu zabronionego,
  - 6) nakłanianie do zażycia niebezpiecznych substancji,
  - 7) stosowanie cyberprzemocy,
  - 8) uprawnianie mowy nienawiści,
  - 9) nieuprawnione rozpowszechnianie wizerunku innych pacjentów, członków personelu Szpitala lub innych przebywających w nim osób.

## Rozdział XI

### Zasady przeglądu i aktualizacji Standardów

1. Koordynator ds. ochrony małoletnich przeprowadza wśród personelu Szpitala co najmniej raz na rok anonimową ankietę monitorującą poziom realizacji Standardów, której wzór stanowi załącznik nr 5 do niniejszego dokumentu.
2. W ankiecie, o której mowa w ust. 1 członkowi personelu Szpitala mogą proponować zmiany treści Standardów oraz wskazywać naruszenia ich przestrzegania.
3. Koordynator dokonuje opracowania wypełnionych przez personel Szpitala ankiet. Na tej podstawie sporządza raport z monitoringu, który następnie przekazuje Dyrektorowi Szpitala.
4. Kierownik jednostki na podstawie sporządzonego raportu, o którym mowa w ust. 3 podejmuje decyzje o zasadności wprowadzenia zmian do treści Standardów.





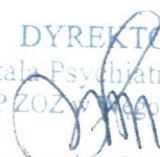
SZPITAL PSYCHIATRYCZNY  
W WĘGORZEWIE

5. Co najmniej raz na dwa lata koordynator ds. ochrony dzieci dokonuje oceny treści Standardów w celu zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb jednostki oraz obowiązujących przepisów prawa.
6. Znowelizowana treść Standardów podawana jest do wiadomości w trybie w niej określonym.

## Rozdział XII

### Zasady i sposób udostępniania rodzicom albo opiekunom prawnym lub faktycznym oraz małoletnim Standardów do zaznajomienia się z nimi i ich stosowania

1. Procedura zarówno w wersji pełnej, jak i skróconej, jest dokumentem jawnym zarówno dla wszystkich członków personelu Szpitala, małoletnich pacjentów oraz ich rodziców, opiekunów prawnych lub faktycznych.
2. Skrócona wersja Standardów jest przygotowana i przeznaczona przede wszystkim dla małoletnich pacjentów i zawiera istotne dla nich, wybrane informacje w formie uproszczonej, których treść stanowi **załącznik nr 6** do niniejszego dokumentu.
3. Standardy w wersji pełnej oraz skróconej udostępnia się na stronie internetowej Szpitala pod adresem: [www.szpitalpsychiatrycznywegorzewo.pl](http://www.szpitalpsychiatrycznywegorzewo.pl) oraz wywiesza w widocznym miejscu na tablicy ogłoszeń w oddziałach ogólnie psychiatrycznych oraz w gablocie przed Izbą Przyjść .
4. Ogłoszenie Standardów dla personelu Szpitala następuje poprzez przesłanie ich treści w drodze elektronicznej, zamieszczenie pliku na dysku dokumentów wewnętrznych oraz wywieszenie zgodnie z ust. 3.

DYREKTOR  
Szpitala Psychiatrycznego  
SPZOZ w Węgorzewie  
  
mgr Agnieszka Szalko

Bez zastrzeżeń pod względem  
formalno-prawnym

  
Paulina Małkowska  
RÁDCA PRAWNY

### Załączniki do Standardów:

1. Oświadczenie członka personelu o zapoznaniu się z treścią Standardów ochrony małoletnich obowiązujących w jednostce,
2. Oświadczenie o państwie lub państwach zamieszkania w ciągu ostatnich 20 lat,
3. Oświadczenie w przypadku braku informacji z rejestru karnego,
4. Wzór karty interwencji,
5. Wzór ankiety monitorującej realizację Standardów,
6. Standardy ochrony małoletnich w wersji skróconej – informacje dla małoletnich pacjentów.



SZPITAL PSYCHIATRYCZNY  
W WĘGORZEWIE

**Załącznik nr 1**

do Standardów Ochrony Małoletnich  
w Szpitalu Psychiatrycznym Samodzielnym  
Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej  
w Węgorzewie

**Oświadczenie członka personelu Szpitala o zapoznaniu się  
ze Standardami Ochrony Małoletnich w Szpitalu Psychiatrycznym Samodzielnym  
Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Węgorzewie**

Oświadczam, że ja niżej podpisany/-ana zapoznałem/-am się z treścią Standardów Ochrony Małoletnich, obowiązujących w Szpitalu Psychiatrycznym Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Węgorzewie, które w pełni zrozumiałem i akceptuję oraz zobowiązuje się do ich stosowania, w szczególności do zgłaszania wszelkich informacji dotyczących zdarzeń niezgodnych z przyjętą procedurą.

.....  
(data, podpis składającego oświadczenie)



SZPITAL PSYCHIATRYCZNY  
W WĘGORZEWIE

### Załącznik nr 2

do Standardów Ochrony Małoletnich  
w Szpitalu Psychiatrycznym Samodzielnym  
Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej  
w Węgorzewie

## Oświadczenie o państwie lub państwach zamieszkania w ciągu ostatnich 20 lat

Ja, ..... nr PESEL .....  
oświadczam, że: \* nie zamieszkiwałam/-em w ostatnich 20 latach w innych państwach niż  
Rzeczpospolita Polska i państwo obywatelstwa / \* zamieszkiwałam/-em w ostatnich 20 latach  
w innych państwach niż Rzeczpospolita Polska i państwo obywatelstwa, a to w następujących  
państwach .....

Jestem świadomy/-a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

.....  
(miejsowość i data)(czytelny podpis)

\*Niepotrzebne skreślić

Szpital Psychiatryczny  
SPZOZ w Węgorzewie  
11-600 Węgorzewo  
ul. Gen. J. Bema 24

T: 87 427 29 70  
F: 87 427 27 85  
E: kancelaria@szpitalpsychiatrycznywegorzewo.pl  
W: www.szpitalpsychiatrycznywegorzewo.pl

ZOLP Węgorzewo 87 421 62 28  
WOTUW Giżycko 87 428 40 30  
PZP Giżycko 87 429 13 98  
PZP Pisz 501 026 211

Certyfikat Systemu  
Zarządzania jakością  
ISO 9001:2015  
Nr.200623/A/0001/UK/Pol



**Załącznik nr 3**

do Standardów Ochrony Małoletnich  
w Szpitalu Psychiatrycznym Samodzielnym  
Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej  
w Węgorzewie

**Oświadczenie w przypadku braku informacji z rejestru karnego**

Ja, niżej podpisany/a ..... numer  
PESEL ..... oświadczam, że:

1. prawo w państwie obywatelstwa ..... (wpisać nazwę państwa/państw) nie przewiduje sporządzenia informacji z rejestrów karnych lub nie prowadzi się rejestru karnego;
2. prawo w państwie, w którym zamieszkiwałem/am ..... (wpisać nazwę państwa/państw) nie przewiduje sporządzenia informacji z rejestrów karnych lub nie prowadzi się rejestru karnego,
3. nie byłem/am prawomocnie skazany/a w żadnym z powyżej wymienionych państw za czyny zabronione odpowiadające przestępstwom określonym w rozdziale XIX i XXV Kodeksu karnego, w art. 189a i art. 207 Kodeksu karnego oraz w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii, a także nie wydano wobec mnie innego orzeczenia, w którym stwierdzono, iż dopuściłem/am się takich czynów zabronionych, oraz że nie ma obowiązku wynikającego z orzeczenia sądu, innego uprawnionego organu lub ustawy stosowania się do zakazu zajmowania wszelkich lub określonych stanowisk, wykonywania wszelkich lub określonych zawodów albo działalności, związanych z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem, świadczeniem porad psychologicznych, rozwojem duchowym, uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich, lub z opieką nad nimi.

Jestem świadomy/ -a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywych oświadczeń.

.....  
(miejsowość, data) (czytelny podpis)







**Załącznik nr 4**

do Standardów Ochrony Małoletnich  
w Szpitalu Psychiatrycznym Samodzielnym  
Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej  
w Węgorzewie

**Karta interwencji**

Imię i nazwisko małoletniego pacjenta		
Przyczyna interwencji (forma krzywdzenia)		
Osoba zawiadamiająca o podejrzeniu krzywdzenia (imię i nazwisko, stanowisko lub pokrewieństwo)		
Opis działań podjętych:	Data i miejsce	Opis
Forma podjętej interwencji (zakreślić właściwe lub wypisać podjęte działania)	<ul style="list-style-type: none"><li>• zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa,</li><li>• wniosek o wgląd w sytuację małoletniego/rodziny,</li><li>• inny rodzaj interwencji:</li></ul> .....	
Dane dotyczące interwencji (nazwa organu, do którego zgłoszono interwencję) i data interwencji		
Wyniki interwencji: działania organów/ działania podjęte przez rodziców  (uzupełnia się jeżeli placówka posiada stosowne informacje)	Data i organ podejmujący interwencję	Opis
Uwagi i podsumowanie		

Data i podpis osoby sporządzającej kartę: .....



**Załącznik nr 5**

do Standardów Ochrony Małoletnich  
w Szpitalu Psychiatrycznym Samodzielnym  
Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej  
w Węgorzewie

**Wzór anonimowej ankiety monitorującej poziom realizacji  
Standardów Ochrony Małoletnich w Szpitalu Psychiatrycznym Samodzielnym  
Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Węgorzewie**

PYTANIA	TAK	NIE
Czy znasz Standardy Ochrony Małoletnich obowiązujące w jednostce w której pracujesz?		
Czy potrafisz rozpoznawać symptomy krzywdzenia małoletnich pacjentów?		
Czy wiesz jak reagować na symptomy krzywdzenia małoletnich pacjentów?		
Czy znasz procedurę zgłaszania zagrożenia krzywdzenia małoletnich pacjentów?		
Czy zdarzyło Ci się zaobserwować w okresie ostatnich 12 miesięcy naruszenie Standardów Ochrony Małoletnich przez inną osobę z grona personelu jednostki? Jeśli tak, to czy poinformowałeś/-aś o tym fakcie kierownika jednostki lub bezpośredniego przełożonego?		
Czy w okresie ostatnich 12 miesięcy dokonałeś/-aś zgłoszenia zdarzenia zagrażającego małoletniemu pacjentowi zgodnie ze Standardami Ochrony Małoletnich?		
Czy zgłaszałeś uwagi do treści obowiązujących Standardów Ochrony Małoletnich?		
Czy uważasz, że aktualnie obowiązujące Standardy Ochrony Małoletnich wymagają zmian/uzupełnienia/aktualizacji? W przypadku pozytywnej odpowiedzi, proszę wskazać na czym powinny one polegać.		
Inne uwagi dotyczące funkcjonowania i treści obowiązujących w jednostce Standardów Ochrony Małoletnich.		



**Załącznik nr 6**

do Standardów Ochrony Małoletnich  
w Szpitalu Psychiatrycznym Samodzielnym  
Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej  
w Węgorzewie

**STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH  
w Szpitalu Psychiatrycznym Samodzielnym Publicznym  
Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Węgorzewie  
(wersja skrócona)  
- informacje dla małoletnich pacjentów**

Jesteś tu, ponieważ wymagasz/potrzebujesz naszej pomocy. W naszej placówce pracują lekarki i lekarze, pielęgniarki i pielęgniarze, fizjoterapeuci, technicy, a także cała masa innych specjalistów, którzy chcą pomagać dzieciom.

W naszej pracy kierujemy się różnymi zasadami i nie wszystkie dotyczą tylko leczenia. Te, które czytasz, są skierowane do dzieci. Wyjaśnimy Ci w nich, co będziemy robić, abyś czuł/a się dobrze jako nasz pacjent.

1. Możesz nam powiedzieć, jak powinniśmy się do Ciebie zwracać?
2. Masz prawo wiedzieć, jak nazywa się osoba, która Cię leczy i czym się zajmuje. Jeśli sama zapomni się przedstawić, możesz ją o to spytać.
3. Jeżeli czegoś nie rozumiesz lub nie wiesz, na czym polega Twoje leczenie, w jaki sposób przebiegać ma zabieg lub diagnostyka, a chcesz się tego dowiedzieć – pytaj śmiało! Postaramy się to wyjaśnić.
4. Będziemy Cię traktować z szacunkiem.
5. Nie będziemy Cię wprowadzać w błąd, że dane badanie/czynność nie boli, jeśli może zaboлеć.
6. Chcemy, żebyś zawsze czuł/czuła, że Twoje zdrowie, potrzeby i uczucia są dla nas ważne. Jeśli chciał/a/byś powiedzieć nam o tym, co Ci się podoba lub nie podoba w naszym zachowaniu – zrób to, postaramy się wysłuchać Cię z uwagą.
7. Będziemy starali się badać Cię delikatnie i dać Ci czas na oswojenie się z sytuacją. Czasem może to jednak nie być możliwe, jeżeli będziemy musieli udzielić tej pomocy szybko z uwagi na Twoje zdrowie.
8. Jeżeli potrzebujesz przytulenia lub pocieszenia, możesz nas o to poprosić. Nie zawsze będziemy mogli dać Ci tyle czasu, ile potrzebujesz, ale będziemy się starać. Nie będziemy Cię przytulać bez Twojej zgody.
9. Będziemy starali się pytać Cię o zdanie w sprawach, w których możemy dać Ci wybór.
10. Twoja mama, tata lub Twój opiekun może być z Tobą w każdym momencie badania lub leczenia.





### O czym jeszcze warto wiedzieć:

- Jeżeli wydarzyło się coś, co Cię niepokoi, ktoś Cię skrzywdził lub przekroczył Twoje granice, możesz o tym powiedzieć każdemu pracownikowi Szpitala i poprosić o pomoc. Postaramy się rozwiązać ten problem w taki sposób, abyś był/a bezpieczny/a.
- Czasem jesteśmy zabiegani i zmęczeni, możemy nie mieć czasu, aby z Tobą dłużej porozmawiać, bo czekają na nas pacjenci, które pilnie potrzebują naszej pomocy. Prosimy, nie zniechęcaj się. W takiej sytuacji postaramy się wskazać Ci kogoś, kto będzie mógł odpowiedzieć na Twoje pytania i zaopiekować się Twoim problemem.