



Załącznik do Zarządzenia Dyrektora nr 11 z dnia 5 sierpnia 2024 r. w sprawie ustalenia w Instytucie Fizjologii i Patologii Słuchu Standardów Ochrony Małoletnich – Procedur ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem

## STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH

### Procedura ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem

#### I. CEL PROCEDURY

1. Celem Procedury jest określenie i wdrożenie do stosowania w Instytucie Standardów Ochrony Małoletnich jako szczególnego środka ich ochrony przed różnymi formami przemocy. Procedura sporządzona została z uwzględnieniem konieczności zrozumienia jej zapisów przez osoby małoletnie, z uwzględnieniem sytuacji dzieci niepełnosprawnych. Celem zastosowania Procedury jest również zapewnienie poszanowania zasady równego traktowania małoletnich w zakresie dostępu do świadczeń zdrowotnych, zasady kierowania się w działaniach dobrem małoletniego, w tym zasady uwzględniania jego opinii, słuchania małoletniego, dostosowania komunikacji z nim do jego wieku i dojrzałości.
2. Określone w Procedurze cele i obowiązki realizowane są z uwzględnieniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w tym zasad współżycia społecznego.

#### II. DEFINICJE

1. **Standardy Ochrony Małoletnich** - Procedura; zbiór procedur obowiązujących wszystkich członków Personelu Instytutu, mających na celu ochronę małoletnich przed przemocą i krzywdzeniem, zapewnienie małoletnim bezpieczeństwa w trakcie pobytu na terenie Instytutu, ustalenie metod reagowania na przejawy stosowania przemocy wobec Małoletnich bądź metod reagowania w sytuacji podejrzenia krzywdzenia dziecka.
2. **Osoba małoletnia/dziecko** – pacjent Instytutu bądź inna osoba przebywająca czasowo na jego terenie, która nie ukończyła 18-go roku życia.
3. **Osoba nieletnia** – pojęcie ściśle związane z prawem karnym ; osoba, która w momencie popełnienia czynu zabronionego nie ukończyła 17-go roku życia; w rozumieniu ustawy o wspieraniu i resocjalizacji nieletnich , jako nieletnią, kwalifikuje się osobę od ukończenia 10 lat do osiągnięcia pełnoletniości – w sprawach o demoralizację, zaś od ukończenia 13 lat, ale przed ukończeniem 17 lat – w sprawach o czyny karalne.

4. **Przedstawiciel ustawy** – rodzic, pod którego władzę rodzicielską pozostaje Małoletni lub opiekun Małoletniego, któremu Sąd powierzył sprawowanie opieki nad dzieckiem ustanowiony postanowieniem Sądu.
5. **Opiekun faktyczny** – osoba sprawująca, bez obowiązku ustawowego, opiekę nad dzieckiem.
6. **Personel** – każda z osób podejmująca współpracę z Instytutem, bez względu na formę zatrudnienia.
7. **Krzywdzenie dziecka** – działanie lub zaniechanie, które może przybrać formę popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego albo popełnienia czynu karalnego na szkodę małoletniego albo innego działania lub zaniechania na szkodę małoletniego, w tym polegającego na zaniedbaniu jego potrzeb życiowych.
8. **Przemoc** – jednorazowe albo powtarzające się umyślne działanie lub zaniechanie naruszające prawa lub dobra osobiste, w szczególności narażające osoby na niebezpieczeństwo utraty życia, zdrowia, naruszające ich godność, nietykalność cielesną, wolność, w tym seksualną, powodujące szkody na ich zdrowiu fizycznym lub psychicznym, a także wywołujące cierpienia i krzywdy moralne u osób dotkniętych przemocą.
9. **Przemoc fizyczna** – naruszenie nietykalności fizycznej, tj. intencjonalne zachowanie powodujące uszkodzenie ciała lub niosące takie ryzyko, np. popychanie, szarpanie, ciągnięcie, szturchanie, klepanie, wymierzanie klapsów, ciągnięcie za uszy, włosy, szczypanie, kopanie, bicie ręką, pięścią, uderzanie, krepowanie ruchów.
10. **Przemoc seksualna** – naruszanie intymności, tj. wszelkie zachowania skutkujące niechcianym kontaktem w sferze intymnej, mogące mieć postać fizyczną, werbalną lub pozawerbalną, np. zgwałcenie, zmuszenie do innych czynności seksualnych, dotykanie miejsc intymnych, kierowanie niechcianych wypowiedzi o podtekście seksualnym.
11. **Przemoc psychiczna** – naruszenie godności osobistej, tj. wszelkie zachowania polegające w szczególności na obrażaniu, wyzywaniu, osądzaniu, krytykowaniu, straszeniu, szantażowaniu, krzyczeniu, oczernianiu, wyśmiewaniu, lekceważeniu.
12. **Przemoc domowa** – jednorazowe lub powtarzające się umyślne działanie lub zaniechanie, wykorzystujące przewagę fizyczną, psychiczną lub/i ekonomiczną, naruszające prawa lub dobra osobiste osoby doznającej przemocy domowej.
13. **Czyn zabroniony** – zachowanie o znamionach określonych w ustawie karnej.
14. **Czyn karalny** – czyn zabroniony przez ustawę jako przestępstwo lub przestępstwo skarbowe albo wykroczenie lub wykroczenie skarbowe.

15. **Przestępstwo** – czyn zabroniony pod groźbą kary przez ustawę obowiązującą w chwili jego popełnienia.
16. **Przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego** – przestępstwo ścigane z urzędu (organy powołane do ścigania przestępstw, po powzięciu informacji o możliwości popełnienia przestępstwa są zobowiązane do wszczęcia i prowadzenia postępowania karnego w tym zakresie, niezależnie od tego, czy osoba pokrzywdzona przestępstwem żąda ścigania i ukarania sprawcy, czy też nie) lub na wniosek (z chwilą złożenia przedmiotowego wniosku, postępowanie toczy się z urzędu).
17. **Przestępstwo ścigane z oskarżenia prywatnego (prywatnoskargowe)** - postępowanie dotyczące tego typu przestępstw jest inicjowane bezpośrednio przez pokrzywdzonego i to na nim spoczywa obowiązek zgromadzenia dowodów świadczących o winie sprawcy. Policja i Prokuratura nie ściga tego typu czynów i w sprawach takich nie jest prowadzone śledztwo, ani dochodzenie.
18. **Zaniedbanie** – brak realizacji podstawowych potrzeb małoletniego przez rodziców, opiekunów prawnych lub inne osoby, obowiązane do sprawowania do pieczy nad dzieckiem, w szczególności w zakresie kwestii zdrowotnych, bytowych, higienicznych, emocjonalnych czy związanych z edukacją.
19. **Plan Wsparcia Małoletniego** – plan, którego celem jest objęcie ochroną Małoletniego w przypadku stwierdzenia lub podejrzenia wystąpienia czynników ryzyka lub objawów krzywdzenia dziecka.

### III. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA REALIZACJĘ STANDARDÓW OCHRONY MAŁOLETNIICH

1. Zastępca Dyrektora ds. Medycznych jest odpowiedzialny za:
  - a) wdrożenie Standardów Ochrony Małoletnich w Instytucie,
  - b) szkolenie personelu w zakresie psychologicznych aspektów Standardów Ochrony Małoletnich,
  - c) przeprowadzanie rozmów dyscyplinujących z członkami personelu w sytuacji ujawnienia stosowania przez nich przemocy wobec Małoletniego,
  - d) przeprowadzanie rozmów z przedstawicielami ustawowymi Małoletnich w sytuacji ujawnienia stosowania przemocy przez członka personelu wobec Małoletniego,
  - e) okresową weryfikację procedury i ocenę jej funkcjonowania w Instytucie,
  - f) dokumentowanie zgłoszeń dotyczących krzywdzenia Małoletnich w formie rejestru elektronicznego,

- g) przeprowadzenie kontroli wewnętrznej realizacji Standardów Ochrony Małoletnich w Instytucie.
  - h) zapoznanie personelu z wymaganiami niniejszej Procedury,
  - i) nadzór nad prawidłowym stosowaniem procedury,
  - j) przyjmowanie zgłoszeń dotyczących podejrzenia stosowania przemocy wobec Małoletnich,
  - k) informowanie o zdarzeniu Dyrektora instytutu,
  - l) inicjowanie Planu Wsparcia Małoletniego oraz nadzór nad jego realizacją,
2. Personel jest odpowiedzialny za:
- a) realizację zasad wynikających ze Standardów Ochrony Małoletnich,
  - b) wszczynanie procedury „Niebieskiej Karty” w wypadkach wskazanych w procedurze,
  - c) zgłaszanie zdarzenia do sekretariatu Instytutu: [sekretariat@lfps.org.pl](mailto:sekretariat@lfps.org.pl)
3. Pracownicy, do których obowiązków należy weryfikacja danych osób: ubiegających się o zatrudnienie, zatrudnionych lub z którymi Instytut zamierza zawrzeć umowę cywilnoprawną, upoważnieni przez Dyrektora Instytutu, odpowiadają za:
- a) weryfikację osoby, która jest dopuszczana do pracy lub innej działalności z dziećmi (dotyczy osób zatrudnionych jak i ubiegających się o zatrudnienie), w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym. Po dokonaniu sprawdzenia, uzyskane dane w formie wydruku załącza się do akt osobowych pracownika albo dokumentacji dotyczącej osoby dopuszczonej do innej działalności;
  - b) odebranie od osoby, o której mowa w ppkt a) powyżej, zaświadczenia (informacji) z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie przestępstw określonych w rozdziale XIX i XXV, w art. 189a i 207 ustawy z dnia 06.06.1997 r. Kodeks karny oraz w ustawie z 29.07.2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii, lub za odpowiadające tym przestępstwom czyny zabronione określone w przepisach prawa obcego. Otrzymana informację załącza się do akt osobowych;
  - c) w przypadku zatrudniania osoby posiadającej obywatelstwo innego państwa niż Rzeczpospolita Polska), odebrania od niej informacji z rejestru karnego obywatelstwa uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi. Otrzymaną informację dołącza się do akt osobowych.
  - d) odebranie od osoby, o której mowa w ppkt a) powyżej oświadczenia o państwie lub państwach, w których zamieszkiwała w ciągu ostatnich 20 lat, innych niż Polska i państwo obywatelstwa, oraz jednocześnie informacji 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. Otrzymałą informację dołącza się do akt osobowych. Oświadczenie musi być złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia. Składający oświadczenie jest obowiązany do zawarcia w nim klauzuli następującej treści: „Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia”;

- e) w przypadku gdy prawo państwa, z którego ma być przedłożona informacja, nie przewiduje jej sporządzenia lub w danym państwie nie prowadzi się rejestru karnego, odebranie od osoby dopuszczanej do pracy lub innej działalności z dziećmi oświadczenia o tym fakcie wraz z oświadczeniem, że nie była prawomocnie skazana w tym państwie za czyny zabronione odpowiadające przestępstwu określonym w rozdziale XIX i XXV, w art. 189 a i art. 207 kodeksu karnego oraz w ustawie 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 wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem, świadczeniem porad psychologicznych, rozwojem duchowym, uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich, lub z opieką nad nimi. Oświadczenie dołącza się do akt osobowych. Oświadczenie musi być złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia. Składający oświadczenie jest obowiązany do zawarcia w nim klauzuli następującej treści: „Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia”.

4. Za składanie w imieniu Instytutu zawiadomień do Sądu Rodzinnego, Policji lub Prokuratury odpowiada:
- 1) w czasie normalnej ordynacji Instytutu – kierownik komórki organizacyjnej, w której ujawniono podejrzenie stosowania przemocy wobec małoletniego;
  - 2) po godzinach normalnej ordynacji Instytutu – lekarz dyżurny Instytutu,
- z zastrzeżeniem postanowień zawartych w Rozdziale IX w: pkt. IV ppkt 4g) , pkt V ppkt 4f) oraz w pkt. 6 .

5. Co najmniej raz na dwa lata w Instytucie dokonuje się aktualizacji Standardów, celem zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami prawa. Za dokonywanie przedmiotowej aktualizacji odpowiada osoba pełniąca obsługę prawną Instytutu.

#### **IV. OBOWIĄZKI PERSONELU W ZWIĄZKU Z WDROŻENIEM PROCEDURY**

Każda z osób z grona personelu zobowiązana jest do zapoznania się z treścią Procedury oraz potwierdzenie tego faktu poprzez złożenie stosownego oświadczenia – według wzoru stanowiącego [załącznik nr 1](#) do Standardów Ochrony Małoletnich

#### **V. EDUKACJA PERSONELU**

Instytut zapewnia personelowi podstawową edukację w zakresie ochrony małoletnich przed krzywdzeniem i pomocy małoletnim w sytuacjach zagrożenia, rozpoznawania symptomów krzywdzenia małoletnich, stosowania adekwatnych do sytuacji procedur interwencji prawnej w przypadku podejrzeń krzywdzenia, jak również w zakresie odpowiedzialności prawnej personelu Instytutu, procedury stosowania „Niebieskiej Karty”, przestrzegania praw pacjenta oraz opartej na szacunku komunikacji z pacjentami małoletnimi oraz ich opiekunami.

#### **VI. ZASADY BEZPIECZNYCH RELACJI POMIĘDZY PERSONELEM A MAŁOLETNIAMI**

##### **[Zasady ogólne]**

1. Personel zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa powszechnie obowiązującego, a w szczególności do bezwzględnego przestrzegania praw pacjenta.
2. Personel we wszystkich działaniach podejmowanych wobec małoletniego pacjenta ma obowiązek kierować się jego dobrem i najlepszym interesem.
3. W każdej interakcji z małoletnim pacjentem personel bierze pod uwagę jego wiek, sytuację medyczną, możliwości poznawcze i indywidualne potrzeby.
4. W kontakcie z małoletnim pacjentem i jego opiekunami personel ma obowiązek zachować życzliwość, empatię, szacunek, wrażliwość kulturową i postawę nieoceniającą.
5. Dane osobowe Małoletniego podlegają ochronie na zasadach określonych w rozporządzeniu Parlamentu europejskiego i rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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. 2016. 119.1).

6. Personel instytutu ma obowiązek zachowania w tajemnicy danych osobowych, które przetwarza oraz zachowania w tajemnicy sposobów zabezpieczenia danych osobowych w szczególności przed nieuprawnionym dostępem, ujawnieniem, udostępnieniem, przekazaniem osobom do tego nieuprawnionym.
7. Dane osobowe dziecka są udostępniane wyłącznie osobom i podmiotom uprawnionym na podstawie odrębnych przepisów.
8. Personel Instytutu jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych Małoletniego i udostępniania tych danych w niezbędnym zakresie, celem realizacji swoich obowiązków.

### [Dobre praktyki]

1. Personel zwraca się nie tylko do osób dorosłych, lecz także do Małoletniego z szacunkiem, wykazując przy tym postawę nieoceniającą.
2. W pierwszym kontakcie z Małoletnim, personel przedstawia się, określa swoją rolę w Instytucie, przekazuje mu informacje na temat tego, co jest powodem jego wizyty w Instytucie, co się z nim dzieje, stwarza mu warunki do zadawania pytań.
3. W rozmowie z małym pacjentem sugeruje się zwracanie do niego po imieniu w preferowanej przez małego pacjenta formie. Prowadząc komunikację ze współobecnymi opiekunami lub osobami z grona personelu należy pamiętać o obecności małego, tzn. nie omawiać sytuacji dziecka, np. ponad jego głowę, ignorując jego obecność.
4. Personel szanuje prawo małego pacjenta do zmienności jego nastrojów, zmienności jego zdania, w szczególności gdy stanowią następstwo nowej sytuacji, w jakiej znajduje się w związku z wizytą w Instytucie.
5. Informacje należy przekazywać Małoletniemu w prosty, przystępny sposób, aby mogły być przez niego zrozumiane. Forma przekazu i jego treść powinny uwzględniać wiek pacjenta, jego sytuację, stopień rozwoju i dojrzałości emocjonalnej.
6. Małoletniego należy poinformować o możliwości zadawania pytań, a także w miarę możliwości członek personelu winien konsultować z nim kwestie pozamedyczne, kiedy ma możliwość dokonania wyboru.
7. Małoletni jest informowany o zasadach obowiązujących w Instytucie.
8. Małoletni ma prawo do informacji o tym, jakim zabiegom medycznym będzie poddany oraz o kolejno występujących po sobie czynnościach medyczno-pielęgnacyjnych.

9. Personel winien korzystać z możliwych metod alternatywnej komunikacji z dzieckiem, które tego potrzebuje.
10. W przypadku dzieci z niepełnosprawnością należy zapewnić optymalne i właściwe ze względu na rodzaj zaburzenia warunki przeprowadzenia badania, czy zbierania informacji. Należy dostosować sposób komunikowania się do poziomu intelektualnego i emocjonalnego dziecka.
11. Personel współpracuje z rodzicami/opiekunami dziecka w zakresie przygotowania Małoletniego do procedur medycznych oraz uspokojenia go w sytuacji stresowej.
12. Każdy małoletni pacjent ma prawo do poszanowania jego intymności i godności, w szczególności w czasie udzielania mu świadczeń zdrowotnych.
13. Podczas świadczenia medycznego związanego z odsłonięciem ciała (odsłanianie partiami), udzielanego z zachowaniem prawa do intymności i godności, Małoletniemu towarzyszy rodzic lub opiekun, a w przypadku jego braku inny członek personelu.
14. Wszelkie czynności o charakterze higieniczno-pielęgnacyjnym należy wykonywać w sposób oraz w warunkach gwarantujących poszanowanie intymności i godności małoletniego pacjenta.
15. Kontakt fizyczny z dzieckiem niezwiązany z udzielaniem świadczenia medycznego, jest możliwy z zachowaniem poszanowania zasad współżycia społecznego w ramach powszechnie akceptowalnych norm i granic. Należy uzyskać każdorazowo aprobatę małoletniego pacjenta, np. na jego przytulenie w celu uspokojenia.
16. Personel jest zobowiązany uszanować prawo Małoletniego do odpoczynku, tj. niezakłóconego snu, w tym ciszy nocnej.
17. Nie powinno się ograniczać możliwości pobytu rodzica/opiekuna przy dziecku w trakcie leczenia szpitalnego. Należy wziąć pod uwagę, że rodzic /opiekun zna potrzeby, zachowanie i upodobania dziecka.
18. Członek personelu reaguje niezwłocznie w sytuacji dostrzeżenia lub podejrzenia, że Małoletni jest ofiarą przemocy.
19. Personel jest zobowiązany zachować szczególną ostrożność wobec dzieci, które doświadczyły nadużycia lub krzywdzenia, w tym w szczególności seksualnego lub fizycznego. Tego rodzaju doświadczenia mogą sprawić, że dziecko będzie dążyć do nawiązania niestosowanych bądź nieadekwatnych fizycznych kontaktów z dorosłymi. W takich sytuacjach należy reagować z wycuciem, jednak stanowczo i pomóc dziecku zrozumieć znaczenie osobistych granic.



### [Relacja z przedstawicielami ustawowymi małoletnich pacjentów]

1. Personel w miarę możliwości współpracuje z przedstawicielami ustawowymi małoletnich pacjentów w procesie przygotowania ich do udzielenia im świadczenia medycznego, czy uspokojenia. Zaleca się prowadzenie rozmów na temat tego, co małoletni pacjent lubi, na co reaguje niekorzystnie, a na co pozytywnie.
2. W razie potrzeby, personel wyjaśnia zasady funkcjonowania Instytutu.
3. Zabrania się wchodzenia w relacje jakiegokolwiek zależności wobec małoletniego pacjenta lub wobec jego rodziców/opiekunów, jak również zachowywania się w sposób mogący sugerować istnienie takiej relacji.

### [Zachowania niedozwolone wobec małoletnich pacjentów ze strony Personelu]

1. Naruszanie intymności i prywatności Małoletniego bez przyczyny uzasadnionej świadczeniem usług medycznych.
2. Prowokowanie kontaktów fizycznych z Małoletnim bądź angażowanie go w nie, np. poprzez łaskotanie, sadzanie Małoletniego na kolanach.
3. Proponowanie Małoletniemu kontaktów intymnych oraz inicjowanie takich kontaktów.
4. Zapraszanie Małoletniego do miejsca zamieszkania członka personelu.
5. Inicjowanie prywatnych kontaktów z Małoletnim, np. poprzez wiadomości SMS, e-maile, wiadomości na mediach społecznościowych, komentowanie zamieszczanych przez Małoletniego treści.
6. Kierowanie do Małoletniego wypowiedzi z podtekstem seksualnym, omawianie wyglądu Małoletniego bez związku ze świadczeniem usług medycznych, w szczególności wypowiadanie komentarzy w kontekście płci lub atrakcyjności fizycznej Małoletniego.
7. Nawiązywanie z Małoletnim relacji o charakterze romantycznym.
8. Wypowiadanie słów wulgarnych i powszechnie uznawanych za obraźliwe w obecności Małoletniego.
9. Kierowanie do Małoletniego niestosownych lub wulgarnych dowcipów.
10. Proponowanie i umożliwianie Małoletniemu spożywania alkoholu, wyrobów tytoniowych lub nielegalnych substancji, czy dostarczania ich od osób trzecich, jak również używania w obecności Małoletniego.
11. Ujawnianie informacji wrażliwych na temat Małoletniego.
12. Straszanie, szantażowanie Małoletniego.
13. Zmuszanie Małoletniego do wykonywania określonych czynności pod groźbą wyrządzenia krzywdy Małoletniemu lub jego najbliższemu.

14. Ignorowanie, umniejszanie, wyśmiewanie emocji i uczuć Małoletniego, w szczególności lęku przed bólem, strachu przed zabiegiem, niepewności w związku z pobytem w Instytucie.
15. Bagatelizowanie potrzeb dziecka.
16. Szydzenie z Małoletniego, przedrzeźnianie.
17. Zawstydzanie i upokarzanie Małoletniego.
18. Celowe przedstawienie Małoletniemu nieprawdziwych twierdzeń.
19. Mówienie nieprawdy podczas wykonywania czynności, m.in. medycznych, np. zapewnianie, że coś nie będzie bolało, podczas gdy ból przy danym oddziaływaniu może się pojawić.
20. Wykluczanie Małoletniego, stosowanie manipulacji.
21. Dopuszczanie do sytuacji, w których małeletni pacjenci i ich rodzice/opiekunowie czują się dyskryminowani lub otrzymują niższy standard opieki.
22. Wyciąganie pochopnych wniosków o dziecku i rodzinie, jeśli nie są uzasadnione profesjonalną wiedzą i oceną (np. wynikającą z ankiety przeprowadzonej w sytuacji podejrzenia występowania przemocy).
23. Komentowanie w obecności Małoletniego jego sytuacji rodzinnej bądź sytuacji majątkowej jego rodziny.
24. Rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji na temat Małoletniego lub jego rodziny.
25. Obrażanie Małoletniego bądź kierowanie agresywnych wypowiedzi w jego kierunku.
26. Podnoszenie głosu „krzyk” na Małoletniego.
27. Wykonywanie Małoletniemu fotografii, nagrywanie jego wizerunku, głosu – bez związku ze świadczeniem usług medycznych bądź transmitowanie w/wym. nagrań na żywo za pośrednictwem Internetu.
28. Nieuzasadnione ważnymi względami ograniczenie możliwości pobytu rodzica/opiekuna przy małeletnim.
29. Wykorzystywanie przewagi fizycznej i władzy nad Małoletnim.
30. Stosowanie jakichkolwiek przejawów przemocy fizycznej wobec małeletniego, w szczególności szarpania, bicia, popychania, opluwania, szczypania, ciągnięcia za włosy, wykręcania rąk, rzucania w Małoletniego przedmiotami oraz wszelkich innych przejawów naruszania nietykalności cielesnej Małoletniego.
31. Przyjmowanie jakichkolwiek rzeczy, w tym pieniędzy od małeletnich pacjentów, ich rodziców czy opiekunów.

## **VII. ZASADY BEZPIECZNYCH RELACJI POMIĘDZY MAŁOLETNIAMI**

### [Podstawowe zasady]

W czasie pobytu na terenie Instytutu Małoletni obowiązani są do przestrzegania norm prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności w zakresie poszanowania dóbr osobistych drugiego Małoletniego, w tym jego godności i nietykalności cielesnej.

### [Zachowania niedozwolone wobec małych pacjentów ze strony innych małych pacjentów]

1. Uderzanie, popychanie, szarpanie, kopanie, opluwanie, szczypanie bądź wyrządzanie innemu Małoletniemu jakiegokolwiek krzywdy fizycznej lub wykorzystywanie przewagi fizycznej i psychicznej nad innym Małoletnim.
2. Wyzywanie, obrażanie, wyśmiewanie, przedrzeźnianie, zawstydzanie, upokarzanie, straszenie, szantażowanie innego Małoletniego oraz wszelkie inne przejawy stosowania przemocy psychicznej wobec innego Małoletniego.
3. Komentowanie sytuacji rodzinnej bądź majątkowej innego Małoletniego.
4. Kierowanie do innego Małoletniego propozycji o charakterze erotycznym.
5. Prezentowanie Małoletniemu treści pornograficznych.
6. Stosowanie jakichkolwiek przejawów przemocy seksualnej, jak m.in. dotykanie miejsc intymnych, obnażanie się, podejmowanie czynności seksualnych.
7. Rejestracja wizerunku i/lub głosu innego Małoletniego bez jego zgody.
8. Korzystanie z przedmiotów należących do innego Małoletniego bez jego zgody.
9. Kradzież lub przywłaszczenie przedmiotów należących do innego Małoletniego.
10. Stosowanie jakichkolwiek form cyberprzemocy.

## VIII.OCHRONA MAŁOLETNICH PRZED INTERNETOWYMI ZAGROŻENIAMI

### [Dobre praktyki dla Personelu korzystającego z sieci Internet/mediów społecznościowych]

1. Personel Instytutu realizując powierzone mu zadania musi mieć świadomość zagrożeń, jakie wiążą się z wykorzystywaniem technik cyfrowych w pracy, oraz globalnej sieci Internetu. Każdy zobowiązany jest do podnoszenia swoich kwalifikacji i swojej świadomości w zakresie stosowania bezpiecznych rozwiązań w pracy.
2. Personel powinien posiadać umiejętność rozpoznawania zagrożeń związanych z przenikaniem jego działalności czysto osobistej, jaką realizuje z wykorzystaniem sieci

Internet, z działalnością zawodową, w szczególności, jeśli chodzi o przenikanie tych sfer aktywności członka z grona personelu, jako osoby prywatnej i aktywności małoletnich pacjentów, które w zależności od formy mogą zostać skorelowane.

3. Personel powinien zwracać szczególną uwagę na fakt, iż jego aktywność realizowana w Sieci Internet może być rozpoznawalna przez małoletnich pacjentów. Z tych względów osoby z grona personelu są zobowiązane w sposób odpowiedzialny manifestować swoje zaangażowanie w określone tematy, działalności, problemy czy dyskusje. Świadomość, że również równolegle małoletni pacjenci mogą być obserwatorami czy uczestnikami takich działalności, dyskusji, powinna skutkować dokonaniem przez każdego członka z grona personelu indywidualnej oceny w zakresie poprawności swojego zachowania.
4. Personel powinien zachować rozwagę i odpowiedzialność w formułowaniu swoich stanowisk i wypowiedzi w mediach społecznościowych w odniesieniu do określonych treści, publikacji, stron, użytkowników. Powinien także mieć świadomość rodzajów i funkcjonalności określonych aplikacji, gdzie sam fakt korzystania z nich może być negatywnie oceniony przez osoby trzecie.
5. Nie zaleca się nawiązywania kontaktów z małoletnimi pacjentami poprzez przyjmowanie bądź wysyłanie zaproszeń w mediach społecznościowych z wykorzystaniem prywatnych kont personelu.

#### **[Szkodliwe treści i zasady korzystania przez Małoletnich z Internetu na terenie Instytutu]**

1. Szkodliwe treści to takie materiały, które mogą wywoływać negatywne emocje u odbiorcy lub promują niebezpieczne zachowania. Można do nich zaliczyć w szczególności:
  - a) Treści pornograficzne, w tym tzw. pornografia dziecięca, czyli materiały prezentujące seksualne wykorzystywanie dzieci;
  - b) Treści obrazujące przemoc, obrażenia fizyczne, deformacje ciała, np. zdjęcia lub filmy przedstawiające ofiary wypadków, okrucieństwo wobec zwierząt;
  - c) Treści nawołujące do samookaleczeń lub samobójstw, bądź zachowań szkodliwych dla zdrowia, np. ruch Pro-ana, zachęcanie do zażywania niebezpiecznych substancji, np. leków, narkotyków;
  - d) Treści dyskryminujące, nawołujące do wrogości, a nawet nienawiści wobec różnych grup społecznych lub jednostek.
2. W sytuacji udostępnienia zasobów sieciowych, w tym dostępu do Internetu małoletnim pacjentom Instytut w miarę możliwości technicznych ogranicza dostęp do stron zawierających treści szkodliwe.

3. W celu ochrony małoletnich pacjentów przed treściami szkodliwymi zaleca się, aby w przypadku wykorzystywania przez nich innego, niż udostępniony im przez Instytut, sprzętu do korzystania z zasobów sieci Internet, przekazywać ich rodzicom/opiekunom informacje dot. możliwości i zasadności instalacji na takim sprzęcie oprogramowania posiadającego funkcję m.in. informującą o stronach, które dziecko przeglądało lub próbowało przeglądać w przypadku blokady dostępu ze względu na szkodliwe treści.
4. Małoletni mają prawo do korzystania z Internetu na terenie Instytutu we własnym zakresie, w tym na posiadanych przez siebie urządzeniach elektronicznych, z zastrzeżeniem korzystania z przedmiotowych urządzeń w sposób nienaruszający spokoju innych osób przebywających w instytucie, tj. pacjentów, personelu i osób trzecich.
5. W przypadku uzyskania przez członka personelu Instytutu informacji o możliwości zapoznania się przez Małoletniego z treściami, w szczególności:
  - o charakterze pornograficznym bądź o podtekście erotycznym,
  - o charakterze obraźliwym, wulgarnym, rasistowskim, ksenofobicznym, homofobicznym lub dyskryminującym określone grupy społeczne z jakiegokolwiek innej przyczyny,
  - niedostosowanymi do wieku Małoletniegoczłonek Personelu zawiadamia niezwłocznie:
  - lekarza dyżurnego/lekarza kierującego i zarządzającego oddziałem,
  - rodzica lub opiekuna Małoletniego.
6. Szkodliwe i niedozwolone treści zaleca się zgłaszać do NASK [dyzurnet.pl](http://dyzurnet.pl) za pośrednictwem serwisu [www.dyzurnet.pl](http://www.dyzurnet.pl) – jest to punkt kontaktowy działający w ramach Naukowej i Akademickiej Sieci Komputerowej (NASK), do którego można anonimowo zgłaszać przypadki występowania w Internecie treści zabronionych prawem, takich jak pornografia dziecięca, pedofilia, treści o charakterze rasistowskim i ksenofobicznym.

#### **[Zachowania niedozwolone w sieci]**

1. Udostępnianie wizerunku i/lub głosu innego Małoletniego za pośrednictwem Internetu.
2. Transmitowanie nagrań z udziałem innego Małoletniego na żywo za pośrednictwem Internetu.
3. Udostępnianie w Internecie wpisów mających na celu wyśmianie, poniżenie lub upokorzenie innego Małoletniego.
4. Wykorzystywanie wizerunku innego Małoletniego bez jego zgody, w szczególności w ramach dokonania modyfikacji jego wyglądu w celach prześmiewczych.
5. Udostępnianie wulgarnych, obraźliwych komentarzy i wpisów w Internecie.

6. Podszywanie się pod innych użytkowników Internetu bądź nieuprawnione logowanie na konta internetowe innych osób.
7. Stosowanie wobec innej osoby przejawów nękania za pośrednictwem Internetu.
8. Korzystanie ze stron internetowych zawierających materiały pornograficzne, o wysokim stopniu brutalności oraz przeglądanie materiałów niedostosowanych do wieku Małoletniego.

## **IX.PROCEDURY INTERWENCYJNE W PRZYPADKU POWIĘZIĄ PODEJRZENIA LUB UZYSKANIA INFIORMACJI O KRZYWDZENIU MAŁOLETNIEGO**

### **I. [Czynniki alarmujące]**

1. Ujawnienie wystąpienia u Małoletniego urazów nieprzypadkowych, niewyjaśnionego pochodzenia, tzw. świeżych urazów, tj. w szczególności śladów na skórze, zasinień, zadrapań, złamań kości, urazów głowy, jamy brzusznej, poparzeń głębokich bądź wskazujących na możliwość przypalania papierosem lub urządzeniem elektrycznym.
2. Uzyskanie bezpośrednio od Małoletniego informacji o stosowaniu wobec niego przemocy przez członka Personelu Instytutu/ osoby trzeciej/innego Małoletniego/członka rodziny.
3. Uzyskanie od przedstawiciela ustawowego/opiekuna faktycznego/innego członka Personelu/osoby trzeciej informacji o stosowaniu przemocy wobec Małoletniego.

### **II. [Stosowanie przemocy wobec Małoletniego przez członka personelu – schemat postępowania]**

#### **1. Zdarzenie:**

- a) Uzyskanie informacji o stosowaniu przemocy wobec Małoletniego przez członka personelu, np. poprzez ujawnienie urazów bądź uzyskanie informacji bezpośrednio od Małoletniego;  
lub/i
- b) Ujawnienie „na gorącym uczynku” stosowania przemocy wobec Małoletniego przez członka personelu;  
- realizującej znamiona przestępstwa ściganego z oskarżenia publicznego (m.in. stosowanie przemocy fizycznej wobec Małoletniego, np. bicie, przypalanie, szarpanie; stosowanie przemocy seksualnej wobec Małoletniego; narażanie Małoletniego na niebezpieczeństwo utraty życia lub zdrowia).

#### **2. Postępowanie w razie wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 1:**

- a) Odseparowanie Małoletniego od sprawcy, zapewnienie Małoletniemu bezpieczeństwa oraz w razie potrzeby wsparcia psychologicznego.
- b) Przeprowadzenie wstępnej analizy stanu zdrowia Małoletniego przez lekarza oraz rozpoznanie i ustabilizowanie przypadków nagłych.
- c) Powiadomienie Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych oraz Pełnomocnika Dyrektora Instytutu ds. zgłoszeń naruszeń prawa i praw pacjenta.
- d) Zawiadomienie przedstawicieli ustawowych Małoletniego oraz poinformowanie o możliwości złożenia (w przypadku przestępstwa ściganego na wniosek) przez osobę uprawnioną stosownego wniosku o ściganie i ukaranie sprawcy.
- e) Zawiadomienie Policji: nr tel. 112 lub 997.

### 3. Zdarzenie:

- a) Uzyskanie informacji o stosowaniu przemocy wobec Małoletniego przez członka personelu bądź uzyskanie informacji bezpośrednio od Małoletniego;  
lub/i
- b) Ujawnienie „na gorącym uczynku” stosowania przemocy wobec Małoletniego przez członka personelu;  
- realizującej znamiona przestępstwa ściganego z oskarżenia prywatnego (m.in. stosowanie przemocy psychicznej wobec Małoletniego poprzez poniżanie, obrażanie, ośmieszanie, stosowanie przejawów przemocy fizycznej poprzez np. jednorazowe pchnięcie Małoletniego, szturchanie, klapsy)

### 4. Postępowanie w razie wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 3:

- a) Odseparowanie Małoletniego od osoby stosującej przemoc, zapewnienie Małoletniemu bezpieczeństwa i w razie potrzeby wsparcia psychologicznego.
- b) Przeprowadzenie wstępnej analizy stanu zdrowia Małoletniego przez lekarza.
- c) Powiadomienie Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych oraz Pełnomocnika Dyrektora Instytutu ds. zgłoszeń naruszeń prawa i praw pacjenta.
- d) Zawiadomienie przedstawicieli ustawowych Małoletniego i przekazanie informacji o możliwości złożenia skargi na Policji lub złożenia prywatnego aktu oskarżenia.
- e) Organizacja spotkania Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych z udziałem osoby stosującej przemoc, celem wyjaśnienia okoliczności zdarzenia i podjęcia ewentualnych działań dyscyplinujących członka Personelu.

## III. [Stosowanie przemocy wobec Małoletniego przez osoby trzecie, niebędące członkami Personelu – schemat postępowania]

### 1. Zdarzenie:

- a) Uzyskanie informacji o stosowaniu przemocy wobec Małoletniego przez osobę trzecią, niebędącą członkiem personelu, np. poprzez ujawnienie urazów bądź uzyskanie informacji bezpośrednio od Małoletniego;  
lub/i
- b) Ujawnienie „na gorącym uczynku” stosowania przemocy wobec Małoletniego przez osobę trzecią, niebędącą członkiem personelu;  
- **realizującej znamiona przestępstwa ściganego z oskarżenia publicznego** (m.in. stosowanie przemocy fizycznej wobec Małoletniego, np. bicie, przypalanie, szarpanie; stosowanie przemocy seksualnej wobec Małoletniego; narażanie Małoletniego na niebezpieczeństwo utraty życia lub zdrowia).

### 2. Postępowanie w razie wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 1:

- a) Odseparowanie Małoletniego od sprawcy, zapewnienie Małoletniemu bezpieczeństwa oraz w razie potrzeby wsparcia psychologicznego.
- b) Przeprowadzenie wstępnej analizy stanu zdrowia Małoletniego przez lekarza oraz rozpoznanie i ustabilizowanie przypadków nagłych.
- c) Powiadomienie Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych oraz Pełnomocnika Dyrektora Instytutu ds. zgłoszeń naruszeń prawa i praw pacjenta.
- d) Zawiadomienie przedstawicieli ustawowych Małoletniego oraz poinformowanie o możliwości złożenia (w przypadku przestępstwa ściganego na wniosek) przez osobę uprawnioną stosownego wniosku o ściganie i ukaranie sprawcy.
- e) Zawiadomienie Policji: nr tel. 112 lub 997.

### 3. Zdarzenie:

- a) Uzyskanie informacji o stosowaniu przemocy wobec Małoletniego przez osobę trzecią, niebędącą członkiem personelu bądź uzyskanie informacji bezpośrednio od Małoletniego;  
lub/i
- b) Ujawnienie „na gorącym uczynku” stosowania przemocy wobec Małoletniego przez osobę trzecią, niebędącą członkiem personelu;  
- **realizującej znamiona przestępstwa ściganego z oskarżenia prywatnego** (m.in. stosowanie przemocy psychicznej wobec małoletniego poprzez poniżanie, obrażanie, ośmieszanie, stosowanie przejawów przemocy fizycznej poprzez np. jednorazowe pchnięcie Małoletniego, szturchanie, klapsy)



**4. Postępowanie w razie wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 3:**

- a) Odseparowanie Małoletniego od osoby stosującej przemoc, zapewnienie Małoletniemu bezpieczeństwa i w razie potrzeby wsparcia psychologicznego.
- b) Przeprowadzenie wstępnej analizy stanu zdrowia Małoletniego przez lekarza.
- c) Powiadomienie Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych oraz Pełnomocnika Dyrektora Instytutu ds. zgłoszeń naruszeń prawa i praw pacjenta.
- d) Zawiadomienie przedstawicieli ustawowych Małoletniego i przekazanie informacji o możliwości złożenia skargi na Policji lub złożenia prywatnego aktu oskarżenia.
- e) Przeprowadzenie rozmowy przez Zastępcę Dyrektora ds. Medycznych z osobą stosującą przemoc wobec Małoletniego, z udziałem przedstawicieli ustawowych tego Małoletniego.

**IV. [Stosowanie przemocy wobec Małoletniego przez innych Małoletnich (Nieletnich), tzw. przemoc rówieśnicza – schemat postępowania]**

**1. Zdarzenie:**

- a) Uzyskanie informacji o stosowaniu przemocy wobec Małoletniego przez innego Małoletniego (Nieletniego), np. poprzez ujawnienie urazów bądź uzyskanie informacji bezpośrednio od Małoletniego;  
lub/i
- b) Ujawnienie „na gorącym uczynku” stosowania przemocy wobec Małoletniego przez innego Małoletniego (Nieletniego);  
- realizującej znamiona przestępstwa ściganego z oskarżenia publicznego (m.in. stosowanie przemocy fizycznej wobec innego Małoletniego, np. bicie, przypalanie, szarpanie; stosowanie przemocy seksualnej wobec Małoletniego; narażanie innego Małoletniego na niebezpieczeństwo utraty życia lub zdrowia).

**2. Postępowanie w razie wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 1:**

- a) Odseparowanie Małoletniego od sprawcy, zapewnienie Małoletniemu bezpieczeństwa oraz w razie potrzeby wsparcia psychologicznego.
- b) Przeprowadzenie wstępnej analizy stanu zdrowia Małoletniego przez lekarza oraz rozpoznanie i ustabilizowanie przypadków nagłych.
- c) Powiadomienie Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych oraz Pełnomocnika Dyrektora Instytutu ds. zgłoszeń naruszeń prawa i praw pacjenta.

d) Zawiadomienie przedstawicieli ustawowych Małoletniego oraz poinformowanie o możliwości złożenia (w przypadku przestępstwa ściganego na wniosek) przez osobę uprawnioną stosownego wniosku o ściganie i ukaranie sprawcy.

e) Zawiadomienie Policji – nr 112 lub 997.

### **3. Zdarzenie:**

a) Uzyskanie informacji o stosowaniu przemocy wobec Małoletniego przez innego Małoletniego (Nieletniego), np. przez ujawnienie urazów bądź uzyskanie informacji bezpośrednio od Małoletniego;

lub/i

b) Ujawnienie „na gorącym uczynku” stosowania przemocy wobec Małoletniego przez innego Małoletniego (Nieletniego);

- realizującej znamiona przestępstwa ściganego z oskarżenia prywatnego (m.in. stosowanie przemocy psychicznej wobec innego Małoletniego poprzez poniżanie, obrażanie, ośmieszanie, stosowanie przejawów przemocy fizycznej poprzez np. jednorazowe pchnięcie Małoletniego, szarpanie)

### **4. Postępowanie w razie wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 3:**

a) Odseparowanie Małoletniego od osoby stosującej przemoc, zapewnienie Małoletniemu bezpieczeństwa i w razie potrzeby wsparcia psychologicznego.

b) Przeprowadzenie wstępnej analizy stanu zdrowia Małoletniego przez lekarza.

c) Powiadomienie Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych oraz Pełnomocnika Dyrektora Instytutu ds. zgłoszeń naruszeń prawa i praw pacjenta.

d) Zawiadomienie przedstawicieli ustawowych Małoletniego pokrzywdzonego i przekazanie informacji o możliwości złożenia skargi na Policji lub złożenia prywatnego aktu oskarżenia.

e) Zawiadomienie przedstawicieli ustawowych Małoletniego sprawcy przemocy.

f) Organizacja spotkania Dyrektora Instytutu z przedstawicielami ustawowymi, celem wyjaśnienia okoliczności zdarzenia.

g) W przypadku popełnienia przez Małoletniego (Nieletniego) innego czynu karalnego lub stwierdzenia istnienia okoliczności świadczących o jego demoralizacji – zawiadomienie Sądu rodzinnego lub Policji.

## **V. [Stosowanie przemocy domowej wobec Małoletniego – schemat postępowania]**

### **1. Zdarzenie:**

- a) Uzyskanie informacji o stosowaniu przemocy domowej wobec Małoletniego, np. poprzez ujawnienie urazów bądź uzyskanie informacji bezpośrednio od Małoletniego; lub/i
- b) Ujawnienie „na gorącym uczynku” stosowania przemocy domowej wobec Małoletniego;
  - realizującej znamiona przestępstwa ściganego z oskarżenia publicznego (m.in. stosowanie przemocy fizycznej wobec Małoletniego, np. bicie, przypalanie, szarpanie; stosowanie przemocy seksualnej wobec Małoletniego; narażanie Małoletniego na niebezpieczeństwo utraty życia lub zdrowia).

## **2. Postępowanie w razie wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 1:**

- a) Odseparowanie Małoletniego od sprawcy, zapewnienie Małoletniemu bezpieczeństwa oraz w razie potrzeby wsparcia psychologicznego.
- b) Przeprowadzenie wstępnej analizy stanu zdrowia Małoletniego przez lekarza oraz rozpoznanie i ustabilizowanie przypadków nagłych.
- c) Powiadomienie Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych oraz Pełnomocnika Dyrektora Instytutu ds. zgłoszeń naruszeń prawa i praw pacjenta.
- d) Zawiadomienie Policji – nr 112 lub 997.
- e) Wszczęcie procedury Niebieskiej Karty w sytuacji zaniechania jej wszczęcia przez Policję.

## **3. Zdarzenie:**

- a) Uzyskanie informacji o stosowaniu przemocy domowej wobec Małoletniego bądź uzyskanie informacji bezpośrednio od Małoletniego; lub/i
- b) Ujawnienie „na gorącym uczynku” stosowania przemocy domowej wobec Małoletniego;
  - realizującej znamiona przestępstwa ściganego z oskarżenia prywatnego (m.in. ujawnienie przejawów zaniedbania Małoletniego, powzięcie informacji o niepokojących zachowaniach członków rodziny wpisujących się w definicję przemocy lub/i zaniedbania Małoletniego, np. ujawnienie obrażania Małoletniego przez członka rodziny, ujawnienie poważnych zaniedbań higienicznych u dziecka)

## **4. Postępowanie w razie wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 3:**

- a) Odseparowanie Małoletniego od osoby stosującej przemoc, zapewnienie Małoletniemu bezpieczeństwa i w razie potrzeby wsparcia psychologicznego.

- b) Przeprowadzenie wstępnej analizy stanu zdrowia Małoletniego przez lekarza.
- c) Powiadomienie Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych oraz Pełnomocnika Dyrektora Instytutu ds. zgłoszeń naruszeń prawa i praw pacjenta.
- d) W przypadku uzasadnionej obawy, że opuszczenie Instytutu przez Małoletniego wraz ze stosującym przemoc przedstawicielem ustawowym może zagrażać dobru Małoletniego – podjęcie działań uniemożliwiających opuszczenie Instytutu przez Małoletniego.
- e) Wszczęcie procedury „Niebieskiej Karty”.
- f) Zawiadomienie Sądu rodzinnego, właściwego ze względu na miejsce zamieszkania Małoletniego wraz z wnioskiem o wgląd w jego sytuację.

#### **5. Wszczęcie procedury „Niebieskiej Karty”**

- a) W przypadku powzięcia przez członka personelu uzasadnionego podejrzenia stosowania przemocy domowej lub uzyskania zgłoszenia o stosowaniu przemocy domowej wobec Małoletniego, członek personelu jest obowiązany do wszczęcia procedury „Niebieskiej Karty”, w rozumieniu wynikającym z Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 06.09.2023 r. w sprawie procedury „Niebieskiej Karty” oraz wzorów formularzy „Niebieska Karta” (Dz. U z 2023 r., poz. 1870) – dalej również: Rozporządzenie o Niebieskiej Karcie.
- b) Wszczęcie procedury następuje z chwilą wypełnienia przez członka personelu formularza „Niebieska Karta – A” (stanowiącego załącznik nr 1 do Rozporządzenia o Niebieskiej Karcie), w którym wskazuje się wszystkie osoby doznające przemocy domowej oraz wszystkie osoby stosujące przemoc domową.
- c) Osoba wszczynająca procedurę dokonuje wstępnej diagnozy sytuacji w związku z zaistnieniem uzasadnionego podejrzenia stosowania przemocy domowej i przeprowadza rozmowę z osobą doznającą przemocy domowej, a także, w miarę możliwości, z osobą stosującą przemoc.
- d) Rozmowę z osobą doznającą przemocy domowej przeprowadza się w warunkach gwarantujących swobodę wypowiedzi, poszanowanie godności oraz zapewniających jej bezpieczeństwo.
- e) Osobie doznającej przemocy domowej przekazuje się informacje w prostym, przejrzystym i przystępnym dla niej języku, z uwzględnieniem stanu i okoliczności, które mogą mieć wpływ na zdolność rozumienia i bycie rozumianym.

- f) W trakcie rozmowy z osobą stosującą przemoc domową informuje się ją, w szczególności o prawnych konsekwencjach stosowania przemocy domowej oraz wskazuje na konieczność zmiany sposobu postępowania.
- g) Wszelkie działania realizuje się z uwzględnieniem warunków, czynników i potrzeb, w tym dotyczących osób niepełnosprawnych.
- h) Jeżeli istnieje podejrzenie stosowania przemocy domowej wobec Małoletniego, działania w ramach procedury przeprowadza się w obecności przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego.
- i) Jeżeli istnieje podejrzenie, że osobami stosującymi przemoc domową wobec Małoletniego są przedstawiciele ustawowi lub opiekunowie faktyczni, działania w ramach procedury przeprowadza się w obecności pełnoletniej osoby najbliższej w rozumieniu art. 115 § 11 kodeksu karnego, zwanej dalej „osobą najbliższą”, lub pełnoletniej osoby wskazanej przez Małoletniego.
- j) Działania z udziałem Małoletniego doznającego przemocy domowej przeprowadza się, w miarę możliwości, w obecności psychologa.
- k) Po wypełnieniu formularza „Niebieska Karta-A”, przedstawicielowi ustawowemu lub opiekunowi faktycznemu Małoletniego doznającego przemocy przekazuje się formularz „Niebieska Karta-B”, a w przypadku podejrzenia stosowania przemocy przez te osoby wobec Małoletniego, osobie najbliższej lub pełnoletniej osobie wskazanej przez Małoletniego.
- l) Formularza „Niebieska Karta-B” nie przekazuje się osobie stosującej przemoc domową.
- m) Wzór formularza „Niebieska Karta-B” jest określony w załączniku nr 2 do Rozporządzenia o Niebieskiej Karcie.
- n) Wypełniony formularz „Niebieska Karta-A” niezwłocznie, nie później niż w terminie 5 dni roboczych od dnia wszczęcia procedury, przekazuje się do zespołu interdyscyplinarnego powołanego przez organ wykonawczy gminy, właściwego wg miejsca zamieszkania Małoletniego. Kopię wypełnionego formularza „Niebieska Karta-A” pozostawia się u wszczynającego procedurę.
- o) Wszystkie działania realizowane w ramach procedury są dokumentowane w formie pisemnej.
- p) Osobami upoważnionymi w Instytucie do wszczęcia procedury „Niebieskiej Karty” są członkowie personelu wykonującymi zawód medyczny.

- q) W sprawach nieuregulowanych ust. 5, zastosowanie mają przepisy Rozporządzenia o Niebieskiej Karcie.

#### **6. Zawiadomienie Sądu rodzinnego o krzywdzeniu Małoletniego**

W wypadkach, gdy stosowanie przemocy domowej wobec Małoletniego nie realizuje jednocześnie znamion przestępstwa ściganego z oskarżenia publicznego, bądź u Małoletniego ujawniono przejawy zaniedbania, członek Personelu informuje o powyższym osobę pełniącą obsługę prawną w Instytucie, która składa do Sądu Rejonowego (rodzinnego) właściwego wg miejsca zamieszkania Małoletniego zawiadomienie z prośbą o wgląd w sytuację rodzinną Małoletniego, a w konsekwencji wszczęcie przez ten sąd postępowania z urzędu.

### **VI. [Plan wsparcia Małoletniego]**

1. W przypadku, gdy członek personelu realizując obowiązki służbowe, zidentyfikował lub podejrzewa wystąpienie czynników ryzyka lub objawów krzywdzenia dziecka, ustala wraz z przełożonym Plan Wsparcia Małoletniego, którego celem jest objęcie Małoletniego ochroną. Następnie przekazuje tę informację przełożonemu (w czasie normalnej ordynacji Instytutu - kierownikowi komórki organizacyjnej, a po godzinach normalnej ordynacji – lekarzowi dyżurnemu Instytutu), bowiem należy ustalić, czy zachodzi konieczność podjęcia działań interwencyjnych, tj. zawiadomienia Policji, Prokuratury lub Sądu rodzinnego. W razie stwierdzenia takiej konieczności, przedmiotowe działania są podejmowane niezwłocznie.
2. W razie stosowania przemocy domowej wobec Małoletniego, Plan ten jest ustalany z przedstawicielem ustawowym „niekrzywdzącym” lub inną osobą „niekrzywdzącą” najbliższą Małoletniego.
3. W ramach Planu Wsparcia Małoletniego ustalane są dalsze działania zgodne z dobrem Dziecka, w tym w szczególności w zakresie objęcia Małoletniego pomocą medyczną oraz doraźną pomocą psychologiczną na terenie Instytutu. Nadto wskazuje się przedstawicielom ustawowym zalecenia w zakresie dalszej opieki psychologicznej Małoletniego.
4. W przypadku wszczęcia procedury „Niebieskiej Karty”, Plan Wsparcia Małoletniego winien być zgodny z ustaleniami, które zostaną poczynione w ramach grupy diagnostyczno-pomocowej, powołanej przez miejski/gminny zespół interdyscyplinarny.

### **VII. [Dokumentowanie zgłoszeń o krzywdzeniu Małoletnich]**

1. W przypadku ujawnienia stosowania przemocy lub zaniedbań wobec Małoletniego, fakt ten podlega odnotowaniu w dokumentacji medycznej małoletniego pacjenta.

2. Każdy przypadek stosowania przemocy lub zaniedbań wobec Małoletniego, należy zgłosić Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych, który prowadzi rejestr zgłoszeń w formie elektronicznej (Karta Zgłoszenia – [załącznik nr 2](#))

## **X. OCHRONA PRAWNA DANYCH OSOBOWYCH MAŁOLETNIEGO I JEGO WIZERUNKU**

1. Ochrona prawna danych osobowych Małoletniego jest niezbywalnym prawem i podlega regulacjom określonym w przepisach prawa.
2. Instytut uznając prawo Małoletniego do prywatności i ochrony dóbr osobistych, zapewnia ochronę danych osobowych, w tym jego wizerunku. Personelowi nie wolno fotografować ani nagrywać Małoletniego bez zgody przedstawiciela ustawowego dziecka wyrażonej w formie pisemnej. Nie wolno mu również upubliczniać zdjęć i nagrań dziecka w jakiegokolwiek formie bez zgody jego przedstawiciela ustawowego. Udzielający zgody musi to uczynić w sposób świadomy, dobrowolny, ze zrozumieniem treści zgody. Tak wyrażona zgoda może być odwołana w każdym czasie, poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia przez przedstawiciela ustawowego. Treść takiego oświadczenia może zostać złożona: Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych lub Pełnomocnikowi Dyrektora Instytutu ds. zgłoszeń naruszeń prawa i praw pacjenta, a po godzinach normalnej ordynacji Instytutu – lekarzowi dyżurnemu Instytutu.
3. Personelowi nie wolno umożliwiać przedstawicielom mediów utrwalania wizerunku dziecka (filmowanie, fotografowanie) bez pisemnej zgody przedstawiciela ustawowego dziecka. Dyrektor Instytutu lub wyznaczony przez niego pracownik może wypowiedzieć się w kontakcie z przedstawicielami mediów o sprawie dziecka lub jego opiekunów – po wyrażeniu pisemnej zgody przez przedstawiciela ustawowego dziecka, chyba, że są to informacje ogólne bez możliwości identyfikacji Małoletniego.
4. W celu uzyskania zgody przedstawiciela ustawowego na utrwalanie wizerunku dziecka, Instytut może poprosić o zgodę przedstawiciela ustawowego Małoletniego i ustalić zakres zgody. W przypadku otrzymanej zgody i chęci upublicznienia wizerunku Małoletniego w mediach, social mediach lub na innych polach eksploatacji należy uzyskać dodatkowo zgodę wyrażoną w art. 81 ust. 1 ustawy z dnia 04 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t. jedn. Dz. U. z 2022 r., poz. 2509). Treść zgody określa [załącznik nr 3](#).
5. Jeżeli wizerunek dziecka stanowi jedynie szczegół całości, w szczególności taki jak zdjęcie tyłu sylwetki, zdjęcie zanonimizowane, zgoda opiekunów na utrwalanie wizerunku dziecka nie jest wymagana.

6. Niedopuszczalne jest podanie przedstawicielowi mediów danych kontaktowych do przedstawiciela ustawowego Małoletniego bez jego wiedzy i zgody.
7. Niedopuszczalne i zabronione jest wykonywanie jakichkolwiek zdjęć dziecka przebywającego na terenie Instytutu bez zgody Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych.
8. Wszelkie dane osobowe Małoletniego jak i jego przedstawiciele ustawowego służą realizacji obowiązków prawnych w zakresie określonym przepisami prawa w obszarze udzielenia świadczeń zdrowotnych.

## **XI. UDOSTĘPNIANIE STANDARDÓW OCHRONY MAŁOLETNIICH CZŁONKOM PERSONELU, PRZEDSTAWICIELOM USTAWOWYM MAŁOLETNIICH, MAŁOLETNIIM ORAZ OSOBOM TRZECIM**

1. Standardy Ochrony Małoletnich w wersji pełnej oraz skróconej - przeznaczonej dla Małoletnich (stanowiącej [załącznik nr 4](#) do Standardów Ochrony Małoletnich), znajdują się na stronie internetowej Instytutu: <https://whc.ifps.org.pl/> oraz przy rejestracji.
2. Na prośbę Małoletniego udostępnia się Mu wersję skróconą Standardów Ochrony Małoletnich.

## **XII. PODSTAWA PRAWNA**

1. Ustawa z dnia 25 lutego 1964 r. Kodeks rodzinny i opiekuńczy (t. jedn. Dz.U. z 2023 r., poz. 2809 z późn. zm.)
2. Ustawa z dnia 28 lipca 2023 roku o zmianie ustawy - Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2023, poz. 1606 z późn. zm.)
3. Ustawa z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym (t. jedn. Dz. U. z 2024 r., poz. 560)
4. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 06 września 2023 r. w sprawie procedury „Niebieskie Karty” oraz wzorów formularzy „Niebieska Karta”( Dz. U z 2023 r., poz. 1870)
5. Ustawa z dnia 06 czerwca 1997 r. Kodeks karny (t. jedn. Dz. U z 2024 r., poz. 17, z późn. zm.)
6. Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy domowej (t. jedn. Dz. U. z 2024 r., poz. 424 z późn. zm.)
7. Ustawa dnia 06 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t. jedn. Dz. U. z 2024 r., poz. 581)



8. Ustawa z dnia 04 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t. jedn. Dz. U. z 2022 r., poz. 2509).
9. Rozporządzenie Parlamentu europejskiego i rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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. 2016. 119.1)

### **XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

Standardy Ochrony Małoletnich – Procedura ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

**Załącznik nr 1 do Standardów Ochrony Małoletnich – Procedury ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem**

**OŚWIADCZENIE PRACOWNIKA O ZAPOZNANIU SIĘ ZE STANDARDAMI OCHRONY MAŁOLETNIICH – PROCEDURĄ KRZYWDZENIA MAŁOLETNIICH PRZED KRZYWDZENIEM**

Oświadczam, że ja niżej podpisana/podpisany .....  
zapoznałam się/zapoznałem się z treścią Standardów Ochrony Małoletnich – Procedurą ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem przyjętych w Instytucie Filologii i Patologii Słuchu w Kajetanach, które w pełni rozumiałam/zrozumiałem, akceptuję oraz zobowiązuję się do ich przestrzegania, w szczególności zgłaszania informacji na temat zdarzeń i działań niezgodnych z ich treścią.

.....  
(data i podpis składającego oświadczenie)

**Załącznik nr 2 do Standardów Ochrony Małoletnich – Procedury ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem**

**KARTA ZGŁOSZENIA STOSOWANIA PRZEMOCY LUB/I ZANIEDBAŃ WOBEC MAŁOLETNIEGO**

<b>Imię i nazwisko Małoletniego</b>	
<b>Imię i nazwisko osoby zgłaszającej</b>	
<b>Dane do kontaktu</b>	
<b>Źródło wiedzy lub informacji o przemoc</b>	
<b>Data zgłoszenia</b>	
<b>Fakty wskazujące na stosowaną przemoc podane przez osobę zgłaszającą</b>	
<b>Inne informacje o Małoletnim, rodzinie</b>	
<b>Dane potencjalnej osoby stosującej przemoc</b>	
<b>Podpis osoby zgłaszającej</b>	<b>Podpis osoby przyjmującej zgłoszenie</b>

**Załącznik nr 3 do Standardów Ochrony Małoletnich – Procedury ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem**

**ZGODA NA WYKORZYSTANIE WIZERUNKU DZIECKA**

Ja niżej podpisana/podpisany .....  
(imię i nazwisko)

jako przedstawiciel ustawowy .....  
(imię i nazwisko dziecka/dzieci)

oświadczam, że wyrażam zgodę na rejestrowanie i wykorzystanie przez Instytut Fizjologii i Patologii Słuchu w Kajetanach wizerunku wskazanego dziecka/dzieci , poprzez zamieszczenie tego wizerunku na stronie internetowej Instytutu, w mediach i serwisach społecznościowych działających w Internecie, w celach informacyjnych i promujących działalność Instytutu.

Jednocześnie oświadczam, że zostałam/zostałem poinformowana/poinformowany, że wyrażenie niniejszej zgody jest dobrowolne, a także, iż zgodę mogę wycofać w każdym czasie.

.....  
(czytelny podpis przedstawiciela ustawowego)

## Załącznik nr 4 do Standardów Ochrony Małoletnich – Procedury ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem

### STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH - WERSJA SKRÓCONA – PRZEZNACZONA DLA MAŁOLETNIICH

Drodzy,

znajdujecie się w Instytucie Fizjologii i Patologii Słuchu w Kajetanach. W zależności od sytuacji, jesteście naszymi Pacjentami lub odwiedzacie swoich Bliskich. Jesteśmy tu dla Was, a Instytut ma obowiązek chronić Was przed wszelkimi niebezpieczeństwami. Celem zapewnienia Wam spokojnego pobytu w Instytucie, przygotowaliśmy dokument pt. „Standardy Ochrony Małoletnich – Procedura ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem”, który zawiera zasady postępowania obowiązujące pracowników Instytutu.

Skrót tych zasad został również przygotowany dla Was, Dzieci.

#### Jak Instytut będzie dbał o Wasze bezpieczeństwo podczas Waszego pobytu?

- Lekarze, pielęgniarki oraz wszyscy pozostali pracownicy Instytutu są tu po to, by pomóc Wam lub Waszym Bliskim. Są dla Was życzliwi i możecie się do nich zwracać w razie potrzeby.
- Pracownicy Instytutu będą rozmawiać z Wami w zrozumiały dla Was sposób. Nikomu nie wolno podnosić na Was głosu oraz używać w stosunku do Was słów wulgarnych i obraźliwych.
- Pracownicy Instytutu powinni przedstawić się Wam przed rozpoczęciem rozmowy, tak byście wiedzieli jaki zawód wykonują i w jakiej sprawie do Was przychodzą.
- Macie prawo zadawać pytania odnośnie Waszego leczenia lub Waszych Bliskich.
- Lekarze, pielęgniarki i inni pracownicy Instytutu będą wobec Was uczciwi — nikt nie będzie Was okłamywał czy zabierał Waszych rzeczy bez pozwolenia.
- Podczas Waszego leczenia pracownicy Instytutu będą dla Was w miarę możliwości delikatni i pozwolą Wam oswoić się z sytuacją, w której się znaleźliście. Czasem jednak konieczne może być podjęcie szybkich działań dla ratowania Waszego zdrowia.
- Jeśli jesteście Dziećmi z niepełnosprawnością lub specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, będziecie traktowani na równi z innymi Dziećmi. Wasza niepełnosprawność nie czyni Was w żadnym stopniu gorszych od innych. Będziemy troszczyć się o Was z należytą starannością.
- Nikt nie ma prawa dotykać Was bez Waszej zgody w sytuacji, która nie ma związku z Waszym leczeniem. Nikt nie ma prawa przytulać Was na siłę czy sadzać sobie na kolanach.

- Wasi rodzice lub opiekunowie mają prawo być z Wami w czasie Waszego pobytu w Instytucie, również zostawać z Wami na noc. Możecie zabrać ze sobą kilka swoich ulubionych zabawek.

- Wasi rodzice lub opiekunowie mają prawo być z Wami w czasie Waszego pobytu w Instytucie, również zostawać z Wami na noc. Możecie zabrać ze sobą kilka swoich ulubionych zabawek.

Jeśli będzie wam smutno, zatęsknicie za kimś, po prostu powiedzcie nam o tym, a my postaramy się pomóc.

- W razie gdyby ze strony kogokolwiek spotkała Was krzywda w związku z Waszą sytuacją, prosimy byście przekazali tę informację pracownikowi Instytutu — podejmiemy wówczas stosowne działania.

- Możecie mieć zaufanie do pracowników Instytutu — w razie gdybyście nie czuli się bezpiecznie ze względu na zachowanie któregoś z pracowników Instytutu, innego Dziecka lub osoby trzeciej, powiedzcie o tym osobie dorosłej.

- Jeśli w Waszym domu dzieje się źle, również możecie opowiedzieć o Waszej sytuacji pracownikom Instytutu. Zostaniecie wysłuchani i będzie Wam udzielona odpowiednia pomoc.

- Przemoc może mieć różne oblicza i nie zawsze równa się biciu czy wyzywaniu. Jeśli coś Was trapi albo macie tajemnicę, z którą źle się czujecie, możecie z nami o tym porozmawiać i nie bójcie się prosić o pomoc.

### **Pamiętajcie!**

Jeśli cokolwiek Was niepokoi, spotkała Was krzywda ze strony pracownika Instytutu, innego Dziecka, osoby trzeciej, czy doznajecie krzywdy w swoim domu – zawsze możecie zwrócić się do nas i poprosić o pomoc, my postaramy się rozwiązać Wasz problem i zapewnić Wam bezpieczeństwo. Możecie porozmawiać z pracownikiem Instytutu, najlepiej z tym, do którego czujecie największe zaufanie albo skontaktować się z nami telefonicznie pod nr: ..... lub mailowo: .....

### **Jak Wy powinniście zachowywać się podczas pobytu w Instytucie?**

- Pracownicy Instytutu będą zachowywać się wobec Was z szacunkiem, dlatego proszą o to samo z Waszej strony. Dzięki temu wszystkim będzie łatwiej, a Wasz pobyt w Instytucie nie będzie wiązał się z dodatkowym stresem.

- Bądźcie kulturalni również wobec rówieśników — część z nich jest tu z tego samego powodu co Wy, czyli w związku z leczeniem. Inni z kolei odwiedzają swoich Bliskich. Każdy przeżywa trudne emocje na swój własny sposób, dlatego pomagajcie sobie nawzajem i bądźcie życzliwi dla innych Dzieci.

- Przestrzegajcie zasad i procedur obowiązujących w Instytucie. Jeśli czegoś nie rozumiecie, zapytajcie o to pracownika Instytutu.

- Sprzęt szpitalny służy ratowaniu życia i zdrowia innych osób — prosimy o to, by nie niszczyć żadnych przedmiotów znajdujących się w Instytucie oraz w miarę możliwości by nie dotykać sprzętów medycznych, o ile nie zostaniecie o to poproszeni.
- Prosimy o zachowanie ciszy, szczególnie w godzinach wieczornych — przebywając w Instytucie każdy ma prawo do odpoczynku i niezakłóconego snu.
- Wobec nikogo nie wolno stosować przemocy fizycznej — zakazuje się w szczególności uderzania, popychania, szarpania, kopania, opluwania, szczypania oraz wykorzystywania przewagi fizycznej lub psychicznej.
- Wobec nikogo nie wolno stosować przemocy psychicznej. Zakazuje się w szczególności wyzywania, obrażania, wyśmiewania, przedrzeźniania, zawstydzania, upokarzania, straszenia oraz szantażowania.
- W Internecie należy zachowywać się odpowiedzialnie i z kulturą — nie wolno publikować wpisów mających na celu wyśmianie, poniżanie lub upokarzanie innych osób. Nie wolno również podszywać się pod inne osoby, włamywać się na konta innych osób oraz nękać innych.
- Wobec nikogo nie wolno stosować przemocy seksualnej — zakazuje się dotykania miejsc intymnych innych osób, dotykania ciał innych osób bez wyraźnej zgody, kierowania propozycji erotycznych, obnażania się oraz wszelkich innych zachowań na tle seksualnym.
- Nie wolno prezentować i udostępniać innym treści pornograficznych, wulgarnych i obraźliwych.
- Nie wolno nagrywać innych osób, niezależnie od tego, czy jest to nagranie wyłącznie dźwięku, obrazu lub dźwięku i obrazu łącznie. Zakazuje się transmitowania nagrań innych osób na żywo w Internecie.
- Nie wolno używać przedmiotów należących do innych osób, bez ich zgody.
- Nie wolno kraść lub przywłaszczać sobie cudzych rzeczy.

### **Informacje o możliwości uzyskania bezpłatnej pomocy przez dziecko**

Jeśli nie czujesz się na siłach, by porozmawiać otwarcie o swoich problemach z pracownikiem Instytutu, możesz uzyskać pomoc w inny, bezpłatny i anonimowy sposób:

- poprzez Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży — pod **nr 116 111**, na który można dzwonić codziennie, o każdej porze (jest czynny przez 24h na dobę);
- za pośrednictwem Internetu, wchodząc na stronę internetową Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży: <https://116111.pl/>
- poprzez Dziecięcy Telefon Zaufania Rzecznika Praw Dziecka — pod **nr 800 12 12 12**, na który również można dzwonić codziennie, o każdej porze (jest czynny przez 24h na dobę).