

Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej „Alma Spei”

Standardy Ochrony Małoletnich

Zatwierdzam

.....

Dane kontaktowe:

Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej „Alma Spei”

Adres: ul. Dożynkowa 88A, 31-234 Kraków

Tel: 124466476: fax.124466594

Całodobowy telefon zgłoszeniowy pielęgniarski: 666 722 753

E-mail: lekarz@almaspei.pl

I. Preambuła.

Naczelną zasadą wszystkich działań podejmowanych przez Personel Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej „Alma Spei” jest działanie dla dobra dziecka (małoletniego) i w jego najlepszym interesie. Każdy członek Personelu traktuje dziecko (małoletniego) z szacunkiem. Niedopuszczalne jest stosowanie przez kogokolwiek wobec dziecka (małoletniego) przemocy w jakiegokolwiek formie. Personel NZOZ „Alma Spei”, realizując te cele, działa w ramach obowiązującego prawa, przepisów wewnętrznych organizacji oraz swoich kompetencji.

II. Podstawy prawne.

1. Podstawa:

- a) Konwencja o prawach dziecka przyjęta przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych dnia 20 listopada 1989 r. (Dz. U. z 1991r. Nr 120, poz. 526 z późn. zm.)
- b) Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483 z późn. zm.)
- c) Ustawa z dnia 25 lutego 1964 r. Kodeks rodzinny i opiekuńczy (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1359)
- d) Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zmianie ustawy - Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1606).
- e) Ustawa z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 31 z późn. zm.)
- f) Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy domowej (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1249).
- g) Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1138 z późn. zm.).
- h) Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1375 z późn. zm.).
- i) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 z późn. zm.) -art. 23 i 24
- j) Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1550 z późn. zm.).
- k) Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej.

- l) Ustawa z dnia 16 czerwca 2023 r. o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta.
- m) Ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty.
- n) Ustawa z dnia 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej.
- o) Ustawa z dnia 25 września 2015 r. o zawodzie fizjoterapeuty.
- p) Ustawa z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów.
- q) Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.
- r) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 6 września 2023 r. w sprawie procedury „Niebieskie Karty” oraz wzorów formularzy „Niebieska Karta”.

III. Definicje.

1. W Standardach Ochrony Małoletnich stosuje się następujące pojęcia:
 - a) NZOZ „Alma Spei” – zakład leczniczy NZOZ „Alma Spei” z siedzibą przy ul. Dożynkowej 88A, 31-234 Kraków, REGON: 12000003300036;
 - b) Kierownik NZOZ „Alma Spei” – osoba, która w strukturze zakładu leczniczego zgodnie z obowiązującym prawem oraz wewnętrznymi dokumentami jest uprawniona do podejmowania decyzji o działaniach zakładu.
 - c) Personel lub członek Personelu – osoba zatrudniona na podstawie umowy o pracę, umowy cywilnoprawnej, członek organizacji, a także wolontariusz i stażysta, która z racji pełnionej funkcji lub zadań ma (nawet potencjalny) kontakt z małoletnimi.
Szczegółowe definicje określają następujące akty prawne:
 - Ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty;
 - Ustawa z dnia 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej
 - Ustawa z dnia 25 września 2015 r. o zawodzie fizjoterapeuty
 - Ustawa z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów.
 - Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie
 - d) Małoletni – każda osoba fizyczna, która nie ukończyła jeszcze 18 lat.
 - e) Małoletni pacjent – każda osoba fizyczna, która nie ukończyła jeszcze 18 lat, korzystająca ze świadczeń zdrowotnych realizowanych przez NZOZ „Alma Spei”;

- f) Opiekun prawny małoletniego – osoba uprawniona do reprezentacji małoletniego, w szczególności jego rodzic lub opiekun prawny. W myśl niniejszego dokumentu opiekunem jest również rodzic zastępczy.
- g) Opiekun małoletniego pacjenta (dalej: Opiekun):
 - Opiekun prawny małoletniego pacjenta – osoba uprawniona do reprezentacji małoletniego pacjenta, korzystającego ze świadczeń zdrowotnych realizowanych przez NZOZ „Alma Spei”, w szczególności jego rodzic lub opiekun prawny. W myśl niniejszego dokumentu opiekunem jest również rodzic zastępczy.
 - Opiekun faktyczny małoletniego pacjenta – osoba upoważniona przez opiekuna prawnego małoletniego pacjenta do sprawowania opieki nad małoletnim pacjentem.
- h) Zgoda opiekuna prawnego małoletniego – zgoda co najmniej jednego z rodziców małoletniego / opiekunów prawnych małoletniego.
- i) Zgoda opiekuna prawnego małoletniego pacjenta – zgoda co najmniej jednego z rodziców małoletniego pacjenta / opiekunów prawnych małoletniego pacjenta.
- j) Krzywdzenie małoletniego (małoletniego pacjenta) – popełnienie czynu zabronionego lub czynu karalnego na szkodę małoletniego przez jakąkolwiek osobę, w tym członka Personelu NZOZ „Alma Spei”, lub popełnienie innego działania / zaniechania na szkodę małoletniego, w tym zaniedbanie jego potrzeb życiowych.
- k) Koordynator ds. Standardów Ochrony Małoletnich – wyznaczony przez Kierownika NZOZ „Alma Spei” członek Personelu sprawujący nadzór nad realizacją Standardów Ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem w zakładzie leczniczym.
- l) Dane osobowe małoletniego (małoletniego pacjenta) – wszelkie informacje umożliwiające identyfikację małoletniego.

IV. Postanowienia ogólne.

1. Standardy Ochrony Małoletnich w Niepublicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej „Alma Spei” (zwane dalej: Standardami) zostały opracowane w związku z obowiązkami nałożonymi ustawą z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich.
2. Kierownik NZOZ „Alma Spei” jest odpowiedzialny za całokształt przedsięwzięć związanych z wdrażaniem i funkcjonowaniem Standardów w NZOZ „Alma Spei” oraz za przygotowanie całości Personelu do stosowania przedmiotowych standardów.

3. Kierownik NZOZ „Alma Spei” wyznacza psychologa do pełnienia roli Koordynatora ds. Standardów Ochrony Małoletnich (zwany dalej: Koordynatorem ds. Standardów).
4. Do obowiązków Koordynatora ds. Standardów należy:
 - a) koordynowanie procesu opracowania i wdrażania Standardów w NZOZ „Alma Spei”;
 - b) przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletniemu;
 - c) realizacja procedur związanych z podejmowaniem interwencji w sytuacji podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu małoletniego;
 - d) ustalanie „Planu wsparcia małoletniego po ujawnieniu krzywdzenia”;
 - e) udzielenie wsparcia małoletniemu w obszarze będącym w kompetencji oraz w ramach możliwości NZOZ „Alma Spei”;
 - f) prowadzenie „Rejestru zgłoszeń i interwencji dotyczących podejrzenia krzywdzenia małoletniego”;
 - g) szkolenie i przygotowanie Personelu NZOZ „Alma Spei” do stosowania Standardów;
 - h) przedstawianie Kierownikowi NZOZ „Alma Spei” zaleceń i rekomendacji dotyczących zakresu i częstotliwości szkoleń dla Personelu NZOZ „Alma Spei” w obszarze stosowania Standardów;
 - i) przegląd i aktualizacja Standardów.

V. Standardy ochrony małoletnich przed krzywdzeniem.

1. **Standard I. POLITYKA: Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej „Alma Spei” (dalej: NZOZ „Alma Spei”) ustanowił i wprowadził w życie Standardy Ochrony Małoletnich.**
 - a) Standardy dotyczą całego Personelu NZOZ „Alma Spei” (pracowników, współpracowników, stażystów i wolontariuszy).
 - b) Standardy są zatwierdzone przez Kierownika NZOZ „Alma Spei”, który odpowiada za jej wdrażanie i nadzorowanie.
 - c) Kierownik NZOZ „Alma Spei” wyznaczył osobę odpowiedzialną za monitoring realizacji Standardów. Rola, zadania oraz kwalifikacje tej osoby są jasno określone.
 - d) Standardy jasno i kompleksowo określają:
 - zasady rekrutacji Personelu;
 - sposób reagowania na przypadki podejrzenia, że małoletni doświadcza krzywdzenia i zasady prowadzenia rejestru interwencji;
 - zasady relacji Personel-małoletni;

- zasady korzystania z Internetu i mediów elektronicznych;
 - zasady ochrony wizerunku i danych osobowych małoletnich;
 - zasady przygotowania Personelu do stosowania Standardów i sposób dokumentowania tej czynności;
 - zasady przeglądu i aktualizacji Standardów oraz sposób dokumentowania.
- e) Standardy są dostępne w siedzibie NZOZ „Alma Spei” i szeroko promowane wśród całego Personelu, który jest z nimi zapoznawany poprzez działania edukacyjne i informacyjne w sposób przystępny i zrozumiały.
- f) Standardy uwzględniają sytuację małoletnich cierpiących na choroby letalne, z niepełnosprawnościami oraz ze specjalnymi potrzebami komunikacyjnymi.

2. Standard II. PERSONEL: Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej „Alma Spei” monitoruje, edukuje i angażuje swoich pracowników w celu zapobiegania krzywdzeniu małoletnich.

- a) W ramach rekrutacji członków Personelu pracujących z małoletnimi prowadzona jest ocena przygotowania kandydatów do pracy z małoletnimi oraz sprawdzane są ich referencje.
- b) Instytucja uzyskała o każdym członku Personelu dane z Rejestru Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym oraz informacje z Krajowego Rejestru Karnego i rejestrów karalności państw trzecich w zakresie określonych przestępstw (lub odpowiadających im czynów zabronionych w przepisach prawa obcego) lub w przypadkach prawem wskazanych oświadczenia o niekaralności.
- c) Określone są zasady relacji całego Personelu NZOZ „Alma Spei” z małoletnimi, wskazujące, jakie zachowania w organizacji są niedozwolone, a jakie pożądane w kontakcie z małoletnim.
- d) NZOZ „Alma Spei” wyznaczył osobę odpowiedzialną za przygotowanie Personelu do wdrożenia standardów.
- e) NZOZ „Alma Spei” zapewnia swoim pracownikom podstawową edukację na temat stosowania standardów i pomocy małoletnim w sytuacjach zagrożenia, w zakresie:
- rozpoznawania symptomów krzywdzenia małoletnich,
 - procedur interwencji w przypadku podejrzeń krzywdzenia,
 - odpowiedzialności prawnej pracowników placówki, zobowiązanych do podejmowania interwencji procedury „Niebieskie Karty”,

- a zasady przygotowania Personelu oraz sposób dokumentowania tej czynności zostały określone.
3. **Standard III. PROCEDURY: W Niepublicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej „Alma Spei” funkcjonują procedury zgłaszania podejrzenia oraz podejmowania interwencji w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa małoletniego.**
- a) NZOZ „Alma Spei” wypracował procedury, które określają krok po kroku, jakie działanie należy podjąć w sytuacji krzywdzenia małoletniego lub zagrożenia jego bezpieczeństwa ze strony Personelu organizacji, członków rodziny i osób trzecich.
 - b) NZOZ „Alma Spei” dysponuje danymi kontaktowymi lokalnych instytucji i organizacji, które zajmują się interwencją i pomocą w sytuacjach krzywdzenia małoletnich (Policja, sąd rodzinny, centrum interwencji kryzysowej, ośrodek pomocy społecznej, placówki ochrony zdrowia) oraz zapewnia do nich dostęp wszystkim pracownikom.
 - c) W NZOZ „Alma Spei” wyeksponowane są informacje dla małoletnich na temat możliwości uzyskania pomocy w trudnej sytuacji, w tym numery bezpłatnych telefonów zaufania dla dzieci i młodzieży.
 - d) NZOZ „Alma Spei” opracował sposób dokumentowania i zasady przechowywania ujawnionych lub zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających dobru małoletniego.
 - e) NZOZ „Alma Spei” wyznaczył osobę odpowiedzialną za przyjmowanie zgłoszeń, uruchamianie odpowiedniej ścieżki interwencji i udzielenie wsparcia krzywdzonemu małoletniemu.
4. **Standard IV. MONITORING: Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej „Alma Spei” monitoruje i okresowo weryfikuje zgodność prowadzonych działań z przyjętymi Standardami Ochrony Małoletnich.**
- a) Przyjęte Standardy są weryfikowane raz na 2 lata, ze szczególnym uwzględnieniem analizy sytuacji związanych z wystąpieniem zagrożenia bezpieczeństwa małoletnich, a wnioski z oceny są dokumentowane.
 - b) NZOZ „Alma Spei” w oparciu o przeprowadzoną ocenę dostosowuje Standardy do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami.

VI. Zasady zatrudniania pracowników w NZOZ „Alma Spei” oraz dopuszczania innych osób do kontaktu nad małoletnimi

1. Kierownik NZOZ „Alma Spei” przed nawiązaniem z osobą stosunku pracy lub umowy cywilnoprawnej do realizacji świadczeń zdrowotnych z zakresu opieki paliatywno-hospicyjnej w ramach hospicjum domowego dla dzieci zobowiązany jest do uzyskania informacji, czy dane tej osoby są zamieszczone w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym (w Rejestrze z dostępem ograniczonym lub w Rejestrze osób, w stosunku do których Państwowa Komisja do spraw przeciwdziałania wykorzystaniu seksualnemu małoletnich poniżej lat 15 wydała postanowienie o wpisie w Rejestrze).
2. Kierownik NZOZ „Alma Spei” uzyskuje informacje z Rejestru z dostępem ograniczonym za pośrednictwem systemu teleinformatycznego prowadzonego przez Ministra Sprawiedliwości.
3. Informacje, o których mowa w ust. 1, Kierownik NZOZ „Alma Spei” utrwała w formie wydruku i załącza do akt osobowych osoby, z którą nawiązano stosunek pracy lub umowę cywilnoprawną do realizacji świadczeń zdrowotnych z zakresu opieki paliatywno-hospicyjnej w ramach hospicjum domowego dla dzieci.
4. Kierownik NZOZ „Alma Spei”, przed nawiązaniem z osobą stosunku pracy lub umowy cywilnoprawnej do realizacji świadczeń zdrowotnych z zakresu opieki paliatywno-hospicyjnej w ramach hospicjum domowego dla dzieci, odbiera od kandydata / osoby:
 - a) informację z Krajowego Rejestru Karnego o niekaralności 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 (Dz. U. z 2023 r. poz. 172 oraz z 2022 r. poz. 2600), lub za odpowiadające tym przestępstwom czyny zabronione określone w przepisach prawa obcego,
 - b) oświadczenie o państwie lub państwach, w których osoba zamieszkiwała w ciągu ostatnich 20 lat, innych niż Rzeczpospolita Polska i państwo obywatelstwa, oraz informację z rejestrów karnych tych państw uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi.
5. Jeżeli kandydat posiada obywatelstwo inne niż polskie, wówczas powinien przedłożyć również informację z rejestru karnego państwa, którego jest obywatelem, uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariacie związanej z kontaktami z małoletnimi, bądź informację z rejestru karnego, jeżeli prawo tego państwa nie przewiduje wydawania informacji dla wyżej wymienionych celów.

6. Jeżeli prawo państwa, z którego ma być przedłożona informacja o niekaralności nie przewiduje wydawania takiej informacji lub nie prowadzi rejestru karnego, wówczas kandydat składa, pod rygorem odpowiedzialności karnej, oświadczenie o tym fakcie wraz z oświadczeniem, że nie był prawomocnie skazany oraz nie wydano wobec niego innego orzeczenia, w którym stwierdzono, iż dopuścił 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.
7. Pod oświadczeniami składanymi pod rygorem odpowiedzialności karnej składa się oświadczenie o następującej treści: *Jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia. Oświadczenie to zastępuje pouczenie organu o odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.*
8. Informacje oraz oświadczenia, o których mowa w ust. 4–7, Kierownik NZOZ „Alma Spei” załącza do akt osobowych pracownika albo dokumentacji dotyczącej osoby dopuszczonej do takiej działalności.

VII. Zasady zapewniające bezpieczne relacje między małoletnim a Personelem placówki.

1. Personel NZOZ „Alma Spei” jest zobowiązany 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. Personel realizuje wizyty w domu pacjenta oraz wykonuje procedury medyczne w stosunku do małoletniego pacjenta w obecności przynajmniej jednego opiekuna. Po wyrażeniu zgody przez opiekuna prawnego małoletniego dopuszcza się realizację wsparcia psychologicznego na rzecz małoletniego bez obecności jego opiekuna i/lub poza jego miejscem zamieszkania.

4. W każdej interakcji z małoletnim pacjentem Personel bierze pod uwagę jego wiek, sytuację medyczną, poziom niepełnosprawności, możliwości poznawcze i indywidualne potrzeby komunikacyjne.
5. Personel podczas pierwszego kontaktu z małoletnim pacjentem i/lub jego opiekunem powinien mu się przedstawić, określić swoją rolę w NZOZ „Alma Spei”, przekazać mu informacje na temat tego, co jest powodem jego wizyty, co się dzieje z małoletnim, stworzyć mu warunki do zadawania pytań.
6. W rozmowie z małoletnim pacjentem Personel zwraca się do niego po imieniu, prowadząc komunikację ze współobecnymi podczas wizyty opiekunami.
7. Informacje powinny być przekazywane w prosty i przystępny sposób, aby mogły być zrozumiane przez małoletniego pacjenta. Forma przekazu i treść przekazywana powinny uwzględniać wiek małoletniego pacjenta, jego sytuację, stopień rozwoju, dojrzałości emocjonalnej oraz indywidualnych potrzeb.
8. W przypadku małoletnich pacjentów z niepełnosprawnością należy zapewnić optymalne i właściwe ze względu na rodzaj zaburzenia warunki przeprowadzenia procedury medycznej, badania czy zbierania informacji. Należy dostosować sposób komunikowania się do poziomu intelektualnego i emocjonalnego małoletniego pacjenta.
9. Podczas realizacji procedury medycznej należy informować małoletniego pacjenta o wykonywanych czynnościach i o tym, co będzie po sobie następować.
10. Zaleca się współpracę z opiekunami celem przygotowania małoletniego pacjenta do realizacji procedury medycznej. Wskazane jest zbieranie informacji, co dziecko lubi, co je uspokaja, czym się interesuje itp.
11. Każdy małoletni pacjent ma prawo do poszanowania jego intymności i godności, w szczególności w czasie udzielania mu świadczeń zdrowotnych.
12. W trakcie udzielania świadczenia zdrowotnego / wykonywania procedury medycznej należy z zachowaniem prawa do intymności i godności małoletniego pacjenta odsłaniać jego ciało partiami. W trakcie badania małoletniemu pacjentowi powinien towarzyszyć jego opiekun.
13. Wszelkie czynności o charakterze higieniczno-pielęgnacyjnym wykonywane muszą być w sposób oraz w warunkach gwarantujących poszanowanie intymności i godności małoletniego pacjenta.
14. Kontakt fizyczny z małoletnim pacjentem, jaki jest niezwiązany z udzielaniem świadczenia medycznego, jest możliwy z zachowaniem poszanowania zasad współżycia społecznego w ramach powszechnie akceptowalnych norm i granic.

15. Personel objęty stosowaniem przepisów o tajemnicy zawodowej zobowiązany jest do ich bezwzględnego przestrzegania, jak również zobowiązany jest do przestrzegania regulacji odnoszących się do ochrony danych osobowych obowiązujących w NZOZ „Alma Spei”.
16. Personel nieobjęty stosowaniem przepisów o tajemnicy zawodowej, zobowiązany jest do przestrzegania regulacji dotyczących ochrony danych osobowych obowiązujących w NZOZ „Alma Spei”, w szczególności niedopuszczalne jest niezgodne z prawem: ujawnianie jakichkolwiek informacji dotyczących małoletniego pacjenta, w tym informacji zawierających dane o jego stanie zdrowia, wizerunek, informacje o jego sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej, danych o jego przekonaniach światopoglądowych czy religijnych.
17. W sytuacji kiedy członek Personelu zauważy, stwierdzi lub podejrzewa, że małoletni jest ofiarą przemocy ma obowiązek zareagować i poinformować o tym Koordynatora ds. Standardów i/lub Kierownika NZOZ „Alma Spei”.
18. Personel jest zobowiązany do zachowania szczególnej ostrożności wobec małoletnich, którzy doświadczyli nadużycia i krzywdzenia, w tym seksualnego, fizycznego bądź zaniechania. Takie doświadczenia mogą czasem sprawić, że małoletni będzie dążyć do nawiązania niestosownych bądź nieadekwatnych fizycznych kontaktów z dorosłymi. W przypadku wystąpienia takich sytuacji Personel jest zobowiązany do reagowania z wyczuciem, jednak stanowczo w celu uzmysłowienia małoletniemu znaczenia osobistych granic.
19. Personel w miarę możliwości współpracuje z opiekunami małoletnich pacjentów w procesie przygotowania ich do udzielenia świadczenia medycznego, czy uspokojenia, w związku z czym zaleca się prowadzenie rozmów na temat tego, co małoletni pacjent lubi, na co reaguje niekorzystnie, a na co pozytywnie.
20. W razie potrzeby Personel powinien wyjaśnić zasady funkcjonowanie NZOZ „Alma Spei”.
21. Zabronione jest wchodzenie w relacje jakiegokolwiek zależności wobec małoletniego pacjenta lub wobec jego opiekunów, jak również zachowywania się w sposób mogący sugerować innym istnienie takiej zależności.

VIII. Zachowania niedozwolone wobec małoletnich.

1. Straszanie lub szantażowanie małoletniego pacjenta w celu nakłonienia do współpracy.
2. Ignorowanie lub umniejszanie odczuć małoletniego pacjenta np. lęku przed bólem, strachu przed zabiegiem, niepewności i lęku związanego z nieuleczalną chorobą.

3. Mówienie nieprawdy podczas wykonywania czynności m.in. medycznych np. zapewnianie, że coś nie będzie bolało, choć faktem jest, że ból przy danym oddziaływaniu może się pojawić.
4. Stosowanie przemocy wobec małoletniego pacjenta.
5. Wyciąganie pochopnych wniosków o małoletnim pacjencie i jego opiekunach (rodzinie), jeżeli nie są uzasadnione profesjonalną wiedzą i oceną (np. wynikającą z wywiadu lub konsultacji przeprowadzonych w sytuacji podejrzenia występowania przemocy).
6. Zakładanie, że małoletni pacjent i jego opiekunowie wiedzą, jak działa NZOZ „Alma Spei” (hospicjum domowe dla dzieci) i jakie zasady w nim obowiązują.
7. Krzyczenie, zawstydzanie, upokarzanie, obrażanie małoletniego pacjenta oraz jego opiekunów.
8. Niewyjaśnianie zastosowanych metod leczenia lub zastosowanych procedur. Nieudzielanie informacji małoletniemu pacjentowi oraz jego opiekunom.
9. Traktowanie małoletniego pacjenta lub jego opiekunów jako osób niebędących w stanie zrozumieć medycznych informacji. Zadaniem Personelu jest udzielenie informacji w sposób zrozumiały i adekwatny do poziomu intelektualnego oraz ogólnych możliwości poznawczych małoletnich pacjentów.
10. Zabronione jest nawiązywanie jakichkolwiek relacji z małoletnim pacjentem, które mogą być zakwalifikowane jako relacje o charakterze seksualnym, czy romantycznym.
11. Zabronione jest ukrywanie informacji na temat możliwości występowania relacji, które charakteryzują się w szczególności zjawiskiem polegającym na zauroczeniu małoletnim pacjentem przez osobę z grona Personelu, bądź osobą z grona Personelu przez małoletniego pacjenta. Wszelkie takie informacje powinny być przekazywane do Kierownika NZOZ „Alma Spei”, w sposób gwarantujący poszanowanie godności osób, których dotyczą lub mogą dotyczyć przekazywane informacje.
12. Zabronione jest zachowywanie się w obecności małoletnich pacjentów w sposób niestosowny, bądź dwuznaczny, lub w sposób, który może obiektywnie zostać uznany za taki. Obejmuje to w szczególności używanie wobec małoletnich pacjentów lub w ich obecności wulgarnych słów, gestów, niestosownych żartów, czynienie obraźliwych uwag, nawiązywanie w wypowiedziach do aktywności bądź atrakcyjności seksualnej.
13. Wykorzystywanie wobec małoletnich pacjentów relacji władzy bądź przewagi fizycznej dopuszczalne jest tylko w ramach realizacji procedur medycznych wymagających krótkotrwałego unieruchomienia małoletniego pacjenta.

14. Zabronione jest utrwalanie w jakiegokolwiek formie przez Personel na potrzeby prywatne wizerunku / głosu małoletniego pacjenta np. nagrywanie obrazu, nagrywanie dźwięku, nagrywanie obrazu i dźwięku, fotografowania, prowadzenia transmisji na żywo z udziałem małoletniego pacjenta itp.
15. Zabronione jest proponowanie małoletnim pacjentom alkoholu, wyrobów tytoniowych, nielegalnych substancji, jak również zabrania się ich używania w obecności małoletnich pacjentów.

IX. Zasady i procedury podejmowania interwencji w sytuacji podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu małoletniego.

1. W przypadku zaistnienia uzasadnionego podejrzenia wystąpienia zdarzenia polegającego na krzywdzeniu małoletniego / albo wystąpieniu takiego zdarzenia – w zależności od rodzaju okoliczności – Personel jest zobowiązany do podjęcia adekwatnego działania.
2. Każdy z członków Personelu w sytuacji, o której mowa w pkt. 1, jest zobowiązany niezwłocznie przekazać informacje Koordynatorowi ds. Standardów, a jeśli nie jest to możliwe informacja jest przekazywana do Kierownika NZOZ „Alma Spei”.
3. Za podjęcie decyzji o przeprowadzeniu działania interwencyjnego odpowiada Kierownik NZOZ „Alma Spei”. Za przeprowadzenie działania interwencyjnego jest odpowiedzialny Koordynator ds. Standardów.
4. W przypadku nieobecności Kierownika NZOZ „Alma Spei” za podjęcie decyzji i przeprowadzenie działania interwencyjnego odpowiada Koordynator ds. Standardów.
5. W sytuacji wystąpienia zdarzenia opisanego w pkt. 1 Koordynator ds. Standardów podejmuje konsultacje mające na celu wyjaśnienie okoliczności zdarzenia. W tym celu konsultuje się z Kierownikiem NZOZ „Alma Spei” oraz w zależności od potrzeb z innymi osobami z grona Personelu, małoletnim pacjentem / małoletnim, jego opiekunem prawnym, osobami względem których zachodzi podejrzenie co do krzywdzenia małoletniego, czy też świadkami.
6. Koordynator ds. Standardów może przeprowadzić spotkanie z Opiekunami prawnymi małoletniego celem wyjaśnienia sytuacji związanej z podejrzeniem wystąpienia zdarzenia polegającego na krzywdzeniu małoletniego.
7. Koordynator ds. Standardów lub inny członek Personelu wyznaczony przez Kierownika NZOZ „Alma Spei”, po przeprowadzonych konsultacjach, może nawiązać współpracę z instytucjami pomocowymi i kryzysowymi oraz organami ścigania.

8. W przypadku zaistnienia uzasadnionego podejrzenia naruszania zasad współżycia społecznego na szkodę małoletniego, Kierownik NZOZ „Alma Spei” może podjąć decyzję o realizacji działań zaradczych przeciwdziałających naruszaniu tych zasad, włącznie z możliwością zawiadomienia o tym sądu rodzinnego, Policji lub innego właściwego organu.
9. W sytuacji jednoznacznych ustaleń potwierdzających wystąpienie zdarzenia polegającego na krzywdzeniu małoletniego podejmowane jest działanie interwencyjne, które w tym wypadku polega na wszczęciu procedury Niebieskie Karty poprzez wypełnienie formularza „Niebieska Karta – A” (Załącznik nr 4), zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 6 września 2023r. w sprawie procedury „Niebieskie Karty” oraz wzorów formularzy „Niebieska Karta”.
10. W przypadku zaistnienia uzasadnionego podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego, działanie interwencyjne polega na sporządzeniu pisemnego zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oraz przekazaniu go do Policji lub do prokuratury.
11. Zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa powinno zawierać:
 - a) opis zdarzenia;
 - b) dane pokrzywdzonego małoletniego (imię, nazwisko, adres, PESEL itd.);
 - c) w miarę możliwości dane osoby podejrzanej o dokonanie przestępstwa (imię, nazwisko, adres, PESEL itd.);
 - d) dane NZOZ „Alma Spei” oraz osoby upoważnionej do zgłaszania zdarzenia w imieniu NZOZ „Alma Spei”.
12. W sytuacji kiedy to osoba wyznaczona w NZOZ „Alma Spei” za przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletnim i udzielanie im wsparcia, albo osoba faktycznie realizująca jej zadania jest osobą podejrzaną o krzywdzenie małoletnich, wówczas jej zadania w zakresie określonym niniejszymi Standardami przejmuje Kierownik NZOZ „Alma Spei”.
13. W przypadku kiedy krzywdzenia małoletniego dopuszcza się osoba z grona Personelu NZOZ „Alma Spei”, a jej działanie / zaniechanie nie prowadzi do zaistnienia uzasadnionego podejrzenia popełnienia przestępstwa – działanie interwencyjne polega w zależności od charakteru zdarzenia na przekazaniu stosownych informacji do Kierownika NZOZ „Alma Spei”, a następnie według jego decyzji:
 - a) na przeprowadzeniu z osobą z grona Personelu rozmowy dyscyplinującej przez Kierownika NZOZ „Alma Spei” albo osobę wyznaczoną przez Kierownika;

- b) na wszczęciu postępowania dyscyplinarnego względem osoby z grona Personelu przez Kierownika NZOZ „Alma Spei” albo osobę wyznaczoną przez Kierownika;
- c) dokonaniu przez Kierownika NZOZ „Alma Spei” albo osobę wyznaczoną przez Kierownika, oceny zasadności dalszego utrzymywania stosunku prawnego łączącego osobę z grona Personelu z NZOZ „Alma Spei”;
- d) w sytuacji kiedy ta osoba związana jest stosunkiem prawnym z podmiotem trzecim, realizującym zadania na rzecz NZOZ „Alma Spei”, dokonaniu przez Kierownika NZOZ „Alma Spei” albo osobę wyznaczoną przez Kierownika, oceny zasadności rozwiązania współpracy z ww. podmiotem w całości lub w zakresie korzystania przez NZOZ „Alma Spei” z obsługi realizowanej przez osobę sprawcy.

X. Osoby odpowiedzialne za przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletniemu i udzielenie mu wsparcia.

Osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego, zawiadamianie sądu opiekuńczego.

Osoby odpowiedzialne za wszczynanie procedury „Niebieskie Karty”

1. W NZOZ „Alma Spei” osobą odpowiedzialną za przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletniemu i udzielenie mu wsparcia jest Koordynator ds. Standardów.
2. W przypadku nieobecności Koordynator ds. Standardów lub wystąpienia innych przyczyn informacja jest przekazywana do Kierownika NZOZ „Alma Spei”.
3. Osobą zgłaszającą wystąpienie okoliczności uzasadniających podjęcie działań interwencyjnych może być w szczególności:
 - a) osoba z grona Personelu NZOZ „Alma Spei”;
 - b) opiekun małoletniego pacjenta;
 - c) małoletni pacjent;
 - d) osoba trzecia, świadek zdarzenia.
4. W przypadku zgłoszenia dokonywanego przez osobę z grona Personelu NZOZ „Alma Spei” zgłoszenie realizowane jest zgodnie z trybem określonym w Standardach tj. niezwłocznie informacje przekazywane są Koordynatorowi ds. Standardów, który jest odpowiedzialny za przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletnim i udzielenie im wsparcia w NZOZ „Alma Spei”, a jeżeli nie jest to możliwe informacja jest przekazywana do Kierownika NZOZ „Alma Spei”.
5. W przypadku zgłoszenia dokonywanego przez inne osoby, spoza grona Personelu, osoba zgłaszająca zdarzenie może dokonać zgłoszenia odpowiednio:

- a) osobiście osobie z grona Personelu NZOZ „Alma Spei”;
 - b) osobiście wyznaczonemu w NZOZ „Alma Spei” Koordynatorowi ds. Standardów;
 - c) telefonicznie wyznaczonemu w NZOZ „Alma Spei” Koordynatorowi ds. Standardów pod numerem 730 909 731;
 - d) za pośrednictwem korespondencji e-mail Koordynatorowi ds. Standardów na adres: psycholog@almaspei.pl;
 - e) za pośrednictwem informacji pozostawionej anonimowo w skrzynce podawczej, umieszczonej przy wejściu do budynku Hospicjum (adres; ul. Dożynkowa 88 a, 31-234 Kraków).
6. Koordynator ds. Standardów, obsługujący kanały przekazywania informacji opisane w ppkt. c), d) i e) jest zobowiązany do niezwłocznego przekazywania Kierownikowi NZOZ „Alma Spei” informacji o wystąpieniu okoliczności uzasadniających podjęcie działań interwencyjnych oraz realizację działań interwencyjnych zgodnie z zasadami opisanymi w Standardach.
 7. Kierownik NZOZ „Alma Spei” jest odpowiedzialny za podjęcie decyzji o uruchomieniu działań interwencyjnych zgodnie z zasadami opisanymi w Standardach. W przypadku nieobecności Kierownika NZOZ „Alma Spei” decyzje o uruchomieniu działań interwencyjnych podejmuje Koordynator ds. Standardów.
 8. Koordynator ds. Standardów, po podjęciu decyzji przez Kierownika NZOZ „Alma Spei”, jest odpowiedzialny za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego, zawiadamianie sądu opiekuńczego oraz wszczynanie procedury „Niebieskie Karty”.

XI. Zasady ustalania „Planu wsparcia małoletniego po ujawnieniu krzywdzenia”.

1. Celem „Planu wsparcia małoletniego po ujawnieniu krzywdzenia” (dalej: Plan) jest:
 - a) zainicjowanie działań interwencyjnych we współpracy z innymi instytucjami, jeśli istnieje taka konieczność;
 - b) diagnoza, czy konieczne jest podjęcie działań prawnych;
 - c) zidentyfikowanie i przedstawienie możliwości objęcia małoletniego zewnętrzną pomocą specjalistyczną, jeśli istnieje taka konieczność.
2. Plan opracowuje się po zidentyfikowaniu i zakwalifikowaniu sytuacji jako uzasadnionego podejrzenia zdarzenia polegającego na krzywdzeniu małoletniego albo wystąpieniu

takiego zdarzenia. Za opracowanie Planu jest odpowiedzialny Koordynator ds. Standardów.

3. W ustalaniu Planu uczestniczy Kierownik NZOZ „Alma Spei”, Koordynator ds. Standardów oraz członkowie Personelu NZOZ „Alma Spei”.
4. Plan uwzględnia:
 - a) formy ewentualnego wsparcia oferowanego przez NZOZ „Alma Spei”;
 - b) propozycje form zewnętrznej pomocy specjalistycznej, jeśli istnieje taka potrzeba.
5. Podczas opracowywania Planu należy rozważyć objęcie nim także rodzeństwa pokrzywdzonego małoletniego.

XII. Sposób dokumentowania i zasady przechowywania ujawnionych lub zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających dobru małoletniego (Rejestr zgłoszeń i interwencji).

1. W NZOZ „Alma Spei” prowadzi się Rejestr zgłoszeń i interwencji dotyczących podejrzenia krzywdzenia małoletniego (dalej: Rejestr) oraz zainicjowanych interwencji w formie Kart Interwencji zgodnie ze wzorami zawartymi w Załączniku nr 3 i 5.
2. Rejestr prowadzony jest w postaci elektronicznej.
3. Rejestr prowadzi Koordynator ds. Standardów.

XIII. Zakres kompetencji osoby odpowiedzialnej za przygotowanie Personelu do stosowania standardów, zasady przygotowania tego Personelu do ich stosowania oraz sposób dokumentowania tej czynności.

1. Kierownik NZOZ „Alma Spei” jest odpowiedzialny za całościowe przygotowanie Personelu do stosowania Standardów Ochrony Małoletnich.
2. Koordynator ds. Standardów jest odpowiedzialny za szkolenie Personelu NZOZ „Alma Spei” do stosowania Standardów.
3. Przygotowanie Personelu polega na zapoznaniu się ze Standardami i przyjęciu ich do stosowania w działalności bieżącej a następnie na ustawicznym pogłębianiu wiedzy i umiejętności rozpoznawania krzywdzenia, objawów, identyfikacji ryzyka krzywdzenia i podejmowania, zgodnie z prawem, właściwych działań a także wiedzy z zakresu odpowiedzialności prawnej w przypadku zaniechania postępowania w celu ochrony i wsparcia małoletnich.

4. Personel ma obowiązek zapoznać się ze Standardami, a fakt zapoznania się i przyjęcia do stosowania poświadczają złożeniem oświadczenia (Załącznik nr 9) oraz podpisem na liście stanowiącej załącznik do Standardów.
5. Kierownik NZOZ „Alma Spei”, na podstawie zaleceń i rekomendacji Koordynatora ds. Standardów, ustala zakres i częstotliwość szkoleń dla Personelu NZOZ „Alma Spei” w obszarze stosowania Standardów.
6. Fakt przeprowadzenia szkolenia z tematyki funkcjonowania (wdrażania, stosowania, aktualizacji itp.) Standardów należy udokumentować w wersji pisemnej wraz z listą obecności uczestników szkolenia.

XIV. Zasady przeglądu i aktualizacji standardów.

1. Kierownik NZOZ „Alma Spei”, poprzez wyznaczonego członka Personelu (Koordynatora ds. Standardów), dokonuje raz na dwa lata oceny standardów celem zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami.
2. W ramach realizacji przeglądu i oceny Standardów należy przeprowadzić wśród Personelu NZOZ „Alma Spei” badanie z wykorzystaniem ankiety monitorującej znajomość Standardów, a także ich adekwatność w obszarze działalności i funkcjonowania NZOZ „Alma Spei” (Załącznik nr 7).
3. Podczas wypełniania ankiety Personel NZOZ „Alma Spei” ma możliwość proponowania konkretnych zmian treści Standardów.
4. Przegląd oraz ocena standardów wraz z wnioskami należy udokumentować w formie „Raportu z przeglądu i oceny Standardów Ochrony Małoletnich” (Załącznik nr 8) w wersji pisemnej oraz elektronicznej.
5. W przypadku stwierdzenia konieczności dokonania zmian we wdrożonych Standardach Ochrony Małoletnich należy dokonać ich aktualizacji.
6. Kierownik NZOZ „Alma Spei” na podstawie „Raportu z przeglądu i oceny Standardów Ochrony Małoletnich” podejmuje decyzję o zasadności dokonania zmian do Standardów.
7. Zaktualizowane „Standardy Ochrony Małoletnich” są podawane do wiadomości Personelu NZOZ „Alma Spei”.

XV. Zasady i sposób udostępniania rodzicom albo opiekunom prawnym lub faktycznym oraz małoletnim standardów do zaznajomienia się z nimi i ich stosowania.

1. Standardy zarówno w wersji pełnej, jak również skróconej, są dokumentem jawnym i dostępnym dla wszystkich osób zarówno z grona Personelu jak również dla małoletnich pacjentów i ich opiekunów.
2. Wersja skrócona Standardów jest przeznaczona przede wszystkim dla małoletnich pacjentów i zawiera istotne dla nich wiadomości w wersji uproszczonej.
3. Standardy w wersji skróconej są wywieszane w widocznym miejscu w siedzibie NZOZ „Alma Spei” (ul. Dożynkowa 88a, 31-234 Kraków).
4. Standardy w wersji pełnej są dostępne do wglądu i zapoznania się z nimi w siedzibie NZOZ „Alma Spei” (ul. Dożynkowa 88a, 31-234 Kraków) po wcześniejszym umówieniu.

XVI. Zasady korzystania z urządzeń elektronicznych z dostępem do sieci Internet. Procedury ochrony dzieci przed treściami szkodliwymi i zagrożeniami w sieci Internet oraz utrwalonymi w innej formie.

1. NZOZ „Alma Spei” nie zapewnia dostępu do Internetu oraz dostępu do swoich zasobów sieciowych osobom niepełnoletnim oraz osobom trzecim niebędącym członkami Personelu.
2. Infrastruktura sieciowa NZOZ „Alma Spei” uniemożliwia dostęp publiczny do Internetu osobom niepełnoletnim oraz osobom trzecim niebędącym członkami Personelu.
3. NZOZ „Alma Spei” nie ponosi odpowiedzialności za użytkowanie telefonów komórkowych oraz urządzeń elektronicznych będących w posiadaniu małoletnich pacjentów.
4. NZOZ „Alma Spei” nie ponosi odpowiedzialności za konieczność informowania małoletnich pacjentów o zasadach bezpiecznego korzystania z Internetu.

XVII. Ochrona prawna danych osobowych i wizerunku małoletniego.

1. Ochrona danych osobowych małoletniego pacjenta jest jego niezbywalnym prawem i podlega regulacjom określonym w przepisach prawa.
2. Wszelkie dane osobowe małoletniego pacjenta jak i jego opiekuna prawnego służą realizacji obowiązków prawnych związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych.

3. W NZOZ „Alma Spei” nie utrwała się wizerunku małoletnich pacjentów w jakiegokolwiek formie za wyjątkiem sytuacji wynikających z konieczności przeprowadzenia konsultacji związanych z realizacją świadczeń medycznych zgodnie z charakterem działalności NZOZ „Alma Spei”. Wyjątek stanowi zdjęcie wykonane na zlecenie fundacji Alma Spei Hospicjum dla Dzieci wyłącznie po uzyskaniu zgody opiekuna.
4. Szczegółowe zasady i procedury dotyczące ochrony danych osobowych zawarte są w „Polityce Ochrony Danych Osobowych – NZOZ “Alma Spei” - Małgorzata Musiałowicz, Specjalistyczna Praktyka Lekarska”.
5. Szczegółowa „Klauzula informacyjna dla Pacjentów - Informacja o Przetwarzaniu Danych Osobowych” jest zawarta „Kompendium informacji Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej „Alma Spei” oraz dostępna pod adresem: <https://almaspei.pl/wp-content/uploads/2022/09/2.-Klauzula-informacyjna-dla-Pacjentow-NZOZ.pdf>.

XVIII. Dane kontaktowe lokalnych instytucji i organizacji, które zajmują się interwencją i pomocą w sytuacjach krzywdzenia dzieci.

1. Instytucje i dane kontaktowe:
 - a) Telefon zaufania dla dzieci i młodzieży: 116 111. Więcej informacji: www.116111.pl
 - b) Dziecięcy Telefon Zaufania Rzecznika Praw Dziecka: 800 12 12 12
 - c) Policja
 - Komenda Wojewódzka Policji w Krakowie, ul. Mogilska 109, 31-571 Kraków
Oficer dyżurny KWP: tel. 47 83 55 510,
e-mail: poczta@malopolska.policja.gov.pl
 - Komenda Miejska Policji w Krakowie, ul. Henryka Siemiradzkiego 24, 31 - 137 Kraków,
tel.: 47 83 51 254 (Recepcja czynna od 6.00 do 22.00)
e-mail: sekretariatkmp@krakow.policja.gov.pl
 - d) Sąd Rodzinny
 - III Wydział Rodzinny i Nieletnich, Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieście w Krakowie, ul. Przy Rondzie 7, 31-547 Kraków
e-mail: w3r@krakow-sr.sr.gov.pl, tel. 12 286 32 83
 - III Wydział Rodzinny i Nieletnich, Sąd Rejonowy dla Krakowa - Podgórze w Krakowie, ul. Przy Rondzie 7, 31 - 547 Kraków
e-mail: 3rodzinny@krakow-podgorze.sr.gov.pl, tel. 12 619 54 60

- III Wydział Rodzinny i Nieletnich, Sąd Rejonowy dla Krakowa - Krowodrzy w Krakowie, ul. Przy Rondzie 7, 31-547 Kraków
email: wydzial.3rodzinny@krakow-krowodrza.sr.gov.pl, tel. 12 619-50-31
 - III Wydział Rodzinny i Nieletnich, Sąd Rejonowy dla Krakowa - Nowej Huty w Krakowie, ul. Przy Rondzie 7, 31 - 547 Kraków
e-mail: IIIRODZINNY@krakow-nowahuta.sr.gov.pl, tel. 12 286 32 83
 - XI Wydział Cywilny Rodzinny, Sąd Okręgowy w Krakowie, ul. Przy Rondzie 7, 31-547 Kraków
e-mail: 11cr@krakow.so.gov.pl, tel. 12 619-58-71
- e) Centrum interwencji kryzysowej:
- Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Krakowie, ul. Radziwiłłowska 8b, 31-026 Kraków
Całodobowy numer tel: 12 421 92 82, email: sekretariat@oik.krakow.pl
- f) Ośrodek pomocy społecznej:
- Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej (MOPS), ul. Józefińska 14, 30-529 Kraków
e-mail: do@mops.krakow.pl, tel. 12 616 54 27