

## Zarządzenie nr 29/2024

**Dyrektora Centrum Wsparcia Społecznego „Na Przedwiośniu” z dnia 18 października 2024 roku, w sprawie wprowadzenia Standardy ochrony mieszkańców (w tym małoletnich mieszkańców oraz mieszkańców ubezwłasnowolnionych) w Centrum Wsparcia Społecznego „Na Przedwiośniu” przy ul. Przedwiośnie 1 w Warszawie**

Działając na podstawie § 7 ust. 1 Statutu Centrum Wsparcia Społecznego „Na Przedwiośniu” oraz w związku z Konstytucją Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. z 1997r. Nr 78, poz. 483 z późn. zm.) oraz Ustawą z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym (tekst jednolity Dz. U. z 2024 r. poz. 560); Ustawą z dnia 25 lutego 1964 r. Kodeks rodzinny i opiekuńczy (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2809); Ustawą z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy domowej (tekst jednolity Dz. U. z 2024 r. poz. 424.834); Ustawą z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny (tekst jednolity Dz. U. z 2024 r. poz. 17.) oraz Konwencją o Prawach Dziecka przyjętą przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych z dnia 20 listopada 1989 r. (tekst jednolity Dz. U. 2013 poz. 677), zarządza się, co następuje:

### § 1

Wprowadza się Standardy ochrony mieszkańców (w tym małoletnich mieszkańców oraz mieszkańców ubezwłasnowolnionych) w Centrum Wsparcia Społecznego „Na Przedwiośniu” przy ul. Przedwiośnie 1 w Warszawie, obowiązujące wszystkich pracowników Centrum Wsparcia Społecznego „Na Przedwiośniu”.

### § 2

Osobami odpowiedzialnymi za zapoznanie pracowników CWS z niniejszymi Standardami są Zastępca Dyrektora, Główny Księgowy oraz Kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych.

### § 3

Osobami odpowiedzialnymi za zapoznanie mieszkańców, rodziców oraz opiekunów prawnych z niniejszymi Standardami są osoby zatrudnione na stanowiskach ds. pracy socjalnej.

### § 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Standardy ochrony mieszkańców (w tym małoletnich mieszkańców oraz mieszkańców ubezwłasnowolnionych) w Centrum Wsparcia Społecznego „Na Przedwiośniu” przy ul. Przedwiośnie 1 w Warszawie**

**1. Słownik pojęć:**

1.1 przez CWS należy rozumieć Centrum Wsparcia Społecznego przy ul. Przedwiośnie 1 w Warszawie

1.2. przez mieszkańca należy rozumieć wszystkie osoby (w szczególności osoby małoletnie oraz całkowicie ubezwłasnowolnione) korzystające ze wsparcia w Centrum Wsparcia Społecznego „Na Przedwiośniu (DPS, WTZ, mieszkania wspomagane, ośrodek opieki wytchnieniowej)

1.3. przez Dyrektora należy rozumieć Dyrektora Centrum Wsparcia Społecznego przy ul. Przedwiośnie 1 w Warszawie

1.4. przez Kierowników należy rozumieć Kierowników komórek organizacyjnych Centrum Wsparcia Społecznego przy ul. Przedwiośnie 1 w Warszawie tj. Działu Opiekuńczo-Terapeutycznego „A”, Działu Opiekuńczo-Terapeutycznego „B”, Działu Terapeutyczno-Medycznego, Warsztatu Terapii Zajęciowej, Ośrodka Opieki Wytchnieniowej.

1.5. przez Personel CWS należy rozumieć osoby zatrudnione w Centrum Wsparcia Społecznego przy ul. Przedwiośnie 1 w Warszawie na podstawie umowy o pracę

1.6. przez Standardy należy rozumieć Standardy Ochrony Mieszkańców Centrum Wsparcia Społecznego przy ul. Przedwiośnie 1 w Warszawie

**2. Zasady zapewniające bezpieczne relacje między mieszkańcami CWS a personelem CWS.**

**Zachowania niedozwolone wobec mieszkańców.**

2.1. Personel CWS jest zobowiązany do utrzymywania relacji z mieszkańcami CWS z zapewnieniem ich godności.

2.2. W kontaktach z mieszkańcem należy rozważyć czy określona reakcja lub przeprowadzone działanie są wobec mieszkańca adekwatne do sytuacji, uzasadnione i sprawiedliwe wobec innych mieszkańców.

2.3. Zaleca się działanie w sposób otwarty i przejrzysty dla innych mieszkańców, aby zminimalizować ryzyko błędnej interpretacji zachowania personelu.

2.4. W komunikacji z mieszkańcem należy wykazać cierpliwość i szacunek.

2.5. Mieszkańca należy uważnie wysłuchać i udzielać odpowiedzi adekwatnych do jego wieku, zdolności i rozumienia otoczenia z uwzględnieniem ograniczeń zdrowotnych i danej sytuacji faktycznej.

- 2.6. Personel CWS powinien za każdym razem wyjaśnić mieszkańcowi motywy swoich działań
- 2.7. Podejmując decyzje dotyczące mieszkańca, należy poinformować go o treści decyzji w sposób dla niego zrozumiały, tłumacząc jej przyczyny. Przy podejmowaniu decyzji należy brać pod uwagę rozsądne oczekiwania mieszkańca.
- 2.8. W sytuacji konieczności porozmawiania z mieszkańcem o sprawach intymnych należy w miarę możliwości zapewnić mieszkańcowi swobodne warunki rozmowy z poszanowaniem prywatności, jednak z zastosowaniem zasad wyeliminowania dwuznaczności sytuacji np. poprzez pozostawienie lekko uchylonych drzwi do pomieszczenia, prowadzenie rozmowy w zasięgu wzroku innych bez możliwości podsłuchania przez nich rozmowy
- 2.9. W sytuacjach wymagających czynności pielęgnacyjnych i higienicznych wobec mieszkańca, należy unikać innego niż niezbędny kontaktu fizycznego.
- 2.10. Należy zachować szczególną ostrożność wobec mieszkańców, którzy doświadczyli nadużyć i krzywdzenia lub zaniedbania w środowisku.
- 2.11. Należy pamiętać, że zachowanie odpowiednie wobec jednego mieszkańca może być zachowaniem nieodpowiednim wobec innego, dlatego też należy kierować się zawsze profesjonalnym osądem, słuchać i obserwować reakcję mieszkańca, pytając go o zgodę na kontakt fizyczny np. przytulenie, dotyk ramienia, pogłaskanie itp.
- 2.12. Nie wolno zawstydzać mieszkańca, upokarzać bądź lekceważyć.
- 2.13. Nie wolno ujawniać informacji wrażliwych dotyczących mieszkańca wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych mieszkańców. Jeśli konieczne jest odstępnie od zasady poufności, aby chronić mieszkańca należy wyjaśnić mu przyczyny najszybciej jak to możliwe.
- 2.14. Niedozwolone jest omawianie w obecności osób nieupoważnionych sytuacji mieszkańca, w tym jego sytuacji rodzinnej, zdrowotnej itp.
- 2.15. Wizerunek mieszkańca podlega szczególnej ochronie, dlatego też należy uszanować jego prywatność. Nie należy publikować zdjęć małoletnich mieszkańców w sieci Internet, chyba, że zostanie wyrażona zgoda rodzica bądź opiekuna prawnego. Nie wolno utrwać wizerunku mieszkańca dla potrzeb prywatnych.
- 2.16. Rozpowszechnianie wizerunku mieszkańca, kiedy stanowi on jedynie szczegół całości np. impreza publiczna, krajobraz, nie wymaga zgody. Jeżeli wizerunek jest jedynie elementem zdjęcia, stanowi jego małą część, której usunięcie nie zmieniłoby przedmiotu i charakteru tego, co jest pokazane, zgodnie z obowiązującymi przepisami zgoda na jego publikowanie nie jest wymagana.
- 2.17. Dane wrażliwe mieszkańca, informacje o sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej, podlegają ochronie i nie mogą być udostępniane osobom postronnym bez podstawy prawnej.
- 2.18. Zakazane jest zachowywanie się w obecności mieszkańców w sposób niestosowny, tj. używanie wulgarnych słów, gestów i żartów, czynienie obraźliwych uwag, nawiązywanie do sytuacji rodzinnej, zdrowotnej w sposób obraźliwy czy ośmieszający.

- 2.19. Zakazane jest w wypowiedziach i gestach nawiązywanie do atrakcyjności seksualnej mieszkańca.
- 2.20. Zakazane jest wykorzystywanie wobec mieszkańca relacji władzy lub przewagi fizycznej poprzez zastraszanie, przymuszanie czy groźby.
- 2.21. Zakazane jest naruszanie nietykalności fizycznej mieszkańca, poprzez np. bicie, popychanie, szturchanie itp.
- 2.22. Należy w rozmowie z mieszkańcem zapewnić, że jeśli czuje się niekomfortowo w jakiejś sytuacji, wobec konkretnego zachowania czy wypowiedzi, może o tym powiedzieć wybranej osobie z personelu CWS.
- 2.23. Nie wolno personelowi CWS nawiązywać z mieszkańcami jakichkolwiek relacji romantycznych, seksualnych ani składać propozycji o nieodpowiednim charakterze mogących wywołać mylne wrażenie.
- 2.24. Zakazane są w CWS jakiegokolwiek komentarze, żarty czy gesty o charakterze seksualnym.
- 2.25. Nie wolno udostępniać mieszkańcom żadnych treści erotycznych i pornograficznych bez względu na ich formę.
- 2.26. Nie wolno proponować alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji, jak również używać ich na terenie CWS w obecności mieszkańców.
- 2.27. Zakazane jest zaniedbywanie potrzeb życiowych mieszkańców.

### **3. Zasady postępowania personelu CWS w przypadkach zachowania trudnego, agresywnego lub przemocy ze strony mieszkańca.**

- 3.1. Niedozwolone jest celowe prowokowanie u mieszkańca wystąpienia lub eskalacji zachowań trudnych, niepożądanych.
- 3.2. Celem postępowania personelu CWS jest zapewnienie mieszkańcom bezpieczeństwa, szczególnie w przypadku wystąpienia sytuacji zagrażającej bezpieczeństwu, zdrowiu bądź życiu mieszkańca.
- 3.3. W przypadku zaobserwowania u mieszkańca przejawów wzmożonego napięcia, zdenerwowania lub trudności stwarzających prawdopodobieństwo wystąpienia zachowania trudnego, w tym agresywnego, autoagresywnego, zagrażającego zdrowiu i życiu, należy niezwłocznie podjąć działania, aby przeciwdziałać jego eskalacji.
- 3.4. W sytuacji eskalacji u mieszkańca zachowań trudnych lub niepożądanych, należy podjąć próbę ich przerwania, adekwatnie do sytuacji, z uwzględnieniem wskazanych w IPW rozwiązań.
- 3.5. W sytuacji wystąpienia u mieszkańca zachowań niepożądanych, agresywnych, zagrażających jego zdrowiu i życiu, należy poinformować pielęgniarkę i psychologa, z prośbą o pomoc.
- 3.6. W przypadku wystąpienia u mieszkańca bardzo agresywnego zachowania, którego nie można powstrzymać i stwarza ono zagrożenie dla zdrowia lub życia mieszkańca lub innych osób (mieszkańców, personelu), należy niezwłocznie wezwać Pogotowie Ratunkowe i Policję. O zdarzeniu należy powiadomić rodzica bądź opiekuna prawnego mieszkańca.

#### **4. Zasady podejmowania interwencji w sytuacji podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu mieszkańca.**

4.1. W przypadku podejrzenia, że mieszkaniec jest krzywdzony należy zgłosić ten fakt właściwemu Kierownikowi. Kierownik sporządza opis sytuacji na podstawie rozmów z mieszkańcem i personelem CWS oraz uczestniczy w opracowaniu indywidualnego planu wsparcia w zakresie zaistniałego zdarzenia. Kierownik niezwłocznie informuje o sytuacji Dyrektora CWS.

4.2. Opracowany w wyniku zaistniałego zdarzenia Indywidualny Plan Wsparcia zostaje dołączony do obowiązującego Indywidualnego Planu Wsparcia opracowanego przez Zespół Terapeutyczno-Opiekuńczy.

4.3. Psycholog lub inny pracownik CWS, wybrany przez mieszkańca, przeprowadza z nim rozmowę. Rozmowa powinna być przeprowadzona na osobności, w miejscu zapewniającym mieszkańcowi komfort. Psycholog informuje Kierownika o zamiarze porozmawiania z mieszkańcem.

4.4. W trakcie rozmowy z mieszkańcem należy zachować spokojny ton oraz umożliwić mu swobodę i spontaniczność wypowiedzi. Należy zadawać pytania w celu ustalenia faktów.

4.5. rozmowa z krzywdzonym mieszkańcem powinna być wspierająca, dlatego zaleca się przekazanie informacji, że mieszkaniec nie jest winny ani odpowiedzialny za sytuację w jakiej się znalazł. Należy utwierdzić mieszkańca w przekonaniu, że poinformowanie personelu CWS o zdarzeniu jest dobre i prawidłowe.

4.6. Dyrektor CWS niezwłocznie składa do prokuratury zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Zgodnie z ustaloną odrębnie procedurą zgłasza incydent jako zdarzenie nadzwyczajne do WCPR oraz BPiPS.

4.7. Przykładowy formularz zgłoszenia podejrzenia naruszenia zasad ochrony mieszkańców stanowi załącznik nr 1 do Standardów.

#### **5. Sposób dokumentowania i zasady przechowywania ujawnionych lub zgłoszonych incydentów lub zdarzeń nadzwyczajnych wobec mieszkańca.**

5.1. Dokumentację związaną ze zgłoszonymi lub ujawnionymi incydentami oraz zdarzeniami nadzwyczajnymi prowadzi w formie elektronicznego rejestru Kierownicy.

5.2. Dokumentacja może być udostępniona na żądanie organów ścigania lub sądu lub innego uprawnionego organu państwowego.

#### **6. Zasady korzystania przez mieszkańców z urządzeń elektronicznych z dostępem do sieci Internet, będących własnością CWS**

6.1. CWS zapewnia mieszkańcom dostęp do Internetu, jednocześnie podejmując działania zabezpieczające i ochronne przed dostępem do treści, które mogą być szkodliwe i niebezpiecznych.

6.2. Sprzęt informatyczny, będący do dyspozycji mieszkańców, ma zainstalowane blokady chroniące przed dostępem do treści szkodliwych i niebezpiecznych.

6.3. Kierownicy mają obowiązek przeprowadzenie z mieszkańcami rozmów na temat bezpieczeństwa w sieci.

## **7. Wdrożenie i stosowanie standardów.**

7.1. Każdy pracownik CWS, świadczący bezpośrednie usługi opiekuńcze, socjalne, pielęgnacyjne, edukacyjne, terapeutyczne oraz wychowawcze podlega sprawdzeniu w zakresie informacji umieszczenia jego danych w Rejestrze Sprawców Przestępstw na tle seksualnym.

7.2. Sprawdzeniu w Rejestrze podlegają także osoby chcące odbywać praktyki bądź świadczyć wolontariat na terenie CWS.

7.3. Czynności sprawdzenia dokonuje upoważniony przez Dyrektora CWS pracownik zatrudniony na stanowisku ds. kadr.

7.4. Każdy pracownik CWS, świadczący bezpośrednie usługi opiekuńcze, socjalne, pielęgnacyjne, edukacyjne, terapeutyczne oraz wychowawcze a także praktykanci i wolontariusze, jest zobowiązany do złożenia Dyrektorowi CWS informacji z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie przestępstw określonych w rozdziale XIX i XXV KK art. 189 a i art. 207 oraz w ustawie z dnia 29.07.2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii lub za odpowiadające tym przestępstwom czyny zabronione określone w przepisach prawa obcego a w sytuacji osób posiadających obywatelstwo innego państwa niż Rzeczpospolita Polska dokument z rejestru karnego państwa pochodzenia uzyskiwanego do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi.

7.5. Każdy pracownik CWS jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszymi Standardami oraz do złożenia oświadczenia o zapoznaniu się stanowiącego załącznik nr 3 do niniejszych Standardów oraz do złożenia oświadczenia o niekaralności oraz zobowiązania do przestrzegania Standardów, stanowiącego załącznik nr 4 do niniejszych Standardów.

7.5. Pracownik socjalny CWS przeprowadza z każdym nowo przyjmowanym mieszkańcem rozmowę na temat stosowania standardów ochrony mieszkańców na terenie CWS oraz zapoznaje mieszkańca z treścią niniejszych Standardów.

7.6. Standardy podlegają udostępnieniu na stronie Internetowej CWS.

7.7. Mieszkańcom korzystającym z elektronicznych alternatywnych form komunikowania się, zostają wgrane do systemu symbole umożliwiające poinformowanie o krzywdzeniu.

## **8. Przegląd i aktualizacja Standardów.**

8.1. W CWS został powołany zespół do spraw oceny Standardów, w którego skład wchodzi: Dyrektor CWS, Zastępca Dyrektora CWS oraz Kierownicy.

8.2. Zespół przeprowadza cykliczną, nie rzadziej jednak niż raz na 2 lata, ocenę realizacji Standardów w celu zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami.

8.3. Ocena Standardów polega na przeprowadzeniu ankiety wśród personelu CWS na temat ich stosowania w CWS a także rozmowach z mieszkańcami, ich przedstawicielami i opiekunami na temat postulowanych zmian adekwatnych do bieżących potrzeb. Wzór ankiety stanowi załącznik nr 2 do niniejszych Standardów.

8.4. Nie rzadziej niż co 2 lata personel CWS bierze udział w szkoleniach dotyczących praw mieszkańców, w tym małoletnich mieszkańców, w tym stosowania standardów ochrony mieszkańców CWS.

8.5. Za koordynowanie działań w zakresie aktualizacji standardów oraz za przeszkolenie pracowników CWS odpowiadają Kierownicy.

### **9. Numery telefonów, pod którymi można uzyskać pomoc:**

Telefon alarmowy	112
Pogotowie Ratunkowe	999
Policja	997
Telefon zaufania dla dzieci i młodzieży	116 111
Dziecięcy Telefon Zaufania Rzecznika Praw Dziecka	800 12 12 12
Policyjny Telefon Zaufania	800 120 226
Bezpieczeństwo w Internecie	800 100 100

### **10. Postanowienia końcowe.**

10.1. Pracownicy socjalni CWS są zobowiązani do zapoznania mieszkańców CWS ze Standardami Ochrony. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 4 do Standardów.

10.2. Pracownicy socjalni CWS są zobowiązani do poinformowania rodziców/opiekunów prawnych mieszkańców, o treści Standardów. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 5 do Standardów.

**Formularz zgłoszenia podejrzenia naruszenia zasad ochrony mieszkańców CWS.**

1. Osoba zgłaszająca (stanowisko)

.....

2. Osoba poszkodowana

.....

3. Opis incydentu / zdarzenia nadzwyczajnego

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4. Podjęte działania

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5. Indywidualny Plan Wsparcia dot. opisywanego zdarzenia.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....

Podpis Kierownika



**Monitoring standardów – ankieta**

	Tak	Nie
1. Czy potrafisz rozpoznawać symptomy krzywdzenia dzieci?		
2. Czy wiesz, jak reagować na symptomy krzywdzenia dzieci?		
5. Czy zdarzyło Ci się zaobserwować naruszenie przez innego pracownika zasad zawartych w dokumencie „Standardy Ochrony Małoletnich”?		
5a. Jeśli tak - jakie zasady zostały naruszone? (odpowiedź opisowa)		
5b. Czy podjąłeś/aś jakieś działania: jeśli tak - jakie, jeśli nie - dlaczego? (odpowiedź opisowa)		
6. Czy masz jakieś uwagi/poprawki/sugestie dotyczące Standardów Ochrony Mieszkańców CWS „Na Przedwiośniu”? (odpowiedź opisowa)		

Załącznik nr 3 do Standardów  
ochrony mieszkańców (w tym  
małoletnich mieszkańców oraz  
mieszkańców  
ubezwłasnowolnionych) w CWS  
„Na Przedwiośniu”

.....

Pracownik CWS

**Oświadczenie o zapoznaniu się ze Standardami ochrony mieszkańców (w tym małoletnich  
mieszkańców oraz mieszkańców ubezwłasnowolnionych) w Centrum Wsparcia Społecznego „Na  
Przedwiośniu” przy ul. Przedwiośnie 1 w Warszawie**

Niniejszym oświadczam, że zapoznałam/em się ze Standardami ochrony mieszkańców (w tym  
małoletnich mieszkańców oraz mieszkańców ubezwłasnowolnionych) w CWS „Na Przedwiośniu”

.....

Data

.....

Podpis pracownika CWS

**Oświadczenie o niekaralności i zobowiązaniu do przestrzegania obowiązujących w Centrum  
Wsparcia Społecznego Na Przedwiośniu” przy ul. Przedwiośnie 1 w Warszawie, Standardów  
Ochrony Mieszkańców.**

.....

Miejscowość, data

Ja,.....,nr PESEL.....  
oświadczam, że nie byłam/em skazana/y za przestępstwo przeciwko wolności seksualnej i obyczajności, i przestępstwa z użyciem przemocy na szkodę małoletniego i nie toczy się przeciwko mnie żadne postępowanie karne ani dyscyplinarne w tym zakresie. Ponadto oświadczam, że zapoznałam/-em się z ze Standardami Ochrony Mieszkańców CWS „Na Przedwiośniu” i zobowiązuję się do ich przestrzegania.

.....

Podpis pracownika

Załącznik nr 5 do Standardów  
ochrony mieszkańców (w tym  
małoletnich mieszkańców oraz  
mieszkańców  
ubezwłasnowolnionych) w CWS  
„Na Przedwiośniu”

.....  
Mieszkaniec CWS

**Oświadczenie o zapoznaniu się ze Standardami ochrony mieszkańców (w tym małoletnich  
mieszkańców oraz mieszkańców ubezwłasnowolnionych) w Centrum Wsparcia Społecznego „Na  
Przedwiośniu” przy ul. Przedwiośnie 1 w Warszawie**

Niniejszym oświadczam, że zapoznałam/em się ze Standardami ochrony mieszkańców (w tym  
małoletnich mieszkańców oraz mieszkańców ubezwłasnowolnionych) w CWS „Na Przedwiośniu”

.....  
Data

.....  
Podpis mieszkańca

Załącznik nr 6 do Standardów  
ochrony mieszkańców (w tym  
małoletnich mieszkańców oraz  
mieszkańców  
ubezwłasnowolnionych) w CWS  
„Na Przedwiośniu”

.....

Przedstawiciel/Opiekun prawny

**Oświadczenie o zapoznaniu się ze Standardami ochrony mieszkańców (w tym małoletnich  
mieszkańców oraz mieszkańców ubezwłasnowolnionych) w Centrum Wsparcia Społecznego „Na  
Przedwiośniu” przy ul. Przedwiośnie 1 w Warszawie**

Niniejszym oświadczam, że zapoznałam/em się ze Standardami ochrony mieszkańców (w tym  
małoletnich mieszkańców oraz mieszkańców ubezwłasnowolnionych) w CWS „Na Przedwiośniu”

.....

Data

.....

Podpis przedstawiciela/opiekuna prawnego