

Standard Ochrony Małoletnich

w podmiocie leczniczym STOMATOLOGIA MZM S.C.,
os. Leśne 24/10, 62-028 Koziegłowy

Spis treści

I. Temat Standardu	3
II. Podtemat Standardu	3
III. Grupa opieki	3
IV. Oświadczenie standardowe	3
V. Kryteria struktury	3
5.1. Organizacja pracy	3
5.2. Personel	4
5.3. Środki zapewnienia bezpieczeństwa małoletnim	4
VI. Kryteria procesu	4
6.1. Rekrutacja pracowników	4
6.2. Bezpieczne relacje między małoletnim a personelem poradni – Kodeks Bezpiecznej Relacji	5
6.3. Interwencje personelu poradni w przypadku krzywdzenia małoletniego i udzielenie wsparcia	6
6.4. Bezpieczne korzystanie z urządzeń elektronicznych z dostępem do sieci internetowej	6
6.5. Przyjmowanie zgłoszeń o zachowaniach niedozwolonych, sposobu dokumentowania, przechowywania i analizowania zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających małoletnim.	6
VII. Kryteria wyniku	7
VIII. Narzędzia oceny	7
IX. Dokumenty związane	7
X. Aktualizacja standardu	8
XI. Załączniki	8

I. Temat Standardu

Ochrona małoletniego przed zachowaniem niedozwolonym.

II. Podtemat Standardu

Celem standardu jest zapewnienie bezpiecznych relacji między małoletnim a personelem poradni, zapewnienie bezpiecznego korzystania z internetu i urządzeń elektronicznych, podejmowanie interwencji w sytuacjach podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu małoletniego oraz określenie sposobów dokumentowania i zasad przechowywania ujawnionych lub zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających dobru małoletniego.

III. Grupa opieki

Każdy małoletni (osoba, która nie ukończyła 18. roku życia), któremu są udzielane świadczenia zdrowotne ambulatoryjnie lub stacjonarnie w poradni stomatologicznej **STOMATOLOGIA MZM** s.c., os. Leśne 24/10, 62-028 Koziegłowy.

IV. Oświadczenie standardowe

Każdy małoletni podczas udzielania mu świadczeń zdrowotnych będzie miał zapewnione bezpieczne relacje z personelem poradni. Personel dopuszczony do udzielania świadczeń zdrowotnych małoletniemu ambulatoryjnie lub stacjonarnie będzie podlegał obowiązkowej weryfikacji przy rekrutacji do pracy i przeszkolony w zakresie przestrzegania standardu.

V. Kryteria struktury

STOMATOLOGIA MZM s.c., os. Leśne 24/10, 62-028 Koziegłowy działa dla dobra małoletniego i w jego najlepszym interesie poprzez zapewnienie bezpieczeństwa, szacunku i godności. Poradnia zobowiązuje się do ochrony małoletniego przed zachowaniem niedozwolonym: fizycznym, seksualnym, emocjonalnym i zaniedbaniem.

5.1. Organizacja pracy

5.1.1. W poradni powołano Koordynatora ds. Przeciwdziałania Przemocy, którym jest dr hab. n. med. Zuzanna Ślebioda.

5.1.2. Poradnia opracowała zasady zapewnienia bezpieczeństwa małoletnim i udostępnia je na terenie poradni oraz w wersji zrozumiałej dla małoletnich.

5.1.3. Incydenty i zdarzenia zagrażające małoletnim są systematycznie dokumentowane i analizowane.

5.2. Personel

5.2.1. Personel jest szkolony z identyfikacji symptomów zachowań niedozwolonych co najmniej raz w roku.

5.2.2. Personel monitoruje sytuację i dobrostan małoletnich.

5.2.3. Personel zna zasady zapewnienia bezpieczeństwa małoletnim.

5.2.4. W przypadku identyfikacji symptomów zachowań niedozwolonych personel podejmuje działania interwencyjne i udziela wsparcia.

5.3. Środki zapewnienia bezpieczeństwa małoletnim

5.3.1. Opracowane zasady bezpiecznej rekrutacji pracowników dopuszczonych do udzielania świadczeń zdrowotnych małoletnim.

5.3.2. Opracowane zasady bezpiecznych relacji między małoletnim a personelem poradni – Kodeks Bezpečnej Relacji.

5.3.3. Opracowane zasady interwencji personelu poradni w przypadku podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu małoletniego i udzielenia wsparcia.

5.3.4. Opracowane zasady bezpiecznego korzystania z urządzeń elektronicznych z dostępem do sieci internetowej.

5.3.5. Opracowane zasady przyjmowania zgłoszeń o zachowaniach niedozwolonych, sposobu dokumentowania, przechowywania i analizowania zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających małoletnim.

5.3.6. Plakat z Kodeksem Bezpečnej Relacji w wersji dla małoletnich.

VI. Kryteria procesu

6.1. Rekrutacja pracowników

6.1.1. W poradni stomatologicznej **STOMATOLOGIA MZM** s.c. za proces rekrutacji pracowników dopuszczonych do udzielania małoletnim świadczeń zdrowotnych odpowiadają wspólniczki.

6.1.2. Podczas rekrutacji bierze się pod uwagę min. wykształcenie, uprawnienia, kwalifikacje zawodowe, dotychczasowy przebieg zatrudnienia i referencje kandydata.

6.1.3. Każdy kandydat do pracy z małoletnimi niezależnie od rodzaju umowy (umowa o pracę, umowa cywilnoprawna, wolontariat, praktyka zawodowa, staż itp.) podlega weryfikacji w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym.

6.1.4. Szczegółowy sposób rekrutacji opisują zasady bezpiecznej rekrutacji pracowników dopuszczonych do udzielania małoletnim świadczeń zdrowotnych (załącznik nr 1).

6.2. Bezpieczne relacje między małoletnim a personelem poradni – Kodeks Bezpiecznej Relacji

6.2.1. W poradni opracowano zasady bezpiecznych relacji między małoletnim a personelem szpitala/poradni – Kodeks Bezpiecznej Relacji (załącznik nr 2).

6.2.2. Personel poradni raz w roku jest przeszkolony i zna symptomy zachowań niedozwolonych oraz czynniki ryzyka zagrażające małoletnim:

6.2.2.1. Czynniki ryzyka związanymi z małoletnim, jego rodziną i środowiskiem są min.:

- okoliczności narodzin – przedwczesne narodziny, niska masa urodzeniowa, narodziny w czasie krótszym niż 18 miesięcy od poprzedniego porodu matki,
- wiek – młodsze dzieci są bardziej narażone na krzywdzenie ze strony opiekunów,
- płeć – w przypadku wykorzystywania seksualnego częściej dotyczy dziewczynek,
- niepełnosprawność, choroby przewlekłe, choroby psychiczne,
- samotne rodzicielstwo, niespokrewnieni dorośli, rodziny zastępcze, inne dzieci w placówkach opiekuńczo-wychowawczych,
- doświadczanie przemocy przez rodziców, przemoc wobec innych członków rodziny,
- uzależnienie rodziców, nieodpowiednie metody wychowawcze,
- izolacja społeczna, deprywacja, ubóstwo, przemoc, patologia w środowisku zamieszkania rodziny.

6.2.2.2. Czynniki ryzyka podczas udzielania świadczeń zdrowotnych może być min.:

- badanie małoletniego, bez obecności innej osoby dorosłej – innego członka personelu lub rodzica/opiekuna, wykonywanie czynności higienicznych przy małoletnim w tym mycie przed zabiegiem operacyjnym,
- niezgłaszanie zachowań, które mogą naruszać dobro małoletniego i przyzwolenie na niezgłaszanie niepokojących praktyk,
- niezwracanie uwagi na potrzeby małoletniego np. wymuszanie ćwiczeń fizjoterapeutycznych, mimo wyraźnego sprzeciwu,
- używanie agresywnego, wulgarnego języka, obrażanie innych członków personelu medycznego lub obrażanie rodzica/opiekuna,
- nieodpowiednie relacje dziecko-dorośli – nadużywanie pozycji autorytetu,
- dyskryminowanie i nierówne traktowanie,
- dbanie o reputację i unikanie skandali prowadzące do przemilczenia incydentów,
- nieznajomość procedur i wytycznych.

6.2.3. Standard o ochronie małoletnich i Kodeks Bezpiecznej Relacji w wersji dla małoletnich jest zamieszczony na stronie internetowej poradni oraz w widocznych miejscach na terenie poradni.

6.3. Interwencje personelu poradni w przypadku krzywdzenia małoletniego i udzielenie wsparcia

6.3.1. W przypadku podejrzenia krzywdzenia małoletniego lub posiadania informacji o krzywdzeniu małoletniego, personel poradni niezwłocznie informuje Policję oraz wypełnia Kartę interwencji i zgłasza Koordynatorowi ds. Przeciwdziałania Przemocy.

6.3.2. Szczegółowy sposób postępowania interwencyjnego opisano w zasadach interwencji personelu poradni w przypadku podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu małoletniego (załącznik nr 3).

6.4. Bezpieczne korzystanie z urządzeń elektronicznych z dostępem do sieci internetowej

6.4.1. W poradni za monitorowanie ruchu sieciowego oraz zabezpieczenie sieci internetowej przed treściami niebezpiecznymi oraz zgłaszanie nieetycznych incydentów do CERT odpowiadają współpracownicy.

6.4.2. Infrastruktura sieciowa poradni umożliwia dostęp do internetu, zarówno personelowi, jak i pacjentom na bazie aktualnych standardów bezpieczeństwa.

6.4.3. Szczegółowy sposób postępowania opisano w zasadach bezpiecznego korzystania z urządzeń elektronicznych z dostępem do sieci internetowej (załącznik nr 4).

6.5. Przyjmowanie zgłoszeń o zachowaniach niedozwolonych, sposobu dokumentowania, przechowywania i analizowania zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających małoletnim.

6.5.1. Zgłoszenia o zachowaniach niedozwolonych i zdarzeniach zagrażających małoletnim przyjmuje Koordynator ds. Przeciwdziałania Przemocy.

6.5.2. Koordynator ds. Przeciwdziałania Przemocy udziela wsparcia personelowi i małoletnim w chwili zdarzenia zagrażającemu małoletnim.

6.5.3. Za dokumentowanie, rejestrowanie, przechowywanie i analizowanie incydentów lub zdarzeń zagrażających małoletnim odpowiada Koordynator ds. Przeciwdziałania Przemocy.

6.5.4. Koordynator ds. Przeciwdziałania Przemocy raz w roku ze swojej działalności zdaje sprawozdanie Dyrektorowi szpitala/poradni.

6.5.5. Szczegółowy sposób postępowania opisano w zasadach przyjmowania zgłoszeń o zachowaniach niedozwolonych, sposobu dokumentowania, przechowywania i analizowania zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających małoletnim (załącznik nr 5).

VII. Kryteria wyniku

7.1. Małoletni, którym są udzielane świadczenia zdrowotne ambulatoryjnie lub stacjonarnie mają zapewnione bezpieczeństwo, szacunek i godność.

7.2. Bezpieczna rekrutacja pracowników dopuszczonych do udzielania małoletnim świadczeń zdrowotnych wyeliminuje występowanie incydentów i zdarzeń zagrażających małoletnim.

7.3. Kodeks Bezpiecznej Relacji zapewni poszanowanie godności i wartości małoletnim przez personel poradni.

7.4. W przypadku informacji o podejrzeniu krzywdzenia małoletniego zastosowanie interwencji przez personel poradni zapobiegnie wystąpieniu czynów karalnych.

VIII. Narzędzia oceny

8.1. Rejestr incydentów i zdarzeń zagrażających małoletnim.

8.2. Roczne sprawozdanie Koordynatora ds. Przeciwdziałaniu Przemocy.

8.3. Liczbowy wskaźnik występowania w ciągu roku incydentów i zdarzeń zagrażających małoletnim.

IX. Dokumenty związane

Załącznik nr 1. Zasady bezpiecznej rekrutacji pracowników dopuszczonych do udzielania świadczeń zdrowotnych małoletnim.

Załącznik nr 2. Zasady bezpiecznych relacji między małoletnim a personelem szpitala/poradni – Kodeks Bezpiecznej Relacji.

Załącznik nr 3. Zasady interwencji personelu szpitala/poradni w przypadku podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu małoletniego i udzielenie wsparcia.

Załącznik nr 4. Zasady bezpiecznego korzystania z urządzeń elektronicznych z dostępem do sieci internetowej.

Załącznik nr 5. Zasady przyjmowania zgłoszeń o zachowaniach niedozwolonych, sposobu dokumentowania, przechowywania i analizowania zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających małoletnim.

Procedura postępowania wobec osób dotkniętych przemocą seksualną i przemocą w rodzinie – Niebieska Karta.

Ustawa z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 560).

X. Aktualizacja standardu

Co dwa lata lub w przypadku zmian.

XI. Załączniki

Zasady bezpiecznej rekrutacji pracowników dopuszczonych do udzielania świadczeń zdrowotnych małoletnim

1. W poradni stomatologicznej **STOMATOLOGIA MZM** s.c. za proces rekrutacji pracowników dopuszczonych do udzielania małoletnim świadczeń zdrowotnych odpowiadają wspólniczki.
2. Każdy kandydat do pracy z małoletnimi niezależnie od rodzaju umowy (umowa o pracę, umowa cywilnoprawna, wolontariat, praktyka zawodowa, staż itp.) podlega weryfikacji w Rejestrze Sprawców Przepływów na Tle Seksualnym.
3. Do weryfikacji w w/w Rejestrze potrzebne są dane: imię (imiona) i nazwisko, data urodzenia, dane kontaktowe.
4. Weryfikacja w Rejestrze musi odbyć się przed dopuszczeniem do wykonywania obowiązków i zleconych zadań.
5. Wydruk z Rejestru przechowywany jest w aktach osobowych pracownika lub w analogicznej dokumentacji dotyczącej osoby pracującej na podstawie umowy cywilnoprawnej/ wolontariusza/praktykanta/ stażysty.
6. Kandydat do pracy z małoletnimi ma obowiązek dostarczyć 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 lub za odpowiadające tym przestępstwom czyny zabronione określone w przepisach prawa obcego.
7. Jeżeli osoba posiada obywatelstwo inne niż polskie wówczas przedkłada informację z rejestru karnego państwa obywatelstwa uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi, bądź informację z rejestru karnego, jeżeli prawo tego państwa nie przewiduje wydawania informacji dla w/w celów.
8. 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 według wzoru nr 1.
9. W przypadku niemożności przedstawienia informacji o niekaralności, kandydat zobowiązany jest do złożenia oświadczenia o niekaralności oraz toczących się postępowaniach przygotowawczych, sądowych i dyscyplinarnych według wzoru nr 2.

Oświadczenie o niekaralności osoby posiadającej obywatelstwo inne niż polskie

dn., (miejsce)

Ja, (imię i nazwisko),
PESEL (lub inny nr dokumentu w przypadku braku nadanego PESEL)
..... oświadczam, że w państwie (wpisz nazwę)
nie jest prowadzony rejestr karny/nie wydaje się informacji z rejestru karnego (odpowiednie
wykreśl).

Oświadczam, że nie byłam/em prawomocnie skazana/y w państwie
(wpisz nazwę) za czyny zabronione odpowiadające przestępstwom określonym w rozdziale
XIX i XXV Kodeksu karnego, w art. 189a i art. 207 Kodeksu karnego oraz w ustawie z dnia
29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii oraz nie wydano wobec mnie innego
orzeczenia, w którym stwierdzono, iż dopuściłam/em się takich czynów zabronionych oraz że
nie nałożono na mnie 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 edukacją. Jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego
oświadczenia.

.....

(data) (czytelny podpis)

Oświadczenie o niekaralności w przypadku braku możliwości uzyskania informacji z rejestru karnego

Ja, (imię i nazwisko),

PESEL oświadczam, że nie byłam/em prawomocnie skazana/y za
czyny zabronione odpowiadające przestępstwom określonym w rozdziale XIX i XXV
Kodeksu karnego, w art. 189a i art. 207 Kodeksu karnego oraz w ustawie z dnia 29 lipca 2005
r. o przeciwdziałaniu narkomanii i nie toczą się względem mnie żadne postępowania
przygotowawcze, sądowe i dyscyplinarne.

.....

(data) (czytelny podpis)

Zasady bezpiecznych relacji między małoletnim a personelem poradni STOMATOLOGIA MZM s.c. – Kodeks Bezpiecznej Relacji

1. Każdy nowo zatrudniony pracownik w poradni **STOMATOLOGIA MZM s.c.** niezależnie od formy zatrudnienia (umowę o pracę lub umowę cywilnoprawną, wolontariatu lub jakiegokolwiek innej formie) jest zapoznawany ze standardem ochrony małoletnich oraz Kodeksem Bezpiecznej Relacji.
2. Dowodem zapoznania się ze standardem ochrony małoletnich oraz Kodeksem Bezpiecznej Relacji jest złożenie osobistego podpisu pod formularzem oświadczenia według wzoru nr 1.
3. Oświadczenie zapoznania się ze standardem ochrony małoletnich oraz Kodeksem Bezpiecznej Relacji powinien być podpisane w dniu rozpoczęcia pracy i przechowywany w aktach osobowych pracownika lub w analogicznej dokumentacji dotyczącej osoby pracującej na podstawie umowy cywilnoprawnej/ wolontariusza/ praktykanta/ stażysty.
4. Pracownicy zatrudnieni przed wprowadzeniem standardu ochrony małoletnich oraz Kodeksu Bezpiecznej Relacji ze standardem oraz kodeksem zostają zapoznani i potwierdzają zapoznanie się na zasadach przyjętych w szpitalu/poradni.
5. W przypadku aktualizacji standardu ochrony małoletnich oraz Kodeksu Bezpiecznej Relacji zapoznanie pracowników ze zmianą i potwierdzenie zapoznanie się odbywa się na zasadach przyjętych w poradni.
6. Za aktualizację standardu ochrony małoletnich i Kodeksu Bezpiecznych Relacji odpowiada Koordynator ds. Przeciwdziałania Przemocy.
7. Standard ochrony małoletnich oraz Kodeks Bezpiecznej Relacji pracownikom poradni jest udostępniony na wewnętrznej stronie internetowej poradni.
8. Standard ochrony małoletnich oraz Kodeks Bezpiecznej Relacji pacjentom dorosłym jest udostępniony na stronie internetowej poradni oraz w formie plakatów na terenie poradni.
9. Kodeks Bezpiecznych Relacji w wersji językowej dostosowanej do możliwości percepcyjnych małoletnich jest udostępniony w formie plakatów w każdej komórce szpitala, w której udzielane są świadczenia zdrowotne małoletnim oraz na stronie internetowej poradni.
10. Za publikację Standardu ochrony małoletnich oraz Kodeksu Bezpiecznej Relacji na stronie internetowej oraz w formie plakatów odpowiadają współniczki.

Oświadczenie o zapoznaniu się ze standardem ochrony małoletnich i Kodeksem Bezpiecznej Relacji

Potwierdzam zapoznanie się ze standardem ochrony małoletnich (nazwa placówki
medycznej) i Kodeksem Bezpiecznej Relacji i zobowiązuję do ich przestrzegania.

Imię i nazwisko

Stanowisko

Nazwa komórki organizacyjnej

Data..... Podpis

Kodeks Bezpiecznej Relacji

Kodeks powstał celem poszanowania godności i wartości małoletnich w poradni **STOMATOLOGIA MZM** s.c. Dobro i bezpieczeństwo małoletnich jest dla nas najważniejsze. Zobowiązujemy się do stosowania zasad zapisanych w Kodeksie oraz reagowania i zgłaszania wszystkich zachowań niedozwolonych.

Potrzeby małoletniego

1. Każdy małoletni może reagować inaczej nawet w tej samej sytuacji. Składa się na to wiele czynników, takich jak poziom rozwoju, wiek, stan emocjonalny, dotychczasowe doświadczenia.
2. Staraj się poznać potrzeby małoletniego i próbuj na nie odpowiadać, o ile jest to możliwe.
3. Zapewnij małoletnia sprawczość. Zapytaj, jak możesz się do niego zwracać. Traktuj małoletniego podmiotowo. Staraj się prowadzić rozmowę bezpośrednio z małoletnim, nie omawiaj jego sytuacji z pominięciem jego osoby.
4. Szanuj potrzebę snu i odpoczynku małoletniemu w czasie rekonwalescencji. Staraj się o zachowanie ciszy nocnej oraz zmniejszenie natężenia światła podczas wykonywania medycznych czynności w nocy.
5. Pamiętaj także o tym, że małoletni ma prawo do nauki i zabawy. Przedstaw mu zasady korzystania z zabawek i książek dostępnych w oddziale.

Kontakt fizyczny

1. Podczas wykonywania badań zapewnij obecność rodzica/opiekuna małoletniego lub innej osoby z personelu.
2. Staraj się odsłaniać ciało małoletniego do badania partiami. W salach wieloosobowych korzystaj z parawanu, w gabinetach przyjmuj pacjentów pojedynczo.
3. Kontakt fizyczny nie wynikający z potrzeb medycznych jest dopuszczalny, o ile odpowiada na potrzeby małoletniego, czyli uwzględnia wiek małoletniego, etap rozwojowy, kontekst kulturowy i sytuacyjny. Zawsze wtedy należy zapytać małoletniego o zgodę np. na przytulenie.

Komunikacja z małoletnim

1. Zaczynj od przedstawienia się, krótko wytłumacz małoletniemu czym się zajmujesz.
2. Pozwól małoletniemu na wypowiedzianie się w każdej kwestii. Pamiętaj, że małoletni powyżej 16 r.ż. ma prawo do pełnej informacji medycznej i decydowania o procesie diagnostyczno-terapeutycznym.
3. Każdą wypowiedź małoletniego traktuj z należytą uwagą. Odpowiadaj na pytania zgodnie z prawdą, dostosowując komunikat do jego możliwości (wieku, stanu emocjonalnego, poziomu

rozwoju i sytuacji, w której się znajduje). Wyrażaj się prosto i zrozumiale. Upewnij się czy małeletni rozumie co do niego mówisz.

4. Staraj się informować małeletniego na bieżąco o przebiegu procesu diagnostyczno-terapeutycznego.

5. Jeśli coś jest dla małeletniego niezrozumiałe, staraj się to wytłumaczyć prostym językiem.

6. Nie zawstydzaj małeletniego używając skomplikowanego języka i terminów medycznych, których może nie zrozumieć.

7. Zapewnij komunikację małeletniemu ze szczególnymi potrzebami np. niesłyszącym, poprzez dostęp do tłumacza języka migowego, staraj się zapewnić tłumacza dla małeletniego obcojęzycznego, w przypadku małeletnich komunikujących się niewerbalnie możesz skorzystać z form komunikacji alternatywnej.

Relacje z rodzicami i opiekunami małeletniego

1. Zachęcaj do zapoznania się rodziców i opiekunów małeletniego z Kodeksem Bezpiecznych Relacji.

2. Na bieżąco informuj rodziców i opiekunów o przebiegu procesu diagnostyczno-terapeutycznego. Udzielaj informacji językiem zrozumiałym, nie stosuj specjalistycznej terminologii medycznej, która może być niezrozumiała. Odpowiadaj na pytania i zapewnij możliwość zadawania pytań.

3. Doceniaj chęć pomocy rodziców i opiekunów podczas wykonywania czynności pielęgnacyjnych, poinstruuj co rodzic lub opiekun może wykonać przy dziecku samodzielnie.

4. Zaufaj rodzicielskiej i opiekuńczej znajomości potrzeb i zachowań małeletniego. Zapytaj, co małeletni lubi, a czego nie lubi. Zapytaj, czy ma jakieś szczególne potrzeby, staraj się brać je pod uwagę.

5. Zachowaj wyrozumiałość dla rodziców i opiekunów, pamiętaj, że znajdują się oni w obcym otoczeniu i dużym stresie.

Ochrona małeletniego przed krzywdzeniem

1. Reaguj za każdym razem, kiedy jesteś świadkiem krzywdzenia lub podejrzewasz krzywdzenie małeletniego.

2. Jeśli jesteś świadkiem zachowań niedozwolonych, mówienia nieprawdy, straszenia, umniejszania potrzeb i problemów małeletniego oraz łamania niniejszego Kodeksu przez personel szpitala/poradni, zwróć uwagę i przypomnij o obowiązujących zasadach.

3. Staraj się zapewnić bezpieczeństwo małeletniemu w szpitalu. Reaguj, gdy widzisz, że obecność danej osoby może źle wpływać na dziecko. Weryfikuj odwiedzających i nie dopuszczaj do sytuacji by w oddziale/poradni znajdowały się osoby nieupoważnione.

4. Reaguj, gdy widzisz, że małeletni korzystając z telefonu komórkowego lub tabletu otwiera strony internetowe zawierające treści niebezpieczne. Zgłoś to niezwłocznie personelowi

medycznemu, rodzicom lub opiekunom, a w przypadku ciężkiego naruszenia cyberbezpieczeństwa Policji.

Staraj się tak nie robić

1. Nie oceniaj małoletniego i jego rodziny/opiekunów przez pryzmat statutu społecznego, materialnego lub pochodzenia. Niedozwolone są przejawy jakiegokolwiek formy dyskryminacji i nierównego traktowania.
2. Nie udostępniaj danych osobowych i medycznych. Zachowaj w tajemnicy także te informacje, które udało Ci się ustalić dodatkowo.
3. Nigdy nie mów małoletniemu nieprawdy bądź szczery, gdy dziecko pyta, czy taka procedura będzie bolała. Nie mów, że nie będzie bolała, jeśli wiesz, że boli, ale powiedz, że zastosujesz środki łagodzące ból.
4. Nie zaprzeczaj odczuciom małoletniego. Jeśli mówi, że czuje się w taki sposób, to tak właśnie jest. Nie mów, że nie może się tak czuć.
5. Nie upokarzaj dziecka np. poprzez niestosowne komentarze, powierzchowną ocenę czy porównanie z innymi małoletnimi.
6. Nie szantażuj i nie zastraszaj małoletniego celem nakłonienia do poddania się wykonaniu danej czynności.
7. Nie prowokuj nieodpowiednich kontaktów z małoletnim, utrzymuj odpowiednie granice w kontaktach z nim.
8. Nie krzycz, nie obrażaj, nie wyzywaj, nie popychaj i nie stosuj jakichkolwiek zachowań naruszających godność małoletniego.

Kodeks Bezpiecznej Relacji – Wersja Dla Małoletnich

Znajdujesz się w poradni **STOMATOLOGIA MZM** s.c. Pracują u nas różni specjaliści, np. lekarze, pielęgniarki, fizjoterapeuci, ratownicy medyczni, psycholodzy, technicy. Wszyscy są tu po to by nieść pomoc potrzebującym dzieciom.

To, że tutaj jesteś oznacza, że potrzebujesz naszej pomocy. Chcemy, żebyś czuł/czuła się tutaj bezpiecznie i komfortowo. W trosce o Twoje dobro i bezpieczeństwo będziemy w naszej codziennej pracy kierować się zasadami:

1. Na początku przedstawimy się Tobie. Postaramy się krótko wytłumaczyć czym się zajmujemy.
2. Poprosimy, żebyś powiedział nam, jak możemy się do Ciebie zwracać. To jest dla nas ważne.
3. Rozumiemy, że wszystko co dzieje się w szpitalu/poradni może być dla Ciebie nowe i nieznane. Postaramy się Ci wszystko wyjaśnić.
4. Masz prawo wiedzieć jaki jest Twój stan zdrowia i plan leczenia. Jeśli cokolwiek budzi Twoje wątpliwości zapytaj, zawsze udzielimy Ci informacji odpowiednio do Twojego wieku.
5. Masz prawo wypowiadać się w kwestiach medycznych i innych, nawet jeśli nie masz jeszcze 16 lat. Po osiągnięciu 16 roku życia masz prawo do współdecydowania o swoim leczeniu.
6. Będziemy starali się dać Tobie wybór w sytuacjach, kiedy będzie to możliwe.
7. Chcemy być z Tobą szczerzy, jeśli wiemy, że jakieś działanie (czynność medyczna) może być bolesne, powiemy Ci o tym.
8. Informacje o Twoim zdrowiu zachowamy w tajemnicy, nie będą one ujawnione innym osobom poza Tobą i Twoimi rodzicami lub opiekunami.
9. Postaramy się mówić do Ciebie prostym językiem, tak by wszystko było zrozumiałe, jeśli jednak coś wymaga wytłumaczenia, powiedz nam o tym.
10. Chcemy, żeby podczas Twojego badania obecny był ktoś jeszcze np. Twoja mama, Twój tata, Twój opiekun lub inny pracownik medyczny (np. pielęgniarka). Jeśli nie chcesz by w badaniu uczestniczył Twój rodzic lub opiekun, powiedz nam o tym.
11. Jeśli jesteś przestraszony lub martwisz się o coś, powiedz nam o tym. O ile jest to możliwe postaramy się poszukać rozwiązanie albo wskazać Ci miejsce, gdzie możesz się zgłosić po pomoc.
12. Możesz też potrzebować wsparcia np. przytulenia lub pocieszenia, powiedz nam o tym. Możemy Ciebie przytulić, tylko wtedy, kiedy na to pozwolisz, nie zrobimy tego bez Twojej zgody.
13. Jeśli czujesz się niekomfortowo, niebezpiecznie, coś Ciebie niepokoi, powiedz nam o tym. Podejmiemy działania by zapewnić Ci bezpieczeństwo.

14. Twoi rodzice lub opiekunowie mogą być z Tobą zarówno podczas wizyty w gabinecie, jak i w szpitalu. Zapewniamy im także możliwość nocowania, kiedy będziesz musiał/musiła zostać w szpitalu na noc. Twoi bliscy np. dziadkowie, ciocie, wujkowie będą mogli Ciebie odwiedzać.

15. Chcemy, żebyś wiedział/wiedziała, że będąc w szpitalu masz prawo do nauki, zabawy i odpoczynku. Możesz ze sobą mieć ulubioną zabawkę np. misia lub książkę. Prosimy tylko, żebyś nie wymieniał się nimi z innymi.

16. Chcemy dla Ciebie być dostępni, ale zdarzają się sytuacje, kiedy musimy zająć się innymi czynnościami, dlatego nie zawsze możemy być przy Tobie. Postaramy się jednak po zakończeniu tych czynności poświęcić Tobie czas.

17. Podczas pobytu w szpitalu/poradni za zgodą rodziców/opiekunów możesz korzystać z telefonu komórkowego lub tabletu, ale tylko z bezpiecznych treści.

Zasady interwencji personelu szpitala/poradni w przypadku podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu małoletniego i udzielenia wsparcia

1. Definicje:

1.1. Krzywdzenie małoletniego - popełnienie czynu zabronionego lub czynu karalnego na szkodę dziecka przez jakąkolwiek osobę, w tym członka personelu lub zagrożenie dobra dziecka, w tym jego zaniedbywanie.

1.2. Przemoc domowa - jednorazowe albo powtarzające się umyślne działanie lub zaniechanie, wykorzystujące przewagę fizyczną, psychiczną lub ekonomiczną, naruszające prawa lub dobra osobiste osoby doznającej przemocy domowej.

1.3. Czyn karalny - zachowanie człowieka, które zostałoby uznane za przestępstwo, gdyby popełniła je osoba powyżej 17 roku.

1.4. Przestępstwo – np. ciężki uszczerbek na zdrowiu (utrata wzroku, słuchu, mowy, zdolności płodzenia, zeszpecenie, zniekształcenie ciała, spowodowanie ciężkiej choroby), zgwałcenie, zgwałcenie zbiorowe, kazirodztwo, wykorzystanie seksualne małoletniego poniżej 15 r.ż., ze szczególnym okrucieństwem, z wykorzystaniem bezradności.

1.5. „Niebieska Karta” - narzędzie, którego celem jest zapewnienie bezpieczeństwa osobie doznającej przemocy domowej, ale także współpraca przedstawicieli różnych instytucji i podmiotów, które są zobowiązane do reagowania w przypadku uzyskania informacji o wystąpieniu przemocy domowej.

1.6. Zaniedbanie - brak zapewnienia podstawowych potrzeb małoletniego, gdy osoby odpowiedzialne mają ku temu środki i wiedzę. Dotyczy to m.in. jedzenia, ubrania, higieny, nadzoru lub schronienia, co może skutkować poważnym uszczerbkiem na zdrowiu lub rozwoju małoletniego. Obejmuje ono również brak ochrony małoletniego przed narażeniem na niebezpieczeństwo.

1.7. Przemoc seksualna lub wykorzystywanie seksualne - angażowanie małoletniego w aktywność seksualną przez osobę dorosłą, np. trenera, opiekuna lub rodzica.

1.8. Przemoc emocjonalna - każdy akt powodujący naruszenie godności osobistej małoletniego, ukierunkowany na wyrządzenie krzywdy, tj. poniżanie, krytykowanie, upokarzanie lub ośmieszanie małoletniego, brak odpowiedniego wsparcia i uwagi, powodujące obniżenie jego poczucia wartości.

2. Każdy pracownik poradni **STOMATOLOGIA MZM** s.c. który podejrzewa krzywdzenie małoletniego raportuje ten fakt lekarzowi kierującemu oddziałem/kierownikowi przychodni lub bezpośredniemu przełożonemu.

3. Objawy krzywdzenia małoletniego należy opisać w dokumentacji medycznej i zgłosić Koordynatorowi ds. Przeciwdziałania Przemocy.
4. W przypadku podejrzenia, że życie małoletniego jest zagrożone lub grozi mu ciężki uszczerbek na zdrowiu należy niezwłocznie poinformować Policję, dzwoniąc pod numer 112. Poinformowania służb dokonuje kierownik komórki organizacyjnej lub osoba zastępująca, która następnie wypełnia Kartę interwencji według wzoru nr 1.
5. W przypadku podejrzenia zagrożenia życia lub ciężkiego uszczerbku na zdrowiu małoletniego w wyniku stosowania wobec niego przemocy domowej należy niezwłocznie poinformować Policję, dzwoniąc pod numer 112. Poinformowania służb dokonuje kierownik komórki organizacyjnej lub osoba zastępująca, która następnie wszczyna założenie Niebieskiej Karty zgodnie z obowiązującą w poradni procedurą.
6. W przypadku podejrzenia, że opuszczenie przez małoletniego poradni w obecności rodzica lub opiekuna prawnego lub innej osoby bliskiej będzie mu zagrażało, należy uniemożliwić oddalenie się małoletniego (zatrzymać w przychodni) i niezwłocznie wystąpić do Sądu rodzinnego o wydanie odpowiednich zarządzeń opiekuńczych.
7. W przypadku, gdy doszło do zaniedbania potrzeb życiowych małoletniego lub doszło do innego zagrożenia dobra małoletniego ze strony rodziców lub opiekunów prawnych należy wystąpić do Sądu rodzinnego właściwego ze względu na miejsce zamieszkania dziecka o wgląd w sytuację dziecka.
8. W przypadku zauważenia krzywdzenia małoletniego przez personel medyczny, należy podjąć kroki interwencyjne zależne od zaistniałej sytuacji:
 - 8.1. Gdy zachowanie było jednorazowe i o niewielkiej intensywności wkroczenia w dobra małoletniego należy przeprowadzić rozmowę dyscyplinującą z pracownikiem lub współpracownikiem.
 - 8.2. Gdy naruszenie dobra małoletniego jest znaczne lub się powtarza, należy rozważyć rozwiązanie stosunku pracy z osobą, która dopuściła się krzywdzenia.
9. W przypadku, gdy krzywdzenia małoletniego dopuścił się kierownik jednostki/osoba odpowiedzialna za interwencję wówczas osoba, która dostrzegła krzywdzenie przekazuje informację o tym fakcie bezpośrednio do Zespołu ds. Etyki osobiście lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
10. W przypadku, gdy małoletni doznaje innej formy krzywdzenia na jego szkodę ze strony innego małoletniego należy wystąpić do Sądu rodzinnego o wgląd w sytuację małoletniego krzywdzącego.
11. W przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa, w tym czynu karalnego przez osobę poniżej 17 roku życia na szkodę małoletniego należy sporządzić pisemne zawiadomienie do Prokuratury według wzoru nr 2 właściwej dla miejsca zamieszkania małoletniego lub w przypadku braku możliwości ustalenia miejsca zamieszkania dziecka właściwej dla siedziby szpitala.

12. Zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa powinno zawierać:

12.1. Dane pokrzywdzonego – imię, nazwisko, adres zamieszkania, PESEL lub datę urodzenia.

12.2. Dane potencjalnego sprawcy – imię, nazwisko, adres zamieszkania, o ile to możliwe PESEL, data urodzenia, relacja wobec dziecka (ojciec, matka).

12.3. Szczegółowy opis zdarzenia (okoliczności, wyniki badania, opis obrażeń).

13. W przypadkach niejasnych lub wątpliwych pracownik odpowiedzialny za interwencję konsultuje sprawę z co najmniej dwiema osobami z personelu, w tym, jeśli ma taką możliwość z psychologiem. Pracownik odpowiedzialny za prowadzenie interwencji może rozmawiać z osobami zaangażowanymi, w tym małoletnim, osobą podejrzaną o krzywdzenie i świadkami.

14. Każdy przypadek podjęcia interwencji podlega zgłoszeniu Koordynatorowi ds. Przeciwdziałania Przemocy (Zuzanna Ślebioda, tel: 604108546; e-mail: zuzia_slebioda@o2.pl) i odnotowaniu w rejestrze.

KARTA INTERWENCJI*

1. Imię i nazwisko małoletniego

.....

2. Imię i nazwisko osoby stosującej przemoc

.....

3. Imię i nazwisko osoby zawiadamiającej

.....

4. Przesłanki do podjęcia interwencji**:

- podejrzenie popełnienia przestępstwa
- przemoc domowa
- zaniedbania
- inne formy krzywdzenia – jakie?

.....

5. Działania podjęte wobec małoletniego (np. skierowanie na badania dodatkowe, obserwacja, pozostawienie w szpitalu)

.....

6. Zakres interwencji**:

- zawiadomienie o podejrzeniu przestępstwa
- wszczęcie procedury „Niebieska Karta”
- wniosek do Sądu rodzinnego o wgląd w sytuację małoletniego/rodziny
- inny rodzaj interwencji, jaki?

.....

Osoba podejmująca Interwencję:

Imię i nazwisko

Stanowisko

Podpis Data sporządzenia

* Integralną część Karty Interwencji, w zależności od podjętych działań stanowi kopia: Niebieskiej Karty, Wniosku do Sądu o wgląd w sytuację rodziny, Powiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

** Odpowiednie podkreślić.

Miejscowość, dnia r.

Nr pisma wychodzącego/sygnatura sprawy

Prokuratura Rejonowa

w

adres

(nazwa i adres Prokuratury Rejonowej właściwej dla
miejsca popełnienia przestępstwa)

Zawiadamiający:

(nazwa podmiotu medycznego)

Reprezentowany przez:

(imię i nazwisko reprezentanta podmiotu medycznego)

adres

Zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa

Działając w imieniu (nazwa podmiotu medycznego) składam
zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa
(wskazać nazwę lub opisać zdarzenie) przez (imię i nazwisko domniemanego
sprawcy) na małoletnim/małoletniej (imię i nazwisko, data urodzenia),
zamieszkałego/zamieszkałej w (adres)

Uzasadnienie

W trakcie wykonywania przez (imię i nazwisko
pracownika podmiotu medycznego) obowiązków służbowych polegających na (np.
prowadzeniu procesu diagnostyczno-terapeutycznego, procesu terapeutycznego, procesu usprawniania –
rehabilitacji) (imię i nazwisko małoletniej) – ujawnił/a on/a
..... (np. niepokojące treści dotyczące zachowań na tle seksualnym, zgłosił akt gwałtu,
wykorzystania seksualnego).

Opis zdarzenia

Mając na uwadze powyższe informacje, a także dobro i bezpieczeństwo
małoletniego/małoletniej, wnoszę o wszczęcie postępowania w tej sprawie.

.....
podpis zawiadamiającego

Zasady bezpiecznego korzystania z urządzeń elektronicznych z dostępem do sieci internetowej

1. Za bezpieczne korzystanie z urządzeń elektronicznych z dostępem do sieci internetowej w poradni **STOMATOLOGIA MZM** s.c. oraz monitorowanie ruchu sieciowego i zabezpieczenie sieci internetowej przed treściami niebezpiecznymi oraz zgłaszanie nieetycznych incydentów do CERT odpowiadają wspólniczki.
2. Infrastruktura sieciowa poradni umożliwia dostęp do internetu, zarówno personelowi, jak i pacjentom na bazie aktualnych standardów bezpieczeństwa. Dostęp do sieci Wi-Fi jest szyfrowany.
3. Za treści niebezpieczne uznaje się treści szkodliwe, niedozwolone, nielegalne i niebezpieczne dla zdrowia (pornografia, treści obrazujące przemoc, promujące działania szkodliwe dla zdrowia i życia, popularyzujące ideologię faszystowską i działalność niezgodną z prawem, nawołujące do samookaleczeń i samobójstw, korzystania z narkotyków i używek, stwarzające niebezpieczeństwo werbunku do organizacji nielegalnych i terrorystycznych, różne formy cyberprzemocy, np. nękanie, straszenie, szantażowanie z użyciem sieci, publikowanie lub rozsyłanie ośmieszających, kompromitujących informacji, zdjęć, filmów z użyciem sieci oraz podszywanie się w sieci pod kogoś wbrew jego woli.
4. Do potencjalnych zagrożeń płynących z użytkowania sieci należy zaliczyć:
 - a) dostęp do treści niebezpiecznych,
 - b) działalność innych użytkowników zagrażająca dobru małoletniego,
 - c) oprogramowanie umożliwiające śledzenie i pozyskanie danych osobowych użytkowników sieci szpitalnej.
5. Pacjent małoletni na terenie poradni za zgodą rodziców/opiekunów prawnych ma prawo korzystać z telefonu komórkowego oraz innych urządzeń elektronicznych, o ile korzystanie z tych urządzeń nie zakłóca spokoju innym pacjentom oraz nie wpływa negatywnie na proces diagnostyczno-terapeutyczny.
6. Na terenie szpitala/poradni nagrywanie dźwięku i obrazu za pomocą telefonu lub innych urządzeń jest możliwe jedynie za wyraźną zgodą osoby nagrywanej lub fotografowanej i na własne potrzeby. Niedopuszczalne jest nagrywanie lub fotografowanie czynności medycznych oraz innych pacjentów.
7. Poradnia nie ponosi odpowiedzialności za zaginięcie lub zniszczenie czy kradzież telefonu komórkowego oraz innego sprzętu elektronicznego, o ile nie jest on przekazany do depozytu szpitalnego.

8. W przypadku naruszenia zasad korzystania z sieci internetowej oraz urządzeń elektronicznych szpitalnych lub prywatnych przez małoletniego, personel medyczny informuje o tym fakcie rodzica/opiekuna celem podjęcia działań zapobiegawczych.

9. Jeśli mimo zastosowanych działań, niepożądane zachowania nadal mają miejsce, należy zwrócić się do Sądu rodzinnego z wnioskiem o wgląd w sytuację małoletniego z podejrzeniem jego demoralizacji.

Zasady przyjmowania zgłoszeń o zachowaniach niedozwolonych, sposobu dokumentowania, przechowywania i analizowania zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrożających małoletnim

1. W poradni **STOMATOLOGIA MZM** s.c. zgłoszenia o zachowaniach niedozwolonych i zdarzeniach zagrożających małoletnim przyjmuje Koordynator ds. Przeciwdziałania Przemocy.
2. Każdy incydent lub zdarzenie zagrożające małoletniemu i podjęcie interwencji podlega zgłoszeniu Koordynatorowi ds. Przeciwdziałania Przemocy (Zuzanna Ślebioda, tel: 604108546; e-mail: zuzia_slebioda@o2.pl)
3. Koordynator ds. Przeciwdziałania Przemocy każdy zgłoszony incydent i zdarzenie zagrożające małoletnim odnotowuje w rejestrze według wzoru nr 1.
4. Koordynator ds. Przeciwdziałania Przemocy ze swojej działalności zdaje sprawozdanie współpracownikom za każdy rok kalendarzowy.
5. Koordynator ds. Przeciwdziałania Przemocy z każdego roku kalendarzowego dokonuje analizy zgłoszonych incydentów i zdarzeń zagrożających małoletnim. Wnioski z analizy uwzględnia w szkoleniach przeprowadzanych dla personelu medycznego.
6. Koordynator ds. Przeciwdziałania Przemocy zabezpiecza i przechowuje wytworzoną dokumentację zgodnie z zasadami obowiązującymi w poradni.

REJESTR INTERWENCJI

Numer interwencji	Data podjęcia interwencji	Nazwa komórki organizacyjnej	Przesłanki do podjęcia interwencji	Wskazanie, kim jest dla małoletniego osoba krzywdząca*	Rodzaj podjętej interwencji**	Uwagi

* rodzic/opiekun prawny, inne dziecko, członek personelu, inna osoba.

** zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, wniosek do Sądu o wgląd w sytuację rodziny, wszczęcie procedury „Niebieska Karta”, w przypadku personelu postępowanie dyscyplinarne, inne działanie.

standardy

ochrony dzieci



Przemoc i krzywdzenie są niestety bardzo częste i zdarzają się zarówno w rodzinach, szkołach, jak i innych miejscach, w których zdarza Ci się przebywać. Możesz doświadczyć tych zjawisk także w przestrzeni internetowej, np. podczas zajęć, komunikacji z innymi lub gry.



NIE JESTEŚ SAM

Chcemy ochronić Cię przed różnymi formami krzywdzenia, w tym agresji fizycznej i psychicznej, oraz dać Ci poczucie, że jeśli będziesz zmagać się z jakimś problemem lub kryzysem – **nie jesteś sam**.

BEZPIECZEŃSTWO

Dla nas nadrzędną wartością jest to, żeby zapewnić Ci bezpieczny rozwój, a w tym celu wprowadziliśmy Standardy Ochrony Małoletnich.

Standardy Ochrony Małoletnich są dla nas nie tylko obowiązkiem, ale także drogowskazem relacji i budowania przyjaznej przestrzeni dla Ciebie.

Dzięki wspólnym działaniom, będziemy w stanie Cię wesprzeć w sposób adekwatny do danej sytuacji.





TU MOŻESZ ZNALEŹĆ POMOC

116 111

Telefon Zaufania Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę

Telefon jest anonimowy i bezpłatny,
działa 7 dni w tygodniu, 24 godziny
na dobę.

800 12 12 12

Dziecięcy Telefon Zaufania Rzecznika Praw Dziecka

Dzieci i młodzież, a także ich rodzice
mają zapewnione wsparcie w formie
bezpłatnej infolinii czynnej 7 dni w
tygodniu.

22 594 91 00

Antydepresyjny Telefon Forum Przeciw Depresji

Dostępny w śr. i czw. 17.00 - 19.00
(z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).

22 484 88 01

Antydepresyjny Telefon Zaufania Fundacji ITAKA

Psycholog: pon. - śr. 15.00 – 20.00
Seksuolog: środa 15.00 – 20.00

22 484 88 04

Telefon Zaufania Młodych

Dostępny od pon.- pt.,
godz. 13.00-20.00.