

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH PRZED KRZYWDZENIEM W ŻŁOBKU ANIMATOR

Podstawa prawna:

Ustawa z 28 lipca 2023 r. o zmianie ustawy – Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz niektórych innych w sprawie opracowania i wprowadzenia w życie Standardów Ochrony Małoletnich (Dz.U. z 2023 r. poz. 1606).

Wstęp

Dobro i bezpieczeństwo dzieci jest priorytetem wszelkich działań podejmowanych przez pracowników Żłobka na rzecz dzieci. Pracownik Żłobka traktuje dziecko z szacunkiem uwzględniając jego potrzeby. Realizując zadania Żłobka, działa w ramach obowiązującego prawa, obowiązujących w nim przepisów wewnętrznych oraz w ramach posiadanych kompetencji. Niedopuszczalne jest, by pracownik Żłobka stosował wobec dziecka jakiegokolwiek formy przemocy.

Niniejszy system ochrony dzieci przed krzywdzeniem określa procedury interwencji, działania profilaktyczne, edukacyjne, zasady zapobiegania krzywdzenia dzieci, a w sytuacji gdy do krzywdzenia doszło – określa zasady zmniejszenia rozmiaru jego skutków poprzez prawidłową i efektywną pomoc dziecku oraz wskazuje odpowiedzialność osób zatrudnionych w Żłobku za bezpieczeństwo dzieci do niego uczęszczających.

ROZDZIAŁ I

OBSZARY STANDARDÓW OCHRONY MAŁOLETNICH PRZED KRZYWDZENIEM

§ 1.

Standardy Ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem tworzą bezpieczne i przyjazne środowisko Żłobka. Obejmują cztery obszary:

1. Politykę Ochrony Małoletnich, która określa:

- a) zasady bezpiecznej rekrutacji personelu do pracy w Żłobku,
- b) zasady bezpiecznych relacji personel – dziecko,
- c) zasady reagowania w Żłobku na przypadki podejrzenia, że dziecko doświadcza krzywdzenia,
- d) zasady ochrony wizerunku dziecka i danych osobowych dzieci,
- e) zasady bezpiecznego korzystania z Internetu i mediów elektronicznych,

2. personel – obszar, który określa:

- a) zasady rekrutacji personelu pracującego z dziećmi w Żłobku, w tym obowiązek uzyskiwania danych z Rejestru Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym o każdym członku personelu oraz, gdy jest to dozwolone przepisami obowiązującego prawa, informacji z Krajowego Rejestru Karnego, a kiedy prawo na to nie zezwala, uzyskiwania oświadczenia personelu dotyczącego niekaralności lub braku toczących się postępowań karnych lub dyscyplinarnych za przestępstwa przeciwko wolności seksualnej i obyczajności oraz przestępstwa z użyciem przemocy na szkodę małoletniego,
- b) zasady bezpiecznych relacji personelu Żłobka z małoletnimi, wskazujące, jakie zachowania na terenie Żłobka są niedozwolone, a jakie pożądane w kontakcie z dzieckiem,

- c) zasady zapewniania pracownikom podstawowej wiedzy na temat ochrony małoletnich przed krzywdzeniem oraz udzielania pomocy dzieciom w sytuacjach zagrożenia, w zakresie:
 - rozpoznawania symptomów krzywdzenia dzieci,
 - procedur interwencji w przypadku podejrzeń krzywdzenia,
 - odpowiedzialności prawnej pracowników Żłobka, zobowiązanych do podejmowania interwencji,
- d) zasady przygotowania personelu Żłobka (pracującego z dziećmi i ich rodzicami /opiekunami) do edukowania:
 - dzieci na temat ochrony przed przemocą i wykorzystywaniem,
 - rodziców/opiekunów dzieci na temat wychowania dzieci bez przemocy oraz chronienia ich przed przemocą i wykorzystywaniem,
- e) zasady dysponowania materiałami edukacyjnymi dla dzieci i dla rodziców oraz aktywnego ich wykorzystania,

3. procedury – obszar określający działania, jakie należy podjąć w sytuacji krzywdzenia dziecka lub zagrożenia jego bezpieczeństwa ze strony personelu Żłobka, członków rodziny, rówieśników i osób obcych:

- a) zasady dysponowania przez Żłobek danymi kontaktowymi lokalnych instytucji i organizacji, które zajmują się interwencją i pomocą w sytuacjach krzywdzenia dzieci (policja, sąd rodzinny, centrum interwencji kryzysowej, ośrodek pomocy społecznej, placówki ochrony zdrowia) oraz zapewnienia do nich dostępu wszystkim pracownikom,
- b) zasady eksponowania informacji dla dzieci na temat możliwości uzyskania pomocy w trudnej sytuacji, w tym numerów bezpłatnych telefonów zaufania dla dzieci i młodzieży,

4. monitoring – obszar, który określa:

- a) zasady weryfikacji przyjętych Standardów Ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem – przynajmniej raz w roku, ze szczególnym uwzględnieniem analizy sytuacji związanych z wystąpieniem zagrożenia bezpieczeństwa dzieci,
- b) zasady organizowania przez Żłobek konsultacji z dziećmi i ich rodzicami/opiekunami.

ROZDZIAŁ II

SŁOWNICZEK TERMINÓW

§ 2.

1. Dziecko/małoletni – każda osoba do ukończenia 18-go roku życia.
2. Krzywdzenie dziecka – popełnienie czynu zabronionego lub czynu karalnego na szkodę dziecka, lub zagrożenie dobra dziecka, w tym jego zaniedbanie.
3. Personel – każdy pracownik Żłobka bez względu na formę zatrudnienia, w tym współpracownik, stażysta, wolontariusz lub inna osoba, która z racji pełnionej funkcji lub zadań ma (nawet potencjalny) kontakt z dziećmi.
4. Opiekun dziecka – osoba uprawniona do reprezentacji dziecka, w szczególności jego rodzic lub opiekun prawny, a także rodzic zastępczy.
5. Instytucja – każda instytucja świadcząca usługi dzieciom lub działająca na rzecz dzieci.
6. Dyrekcja – osoba (lub podmiot), która w strukturze Żłobka jest uprawniona do reprezentacji i podejmowania decyzji.

7. Zgoda rodzica dziecka oznacza zgodę co najmniej jednego z rodziców dziecka. W przypadku braku porozumienia między rodzicami dziecka konieczne jest poinformowanie rodziców o konieczności rozstrzygnięcia sprawy przez sąd rodzinny.
8. Osoba odpowiedzialna za Standardy Ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem to wyznaczony przez dyrektora Żłobka pracownik sprawujący nadzór nad realizacją niniejszych Standardów Ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem.
9. Dane osobowe dziecka to wszelkie informacje umożliwiające identyfikację dziecka.

ROZDZIAŁ III

CZYNNIKI RYZYKA I SYMPTOMY KRZYWDZENIA DZIECI – ZASADY

ROZPOZNAWANIA I REAGOWANIA

§ 3.

1. Rekrutacja pracowników Żłobka odbywa się zgodnie z zasadami bezpiecznej rekrutacji personelu. Zasady bezpiecznej rekrutacji stanowią **Załącznik nr 1** do niniejszych Standardów.
2. Oświadczenie o niekaralności i zobowiązania do przestrzegania podstawowych zasad ochrony małoletnich - **Załącznik nr 2**.
3. Pracownicy znają i stosują zasady bezpiecznych relacji personel – dziecko i dziecko – dziecko ustalone w Żłobku. Zasady bezpiecznych relacji stanowią **Załącznik nr 3** do niniejszych Standardów.
4. Pracownicy Żłobka posiadają wiedzę na temat czynników ryzyka i symptomów krzywdzenia dzieci i zwracają na nie uwagę w ramach wykonywanych obowiązków.
5. Pracownicy Żłobka monitorują sytuację i dobrostan dziecka.
6. W przypadku zidentyfikowania czynników ryzyka pracownicy Żłobka podejmują rozmowę z rodzicami, przekazując informacje na temat dostępnej oferty wsparcia i motywując ich do szukania dla siebie pomocy.

ROZDZIAŁ IV

ZASADY REAGOWANIA NA PRZYPADKI PODEJRZENIA, ŻE MAŁOLETNI

DOŚWIADCZA KRZYWDZENIA

§ 4.

W przypadku powzięcia przez pracownika Żłobka podejrzenia, że dziecko jest krzywdzone, pracownik ma obowiązek sporządzenia notatki służbowej i przekazania uzyskanej informacji dyrektorowi Żłobka.

§ 5.

1. Po uzyskaniu informacji, dyrektor Żłobka wzywa opiekunów dziecka, którego krzywdzenie podejrzewa, i informuje ich o podejrzeniu.
2. Wyznaczona przez dyrektora Żłobka osoba sporządza opis sytuacji żłobkowej i rodzinnej dziecka na podstawie rozmów z dzieckiem, wychowawcami (opiekunkami) i rodzicami oraz opracowuje plan pomocy małoletniemu.
3. Plan pomocy małoletniemu powinien zawierać wskazania dotyczące:
 - a) podjęcia przez Żłobek działań w celu zapewnienia dziecku bezpieczeństwa, w tym zgłoszenie podejrzenia krzywdzenia do odpowiedniej instytucji,

- b) wsparcia, jakie zaoferuje dziecku Żłobek,
- c) skierowania dziecka do specjalistycznej placówki pomocy dziecku, jeżeli istnieje taka potrzeba.

§ 6.

1. W bardziej skomplikowanych przypadkach (dotyczących np. wykorzystywania seksualnego lub znęcania się fizycznego i psychicznego o dużym nasileniu) dyrektor Żłobka powołuje zespół interwencyjny, w skład którego mogą wejść: wychowawca (opiekunka) dziecka, dyrektor Żłobka, inni pracownicy mający wiedzę na temat skutków krzywdzenia dziecka lub o krzywdzonym dziecku.
2. Zespół interwencyjny sporządza plan pomocy małoletniemu, spełniający wymogi określone w § 5 pkt 3 niniejszych Standardów, na podstawie opisu sporządzonego przez osobę wyznaczoną przez dyrektora Żłobka oraz innych, uzyskanych przez członków zespołu, informacji.
3. W przypadku gdy podejrzenie krzywdzenia zgłoszą rodzice/opiekunowie dziecka, dyrektor Żłobka jest zobowiązany powołać zespół interwencyjny.
4. Zespół, o którym mowa w punkcie 3, wzywa rodziców/opiekunów dziecka na spotkanie wyjaśniające, podczas którego może zaproponować zdiagnozowanie zgłaszanego podejrzenia w zewnętrznej, bezstronnej instytucji. Ze spotkania sporządza się protokół.

§ 7.

1. Sporządzony przez zespół interwencyjny plan pomocy małoletniemu wraz z zaleceniem współpracy przy jego realizacji przedstawiany jest rodzicom/opiekunom przez pedagoga/psychologa.
2. Dyrektor informuje rodziców/opiekunów o obowiązku Żłobka – jako instytucji – zgłoszenia podejrzenia krzywdzenia małoletniego do odpowiedniej instytucji (prokuratura, policja lub sąd rodzinny, ośrodek pomocy społecznej bądź przewodniczący zespołu interdyscyplinarnego – procedura „Niebieskiej Karty” – w zależności od zdiagnozowanego typu krzywdzenia i skorelowanej z nim interwencji).
3. Po poinformowaniu rodziców/opiekunów małoletniego przez pedagoga/psychologa – zgodnie z punktem 2 – dyrektor Żłobka składa zawiadomienie o podejrzeniu przestępstwa do prokuratury/policji lub wnioski o wgląd w sytuację rodziny do sądu rejonowego, wydziału rodzinnego i nieletnich, ośrodka pomocy społecznej lub przesyła formularz „Niebieska Karta – A” do przewodniczącego zespołu interdyscyplinarnego.
4. Dalszy tok postępowania leży w kompetencjach instytucji wskazanych w punkcie 3.
5. W przypadku, gdy podejrzenie krzywdzenia zgłosili rodzice/opiekunowie małoletniego, a podejrzenie to nie znalazło potwierdzenia w stanie faktycznym – Żłobka informuje o tym fakcie rodziców/opiekunów dziecka na piśmie.

§ 8

1. Z przebiegu interwencji sporządza się kartę interwencji, której wzór stanowi **Załącznik nr 4** do niniejszych Standardów. Kartę tę załącza się do dokumentacji dziecka w Żłobku.
2. Wszyscy pracownicy Żłobka i inne osoby, które w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych podjęły informację o krzywdzeniu dziecka lub informacje z tym związane, są zobowiązani do zachowania tych informacji w tajemnicy, wyłączając informacje przekazywane uprawnionym instytucjom w ramach działań interwencyjnych.

ROZDZIAŁ V

ZASADY OCHRONY WIZERUNKU DZIECKA I DANYCH OSOBOWYCH

MAŁOLETNICH

§ 9.

1. Żłobek, uznając prawo dziecka do prywatności i ochrony dóbr osobistych, zapewnia ochronę wizerunku dziecka, zapewnia najwyższe standardy ochrony danych osobowych małoletnich zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Wytyczne dotyczące zasad ochrony wizerunku dziecka i danych osobowych dzieci stanowią **Załącznik nr 5** do niniejszych Standardów.

§ 10.

1. Pracownik Przedszkola nie wolno umożliwiać nikomu utrwalania wizerunku dziecka (filmowanie, fotografowanie, nagrywanie głosu dziecka) na jego terenie bez pisemnej zgody rodzica lub opiekuna prawnego dziecka.
2. W celu uzyskania zgody, o której mowa w punkcie 1, pracownik Żłobka może skontaktować się z opiekunem dziecka by uzyskać zgodę na nieodpłatne wykorzystanie zarejestrowanego wizerunku dziecka i określić, w jakim kontekście będzie wykorzystywany, np. że umieszczony zostanie na platformie YouTube w celach promocyjnych lub na stronie internetowej Żłobka (niniejsza zgoda obejmuje wszelkie formy publikacji, w szczególności plakaty reklamowe, ulotki, drukowane materiały promocyjne, reklamę w gazetach i czasopismach oraz w Internecie itp.), lub ustalić procedurę uzyskania zgody. Niedopuszczalne jest podanie zainteresowanemu danych kontaktowych do opiekuna dziecka bez wiedzy i zgody tego opiekuna.

§ 11.

Upublicznienie przez pracownika Żłobka wizerunku dziecka utrwalonego w jakiegokolwiek formie (fotografia, nagranie audio-wideo) wymaga pisemnej zgody rodzica lub opiekuna prawnego dziecka pod rygorem nieważności.

ROZDZIAŁ VI

ZASADY BEZPIECZNEGO KORZYSTANIA Z INTERNETU I MEDIÓW

ELEKTRONICZNYCH W ŻŁOBKU

§ 12.

Na terenie Żłobka dzieci nie mają dostępu do Internetu. Sieć komputerowa zablokowana jest hasłami.

§ 13.

W Żłobku dzieci nie mają dostępu do komputerów i nie pracują na nich. Dzieci w Żłobku korzystają z monitorów interaktywnych, które wykorzystuje się do materiałów edukacyjnych, gier edukacyjnych, dostosowanych do wieku i możliwości dzieci.

ROZDZIAŁ VII

MONITORING STOSOWANIA STANDARDÓW OCHRONY MAŁOLETNIICH

PRZED KRZYWDZENIEM

§ 14.

1. Dyrektor Żłobka wyznacza na osobę odpowiedzialną za realizację i propagowanie Standardów Ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem w Żłobku.
2. Osoba, o której mowa w punkcie 1, jest odpowiedzialna za monitorowanie realizacji Standardów, za reagowanie na sygnały naruszenia Standardów, prowadzenie rejestru zgłoszeń oraz za proponowanie zmian w Standardach.
3. Osoba odpowiedzialna za realizację i propagowanie Standardów ochrony małoletnich przeprowadza wśród pracowników Żłobka, raz na 12 miesięcy, ankietę monitorującą poziom realizacji Standardów. Wzór ankiety stanowi **Załącznik nr 6** do niniejszych Standardów. W ankiecie pracownicy mogą proponować zmiany oraz wskazywać naruszenia Standardów.
4. Obszary ryzyka stanowi **Załącznik nr 7**.
5. Zasady interwencji w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez osoby trzecie stanowi **Załącznik nr 8**.
6. Zasady interwencji w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez osobę nieletnią, czyli taką, która nie ukończyła 18. roku życia (przemoc rówieśnicza) **Załącznik nr 9**.
7. Zasady interwencji w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez rodzica lub opiekuna **Załącznik nr 10**.
8. Na podstawie przeprowadzonej ankiety osoba odpowiedzialna za realizację i propagowanie Standardów Ochrony Małoletnich sporządza raport z monitoringu, który następnie przekazuje dyrektorowi Żłobka.
9. Dyrektor Żłobka na podstawie otrzymanego raportu wprowadza do Standardów niezbędne zmiany i ogłasza je pracownikom, dzieciom i ich rodzicom/opiekunom.

ROZDZIAŁ VIII

PRZEPISY KOŃCOWE

§ 15.

1. Niniejsze Standardy Ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.
2. Ogłoszenie Standardów następuje poprzez wywieszenie na tablicy ogłoszeń lub w innym widocznym miejscu w siedzibie oraz zamieszczenie na stronie internetowej Żłobka oraz wywieszenie w wersji skróconej – przeznaczonej dla dzieci.

Zasady bezpiecznej rekrutacji pracowników w Żłobku Animator

1. Dyrektor przed zatrudnieniem pracownika w Żłobku poznaje dane osobowe, kwalifikacje kandydata/kandydatki, w tym stosunek do wartości podzielanych przez Żłobek, takich jak ochrona praw dzieci i szacunek do ich godności.
2. Dyrektor dba o to, by osoby przez niego zatrudnione (w tym osoby pracujące na podstawie umowy zlecenia oraz wolontariusze/stażyści) posiadały odpowiednie kwalifikacje do pracy z dziećmi oraz nie stanowiły dla nich zagrożenia.
3. Aby sprawdzić powyższe, w tym stosunek osoby zatrudnianej do dzieci i dzielenia wartości związanych z szacunkiem wobec nich oraz przestrzegania ich praw, dyrektor Żłobka może żądać danych (w tym dokumentów) dotyczących:
 - a) wykształcenia,
 - b) kwalifikacji zawodowych,
 - c) przebiegu dotychczasowego zatrudnienia kandydata/kandydatki.
4. W każdym przypadku dyrektor Żłobka musi posiadać dane pozwalające zidentyfikować osobę przez niego zatrudnioną, niezależnie od podstawy zatrudnienia. Powinien znać:
 - a) imię (imiona) i nazwisko,
 - b) datę urodzenia,
 - c) dane kontaktowe osoby zatrudnianej.
5. Dyrektor Żłobka może poprosić kandydata/kandydatkę o przedstawienie referencji z poprzednich miejsc zatrudnienia lub o podanie kontaktu do osoby, która takie referencje może wystawić. Podstawą dostarczenia referencji lub kontaktu do byłych pracodawców jest zgoda kandydata/kandydatki. Niepodanie tych danych w świetle obowiązujących przepisów nie powinno rodzić dla tej osoby negatywnych konsekwencji w postaci np. odmowy zatrudnienia wyłącznie w oparciu o tę podstawę. Żłobek nie może bowiem samodzielnie prowadzić tzw. screeningu osób ubiegających się o pracę, gdyż ograniczają ją w tym zakresie przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO) oraz Kodeksu pracy.
6. Dyrektor Żłobka przed zatrudnieniem kandydata/kandydatki uzyskuje jego/jej dane osobowe, w tym dane potrzebne do sprawdzenia danych w Rejestrze Sprawców Przystępstw na Tle Seksualnym – Rejestr z dostępem ograniczonym.
7. Aby sprawdzić osobę w Rejestrze, dyrektor Żłobka potrzebuje następujących danych kandydata/kandydatki:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) data urodzenia,
 - 3) PESEL,
 - 4) nazwisko rodowe,
 - 5) imię ojca,
 - 6) imię matki.
8. Wydruk z Rejestru przechowuje się w aktach osobowych pracownika lub analogicznej dokumentacji dotyczącej wolontariusza lub osoby zatrudnionej w oparciu o umowę cywilnoprawną.
9. Dyrektor Żłobka przed zatrudnieniem kandydata/kandydatki na opiekunkę lub pracownika obsługi uzyskuje od kandydata/kandydatki oświadczenie o niekaralności oraz o toczących się postępowaniach przygotowawczych, sądowych i dyscyplinarnych.

Przykładowy wzór oświadczenia

.....
(miejsowość i data)

Oświadczenie o niekaralności i zobowiązaniu do przestrzegania podstawowych zasad ochrony nieletnich przed krzywdzeniem

Ja,, posiadający/-a numer PESEL, oświadczam, że nie byłem/-am skazany/-a prawomocnie za przestępstwo przeciwko wolności seksualnej i obyczajności lub przestępstwa z użyciem przemocy na szkodę małoletniego i nie toczy się przeciwko mnie żadne postępowanie karne ani dyscyplinarne w tym zakresie.

Ponadto oświadczam, że zapoznałem/-am się z zasadami ochrony dzieci obowiązującymi w Żłobku Animator i zobowiązuję się do ich przestrzegania.

(podpis)

Ustalone w Żłobku Animator zasady bezpiecznych
relacji personel – dziecko oraz dziecko – dziecko

Zasady bezpiecznych relacji personelu z dziećmi w Żłobku obowiązują wszystkich pracowników, stażystów i wolontariuszy. Znajomość i zaakceptowanie zasad pracownicy potwierdzają podpisaniem oświadczenia.

I. Relacje personelu Żłobka

Każdy pracownik Żłobka jest zobowiązany do utrzymywania profesjonalnej relacji z dziećmi w Żłobku i każdorazowego rozważenia, czy jego reakcja, komunikat bądź działanie wobec dziecka są adekwatne do sytuacji, bezpieczne, uzasadnione i sprawiedliwe wobec innych dzieci. Każdy pracownik zobowiązany jest działać w sposób otwarty i przejrzysty dla innych, aby zminimalizować ryzyko błędnej interpretacji swojego zachowania.

II. Komunikacja z dziećmi

1. W komunikacji z dziećmi w Żłobku pracownik zobowiązany jest:

- a) zachować cierpliwość i szacunek,
- b) słuchać uważnie dziecka i udzielać mu odpowiedzi adekwatnych do ich wieku i danej sytuacji,
- c) informować dziecko o podejmowanych decyzjach jego dotyczących, biorąc pod uwagę oczekiwania dziecka,
- d) szanować prawo dziecka do prywatności; jeśli konieczne jest odstępnie od zasady poufności, aby chronić dziecko, należy wyjaśnić mu to najszybciej jak to możliwe; jeśli pojawi się konieczność porozmawiania z dzieckiem na osobności, należy zostawić uchylone drzwi do pomieszczenia i zadbać, aby być w zasięgu wzroku innych; można też poprosić drugiego pracownika o obecność podczas takiej rozmowy,
- e) zapewniać dzieci, że jeśli czują się niekomfortowo w jakiejś sytuacji, wobec konkretnego zachowania czy słów, mogą o tym powiedzieć opiekunce lub pracownikowi Żłobka i mogą oczekiwać odpowiedniej reakcji i/lub pomocy.

2. Pracownikowi zabrania się:

- a) zawstydzania, upokarzania, lekceważenia i obrażania dziecka oraz podnoszenia głosu na dziecko w sytuacji innej niż wynikająca z bezpieczeństwa dziecka lub innych dzieci,
- b) ujawniania informacji wrażliwych dotyczących dziecka wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych dzieci; obejmuje to wizerunek dziecka, informacje o jego/jej sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej,
- c) zachowywania się w obecności dziecka w sposób niestosowny; obejmuje to używanie wulgarnych słów, gestów i żartów, czynienie obraźliwych uwag, nawiązywanie w wypowiedziach do aktywności bądź atrakcyjności seksualnej oraz wykorzystywanie wobec dziecka relacji władzy lub przewagi fizycznej (zastraszanie, przymuszanie, groźby).

III. Działania realizowane z dziećmi

1. Pracownik zobowiązany jest:

- a) doceniać i szanować wkład dzieci w podejmowane działania, aktywnie je angażować i traktować równo bez względu na ich płeć, orientację seksualną, sprawność/niepełnosprawność, status społeczny, etniczny, kulturowy, religijny i światopogląd,
 - b) unikać faworyzowania dzieci.
2. Pracownikowi zabrania się:
- a) nawiązywania z dzieckiem jakichkolwiek relacji romantycznych lub seksualnych, składania mu propozycji o nieodpowiednim charakterze; obejmuje to także seksualne komentarze, żarty, gesty oraz udostępnianie nieletnim treści erotycznych i pornograficznych bez względu na ich formę,
 - b) utrwalania wizerunku nieletniego (filmowanie, nagrywanie głosu, fotografowanie) dla potrzeb prywatnych; dotyczy to także umożliwienia osobom trzecim utrwalenia wizerunków dzieci, jeśli dyrekcja Żłobka nie została o tym poinformowana, nie wyraziła na to zgody i nie uzyskała zgód rodziców/opiekunów oraz samych dzieci,
 - c) proponowania nieletniemu alkoholu, wyrobów tytoniowych, nielegalnych substancji, jak również używania ich w obecności małoletnich,
 - d) przyjmowania pieniędzy, prezentów od nieletnich, od rodziców/opiekunów dziecka,
 - e) wchodzenia w relacje jakiegokolwiek zależności wobec dziecka lub rodziców/opiekunów dziecka, zachowywania się w sposób mogący sugerować innym istnienie takiej zależności i prowadzący do oskarżeń o nierówne traktowanie bądź czerpanie korzyści majątkowych i innych – nie dotyczy to okazjonalnych podarków związanych ze świętami w roku szkolnym, np. kwiatów, prezentów składkowych czy drobnych upominków.
3. Wszystkie ryzykowne sytuacje, które obejmują zauroczenie dzieckiem przez pracownika lub pracownikiem przez dziecko, muszą być raportowane dyrektorowi Żłobka. Jeśli pracownik jest ich świadkiem, zobowiązany jest reagować stanowczo, ale z wyczuciem, aby zachować godność osób zainteresowanych.

IV. Kontakt fizyczny z dziećmi

1. Jakiegokolwiek przemocowe działanie wobec małoletniego jest niedopuszczalne. Istnieją jednak sytuacje, w których fizyczny kontakt z dzieckiem może być stosowny i spełnia zasady bezpiecznego kontaktu: jest odpowiedzią na potrzeby dziecka w danym momencie, uwzględnia wiek dziecka, etap rozwojowy, płeć, kontekst kulturowy i sytuacyjny. Nie można jednak wyznaczyć uniwersalnej stosowności każdego takiego kontaktu fizycznego, ponieważ zachowanie odpowiednie wobec jednego dziecka może być nieodpowiednie wobec innego.
2. Pracownik zobowiązany jest:
- a) kierować się zawsze swoim profesjonalnym osądem, słuchając, obserwując i odnotowując reakcję dziecka, pytając je o zgodę na kontakt fizyczny (np. przytulenie) i zachowując świadomość, że nawet przy jego dobrych intencjach taki kontakt może być błędnie zinterpretowany przez dziecko lub osoby trzecie,
 - b) być zawsze przygotowanym na wyjaśnienie swoich działań,
 - c) zachować szczególną ostrożność wobec dziecka, które doświadczyło nadużycia i krzywdzenia, w tym seksualnego, fizycznego bądź zaniedbania; takie doświadczenia mogą czasem sprawić, że dziecko będzie dążyć do nawiązania niestosownych bądź nieadekwatnych fizycznych kontaktów z dorosłymi; w takich sytuacjach pracownik powinien reagować z wyczuciem, jednak stanowczo i pomóc dziecku zrozumieć znaczenie osobistych granic.
3. Pracownikowi zabrania się:
- a) bicia, szturchania, popychania oraz naruszania integralności fizycznej dziecka w jakikolwiek inny sposób,
 - b) dotykania dziecka w sposób, który może być uznany za nieprzyzwoity lub niestosowny,

- c) angażowania się w takie aktywności jak łaskotanie, udawane walki z dziećmi czy brutalne zabawy fizyczne.
4. W sytuacjach wymagających czynności pielęgnacyjnych i higienicznych wobec dziecka, pracownik zobowiązany jest unikać innego niż niezbędny kontakt fizyczny z dzieckiem. Jeśli pielęgnacja i opieka higieniczna nad dziećmi należą do obowiązków pracownika – zostanie on przeszkolony w tym kierunku.
5. Podczas dłuższych niż jednodniowe wyjazdów i wycieczek niedopuszczalne jest spanie z dzieckiem w jednym łóżku lub w jednym pokoju.
6. Kontakt fizyczny z dzieckiem musi być jawny, nieukrywany, nie może wiązać się z jakąkolwiek gratyfikacją ani wynikać z relacji władzy. Jeśli pracownik będzie świadkiem jakiegokolwiek z wyżej opisanych zachowań i/lub sytuacji ze strony innych dorosłych lub dzieci, zobowiązany jest zawsze poinformować o tym osobę odpowiedzialną (np. opiekunkę, dyrektora) i/lub postępować zgodnie z obowiązującą procedurą interwencji.

V. Kontakty pracownika z dzieckiem poza godzinami pracy

1. Obowiązuje zasada, że kontakt z dziećmi uczęszczającymi do Żłobka powinien odbywać się wyłącznie w godzinach pracy i dotyczyć celów edukacyjnych lub wychowawczych.
2. Pracownikowi zabrania się zapraszania dzieci do swojego miejsca zamieszkania, spotkania się z nimi poza godzinami pracy; obejmuje to także kontakty z dziećmi poprzez prywatne kanały komunikacji (prywatny telefon, e-mail, komunikatory, profile w mediach społecznościowych).
3. Jeśli zachodzi taka konieczność, właściwą formą komunikacji z dziećmi i ich rodzicami lub opiekunami poza godzinami pracy są kanały służbowe (e-mail, telefon służbowy).
4. Jeśli zachodzi konieczność spotkania z dziećmi poza godzinami pracy, pracownik zobowiązany jest poinformować o tym dyrektora Żłobka, a rodzice/opiekunowie dzieci muszą wyrazić zgodę na taki kontakt.
5. Utrzymywanie relacji towarzyskich lub rodzinnych (jeśli dzieci i rodzice/opiekunowie dzieci są osobami bliskimi wobec pracownika) wymaga zachowania poufności wszystkich informacji dotyczących innych dzieci, ich rodziców oraz opiekunów.

VI. Bezpieczeństwo online

1. Pracownik musi być świadomy cyfrowych zagrożeń i ryzyka wynikającego z rejestrowania swojej prywatnej aktywności w sieci przez aplikacje i algorytmy, a także własnych działań w Internecie. Dotyczy to lajkowania określonych stron, obserwowania określonych osób/stron w mediach społecznościowych i ustawień prywatności kont, z których korzysta. Jeśli profil pracownika jest publicznie dostępny, to również dzieci i ich rodzice/opiekunowie mają wgląd w cyfrową aktywność pracownika.
2. Pracownik zobowiązany jest wyłączać lub wyciszać osobiste urządzenia elektroniczne w trakcie prowadzenia zajęć oraz wyłączyć na terenie Żłobka funkcjonalność Bluetooth.
3. Pracownikowi zabrania się nawiązywania kontaktów z dziećmi poprzez przyjmowanie bądź wysyłanie zaproszeń w mediach społecznościowych.

Wzór – karta interwencji

Imię i nazwisko dziecka			
Przyczyna interwencji (forma krzywdzenia)			
Osoba zawiadamiająca o podejrzeniu krzywdzenia			
Opis działań podjętych przez pedagoga/psychologa	Data:	Działanie:	
Spotkania z opiekunami dziecka	Data:	Działanie:	
Forma podjętej interwencji (zakreślić właściwe)	Zawiadomienie o podejrzeniu popelnienia przestępstwa	Wniosek o wgląd w sytuację dziecka/rodziny	Inny rodzaj interwencji (jaki?):
Dane dotyczące interwencji (nazwa organu, do którego zgłoszono interwencję) i data interwencji	Data:	Nazwa organu:	
Wyniki interwencji – działania organów wymiaru sprawiedliwości (jeśli placówka uzyskała informacje o wynikach działania placówki lub działania rodziców)	Data:	Działanie:	

Zasady ochrony wizerunku małoletniego i danych osobowych dzieci

1. Zasady powstały w oparciu o obowiązujące przepisy prawa. We wszystkich działaniach Żłobka kierujemy się odpowiedzialnością i rozważą wobec utrwalania, przetwarzania, używania i publikowania wizerunków dzieci.
2. Rodzice/opiekunowie dzieci decydują, czy wizerunek ich dzieci zostanie zarejestrowany i w jaki sposób zostanie przez nas użyty.
3. Zgoda rodziców/opiekunów na wykorzystanie wizerunku ich dziecka jest tylko wtedy wiążąca, jeśli dzieci i rodzice/opiekunowie zostali poinformowani o sposobie wykorzystania zdjęć/nagrań i ryzyku wiążącym się z publikacją wizerunku.
4. Dbamy o bezpieczeństwo wizerunków dzieci poprzez:
 - a) prośbę o pisemną zgodę rodziców/opiekunów przed zrobieniem i publikacją zdjęcia/nagrania,
 - b) udzielenie wyjaśnień, do czego wykorzystamy zdjęcia/nagrania i w jakim kontekście, jak będziemy przechowywać te dane i jakie potencjalne ryzyko wiąże się z publikacją zdjęć/nagrań online,
 - c) unikanie podpisywania zdjęć/nagrań informacjami identyfikującymi dziecko z imienia i nazwiska; jeśli konieczne jest podpisanie dziecka, używamy tylko imienia,
 - d) rezygnację z ujawniania jakichkolwiek informacji wrażliwych o dziecku, dotyczących m. in. stanu zdrowia, sytuacji materialnej, sytuacji prawnej i powiązanych z wizerunkiem dziecka (np. w przypadku zbiorów indywidualnych organizowanych przez Żłobek).
5. W sytuacjach, w których Żłobek rejestruje wizerunki dzieci do własnego użytku, deklarujemy, że:
 - a) dzieci i rodzice/opiekunowie zawsze będą poinformowani o tym, że dane wydarzenie będzie rejestrowane,
 - b) zgoda rodziców/opiekunów na rejestrację wydarzenia zostaje przyjęta przez Żłobek na piśmie,
 - c) w przypadku rejestracji wydarzenia zleconej osobie zewnętrznej (wynajętemu fotografowi lub kamerzyście) dbamy o bezpieczeństwo dzieci i młodzieży poprzez:
 - zobowiązanie osoby/firmy rejestrującej wydarzenie do przestrzegania niniejszych wytycznych,
 - zobowiązanie osoby/firmy rejestrującej wydarzenie do noszenia identyfikatora w czasie trwania wydarzenia,
 - niedopuszczanie do sytuacji, w której osoba/firma rejestrująca będzie przebywała z dziećmi bez nadzoru pracownika Żłobka,
 - informowanie rodziców/opiekunów oraz dzieci, że osoba/firma rejestrująca wydarzenie będzie obecna podczas wydarzenia, i upewnienie się, że rodzice/opiekunowie udzielili pisemnej zgody na rejestrowanie wizerunku ich dzieci.
6. W sytuacjach, w których rodzice/opiekunowie lub widzowie przedszkolnych wydarzeń i uroczystości itd. rejestrują wizerunki dzieci do prywatnego użytku, informujemy na początku każdego z tych wydarzeń o tym, że:
 - a) wykorzystanie, przetwarzanie i publikowanie zdjęć/nagrań zawierających wizerunki dzieci i osób dorosłych wymaga udzielenia zgody przez te osoby, w przypadku dzieci – przez ich rodziców/opiekunów,
 - b) zdjęcia lub nagrania zawierające wizerunki dzieci nie powinny być udostępniane w mediach społecznościowych ani na serwisach otwartych, chyba że rodzice lub opiekunowie dzieci wyrażą na to zgodę,

- c) przed publikacją zdjęcia/nagrania online zawsze sprawdzamy ustawienia prywatności, aby upewnić się, kto będzie mógł uzyskać dostęp do wizerunku dziecka.

Przedstawiciele mediów lub dowolna inna osoba, którzy chcą zarejestrować organizowane przez nas wydarzenie i opublikować zebrany materiał, muszą zgłosić taką prośbę wcześniej i uzyskać zgodę dyrekcji.

7. W powyższej sytuacji upewnimy się wcześniej, że rodzice/opiekunowie udzielili pisemnej zgody na rejestrowanie wizerunku ich dzieci. Przedstawiciele mediów lub dowolna inna osoba, którzy chcą zarejestrować organizowane przez nas wydarzenie i opublikować zebrany materiał, zobowiązani są udostępnić:
 - a) informacje o imieniu, nazwisku i adresie osoby lub redakcji występującej o zgodę,
 - b) uzasadnienie potrzeby rejestrowania wydarzenia oraz informacje, w jaki sposób i w jakim kontekście zostanie wykorzystany zebrany materiał,
 - c) podpisaną deklarację o zgodności podanych informacji ze stanem faktycznym.
8. Personelowi Żłobka nie wolno umożliwiać przedstawicielom mediów i osobom nieupoważnionym utrwalania wizerunku dziecka na terenie instytucji bez pisemnej zgody rodzica/opiekuna dziecka oraz bez zgody dyrekcji.
9. Personel Żłobka nie kontaktuje przedstawicieli mediów z dziećmi, nie przekazuje mediom kontaktu do rodziców/opiekunów dzieci i nie wypowiada się w kontakcie z przedstawicielami mediów o sprawie dziecka lub jego rodzica/opiekuna. Zakaz ten dotyczy także sytuacji, gdy pracownik jest przekonany, że jego wypowiedź nie jest w żaden sposób utrwalana.
10. W celu realizacji materiału medialnego, dyrekcja może podjąć decyzję o udostępnieniu wybranych pomieszczeń Żłobka dla potrzeb nagrania. Podejmując taką decyzję, poleca przygotowanie pomieszczenia w taki sposób, aby uniemożliwić rejestrowanie przebywających na terenie dzieci.
11. Jeśli dzieci, rodzice lub opiekunowie nie wyrazili zgody na utrwalenie wizerunku dziecka, respektujemy ich decyzję. Z wyprzedzeniem ustalamy z rodzicami/opiekunami i dziećmi sposób, w jaki osoba rejestrująca wydarzenie będzie mogła zidentyfikować dziecko, aby nie utrwaląc jego wizerunku na zdjęciach indywidualnych i grupowych.
12. Rozwiązanie, jakie przyjmiemy, nie wyklucza dziecka, którego wizerunek nie powinien być rejestrowany.
13. Żłobek przechowuje materiały zawierające wizerunek dzieci w sposób zgodny z prawem i bezpieczny dla dzieci:
 - a) nośniki analogowe zawierające zdjęcia i nagrania są przechowywane w zamkniętej na klucz szafie, a nośniki elektroniczne zawierające zdjęcia i nagrania są przechowywane w folderze chronionym z dostępem ograniczonym do osób uprawnionych przez Żłobek,
 - b) nośniki będą przechowywane przez okres wymagany przepisami prawa o archiwizacji.

Wzór – ankieta monitorująca poziom realizacji Standardów Ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem

Czy znasz Standardy Ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem obowiązujące w żłobku, w którym pracujesz?	
Czy znasz treść dokumentu „Standardy Ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem”?	
Czy potrafisz rozpoznać symptomy krzywdzenia dzieci?	
Czy wiesz jak reagować na symptomy krzywdzenia dzieci?	
Czy zdarzyło Ci się zaobserwować naruszenie zasad zawartych w Standardach Ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem przez innego pracownika?	
Jeśli tak – jakie zasady zostały naruszone?	
Czy podjąłeś/-aś jakieś działania? Jeśli tak, to jakie?	
Jeśli nie – dlaczego?	
Czy masz jakieś uwagi/poprawki/sugestie dotyczące Standardów Ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem? (odpowieź opisowa)	

Obszary ryzyka

Obszary ryzyka	Czynniki ryzyka	Znaczenie ryzyka	Jak zredukować ryzyko	Działania do wdrożenia
Personel	1.			
	2.			
Partnerzy	1.			
	2.			
Współpracownicy	1.			
	2.			
Usługi	1.			
	2.			
Zewnętrzna komunikacja	1.			
	2.			

Zasady interwencji w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez osoby trzecie np. wolontariuszy, pracowników Żłobka oraz inne osoby, które mają kontakt z dzieckiem

Gdy podejrzewasz, że dziecko:

1. Doświadcza przemocy z uszczerbkiem na zdrowiu, wykorzystania seksualnego lub/i zagrożone jest jego życie. Przemoc z uszczerbkiem na zdrowiu oznacza spowodowanie choroby lub uszkodzenia ciała, np. złamanie, zasinienie, wybicie zęba, zranienie, a także m.in. pozbawienie wzroku, słuchu, mowy, wywołanie innego ciężkiego kalectwa, trwałej choroby psychicznej, zniekształcenia ciała itp.:
 - zadbaj o bezpieczeństwo dziecka i odseparuj je od osoby podejrzanej o krzywdzenie,
 - zawiadom policję pod nr 112 lub 997. W rozmowie z konsultantem podaj swoje dane osobowe, dane dziecka, dane osoby podejrzewanej o krzywdzenie oraz wszelkie znane Ci fakty w sprawie.
2. Jest pokrzywdzone innymi typami przestępstw:
 - zadbaj o bezpieczeństwo dziecka i odseparuj je od osoby podejrzanej o krzywdzenie,
 - poinformuj na piśmie policję lub prokuraturę, składając zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa. Zawiadomienie możesz zaadresować do najbliższej dla Ciebie jednostki.

W zawiadomieniu podaj swoje dane osobowe, dane dziecka i dane osoby podejrzewanej o krzywdzenie oraz wszelkie znane Ci fakty w sprawie – opisz, co dokładnie się zdarzyło i kto może mieć o tym wiedzę. Zawiadomienie możesz też złożyć anonimowo, ale podanie przez Ciebie danych umożliwi organowi szybsze uzyskanie potrzebnych informacji.
3. Doświadcza jednorazowo innej przemocy fizycznej np. klapsy, popychanie, szturchanie lub przemocy psychicznej np. poniżanie, dyskryminacja, ośmieszanie:
 - zadbaj o bezpieczeństwo dziecka i odseparuj je od osoby podejrzanej o krzywdzenie,
 - zakończ współpracę / rozwiąż umowę z osobą krzywdzącą dziecko.
4. Doświadcza innych niepokojących zachowań tj. krzyk, niestosowne komentarze:
 - zadbaj o bezpieczeństwo dziecka i odseparuj je od osoby podejrzanej o krzywdzenie,
 - przeprowadź rozmowę dyscyplinującą, a w przypadku braku poprawy zakończ współpracę.

Zasady interwencji w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez osobę nieletnią, czyli taką która nie ukończyła 18-go roku życia (przemoc rówieśnicza)

Gdy podejrzewasz, że dziecko:

1. Doświadcza ze strony innego dziecka jednorazowo innej przemocy fizycznej np. popychanie, szturchanie, przemocy psychicznej np. poniżanie, dyskryminacja, ośmieszanie lub innych niepokojących zachowań tj. krzyk, niestosowne komentarze:
 - zadbaj o bezpieczeństwo dziecka i odseparuj je od osoby podejrzanej o krzywdzenie,
 - przeprowadź rozmowę osobno z rodzicami dziecka krzywdzącego i krzywdzonego oraz opracuj działania naprawcze.

2. Doświadcza ze strony innego dziecka przemocy z uszczerbkiem na zdrowiu. Oznacza to spowodowanie choroby lub uszkodzenia ciała, np. złamanie, zasinienie, wybite zęba, zranienie, a także m. in. pozbawienie wzroku, słuchu, mowy, wywołanie innego ciężkiego kalectwa, trwałej choroby psychicznej, zniekształcenia ciała itp., wykorzystania seksualnego lub/i zagrożone jest jego życie:
 - zadbaj o bezpieczeństwo dziecka i odseparuj je od osoby podejrzanej o krzywdzenie,
 - przeprowadź rozmowę z rodzicami/opiekunami dzieci uwikłanych w przemoc,
 - równolegle powiadom najbliższy sąd rodzinny lub policję, wysyłając zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa. Zawiadomienie można zaadresować do najbliższej jednostki. W zawiadomieniu podaj swoje dane osobowe, dane dziecka i dane osoby podejrzewanej o krzywdzenie oraz wszelkie znane Ci fakty w sprawie – opisz, co dokładnie się zdarzyło i kto może mieć o tym wiedzę. Zawiadomienie możesz też złożyć anonimowo, ale podanie przez Ciebie danych umożliwi organowi szybsze uzyskanie potrzebnych informacji.

Zasady interwencji w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez rodzica lub opiekuna

Gdy podejrzewasz, że dziecko:

1. Doświadcza przemocy z uszczerbkiem na zdrowiu. Oznacza to spowodowanie choroby lub uszkodzenia ciała, np. złamanie, zasinienie, wybite zęba, zranienie, a także m. in. pozbawienie wzroku, słuchu, mowy, wywołanie innego ciężkiego kalectwa, trwałej choroby psychicznej, zniekształcenia ciała itp., wykorzystania seksualnego lub/i zagrożone jest jego życie:
 - zadbaj o bezpieczeństwo dziecka i odseparuj je od rodzica/opiekuna podejrzanego o krzywdzenie,
 - zawiadom policję pod nr 112 lub 997, w rozmowie z konsultantem podaj swoje dane osobowe, dane dziecka, dane osoby podejrzewanej o krzywdzenie oraz wszelkie znane Ci fakty w sprawie.
2. Doświadcza zaniedbania lub rodzic/opiekun dziecka jest niewydolny wychowawczo np. dziecko chodzi w nieadekwatnych do pogody ubraniach, opuszcza miejsce zamieszkania bez nadzoru osoby dorosłej:
 - zadbaj o bezpieczeństwo dziecka,
 - porozmawiaj z rodzicem/opiekunem,
 - powiadom o możliwości wsparcia psychologicznego i/lub materialnego,
 - w przypadku braku współpracy rodzica/opiekuna powiadom właściwy ośrodek pomocy społecznej.
3. Jest pokrzywdzone innymi typami przestępstw:
 - poinformuj na piśmie policję lub prokuraturę, wysyłając zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstw. Zawiadomienie możesz zaadresować do najbliższej jednostki. W zawiadomieniu podaj swoje dane osobowe, dane dziecka i dane osoby podejrzewanej o krzywdzenie oraz wszelkie znane Ci fakty w sprawie – opisz, co dokładnie się zdarzyło i kto może mieć o tym wiedzę. Zawiadomienie można też złożyć anonimowo, ale podanie przez Ciebie danych umożliwi organowi szybsze uzyskanie potrzebnych informacji.
4. Doświadcza jednorazowo innej przemocy fizycznej np. klapsy, popychanie, szturchanie, przemocy psychicznej np. poniżanie, dyskryminacja, ośmieszanie, lub innych niepokojących zachowań, tj. krzyk, niestosowne komentarze:
 - zadbaj o bezpieczeństwo dziecka,
 - przeprowadź rozmowę z rodzicem/opiekunem podejrzanym o krzywdzenie,
 - powiadom o możliwości wsparcia psychologicznego,
 - w przypadku braku współpracy rodzica/opiekuna lub powtarzającej się przemocy powiadom właściwy ośrodek pomocy społecznej. Ośrodek należy powiadomić na piśmie lub mailowo. Pamiętaj należy o podaniu wszystkich znanych danych dziecka, tj. imienia i nazwiska, adresu zamieszkania, imion i nazwisk rodziców. Opisz wszystkie niepokojące okoliczności występujące w rodzinie i wszystkie znane Ci fakty,
 - równoległe złóż do sądu rodzinnego wniosek o wgląd w sytuację rodziny. Wniosek składa się na piśmie do sądu rodzinnego właściwego ze względu na miejsce zamieszkania dziecka. We wniosku podaje się wszystkie znane dane dziecka, tj. imię i nazwisko, adres zamieszkania, imiona i nazwiska rodziców, oraz wszystkie okoliczności, które mogą być istotne dla rozstrzygnięcia sprawy,
 - opis co niepokojącego dzieje się w rodzinie, co zaobserwowano.