



---

## Zasady świadczenia usług Fundacji Polskie Forum Migracyjne

### Spis treści:

1. Słownik
2. Postanowienia wstępne
3. Zasady udzielania porad prawnych oraz przeprowadzania diagnoz psychologicznych
4. Złożenie skargi przez Klienta/Klientkę Fundacji
5. Odmowa udzielenia pomocy lub wsparcia Klientowi/Klientce Fundacji
6. Zachowanie poufności
7. Procedury wsparcia

### Część 1 – Słownik

Ileokroć w niniejszym dokumencie mowa o:

- 1) **Standardach** – należy przez to rozumieć Zasady świadczenia usług w tym poradnictwa prawnego oraz psychologicznego świadczone przez Fundację Polskie Forum Migracyjne.
- 2) **Fundacji** – należy przez to rozumieć fundację Polskie Forum Migracyjne z siedzibą w Izabelinie (05-080) przy ul. Orła Białego 44 A, wpisaną do Rejestru Stowarzyszeń w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000272075, NIP: 1181879509, REGON: 14085197900000.
- 3) **Personelu Fundacji** – wszystkie osoby pracujące lub współpracujące z Fundacją, w tym również wolontariuszy/wolontariuszki, stażystów/stażystki oraz praktykantów/praktykantki, psychologów/psycholożki, terapeutów/terapeutki oraz inne osoby pracujące i współpracujące z Fundacją, w szczególności bez względu na rodzaj stosunku prawnego jaki ich z Fundacją łączy, jego odpłatność lub nieodpłatność.



- 4) **Dziecku** – należy przez to rozumieć każdą osobę fizyczną poniżej 18 roku życia.
- 5) **Kliencie/Klientce** – należy przez to rozumieć każdą z osób fizycznych, której udzielana jest pomoc ze strony Fundacji, w tym Dziecko.
- 6) **Krzywdzie** – należy przez to rozumieć szkodę niemajątkową dotyczącą sfery psychicznej poszkodowanego, obejmującą przemoc fizyczną czyli wszelkie celowe, intencjonalne działania wobec osoby powodujące ból lub urazy na ciele, między innymi bicie, szarpanie, popychanie, rzucanie przedmiotami, itp. oraz psychiczną, w tym poniżające i upokarzające traktowanie, w szczególności obraźliwe nazywanie, nadmierna krytyka, umniejszanie, uporczywe zawstydzanie, zamknięcie w odosobnieniu oraz izolacja.
- 7) **Zagrożeniu dobra Dziecka** – należy przez to rozumieć działania i zaniechania podejmowane przez rodziców, opiekunów prawnych bądź inne osoby, pod których opieką Dziecko pozostaje, obejmuje również dopuszczanie się zaniedbań względem Dziecka takich jak w szczególności: zaniedbanie higieny, zdrowia, żywienia Dziecka, niedostosowanie ubioru Dziecka do warunków atmosferycznych, brak właściwego nadzoru nad wypełnianiem przez Dziecko obowiązku szkolnego, negatywne nastawianie Dziecka przeciwko drugiemu z rodziców bądź jego rodzinie.
- 8) **Mobbingu** – należy przez to rozumieć działania lub zachowania dotyczące osoby wchodzącej w skład Personelu Fundacji lub skierowane przeciwko niemu, polegające na uporczywym i długotrwałym nękaniu lub zastraszaniu osoby wchodzącej w skład Personelu Fundacji, wywołujące u niej zaniżoną ocenę przydatności zawodowej powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie członka Personelu Fundacji oraz mające na celu izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu osób należących do Personelu Fundacji.
- 9) **Molestowaniu seksualnym** – należy przez to rozumieć każde niepożądane zachowanie o charakterze seksualnym lub odnoszące się do płci członka/członkini Personelu Fundacji lub Klienta/Klientki Fundacji, którego celem lub skutkiem jest



naruszenie godności lub poniżenie albo upokorzenie. Na zachowania te mogą się składać fizyczne, werbalne lub pozawerbalne elementy.

10) **Handlu ludźmi** – należy przez to rozumieć werbowanie, transport, dostarczanie, przekazywanie, przechowywanie lub przyjmowanie osoby z zastosowaniem:

- 1) przemocy lub groźby bezprawnej,
- 2) uprowadzenia,
- 3) podstępu,
- 4) wprowadzenia w błąd albo wyzyskania błędu lub niezdolności do należytego pojmowania przedsiębranego działania,
- 5) nadużycia stosunku zależności, wykorzystania krytycznego położenia lub stanu bezradności,
- 6) udzielenia albo przyjęcia korzyści majątkowej lub osobistej albo jej obietnicy osobie sprawującej opiekę lub nadzór nad inną osobą w celu jej wykorzystania, nawet za jej zgodą, w szczególności w prostytucji, pornografii lub innych formach seksualnego wykorzystania, w pracy lub usługach o charakterze przymusowym, w żebractwie, w niewolnictwie lub innych formach wykorzystania poniżających godność człowieka lub w celu pozyskania komórek, tkanek lub narządów wbrew przepisom Kodeksu karnego. Jeżeli zachowanie sprawcy dotyczy osoby poniżej 18 roku życia, stanowi ono handel ludźmi, nawet gdy nie zostały użyte metody lub środki wymienione w pkt 1 – 6.

11) **Procedurze antymobbingowej** – należy przez to rozumieć dokument - Procedura przeciwdziałania dyskryminacji, Mobbingowi oraz Molestowaniu seksualnemu w Fundacji Polskie Forum Migracyjne z siedzibą w Izabelinie.

12) **Polityce ochrony praw Dziecka** – należy przez to rozumieć dokument - Polityka ochrony praw Dziecka Fundacji Polskie Forum Migracyjne z siedzibą w Izabelinie.



13) **Polityka ochrony Klientów/Klientek i Personelu Fundacji** – należy przez to rozumieć dokument – Polityka ochrony Klientów/Klientek i Personelu Fundacji Polskie Forum Migracyjne z siedzibą w Izabelinie.

14) **Procedury wsparcia** – należy przez to rozumieć następujące dokumenty: Procedurę antymobbingową, Politykę ochrony praw Dziecka oraz Politykę ochrony Klientów/Klientek i Personelu Fundacji.

## **Część 2 – Postanowienia wstępne**

1. Standardy obowiązujące w Fundacji wskazane w niniejszym dokumencie obowiązują cały Personel Fundacji oraz Klientów/Klientki Fundacji.
2. Każda z osób, o których mowa w ust. 1 powyżej zobowiązana jest do zapoznania się z treścią Standardów oraz do przestrzegania postanowień w nich zawartych.
3. Personel Fundacji zobowiązany jest do okazywania szacunku wszystkim osobom w równym stopniu, bez względu na rasę, płeć, religię, kolor skóry, pochodzenie narodowe lub etniczne, język, stan cywilny, orientację seksualną, wiek, status społeczno-ekonomiczny, niepełnosprawność, przekonania polityczne lub jakiegokolwiek inne cechy wyróżniające.
4. Osoby wchodzące w skład Personelu Fundacji zobowiązane są do przestrzegania zasad współżycia społecznego oraz do stosowania się do postanowień zawartych w dokumencie Polityka ochrony Klientów/Klientek i Personelu Fundacji, Polityce ochrony praw Dziecka oraz Procedurze antymobbingowej.
5. Zakazane jest stosowanie przez Personel Fundacji jakichkolwiek form przemocy, w tym fizycznej i psychicznej w stosunku do Klientów i Klientek Fundacji, w tym Dzieci. Każda osoba, która posiada informacje o przestępstwie popełnionym przez Personel Fundacji zobowiązana jest do niezwłocznego zawiadomienia o powyższym Policji lub



też właściwej miejscowo Prokuratury. W miarę możliwości przed zawiadomieniem Policji lub Prokuratora należy o zaistniałej sytuacji poinformować:

- w przypadku przemycy wobec dzieci: Specjalistkę ds. Przeciwdziałania przemycy wobec dzieci, bezpośrednią przełożoną, członkinię zarządu
- w przypadku przemycy wobec osób dorosłych: Specjalistkę ds. przeciwdziałania przemycy, bezpośrednią przełożoną, członkinię zarządu;

Natomiast w przypadku konieczności natychmiastowego zawiadomienia Policji lub Prokuratora należy zawiadomić wyżej wymienione osoby w dalszej kolejności.

6. W przypadku zagrożenia bezpieczeństwa Dziecka ze strony osoby wchodzącej w skład Personelu Fundacji, podejrzenia wyrządzenia Krzywdy Dziecku przez rodzica bądź opiekuna prawnego zastosowanie znajduje część 6 Polityki ochrony praw Dziecka.
7. W Fundacji zakazane jest zarówno między osobami wchodzącymi w skład Personelu Fundacji, jak i między członkami/członkiniami Personelu Fundacji a Klientami/Klientkami Fundacji stosowanie dyskryminacji, Mobbingu, Molestowania seksualnego. W przypadku zaistnienia lub podejrzenia jakiegokolwiek formy dyskryminacji, Mobbingu lub Molestowania seksualnego zastosowanie znajduje część 9 Procedury antymobbingowej.
8. W przypadku podejrzenia, iż Klient/Klientka Fundacji jest ofiarą Molestowania seksualnego bądź Handlu ludźmi zastosowanie znajduje część 6. Procedury antymobbingowej.
9. Klient/Klientka Fundacji ma możliwość zapoznania się z zasadami udzielania konsultacji lub wsparcia przez Fundację w języku dla niego zrozumiałym, w formie pisemnej lub tłumaczenia ustnego.
10. Klient/Klientka, który/a dwukrotnie nie przyjdzie na umówioną uprzednio wizytę nie odwołując jej co najmniej na 1 dzień wcześniej może zostać przesunięty/a na koniec kolejki.



11. Fundacja może odmówić świadczenia usług w stosunku do Klienta/Klientki, który/a nie przestrzega zasad współżycia społecznego.
12. Większość usług Fundacji (konsultacje, wsparcie psychologiczne) jest dla Klientów/Klientek Fundacji bezpłatna. Jeśli usługa świadczona przez Fundację jest odpłatna, informacja o odpłatności jest jawna i wyraźnie komunikowana. Wówczas przed udzieleniem porady należy upewnić się, że Klient/Klientka Fundacji zna cenę usługi i jest gotów/ gotowa ją zapłacić.
13. Osoby wchodzące w skład Personelu Fundacji nie mogą reklamować usług komercyjnych w ramach prowadzenia poradnictwa Klientom/Klientkom Fundacji.
14. Personel Fundacji nie może świadczyć odpłatnie usług na rzecz Klientów/Klientek, które są dostępne w nieodpłatnej ofercie Fundacji.
15. Fundacja określa warunki, na jakich świadczone są usługi, w tym także podstawy do odmowy udzielenia wsparcia.
16. Zasady udzielania wsparcia są jawne i powszechnie dostępne na stronie internetowej Fundacji oraz w biurze Fundacji. Osoba udzielająca porady powinna też każdorazowo przedstawiać je osobie ubiegającej się o poradę.
17. Osoba prowadząca doradztwo i inne formy wsparcia w ramach działalności Fundacji: podejmuje działania wyłącznie w ramach posiadanych przez siebie kompetencji, regularnie zdobywa i uzupełnia swoją wiedzę profesjonalną, posiada kompetencje międzykulturowe – jest świadoma różnych norm kulturowych i potrafi wykorzystywać wiedzę o nich pracując z Klientami/Klientkami Fundacji. Praca specjalistów prowadzących doradztwo i inne formy wsparcia w ramach działalności Fundacji poddawana jest regularnej superwizji (także koleżeńskiej).



---

### **Część 3 – Zasady udzielania porad prawnych, informacyjnych oraz przeprowadzania diagnoz psychologicznych**

1. Personel Fundacji dokłada starań, aby informacje przekazywane Klientom/Klientkom Fundacji były rzetelne, konkretne, w miarę możliwości wyczerpujące i dostosowane do możliwości percepcyjnych i językowych osoby ubiegającej się o poradę.
2. Porady prawne są udzielane na podstawie stanu faktycznego sprawy przedstawionego przez osobę ubiegającą się o udzielenie porady oraz odpowiednich przepisów prawa. Wsparcie udzielane jest przez osoby kompetentne, odpowiednio przeszkolone i przygotowane do prowadzenia danego rodzaju spraw.
3. Diagnoza psychologiczna jest prowadzona przy pomocy zróżnicowanych metod diagnostycznych takich jak: wywiad, obserwacja, badania wykonaniowe i kwestionariuszowe, a także przy pomocy rzetelnych, trafnych i neutralnych kulturowo narzędzi psychometrycznych, przeznaczonych dla różnych grup wiekowych.

### **Część 4 – Złożenie skargi przez Klienta/ Klientkę Fundacji**

1. Klient/Klientka Fundacji uprawniony/a jest do zgłoszenia skargi do Prezeski Fundacji w przypadku stosowania w stosunku do niego/niej przez Personel Fundacji jakiegokolwiek formy przemocy, w tym psychicznej bądź fizycznej oraz nieprzestrzegania przez Personel Fundacji zasad określonych w Standardach Świadczenia Usług przez Fundację Polskie Forum Migracyjne Skargi można kierować pisemnie do Prezeski Fundacji, na adres [a.kosowicz@forummigracyjne.org](mailto:a.kosowicz@forummigracyjne.org) lub pocztą na adres Szpitalna 5/14, 00-031 Warszawa.
2. Klient/Klientka Fundacji ma możliwość złożenia skargi na osobę wchodzącą w skład Personelu Fundacji w przypadku, gdy jest niezadowolony/a z uzyskanej porady. Skargi



oraz informację zwrotną można przesyłać na adres [feedback@forummigracyjne.org](mailto:feedback@forummigracyjne.org) oraz poprzez platformę internetową [www.talktoloop.org](http://www.talktoloop.org).

3. W przypadku powzięcia przez Klienta/Klientkę Fundacji informacji o przestępstwie popełnionym przez Personel Fundacji zobowiązany/a jest do niezwłocznego zawiadomienia o powyższym Policji lub też właściwej miejscowo Prokuratury. W miarę możliwości przed zawiadomieniem Policji lub Prokuratora należy o zaistniałej sytuacji poinformować Członka/Członkinię Zarządu Fundacji. Natomiast w przypadku konieczności natychmiastowego zawiadomienia Policji lub Prokuratora Członka/Członkinię Zarządu Fundacji należy zawiadomić w dalszej kolejności.
4. W przypadku wyrządzanie Krzywdy Dzieciom przez Personel Fundacji zastosowanie znajduje część 6 ust. 2 Polityki ochrony praw Dziecka.
5. W przypadku stosowania przez Personel Fundacji w stosunku do Klienta/ Klientki Fundacji dyskryminacji lub Molestowania seksualnego zastosowanie znajduje część 9 Procedury antymobbingowej.
6. Klient/Klientka korzystający/a ze wsparcia lub konsultacji Fundacji może w uzasadnionych przypadkach wnioskować o zmianę osoby wchodzącej w skład Personelu Fundacji, która udzielała porady bądź wsparcia – w takim wypadku w miarę możliwości zapewnia się inną osobę wchodzącą w skład Personelu Fundacji lub przekierowuje Klienta/Klientkę do innej fundacji bądź organizacji. Powyższy wniosek Klient/Klientka może skierować do Zespołu Zapisów, na adres [zapisy@forummigracyjne.org](mailto:zapisy@forummigracyjne.org) lub pocztą na adres Szpitalna 5/14, 00-031 Warszawa.

## **Część 5 – Odmowa udzielenia pomocy lub wsparcia Klientowi/Klientce Fundacji**

Personel Fundacji może odmówić udzielenia konsultacji lub wsparcia, w przypadku, gdy:

1. Klient/Klientka Fundacji odnosi się do Personelu Fundacji w sposób sprzeczny z zasadami współżycia społecznego, obraża go, grozi bądź próbuje nakłonić do działań





nieetycznych lub sprzecznych z obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa.

2. Istnieje uzasadnione podejrzenie, że Klient/Klientka Fundacji pozostaje pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających i zmieniających percepcję.
3. Porada, o którą zwraca się Klient/Klientka Fundacji ma przyczynić się do prowadzenia przez Klienta/Klientkę Fundacji działań sprzecznych z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Klient/Klientka zwraca się o pomoc w sprawie, której przedmiot wykracza poza zakres działania Fundacji.

#### **Część 6 – Zachowanie poufności**

1. Informacje odnośnie przebiegu rozmowy oraz sytuacji Klientów/Klientek Fundacji lub innych bliskich im osób są poufne. Wyżej wskazane informacje mogą być przekazane innym osobom lub organizacjom wyłącznie za zgodą Klienta/Klientki Fundacji.
2. Dane Klientów/Klientek Fundacji są przechowywane w sposób zapewniający ich poufność i odpowiednią ochronę.
3. Informacje przekazywane przez Klientów/Klientki Fundacji podczas wsparcia psychologicznego są poufne i podlegają tajemnicy zawodowej. Wyjątkiem od tej zasady są dwie sytuacje. Pierwszą, kiedy osoba udzielająca wsparcia wchodząca w skład Personelu Fundacji uzyska informację o popełnieniu lub o zamiarze popełnienia przez Klienta/Klientkę Fundacji lub znaną mu osobę przestępstwa (np. przemocy domowej) – wówczas osoba ma obowiązek przekazać takiej informacji Policji. Druga – w przypadku wnioskowania z diagnozy psychologicznej o możliwości popełnienia samobójstwa przez Klienta/Klientkę Fundacji. Wówczas zawiadamiana jest Policja oraz służby medyczne.



---

## Część 7 – Procedury wsparcia

Fundacja prowadzi swoją działalność w oparciu o Standardy oraz Procedury wsparcia. W Fundacji obowiązują następujące Procedury wsparcia:

1. **Procedura antymobbingowa** – obejmuje zasady przeciwdziałania zjawiskom dyskryminacji, Mobbingu i Molestowania seksualnego w Fundacji oraz metody reagowania członków Personelu Fundacji w przypadku stwierdzenia, że Klient/Klientka Fundacji może być ofiarą Molestowania seksualnego lub Handlu ludźmi.
2. **Polityka ochrony praw Dziecka** – obejmuje kompetencje Personelu Fundacji w zakresie przestrzegania praw Dziecka, procedury zgłaszania podejrzeń wyrządzenia Krzywdy Dzieciom, Zagrożeń dobra Dziecka oraz popełniania przestępstwa na rzecz Klientów/Klientek Fundacji, w tym Dzieci.
3. **Polityka ochrony Klientów/Klientek i pracowników/pracowniczek Fundacji** – obejmuje zachowania, które są oczekiwane od Personelu Fundacji i zachowania, które są niedopuszczalne ze strony Personelu Fundacji.