

MINI PRZEWODNIK

Przygotowanie organizacji do świadczenia usług wsparcia online skierowanych do ofiar przemocy domowej

1. Wstęp	2
2. Ocena potencjału i gotowości organizacji do świadczenia usług online	3
3. Dostosowanie technologii narzędzi, usług i programów do świadczenia wsparcia przez Internet	5
4. Opracowanie procedur świadczenia wsparcia przez Internet	7
5. Przygotowanie zasobów ludzkich dla świadczenie pomocy online	8
6. Opracowywanie i rozpowszechnianie informacji o formach wsparcia za pośrednictwem Internetu	9
7. Ocena wsparcia online świadczonego w organizacji	12
8. Kwestie etyczne w świadczeniu pomocy online:	14
9. Środki mające na celu zwiększenie bezpieczeństwa, poufności i prywatności	20
10. Przygotowanie stron internetowych zawierających informacje o świadczeniu wsparcia online.....	21

1. WSTĘP

Przed rozpoczęciem świadczenia usług online organizacja powinna przeprowadzić wewnętrzną ocenę swojej zdolności do opracowania, dostosowania i wdrożenia narzędzi wsparcia online skierowanych do ofiar przemocy. Niniejszy mini przewodnik ma za zdanie pokazanie jak, na przykładzie maltańskiej organizacji Victims Support Malta (VSM), przebiegał proces przygotowania do świadczenia usług wsparcia online. To opracowanie nie rości sobie pretensji do opisu wszystkich działań i procedur, lecz wskazuje wybrane problemy towarzyszące temu procesowi.

Przed przystąpieniem do wdrożenia usług online należy przeanalizować podstawowe, strategiczne aspekty funkcjonowania organizacji:

- adekwatność wsparcia online w odniesieniu do misji i działań organizacji oraz stopień, w jakim można je zharmonizować i zintegrować z innymi usługami lub zasobami już świadczonymi przez organizację
- dostępność zasobów technologicznych w celu opracowania i dostosowania internetowych narzędzi wsparcia dla ofiar przemocy
- możliwości finansowe organizacji do wykorzystania rozwoju, adaptacji oraz wdrożenia technologii online i zapewnienia jej ciągłości, w tym dostępność finansowania zewnętrznego
- wiedza na temat wsparcia online oraz wyzwań etycznych związanych z udzielaniem wsparcia online, takich jak prywatność i poufność oraz jego umiejętność radzenia sobie z tymi wyzwaniami
- umiejętności w zakresie opracowania procedur i polityk dotyczących wsparcia online i połączenia ich z innymi formami wsparcia, które już są świadczone przez daną organizację oraz ich spójność z odpowiednimi przepisami krajowymi lub międzynarodowymi (np. przepisów o ochronie danych osobowych), w tym istnienie formalnych lub nieformalnych partnerstw z innymi organizacjami posiadającymi doświadczenie i specjalistyczną wiedzę w dziedzinie wsparcia online dla ofiar przemocy
- dostępność wykwalifikowanych zasobów ludzkich

- techniczna i finansowa zdolność do przeprowadzenia szkoleń (płatnych lub nieodpłatnych) dla personelu w zakresie organizacji wsparcia online
- znaczenie i użyteczność wsparcia online świadczonego przez personel instytucji na rzecz ofiar przemocy i innych użytkowników oraz poziom gotowości do ich wykorzystania.

2. OCENA POTENCJAŁU I GOTOWOŚCI ORGANIZACJI DO ŚWIADCZENIA USŁUG ONLINE

Możemy wyróżnić kilka kluczowych etapów przygotowania organizacyjnego do świadczenia usług online dla ofiar przemocy:

1. Identyfikacja i zdefiniowanie form wsparcia przez Internet, która polega na opracowaniu i dostosowaniu, a w określonych przypadkach, integrację z innymi usługami wsparcia lub formami wsparcia już świadczonymi przez organizację. Podczas definiowania form wsparcia przez Internet ważne jest, aby organizacja uwzględniła swoje kompetencje cyfrowe dążąc do:

a) większej widoczności - zbliżania organizacji do społeczności lokalnych i obywateli poprzez informowanie o swojej misji i zasobach oraz publikowanie działań i wydarzeń.

b) edukacji i podnoszenia świadomości - informowanie i promowanie wiedzy na temat przemocy, problemów ofiar przemocy i związanych z tym tematów w społecznościach.

c) rozbudowy potencjału rzecznictwa - przyczyniające się do rozwoju zmian legislacyjnych i prawnych w sprawach związanych z misją organizacji.

d) rozbudowy zasobów - cyfrowa obecność organizacji może mieć na celu zbieranie funduszy i darowizn lub rekrutację wolontariuszy.

e) świadczeniu usług - zapewnianie narzędzi, usług lub programów wsparcia online.

Wdrażając usługę wsparcia online organizacja powinna rozważyć, czy świadczenie wsparcia przez Internet przy użyciu określonych narzędzi, usług lub programów jest zgodne z jej celami i strategią. Jeśli chodzi o definicję form wsparcia przez Internet, które organizacja zamierza opracować i dostosować, istnieje wiele możliwości: wsparcie online, video, e-mail lub czat.

Przy definiowaniu procedur, wyborze specjalistów, a następnie rozpowszechnianiu informacji o narzędziach, usługach lub programach wsparcia online bardzo ważne jest wcześniejsze wyjaśnienie celu(ów) świadczenia wsparcia online przez organizację - na przykład zwiększanie poziomu wiedzy, zapewnienie interwencji w sytuacjach kryzysowych, zapewnianie praktycznego wsparcia lub bardziej specjalistycznych form wsparcia, takich jak konsultacje prawne. Należy pamiętać, że dostosowanie celów wsparcia dla ofiar przemocy przez Internet do celów wsparcia za pośrednictwem innych usług już świadczonych w organizacji (np. bezpośrednie wsparcie w lokalnych usługach wsparcia) może być korzystne, gdyż:

- ułatwia definiowanie, operacjonalizację procedur i mechanizmów kierowania klienta do innych organizacji w przypadku, gdy takie skierowanie jest konieczne
- może przyczynić się do integracji wsparcia online z innymi formami wsparcia dostarczanego przez organizację.

Zasięg geograficzny narzędzia wsparcia online może przekraczać granice danego regionu, ułatwiając dostęp do usług i zasobów klientom, w tym osobom, które z powodu izolacji i braku pomocy na poziomie lokalnym, nie otrzymały wsparcia potrzebnego do przezwyciężenia negatywnych skutków przemocy. Niemniej jednak ważne jest zdefiniowanie zasięgu geograficznego narzędzia, usługi lub programu wsparcia online: może on być lokalny, regionalny, krajowy lub inny, co jest ważne przy definiowaniu procesu rozwoju i adaptacji technologicznej i określenia, które procedury są do wdrożenia. Należy zidentyfikować zasoby własne i dostępność do usług dla innych użytkowników mając na uwadze zasięg geograficzny narzędzia wsparcia online. Z kolei w stosownych przypadkach, obszar objęty wsparciem online powinien być wyraźnie podany do wiadomości publicznej użytkowników.

Rozważając stopień integracji z innymi formami wsparcia lub usług wsparcia świadczonymi przez organizację należy zastanowić się nad następującymi kwestiami:

- Czy narzędzie, usługa lub program wsparcia online stanowi punkt kontaktowy z usługami wsparcia innych organizacji, po którym następuje odesłanie do tychże innych form wsparcia?
- Czy można używać narzędzi wsparcia online do zapewniania wsparcia o charakterze stałym i w jakich godzinach?

- Czy narzędzie, usługa lub program wsparcia online może uzupełniać inne formy wsparcia (np. monitorowanie bezpośrednie można uzupełnić sesjami online za pomocą narzędzia pomocy online)?

Istotne jest również, aby dana organizacja określiła procedury, strategie integracji z innymi formami świadczonych usług wsparcia, to znaczy określiła sposób w jaki informacje o ofercie przemocy są przenoszone i „przetwarzane” między różnymi osobami udzielającymi wsparcia w ramach jednego podmiotu. Na przykład głównym wyzwaniem, przed którym stanęła fundacja Victims Support Malta (VSM) przed wdrożeniem usługi online był niepokój klientów i terapeutów związany z przejściem do wykonywania usług w Internecie. Wiele osób nie czuło się na tyle obeznanych z technologią, aby móc dokonać tej zmiany. Wdrożenie usług online wymagało dużego wsparcia i przygotowania personelu VSM, który musiał na początku zapoznać się szczegółowo z procesem. Obecnie VSM prowadzi samodzielnie szkolenia dla wszystkich nowo zatrudnionych wolontariuszy w zakresie korzystania z platformy usług online, a instrukcje jej obsługi są wysyłane do wszystkich nowych klientów. Główną korzyścią świadczenia usług online było zapewnianie stałego wsparcia klientom, a także możliwość nawiązywania współpracy z nowymi klientami. VSM podkreśla również możliwość oferowania wsparcia niektórym klientom usług wsparcia poza miejscem zamieszkania (gdy są w pracy, a nie w domu, gdzie zwykle mieszkają razem ze sprawcą).

3. DOSTOSOWANIE TECHNOLOGII NARZĘDZI, USŁUG I PROGRAMÓW DO ŚWIADCZENIA WSPARCIA PRZEZ INTERNET

Organizacja powinna rozważyć, czy narzędzie wsparcia online, który ma zostać wdrożone wymaga opracowania dedykowanego rozwiązania technologicznego lub dostosowania wcześniej istniejącego oprogramowania lub rozwiązań.

Obie opcje mają wady i zalety:

- opracowanie konkretnych rozwiązań technologicznych wymaga dodatkowego wysiłku finansowego ze strony organizacji, co może stanowić obciążenie dla zasobów finansowych i

ludzkich, włącznie z kosztami opracowania rozwiązania, ale także z ewentualnymi wymaganiami związanymi z aktualizacją.

- Warto wspomnieć o istniejących rozwiązaniach do komunikacji internetowej, takich jak Skype, WhatsApp lub Messenger, jako możliwości i zasobów do wdrażania programów wsparcia online. Wysiłek finansowy wymagany od organizacji będzie mniejszy niż ten, który byłby niezbędny do opracowania zupełnie nowego rozwiązania technologicznego, a tym samym bardziej zgodny z opisanymi wcześniej trudnościami w finansowaniu. Co więcej, takie oprogramowanie jest również rozpowszechniane, wykorzystywane i znane potencjalnym klientom, co może ułatwić jego dostęp i wykorzystanie do uzyskiwania informacji w przypadku wystąpienia zjawiska wiktymizacji.

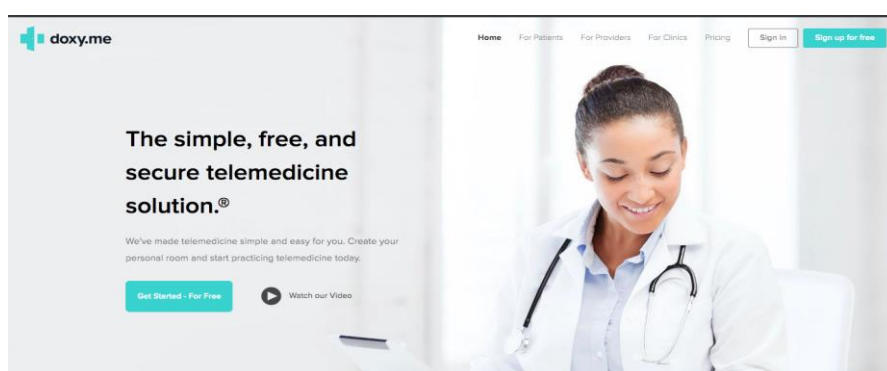
Oprócz tych zalet nadal ważne jest, aby organizacja analizowała (i łagodziła) potencjalne ryzyko o charakterze technologicznym i etycznym oraz wady przyjęcia takich rozwiązań, dostosowała istniejące rozwiązania komunikacyjne do celów programu wsparcia online oraz określiła strategie i procedury zapewniające prywatność i poufność.

W przypadku obu scenariuszy ważne jest, aby opracować strategię zwiększającą standardy prywatności i poufność komunikacji online między klientem a organizacją lub usługą zapewniającą wsparcie online poprzez:

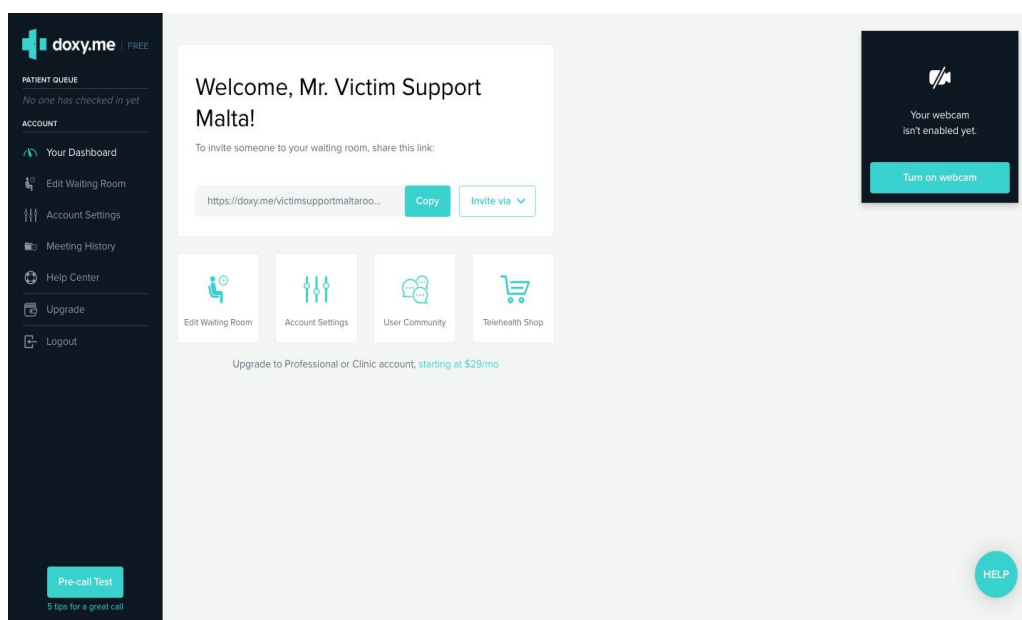
- przygotowywanie i szkolenie specjalistów w zakresie korzystania z tego rodzaju mediów oraz ryzyk związanych z komunikacją za pośrednictwem ICT i Internetu
- informowanie ofiar przemocy o zagrożeniach związanych z korzystaniem z ICT i Internetu oraz zachęcanie do promocji zachowań związanych ze zwiększaniem bezpieczeństwa.

VSM rozpoczęła profesjonalne świadczenie usług online 12 marca 2020 r., kiedy to na Malcie wprowadzono ograniczenia związane z pandemią COVID-19. Wcześniej świadczone usługi zdalne w formie porad telefonicznych i czatu internetowego. Obecnie VSM korzysta z gotowych rozwiązań technologicznych. Na początku VSM zidentyfikowała bezpłatnych dostawcy szyfrowanych usług, posiadającego certyfikat HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act), który określa wymagania i standardy związane z bezpieczną transmisją danych medycznych. VSM zamierzała świadczyć usługi za pośrednictwem

platformy VSee, jednak w krótkim czasie po wdrożeniu usługi, zostali zmuszeni zmienić usługodawcę (platforma VSee zaczęła nieoczekiwanie obciążać kosztami nowo zarejestrowanych klientów). Obecnie VSM oferuje sesje online za pośrednictwem platformy telemedycznej DOXY.ME. Platforma ta jest szyfrowana, posiada certyfikat bezpieczeństwa i jakości usług telemedycznych HIPAA oraz jest bezpłatna. Dodatkową korzyścią jest to, że jest dostępna przez przeglądarkę, więc klienci nie muszą pobierać żadnych aplikacji, aby uzyskać dostęp do sesji. Kontakt z nowym klientem, sesje doradcze i psychoterapeutyczne są prowadzone przez doxy.me za pośrednictwem połączenia wideo.



We make it easy to get started
By keeping things simple.



Platforma doxy.me

4. OPRACOWANIE PROCEDUR ŚWIADCZENIA USŁUG WSPARCIA PRZEZ INTERNET

Określenie szczegółowych procedur wspierania ofiar przemocy za pośrednictwem Internetu powinno uwzględniać formy wsparcia online, jego cele, profil użytkowników oraz poziom integracji z innymi usługami świadczonymi przez organizację. Można również rozważyć opracowanie narzędzi pomagających organizacjom gromadzenie informacji w celu wspierania klientów. Należy zastanowić się nad opracowaniem planu awaryjnego w przypadku wystąpienia problemów w trakcie komunikacji online między klientem oraz ekspertem.

Przykładowe procedury i wytyczne o charakterze etycznym dotyczące udzielania wsparcia online ofiary przemocy:

a) kwestie poufności i prywatności, a także obowiązku poinformowania i uzyskania zgody. Należy również wziąć pod uwagę definicję wytycznych o charakterze etycznym w kontekście ustawy o ochronie danych osobowych. Wytyczne powinny uwzględniać przestrzeganie reguł realizacji programu wsparcia online i być spójne z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych i stosowania procedur, które zabezpieczają wszystkie dane uzyskane od ofiar przemocy.

b) opracowanie procedur i strategii radzenia sobie z sytuacjami w sytuacji pracy z dziećmi poniżej 18 roku życia.

VSM nie konsultował z zewnętrznymi usługodawcami kwestie pomocy we wdrożeniu usług online. Organizacja przeprowadziła jedynie badanie źródeł wtórnych w oparciu o wewnętrzną ekspertyzę przeprowadzoną przez pracownika mającą na celu zidentyfikowanie odpowiednich platform technologicznych. Następnie zostały opracowane protokoły mające na celu wpracowanie zasad pracy personelu, wolontariuszy i współpracowników. Opracowane protokoły są stosunkowo proste i obejmują:

- 4 kalendarze Google (po jednym na każdą salę internetową) umożliwiające koordynację umawianych spotkań online

- 4 adresy e-mail (po jednym na każdy pokój online) w celu zapewnienia dostępu do pokoi online na platformie doxy.me

- 4 pokoje spotkań online poprzez platformę doxy.me.

VSM opracowało również szczegółowe protokoły postępowania z klientem celem przygotowania zespołu do przejścia do trybu pracy online. Podstawowym wymaganiem dla kandydatów chcących świadczyć usługę online są odpowiednie kwalifikacje zawodowe. Obecnie wszystkie osoby udzielające wsparcia online w VSM to albo wykwalifikowani psychoterapeuci i doradcy albo osoby, które kończą studia magisterskie z zakresu psychoterapii lub poradnictwa. Natomiast korzystanie z oprogramowania nie wymaga żadnych specjalistycznych umiejętności technicznych z wyjątkiem znajomości podstaw obsługi urządzeń.

5. PRZYGOTOWANIE ZASOBÓW LUDZKICH DO ŚWIADCZENIA POMOCY ONLINE

Wybór specjalistów powinien opierać się na dokładnej analizie kompetencji zasobów ludzkich oraz technicznych, które organizacja zamierza wdrożyć w formie narzędzia wsparcia online uwzględniając kwestie istotne dla grupy docelowej. Podstawowym czynnikiem jest motywacja eksperta do świadczenia wsparcia przez Internet i wykorzystania narzędzi ICT. Należy rozważyć rekrutację ekspertów, którzy czują się swobodnie w obsłudze elektronicznych środków komunikacji, natomiast znajomość technologii może zostać ulepszona poprzez zorganizowanie odpowiednich szkoleń i praktyk. Oprócz motywacji kluczowe znaczenie ma upewnienie się, że eksperci są przygotowani i przeszli specjalne szkolenia w zakresie prowadzenia wsparcia online. Budowanie umiejętności i kompetencji specjalistów w zakresie wsparcia, informacji lub interwencji przez Internet zapewnia wysoki jakość usług wsparcia ofiarom przemocy oraz stanowi etyczny obowiązek dla organizacji i ich specjalistów.

Obecnie VSM zatrudnia 3 osoby w zajmujące się zarządzaniem usługą wsparcia online i zatrudnia 8 specjalistów-terapeutów prowadzących terapię i psychoterapię oraz menedżerów odpowiedzialnych za zarządzanie. VSM zatrudnia dodatkowo 22 wolontariuszy świadczących

usługi wsparcia emocjonalnego, którzy prowadzą również usługi doradcze i psychoterapeutyczne w ramach odbywanych praktyk magisterskich. Należy podkreślić, że VSM było zmuszone wdrożyć usługę wsparcia online w ciągu 2 dni. Stało się to w wyniku nagłej zmiany przepisów związanych z epidemią, a tym samym wymogiem znacznego ograniczenia kontaktów społecznych. Protokoły i mechanizmy świadczenia usług zostały dopracowane w ciągu miesiąca. Głównym wyzwaniem w początkowej fazie uruchamiania usługi z jakim zmagala się fundacja VSM dotyczyło kwestii czysto technicznych tj. przepustowość połączenia internetowego, które z różnych powodów traciło swoją jakość, uniemożliwiając prowadzenie rozmowy w trybie wideo, a nawet audio. Główną korzyścią wynikającą ze świadczeniem usługi wsparcia online była łatwiejsza współpraca z personelem specjalistycznym, a w konsekwencji znaczne wydłużenie dostępności godzin świadczenia usług online, którzy w większości przypadków pracują teraz we własnych domach. Jak wspomniano wyżej obecnie VSM współpracuje z ósemką terapeutów. Przed wdrożeniem usługi online, VSM współpracowało tylko z dwójką terapeutów, którzy swoje prowadzili sesje w weekendy.

Równoległe do usług online, VSM nadal oferuje wsparcie indywidualne w formie bezpośrednich konsultacji. VSM współpracuje z niektórymi klientami wyłącznie w trybie online, inni uzyskują jedynie usługi indywidualnego wsparcia bezpośredniego, a pozostali wsparcie w formie hybrydowej. Wybór danej formy wsparcia opiera się na nieformalnej ocenie ryzyka. Na przykład, co do zasady VSM nie prowadzi wsparcia online dla klientów, przejawiających myśli samobójcze, ponieważ zwiększa to ryzyko i ogranicza zdolność do podjęcia skutecznej interwencji. VSM zwykle kontaktuje się bezpośrednio z klientami, którzy żyją w związku przemocowym lub ich członkowie rodziny sprzeciwiają się udziałowi do terapii.

Jak wspomniano wyżej VSM zatrudnia łącznie 22 wolontariuszy, którzy świadczą wszystkie rodzaje usług, zarówno te zdalne i stacjonarne, a w perspektywie zamierza nawiązać współpracę z dwoma kolejnymi osobami. Wszyscy oni są studentami wyższych uczelni na wydziałach psychologii, przygotowujących specjalizację w obszarze psychoterapii Gestalt lub terapii rodzin. VSM realizuje miesięcznie usługi wsparcia średnio dla ok. 70 osób, z których

większość to sesje prowadzone online. Wolontariusze zazwyczaj rezerwują sesje w godzinach pracy. Zdarzały się jednak przypadki, gdy sesje online odbywały się w piątki popołudniu lub soboty rano. Daje to potencjalnym klientom możliwość uzyskania wsparcia w dogodnym dla nich czasie. Trzeba jednak mieć na uwadze, że terapia poza godzinami pracy może powodować inne problemy: np. klient potrzebuje pilnego wsparcia pracownika socjalnego, co powoduje, że w zwyczajowych godzinach pracy mogą zaistnieć obiektywne trudności z dotarciem do takich osób.

Wspominając o realizacji wsparcia warto podkreślić zarówno jego zalety jak i wady. Podstawowe korzyści z punktu widzenia organizacji i klienta to oszczędność czasu przez klienta, możliwość uniknięcia podróży, a tym samym mniejsze prawdopodobieństwo, że klient nie pojawi się na sesjach. Drugą podstawową korzyścią jest wygoda i łatwość korzystania z aplikacji Doxy.me, która jest bardzo bezpieczna i łatwa w obsłudze. Dzięki zastosowaniu nowych rozwiązań organizacyjnych i technologicznych VSM było w stanie zwiększyć ilość, ale też jakość świadczonych usług. Obecnie VSM realizuje średnio pomiędzy 50 a 70 sesji wsparcia na tydzień (średnio do 300 sesji miesięcznie) od poniedziałku do soboty od godziny 9.00 do godziny 20.00.

Przedstawiciele VSM zwracają uwagę, że główną przeszkodą w stosowaniu wsparcia online stanowią obawy samych klientów jak i obsługi na temat korzystania z technologii informatycznych. Dlatego VSM podejmuje działania polegające na wspieraniu zarówno klientów i pracowników w celu zwiększenia ich zaufania do technologii w formie konsultacji prowadzonych przez dedykowanego eksperta w obszarze IT.

6. OPRACOWYWANIE I ROZPOWSZECHNIANIE INFORMACJI O FORMACH WSPARCIA ZA POŚREDNICTWEM INTERNETU

Rozpowszechnianie informacji o narzędziach, usługach lub programach wsparcia online dla ofiar przemocy ma podstawowe znaczenie, gdyż pozwala użytkownikom dowiedzieć się, że te narzędzia, usługi lub programy wsparcia online są dostępne, a także umożliwia postrzeganie organizacji jako kompetentnej w świadczeniu usługi lub programu online.

Bez względu na format i środki wykorzystywane do rozpowszechniania informacji w Internecie o usłudze, ważne jest, aby dostosować zakres wsparcia do stosowanego narzędzia internetowego, rodzaju usługi lub programu (w tym rodzajów przemocy do którego jest przeznaczony) do którego jest skierowany (np. czy wszystkie ofiary przemocy czy tylko niektóre rodzaje przemocy), warunków, linków lub strony internetowej, na której dostępne jest narzędzie, czasu pracy oraz szacowany czas reakcji.

7. OCENA WSPARCIA ONLINE ŚWIADCZONEGO W ORGANIZACJI

Ocena wsparcia w organizacji jest centralnym etapem wdrażania usługi wsparcia online. Ocena ta umożliwia, w takim przypadku, wprowadzenie zmian i ulepszeń w zakresie wsparcia udzielanego klientom. Dlatego ważne jest, aby uzyskać informacje zwrotne od użytkowników narzędzia i ekspertów odpowiedzialnych za udzielanie wsparcia przez Internet. W samym procesie oceny narzędzia wsparcia online oraz informacji dla ofiar przemocy organizacja powinna wziąć pod uwagę różne obszary.

a) możliwości techniczne

- bezpieczeństwo i niezawodność narzędzia, usługi lub programu wsparcia online
- łatwość korzystania z narzędzia, usługi lub programu wsparcia online
- zdolność internetowego narzędzia wsparcia, usługi lub programu do zbierania przydatnych informacji dotyczących sytuacji i klienta.

b) Wpływ na jakość świadczenia interwencji online

- w jakim stopniu narzędzie, usługa lub program wsparcia online pozytywnie wpływa na wyniki wsparcia i relacje z ofiarą przemocy?

c) Wpływ na użytkowników końcowych

- czy narzędzie, usługa lub program wsparcia online poprawia samopoczucie ofiar przemocy?

Niezależnie od dziedziny, którą organizacja zamierza ocenić, ewaluacja usługi wsparcia online przez użytkowników końcowych stanowi kluczowy element zarządzania usługami online. W tym celu można użyć różnych instrumentów takich jak np. Kwestionariusz Satisfakcji Klienta (CSQ), który obejmuje kilka kategorii, takich jak:

- jakość, ilość i czas trwania usługi (czy czas trwania sesji wydawał się odpowiedni?)
- rodzaj usługi (biorąc pod uwagę potrzeby czy rodzaj świadczonej usługi jest odpowiedni dla danego klienta?)
- procedury (czy udzielone wsparcie było wystarczająco szybkie)
- personel (czy uzyskane wsparcie poprawiło samopoczucie klienta, czy poświęcono mu wystarczająco dużo uwagi?)
- wyniki (np. czy udzielone wsparcie pomogło lepiej poradzić sobie z problemem?)
- ogólna satysfakcja (czy klient jest zadowolony z usługi?).

Indeks CQ (Consumer Quality Index), opracowany dla sektora zdrowia, obejmuje szereg doświadczeń użytkowników usług i mierzy ich znaczenie dla użytkownika. Instrument ten koncentruje się na pomiarze potrzeb, które przekładają się na sposób pracy i rodzaj świadczonych usług na rzecz klienta.

Przykłady potrzeby użytkowników:

- pełne szacunku traktowanie - wskaźniki: uprzejmość, czas poświęcony na świadczenie usługi, rozumienie klienta, godność, poszanowanie prywatności
- informacje - wskaźniki: język łatwy do zrozumienia, informacje o prawach ofiar przemocy, przekazywanie informacji istotnych z punktu widzenia klienta
- uczestnictwo - wskaźniki: docenianie perspektywy klienta, posiadanie wystarczających informacji do podjęcia dalszych kroków
- ochrona i bezpieczeństwo - wskaźniki: porady i plany bezpieczeństwa

- redukcja stresu - wskaźniki: zapewnienie wsparcia społecznego, emocjonalnego i psychologicznego, zmniejszenie poczucia lęku u klienta.

Obecnie VSM nie korzysta z instrumentów oceny, lecz w niedalekiej przyszłości planuje wdrożenie systemu oceny opartego na jednym z wyżej wymienionych modeli. Biorąc pod uwagę konieczność szybkiego wdrożenia usług online, początkowo przeprowadzono bardzo niewiele szkoleń. VSM opracowało stopniowo jedynie niezbędne protokoły postępowania, aby upewnić się, że terapeuci i wolontariusze będą wiedzieli, jak planować i uzyskiwać dostęp do wszystkich planowanych spotkań. Sam proces koordynacji wymagał i nadal wymaga dużego wsparcia personelu administracyjnego. Jak podkreślają przedstawiciele VSM, organizacja od początku była stosunkowo komfortowej sytuacji, ponieważ jeden z pracowników napisał pracę magisterską na temat doradztwa świadczonego przez Internet, co pomogło określić jakie kryteria należy spełnić, aby zapewnić klientom bezpieczeństwo (certyfikat HIPAA, szyfrowanie itp.). Dwóch pracowników VSM wzięło również udział w kursie doskonalenia zawodowego w zakresie doradztwa online.

8. KWESTIE ETYCZNE W ŚWIADCZENIU POMOCY ONLINE

Świadczenie usług wsparcia przez Internet powinno być regulowane obowiązującymi przepisami, zgodne z kodeksem etycznym oraz polityką organizacji zamierzającej wdrożyć tę formę wsparcia. Specjaliści powinni kierować się swojej pracy zasadami etycznymi, nawet jeśli nie obejmują one w sposób szczególny lub wyłącznie praktyk wsparcia świadczonego za pośrednictwem Internetu. Organizacja zamierzająca wdrożyć usługę wsparcia przez Internet powinna dążyć do stworzenia (lub dostosowania) określonych procedur i kodeksów postępowania. Wspieranie ofiar przemocy za pośrednictwem Internetu stwarza różne wyzwania i dylematy dla specjalistów oraz samych organizacji świadczących usługi wsparcia online. Informacje dotyczące niektórych z tych wyzwań etycznych i informacji powinny być również zawarte w Regulaminie korzystania z określonej usługi wsparcia przez Internet. Warunki te mogą być zdefiniowane jako zbiór zasad lub przepisów, na których przestrzeganie użytkownicy muszą zgodzić, aby móc korzystać z usługi. Mogą one być również nazwane warunkami korzystania z usługi, warunkami użytkowania lub zastrzeżeniami. Sugeruje się, żeby przed

14

rozpoczęciem świadczenia usługi użytkownik mógł świadomie zaakceptować warunki użytkowania. Warunki użytkowania z usługi wsparcia online powinny być dostępne i wyświetlane w widocznych i łatwo dostępnych lokalizacji na stronie internetowej dostawcy usługi online. Regulamin powinien być wykorzystywany do informowania klienta o celach świadczenia usługi, możliwych ograniczeniach i zagrożeniach dla prywatności i poufności związanych z komunikacją za pośrednictwem ICT oraz o ograniczeniach poufności, która mogą pojawić podczas użytkowania (nie jest to konieczne w przypadku organizacji lub narzędzi posiadających certyfikat HIPPA). Ważne jest, aby ofiary przemocy posiadały informacje niezbędne do podejmowania świadomych decyzji dotyczących korzystania z narzędzia, usługi lub programu wsparcia online.

Przed uzyskaniem interwencji online klient powinien zostać poinformowany o:

- celach usług wsparcia online, rodzaju wsparcia, które zapewnia oraz sposób, w jaki komunikacja będzie przeprowadzana
- charakterystyce komunikacji przez Internet (np. czy ta komunikacja odbywa się na piśmie, co może spowolnić proces interakcji i komunikacji)
- zasadach działania (czas dostępności wsparcia online, szacowany czas reakcji, szczególnie w przypadku zastosowania asynchronicznych narzędzi wsparcia online, usług lub programów), w tym ograniczenia dostępności ekspertów (np. nie można zagwarantować, że ten sam ekspert zapewni wsparcie na przyszłych spotkaniach)
- kwalifikacjach oraz w stosownych przypadkach, tożsamości eksperta. Należy pamiętać, że organizacje nie powinny ujawniać tożsamości ekspertów, którzy zapewniają wsparcie online klientom. Ekspert powinien być identyfikowany pod innym imieniem lub za pomocą pseudonimu.

Każda organizacja świadcząca usługi online powinna również wyznaczyć i zdefiniować:

- granice wsparcia (np. pewien obszar interwencji mogą tj. wsparcie emocjonalne dla ofiar przemocy, ale już nie wsparcie psychologiczne)

- aspekty związane z poufnością i prywatnością związane ze wsparciem za pośrednictwem Internetu
- sytuacje, w których organizacja jest zobowiązana do naruszenia poufności jak w przypadku sytuacji, które stanowią zagrożenie dla zdrowia i życia klienta lub innych osób (np.: myśli samobójczych)
- alternatywne dane kontaktowe z innych służb organizacji, które można wykorzystać w celu uzyskania dodatkowego wsparcia i radzenia sobie z trudnościami podczas komunikacji online.

Organizacja powinna również dążyć do zdefiniowania strategii uzyskiwania świadomej zgody na świadczenie pomocy online lub interwencji.

Zgoda:

- jest użytecznym narzędziem do wyjaśnienia ofierze przemocy ograniczeń w polityce poufności, ograniczeń natury technologicznej i bezpieczeństwa narzędzia wsparcia online, a także procedur awaryjnych
- może pozwolić na zbieranie informacji o tożsamości i lokalizacji klienta, co może okazać się ważne w przypadku naruszenia zasad poufności
- może umożliwić interwencję, w przypadku których informacje prowadzące do naruszenia poufności nie zostaną potwierdzone.

W przypadku ubiegania się o zgodę na świadczenie wsparcia przez Internet można się spodziewać pewnych trudności tj. np.: uzyskanie pisemnej zgody klienta może utrudnić dostęp do wsparcia (zwiększenie czasu oczekiwania), przyczyniając się w ten sposób do zniechęcania klienta. Uzyskanie pisemnej zgody klienta może wymagać ujawnienia jej tożsamości i utraty anonimowości, jednocześnie zniechęcić w ten sposób do szukania wsparcia. Ekspersi mogą mieć większe trudności z określeniem, czy klient jest w stanie udzielić świadomej zgody (ponieważ nie mają bezpośredniego kontaktu z klientem). Prośba o wsparcie może pochodzić od osoby, która kłamie na temat swojej tożsamości. W niektórych sytuacjach to np. dzieci mogą podszywać się pod dorosłych. W przypadku kontaktu z dziećmi ekspert powinien

16

poinformować je o kompetencjach organizacji lub zakresie świadczonych usługi oraz (możliwych) ograniczeniach ich pracy. Organizacja może ustalić w swoich procedurach specyficzne, szczegółowe instrukcje postępowania lub interwencji online w sprawach dzieci

Przykład:

Wniosek o wsparcie może pochodzić od sprawcy przemocy, który szuka informacji o kliencie lub próbuje zrozumieć mechanizmy i usługi wsparcia świadczone przez konkretny podmiot. Gdy sprawcy przemocy nawiązują kontakt, specjalista może udzielić informacji o misji organizacji, celach i użytkownikach usługi lub programu wsparcia online, wyjaśniając, że udzielane wsparcie jest poufne. Po raz kolejny można przewidzieć możliwość skontaktowania się z organizacją przez potencjalnych sprawców przemocy, definiując określone procedury, które będą zgodnie z dobrymi praktykami przyjętymi przez organizację.

Poufność i prywatność

Poufność interwencji udzielanej przez Internet jest kluczową zasadą, promującą większe bezpieczeństwo i zaufanie klientów, gdy korzystają one z dostępnych narzędzi, usług lub programów wsparcia online. Jak wspomniano wcześniej, ważne jest, aby od samego początku bardzo jasno określić, które sytuacje mogą prowadzić do naruszenia poufności (ważne jest, aby takie zapisy znalazły się w Regulaminie i zawarto w nim informacje na temat korzystania z internetowego narzędzia). Tak zaszyfrowane narzędzia wraz z zastosowaniem uwierzytelnionych haseł do logowania mogą być przydatne do zwiększenia bezpieczeństwa w korzystaniu z narzędzi wsparcia online. Z kolei takie środki mogą przyczynić się do wyższego poziomu zaufania i prywatności w komunikacji między klientem a specjalistami za pośrednictwem narzędzia online, usługi lub programu.

Ważne jest, aby pamiętać, że w komunikacji online zawsze istnieje ryzyko związane z naruszeniem poufności i prywatności:

- Nie jest możliwe zdalne zapewnienie bezpieczeństwa komputera klienta, smartfona, tabletu lub innego urządzenia używanego do uzyskania dostępu do narzędzia, usługi lub programu

wsparcia online. Ten scenariusz może mieć miejsce szczególnie w przypadkach, w których istnieje konieczność zapewnienia jeszcze większego bezpieczeństwa między ofiarą przemocy a sprawcą i gdy sprawca ma dostęp do komputera lub innego urządzenia używanego przez klienta

- Na prywatność i poufność komunikacji online między klientem a organizacją mogą wpływać czynniki zewnętrzne, takie jak inne osoby przybywające obok, gdy klient uzyskuje dostęp do wsparcia online.

Komunikacja online między klientem a organizacją, zwłaszcza w formie pisemnej, powinna być również starannie przygotowana, kładąc nacisk na jakość udzielanego wsparcia, zachowanie bezpieczeństwa klienta oraz ochrony wizerunku organizacji. Istnieje szereg ograniczeń wpływających na poufność oraz poufność wsparcia online, szczególnie podczas korzystania z narzędzi ICT i Internetu w celu poszukiwania wsparcia, informacji w sytuacjach przemocy.

Organizacje powinny przygotować się w związku z tym na:

- hakerów, wirusy i oprogramowanie szpiegujące lub złośliwe oprogramowanie (na urządzeniach używanych przez organizację lub jej ekspertów, ale także na urządzeniach używanych przez klienta) mogą zagrozić poufności i prywatności informacji dzielonych między ofiarą przemocy a specjalistą
- ryzyku dostępu do informacji i monitorowania komunikacji przez osoby trzecie, w tym przez sprawcę przemocy, jeżeli nie zostaną podjęte dodatkowe środki bezpieczeństwa podczas korzystania z Internetu i elektronicznych środków komunikacji.

Bardzo ważne jest zwiększenie świadomości na temat znaczenia wyeliminowania wszystkich wiadomości wysyłanych lub odbieranych na koniec każdej sesji online. Ważne jest, aby organizacje i sami specjaliści byli odpowiednio informowani o zagrożeniach dla poufności i prywatności związanych z komunikacją za pośrednictwem narzędzi ICT i Internetu. Specjaliści, którzy zapewniają wsparcie przez Internet, powinni również stosować środki bezpieczeństwa, które zabezpieczają poufność i prywatność wsparcia online.

Tożsamość użytkownika

Jedną z korzyści wsparcia za pośrednictwem Internetu jest poczucie prywatności i anonimowości, które ułatwia użytkownikom odblokowanie się klientowi oraz dzielenie się informacjami i emocjami na temat wydarzenia związanego z prośbą o wsparcie.

Wsparcie ofiar przemocy w zapewnieniu im poczucia prywatności i anonimowości uzyskane dzięki pośrednictwu Internetu może być jeszcze bardziej istotne, gdy uda się pokonać niektóre przeszkody zwykle związane z poszukiwaniem wsparcia od organizacji i świadczących usługi dla ofiary przemocy (takie jak wstyd i strach) oraz ułatwianie dostępu do wsparcia grupom klientów, które zwykle nie szukają wsparcia (np. mężczyźni, którzy są ofiarami przemocy).

Ważne jest jednak, aby organizacja wzięła pod uwagę następujące kwestie:

- Im więcej informacji o ofierze, tj. np. dane kontaktowe i lokalizacja, tym łatwiej będzie poradzić sobie z sytuacją kryzysową lub niebezpieczeństwem klienta lub innych osób (w tym uruchomienie pomocy w nagłych wypadkach)
- w przypadku zagrożenia zdrowia i życia klienta, dostęp do informacji na temat tożsamości klienta, kontaktu i jej lokalizacji ma kluczowe znaczenie dla uruchomienia mechanizmów awaryjnych
- w przypadku kontaktu ze strony dzieci (dla których udzielanie wsparcia zależy od obowiązujących przepisów, procedur organizacji lub obowiązujących kodeksów postępowania)
- w przypadku próśb o wsparcie od sprawców przemocy (w celu uzyskania informacji o procedurach organizacji lub klientach, które mogły otrzymać wsparcie).

Konieczność zweryfikowania tożsamości przed uzyskaniem dostępu do wsparcia przez Internet może doprowadzić klienta do rezygnacji z prośby o wsparcie. Istnieją pośrednie rozwiązania, w których dostęp do narzędzi wsparcia przez Internet wymaga uprzedniej rejestracji (na przykład poprzez wypełnienie formularza online) za pośrednictwem innego środka kontaktu (np. bezpiecznego kontaktu telefonicznego lub e-maila). Niezależnie od tego, czy klient jest

19

zobowiązany do ujawnienia tożsamości w celu uzyskania wsparcia online, kwestie związane z tożsamością i anonimowością muszą być objęte warunkami współpracy, które należy przedstawić klientowi na początku wsparcia online.

9. ŚRODKI MAJĄCE NA CELU ZWIĘKSZENIE BEZPIECZEŃSTWA, POUFNOŚCI I PRYWATNOŚCI

1. Komputery lub urządzenia mobilne i dostęp do Internetu w celu zapewnienia wsparcia online lub interwencji dla ofiar przemocy. Urządzenia, na których działają narzędzia, usługi lub programy internetowe dla ofiar przemocy:

- powinny być wykorzystywane wyłącznie do zapewniania wsparcia ofiarom przemocy, nie należy w tym celu wykorzystywać komputerów osobistych specjalistów i innych urządzeń osobistych
- mogą być wykorzystywane wyłącznie przez osoby odpowiedzialne za udzielanie wsparcia online dla ofiar przemocy
- być chronione hasłem zastrzeżonym dla specjalistów odpowiedzialnych za pracę online, usługę lub program w celu uzyskania wsparcia hasła powinny być regularnie zmieniane
- posiadać zainstalowane oprogramowanie zabezpieczające, które zawiera narzędzia do automatycznej weryfikacji
- przeglądarki i oprogramowania systemu operacyjnego powinny być regularnie aktualizowane pod kątem zakresie bezpieczeństwa
- być połączone z prywatnymi i bezpiecznymi sieciami internetowymi, najlepiej używanymi tylko przez specjalistów w organizacji, organizacja powinna również rozważyć utworzenie alternatywnych sieci dla klientów
- unikać korzystania z Wi-Fi w miejscach publicznych w momencie świadczenia usług wsparcia online klientom, ponieważ transmisja danych może zostać łatwo przechwycona przez strony trzecie.

10. PRZYGOTOWANIE STRON INTERNETOWYCH ZAWIERAJĄCYCH INFORMACJE O ŚWIADCZENIU WSPARCIA ONLINE

Witryny internetowe organizacji poświęcone wsparciu lub dostarczaniu informacji ofiarom przemocy powinny:

- zawierać ostrzeżenia lub przypomnienia, że wyszukiwania i inne działania online przeprowadzane przez klienta mogą być monitorowane przez strony trzecie (tj. sprawcę przemocy) i przez to ogólnie łatwo dostępne
- zawierać informacje o ryzyku związanym z korzystaniem ze strony internetowej lub narzędzi wsparcia online, usług lub dostępnych programów (np. formularz online, czat)
- informować użytkownika, że powinien korzystać z tego zasobu w prywatnej i bezpiecznej lokalizacji. Korzystanie z publicznych komputerów lub otwartych sieci internetowych nie jest zalecane
- dawać wskazówki na temat konieczności czyszczenia danych z przeglądarki internetowej po każdym wyszukiwaniu (w szczególności danych przeglądania związanych z wyszukiwaniem informacji o wsparciu w sytuacjach przemocy oraz informowanie o tym, czy czyszczenie całej historii przeglądania może zostać uznane za podejrzaną i nieumyślnie przez sprawcę o przemocy). Organizacja może również poinformować, że usunięcie danych z wyszukiwanych informacji nie jest wystarczające, aby zminimalizować ryzyko związane z zapewnieniem poufności i prywatności
- mieć możliwość uruchomienia przycisku ucieczki, który może być użyty przez klienta w przypadku zaskoczenia przybyciem osób trzecich (tj. sprawca przemocy) podczas wyszukiwania informacji.

Jeśli organizacja zamierza ustanowić kontakt e-mailowy w celu wsparcia ofiar przemocy na swojej stronie internetowej, warto zamiast tego rozwiązania wprowadzić formularze online. Formularze online są bezpieczniejsze niż wiadomości e-mail, ponieważ ich użycie nie pozostawia śladów w e-mailu klienta. Formularze online mogą być również wygodniejsze dla

specjalistów pracujących w organizacji, ponieważ są tam automatycznie pokazane adresy e-mail. Organizacja świadcząca usługi wsparcia online powinna zastanowić się nad wykorzystaniem informacji pochodzących od klienta w trakcie rozmowy ze ekspertem. W tym przypadku ważne jest to, aby uzyskać wcześniejszą zgodę klienta. Warto pamiętać, że istnieją również aplikacje i technologie, które pomagają organizacjom usprawnić politykę poufności i prywatności.

3. Email

Oprócz stosowania środków bezpieczeństwa w komputerach, urządzeniach z dostępem do Internetu w celu ochrony poufności i prywatności wsparcia za pośrednictwem poczty elektronicznej, organizacja powinna również:

- określić szczegółowe procedury udzielania wsparcia lub interwencji przez Internet, definiując instrukcje postępowania z osobami spoza organizacji
- przestrzegać obowiązujących przepisów oraz procedur i zasad organizacji dotyczących gromadzenia i rejestracji adresów e-mail ofiar przemocy
- unikać publikowania osobistych adresów e-mail specjalistów podczas sesji wsparcia online
- ustalić z klientem czy e-mail jest bezpieczną metodą komunikacji i zapewnić alternatywne formy kontaktów w celu uzyskania wsparcia (aby klient mógł wybrać metodę, która najlepiej odpowiada jego umiejętnościom, potrzebom i preferencjom)
- sprawdzić czy urządzenia wykorzystywane przez klienta w celu uzyskania dostępu do ich konta e-mail są bezpieczne, używane tylko przez niego i czy istnieje ryzyko, że te urządzenia będą dostępne lub monitorowane przez osoby trzecie (w szczególności sprawcę przemocy)
- zweryfikować, czy jest prawdopodobne, że konto e-mail użyte do wyszukiwania pomocy jest również używane lub przeglądane przez osoby trzecie lub że osoby trzecie mogą mieć do niego dostęp

- informować klienta o zachowaniach związanych z bezpieczeństwem, które można zastosować przed wysłaniem wiadomości e-mail, podczas korzystania z niej i po jej zakończeniu, aby uzyskać wsparcie online (np. regularna zmianę hasła do konta e-mail)
- ustalić wcześniej użycie słów haseł między klientem a ekspertem w taki sposób, aby ekspert mógł upewnić się, że faktycznie komunikuje się z klientem i że klient może poinformować go, gdy znajdzie się sytuacji, w której prywatność i poufność mogłaby być zagrożona.

4. Czat

Oprócz instrukcji bezpieczeństwa dla komputerów, urządzeń i połączeń internetowych wymienionych powyżej, podczas korzystania z czatu w celu zapewnienia wsparcia ofiarom przemocy organizacja powinna również:

- poinformować ofiarę przemocy o zagrożeniach dla poufności i prywatności związanych z korzystaniem z czatu (tj. o tym, że komunikacja może być monitorowana przez osoby trzecie) i zapewnić, że klient może bezpiecznie korzystać z tego środka komunikacji
- wdrożyć środki bezpieczeństwa, takie jak szyfrowanie i automatyczne czyszczenie rozmowy natychmiast po zakończeniu każdej formy interakcji między klientem a ekspertem
- ustanowić i przewidzieć określone procedury dla takich przypadków, jak: fałszywe prośby o wsparcie w sytuacjach nadzwyczajnych lub kryzysowych (np. myśli samobójcze), zgłoszenia nie związane z misją organizacji, anonimowe zgłoszenia.

5. Sieci społecznościowe

Podmioty, organizacje i służby wspierające ofiary przemocy mogą rozpatrywać wnioski o wsparcie otrzymane w swoich sieciach społecznościowych, zapewniając im poufność i prywatność. W tym celu ważne jest, aby:

- na stronach sieci społecznościowych takich organizacji wyświetlać informacje o warunkach użytkowania, zagrożeniach dla poufności i prywatności podczas udostępniania informacji o

sytuacjach przemocy w Internecie, a także kontakty alternatywne (np. kontakty telefoniczne, e-mail, formularz online, infolinia).

- opracować wytyczne proceduralne dla mediów społecznościowych, w tym:
- jak zarządzać sytuacjami przemocy udostępnianymi w sieciach społecznościowych organizacji
- jak zarządzać i reagować na prośby o wsparcie od ofiar przemocy otrzymane za pośrednictwem tych platform.

Podczas definiowania procedur operacyjnych dla sieci społecznościowych ważne jest, aby organizacja:

- rozważyła i uwzględniła swoją misję społeczną i cele obecności w przestrzeni cyfrowej
- dostosowała swoje funkcjonowanie w sieci społecznościowych do celów obecności cyfrowej
- określiła warunki korzystania z sieci społecznościowych, obejmujące również zachowania, treści i komentarze uważane za niedopuszczalne i sprzeczne z wartościami i misją organizacji i określiła procedury operacyjne, w jaki sposób działać w takich sytuacjach (np. usuwając treść, blokując tę osobę)
- zastanowiła się, czy udostępniać informacje na temat ofiar przemocy w sieciach społecznościowych organizacji.

Bez względu na to, jaką pozycję zajmuje organizacja i w jaki sposób klienci korzystają z sieci społecznościowych ważne jest, aby podać informacje na temat zakresu wsparcia interwencji oraz sytuacji w których taki kanał nie jest odpowiedni do uzyskania wsparcia (np. sytuacje awaryjne), alternatywne kontakty i zasoby organizacji (np. e-mail, formularz online, numery telefonów, telefon zaufania, adresy lokalnych służb wsparcia). W przypadku VSM, zarządzanie ryzykiem i sytuacjami kryzysowymi odbywa się w ten sposób, że wszystkie zgłoszenia są „przechodzą przez” przez Kierownika Zespołu. Potrzeby klienta, w tym możliwość skierowania bądź uzyskania dodatkowych usług, omawiane są podczas rozmowy wstępnej z klientem. Rozmowa wstępna umożliwia również natychmiastową identyfikację wszelkich zagrożeń. Jeśli okazuje się, że istnieje duże ryzyko dla klienta, szczegóły wsparcia omawiane są

24

w ramach wewnętrznej dyskusji pomiędzy Kierownikiem Zespołu, Dyrektorem i Superwizorem w celu ustalenia czy klientowi można udzielić wsparcia online. Następnie klient jest przydzielany do terapeuty. Komunikacja pomiędzy Kierownikiem Zespołu a odpowiednim terapeutą odbywa się w sposób ciągły, a dostosowanie rodzaju udzielanego wsparcia ustalone jest indywidualnie, z uwzględnieniem jak najlepiej pojętego interesu klienta. Należy odnotować, że podczas rozmowy wstępnej VSM pobiera dane teleadresowe sprawcy przemocy tzn.: imię i nazwisko sprawcy, numer dowodu, adres, numer telefonu, status pobytu i status pokrewieństwa. Wszystkich klientów informuje się, że w przypadku zagrożenia życia klienta, VSM natychmiast skontaktuje się z policją i przekaże jej wszelkie niezbędne dane.