

## STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH

### KORLAB SP. Z O.O. SP. K.

#### WSTĘP

1. Standardy Ochrony Małoletnich obowiązują w podmiocie leczniczym: Korlab Laboratoria Medyczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa (dalej jako „KORLAB”).
2. Standardy obowiązują w każdej jednostce i komórce organizacyjnej podmiotu leczniczego.
3. Dokument zawiera najważniejsze informacje dla osób dorosłych oraz małoletnich przebywających na terenie KORLAB w tym rodziców, opiekunów, pracowników.
4. Celem stworzenia dokumentu jest zapewnienie bezpieczeństwa osobom małoletnim oraz wyeliminowanie potencjalnych zagrożeń oraz jakiegokolwiek przemocy wobec małoletnich.

#### **I. MIEJSCE PRZECHOWYWANIA DOKUMENTU:**

1. Oryginał dokumentu znajduje się siedzibie Korlab w Rudzie Śląskiej, przy ul. Solskiego 15.
2. Kopia wydrukowanego dokumentu znajduje się w każdym punkcie prowadzonej działalności leczniczej przez KORLAB w wersji kompletnej i skróconej.
3. Wersja .pdf dokumentu umieszczona jest na stronie internetowej [www.korlab.pl](http://www.korlab.pl) w zakładce „regulaminy” na dole strony internetowej.

#### **I. Opracowane Standardy Ochrony Małoletnich zostały dostosowane do charakteru i rodzaju prowadzonej działalności przez KORLAB.**

1. Zasady bezpiecznych relacji pomiędzy personelem a małoletnim,
2. Procedura działania w sytuacji krzywdzenia małoletnich,
3. Osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego,
4. Osoby odpowiedzialne za realizację niniejszych Standardów,
5. Zasady ochrony danych osobowych oraz wizerunku dzieci w placówce,
6. Zasady bezpiecznego korzystania z Internetu i mediów elektronicznych,
7. Zasady prowadzenia rejestru ujawnionych lub zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających dobru małoletniego i zasady jego przechowywania.

#### AD. PKT. 1

##### ZASADY BEZPIECZNYCH RELACJI POMIĘDZY PERSONELEM A MAŁOLETNIM

1. Zasady bezpiecznych relacji personelu z dziećmi obowiązują wszystkich pracowników, stażystów, wolontariuszy, jak również inne osoby zatrudnione w KORLAB na podstawie umów cywilnoprawnych a stanowiące personel danego punktu (dalej łącznie zwani jako „Personel”). Zapoznanie się i akceptacja niniejszych standardów odbywa się przez podpisanie przez każdego członka Personelu niniejszych standardów ochrony małoletnich.
2. Każda osoba z Personelu KORLAB jest zobowiązana do utrzymywania profesjonalnej relacji z dziećmi i każdorazowego rozważenia, czy jego reakcja, komunikat bądź działanie wobec małoletniego są adekwatne do sytuacji, bezpieczne, uzasadnione i sprawiedliwe wobec innych dzieci. Każda osoba z personelu zobowiązana jest działać w sposób otwarty i przejrzysty dla innych, aby zminimalizować ryzyko błędnej interpretacji swojego zachowania.
3. Personel KORLAB dba wraz z rodzicami/prawnymi opiekunami o bezpieczeństwo małoletnich podczas ich obecności na terenie danej placówki/jednostki organizacyjnej KORLAB.
4. Personel wspiera małoletnich na każdym etapie udzielanych świadczeń zdrowotnych.

5. Personel zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa powszechnie obowiązującego, a w szczególności do bezwzględnego przestrzegania praw pacjenta.
6. Personel podczas udzielania świadczeń zdrowotnych oraz w okresie oczekiwania na ich udzielenie obserwuje zachowania oraz reakcję dzieci a jeżeli sytuacja tego wymaga proponuje niezbędną pomoc.
7. Personel bierze pod uwagę umiejętności i zdolności do percepcji małych wynikające z ich wieku, rozwoju bądź niepełnosprawności.
8. Personel podejmuje działania wychowawcze mające na celu kształtowanie prawidłowych postaw wśród małych.
9. W komunikacji oraz w działaniach realizowanych z osobami małymi na terenie KORLAB Personel zobowiązany jest:
  - a) zachować spokój, cierpliwość oraz szacunek,
  - b) słuchać uważnie małego i udzielać mu odpowiedzi adekwatnych do ich wieku i danej sytuacji,
  - c) informować małego o podejmowanych decyzjach jego dotyczących, biorąc pod uwagę oczekiwania małego,
  - d) szanować prawo do prywatności małego,
  - e) doceniać i szanować wkład małego w podejmowane działania, aktywnie je angażować i traktować równo bez względu na ich płeć, orientację seksualną, sprawność/ niepełnosprawność, status, etniczny, kulturowy, religijny i światopogląd,
  - f) zachować szczególną ostrożność wobec małego, które doświadczyło nadużycia i krzywdzenia, w tym seksualnego, fizycznego bądź zaniedbania;
1. Personelowi KORLAB zabrania się:
  - a) zawstydzania, upokarzania, lekceważenia i obrażania małego oraz podnoszenia głosu na dziecko w sytuacji innej niż wynikająca z bezpieczeństwa małego lub innych dzieci,
  - b) ujawniania informacji wrażliwych dotyczących małego wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych dzieci; obejmuje to wizerunek małego, informacje o jego/jej sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej,
  - c) zachowywania się w obecności małego w sposób niestosowny; obejmuje to używanie wulgarnych słów, gestów i żartów, czynienie obraźliwych uwag,
  - d) nawiązywania w wypowiedziach do aktywności bądź atrakcyjności seksualnej oraz wykorzystywanie wobec małego relacji władzy lub przewagi fizycznej (zastraszanie, przymuszanie, groźby),
  - e) stosowania jakiegokolwiek form przemocy wobec małych, w tym przykładowo: bicia, szturchania, popychania oraz naruszania integralności fizycznej w jakikolwiek inny sposób,
  - f) dotykania małego w sposób, który może być uznany za nieprzyzwoity lub niestosowny,
  - g) angażowania się w takie aktywności jak łaskotanie, przytulanie, udawane walki z małymi czy brutalne zabawy fizyczne,
  - h) komentowania wyglądu ciała lub ubioru małego,
  - i) nie wyjaśnianie zastosowanych metod leczenia lub procedur. Nie udzielanie informacji dziecku oraz rodzicom i opiekunom,
  - j) ignorowanie lub umniejszanie odczuć dziecka np. lęku przed bólem, strachu przed udzieleniem świadczenia, niepewności w związku z pobytem w KORLAB.
2. Personel zachowuje bezpieczną odległość od małych – bezpośredni kontakt z małym następuje wyłącznie w celu udzielenia świadczenia zdrowotnego (pobrania krwi lub innego materiału do badań). Kontakt fizyczny z małym nie może wiązać się z jakąkolwiek gratyfikacją ani wynikać z relacji władzy. W każdej interakcji z małym pacjentem Personel bierze pod uwagę jego wiek, sytuację medyczną, możliwości poznawcze i indywidualne potrzeby.

3. W trakcie udzielania świadczenia medycznego należy z zachowaniem prawa do intymności i godności małoletniego pacjenta odsłaniać jego ciało partiami. W trakcie pobierania krwi lub innego materiału do badań dziecka powinien towarzyszyć opiekun lub inna osoba z Personelu.
4. Personel powinien uszanować prawo małoletniego pacjenta do zmienności jego nastrojów, zmienności jego zdania, w szczególności stanowiących następstwo nowej sytuacji, w jakiej się znajduje w związku z wizytą w KORLAB.
5. Podczas m.in. pobierania krwi należy informować dziecko o wykonywanych czynnościach i o tym, co będzie po sobie następować.
6. Personel podczas kontaktu z małoletnim pacjentem powinien mu się przedstawić, określić swoją rolę w KORLAB, przekazać mu informacje na temat tego, co jest powodem jego wizyty w KORLAB, co się z nim dzieje, stworzyć mu warunki do zadawania pytań.
7. W przypadku konieczności zwrócenia uwagi małoletniemu z uwagi na jego głośne lub niewłaściwe zachowanie, lub w przypadkach konfliktu pomiędzy małoletnimi w czasie udzielania świadczenia zdrowotnego lub w okresie oczekiwania na jego udzielenie Personel stosuje konstruktywną krytykę w formie poniższych (*przykładowych*) komunikatów zwrotnych, wyrażanych w formie stonowanej:
  - „ Nie krzycz proszę, ponieważ przeszkadza to w pracy, dziękuję ”
  - „ Nie ciągnij proszę swojej koleżanki/kolegi za ubranie/włosy/rękę....ponieważ ją/jego to boli i przeszkadza, dziękuję ”
  - „ Nie ciągnij proszę swojej koleżanki/kolegi za ubranie/włosy/rękę....ponieważ Ty również nie chciał(a) być ciągnięty (a), dziękuję ”.Zawsze pamiętając o tym, aby w informacji zwrotnej zastosować formę grzecznościową: „proszę”, „dziękuję”.
8. Równocześnie zaraz po udzieleniu informacji Personel KORLAB zgłasza fakt niewłaściwego zachowania małoletniego rodzicowi/opiekunowi będącego wraz małoletnim lub dziećmi w placówce KORLAB.
9. Obowiązuje generalna zasada, że kontakt Personelu z małoletnimi uczęszczającymi do KORLAB powinien odbywać się wyłącznie w godzinach pracy i dotyczyć realizacji zadań na powierzonym stanowisku.
10. Personelowi zabrania się zapraszania małoletnich do swojego miejsca zamieszkania, spotykania się z nimi poza godzinami pracy; obejmuje to także kontakty z małoletnimi poprzez prywatne kanały komunikacji (prywatny telefon, e-mail, komunikatory, profile w mediach społecznościowych).

## **AD. PKT. 2**

### PROCEDURA DZIAŁANIA W PRZYPADKU KRZYWDZENIA MAŁOLETNIICH

1. Jeżeli osoba z Personelu obsługująca małoletniego podejrzewa, że ktoś krzywdzi małoletniego lub ma wiarygodne informacje o jego krzywdzeniu, to powinna ona obserwować małoletniego, jego opiekuna i otoczenie, jak również zobowiązana jest podjąć czynności wskazane w niniejszym rozdziale a następnie, zgłosić tą okoliczność osobie odpowiedzialnej za zgłaszanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego.
2. Personel obsługujący małoletniego zwraca uwagę na:
  - a) niestandardowe lub nietypowe zachowanie małoletniego (np. strach przed opiekunem),
  - b) oznaki fizyczne krzywdzenia małoletniego takie jak: rany, siniaki, odmrożenia, poparzenia, skaleczenia i inne podobne ślady na ciele małoletniego,
  - c) wygląd małoletniego np.: nieprzyjemny zapach, niewłaściwe lub brudne ubranie, skrajne wychudzenie,
  - d) sposób zachowania osoby sprawującej opiekę nad małoletnim, w tym przykładowo: niespójne wyjaśnienia co do powstania śladów na ciele małoletniego, stosowanie gróźb lub kar fizycznych wobec małoletniego, przebywanie opiekuna pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających,
  - e) wyniki badań diagnostycznych, które mogą wskazywać lub chociażby dawać podejrzenie krzywdzenia małoletniego.

1. W przypadku uzasadnionego podejrzenia krzywdzenia małoletniego, osoba z Personelu obsługującego dziecko, powinna starać się uzyskać jak najwięcej informacji o krzywdzeniu małoletniego poprzez rozpytanie małoletniego lub innych osób, w tym np. o okolicznościach powstania widocznych śladów na ciele małoletniego. Z przeprowadzonych ustaleń sporządza się notatkę, w której wskazuje się dostrzeżone nieprawidłowości oraz pozyskane dane o okolicznościach zdarzenia. W przypadku podejrzenia, że sprawcą krzywdzenia małoletniego może być jego opiekun lub inna osoba z Personelu, Personel obsługujący dziecko nie powinien informować o tych podejrzeniach potencjalnego sprawcę. W przypadku podejrzenia, że sprawcą krzywdzenia małoletniego może być przełożony w danym punkcie/jednostce organizacyjnej KORLAB, o podejrzeniach należy poinformować Zarząd Spółki.
2. Osoba z Personelu musi zapewnić bezpieczeństwo zarówno małoletniemu jak i sobie, działając z rozwagą adekwatną do sytuacji.
3. W przypadkach wymagających niezwłocznego podjęcia działania Personel obsługujący małoletniego powinien niezwłocznie wezwać Policję do podmiotu leczniczego, niezależnie od obowiązków wskazanych w ad. pkt 3 poniżej.

#### **AD. PKT. 3**

#### **OSOBY ODPOWIEDZIALNE ZA SKŁADANIE ZAWIADOMIEŃ O PODEJRZENIU POPEŁNIENIA PRZESTĘPSTWA NA SZKODĘ MAŁOLETNIEGO.**

1. Personel podejrzewający, że bezpieczeństwo małoletniego jest zagrożone zgłasza ten fakt Kierownikowi danego Laboratorium, które to osoby są wytypowane do składania zawiadomień do podmiotów/jednostek realizujących działania na rzecz przeciwdziałania przemocy.

##### **Jednostki, z którymi można się kontaktować:**

Policyjny telefon zaufania – numer: **800 120 226**

Telefon zaufania dla dzieci i młodzieży – numer: **116 111**

Dziecięcy telefon zaufania Rzecznika Praw Dziecka – numer: **800 12 12 12**

„NIEBIESKA LINIA” – numer: **800 12 00 02**

Ogólnopolska Linia Pomocy Pokrzywdzonym - **+48 222 309 900**

2. W przypadku konieczności sporządzenia pisemnego zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego, Personel informuje Zarząd Spółki, przekazując sporządzone notatki oraz udzielając stosownych informacji o poczynionych ustaleniach w kwestii krzywdzenia małoletniego.
3. Personel zobowiązany jest współdziałać z organami ścigania lub innymi uprawnionymi podmiotami w celu realizacji planu pomocy małoletniemu.

#### **AD. PKT. 4**

#### **OSOBY ODPOWIEDZIALNE ZA REALIZACJĘ STANDARDÓW**

Osobami odpowiedzialnymi za realizację Standardów są:

1. Kierownik Laboratorium sprawujący nadzór nad danym punktem lub jednostką organizacyjną KORLAB, w której Personel obsługujący małoletniego zgłosi jego krzywdzenie, w zakresie przyjmowania zgłoszeń o zdarzeniach, które zagrażają małoletniemu, udzielenia wsparcia oraz zgłoszenia tych okoliczności organom ścigania.
2. Specjalista ds. marketingu - w zakresie przygotowania personelu do stosowania niniejszych standardów, przeglądu i aktualizacji Standardów raz na rok,
3. Personel obsługujący małoletniego – w zakresie ich obowiązków służbowych co do zasad postępowania z udziałem małoletniego, obserwacji małoletniego i zgłaszania krzywdzenia małoletniego.

#### **AD. PKT. 5**

##### **ZASADY OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH ORAZ WIZERUNKU DZIECI W PLACÓWCE**

1. Ochrona wizerunku małoletnich utrwalona przez kamery monitoringu znajdujące się na terenie KORLAB przechowywana jest przez administratora danych osobowych jakim jest KORLAB Laboratoria Medyczne sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Rudzie Śląskiej, a jej uzasadnionym interesem jest bezpieczeństwo osób przebywających w podmiocie leczniczym. Zapisy z monitoringu przechowywane są przez okres od 3 dni do 14 dni w zależności od rejestratora. Kamery rejestrujące wizerunek znajdują się wyłącznie w miejscach ogólnodostępnych, bez pomieszczeń służących do udzielania świadczeń zdrowotnych (zgodnie z ustawą o działalności leczniczej).
2. Dane osobowe, które są zbierane podczas i w celu udzielania świadczeń zdrowotnych podawane są dobrowolnie bezpośrednio przez osobę dorosłą (rodzica/opiekuna), która rejestruje małoletniego do udzielenia świadczenia zdrowotnego. Dane, o których mowa to przede wszystkim imię, nazwisko, data urodzenia, PESEL.
3. Personel Korlab jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych (upoważnienie) małoletniego i udostępniania tych danych w ramach realizacji swoich obowiązków.
4. Personel zwraca uwagę osobom przebywającym na terenie KORLAB, że rejestrowanie wizerunku małoletniego wymaga zgody jego opiekuna. Zabrania się rejestrowania – również przez opiekunów – czynności udzielanych świadczeń zdrowotnych na rzecz małoletnich.

#### **AD. PKT. 6**

##### **ZASADY BEZPIECZNEGO KORZYSTANIA Z INTERNETU I MEDIÓW ELEKTRONICZNYCH**

1. Na terenie KORLAB nie udostępnia się pacjentom oraz osobom postronnym publicznej sieci internetowej (WIFI).
2. Zakazane jest korzystanie z jakiegokolwiek sieci Internetowej na terenie KORLAB w celu przeglądania treści o charakterze nieodpowiednim dla małoletnich lub nie stosownych a Personel jest uprawniony do zwrócenia uwagi oraz wezwania na miejsce odpowiednich służb w przypadku zauważenia, że na terenie danej placówki, dochodzi do wykorzystania sieci Internet w celu prezentacji treści nieodpowiednich małoletnim.

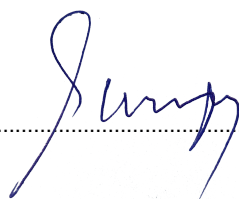
#### **AD. PKT. 7**

##### **REJESTR**

1. Prowadzi się rejestr ujawnionych lub zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających dobru małoletniego.
2. Rejestr prowadzony jest w siedzibie KORLAB.
3. Każda osoba z Personelu KORLAB zobowiązana jest przekazać do sekretariatu KORLAB z siedzibą w Rudzie Śląskiej przy ul. Solskiego 15 lub pod adres mailowy: [ochronamaloletnich@korlab.pl](mailto:ochronamaloletnich@korlab.pl) informację o ujawnionym lub zgłoszonym incydencie lub zdarzeniu zagrażającemu dobru małoletniemu. Informację w formie pisemnej lub w formie e-mail przekazuje się w terminie 7 dni od daty powstania zdarzenia na wzorze „KARTA INTERWENCJI”, która stanowi załącznik do niniejszej procedury.

Wersja skrócona dla małoletnich stanowi załącznik do niniejszych standardów.

ZATWIERDZAM:



.....

## **INFORMACJE DLA MAŁOLETNIICH PACJENTÓW (WERSJA SKRÓCONA)**

Jesteś dla nas bardzo ważny, dlatego chcemy służyć Ci pomocą:

- ❖ chcemy abyś czuł/a się u nas bezpiecznie,
  - ❖ naszym celem jest leczenie oraz pomaganie,
  - ❖ nasi pracownicy są tu właśnie dla Ciebie,
  - ❖ jeżeli masz jakiegokolwiek pytanie, zapytaj kogoś z naszych pracowników,
  - ❖ masz prawo wiedzieć, jak nazywa się osoba zajmująca się Tobą i co będzie robiła,
  - ❖ jeżeli cokolwiek jest dla Ciebie niejasne, nie wiesz na czym polega Twoje leczenie - pytaj śmiało!
- Postaramy się wyjaśnić wszystko jak najlepiej potrafimy.

Staramy się wykonywać badania w sposób bezbolesny, nie zawsze jednak jest to możliwe.

Będziemy Cię traktować z szacunkiem. Nie będziemy kłamać, że nie będzie bolało, jeśli może zboleć.

Zawsze będziemy brali pod uwagę Twoje zdanie i zadawać pytanie o Twoją opinię w sprawach, w których możemy dać Ci wybór.

Prosimy Cię:

- ❖ Szanuj innych pacjentów,
- ❖ Nie hałasuj,
- ❖ Przestrzegaj obowiązujące u nas zasady i regulaminy,
- ❖ Szanuj sprzęt i wszystkie rzeczy, których nie jesteś właścicielem,
- ❖ Wykonuj polecenia naszego personelu.

**UWAGA!**

Jeśli u nas albo w innym miejscu (np. w domu, szkole) spotkało Cię coś, czego nie akceptujesz śmiało powiedz nam o tym.

Jeśli ktokolwiek Cię skrzywdził powiedz nam o tym.

Jeśli jesteś czymś zmartwiony możesz z nami o tym porozmawiać, a my spróbujemy Ci pomóc, zapewnimy bezpieczeństwo.

Informacja o możliwości uzyskania bezpłatnej pomocy przez osobę małoletnią - telefon zaufania dla dzieci i młodzieży jest czynny całą dobę przez cały tydzień. Jeśli czujesz, że potrzebujesz wsparcia zadzwoń pod bezpłatny numer: 116 111.

Rzecznik Praw Dziecka również prowadzi całodobowy, darmowy Dziecięcy Telefon Zaufania, gdzie zarówno dzieci jak ich prawni opiekunowie mogą uzyskać profesjonalne wsparcie prawne i psychologiczne tel. : 800 12 12 12.

**KARTA INTERWENCJI**

<b>Imię i nazwisko małoletniego pacjenta:</b>		
<b>Przyczyna interwencji:</b>		
<b>Osoba zgłaszająca:</b>		
<b>Opis podjętych działań:</b>	<b>Data i miejsce:</b>	
<b>Forma podjęta interwencji (zakreślić właściwe lub dokonać wpisu właściwego działania):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa;</li> <li>▪ wniosek o wgląd w sytuację małoletniego/rodziny;</li> <li>▪ inny rodzaj podjętego działania:            .....            .....</li> </ul>	
<b>Dane dotyczące interwencji (nazwa organu, do którego zgłoszono interwencję) oraz data:</b>	<b>Nazwa organu:</b>	<b>Data:</b>
<b>Wyniki interwencji: działania organów/ działania podjęte przez rodziców:</b>  <b>W przypadku gdy KORLAB posiada stosowne informacje:</b>	<b>Data i organ podejmujący interwencję:</b>	
<b>UWAGI:</b>		