

**STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH
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 pełnej i skróconej.
3. Wersja .pdf dokumentu umieszczona jest na stronie internetowej www.korlab.pl w zakładce „regulaminy” na dole strony internetowej.

II. 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 MAŁOLETNIEM

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 małoletnich wynikające z ich wieku, rozwoju bądź niepełnosprawności.
8. Personel podejmuje działania wychowawcze mające na celu kształtowanie prawidłowych postaw wśród małoletnich.
9. W komunikacji oraz w działaniach realizowanych z osobami małoletnimi na terenie KORLAB Personel zobowiązany jest:
 - a) zachować spokój, cierpliwość oraz szacunek,
 - b) słuchać uważnie małoletniego i udzielać mu odpowiedzi adekwatnych do ich wieku i danej sytuacji,
 - c) informować małoletniego o podejmowanych decyzjach jego dotyczących, biorąc pod uwagę oczekiwania małoletniego,
 - d) szanować prawo do prywatności małoletniego,
 - e) doceniać i szanować wkład małoletniego 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 małoletniego, które doświadczyło nadużycia i krzywdzenia, w tym seksualnego, fizycznego bądź zaniedbania;
10. Personelowi KORLAB zabrania się:
 - a) zawstydzania, upokarzania, lekceważenia i obrażania małoletniego oraz podnoszenia głosu na dziecko w sytuacji innej niż wynikająca z bezpieczeństwa małoletniego lub innych dzieci,
 - b) ujawniania informacji wrażliwych dotyczących małoletniego wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych dzieci; obejmuje to wizerunek małoletniego, informacje o jego/jej sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej,
 - c) zachowywania się w obecności małoletniego 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 małoletniego relacji władzy lub przewagi fizycznej (zastraszanie, przymuszanie, groźby),
 - e) stosowania jakiegokolwiek form przemocy wobec małoletnich, w tym przykładowo: bicia, szturchania, popychania oraz naruszania integralności fizycznej w jakikolwiek inny sposób,
 - f) dotykania małoletniego w sposób, który może być uznany za nieprzyzwoity lub niestosowny,
 - g) angażowania się w takie aktywności jak łaskotanie, przytulanie, udawane walki z małoletnimi czy brutalne zabawy fizyczne,
 - h) komentowania wyglądu ciała lub ubioru małoletniego,
 - 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.
11. Personel zachowuje bezpieczną odległość od małoletnich – bezpośredni kontakt z małoletnim następuje wyłącznie w celu udzielenia świadczenia zdrowotnego (pobrania krwi lub innego materiału do badań). Kontakt fizyczny z małoletnim nie może wiązać się z jakąkolwiek gratyfikacją ani wynikać z relacji władzy. W każdej interakcji z małoletnim pacjentem Personel bierze pod uwagę jego wiek, sytuację medyczną, możliwości poznawcze i indywidualne potrzeby.
12. 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 dziecku powinien towarzyszyć opiekun lub inna osoba z Personelu.

13. 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 wizyta w KORLAB.
14. Podczas m.in. pobierania krwi należy informować dziecko o wykonywanych czynnościach i o tym, co będzie po sobie następować.
15. 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.
16. W przypadku konieczności zwrócenia uwagi małoletniemu z uwagi na jego głośnie 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”.
17. Równocześnie zaraz po udzieleniu informacji Personel KORLAB zgłasza fakt niewłaściwego zachowania małoletniego rodzicowi/opiekunowi będącego wraz małoletnim lub dziećmi w placówce KORLAB.
18. 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.
19. Personelowi zabrania się zapraszania małoletnich do swojego miejsca zamieszkania, spotkania 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.
3. 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.
4. Osoba z Personelu musi zapewnić bezpieczeństwo zarówno małoletniemu jak i sobie, działając z rozwagą adekwatną do sytuacji.
 5. 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 innych 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 niestosownych 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 informację o ujawnionym lub zgłoszonym incydencie lub zdarzeniu zagrażającym 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:

PREZES ZARZADU
KORLAB LABORATORIA MEDYCZNE SP. Z O.O.
Komplementariusza
KORLAB LABORATORIA MEDYCZNE SP. Z O.O. SPK

Zbigniew Kornaga

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

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