

STANDARDY OCHRONY DZIECI W AMERICAN HEART OF POLAND S.A.

(wersja skrócona dla dzieci)

Przedstawiamy Ci Standardy Ochrony Dzieci w American Heart of Poland S.A. i we wszystkich należących do nas placówkach medycznych. Dokument ten został stworzony, aby wszystkim naszym najmłodszym pacjentom, zapewnić godność, szacunek oraz by chronić Was przed krzywdzeniem.

Zależy nam aby każde dziecko w naszych murach czuło się bezpiecznie, a proces leczenia lub diagnostyki przebiegał w komfortowych, sprzyjających Twojemu zdrowiu i rozwojowi warunkach.

Rozpoczniemy od wyjaśnienia kilku podstawowych pojęć i terminów. Następnie przedstawiamy zasady zapewniające bezpieczne relacje pomiędzy pacjentem (dzieckiem) a personelem medycznym, a także pomiędzy Wami pacjentami nawzajem. W kolejnej części opisujemy zasady korzystania z internetu, smartfonu, tabletu lub komputera. Ostatnie elementy obejmują podejmowane przez nas działania kiedy dzieje Wam się krzywda, jak dbamy o aktualizację Standardów, które trzymasz w rękach, jak i gdzie można się z nimi zapoznać, a także jak przygotowujemy naszych pracowników do bezpiecznej pracy z Tobą i udzielenia Ci pomocy, kiedy ktoś Cię krzywdzi.

Pojęcia i terminy:

Szpital, placówka medyczna – to miejsce, w którym się właśnie znajdujesz, ponieważ ze względu na Twoje dobro i zdrowie wymagasz naszej pomocy. Na placówkę medyczną składać się mogą między innymi oddziały lub oddziały szpitalne, w których przebywasz na sali chorych i masz przypisane dla siebie łóżko, blok operacyjny lub specjalistyczne pracownie gdzie przeprowadzamy zabiegi i operacje, poradnie w których odbywają się krótkie wizyty oceniające Twoje zdrowie i ustalany jest plan leczenia, pracownie diagnostyczne, których zadaniem jest wykonywanie badań, jak na przykład zdjęcia rentgenowskie, pobranie krwi do badań laboratoryjnych.

Pacjenci – osoby, które leczymy.

Dziecko – każdy, kto nie ukończył 18 lat.

Personel medyczny – nasi pracownicy i specjaliści, których zadaniem jest Ci pomóc. Ich nauka i przygotowanie do zawodu jest bardzo długie i trudne oraz wymaga od nich ciągłego doskonalenia. Wśród pracowników medycznych, z którymi możesz mieć kontakt znajdują się na przykład lekarze, pielęgniarki, ratownicy medyczni, fizjoterapeuci, psycholodzy, technicy, diagnostki laboratoryjni.

Krzywdzenie – zrobienie czegoś chcący lub niechcący przez osobę dorosłą lub inne dziecko, które źle wpływa na Twoje zdrowie lub dalszy rozwój. Istnieją różne formy krzywdzenia, a oto niektóre z nich:

- **przemoc fizyczna** jest wtedy kiedy ktoś Cię na przykład popycha, uderza lub bije, szarpie, szczypie, kopie, rzuca w Ciebie przedmiotami;
- **przemoc psychiczna** to na przykład obrażanie Cię, ośmieszanie, wyzywanie i wyśmiewanie;
- **przemoc seksualna** to na przykład zmuszanie do oglądania zdjęć nagich osób, robienie zdjęć lub nagrywanie dzieci bez ubrań, zmuszanie do dotykania miejsc intymnych innych osób;
- **zaniedbywanie** ma miejsce jeśli przykładowo nie zapewnia się dziecku jedzenia, odpowiedniego ubrania lub środków do mycia, pozostawianie dzieci bez opieki dorosłych, nie wysyłanie dziecka do szkoły lub niechodzenie do lekarza.

Ważnym jest, że jeśli doświadczasz jakiegokolwiek z wyżej wymienionych form krzywdzenia ze strony osób dorosłych lub innych dzieci, powiedz o tym komuś z personelu medycznego. Stosownie do Twojego zgłoszenia podjęte zostaną właściwe działania i wdrożona procedura, których zadaniem będzie Ci pomóc. I pamiętaj, że to nigdy nie jest Twoja wina, jeśli ktoś wobec Ciebie stosuje jakiegokolwiek formy przemocy!

Interwencja – to działania oznaczające reakcję na objawy krzywdzenia i podjęcie kroków w celu zabezpieczenia dziecka.

I. Zasady bezpiecznych relacji pomiędzy pacjentem (dzieckiem) a personelem

1. Personel medyczny przed zatrudnieniem poddawany jest szczegółowej weryfikacji. Każda osoba, która pracować będzie z dziećmi musi przedstawić odpowiednie dokumenty, żeby móc tu pracować. Te dokumenty potwierdzają, że pracownicy wcześniej nie stosowali przemocy. Weryfikację prowadzimy także okresowo wśród osób już u nas pracujących.
2. W naszej pracy kierować będziemy się przede wszystkim Twoim dobrem i zdrowiem.
3. Zaczniemy od przedstawienia się Tobie. Postaramy się krótko wytłumaczyć czym się zajmujemy.
4. Poprosimy, żebyś powiedział nam, jak możemy się do Ciebie zwracać. To dla nas ważne, żebyś miał poczucie, że traktujemy Cię z szacunkiem i uwagą.
5. Czynności medyczne przeprowadzać będziemy w pomieszczeniach, w warunkach i w sposób możliwie jak najbardziej dostosowany do Twoich indywidualnych potrzeb.
6. Każde badanie prowadzić będziemy z poszanowaniem Twojej godności i intymności, na przykład korzystając z parawanów osłaniających Cię przed innymi pacjentami, prowadząc badanie w innym pomieszczeniu, odsłaniając ciało partiami.
7. Rozumiemy, że wszystko co dzieje się w placówce medycznej może być dla Ciebie nowe i nieznane. Postaramy się Ci wszystko wyjaśnić.

8. Masz prawo wiedzieć, co się będzie działo – jaki jest plan Twojego leczenia lub stan zdrowia. Jeśli cokolwiek budzi Twoje wątpliwości, zapytaj. Jesteśmy tu także po to by udzielić Ci informacji.
9. Masz prawo wypowiadać się w kwestiach medycznych i innych, nawet jeśli nie masz jeszcze 16 lat. Po osiągnięciu 16 roku życia masz prawo do współdecydowania o swoim leczeniu.
10. Będziemy starali się dawać Ci wybór w sytuacjach, kiedy będzie to możliwe.
11. Chcemy być z Tobą szczerzy – jeśli wiemy, że jakieś działanie (czynność medyczna) może zboleć, powiemy Ci o tym.
12. Informacje o Twoim zdrowiu zachowamy w tajemnicy – nie będą one ujawnione innym osobom poza Tobą i Twoimi rodzicami lub opiekunami.
13. Postaramy się mówić do Ciebie prostym językiem, tak by wszystko było zrozumiałe, jeśli jednak coś wymaga wytłumaczenia, powiedz nam o tym.
14. Chcemy, żeby podczas Twojego badania obecny był ktoś jeszcze – np. Twoja mama, Twój tata, Twój opiekun lub inny pracownik medyczny (na przykład pielęgniarka). Jeśli nie chcesz by w badaniu uczestniczył Twój rodzic lub opiekun, powiedz nam o tym.
15. Jeśli jesteś przestraszony lub martwisz się o coś, daj nam znać. Postaramy się Cię wysłuchać i poszukać rozwiązania, o ile jest to możliwe. Czasami możemy wskazać Ci miejsce, gdzie możesz się zgłosić po pomoc.
16. Możesz też potrzebować wsparcia – przytulenia lub pocieszenia, daj nam wtedy znać. Możemy Cię przytulić, tylko wtedy, kiedy na to pozwolisz, nie zrobimy tego bez Twojej zgody.
17. Jeśli czujesz się niekomfortowo, niebezpiecznie, coś Cię niepokoi, powiedz o tym nam, pracownikom medycznym. Podejmiemy działania by zapewnić Ci bezpieczeństwo.
18. Twoi rodzice lub opiekunowie mogą być z Tobą zarówno podczas wizyty w gabinecie, jak i w szpitalu. Zapewniamy im także możliwość nocowania, kiedy będziesz musiał zostać w szpitalu na noc. Wtedy Twoi bliscy – np. dziadkowie, ciocie, wujkowie będą mogli Cię odwiedzać.
19. Chcemy, żebyś wiedział, że będąc w szpitalu masz prawo do nauki, zabawy i odpoczynku. Możesz ze sobą mieć ulubioną zabawkę np. misia lub książkę. Prosimy tylko, żebyś nie wymieniał się nimi z innymi Pacjentami.
20. Chcemy być dla Ciebie dostępni, ale zdarzają się sytuacje, kiedy musimy zająć się innymi Pacjentami, dlatego nie zawsze możemy z Tobą porozmawiać lub być. Postaramy się jednak nadrobić to następnym razem lub wskazać Ci kogoś, kto będzie mógł odpowiedzieć na Twoje potrzeby lub wątpliwości.
21. Jeżeli będzie potrzeba wykonania przez nas np. zdjęcia, poinformujemy Cię o tym, a także o celu jego wykonania. Wcześniej o zgodę poprosimy Twojego rodzica lub opiekuna i zapytamy o Twoje zdanie. Tego typu działania służą wyłącznie dokumentowaniu stanu zdrowia i przebiegu leczenia (na

przykład ocena gojenia się rany) i nie będą dostępne dla innych osób, które nie są do tego uprawnione.

22. Szanujemy Twoje przekonania i nie ma dla nas znaczenia wiek, płeć, kolor skóry, pochodzenie czy wyznanie.

23. Nasz personel nie może stosować wobec Ciebie żadnej z form przemocy, wykorzystywać swojej przewagi związanej z wiekiem i zatrudnieniem, podejmować działań godzących w Twoje dobro i godność oraz sprzecznych z przyjętymi zasadami.

II. Zasady bezpiecznych relacji pomiędzy pacjentami

1. Pamiętaj aby traktować innych z należnym im szacunkiem.
2. Szanuj prawa innych pacjentów, ich godność, przekonania, wrażliwość, emocje i własność ich oraz szpitala.
3. Staraj się bawić w ciszy, nie hałasuj i nie świeć światła – szczególnie w nocy. Inni pacjenci mogą być ciężko chorzy, a to wymaga ciszy i odpoczynku aby mogli wyzdrowieć.
4. Nie krzywdź innych, nie obrażaj, nie wyśmiewaj się, nie stosuj przemocy wobec swoich koleżanek i kolegów w szpitalu, nie namawiaj i nie zmuszaj ich do rzeczy, na które nie mają ochoty, które mogą im zaszkodzić, albo po których będą czuć się źle.
5. Szanuj rzeczy innych, staraj się z nich nie korzystać, a na pewno nie bez ich wiedzy i pozwolenia.
6. Podobnie jak Ty, inni pacjenci także mają prawo do intymności i zachowania w tajemnicy informacji związanych z ich leczeniem, zwracaj zatem uwagę aby swoim zachowaniem tego prawa nie naruszać.
7. Nie pokazuj innym pacjentom materiałów, na przykład zdjęć, filmów, gier, zawierających przemoc, obraźliwych, wulgarnych, które mogą być niezgodne z prawem lub niedostosowanych do jego wieku. Jeżeli masz wątpliwości, najlepiej będzie zapytać wcześniej rodzica lub opiekuna koleżanki lub kolegi.
8. Nie manipuluj przy urządzeniach medycznych, które obsługiwać może tylko personel medyczny.
9. W szpitalu obowiązuje bezwzględny zakaz wnoszenia, używania i częstowania substancjami, które uznawane są za szkodliwe, na przykład papierosami lub alkoholem.
10. Nie nagrywaj oraz nie udostępniaj obrazu lub dźwięku bez czyjejś zgody.
11. Każdy ma inne doświadczenia, wiedzę i własne zdanie, szanuj to nawet jeśli uważasz inaczej.
12. Zachowuj się stosownie do miejsca, w którym jesteś i w którym również przebywają inne osoby.

III. Zasady korzystania z Internetu i urządzeń elektronicznych

1. W naszym szpitalu z Internetu i urządzeń takich jak smartfon, tablet i komputer korzystać możesz za zgodą i pod nadzorem swojego rodzica lub opiekuna. Pamiętaj, żeby nie robić tego zbyt często i nie przeszkadzać innym.
2. Choć urządzenie do korzystania z Internetu musisz posiadać własne, udostępniamy sieć wi-fi. Możesz też skorzystać z własnej sieci.
3. Strony internetowe, które zawierają niebezpieczne treści są zablokowane, co oznacza, że nie można ich otworzyć. Gdybyś trafił na stronę internetową, która jest niebezpieczna i nie została zablokowana, zgłoś to któremuś z naszych pracowników lub poprzez adres: zgloszenia.internet@ahop.pl.
4. Nie podejmuj na swoim urządzeniu działań, które mogą być niezgodne z obowiązującymi zasadami, nie podejmuj działań krzywdzących ani nie przeglądaj treści dla Ciebie nie przeznaczonych. Jeżeli będziesz podczas pobytu w szpitalu oglądał niebezpieczne strony lub podejmował takie działania, nasi pracownicy będą o tym chcieli porozmawiać z Twoimi rodzicami lub opiekunami.
5. Nikt nie może Cię nagrywać bez Twojej zgody lub zgody Twoich rodziców. Ty też nie nagrywaj.

IV. Podjęcie działań

1. Jeżeli coś Cię niepokoi, nie czujesz się bezpiecznie i nam o tym mówisz, podejmujemy wtedy działanie, czyli interwencję. Taka interwencja jest podejmowana także wtedy, gdy sami zauważymy, że coś jest dla Ciebie niebezpieczne.
2. Czasami możemy wezwać Policję, żeby wsparła nas w naszym działaniu, czasami wypełniamy specjalne dokumenty i przekazujemy je dalej, możemy też napisać na przykład do Sądu Rodzinnego, by ten wydał odpowiednie zalecenia. Wszystko dla Twojego bezpieczeństwa i umożliwienia Ci dalszego rozwoju.
3. W naszych Szpitalach przyjęliśmy dwie ścieżki zgłaszania i reagowania na sytuacje niebezpieczne dla dzieci:
 - 1) w sytuacjach kiedy krzywda spotyka Cię w Twoim otoczeniu lub ze strony innych dzieci (na przykład w domu, w szkole, ze strony sąsiada), za interwencje odpowiada personel medyczny w szpitalu i na miejscu gromadzimy dane o podejmowanych działaniach na rzecz bezpieczeństwa dzieci.
 - 2) w sytuacjach kiedy o krzywdzenie podejrzewany jest ktoś z naszego personelu, za wszelkie skoordynowanie działań odpowiada specjalnie powołana osoba, tak zwany Compliance Officer. Jeżeli krzywdy względem Ciebie lub innego pacjenta dopuszcza się nasz pracownik, Ty lub

rodzic możecie poinformować osobę zarządzającą Szpitalem, która podejmie dalsze działania. Macie też możliwość bezpośredniego kontaktu z Compliance Officerem, na przykład pisząc wiadomość na adres compliance@ahop.pl, poprzez specjalny formularz na stronie internetowej <https://ahop.pl>, pocztą na adres American Heart of Poland S.A., ul. Francuska 34, 40-028 Katowice – z dopiskiem *compliance*, telefonicznie dzwoniąc do Biura Obsługi Spółki na numer 32 760 46 00 prosząc o kontakt z Compliance Officerem lub osobiście pod wskazanym do korespondencji adresem.

V. Ocena Standardów Ochrony Dzieci

1. Przynajmniej raz na dwa lata specjalnie dobrany zespół pracowników przegląda wszystkie dokumenty, także Standardy Ochrony Dzieci, analizuje zgłoszenia i podjęte działania. Jeżeli zauważymy potrzebę zmian, musimy je wprowadzić.

VI. Sposoby zapoznania ze Standardami

1. Standardy, włącznie z wersją dla Dzieci, udostępniane są w każdym obszarze Szpitala, w którym przebywać na leczeniu lub diagnostyce mogą dzieci. Są to między innymi tablice informacyjne, punkty przyjęć, dyżurki pielęgniarskie. Standardy udostępnione są także na naszej stronie internetowej <https://ahop.pl>.
2. Podczas przyjęcia do szpitala, rodzic lub opiekun i dziecko informowani są o wprowadzonych Standardach Ochrony Dzieci, umożliwia się im zapoznanie z dokumentami lub wskazuje gdzie można się z nimi zapoznać w dogodnym dla nich czasie.

VII. Przygotowanie personelu

1. Nasz personel poddajemy szczegółowej weryfikacji – o czym informowaliśmy Cię już powyżej.
2. Każdy pracownik, który może pracować z dziećmi jest szczegółowo zapoznawany z niniejszymi Standardami, w wersji pełnej i skróconej.
3. Aby zwiększać wiedzę naszych pracowników, nauczyć ich lepiej rozpoznawać zjawisko krzywdzenia, podejmowania właściwych działań i zasad udzielania dzieciom wsparcia, prowadzimy dla nich specjalne szkolenia.

Na zakończenie:

1. W placówkach medycznych obowiązują różne zasady, o których będzie Cię informował personel medyczny, prosimy stosuj się do nich. Powstały po to aby zapewnić Ci bezpieczeństwo.

2. W przypadku, gdy wydarzyło się coś niepokojącego, krzywdzącego, możesz nam o tym powiedzieć i poprosić o pomoc. Zgłoś to naszemu pracownikowi. Postaramy się podjąć działania, w taki sposób żeby zapewnić Ci poczucie bezpieczeństwa.

3. Pamiętaj, w naszym szpitalu masz prawo do czucia się bezpiecznie i komfortowo, do rozmowy i bycia wysłuchanym, do bycia traktowanym z szacunkiem i uwagą oraz wiedzieć gdzie udać się po pomoc lub z kim porozmawiać.

4. Podajemy także informację, o tym gdzie możesz szukać pomocy poza naszym szpitalem. Są to całodobowe telefony zaufania, gdzie możesz porozmawiać na temat dręczących Cię problemów, kłopotów w domu czy w szkole oraz trudnościach z jakimi się stykasz w codziennym życiu. Także o sytuacjach kiedy doświadczasz przemocy lub jesteś jej świadkiem:

- Telefon zaufania dla dzieci i młodzieży, bezpłatny numer **116 111**, więcej informacji na <https://116111.pl>;
- Dziecięcy telefon zaufania Rzecznika Praw Dziecka, bezpłatny numer **800 12 12 12**, więcej informacji na <https://brpd.gov.pl/>.