

1. CEL

Celem poniższego dokumentu opisującego i wprowadzającego „Standardy Ochrony Małoletnich”, w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** – jest przede wszystkim troska o dobro każdego dziecka, przekładająca się na zapewnienie bezpieczeństwa każdemu dziecku oraz spełnienie wymogów prawnych, rozumianych jako zapewnienie jak najlepszej ochrony przed krzywdzeniem, czyli zaniedbaniem dziecka, stosowaniem wobec niego przemocy fizycznej bądź psychicznej czy wykorzystaniem; zapewnienie każdemu dziecku warunków do nauki oraz rozwoju, w atmosferze życzliwości, szacunku, akceptacji i bezpieczeństwa. Niedopuszczalne jest stosowanie przez pracownika/współpracownika **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** i innej osoby dorosłej z otoczenia dziecka jakiegokolwiek formy przemocy.

2. ZAKRES

Standardy mają zastosowanie dla wszystkich oddziałów prowadzonych przez **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** w tym wszystkich pracowników/współpracowników pracujących z dziećmi, opiekunów, kadry zarządzającej, osób zatrudnionych na stażu czy wolontariacie oraz innych osób pracujących na terenie oddziału, mających kontakt z dziećmi.

3. PODSTAWOWE TERMINY

Standardy ochrony małoletnich

Zbiór zasad, które pomagają tworzyć bezpieczne i przyjazne środowisko w spółce **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.**

Dziecko

Każda osoba do ukończenia 18 roku życia.

Dane osobowe dziecka

To wszelkie informacje umożliwiające identyfikację dziecka.

Zarząd/Kierownictwo

Osoba, która w strukturze **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** zgodnie z obowiązującym prawem i/lub wewnętrznymi dokumentami jest uprawniona do podejmowania decyzji.

Personel

Każdy pracownik **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** bez względu na formę zatrudnienia, w tym współpracownik, stażysta, wolontariusz lub inna osoba, która z racji pełnionej funkcji lub zadań ma (nawet potencjalny) kontakt z dziećmi, np. osoby sprzątające, szkolące itp.

Opiekun dziecka

Osoba uprawniona do reprezentacji dziecka, w szczególności jego rodzic lub opiekun prawny, lub inna osoba uprawniona do reprezentacji na podstawie przepisów szczególnych lub orzeczenia sądu (w tym rodzina zastępcza czy rodzic zastępczy).

Osoba odpowiedzialna za Standardy ochrony małoletnich

Wyznaczony przez zarząd pracownik sprawujący nadzór nad realizacją standardów – **Pełnomocnik zarządu ds. ochrony małoletnich.**

Zespół interwencyjny

Zespół osób powołanych przez zarząd w przypadkach podejrzenia krzywdzenia dziecka. W skład zespołu mogą wejść pracownicy mający wiedzę o krzywdzeniu dziecka.

Krzywdzenie dziecka

Pełnienie czynu zabronionego lub czynu karalnego na szkodę dziecka, lub zagrożenie dobra dziecka, w tym jego zaniedbanie, przez jakąkolwiek osobę, w tym pracownika. Według definicji Światowej Organizacji Zdrowia, WHO - Krzywdzenie dziecka to każde zamierzone lub niezamierzone działanie osoby dorosłej, które ujemnie wpływa na rozwój fizyczny lub psychiczny dziecka. Obowiązkiem osoby, która dowiadyuje się, że dziecko jest krzywdzone jest zatrzymanie krzywdzenia.

Interwencja prawna w sytuacji krzywdzenia dziecka

Jest rozumiana jako powiadomienie odpowiednich instytucji: opieki społecznej, policji, prokuratury o przestępstwie lub zagrożeniu dobra dziecka, w celu podjęcia przez te instytucje działań w ramach swoich obowiązków służbowych. Działania te zapobiegają krzywdzeniu dziecka, spowodują wyciągnięcie odpowiedzialności w stosunku do sprawcy i wesprą dziecko i rodzinę w sytuacji kryzysu.

Podstawowe formy krzywdzenia (Przemoc fizyczna)

Przemoc, w wyniku której dziecko doznaje faktycznej fizycznej krzywdy lub jest nią potencjalnie zagrożone. Krzywda ta następuje w wyniku działania bądź zaniechania działania ze strony rodzica lub innej osoby odpowiedzialnej za dziecko lub ze strony osoby, której dziecko ufa bądź która ma nad nim władzę. Nieprzypadkowe zranienie polegające na przykład na: popychaniu, szarpaniu, policzkowaniu, szczypaniu, kopaniu, duszeniu, biciu otwartą ręką, pięścią lub przedmiotami, oblewaniu wrzątkiem lub substancjami żrącym, użyciu broni, ostrych narzędzi. Może być czynnością powtarzalną lub jednorazową. Ważny jest wzmożony nacisk na obserwację symptomów i zachowania dziecka.

- **Zauważalne symptomy przemocy fizycznej:**
 - ślady palców i przedmiotów na ciele dziecka
 - okrągłe punktowe poparzenia
 - opuchlizna, złamania, zwichnięcia
 - skarpetkowe odparzenia
 - siniaki w nietypowych miejscach ciała dziecka, np. okularowe w okolicy oczu
- **Pośrednio obserwowane zachowania dziecka w przemocy fizycznej:**
 - lęk przed rozebraniem się,
 - lęk przed dotykiem drugiej osoby,
 - strój nieadekwatny do pory roku i pogody (długie rękawy, kiedy jest ciepło),
 - nadmierna apatia lub agresja,
 - noszenie ciemnych okularów, także przy braku słońca.

Przemoc psychiczna

Chroniczna, nie fizyczna, szkodliwa interakcja pomiędzy dzieckiem a osobą dorosłą, obejmująca zarówno działania jak i zaniechania.

- **Formy przemocy psychicznej to:**
 - niedostępność emocjonalna,
 - zaniedbywanie emocjonalne,
 - relacja z dzieckiem oparta na wrogości, obwinianiu, oczernianiu, odrzucaniu,
 - nieodpowiedzialne rozwojowo lub niekonsekwentne interakcje z dzieckiem,
 - niedostrzeganie lub nieuznanie indywidualności dziecka i granic psychicznych pomiędzy osobą dorosłą a dzieckiem.
- **Objawy przemocy psychicznej:**
 - zaburzenia mowy (wynikające z napięcia nerwowego),
 - psychosomatyczne (ból jelitowo-żołądkowy, ból i zawroty głowy),
 - moczenie i zanieczyszczanie się,
 - bóle mięśni, nadmierna potliwość, zaburzenia snu,
 - brak poczucia pewności siebie, niska samoocena, wycofanie,
 - depresja, fobie, lęki,
 - zachowanie destrukcyjne,

- kłopoty z kontrolą emocji,
- poczucie krzywdy i winy, nieufność do innych,
- problemy szkolne, zachowania agresywne w stosunku do innych osób.

Wykorzystanie seksualne

Włączanie dziecka w aktywność seksualną, której nie jest ono w stanie w pełni zrozumieć i udzielić na nią świadomej zgody, i/lub na którą nie jest odpowiednio dojrzałe rozwojowo i nie może się zgodzić w ważny prawnie sposób i/lub która jest niezgodna z normami prawnymi lub obyczajowymi, społecznymi. Z wykorzystaniem seksualnym mamy do czynienia, gdy taka aktywność (np. prezentowanie treści o tematyce pornograficznej, robienie zdjęć lub filmów z udziałem dziecka bez odzieży, komentowanie dziecka w sposób erotyczny, proponowanie relacji intymnych, dotykanie w miejscach intymnych, zmuszanie do oglądania nagości i/lub dotykania przez dziecko, ocieranie, kontakty oralne) wystąpi między dzieckiem, a dorosłym lub dzieckiem, a innym dzieckiem, jeśli te osoby ze względu na wiek bądź stopień rozwoju pozostają w relacji opieki, zależności i władzy.

- **Konsekwencje przemocy seksualnej:**

- **Somatyczne:**
 - nawracające infekcje dróg moczowo - płciowych bez podłoża organicznego,
 - urazy zewnętrznych narządów płciowych: zaczerwienia, otarcia naskórka,
 - bolesność, siniaki w okolicach genitaliów,
 - urazy około odbytowe i pochwy,
 - ból przy oddawaniu moczu czy kału, np. krwawe stolce, krwawienie z narządów rodnych, krwawienia z kiszki stolcowej
 - krwawienia pochwowe u dziewcząt przed pierwszą menstruacją,
 - upławy i bolesność pochwy i okolic pochwy,
 - infekcje jamy ustnej,
 - urazy ciała związane ze stosowaną przemocą fizyczną,
 - infekcje i choroby przenoszone drogą płciową (np. weneryczne, grzybicze, HIV),
 - niezrozumiałe pojawienie się dolegliwości somatycznych, np. bólów brzucha, głowy, wymiotów, nudności, nietrzymanie kału i moczu,
 - spadek apetytu,
 - trudności związane z siedzeniem lub chodzeniem,
 - przerwanie błony dziewiczej, powiększenie otworów pochwy, zabliznienie błony dziewiczej
 - ciąża,
 - obecność plemników w pochwie, odbycie lub na ciele dziecka.
- **Poznawcze, emocjonalne, behawioralne:**
 - zbyt duża erotyzacja dziecka, znajomość zachowań seksualnych charakterystycznych dla osób dorosłych,
 - prowokacyjne zachowania seksualne zarówno w stosunku do dorosłych, jak i rówieśników, inicjowanie zachowań seksualnych wobec innych dzieci lub dorosłych,
 - odtwarzanie zachowań seksualnych w rozmowie, słownictwo seksualne wykraczające poza zakres wiedzy adekwatny do etapu rozwoju dziecka,
 - nieadekwatne do wieku zachowania masturbacyjne,
 - zaburzenia snu, lęki nocne, koszmary nocne,
 - zaburzenia przyjmowania pokarmu,
 - u małych dzieci zachowania o charakterze regresywnym, takie jak moczenie się, ssanie palca, kiwanie,
 - izolowanie się, zamykanie się w sobie,
 - lęki, strach, fobie, nerwice, depresje, przygnębienie, smutek,
 - lęki związane z daną płcią, np. wobec rodzica danej płci,
 - zachowania agresywne i (lub) autodestrukcyjne (próby samobójcze, samobójstwa),
 - nadpobudliwość ruchowa,
 - poczucie winy, krzywdy,
 - oznaki zespołu stresu pourazowego – sny dotyczące treści urazu, obniżenie funkcjonowania w wielu zakresach, wycofanie.

Zaniedbywanie

Chroniczne lub incydentalne niezaspokajanie podstawowych potrzeb fizycznych i psychicznych dziecka i/lub nierespektowanie jego podstawowych praw, powodujące zaburzenia jego zdrowia i/lub trudności w rozwoju. Do zaniedbywania dochodzi w relacji dziecka z osobą, która jest zobowiązana do opieki, wychowania, troski i ochrony dziecka.

- **Objawy zaniedbania:**
 - ubiór nieadekwatny do pory roku,
 - niedożywienie,
 - zaniedbane pod względem higienicznym i zdrowotnym (brudna skóra, rażąco małych rozmiarów odzież, przewlekłe nieleczone choroby, niezażywanie niezbędnych leków, koniecznych badań, zaburzony rozwój fizyczny),
 - pozostawianie na dworze bez opieki w godzinach wieczornych i nocnych (zwłaszcza młodsze dzieci),
 - apatia, bierność.

4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Kadra Zarządzająca (Zarząd/Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich) – odpowiedzialna za:

- nadzór nad opracowaniem, wdrożeniem oraz zatwierdzeniem „Standardów Ochrony Małoletnich”, oraz zawartej w nich „Polityki ochrony dzieci przed krzywdzeniem”, w tym innych niezbędnych zasad, procedur i dokumentów, w celu zapewnienia bezpieczeństwa wszystkim dzieciom;
- nadzór nad realizacją i aktualizacją zapisów niniejszego standardu oraz pozostałych procedur i dokumentów, w tym nadzór nad monitorowaniem ich przestrzegania;
- powołanie Zespołu Interwencyjnego, w przypadkach podejrzenia krzywdzenia dziecka
- szkolenie i zapoznanie wszystkich pracowników w zakresie Standardów oraz innych wdrożonych procedur, w celu umiejętności zidentyfikowania wszelkich sytuacji
- stwarzających ryzyko zagrożenia bezpieczeństwa dla dziecka czy ryzyko krzywdzenia dziecka oraz podjęcia odpowiednich działań zapewniających bezpieczeństwo dzieciom;
- wdrożenie zasad i sposobów udostępniania rodzicom, opiekunom prawnym lub faktycznym oraz dzieciom standardów do zaznajomienia się z nimi i ich stosowania;
- informowanie swoich pacjentów oraz wszystkich pracowników w tym osób bezpośrednio współpracujących z **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** o każdej aktualizacji Standardów,
- zatrudnianie wyłącznie wykwalifikowanych osób w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.**, zgodnie z zasadami bezpiecznej rekrutacji personelu, w tym uzyskanie od każdego pracownika oświadczenia o niekaralności za przestępstwa seksualne oraz przestępstwa z użyciem przemocy na szkodę małoletniego, w tym oświadczenia z KRK;
- bieżące monitorowanie sytuacji i dobrostanu dziecka;
- archiwizację z tym związanych dokumentów.

Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich w AMPLIFON POLAND Sp. z o.o. - jest odpowiedzialny za:

- monitorowanie realizacji Standardów oraz reagowanie na sygnały jej naruszenia;
- prowadzenie rejestru zgłoszeń, zwanego „Rejestrem Interwencji” - Załącznik Nr 7 oraz proponowanie zmian w Standardach;
- przyjmowanie zgłoszeń interwencyjnych,
- zawiadamianie organów ścigania,
- sporządzenie raportu z monitoringu, który następnie przekazuje do **Zarządu AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.**

Zespół Interwencyjny - jest odpowiedzialny za:

- Pomoc w przygotowaniu, opracowaniu, wdrożeniu, monitorowaniu i aktualizacji w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.**, Standardów Ochrony Małoletnich” w tym innych niezbędnych procedur, zasad i dokumentów, w celu zapewnienia bezpieczeństwa wszystkim dzieciom;
- Czynny udział w szkoleniu i zapoznanie się ze wszystkimi wymogami oraz wdrożonymi procedurami, w celu umiejętności zidentyfikowania wszelkich sytuacji stwarzających ryzyko zagrożenia bezpieczeństwa dla dziecka czy ryzyko krzywdzenia dziecka oraz podjęcia odpowiednich działań zapewniających bezpieczeństwo dzieciom.
- Reagowanie zgodnie z procedurą w sytuacji podejrzenia krzywdzenia dziecka.

Pracownicy AMPLIFON POLAND Sp. z o.o. - są odpowiedzialni za:

- Złożenie oświadczenia o niekaralności za przestępstwa seksualne oraz przestępstwa z użyciem przemocy na szkodę małoletniego, w tym oświadczenia z KRK oraz „Oświadczenie o niekaralności i zobowiązaniu do przestrzegania podstawowych zasad ochrony dzieci” - Załącznik Nr 3
- Złożenie pisemnego „Oświadczenie o zapoznaniu się ze Standardami Ochrony Małoletnich” obowiązujących w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** oraz przestrzegania w nich obowiązujących zasad - Załącznik Nr 2
- Informowanie Kadry Zarządzającej o potrzebie uwzględnienia zmian zachodzących w Standardach Ochrony Małoletnich obowiązujących w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** w tym zgłaszanie zidentyfikowanych nowych aspektów niezbędnych do uwzględnienia w powyższych dokumentach;
- Czynny udział w szkoleniu i zapoznanie się ze wszystkimi wymogami oraz wdrożonymi procedurami, w celu umiejętności zidentyfikowania wszelkich sytuacji stwarzających ryzyko zagrożenia bezpieczeństwa dla dziecka czy ryzyko krzywdzenia dziecka oraz podjęcia odpowiednich działań zapewniających bezpieczeństwo dzieciom;
- Udział w pozostałych szkoleniach rozwojowo-edukacyjnych, przyczyniających się do poszerzenia i doskonalenia niezbędnej wiedzy oraz nabycia praktyki, wspomagającej zrozumienie potrzeb dzieci oraz pracę z nimi;
- Zwracanie szczególnej uwagi na różnorodne czynniki ryzyka i symptomy krzywdzenia dzieci oraz reagowanie zgodnie z procedurą w sytuacji podejrzenia krzywdzenia dziecka, w tym sporządzenia notatki służbowej i przekazania uzyskanej informacji Pełnomocnikowi Zarządu ds. ochrony małoletnich, za pomocą „Karty Interwencji” - Załącznik Nr 4

Rodzice/opiekunowie prawni i faktyczni dziecka – powinni:

- Zapoznać się ze Standardami Ochrony Małoletnich, które obowiązują w oddziałach **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** oraz przestrzegania w nich obowiązujących zasad,
- Dbanie o bezpieczeństwo i dobrostan dziecka.

5. STANDARD I: POLITYKA OCHRONY DZIECI PRZED KRZYWDZENIEM

- **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** deklarując zapewnienie bezpieczeństwa wszystkim badanym dzieciom oraz ich ochronę, ustanowiła i wdrożyła „Standardy Ochrony Małoletnich”, opisując szczegółowo w jaki sposób je wdraża, realizuje, monitoruje i ewaluje.
- „Standardy Ochrony Małoletnich”, zawierające między innymi „Politykę ochrony dzieci przed krzywdzeniem”, są dostępne dla wszystkich zainteresowanych osób i znajdują się: na stronie internetowej oraz w każdym oddziale **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.**
- „Standardy Ochrony Małoletnich, dotyczą całego Personelu **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.**, w tym pracowników, współpracowników, stażystów, wolontariuszy – na wszystkich szczeblach organizacji oraz pozostałych osób bezpośrednio współpracujących, w tym firm zewnętrznych współpracujących z **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.**

- Za opracowanie, wdrożenie, aktualizację oraz monitoring Standardów, odpowiedzialny jest specjalnie powołany do tego celu Zespół. Osoby wchodzące w skład zespołu, wyznacza i deleguje **Zarząd AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.**, który również jasno precyzuje określenie poszczególnych ról, zadań oraz kwalifikacji danej osoby.
- „Standardy Ochrony Małoletnich” są opublikowane i szeroko promowane wśród całego Personelu, rodziców i dzieci, a poszczególne grupy są z nią aktywnie zapoznawane poprzez działania edukacyjne i informacyjne.
- Każda osoba zatrudniona w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** jest zobowiązana do pisemnego podpisania „Oświadczenie o zapoznaniu się ze Standardami Ochrony Małoletnich”, obowiązującego w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** oraz przestrzegania w nich obowiązujących zasad - co stanowi Załącznik Nr 2.

Wskaźnik realizacji standardu:

- „Oświadczenie o zapoznaniu się ze Standardami Ochrony Małoletnich - Załącznik Nr 2.

5.1 Zasady bezpiecznej rekrutacji Personelu

- **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** monitoruje wszystkich swoich pracowników, którzy mają kontakt z dziećmi, w celu zapobiegania krzywdzeniu dzieci, dlatego ustanowiła wewnętrzne zasady pozyskiwania, rekrutowania oraz sprawdzania pod kątem bezpieczeństwa dzieci, wszystkich przyjmowanych osób do pracy, z którymi ma być podpisany stosunek pracy.
- W związku z powyższym rekrutacja pracowników w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** odbywa się zgodnie z zasadami bezpiecznej rekrutacji Personelu, które obejmują ocenę merytorycznego przygotowania kandydatów do pracy z dziećmi oraz sprawdzenie ich kwalifikacji i referencji.

Wytyczne dla Zarządu, przed podpisaniem umowy o pracę oraz przystąpieniem do pracy nowej osoby:

- Zgodnie z wymogiem prawnym (Ustawa z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym, Rozdział 3, Art. 21.1), przed dopuszczeniem osoby zatrudnianej do wykonywania obowiązków - **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** jest zobowiązana sprawdzić każdą osobę zatrudnianą w REJESTRZE SPRAWCÓW PRZESTĘPSTW NA TLE SEKSUALNYM – Rejestr z dostępem ograniczonym oraz Rejestr osób w stosunku do których Państwowa Komisja do spraw przeciwdziałania wykorzystaniu seksualnemu małoletnich poniżej lat 15 wydała postanowienie o wpisie w Rejestrze.
- Rejestr dostępny jest na stronie: <https://rps.ms.gov.pl/pl-PL/Public#/>
- Wydruk z Rejestru, Dział Kadr **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** przechowuje w aktach osobowych pracownika lub analogicznie w dokumentacji dotyczącej osoby zatrudnionej w oparciu o umowę cywilnoprawną.

Wskaźnik realizacji standardu:

- „Oświadczenie o niekaralności i zobowiązaniu do przestrzegania podstawowych zasad ochrony dzieci” - Załącznik Nr 3.

5.2 Zasady rozpoznawania i reagowania na czynniki ryzyka krzywdzenia dzieci oraz zasady prowadzenia Karty i Rejestru Interwencji

W **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** wdrożono zasady rozpoznawania i reagowania na czynniki ryzyka krzywdzenia dzieci, poprzez poniższe czynności:

- Wszyscy pracownicy posiadają niezbędną wiedzę oraz są na bieżąco szkoleni z zasad dotyczących rozpoznawania i reagowania na podejrzenie, że dziecko doświadcza jakichkolwiek form krzywdzenia.

Ponadto znają wewnętrzne zasady zgłaszania wszelkich potencjalnych sytuacji, niosących ryzyko związane z brakiem możliwości zapewnienia bezpieczeństwa dzieciom.

- Ponadto każdy pracownik w ramach wykonywanych codziennych swoich obowiązków, jest odpowiedzialny również za monitorowanie sytuacji i dobrostanu przyjmowanych dzieci, w tym zwracanie szczególnej uwagi na różnorodne czynniki ryzyka i symptomy krzywdzenia dzieci oraz reagowanie zgodnie z procedurą zgłaszania podejrzenia oraz podejmowania interwencji w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa dziecka – PROCEDURA INTERWENCJI KROK PO KROKU - w sytuacji podejrzenia krzywdzenia dziecka, w tym sporządzenia notatki służbowej i przekazania uzyskanej informacji do Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich, za pomocą formularza „Karty Interwencji” - co stanowi Załącznik Nr 4
- W przypadku zidentyfikowania czynników ryzyka Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich podejmuje rozmowę z rodzicami/opiekunami prawnymi - przekazując informację na temat zdarzenia oraz dostępnej oferty wsparcia, motywując ich do szukania dla siebie pomocy.
- Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich jest odpowiedzialna za bieżące prowadzenie „Rejestru Interwencji”, w których uwzględnia każde zdarzenie oraz zainicjowaną interwencję, bez względu na to czy była ona słuszna – co stanowi Załącznik Nr 7
- Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich na koniec roku przedkłada „Rejestr Interwencji” Zarządowi.

Wskaźnik realizacji standardu:

- „Karta Interwencji” – Załącznik nr 4.
- „Rejestr Interwencji” – Załącznik nr 7.

5.3 Zasady ustalania planu wsparcia dziecka po ujawnieniu krzywdzenia

W **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** ustalono i wdrożono plan wsparcia dziecka po ujawnieniu krzywdzenia, który jest opracowywany w sposób indywidualny, z uwzględnieniem potrzeb i możliwości dziecka oraz jest dostosowany do wieku dziecka, jego indywidualnych cech i sytuacji rodzinnej.

5.4 Zasady bezpiecznych relacji - Personel i dziecko oraz zachowania niedozwolone wobec dzieci

Bezpieczeństwo dziecka jest naszym priorytetem, dlatego wszyscy pracownicy/współpracownicy mają obowiązek zapewnić dzieciom bezpieczne warunki badań, zarówno pod względem fizycznym, jak i psychicznym.

W związku z powyższym w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** wdrożono zasady bezpiecznych relacji pomiędzy Personelem i dzieckiem, w tym zasady zachowań niedozwolonych (zabronionych) wobec dzieci. Zasady te obejmują zakres kontaktów pracowników z dziećmi. Ponadto powyższe zasady przedstawiono w wersji graficznej (skrótowej) dla całego Personelu, co przedstawia Załącznik nr 5 i nr 6.

Zasady te są umieszczone w widocznym miejscu w każdym oddziale dla całego Personelu oraz rodziców/opiekunów prawnych.

Zasady bezpiecznych relacji Personelu z dziećmi obowiązują wszystkich pracowników, stażystów, praktykantów i wolontariuszy, a znajomość i zaakceptowanie zasad są potwierdzone podpisaniem „Oświadczenia o zapoznaniu się ze Standardami Ochrony Małoletnich” – Załącznik Nr 2

ZASADY ZAPEWNIAJĄCE BEZPIECZNE RELACJE MIĘDZY PERSONELEM I DZIECKIEM W ODZIAŁACH TO:

- Pracownicy znają i stosują zasady bezpiecznych relacji Personel–dziecko ustalone w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** Personel realizując te cele, działa w ramach obowiązującego prawa, przepisów wewnętrznych organizacji oraz swoich kompetencji.
- Relacje między pracownikami a dziećmi są oparte wyłącznie na wzajemnym szacunku, zrozumieniu i akceptacji. Pracownicy są cierpliwi, wyrozumiali oraz potrafiący słuchać dzieci.

- Pracownicy znają potrzeby i możliwości rozwojowe dzieci. Potrafią odpowiednio dostosować swoją opiekę do wieku i indywidualnych potrzeb każdego dziecka. Są zobowiązani do odbywania regularnych szkoleń oraz brania w nich czynnego uczestnictwa.
- Pracownicy są otwarci na współpracę z rodzicami.
- Personel wie, że jeśli jest świadkiem jakiegokolwiek z niżej opisanych zachowań i/lub sytuacji ze strony innych dorosłych lub dzieci, jest zobowiązany bezwzględnie poinformować o tym Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich i/lub postąpić zgodnie z obowiązującą procedurą interwencji.

Bezpieczna komunikacja Personelu z dziećmi w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** jest oparta na:

- cierpliwości i szacunku względem każdego dziecka,
- komunikacji prowadzonej w sposób konstruktywny, budujący relacje, a nie hierarchię zależności oraz nieufności i wrogość,
- unikaniu wypowiedzi nakazujących, komenderujących, nadmiernie moralizujących, krytykanckich,
- uważnemu wysłuchaniu każdego dziecka i udzielaniu odpowiedzi adekwatnych do jego wieku i danej sytuacji, daje prawo do odczuwania i mówienia o swoich emocjach, do wyrażania własnego zdania oraz prawo do bycia wysłuchanym,
- personel mówi wyraźnie, bez szeptu i krzyku, stara się utrzymać spokojny ton głosu, utrzymuje kontakt wzrokowy; w czasie rozmowy znajduje się blisko drugiej osoby, ale nie narusza jej przestrzeni osobistej,
- przy podejmowaniu decyzji dotyczących dziecka, poinformowaniu o tym dziecka, w tym uwzględnieniu jego potrzeb i oczekiwań,
- poszanowaniu prawa każdego dziecka do prywatności, a jeśli konieczne jest odstępnie od zasady poufności, aby chronić dziecko, wyjaśnieniu mu tego, najszybciej jak to możliwe,
- personel reaguje według zasad konstruktywnej komunikacji i krytyki na każde obraźliwe, niewłaściwe, dyskryminacyjne zachowanie lub słowa małoletnich oraz na wszelkie formy zastraszania i nietolerancji wśród nich,
- zapewnieniu dziecku, że jeśli czują się niekomfortowo w jakiejś sytuacji, wobec konkretnego zachowania czy słów, mogą o tym powiedzieć i mogą oczekiwać odpowiedniej reakcji i/lub pomocy,
- w sytuacji konieczności porozmawiania z dzieckiem na osobności, Personel zawsze zostawia uchylone drzwi do pomieszczenia oraz dba, aby być w zasięgu wzroku innych (wskazane jest poprosić drugiego pracownika o obecność podczas takiej rozmowy).
- jeżeli małoletni dążyłby do nawiązania niestosownych bądź nieadekwatnych fizycznych kontaktów z dorosłymi, personel reaguje z wyczuciem, jednak stanowczo, a także pomaga małoletniemu zrozumieć znaczenie osobistych granic.

Niedozwolona komunikacja Personelu z dziećmi to:

- Nie wolno zawstydząć, upokarzać, lekceważyć i obrażać dziecka,
- Nie wolno krzyczeć na dziecko w sytuacji innej niż wynikająca z bezpieczeństwa dziecka lub innych dzieci,
- Nie wolno ujawniać informacji wrażliwych dotyczących dziecka wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych dzieci. Obejmuje to wizerunek dziecka, informacje o jego/jej sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej,
- Należy szanować prawo dziecka do prywatności. Jeśli konieczne jest odstępnie od zasady poufności, aby chronić dziecko, należy mu to jak najszybciej wyjaśnić.
- Nie wolno stosować żadnej formy przemocy fizycznej wobec małoletnich, np. takiej jak: zabieranie rzeczy, niszczenie rzeczy, bicie, popychanie, ograniczanie ruchu, szczypanie.
- Nie wolno zachowywać się w obecności dzieci w sposób niestosowny. Obejmuje to używanie wulgarnych słów, gestów i żartów, czynienie obraźliwych uwag, nawiązywanie w wypowiedziach do aktywności bądź atrakcyjności seksualnej oraz wykorzystywanie wobec dziecka relacji władzy lub przewagi fizycznej (zastraszanie, przymuszanie, groźby).

Bezpieczne działania z dziećmi w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** są oparte na:

- ocenianiu i poszanowaniu wkładu dzieci w podejmowane działania,
- aktywnym angażowaniu i traktowaniu równo każdego dziecka, bez względu na płeć, orientację seksualną, sprawność/niepełnosprawność, status społeczny, etniczny, kulturowy, religijny i światopogląd,
- unikaniu faworyzowania dzieci,
- wszystkie ryzykowne sytuacje, które obejmują zauroczenie dzieckiem przez pracownika lub pracownikiem przez dziecko, są raportowane do Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich.
- Pamiętaj - jeśli jesteś ich świadkiem reaguj stanowczo, ale z wyczuciem, aby zachować godność osób zainteresowanych.

Niedozwolone działania z dziećmi w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** to:

- Zachowania, które naruszają godność dziecka, między innymi:
 - ◆ nierówne traktowanie dzieci
 - ◆ stosowanie kar cielesnych
 - ◆ zmuszanie dzieci do wykonywania czynności, których nie chcą wykonywać
 - ◆ łamanie obietnic
- Inne zachowania niedozwolone:
 - ◆ niszczenia oraz zabierania rzeczy osobistych
 - ◆ pozostawiania bez opieki
 - ◆ zmuszania do jedzenia

Ponadto:

- nawiązywanie z dzieckiem jakichkolwiek relacji romantycznych lub seksualnych, czy składanie propozycji o nieodpowiednim charakterze. Obejmuje to także seksualne komentarze, żarty, gesty oraz udostępnianie dzieciom treści erotycznych i pornograficznych bez względu na ich formę,
- utrwalanie wizerunku dziecka (filmowanie, nagrywanie głosu, fotografowanie) dla potrzeb prywatnych. Dotyczy to także umożliwienia osobom trzecim utrwalenia wizerunków dzieci, jeśli nie wyraziło na to zgody i nie uzyskało zgód rodziców/opiekunów prawnych czy faktycznych oraz samych dzieci,
- proponowanie dzieciom alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji, jak również używania ich w obecności dzieci,
- przyjmowanie pieniędzy i prezentów od dziecka, i rodziców/opiekunów dziecka.
- wchodzenie w relacje jakiegokolwiek zależności wobec dziecka lub rodziców/opiekunów dziecka.
- zachowywanie się w sposób mogący sugerować innym istnienie takiej zależności i prowadzące do oskarżeń o nierówne traktowanie bądź czerpanie korzyści majątkowych i innych.

Bezpieczny kontakt fizyczny z dziećmi w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** jest oparty na:

- odpowiedzi na potrzeby dziecka w danym momencie, uwzględniając wiek dziecka, etap rozwojowy, płeć, kontekst kulturowy i sytuacyjny.
- kierowaniu się zawsze profesjonalnym osądem przez Personel, min.: słuchając, obserwując i odnotowując reakcję dziecka, pytając je o zgodę na kontakt fizyczny podczas procedur medycznych, zachowując świadomość, że nawet przy dobrych Jego intencjach taki kontakt może być błędnie zinterpretowany przez dziecko lub osoby trzecie,
- unikaniu innego niż niezbędnego podczas procedur medycznych kontaktu fizycznego z dzieckiem.
- zachowaniu szczególnej ostrożności wobec dzieci, które doświadczyły nadużycia i krzywdzenia, w tym seksualnego, fizycznego bądź zaniedbania. Takie doświadczenia mogą czasem sprawić, że dziecko będzie dążyć do nawiązania niestosownych bądź nieadekwatnych fizycznych kontaktów z dorosłymi. W takich sytuacjach Personel wie, jak reagować z wyczuciem, ale stanowczo, by pomóc dziecku zrozumieć znaczenie osobistych granic.

Za niedozwolony kontakt fizyczny z dziećmi w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** określa się:

- każde zachowanie, które może zagrozić bezpieczeństwu fizycznemu lub psychicznemu dziecka jest niedopuszczalne min.:
 - ♦ bicie, kopanie, szturchanie, popychanie, szarpanie oraz jakiegokolwiek sposób naruszania integralności fizycznej dziecka
 - ♦ krzyżenie, wyzywanie, przeklinanie, zastraszanie, grożenie
 - ♦ poniżanie, ośmieszanie, szydzenie
 - ♦ policzkowanie, etykietowanie i inne czyny wskazujące na przemoc fizyczną wobec dziecka
 - ♦ wywoływanie poczucia winy
 - ♦ molestowanie seksualne, w tym dotykanie dziecka w sposób, który może być uznany za nieprzyzwoity lub niestosowny
- angażowanie się w aktywności tj.: łaskotanie, udawane walki z dziećmi czy brutalne zabawy fizyczne
- utrzymywanie niejawnego kontaktu fizycznego z dzieckiem bądź ukrywanie jego.

5.5 Zasady ochrony wizerunku i danych osobowych dzieci

Zasady ochrony wizerunku oraz danych osobowych obowiązujące **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** w powstały przede wszystkim w oparciu o aktualne przepisy prawne, jak i nasze najlepsze wewnętrzne praktyki, a mianowicie:

Politykę ochrony danych osobowych obowiązującą w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** to:

- **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** zapewnia najwyższe standardy ochrony danych osobowych dzieci zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Każde dziecko ma prawo do ochrony jego danych osobowych, a dane osobowe dzieci wykorzystywane są wyłącznie zgodnie z przeznaczeniem, do którego zostały udostępnione.
- Rodzicom/Opiekunom prawnym dzieci przysługuje wgląd do danych osobowych dziecka z możliwością korzystania z praw opisanych w Ogólnym Rozporządzeniu o Ochronie Danych Osobowych.
- Pracownicy **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.**, bezpośrednio sprawujący opiekę nad dziećmi zostają upoważnieni do przetwarzania danych osobowych.
- **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** zapewnia środki techniczne i organizacyjne gwarantujące ochronę danych osobowych przed wglądem osób nieupoważnionych, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
- Pieczę nad dokumentami zawierającymi dane osobowe dzieci, sprawuje Zarząd **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** oraz Inspektor Ochrony Danych Osobowych.
- Pracownicy **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** nie udostępniają przedstawicielom mediów informacji o dzieciach i ich opiekunach oraz nie kontaktują przedstawicieli mediów z dziećmi.
- W uzasadnionych sytuacjach Pracownik **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** może skontaktować się z Rodzicami/ opiekunami dziecka i zapytać o zgodę na podanie danych kontaktowych osobom zainteresowanym.
- Wszystkie nośniki/dokumenty są przechowywane przez okres wymagany przepisami prawa o archiwizacji.

Zasady ochrony wizerunku dziecka obowiązujące w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** to:

- **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.**, uznając prawo dziecka do prywatności i ochrony dóbr osobistych, zapewnia i zobowiązuje się do ochrony wizerunku dziecka. W naszych działaniach zawsze kierujemy się odpowiedzialnością i rozważą wobec utrwalania, przetwarzania, używania i publikowania wizerunków dzieci.
- Dzielenie się zdjęciami i filmami z naszych aktywności służy przede wszystkim, dokumentowaniu naszych działań marketingowych i zawsze ma na uwadze bezpieczeństwo dzieci.
- Upublicznienie wizerunku dziecka utrwalonego w jakiegokolwiek formie wymaga pisemnej zgody rodzica/opiekuna prawnego, co stanowi – Załącznik nr 8. Rodzice/opiekunowie prawni dziecka wyrażają pisemną zgodę na umieszczenie zdjęć dziecka na stronach internetowych **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** i wykorzystywanie wizerunku dziecka w materiałach promocyjnych **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.**

- Pracownikom **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** nie wolno upubliczniać wizerunku dziecka lub umożliwiać przedstawicielom mediów kontaktu z dzieckiem czy utrwalania wizerunku dziecka na terenie oddziałów **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** (fotografowanie, filmowanie, nagrania audio, zamieszczanie w Internecie itp.) - bez powyższej pisemnej zgody rodzica/opiekuna prawnego.
- Pisemna zgoda rodzica/opiekuna prawnego zawiera informację, gdzie będzie upubliczniany wizerunek dziecka i w jakim kontekście będzie wykorzystywany. Jeśli wizerunek dziecka stanowi jedynie szczegół całości, takiej jak zgromadzenie, krajobraz, publiczna impreza, zgoda rodzica/opiekuna prawnego na utrwalanie wizerunku dziecka nie jest wymagana.
- Każde dziecko ma prawo zdecydować, czy jego wizerunek zostanie zarejestrowany i w jaki sposób zostanie przez nas użyty.

AMPLIFON POLAND Sp. z o.o. ustaliła również inne zasady i wytyczne, mianowicie:

- Zasady dotyczące utrwalania wizerunku i publikowania dziecka:
 - ◆ Wszystkie dzieci muszą być ubrane,
 - ◆ Fotograf nie ma dostępu do dzieci bez nadzoru pracowników **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** Wszelkie podejrzenia i problemy dotyczące nieodpowiednich wizerunków dziecka należy zgłaszać bezpośrednio do Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich,
 - ◆ Należy używać tylko imion dzieci, nie ujawniać zbyt dużo szczegółów dotyczących zainteresowań dziecka lub jego miejsca zamieszkania.
- Zasady w przypadku niewyrażenia zgody na rejestrowanie wizerunku dziecka:
 - ◆ Jeśli dzieci, rodzice lub opiekunowie prawni nie wyrazili zgody na utrwalenie wizerunku dziecka, **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** bezwzględnie respektuje ich decyzję. Z wyprzedzeniem ustala z rodzicami/opiekunami prawnymi i dziećmi, w jaki sposób osoba rejestrująca wydarzenie będzie mogła zidentyfikować dziecko, aby nie utrwaląc jego wizerunku na zdjęciach indywidualnych i grupowych.
 - ◆ Rozwiązanie, jakie przyjął **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** nie wyklucza dziecka, którego wizerunek nie powinien być rejestrowany.
- Zasady odnośnie przechowywanie zdjęć i nagrań:
 - ◆ Wszystkie materiały zawierające wizerunek dzieci są przechowywane w sposób zgodny z prawem i bezpieczne dla dzieci,
 - ◆ **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** ani Pracownicy nie przechowują materiałów elektronicznych zawierających wizerunki dzieci na nośnikach nieszyfrowanych ani mobilnych, takich jak telefony komórkowe i urządzenia z pamięcią przenośną (np. pendrive), zwłaszcza na nośnikach prywatnych.
 - ◆ Zarząd **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** nie wyraża zgody na używanie przez pracowników osobistych urządzeń rejestrujących (tj. telefony komórkowe, aparaty fotograficzne, kamery) w celu rejestrowania wizerunków dzieci.
 - ◆ Jedynym sprzętem, którego używamy jako w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** są urządzenia rejestrujące należące do **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.**

Wskaźnik realizacji standardu:

- ◆ „Zgoda rodziców/opiekunów prawnych na wykorzystanie wizerunku ich dziecka” – Załącznik nr 8

5.6 Zasady bezpiecznego dostępu do Internetu w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.**

AMPLIFON POLAND Sp. z o.o. umożliwia swoim pacjentom dostęp do internetu tylko w przypadku parowania aparatu słuchowego. Dostęp do sieci Wi-Fi jest możliwy jedynie w tym celu pod nadzorem personelu oraz rodzica. W innych przypadkach pacjenci nie mają możliwości korzystania z sieci.

6. STANDARD II: PERSONEL

6.1 Personel – zasady główne w zakresie ochrony dzieci przed krzywdzeniem i pomocy dzieciom w sytuacjach zagrożenia.

AMPLIFON POLAND Sp. z o.o. monitorują, edukują i angażują swoich pracowników, w celu zapobiegania krzywdzeniu dzieci, dlatego wdrożyła zasady i procedury, w tym podjęła odpowiednie kroki, by minimalizować ryzyko krzywdzenia dziecka, wynikające z okoliczności sprzyjających potencjalnym sprawcom, tj.: słabej kontroli, dostępności i możliwości, mianowicie:

- W **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** zatrudnia się wyłącznie przygotowany merytorycznie i sprawdzony Personel.
 - ◆ W ramach rekrutacji członków Personelu pracujących z dziećmi prowadzona jest ocena przygotowania kandydatów do pracy z dziećmi oraz mogą być sprawdzane ich referencje.
 - ◆ **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** uzyskuje o każdym członku Personelu dane z Rejestru Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym oraz informacje z Krajowego Rejestru Karnego i rejestrów karalności państw trzecich w zakresie określonych przestępstw (lub odpowiadających im czynów zabronionych w przepisach prawa obcego) lub w przypadkach prawem wskazanych oświadczenia o niekaralności.
- W **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** ustalono również zasady bezpiecznych relacji pomiędzy Personelem i dziećmi, dzieckiem i dzieckiem, wskazujące, jakie zachowania w organizacji są niedozwolone, a jakie pożądane w kontakcie z dzieckiem - przyjęte w powyższych Standardach.
- Personel **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** posiada odpowiednie kwalifikacje do pracy z dziećmi i jest kompetentny. **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** zapewnia stałe szkolenia dla Personelu pracującego z dziećmi.

6.2 Edukacja Personelu

AMPLIFON POLAND Sp. z o.o. zapewnia swoim pracownikom, edukację w zakresie ochrony dzieci przed krzywdzeniem i pomocy dzieciom w sytuacjach zagrożenia, mianowicie:

- Każdy pracownik/współpracownik rozpoczynając pracę w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** oraz wszyscy członkowie Personelu zapoznają się, co potwierdzają własnoręcznym podpisem, z obowiązującymi „Standardami Ochrony Małoletnich” – co stanowi Załącznik Nr 2
- **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** zapewnia swoim pracownikom podstawową edukację na temat ochrony dzieci przed krzywdzeniem i pomocy dzieciom w sytuacjach zagrożenia, w zakresie:
 - ◆ rozpoznawania symptomów krzywdzenia dzieci
 - ◆ procedur interwencji w przypadku podejrzeń krzywdzenia
 - ◆ odpowiedzialności prawnej pracowników **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** zobowiązanych do podejmowania interwencji
 - ◆ procedury „Niebieskie Karty”
- Cały Personel pracujący z dziećmi i ich opiekunami jest przygotowany, by edukować i uczyć:
 - ◆ dzieci na temat ochrony przed przemocą i wykorzystywaniem,
 - ◆ rodziców/opiekunów dzieci na temat wychowania dzieci bez przemocy oraz chronienia ich przed przemocą i wykorzystywaniem,
 - ◆ Personel dysponuje materiałami edukacyjnymi dla dzieci i dla rodziców oraz aktywnie je wykorzystuje.
- Wszystkie osoby pracujące z dziećmi lub działające na ich rzecz – mają dostęp do szkoleń, pomocnych w zdobyciu kompetencji niezbędnych do zapewnienia dzieciom ochrony i przeciwdziałania zagrożeniom oraz nabycia umiejętności rozpoznawania symptomów krzywdzenia dzieci i właściwego reagowania na nie.
- Szkolenia są organizowane w różnorodnej formie, w zależności od potrzeb, np. w formie webinarium, warsztatów praktycznych, szkoleń edukacyjno-rozwojowych, zarówno stacjonarnie, jak i online, materiałów edukacyjnych do własnej nauki itp.

- Zatrudniony Personel ma wiedzę w zakresie metod i narzędzi edukacji dzieci dotyczących między innymi: unikania zagrożeń przemocą i wykorzystywaniem (w tym również w Internecie) oraz w zakresie metod i narzędzi edukacji rodziców/opiekunów prawnych.

Wskaźnik realizacji standardu:

- „Oświadczenie o zapoznaniu się ze Standardami Ochrony Małoletnich” - Załącznik Nr 2
- „Karta Interwencji” - Załącznik Nr 4
- „Zasady bezpiecznych relacji między Personelem i dzieckiem” - Załącznik Nr 5
- „Zasady zachowań niedozwolonych wobec dzieci” - Załącznik Nr 6
- „Prawa dziecka – materiały edukacyjne dla dzieci” - wersja graficzna - Załącznik nr 9

6.3 Edukacja rodziców/opiekunów prawnych

AMPLIFON POLAND Sp. z o.o. w miarę możliwości organizuje spotkania edukacyjne dla rodziców/opiekunów prawnych i faktycznych oraz są dostępne różnorodne materiały edukacyjne w powyższym zakresie:

- wychowania dzieci bez przemocy,
- ochrony dzieci przed przemocą i wykorzystywaniem,
- ochrony dzieci przed zagrożeniami w Internecie

Zarząd dysponuje materiałami edukacyjnymi dla rodziców (ulotki, broszury, poradniki, informatory). **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** informuje rodziców o dostępnych możliwościach podnoszenia umiejętności wychowawczych.

6.4 Edukacja dzieci w zakresie praw dziecka oraz ochrony przed zagrożeniami przemocą i wykorzystywaniem

AMPLIFON POLAND Sp. z o.o. oferują w miarę możliwości dzieciom edukację w zakresie praw dziecka oraz ochrony przed zagrożeniami przemocą i wykorzystywaniem, mianowicie:

- w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** dostępne są różnorodne materiały edukacyjne dla dzieci min. w zakresie ich praw oraz ochrony przed zagrożeniami, przemocą i wykorzystywaniem, w tym również w Internecie (ulotki, broszury, książki, zabawki integracyjne itp.). Materiały dostępne są w oddziałach.

Wskaźniki realizacji standardu:

- „Prawa dziecka – materiały edukacyjne dla dzieci” – wersja graficzna - Załącznik Nr 9.
- „Numery alarmowe dla dzieci - wersja graficzna” - Załącznik nr 12

7. STANDARD III: PROCEDURY

7.1 Procedury zgłaszanie podejrzenia oraz podejmowania interwencji w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa dziecka – zasady ogólne

AMPLIFON POLAND Sp. z o.o. wdrożyła odpowiednie procedury zgłaszania podejrzenia oraz podejmowania interwencji w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa dziecka, w związku z czym określiła krok po kroku działania, jakie należy podjąć w sytuacji podejrzenia krzywdzenia dziecka lub zagrożenia jego bezpieczeństwa, zarówno ze strony Personelu / członków rodziny i opiekunów prawnych / rówieśników czy osób obcych:

W związku z powyższym w przypadku zgłoszenia krzywdzenia, zarówno przez dziecko, pracownika i/lub osoby dorosłej z otoczenia dziecka podejmowane są działania interwencyjne, które również zostały przedstawione w wersji graficznej, mianowicie:

- **PROCEDURA INTERWENCJI KROK PO KROKU:** „Schemat interwencji w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez osobę trzecią, która jest członkiem Personelu, albo jest osobą trzecią która przebywa wokół dziecka” - Załącznik Nr 10.
- **PROCEDURA INTERWENCJI KROK PO KROKU:** „Schemat interwencji w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka ze strony najbliższych osób dla dziecka, np. opiekunów prawnych, członków rodziny itp.” – Załącznik Nr 11.

Powyższe procedury są dostępne i obowiązują wszystkich pracowników pracujących z dziećmi **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** Cały Personel zna wszystkie procedury. Personel wie:

- jak reagować w sytuacji zagrożenia lub podejrzenia zagrożenia, że jakiemuś dziecku lub dzieciom dzieje się krzywda;
- co należy zrobić i do kogo się zwrócić (komu zgłosić podejrzenie);
- kto jest odpowiedzialny w **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** za podjęcie interwencji z imienia i nazwiska, w tym, kiedy osoba odpowiedzialna przebywa na urlopie.

Każda procedura zawiera szczegółowy opis podejmowanych kroków oraz informację do kogo należy zareportować sytuację, kto z Personelu będzie odpowiadał za przyjęcie, prowadzenie i weryfikowanie interwencji, jakie należy powiadomić służby pomocowe czy interwencyjne.

Każdy pracujący z dziećmi prowadzi również na bieżąco rejestr wszystkich zdarzeń i podjętych interwencji, za pomocą:

- „Karty Interwencji” - Załącznik Nr 4
- „Rejestru Interwencji” - Załącznik Nr 7

Każdy oddział dysponuje „Wykazem danych kontaktowych lokalnych instytucji i organizacji, które zajmują się interwencją i pomocą w sytuacjach krzywdzenia dzieci”, tj.: policja, sąd rodzinny, centrum interwencji kryzysowej, ośrodek pomocy społecznej, placówki ochrony zdrowia oraz zapewnia do nich dostęp wszystkim pracownikom – co stanowi Załącznik nr 12.

Ponadto w każdej oddziale wyeksponowane są informacje dla dzieci na temat możliwości uzyskania pomocy w trudnej sytuacji, w tym numery bezpłatnych telefonów zaufania dla dzieci i młodzieży, co stanowi Załącznik nr 12

7.1.1 Zespół Interwencyjny

W przypadku uruchomienia procedury interwencji, a zwłaszcza interwencji bardziej skomplikowanych (np. dotyczących wykorzystywania seksualnego oraz znęcania się fizycznego i psychicznego o dużym nasileniu),

Zarząd **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** powołuje w tym celu Zespół Interwencyjny.

W przypadku gdy podejrzenie krzywdzenia zgłosili opiekunowie dziecka, powołanie zespołu jest obligatoryjne.

Zespół interwencyjny wzywa opiekunów dziecka na spotkanie wyjaśniające, podczas którego może zaproponować opiekunom zdiagnozowanie zgłaszanego podejrzenia w zewnętrznej, bezstronnej instytucji. Ze spotkania sporządza się protokół.

W związku z powyższym oraz w celu ochrony dzieci oraz zgodnie z procedurą zgłaszania podejrzenia oraz podejmowania interwencji w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa dziecka Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich wyznacza i powołuje ZESPÓŁ INTERWENCYJNY.

Zespół osób jest zobowiązany do:

- prowadzenia działań interwencyjnych w ramach czterech ścieżek:
 - KARNEJ - zawiadomienie o podejrzeniu przestępstwa
 - CYWILNEJ - wniosek o wgląd w sytuację rodzinną dziecka

- PROCEDURY NIEBIESKIEJ KARTY - przemoc domowa
- DYSCYPLINARNEJ - względem stosowania przemocy przez pracownika **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.**
- sporządzenia planu pomocy dziecku, spełniającego wymogi określone w Standardach na podstawie sporządzonego opisu.
- uruchomienia profesjonalnej relacji pomocowej, polegającej na zapewnieniu bezpieczeństwa dziecka i poszanowaniu jego godności (działania Zespołu pozostają w zgodzie z aktualnie obowiązującymi przepisami).
- rzetelnej diagnozy sytuacji, polegająca na uzyskaniu jak najpełniejszych odpowiedzi w postaci sporządzenia notatki ze zdarzenia, stosując w tym celu „Kartę Interwencji” - Załącznik Nr 4.

Wywiad nakierowany jest przede wszystkim na dostarczenie jak najwięcej informacji na temat zdarzenia oraz pokrzywdzonego dziecka.

Zespół interwencyjny podejmuje działania mediacyjne i interwencyjne w sytuacjach kryzysowych; zakładają i prowadzą kartę indywidualnych potrzeb dziecka.

7.1.2 Procedura interwencji krok po kroku – karna, cywilna, procedura niebieskiej karty, dyscyplinarna, zawiadamianie osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego.

AMPLIFON POLAND Sp. z o.o. wprowadził wewnętrzne procedury i wyznaczyły osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego, osoby odpowiedzialne za wszczynanie procedury "Niebieskiej Karty", w tym procedury odnośnie do zawiadamiania sądu opiekuńczego oraz innych instytucji. Poniższe zasady podejmowania interwencji w sytuacji podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu dziecka opierają się głównie na:

- Niezwłocznie podjętej interwencji, w celu zapewnienia bezpieczeństwa dziecka.
- Interwencja powinna być przeprowadzona w sposób delikatny i profesjonalny, z poszanowaniem godności dziecka.
- Interwencja powinna być przeprowadzona w sposób poufny, z zachowaniem tajemnicy danych osobowych dziecka.

I. PIERWSZY KROK – INFORMOWANIE:

- Poinformowanie osób powołanych do Zespołu Interwencyjnego.
- Uczestnicy wyżej wymienionego Zespołu Interwencyjnego są zobowiązani do uruchomienia profesjonalnej relacji pomocowej, polegającej na zapewnieniu bezpieczeństwa dziecka i poszanowaniu jego godności (działania Zespołu pozostają w zgodzie z aktualnie obowiązującymi przepisami).
- Równoległe z poinformowaniem Zespołu prowadzona jest rzetelna diagnoza sytuacji, polegająca na uzyskaniu jak najpełniejszych odpowiedzi w postaci sporządzenia notatki ze zdarzenia, stosując w tym celu „Kartę Interwencji” - Załącznik Nr 4
 - ◆ Wywiad nakierowany jest przede wszystkim na dostarczenie jak najwięcej informacji na temat zdarzenia oraz pokrzywdzonego dziecka (bez udziału pokrzywdzonego dziecka), mianowicie:
 - Kto krzywdzi dziecko?
 - Co się wydarzyło?
 - Dlaczego mnie to niepokoi?
 - Jakie są formy krzywdzenia?
 - Gdzie i kiedy ma miejsce krzywdzenie (szkoła, dom, gabinet lekarski, inne)
 - Od jak dawna trwa krzywdzenie?
 - Jak często dochodzi do krzywdzenia?
 - Jak intensywne jest krzywdzenie? (czas trwania, częstotliwość, jaki jest obraz/siła obrażeń)
 - Jak krzywdzenie wpływa na dziecko?
 - Co wiem o dziecku – jakie potrzeby ma dziecko? (choroby i zaburzenia współistniejące)

- Jak dziecko funkcjonuje w sytuacji krzywdzenia?
- Czy ktoś jeszcze wie o krzywdzeniu?
- Czy były już podejmowane próby pomocy dziecku? Jaki przyniosły efekt?
- Czy w środowisku rodzinnym jest osoba dorosła wspierająca dziecko?
- Jak ja mogę pomóc dziecku?
- Kto jeszcze może pomóc dziecku – jakie instytucje mogą zaangażować?

II. DRUGI KROK - ZABEZPIECZENIE:

- Konieczne jest zbadanie bezpieczeństwa dziecka. Jeśli w danym momencie bezpośrednio zagrożone jest życie lub zdrowie dziecka, nasze działania musi się skupić na bezpośredniej ochronie dziecka i zakładać działania mające na celu, natychmiastowe wyjęcie dziecka z rodziny lub odseparowanie od pracownika, u którego jest podejrzenie krzywdzenia.
- Interwencyjne telefony: policja, pogotowie. Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich lub upoważniony przez niego pracownik powiadamia policję i równolegle powiadamia pracownika socjalnego w rejonie.
 - ◆ Działania interwencyjne Zespołu Reagowania w Kryzysie mogą być realizowane w ramach czterech ścieżek:
 - 1) **KARNEJ** - zawiadomienie o podejrzeniu przestępstwa
 - 2) **CYWILNEJ** - wniosek o wgląd w sytuację rodzinną dziecka
 - 3) **PROCEDURY NIEBIESKIEJ KARTY** - przemoc domowa
 - 4) **DYSCYPLINARNEJ** - względem stosowania przemocy przez pracownika

1) INTERWENCJĘ KARNA: należy ją podjąć w przypadku przestępczości na szkodę dzieci w sytuacji:

- ◆ przeciwko wolności seksualnej i obyczajowości np. zgwałcenie, wykorzystanie seksualne, prezentowanie pornografii
- ◆ przeciwko rodzinie i opiece np. znęcanie się, porzucenie, uprowadzenie
- ◆ przeciwko wolności np. groźba karalna, nękanie, naruszenie intymności seksualnej
- ◆ przeciwko życiu i zdrowiu np. ciężki uszczerbek na zdrowiu pobicie
- ◆ przeciwko czci i nietykalności cielesnej np. zniewaga, zniesławienie

Wzór zawiadomienia o możliwości popełnienia przestępstwie znajduje się w: Załącznik nr 13

2) INTERWENCJA CYWILNA DO SĄDU RODZINNEGO:

Interwencję cywilną do sądu rodzinnego należy podjąć w sytuacji, kiedy wyczerpują się nam środki współpracy z rodziną lub rodzice nie podejmują działań na rzecz dziecka zgodnie z zaleceniami i wskazówkami. Gdy sąd rodzinny uzna, że dobro dziecka jest zagrożone, może wydać odpowiednie zarządzenia i zobowiązać rodziców do:

- ◆ współpracy z asystentem rodziny
- ◆ uczestniczenia w warsztatach umiejętności wychowawczych
- ◆ skierowania małoletniego do placówki wsparcia dziennego
- ◆ rozpoczęcia terapii rodzinnej, poradnictwa
- ◆ umieszczenia małoletniego w zakładzie opiekuńczo-leczniczym, zakładzie pielęgnacyjno-opiekuńczym, zakładzie rehabilitacji leczniczej
- ◆ nadzoru kuratora

Wzór wniosku o wgląd w sytuację rodzinną dziecka znajduje się w: Załącznik nr 14

3) WSZCZĘCIE PROCEDURY NIEBIESKIEJ KARTY:

Wszczęcie procedury niebieskiej karty należy podjąć w sytuacji, przypadku podejrzenia przemocy domowej.

W sytuacji takiej Pracownik **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** (lekarz, pielęgniarka), przeprowadza rozmowę z dzieckiem. W przypadku dziecka nie komunikującego się werbalnie - od razu zgłasza sprawę Zespołowi Interwencyjnemu.

Rozmowa dotyczy: podtrzymywania relacji opartej na zaufaniu, udzielaniu informacji o dalszych krokach, braku zgody na bicie, dotykania bez zgody dziecka. Nazywanie, że to poważna sprawa, która wymaga pomocy innych, zaufanych osób. Informuje również o konieczności kontaktu z rodzicami, gwarantując dziecku bezpieczeństwo. Samodzielnie i/lub wraz z członkiem Zespołu wypełnia FORMULARZ NK-A, dostępny gotowy do pobrania na stronie internetowej: <https://www.niebieskalinia.info/index.php/zadania-sluzb/424-wzory-dokumentow-do>

Uprawnienia do wypełnienia formularza mają: policjant, pracownik OPS, pracownik ochrony zdrowia, pracownik oświaty, członek Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych.

4) **INTERWENCJA DYSCYPLINARNA:**

Interwencję dyscyplinarną należy podjąć w sytuacji, gdy dziecko jest krzywdzone, dyskryminowane na terenie oddziałów przez pracownika lub inną osobę dorosłą, zgodnie z poniższymi wskazówkami:

- ◆ Każdy Pracownik Oddziału, który zauważy negatywne zachowania innego pracownika w stosunku do dziecka, ma obowiązek podjęcia niezwłocznie interwencji, mianowicie:
 - informuje o braku zgody na takie zachowanie czy działanie
 - zgłasza sytuację osobie powołanej w Zespole interwencyjnym, która przeprowadza rozmowę z dzieckiem i osobami posiadającymi znaczące informacje w tej sprawie. Sporządza również dokładny opis całej sytuacji (notatka służbowa), stosując w tym celu „Kartę Interwencji” - Załącznik Nr 4.
- ◆ Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich lub wyznaczona przez niego inna osoba opracowuje PLAN POMOCY DZIECKA.
- ◆ Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich wdraża działania pomocowe i profilaktyczne oraz monitoruje je.
- ◆ Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich:
 - przeprowadza osobne rozmowy z pracownikiem i dzieckiem oraz jego rodzicami/opiekunem prawnym i faktycznym.
 - zapisuje, wraz z pracownikiem pisemny kontrakt eliminujący nieodpowiednie zachowania.
 - ustala również plan pomocy dziecku.
 - jeśli podejrzewa popełnienie przestępstwa oprócz w/w wszczyna procedury zewnętrzne: zawiadamia policję, prokuraturę w celu rozpoczęcia postępowania dyscyplinarnego.
 - gdy zaplanowane działania nie przyniosą rezultatu podejmuje działania wynikające z Kodeksu Pracy.

III. TRZECI KROK - EWALUACJA:

- Działania ewaluacyjne dotyczą oceny podejmowanych działań interwencyjnych, w przypadku zawiadomienia o przestępstwie, mianowicie:
 - ◆ **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** ma prawo do uzyskania informacji o wszczęciu albo odmowie postępowania.
 - ◆ Istnieje możliwość zgłoszenia zażalenia na bezczynność, bieżący kontakt z instytucjami, które zostały powołane we wcześniejszych etapach interwencji (OPS, policja, kurator, asystent rodziny).
- Wskaźniki referencyjne standardu:
 - ◆ PROCEDURA INTERWENCJI KROK PO KROKU: „Schemat interwencji w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez osobę trzecią, która jest członkiem Personelu, albo jest osobą trzecią która przebywa wokół dziecka” - Załącznik Nr 10 .
 - ◆ PROCEDURA INTERWENCJI KROK PO KROKU: „Schemat interwencji w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka ze strony najbliższych osób dla dziecka, np. opiekunów prawnych, członków rodziny itp.” - Załącznik Nr 11.
 - ◆ „Karta Interwencji” - Załącznik Nr 4
 - ◆ „Rejestr Interwencji” - Załącznik Nr 7

- ◆ „Wykaz danych kontaktowych lokalnych instytucji i organizacji, które zajmują się interwencją i pomocą w sytuacjach krzywdzenia dzieci” - Załącznik nr 12
- ◆ „Numery alarmowe dla dzieci - wersja graficzna” - Załącznik nr 12
- ◆ „Zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa” - Załącznik nr 13
- ◆ „Wniosek o wgląd w sytuację rodzinną dziecka” - Załącznik nr 14
- ◆ Formularz NIEBIESKA KARTA-A i formularz NIEBIESKA KARTA-B.

7.1.3 Procedura interwencji w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez osoby trzecie – pracownicy AMPLIFON POLAND Sp. z o.o., stażyści, wolontariusze oraz inne osoby mające kontakt z dzieckiem.

AMPLIFON POLAND Sp. z o.o. wdrożył odpowiednie procedury zgłaszania na miejscu podejrzenia oraz podejmowania interwencji w różnych sytuacjach związanych z zagrożeniem bezpieczeństwa dziecka oraz w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez osoby trzecie (np. wolontariusze, pracownicy oraz inne osoby, które mają kontakt z dzieckiem), mianowicie:

SYTUACJA I:

W przypadku podejrzenia, że dziecko:

- a) jest krzywdzone przez osoby trzecie (np. wolontariusze, pracownicy oraz inne osoby, które mają kontakt z dzieckiem),
- b) doświadcza przemocy z uszczerbkiem na zdrowiu (przemoc z uszczerbkiem na zdrowiu – oznacza spowodowanie choroby lub uszkodzenia ciała - np. złamanie, zasinienie, wybite zęba, zranienie)
- c) doświadcza wykorzystania seksualnego
- d) lub/i zagrożone jest jego życie

Należy postąpić zgodnie z poniższymi krokami:

- I. **KROK:** zadбай o bezpieczeństwo dziecka i bezwzględnie odseparuj je od osoby podejranej o krzywdzenie
- II. **KROK:** poinformuj pilnie Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich oraz zawiadom POLICJĘ pod nr 112 lub 997
UWAGA:
 W rozmowie z konsultantem należy podać swoje dane osobowe, dane dziecka, dane osoby podejranej o krzywdzenie oraz wszelkie znane Ci fakty w sprawie.
- III. **KROK:** sporządź notatkę służbową za pomocą „Karty Interwencji” – Załącznik nr 4 i przekaz informację do Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich, który zarejestruje zgłoszenie w „Rejestrze Interwencji” – Załącznik nr 7
- IV. **KROK:** zakończ współpracę/rozwiąż umowę z osobą krzywdzącą dziecko.

SYTUACJA II:

W przypadku podejrzenia, że dziecko:

- a) jest pokrzywdzone innymi typami przestępstw

Należy postąpić zgodnie z poniższymi krokami:

- I. **KROK:** zadбай o bezpieczeństwo dziecka i bezwzględnie odseparuj je od osoby podejranej o krzywdzenie
- II. **KROK:** poinformuj pilnie Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich, który na piśmie powiadomi POLICJĘ lub PROKURATURĘ, składając zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa – co stanowi Załącznik nr 13.
UWAGA:

Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich adresuje zawiadomienie do najbliższej jednostki.

W zawiadomieniu należy podać swoje dane osobowe, dane dziecka i dane osoby podejrzewanej o krzywdzenie oraz wszelkie znane fakty w sprawie.

Należy opisać, co dokładnie się zdarzyło i kto może mieć o tym wiedzę.

Zawiadomienie może być również złożone anonimowo, co również umożliwi organowi szybsze uzyskanie potrzebnych informacji.

- III. **KROK:** sporządź notatkę służbową za pomocą „Karty Interwencji” – Załącznik nr 4 i przekaz informację do Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich, który zarejestruje zgłoszenie w „Rejestrze Interwencji” – Załącznik nr 5

SYTUACJA III:

W przypadku podejrzenia, że dziecko:

- a) doświadcza jednorazowo innej przemocy fizycznej (np. klapsy, popychanie, szturchanie)
- b) lub przemocy psychicznej (np. poniżanie, dyskryminacja, ośmieszanie)

Należy postąpić zgodnie z poniższymi krokami:

- I. **KROK:** zadбай o bezpieczeństwo dziecka i bezwzględnie odseparuj je od osoby podejrzanej o krzywdzenie
- II. **KROK:** poinformuj pilnie Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich
- III. **KROK:** sporządź notatkę służbową za pomocą „Karty Interwencji” – Załącznik nr 4 i przekaz informację do Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich, który zarejestruje zgłoszenie w „Rejestrze Interwencji” – Załącznik nr 7
- IV. **KROK:** zakończ współpracę/rozwiąż umowę z osobą krzywdzącą dziecko.

SYTUACJA IV:

W przypadku podejrzenia, że dziecko:

- a) doświadcza innych niepokojących zachowań (tj. krzyk, niestosowne komentarze)

Należy postąpić zgodnie z poniższymi krokami:

- I. **KROK:** zadбай o bezpieczeństwo dziecka i bezwzględnie odseparuj je od osoby podejrzanej o krzywdzenie
- II. **KROK:** poinformuj pilnie Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich, który przeprowadzi rozmowę dyscyplinującą
- III. **KROK:** sporządź notatkę służbową za pomocą „Karty Interwencji” – Załącznik nr 4 i przekaz informację do Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich, która zarejestruje zgłoszenie w „Rejestrze Interwencji” – Załącznik nr 7
- IV. **KROK:** w przypadku braku poprawy zakończ współpracę

7.1.4 **Procedura interwencji w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka - przez rodzica lub opiekuna prawnego AMPLIFON POLAND Sp. z o.o. wdrożyła odpowiednie procedury interwencji w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez rodzica lub opiekuna, mianowicie:**

SYTUACJA I:

W przypadku podejrzenia, że dziecko:

- a) doświadcza przemocy z uszczerbkiem na zdrowiu (Przemoc z uszczerbkiem na zdrowiu – oznacza spowodowanie choroby lub uszkodzenia ciała (np. złamanie, zasinienie, wybite

zęba, zranienie), a także in. pozbawienie wzroku, słuchu, mowy, wywołanie innego ciężkiego kalectwa, trwałej choroby psychicznej, zniekształcenia ciała itp.,)

- b) wykorzystania seksualnego
- c) lub/i zagrożone jest jego życie

Należy postąpić zgodnie z poniższymi krokami:

- I. **KROK:** Zadbaj o bezpieczeństwo dziecka i odseparuj je od rodzica/opiekuna podejrzanego o krzywdzenie
- II. **KROK:** Poinformuj pilnie Kierownika oddziału i oraz sporządź notatkę służbową za pomocą „Karty Interwencji” – Załącznik nr 4 i przekaz ją do Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich, który zarejestruje zgłoszenie w „Rejestrze Interwencji” – Załącznik nr 7
- III. **KROKI:** Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich - równolegle zawiadamia POLICJĘ pod nr 112 lub 997.

UWAGA:

- W rozmowie z konsultantem podaj swoje dane osobowe, dane dziecka, dane osoby podejrzanego o krzywdzenie oraz wszelkie znane Ci fakty w sprawie.
- Zawiadomienie może być również złożone anonimowo, co również umożliwi organowi szybsze uzyskanie potrzebnych informacji.

SYTUACJA II:

W przypadku podejrzenia, że dziecko:

- a) doświadcza zaniedbania
- b) lub rodzic/opiekun dziecka jest niewydolny wychowawczo (np. dziecko chodzi w nieadekwatnych do pogody ubraniach, bez nadzoru osoby dorosłej)

Należy postąpić zgodnie z poniższymi krokami:

- I. **KROK:** Zadbaj o bezpieczeństwo dziecka
- II. **KROK:** Poinformuj pilnie Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich oraz sporządź notatkę służbową za pomocą „Karty Interwencji” – Załącznik nr 4 i przekaz ją do Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich, która zarejestruje zgłoszenie w „Rejestrze Interwencji” – Załącznik nr 7
- III. **KROK:** Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich przeprowadza w oddziale rozmowę z rodzicem/opiekunem oraz powiadamia o możliwości wsparcia psychologicznego i/lub materialnego;
- IV. **KROK:** W przypadku braku współpracy rodzica/opiekuna Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich powiadamia WŁAŚCIWY OŚRODEK POMOCY SPOŁECZNEJ.

SYTUACJA III:

W przypadku podejrzenia, że dziecko:

- a) jest pokrzywdzone innymi typami przestępstw

Należy postąpić zgodnie z poniższymi krokami:

- I. **KROK:** Zadbaj o bezpieczeństwo dziecka
- II. **KROK:** Poinformuj pilnie Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich oraz sporządź notatkę służbową za pomocą „Karty Interwencji” – Załącznik nr 4 i przekaz ją do Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich, który zarejestruje zgłoszenie w „Rejestrze Interwencji” – Załącznik nr 7
- III. **KROK:** Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich informuje na piśmie POLICJĘ lub PROKURATURĘ, wysyłając zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa - Załącznik nr 13.

UWAGA:

- Zawiadomienie należy zaadresować do najbliższej jednostki.
- W zawiadomieniu należy podać swoje dane osobowe, dane dziecka i dane osoby podejrzewanej o krzywdzenie oraz wszelkie znane Ci fakty w sprawie – opisać, co dokładnie się zdarzyło i kto może mieć o tym wiedzę.
- Zawiadomienie można również złożyć anonimowo, ale podanie wszystkich danych umożliwi organowi szybsze uzyskanie potrzebnych informacji.

SYTUACJA IV:

W przypadku podejrzenia, że dziecko:

- a) doświadcza jednorazowo innej przemocy fizycznej (np. klapsy, popychanie, szturchanie),
- b) przemocy psychicznej (np. poniżanie, dyskryminacja, ośmieszanie)
- c) lub innych niepokojących zachowań (tj. krzyk, niestosowne komentarze)

Należy postąpić zgodnie z poniższymi krokami:

- I. **KROK:** Zadbaj o bezpieczeństwo dziecka
- II. **KROK:** Poinformuj pilnie Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich oraz sporządź notatkę służbową za pomocą „Karty Interwencji” – Załącznik nr 4 i przekaż ją do Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich, który zarejestruje zgłoszenie w „Rejestrze Interwencji” – Załącznik nr 7
- III. **KROK:** Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich przeprowadza w oddziale rozmowę z rodzicem/opiekunem podejrzanym o krzywdzenie oraz powiadamia o możliwości wsparcia psychologicznego
- IV. **KROK:** W przypadku braku współpracy rodzica/opiekuna Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich powiadamia WŁAŚCIWY OŚRODEK POMOCY SPOŁECZNEJ.

UWAGA:

- Ośrodek należy powiadomić na piśmie lub mailowo.
 - Należy podać wszystkie znane nam dane dziecka (imię i nazwisko, adres zamieszkania, imiona i nazwiska rodziców),
 - Należy opisać wszystkie niepokojące okoliczności występujące w rodzinie i wszystkie znane nam fakty.
- V. **KROK:** Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich: równoległe składa do SĄDU RODZINNEGO wnioski o wgląd w sytuację rodzinną dziecka - Załącznik nr 14.

UWAGA:

- Wniosek należy złożyć na piśmie do sądu rodzinnego właściwego ze względu na miejsce zamieszkania dziecka.
- We wniosku należy podać wszystkie znane nam dane dziecka (imię i nazwisko, adres zamieszkania, imiona i nazwiska rodziców) oraz wszystkie okoliczności, które mogą być istotne dla rozstrzygnięcia sprawy (opisz, co niepokojącego dzieje się w rodzinie, co zaobserwowałaś/eś).

8. STANDARD IV: MONITORING

8.1 Monitoring standardów ochrony małoletnich, w tym stosowania polityki ochrony dzieci przed krzywdzeniem

- Standardy Ochrony Małoletnich dotyczą wszystkich pracowników **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** pracujących z dziećmi.
- **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** monitoruje swoich pracowników w celu zapobiegania krzywdzeniu dzieci. Wszyscy pracownicy podpisują „Oświadczenie o zapoznaniu się ze Standardami Ochrony Małoletnich co stanowi Załącznik Nr 2 .

- **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** monitoruje i okresowo weryfikuje zgodność prowadzonych działań z przyjętymi standardami ochrony małoletnich, w związku z czym przynajmniej 1 raz w roku jest zobowiązana weryfikować zgodność przyjętych procedur oraz działań, poprzez:
 - ◆ sprawdzanie wskaźników wdrożenia standardów ochrony małoletnich, w tym polityki ochrony dzieci przed krzywdzeniem (bieżąca weryfikacja i aktualizacja, jeśli wymaga tego dobro dzieci).
 - ◆ analizę przeprowadzonych interwencji i przyjętych zgłoszeń, na podstawie prowadzonego „Rejestru Interwencji” - Załącznik Nr 7.
 - ◆ konsultację z Personelem, dziećmi i rodzicami/opiekunami.
 - ◆ ewaluację wewnętrzną: co działa, co nie, jak to zmienić?
 - ◆ naniesienie zmian wynikających z ewentualnych zmian przepisów.
- Zgodnie z wymogiem prawnym powyższe „Standardy ochrony małoletnich”, są dostępne również dla rodziców/opiekunów prawnych i faktycznych, a także występują w wersji skróconej i zrozumiałej dla dzieci. Pełny tekst dostępny jest w każdym oddziale oraz na stronie internetowej.
- Pełnomocnik Zarządu ds. ochrony małoletnich - jest odpowiedzialny za monitorowanie realizacji procedur opisanych w Standardach, w związku z czym jest odpowiedzialni za nadzór nad jej realizacją oraz prowadzeniem rejestru spraw dotyczących krzywdzenia, tzn. „Rejestru Interwencji” - Załącznik Nr 7. Rejestr prowadzony jest przez Pełnomocnika Zarządu ds. ochrony małoletnich.
 - ◆ monitorowanie realizacji Standardów oraz reagowanie na sygnały ich naruszenia,
 - ◆ przeprowadzanie wśród pracowników, przynajmniej raz na 12 miesięcy Ankiety monitorującej poziom realizacji Standardów Ochrony Małoletnich, co stanowi Załącznik Nr 15.
W ankiecie pracownicy mogą proponować zmiany oraz wskazywać naruszenia.
 - ◆ dokonanie opracowania wypełnionych przez pracowników ankiet.
 Sporządza na tej podstawie raport z monitoringu, który następnie przekazuje do Zarządu **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.**
- Zarząd wprowadza do powyższych standardów niezbędne zmiany i ogłasza wszystkim swoim pracownikom oraz dzieciom i ich opiekunom nowe ich brzmienie.

8.2 Przechowywanie dokumentów i zapisów

- **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** wprowadziła na miejscu sposób dokumentowania i zasady przechowywania ujawnionych lub zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających dobru dzieciom, mianowicie wszystkie dokumenty dotyczące min.:
 - ◆ danych osobowych dzieci,
 - ◆ zapisy ze szkoleń
 - ◆ popisanых zgód i wniosków
 - ◆ oraz dokumentów związanych ze standardami ochrony małoletnich przechowuje Kierownik oddziału / zarząd w wersji elektronicznej lub papierowej przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego.
- Oświadczenia o niekaralności tak długo jak akta pracownicze.
- Zgody na udostępnianie wizerunku 5 lat od momentu wycofania zgody.

8.3 Przepisy końcowe

- Standardy ochrony małoletnich wchodzi w życie z dniem ich ogłoszenia.
- Ogłoszenie następuje w sposób dostępny dla pracowników, dzieci i ich opiekunów, w szczególności poprzez intranet, i zamieszczenie na stronie internetowej czy wywieszenie w widocznym miejscu w oddziałach.
- **AMPLIFON POLAND Sp. z o.o.** udostępnia standardy w wersji pełnej oraz skróconej, przeznaczonej dla dzieci. Wersja skrócona zawiera informacje istotne dla małoletnich.
- Ze Standardami zostali zapoznani wszyscy pracownicy. Potwierdzenia stanowią podpisy pracowników na oświadczeniu, że zapoznali się ze Standardami Ochrony Małoletnich, oraz zobowiązują się do ich przestrzegania, według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszych standardów. Oświadczenie dołącza się do akt osobowych pracownika.