

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH OBOWIĄZUJĄCE w gabinetach auris – Aparaty Słuchowe s.c.

Cel Standardów

Art. 1

1. auris – Aparaty Słuchowe s.c. z siedzibą w Kaliszu przy ul. Majkowskiej 13a działa z uwzględnieniem dobra Małoletniego poprzez zapewnienie bezpieczeństwa, szacunku i godności małoletnim klientom. Zobowiązujemy się do ochrony dzieci przed wszelkimi formami przemocy i nadużyć: fizycznych, seksualnych, emocjonalnych i zaniedbania.
2. Niniejsze Standardy obowiązują we wszystkich jednostkach organizacyjnych placówki.

Definicje

Art. 2

1. **Personel lub Członek Personelu** - osoba zatrudniona na podstawie stosunku pracy, świadcząca usługi na podstawie umowy cywilnoprawnej, wolontariusz, praktykant, stażysta;
2. **Małoletni** - każda osoba do ukończenia 18. roku życia;
3. **Standardy** - niniejszy dokument wraz z jego zmianami;
4. **Opiekun Małoletniego** - osoba uprawniona do reprezentacji Małoletniego, w szczególności jego rodzic lub opiekun prawny;
5. **Krzywdzenie Małoletniego** - każde zamierzone lub niezamierzone działanie osoby dorosłej bądź społeczności, które ma szkodliwy wpływ na zdrowie, rozwój fizyczny lub psychospołeczny Małoletniego.
6. **Przemoc fizyczna** - celowe fizyczne Krzywdzenie Małoletniego; obejmuje wszelkie zachowania, w których użyta jest siła fizyczna i które mają na celu spowodowanie pewnego stopnia bólu lub dyskomfortu, nawet niewielkiego;
7. **Zaniedbanie** - brak zapewnienia podstawowych potrzeb Małoletniego, gdy osoby odpowiedzialne mają środki, wiedzę i dostęp do usług, aby to zrobić. Dotyczy to m.in.: jedzenia, ubrania, higieny, nadzoru lub schronienia, co może skutkować poważnym uszczerbkiem na zdrowiu lub rozwoju Małoletniego. Obejmuje ono również brak ochrony Małoletniego przed narażeniem na niebezpieczeństwo;
8. **Przemoc seksualna** – angażowanie Małoletniego w aktywność seksualną przez osobę dorosłą np. trenera, opiekuna lub rodzica. Obejmuje zachowania fizyczne, np. dotykanie Małoletniego, jak i bez kontaktu fizycznego np. podglądanie lub słowna agresja. Obejmuje także kontakty seksualne między znacznie starszym Małoletnim, a młodszym lub jeśli jedna osoba obezwładnia inną niezależnie od wieku. Wykorzystywanie seksualne nie musi wiązać się z kontaktem; jest nim również np. angażowanie Małoletnich w tworzenie obrazów seksualnych, zmuszanie ich do oglądania obrazów o charakterze seksualnym lub oglądanie czynności seksualnych, zachęcanie Małoletnich do zachowania w sposób nieodpowiedni pod względem seksualnym lub uwodzenie Małoletniego w celu przygotowania go do wykorzystania

poprzez zdobycie jego zaufania (w tym za pośrednictwem mediów społecznościowych). W większości przypadków sprawcą jest osoba, którą Małoletni zna i której ufa, a do wykorzystania seksualnego dochodzi często w odosobnionych, indywidualnych sytuacjach;

9. **Przemoc emocjonalna** – rodzaj przemocy inne niż fizyczna i seksualna, który często występuje jako wzorzec celowego, długotrwałego, powtarzającego się niefizycznego zachowania stanowiącego Krzywdzenie w ramach relacji zróżnicowanych pod względem władzy. Przemoc emocjonalna może obejmować zastraszanie - w tym zastraszanie w Internecie poprzez sieci społecznościowe, gry online lub telefony komórkowe - również przez rówieśników Małoletniego.

Zasady rekrutacji **Art. 3**

Dla potrzeb realizacji celów niniejszych Standarów ustala się następujące zasady rekrutacji Personelu:

- a) za proces rekrutacji odpowiada mgr Katarzyna Krzewska-Krzętała,
- b) podczas rekrutacji Personelu bierze się pod uwagę m.in. wykształcenie, uprawnienia, kwalifikacje zawodowe, przebieg dotychczasowego zatrudnienia kandydata/kandydatki oraz do ochrony praw dzieci, zapewnienia im szacunku i bezpieczeństwa
- c) każdy kandydat/kandydatka do pracy lub współpracy w jakiegokolwiek innej formie (umowa cywilnoprawna, wolontariat, praktyka zawodowa, staż itp.) podlega weryfikacji w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym.
- d) Kandydat/kandydatka mający bezpośredni kontakt z dzieckiem ma obowiązek dostarczyć informacje z Krajowego Rejestru Karnego o niekaralności w zakresie przestępstw określonych w rozdziale XIX i XXV Kodeksu karnego, w art. 189a i art.207 Kodeksu karnego oraz w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu lub za odpowiadające tym przestępstwom czyny zabronione określone w przepisach prawa obcego.

Zasady zapewniające bezpieczne relacje między Małoletnim a Personelem **Art. 4**

1. Dla potrzeb realizacji celów niniejszych Standarów ustala się następujące zasady zapewniające bezpieczne relacje między Małoletnim a Personelem:
 - a) w zakresie kontaktu z Małoletnim klientem należy stosować następujące zasady:
 - i. zacznij od przedstawienia się i swojej funkcji. Jeśli wiesz, że klient może nie zrozumieć Twojego stanowiska, krótko wytłumacz mu czym się zajmujesz
 - ii. pozwól Małoletniemu klientowi na wypowiedanie się w każdej kwestii, także w zakresie ochrony zdrowia

- iii. każdą wypowiedź klienta traktuj z należytą uwagą. Odpowiadaj na pytania Małoletniego klienta zgodnie z prawdą, dostosowując komunikat do jego możliwości (wieku, stanu emocjonalnego, poziomu rozwoju i sytuacji, w której się znajduje). Wyrażaj się prosto i zrozumiale. Jeśli masz wątpliwości czy klient Cię zrozumiał, zapytaj
 - iv. upewnij się także, że klient wie, że może zadawać Ci lub innym Członkom Personelu pytania
 - v. staraj się informować na bieżąco o przebiegu czynności. Jeśli coś jest dla Małoletniego klienta niezrozumiałe, staraj się to wytłumaczyć prostym językiem
 - vi. nie zawstydzaj Małoletniego klienta używając skomplikowanego języka i terminów, których może nie zrozumieć
 - vii. zapewnij odpowiednią komunikację Małoletnim klientom ze szczególnymi potrzebami (np. niedosłuch), w razie potrzeby z użyciem odpowiednich środków.
- b) w zakresie rozpoznawania i reagowania na czynniki ryzyka oraz symptomy Krzywdzenia Małoletnich obowiązują następujące zasady:
- i. Personel posiada wiedzę i w ramach wykonywanych obowiązków zwraca uwagę na czynniki ryzyka związane z dzieckiem, jego rodziną i środowiskiem np.:
 - wiek – młodsze dzieci są bardziej narażone na krzywdzenie ze strony Opiekunów,
 - płeć - w przypadku wykorzystywania seksualnego częściej dotyczy dziewczynek,
 - niepełnosprawność, choroby przewlekłe, choroby psychiczne
 - samotne rodzicielstwo, niespokrewnieni dorośli, rodziny zastępcze, inne dzieci w placówkach opiekuńczo-wychowawczych,
 - doświadczanie przemocy przez rodziców, przemoc wobec innych członków rodziny
 - uzależnienie rodziców, nieodpowiednie metody wychowawcze
 - izolacja społeczna, deprivacja, ubóstwo, przemoc, patologia w środowisku zamieszkania rodziny.
 - potencjalne sytuacje ryzyka: badanie Małoletniego, bez obecności Opiekuna
 - niezgłaszanie zachowań, które mogą naruszać dobro Małoletniego i pozwalanie na niezgłaszanie niepokojących praktyk,
 - niezwracanie uwagi na potrzeby Małoletniego
 - używanie agresywnego, wulgarnego języka, obrażanie innych członków Personelu lub obrażanie Opiekuna
 - nieodpowiednie relacje Małoletni-dorośli – nadużywanie pozycji autorytetu
 - dyskryminowanie i nierówne traktowanie
 - nieznamość procedur i wytycznych

- ii. szczególną uwagę należy zwracać na następujące symptomy krzywdzenia Małoletnich:
 - przemoc fizyczna i nadużycia fizyczne: zadrapania, ślady ugryzień lub siniaki, oparzenia, np. papierosowe, nieleczone urazy, złamane kości, tendencje do samookaleczania, ciągle próby ucieczki, agresja lub wycofanie, strach przed powrotem do domu, nieuzasadniony strach przed dorosłymi
- iii. Przemoc emocjonalna i nadużycia emocjonalne: nagłe zaburzenia mowy, moczenie się, oznaki samookaleczenia, słabe relacje innymi osobami, w szczególności z rówieśnikami, zachowanie wymagające uwagi, kołysanie, ssanie kciuka, strach przed zmianami, chroniczna ucieczka
- iv. Zaniedbywanie: ciągły głód, narażenie na niebezpieczeństwo, brak nadzoru, nieodpowiednie/niewłaściwe ubranie, niedostateczna higiena, nieleczone choroby, zmęczenie, bezradność, słabe relacje innymi osobami, w szczególności z rówieśnikami, niskie poczucie własnej wartości, kompulsywne kradzieże, żebranie
- v. Przemoc seksualna i nadużycia seksualne: Małoletni może skarżyć się na bolesność, ból lub krwawienie w swoich "częściach intymnych", składanie propozycji seksualnych dorosłym lub innym dzieciom, ból przy oddawaniu moczu, trudności w chodzeniu lub siedzeniu, anoreksja/bulimia, objawy depresji, nieodpowiedni język i/lub wiedza seksualna nieadekwatna do wieku, składanie propozycji seksualnych dorosłym lub innym dzieciom, niska samoocena, strach przed ciemnością, niechęć do zbliżania się do kogokolwiek.

Zakazane zachowania

Art. 5

1. Zakazane są wszelkie formy Krzywdzenia Małoletnich, w szczególności Przemoc fizyczna, Przemoc emocjonalna, Przemoc seksualna, Zaniedbanie.
2. Jako Członek Personelu:
 - a) nie oceniaj pochopnie Małoletniego i jego rodziny/Opiekunów m.in. przez pryzmat statutu społecznego, materialnego lub pochodzenia. Niedozwolone są przejawy jakiegokolwiek formy dyskryminacji i nierównego traktowania
 - b) nie przekazuj danych osobowych. Zachowaj w tajemnicy także te informacje, które udało Ci się ustalić samodzielnie.
 - c) nigdy nie mów Małoletniemu nieprawdy bądź szczery, gdy Małoletni pyta, czy taka procedura będzie bolała. Jeśli tak, odpowiedz, że może boleć, nie mów, że nie będzie bolało, jeśli wiesz, że boli.

- d) nie zaprzeczaj odczuciom Małoletniego. Jeśli Małoletni mówi, że czuje się w taki sposób, to tak właśnie jest. Nie mów, że nie może się tak czuć.
- e) nie upokarzaj Małoletniego np. poprzez niestosowne komentarze, powierzchowną ocenę czy porównanie z innymi klientami.
- f) nie szantażuj i nie zastraszaj Małoletniego celem nakłonienia do poddania się wykonaniu danej czynności.
- g) nie prowokuj nieodpowiednich kontaktów z dziećmi, utrzymuj odpowiednie granice w kontaktach z dziećmi.
- h) nie krzycz, nie obrażaj, nie wyzywaj, nie popychaj i nie stosuj jakichkolwiek zachowań naruszających godność Małoletnich.

Art. 6

Zasady i procedury podejmowania interwencji w sytuacji podejrzenia Krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu Małoletniego

1. Wobec zidentyfikowania czynników ryzyka Personel podejmuje działania profilaktyczne.
2. W przypadku identyfikacji symptomów Krzywdzenia Małoletniego, Personel podejmuje działania interwencyjne opisane w Procedurze.
3. Personel monitoruje sytuację i dobrostan Małoletniego.
4. Personel jest szkolony z identyfikacji symptomów przemocy co najmniej raz w roku. Szkolenie prowadzi osoba wyznaczona przez osobę zarządzającą placówką
5. Określa się procedury interwencji w przypadku podejrzenia Krzywdzenia Małoletniego wskazane w art. 7, z uwzględnieniem możliwych sytuacji:
 - i. zagrożenie bezpieczeństwa dzieci może przybierać różne formy, z wykorzystaniem różnych sposobów kontaktu i komunikowania: popełniono przestępstwo na szkodę Małoletniego (np. wykorzystanie seksualne, znęcanie się nad dzieckiem),
 - ii. doszło do przestępstwa lub do innej formy Krzywdzenia, niebędącej przestępstwem, takiej jak np. krzyk, kary fizyczne, poniżanie
 - iii. doszło do Zaniedbania potrzeb życiowych Małoletniego (np. związanych z żywieniem, higieną czy zdrowiem).

Procedury interwencji, procedury i osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego, zawiadamianie sądu opiekuńczego oraz w przypadku instytucji, które posiadają takie uprawnienia, osoby odpowiedzialne za wszczęcie procedury "Niebieskie Karty"

Art. 7.

1. Określono procedury interwencji w przypadku podejrzenia działania na szkodę Małoletniego przez:
 - a) osoby dorosłe (Personel, inne osoby trzecie, Opiekuna),

- b) innych Małoletnich.
- 2. W przypadku podejrzenia, że życie Małoletniego jest zagrożone lub grozi mu ciężki uszczerbek na zdrowiu należy niezwłocznie poinformować Policję, dzwoniąc pod numer 112. Poinformowania służb dokonuje członek Personelu, który pierwszy powziął informację o zagrożeniu.
- 3. Procedura interwencji w przypadku Krzywdzenia:
 - a) postępowanie w przypadku podejrzenia Przemocy – w przypadku naruszenia ze strony Opiekuna, zasady ogólne:
 - i. w przypadku podejrzenia zagrożenia życia lub ciężkiego uszczerbku na zdrowiu Małoletniego w wyniku stosowania wobec niego Przemocy, w tym domowej, także wobec faktu, że w rodzinie są lub mogą być inne dzieci, należy niezwłocznie poinformować Policję, dzwoniąc pod numer 112. Za poinformowanie służb jest odpowiedzialny członek Personelu, który jako pierwszy powziął informację o zdarzeniu.
 - ii. w przypadku podejrzenia, że opuszczenie przez Małoletni placówki w obecności Opiekuna lub innej osoby bliskiej będzie mu zagrażało, należy uniemożliwić oddalenie się i niezwłocznie wystąpić do sądu rodzinnego o wydanie odpowiednich zarządzeń opiekuńczych.
 - b) podejrzenie popełnienia przestępstwa i przemoc domowa:
 - i. w przypadku interwencji dotyczącej podejrzenia popełnienia przestępstwa, w tym czynu karalnego przez osobę poniżej 17 roku życia na szkodę Małoletniego należy sporządzić pisemne zawiadomienie do Prokuratury właściwej dla miejsca popełnienia przestępstwa lub w przypadku braku możliwości ustalenia miejsca popełnienia przestępstwa właściwej dla miejsca zamieszkania Małoletniego lub w przypadku braku możliwości ustalenia miejsca zamieszkania Małoletniego właściwej dla siedziby placówki.
 - ii. w przypadku podejrzenia stosowania przemocy domowej lub zgłoszenia dokonanego przez świadka przemocy domowej, należy wszcząć procedurę Niebieskie Karty.
 - iii. osoba wszczynająca procedurę dokonuje wstępnej diagnozy sytuacji w związku z zaistnieniem uzasadnionego podejrzenia stosowania przemocy domowej i przeprowadza rozmowę z osobą doznającą przemocy domowej, a także, w miarę możliwości, z osobą stosującą przemoc i wypełnia stosowny formularz Niebieska Karta A.
 - iv. podczas spisywania Niebieskiej Karty formularza A, powinien być przekazany formularz Niebieska Karta B. Druk zawiera pouczenie o tym, czym jest przemoc w rodzinie, kto może być osobą doświadczającą przemocy w rodzinie, jakie istnieją formy przemocy, obowiązkach Policjanta w sytuacji stania się świadkiem przemocy, obowiązkach prokuratora, wskazuje zachowania zakazane.
 - c) inne formy Krzywdzenia nie stanowiące przemocy domowej ani przestępstwa
 - i. w przypadku, gdy doszło do Zaniedbania potrzeb życiowych Małoletniego lub doszło do innego zagrożenia dobra Małoletniego ze strony

- Opiekunów należy wystąpić do sądu rodzinnego właściwego ze względu na miejsce zamieszkania Małoletniego o wgląd w sytuację Małoletniego.
- ii. gdy zachowanie nie stanowi przemocy domowej lub nie wiemy, jak je zakwalifikować – należy wystąpić do sądu rodzinnego właściwego dla miejsca zamieszkania Małoletniego o wgląd w sytuację rodziny.
- d) Krzywdzenie ze strony Personelu podmiotu:
- i. w przypadku zauważenia krzywdzenia Małoletniego przez Personel, należy podjąć kroki interwencyjne zależne od zaistniałej sytuacji:
 - gdy zachowanie było jednorazowe i o niewielkiej intensywności wkroczenia w dobra Małoletniego należy przeprowadzić rozmowę dyscyplinującą z Członkiem Personelu,
 - gdy naruszenie dobra Małoletniego jest znaczne lub się powtarza, rekomenduje się rozwiązanie stosunku prawnego z osobą, która dopuściła się krzywdzenia.
- e) Postępowanie w przypadku podejrzenia Krzywdzenia, w tym Przemocy – w przypadku naruszenia ze strony innego Małoletniego:
- i. w przypadku, gdy Małoletni doznaje innej formy krzywdzenia na jego szkodę ze strony innego Małoletniego należy wystąpić do sądu rodzinnego o wgląd w sytuację Małoletniego krzywdzącego.
4. Każdy przypadek podjęcia interwencji podlega zgłoszeniu i odnotowaniu w rejestrze.
5. Rejestr, o którym mowa w ust. 4 prowadzi Katarzyna Krzewska-Krzątała. Za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego, zawiadamianie sądu opiekuńczego oraz w przypadku instytucji, które posiadają takie uprawnienia, za wszczynanie procedury "Niebieskie Karty" odpowiedzialne są następujące osoby: Katarzyna Krzewska-Krzątała

Postanowienia Końcowe

Art. 8

1. Za niniejsze Standardy, ich wdrażanie, monitorowanie, aktualizację odpowiedzialne są osoby (organy) zarządzające placówką.
2. Monitorowanie Standardów polega w szczególności na regularnych ankietach wśród Personelu w zakresie poziomu realizacji Standardów.
3. Osoby (organy) zarządzające placówką wprowadzają do Standardów niezbędne zmiany i ogłasza Personelowi nowe brzmienie Standardów.
4. Standardy wchodzi w życie z dniem 15.08.2024r.
Ogłoszenie następuje w sposób dostępny dla Personelu, w szczególności poprzez umieszczenie na stronie internetowej www.auris.kalisz.pl Standardy są dostępne w formie papierowej w placówce w auris – Aparaty Słuchowe s.c. (62-800 Kalisz ; ul. Majkowska 13a).
5. Personel potwierdza zapoznanie się z treścią Standardów własnoręcznym podpisem.
6. Załącznikiem do Standardów jest ich skrócona wersja, która zawiera informacje istotne dla Małoletnich, napisane przystępnym dla nich językiem.

Załącznik

- Standardy wersja dla Małoletnich

Standardy Ochrony Małoletnich w placówce (wersja dla dzieci)

Standardy Ochrony Małoletnich są dokumentem, który został stworzony po to, by zapewnić, Wam, dzieciom-klientom godność i szacunek oraz by chronić Was przed krzywdzeniem.

Szczególnie zależy nam żebyście w auris – Aparaty Słuchowe s.c. czuli się bezpiecznie i komfortowo.

Pojęcia i definicje:

Żeby łatwiej było zrozumieć niektóre pojęcia, przybliżamy tutaj ich definicje:

Dziecko – każdy, kto nie ukończył 18 lat

Krzywdzenie – zrobienie czegoś chcący lub niechcący przez osobę dorosłą lub inne dziecko, które negatywnie, czyli źle wpływa na Twój rozwój.

Interwencja – inaczej działanie, tutaj oznacza reakcję na objawy krzywdzenia i podjęcie kroków celem zabezpieczenia Dziecka.

Politykę ochrony dzieci podzieliliśmy na siedem części:

I Rozpoznawanie krzywdzenia dziecka

1. Wszyscy pracownicy placówki muszą reagować, gdy Tobie lub innemu dziecku dzieje się krzywda.
2. Istnieją różne formy krzywdzenia:
 - **Przemoc fizyczna** jest wtedy, gdy na przykład ktoś Cię popycha, uderza, szczypie, kopie lub rzuca w Ciebie przedmiotami.
 - **Przemoc psychiczna** to na przykład obrażanie, ośmieszanie, wyzywanie, wyśmiewanie.
 - **Wykorzystanie seksualne** to na przykład zmuszanie do oglądania nagich osób, robienie zdjęć lub nagrywanie dzieci bez ubrań, zmuszanie do dotykania miejsc intymnych innych osób.
 - **Zaniedbywanie** to na przykład niezapewnienie jedzenia, odpowiedniego ubrania lub środków do mycia, to także pozostawianie dzieci na dworze bez opieki dorosłych, nie wysyłanie dziecka do szkoły lub niechodzenie do lekarza.
3. Jeśli doświadczasz jakiegokolwiek z wyżej wymienionych form krzywdzenia ze strony osób dorosłych lub innych dzieci powiedz o tym osobie z personelu. Wówczas stosownie do zgłoszonej sytuacji zostanie uruchomiona odpowiednia procedura.

II Podjęcie działań

1. Jeśli 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 nie jest dla Ciebie bezpieczne. Chcemy żebyś zawsze czuł się komfortowo i miał szansę się rozwijać.
2. Czasami możemy wezwać Policję, żeby wspierała nas w działaniu, czasami wypełniamy specjalny dokument i przekazujemy dalej, czasami możemy napisać pismo do Sądu Rodzinnego, by ten wydał odpowiednie zalecenia. Wszystko po to żebyś czuł się bezpieczny.
3. W auris – Aparaty Słuchowe s.c. osoba, która dba o przestrzeganie zasad określonych w tym dokumencie, udziela informacji innym i zbiera wszystkie dane o podejmowanych działaniach na rzecz bezpieczeństwa dzieci.

III Wybór pracowników i szkolenie pracowników

1. W placówce pracują różni specjaliści. Chcemy żebyś wiedział, że każdy z nich musiał przedstawić odpowiednie dokumenty, żeby móc tu pracować. Te dokumenty potwierdzają, że pracownicy wcześniej nie stosowali przemocy.
2. Żeby wyróżnić wiedzę pracowników i nauczyć ich jak powinni się zachowywać w różnych sytuacjach prowadzimy szkolenia. Podczas szkoleń omawiamy, co może niepokoić w kontaktach z osobami dorosłymi lub Twoimi rówieśnikami, co należy wtedy zrobić, komu to zgłosić.

IV Bezpieczne relacje

1. Dla Twojego komfortu spisaliśmy kilka zasad, które zobowiązaliśmy się przestrzegać. Określimy w jaki sposób Cię traktować z szacunkiem i zapewniać Ci bezpieczeństwo. Napisaliśmy też czego nie wolno robić – np. krzyczeć, obrażać, popychać.
2. Te zasady są następujące:
 - a) znajdujesz się w auris – Aparaty Słuchowe s.c. (62-800 Kalisz ; ul. Majkowska 13a) Zajmujemy się usługami i sprzedażą urządzeń poprawiających słyszenie, w tym dzieci.
 - b) pracują u nas różni specjaliści. Wszyscy są tu po to by nieść pomoc potrzebującym, w tym dzieciom.
 - c) to, że tutaj jesteś oznacza, że potrzebujesz naszej pomocy. Chcemy, żebyś czuł się tutaj bezpiecznie i komfortowo, na tyle na ile jest to możliwe. Poniżej przedstawiamy Ci kilka zasad, które są dla nas ważne w relacji z Tobą - naszym klientem i którymi chcemy się kierować w naszej codziennej pracy:
 - zaczniemy od przedstawienia się Tobie. Postaramy się krótko wytłumaczyć czym się zajmujemy
 - poprosimy, żebyś powiedział nam, jak możemy się do Ciebie zwracać. To dla nas ważne, żebyś miał poczucie, że traktujemy Cię z szacunkiem i uwagą

- rozumiemy, że wszystko co dzieje się w podmiocie może być dla Ciebie nowe i nieznanne. Postaramy się Ci wszystko wyjaśnić
- będziemy starali się dawać Ci wybór w sytuacjach, kiedy będzie to możliwe
- chcemy być z Tobą szczerzy - jeśli wiemy, że jakieś działanie może zaszkodzić, powiemy Ci o tym
- informacje o Tobie zachowamy w tajemnicy – nie będą one ujawnione innym osobom poza Tobą i Twoimi rodzicami lub opiekunami
- postaramy się mówić do Ciebie prostym językiem, tak by wszystko było zrozumiałe, jeśli jednak coś wymaga wytłumaczenia, powiedz nam o tym
- chcemy, żeby podczas wizyty u nas obecny był ktoś jeszcze – np. Twoja mama, Twój tata, Twój opiekun lub inny pracownik. Jeśli nie chcesz by w wizycie uczestniczył Twój rodzic lub opiekun, powiedz nam o tym
- 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
- 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
- jeśli czujesz się niekomfortowo, niebezpiecznie, coś Cię niepokoi, powiedz tym nam (naszym pracownikom). Podejmiemy działania by zapewnić Ci bezpieczeństwo
- Twoi rodzice lub opiekunowie mogą być z Tobą podczas wizyty u nas. Chcemy być dla Ciebie dostępni, ale zdarzają się sytuacje, kiedy musimy zająć się innymi Klientami, 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.

3. Pamiętaj, że będąc w naszym gabinecie w *auris – Aparaty Słuchowe s.c.* masz prawo:

- do czucia się bezpiecznie i komfortowo,
- do rozmowy i bycia wysłuchanym, zwłaszcza jeśli masz obawy lub nie czujesz się bezpiecznie,
- do bycia traktowanym z szacunkiem i uwagą,
- wiedzieć, gdzie udać się po pomoc lub z kim porozmawiać jeśli jesteś przestraszony lub zmartwiony

V Ocenianie Standardów

1. Co najmniej raz w roku pracownicy przeglądają wszystkie dokumenty, w tym te Standardy. Jeśli zauważymy potrzebę zmian, musimy ją wprowadzić.

VI Ogłoszenie i udostępnianie Standardów

1. Niniejszy dokument wchodzi w życie z dniem jego ogłoszenia.
2. Ogłoszenie następuje w taki sposób żeby zagwarantować, że każdy pracownik placówki miał szansę przeczytać i wracać do tego dokumentu zawsze, gdy będzie taka potrzeba. Dodatkowo niniejszy dokument jest udostępniony na stronie internetowej www.auris.kalisz.pl
3. Standardy ochrony udostępnione są również w wersji skróconej, przeznaczonej dla dzieci. Te standardy są dostępne także na stronie internetowej placówki.