

Preambuła

Niniejsza procedura, zwana dalej: „Procedurą”, określa najważniejsze zasady i założenia związane z zapewnieniem maksymalnego poziomu bezpieczeństwa małoletnich, korzystających z pomocy Biura Rzecznika Praw Pacjenta. Ważną zasadą stosowaną przez Rzecznika Praw Pacjenta, jest między innymi działanie dla dobra dziecka i w jego najlepszym interesie. Małoletni zwracający się do Rzecznika Praw Pacjenta, powinni być traktowani z szacunkiem i godnością. Przy realizacji zadań, Rzecznik Praw Pacjenta zapewnia najwyższy poziom ochrony małoletnich. Należy przeciwstawiać się wszelkim formom krzywdzenia dzieci, a także podkreślać podmiotowość dzieci, ich partycypację oraz prawo do samostanowienia.

Rozdział I

Definicje

Ilekroć w Procedurze jest mowa o:

- 1) Rzeczniku – należy przez to rozumieć Rzecznika Praw Pacjenta;
- 2) Biurze – należy przez to rozumieć Biuro Rzecznika Praw Pacjenta;
- 3) Dziecku – należy przez to rozumieć każdą osobę do ukończenia 18 roku życia, która korzysta z pomocy Biura Rzecznika Praw Pacjenta;
- 4) Pracownikowi – należy przez to rozumieć każdą osobę zatrudnioną w Biurze na podstawie umowy o pracę oraz osobę zatrudnioną na podstawie umowy cywilnoprawnej, a także inną osobę fizyczną wykonującą działalność na rzecz Biura np. w ramach praktyk, czy wolontariatu;
- 5) Kierownictwie – należy przez to rozumieć Rzecznika Praw Pacjenta oraz Dyrektora Generalnego Biura;
- 6) Opiekunie dziecka – należy przez to rozumieć przedstawiciela ustawowego dziecka: rodzica¹ albo opiekuna²; rodzica zastępczego³; opiekuna tymczasowego (czyli osobę

¹ W rozumieniu art. 98 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego.

² W rozumieniu art. 155 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego.

³ W rozumieniu Art. 112¹ Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego.

upoważnioną do reprezentowania małoletniego obywatela Ukrainy, który przebywa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej bez opieki osób dorosłych)⁴;

- 7) Zgodzie opiekuna – należy rozumieć zgodę rodziców albo zgodę opiekuna, rodzica zastępczego lub opiekuna tymczasowego. Jednak w przypadku braku porozumienia między rodzicami dziecka należy poinformować rodziców o konieczności rozstrzygnięcia sprawy przez sąd rodzinny;
- 8) Krzywdzeniu dziecka – należy przez to rozumieć każde zachowanie pracownika Biura Rzecznika Praw Pacjenta względem dziecka, które stanowi wobec niego czyn zabroniony.

Rozdział II

Cele Procedury

Celem standardów ochrony małoletnich w Biurze jest:

- 1) zapewnienie dzieciom korzystającym z pomocy Biura Rzecznika Praw Pacjenta ochrony przed krzywdzeniem;
- 2) zapewnienie wszystkim pracownikom niezbędnych informacji i kompetencji, aby umożliwić im wywiązywanie się z obowiązków w zakresie dbałości o dobro dziecka i ochrony dzieci przed przemocą;
- 3) zapewnienie dzieciom oraz ich opiekunom niezbędnych informacji na temat zasad obowiązujących w Biurze oraz możliwości uzyskania wsparcia w sytuacji podejrzenia, że dziecko doświadcza krzywdzenia.

Rozdział III

Zasady zapewniające bezpieczne relacje między dzieckiem, a pracownikami Biura.

1. Pracownicy znają i stosują przedstawione w tym dokumencie zasady bezpiecznych relacji z dzieckiem. Zasady bezpiecznych relacji z dzieckiem obejmują także każdą osobę dorosłą mającą kontakt z dzieckiem na terenie Biura. Znajomość i zaakceptowanie zasad jest potwierdzone podpisaniem oświadczenia w tym zakresie.
2. Pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta działają dla dobra dziecka, korzystającego z porady Biura i zabezpieczają jego interesy.

⁴ W rozumieniu art. 25 Ustawy o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa.

3. W kontakcie z dzieckiem pracownicy opierają się na poszanowaniu godności dziecka, jego podmiotowości i praw, ze szczególnym uwzględnieniem prawa do ochrony przed krzywdzeniem.
4. Każdy pracownik Biura ma obowiązek utrzymywania relacji z dzieckiem w sposób transparentny, jawny oraz profesjonalny. Każdy komunikat oraz działanie wobec dziecka muszą być adekwatne do sytuacji, bezpieczne, uzasadnione, a także sprawiedliwe wobec innych dzieci.
5. Pracownicy szanują każde dziecko bez względu na płeć, rasę, język, kolor skóry, religię, specjalne potrzeby, niepełnosprawność, orientację seksualną, tożsamość płciową, przekonania polityczne, pochodzenie narodowe lub społeczne, przynależność do mniejszości narodowej, zdolności, status społeczny. Zakazana jest dyskryminacja w jakiegokolwiek formie.
6. Każdy pracownik Biura mający kontakt z dzieckiem ma obowiązek przedstawić się dziecku, jego opiekunowi (jeżeli jest możliwość kontaktu z opiekunem) oraz wskazać jaka jest jego rola w Biurze.
7. Pracownicy Biura respektują prawo dzieci do swobodnej wypowiedzi w formie ustnej lub pisemnej. Przekazane informacje przyjmują z należytą uwagą, a dziecko wysłuchują z troską oraz uwzględniają jego potrzeby.
8. Każdy pracownik Biura mający kontakt z dzieckiem: komunikuje się w sposób życzliwy, empatyczny, cierpliwy, okazuje mu szacunek oraz je docenia, zachowuje autentyczne zainteresowanie dzieckiem, używa języka dostosowanego do poziomu rozwoju dziecka i jego możliwości i upewnia się, że dziecko wie, że zawsze może zadawać wszelkie pytania, szanuje jego wszelkie emocje.
9. Dziecko ma prawo do poufności ze strony pracowników Biura, chyba że dana informacja zagraża jego życiu, zdrowiu bądź jego interesom, a dotrzymanie poufności wiąże się z naruszeniem prawa. Jeśli konieczne jest odstępnie od zasady poufności, aby chronić dziecko, należy wyjaśnić mu to najszybciej jak to możliwe.
10. Pracownik Biura nie może ujawniać informacji wrażliwych dotyczących dziecka wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych dzieci. Dotyczy to w szczególności wizerunku dziecka, informacji o jego/jej sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej.
11. Pracownicy Biura nie mogą być uczestnikami żadnych nielegalnych działań, w które zaangażowane jest lub może być dziecko (m.in. podawanie dzieciom alkoholu, środków psychoaktywnych). Nie mogą także takich działań biernie akceptować.

12. Pracownicy Biura nie mogą utrzymywać wizerunku dziecka (filmowanie, nagrywanie głosu, fotografowanie) dla potrzeb prywatnych.
13. Pracownicy Biura w kontakcie z dzieckiem nie mogą: znieważać, zawstydzają, obrażać, krzywdzić, szarpać, popychać, zastraszać, grozić, przymuszać lub poniżać dziecka ani w jakikolwiek sposób naruszać integralność fizyczną dziecka; dotykać dziecka w sposób nieprzyzwoity, niestosowny, przekraczający granice intymności dziecka; narażać dziecko na niebezpieczeństwo fizyczne lub emocjonalne; manipulować dzieckiem i wywierać na niego nieodpowiednią presję; proponować alkoholu, innych niedozwolonych substancji i wyrobów tytoniowych dziecku oraz używać ich w obecności dziecka; używać wulgarnych i niestosownych słów, gestów, żartów; używać obraźliwych uwag; wykorzystywać wobec dziecka relacji władzy; nawiązywać jakiegokolwiek relacji seksualnych lub romantycznych z dziećmi (wypowiedzi, żarty, gesty, dowcipy, komentarze, propozycje o nieodpowiednim charakterze, udostępnianie pornografii i wszelkich innych treści i działań o charakterze seksualnym bez względu na ich formę).
14. Zabronione jest przyjmowanie pieniędzy oraz wartościowych prezentów od dziecka i jego opiekunów. Pracownik nie może nawiązywać relacji opartej na zależności wobec dziecka lub jego opiekuna ani nie może zachowywać się w sposób mogący sugerować innym istnienie takiej zależności i prowadzących do oskarżeń o nierówne traktowanie bądź czerpanie korzyści majątkowych i innych.
15. W sytuacji, gdy konieczna będzie bezpośrednia rozmowa z dzieckiem na osobności w siedzibie Biura Rzecznika Praw Pacjenta, dziecko przyjmowane jest w pokoju przyjęć ze szklanymi drzwiami, pod obserwacją pracownika ochrony.
Kontakt z dzieckiem na osobności odbywa się za zgodą opiekuna dziecka (jeśli kontakt z opiekunem dziecka jest możliwy). Z każdej rozmowy z dzieckiem dotyczącej krzywdzenia dziecka przez pracownika Biura, sporządza się notatkę służbową, którą przekazuje się do Pracownika wyznaczonego w Biurze, zgodnie z rozdziałem V niniejszej procedury.
16. W przypadku zbadania sprawy na miejscu (w podmiocie leczniczym) i konieczności rozmowy z małoletnim, rozmowa ta odbywa się w obecności dwóch pracowników Biura.
17. Zabronione jest zapraszanie dziecka do miejsca zamieszkania pracownika i spotkanie się z dzieckiem poza godzinami pracy w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych.
18. Właściwą formą komunikacji z dziećmi i ich opiekunami są wyłącznie kanały służbowe. Zabronione jest utrzymywanie indywidualnych kontaktów z dziećmi przez prywatne kanały internetowe z wyjątkiem sytuacji zagrożenia dobra dziecka.

19. W przypadku Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego, sprawy dotyczące ewentualnych naruszeń praw pacjenta wobec dzieci, procedowane są zgodnie z ich zadaniami ustawowymi. W związku z zadaniami realizowanymi przez Rzecznika Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego na oddziałach całodobowych psychiatrycznych dla dzieci i młodzieży, kontakt osobisty z małoletnimi pacjentami odbywa się:
- a) w miarę możliwości organizacyjnych podmiotu leczniczego w zasięgu monitoringu wizyjnego,
 - b) w sytuacji, gdy spotkanie z małoletnim pacjentem nie jest możliwe do realizacji w przestrzeni monitorowanej, Rzecznik Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego informuje osobę z personelu oddziału o miejscu spotkania z pacjentem,
 - c) każde indywidualne spotkanie z małoletnim pacjentem zostaje zaprotokołowane wraz z uwzględnieniem: daty, czasu, miejsca (z precyzyjnie wskazanym pomieszczeniem, w którym odbywa się to spotkanie),
 - d) w związku z zadaniami realizowanym przez Rzecznika Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego podczas wykonywania zadań służbowych, każda rozmowa telefoniczna lub kontakt za pośrednictwem innych łącz z nieletnim zostaje zaprotokołowany.

Rozdział IV

Zasady rekrutacji

1. Przed nawiązaniem z osobą stosunku pracy albo dopuszczeniem osoby do innej działalności związanej z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem, świadczeniem porad psychologicznych, rozwojem duchowym, uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich, lub z opieką nad nimi:
 - 1) pozyskuje się informacje z Krajowego Rejestru Karnego 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 narkomanii (Dz. U. z 2023 r. poz. 1939), lub za odpowiadające tym przestępstwom czyny zabronione określone w przepisach prawa obcego;
 - 2) weryfikuje, czy dane tej osoby są zamieszczone w Rejestrze z dostępem ograniczonym lub w Rejestrze osób, w stosunku do których Państwowa Komisja do spraw

- przeciwdziałania wykorzystaniu seksualnemu małoletnich poniżej lat 15 wydała postanowienie o wpisie w rejestrze;
- 3) zawiera się w umowach z kontrahentami przepisy umożliwiające realizację obowiązków, o których mowa w pkt 1 i 2.
2. Wymagania określone w pkt 1 pkt 1 i 2 powinny być uwzględnione w ogłoszeniu o naborze.

Rozdział V

Zasady i procedura podejmowania działań w sytuacji podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu małoletniego korzystającego z pomocy Biura

W Biurze wyznacza się osoby odpowiedzialne za realizację Procedury, zwane dalej: „Pracownikami wyznaczonymi”, którzy są odpowiedzialni za:

- przyjmowanie zgłoszeń o wystąpieniu czynnika ryzyka zagrożenia dobra dziecka, sytuacji podejrzenia krzywdzenia dziecka, posiadaniu informacji o krzywdzeniu dziecka, w tym popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta;
- dokumentowanie przyjętych zgłoszeń;
- przygotowanie i przekazywanie zawiadomień do Dyrektora Generalnego, który podejmuje decyzje o ewentualnej konieczności skierowania zawiadomienia do sądu opiekuńczego lub zawiadomienia do innych instytucji;
- udzielanie wszelkich informacji na żądanie Kierownictwa Biura;

Imię i nazwisko Pracownika wyznaczonego	Dane kontaktowe
1) Pani Romana Dławichowska-Ochej	Tel. kom.: 664-026-257; e-mail: r.dlawichowska@rpp.gov.pl
2) Pani Aleksandra Augustyńska	Telefon: 22 532 83 12 e-mail: a.augustynska@rpp.gov.pl

1. Naruszenie obowiązku reagowania w sytuacji podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu dziecka przez pracownika Biura Rzecznika Praw Pacjenta stanowi ciężkie naruszenie obowiązków pracowniczych lub kontraktowych.

2. Pracownicy, którzy powzięli informacje o sytuacji podejrzenia krzywdzenia lub posiadają informację o krzywdzeniu dziecka przez pracownika Biura Rzecznika Praw Pacjenta są zobowiązani do zachowania poufności, a informacje te mogą być przekazane tylko i wyłącznie uprawnionym instytucjom w ramach działań interwencyjnych oraz wyznaczonym pracownikom Biura.
3. Każdy pracownik BRPP po uzyskaniu informacji o krzywdzeniu dziecka przez inne dziecko lub osobę dorosłą (nie będącą pracownikiem Biura), w miejscu realizacji swoich obowiązków, zobligowany jest do zapewnienia dziecku możliwość swobodnej wypowiedzi; nie oceniania, nie krytykowania, zagwarantowania bezpiecznych warunków rozmowy, wyrażenia swojej troski poprzez niepodważanie prawdziwości przekazywanych informacji. Pracownik BRPP jednoznacznie negatywnie ocenia każdą formę krzywdzenia dziecka i informuje odpowiednie instytucje odpowiedzialne za realizację Standardów Ochrony Małoletnich w miejscu, w którym stwierdzono sytuację krzywdzenia dziecka, a jeśli takiej instytucji nie wskazano, bezpośrednio składa zawiadomienie do organów ścigania.
4. W przypadku podejrzenia, że życie dziecka jest zagrożone lub grozi mu ciężki uszczerbek na zdrowiu, należy niezwłocznie poinformować odpowiednie służby (np. policja, pogotowie ratunkowe, ośrodek pomocy społecznej) dzwoniąc pod numer alarmowy. Poinformowania służb dokonuje pracownik, który pierwszy powziął informacje o zagrożeniu.
5. W przypadku powzięcia przez pracownika Biura lub inną osobę, podejrzenia krzywdzenia dziecka przez pracownika Biura podczas wykonywania obowiązków służbowych poza siedzibą (np. w ramach zbadania sprawy na miejscu, realizacji czynności przez Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego, spotkań edukacyjnych), osoba ta niezwłocznie zgłasza te informacje Pracownikowi wyznaczonemu Biura Rzecznika Praw Pacjenta.
6. W notatce służbowej o ile są znane powinny być przekazane poniższe informacje: imię, nazwisko, wiek, miejsce zamieszkania dziecka; imię, nazwisko, wiek, miejsce zamieszkania opiekunów dziecka; imię, nazwisko, wiek, miejsce zamieszkania osoby podejrzanej o krzywdzenie dziecka; opis form krzywdzenia dziecka; miejsce, data i czas trwania rozmowy/przekazania informacji/powzięcia podejrzenia o krzywdzeniu dziecka; dane osób, które były świadkami zdarzenia. Notatka służbowa powinna być niezwłocznie przekazana do Pracownika wyznaczonego.

7. W przypadku, gdy zgłoszono krzywdzenie dziecka bądź zgłoszono podejrzenie krzywdzenia dziecka przez pracownika Biura, Pracownik wyznaczony niezwłocznie przekazuje te informacje Dyrektorowi Generalnemu, który decyduje o dalszym trybie postępowania.
8. W przypadku gdy pracownik Biura jest podejrzewany lub dopuścił się krzywdzenia dziecka, zostaje odsunięty od wszelkich form kontaktu z dziećmi oraz podlega odpowiedzialności dyscyplinarnej.
9. Jeżeli osoba dorosła, która dopuściła się krzywdzenia dziecka, nie jest pracownikiem Biura, lecz pracownikiem bądź współpracownikiem podmiotu trzeciego - należy zarekomendować zawieszenie współpracy z tą osobą, a w razie potrzeby rozwiązać umowę z podmiotem współpracującym z Biurem.
10. Sposób dokumentowania i zasady przechowywania ujawnionych lub zgłoszonych w Biurze sytuacji podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu dziecka odbywa się zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych oraz Procedurą.
11. Wszelkie notatki służbowe mogą być sporządzone w wersji papierowej lub elektronicznej. Każda z tych wersji musi być opatrzona własnoręcznym podpisem bądź podpisem elektronicznym osoby sporządzającej.

Rozdział VI

Zasady i sposób udostępniania opiekunom dziecka oraz małoletnim Procedury do zaznajomienia się z nimi i ich stosowania

Udostępnienie Procedury następuje w sposób umożliwiający zapoznanie się z nimi przez pracowników i współpracowników Biura, dzieci, opiekunów dzieci oraz inne osoby, poprzez:

- 1) udostępnienie papierowych wersji standardów ochrony małoletnich w widocznym miejscu w Biurze, tj. przy pokoju przyjęć interesanta, oraz na terenie dziecięcych szpitali psychiatrycznych (do wglądu) przez Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego;
- 2) zamieszczenie na stronie internetowej Biura;
- 3) przekazanie służbowymi drogami komunikacji standardów ochrony małoletnich pracownikom i współpracownikom Biura.

Rozdział VII

Zasady przeglądu i aktualizacji Procedury

1. Realizacja Procedury w Biurze jest regularnie monitorowana, poddawana ewaluacji i w przypadku stwierdzenia takiej konieczności – modyfikowana.
2. Pracownicy wyznaczeni:
 - 1) regularnie monitorują znajomość i przestrzeganie przez pracowników Biura Procedury;
 - 2) prowadzą rejestr naruszeń standardów ochrony dzieci i reagują na nie;
 - 3) proponują zmiany w Procedurze mające na celu skuteczną ochronę dzieci przed krzywdzeniem,
 - 4) prowadzą dla Biura cykliczne szkolenia w zakresie obowiązującej Procedury, nie rzadziej niż raz na dwa lata, a także po każdej zmianie jej treści.

Numery pomocowe dla dzieci i młodzieży:

- 1) **112 Numer Alarmowy**
- 2) **800 12 12 12 Dziecięcy Telefon Zaufania Rzecznika Praw Dziecka**
- 3) **116 111 Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży**
- 4) **800 100 100 Telefon Zaufania dla Rodziców i Nauczycieli w Sprawie Bezpieczeństwa Dzieci**