

ZASADY BEZPIECZNYCH RELACJI PERSONELU Z MAŁOLETNIMI

1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze zasady określają standardy bezpiecznych relacji pomiędzy personelem Centrum Zdrowia Psychicznego Dzieci i Młodzieży Wojewódzkiego Szpitala Psychiatrycznego w Andrychowie, zwanego dalej „Centrum”, a małoletnimi Pacjentami, zwanymi dalej „małoletnimi” lub „dziećmi-pacjentami”.
2. Celem niniejszych zasad jest zapewnienie małoletnim bezpieczeństwa, poszanowania ich godności, praw i podmiotowości oraz ochrony przed zachowaniami mogącymi naruszać ich dobro.
3. Każdy członek personelu Centrum, niezależnie od podstawy zatrudnienia lub wykonywania obowiązków, jest zobowiązany do przestrzegania niniejszych zasad.
4. W relacjach z małoletnimi personel kieruje się w szczególności zasadami:
 1. poszanowania godności i podmiotowości małoletniego;
 2. szacunku, życzliwości i empatii;
 3. uwzględniania wieku, stopnia rozwoju, stanu emocjonalnego, stanu zdrowia oraz indywidualnych potrzeb małoletniego;
 4. równego traktowania i niedyskryminowania;
 5. ochrony prywatności i prawa do intymności;
 6. zapewnienia bezpieczeństwa małoletniego;
 7. zachowania profesjonalnych granic relacji zawodowej.
5. Personel jest zobowiązany do reagowania na zachowania, które mogą naruszać godność, prawa lub bezpieczeństwo małoletniego, oraz do postępowania zgodnie ze Polityką Ochrony Dzieci obowiązującą w Wojewódzkim Szpitalu Psychiatrycznym w Andrychowie .

2. Zasady komunikacji z Małoletnim

1. Członek personelu, rozpoczynając kontakt z małoletnim, przedstawia się, podaje swoje imię i nazwisko lub imię oraz funkcję zawodową, a w razie potrzeby wyjaśnia, na czym polegają jego obowiązki.
2. Personel zwraca się do małoletniego w sposób uprzejmy, spokojny i dostosowany do jego wieku, stopnia rozwoju, możliwości poznawczych oraz stanu emocjonalnego.
3. Personel umożliwia małoletniemu wypowiedzenie się w sprawach dotyczących jego osoby, w szczególności jego zdrowia, samopoczucia i prowadzonego procesu diagnostyczno-terapeutycznego, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.
4. W przypadku małoletnich posiadających uprawnienia wynikające z przepisów dotyczących praw pacjenta i udzielania świadczeń zdrowotnych personel respektuje ich prawa, w tym prawo do informacji, wyrażania opinii i podejmowania decyzji w zakresie określonym przepisami prawa.
5. Personel traktuje wypowiedzi małoletniego z należytą uwagą. Odpowiedzi powinny być zgodne z prawdą, rzeczowe i dostosowane do możliwości percepcyjnych małoletniego.
6. Personel nie używa wobec małoletniego języka ośmieszającego, lekceważącego, obraźliwego ani zawstydzającego.
7. Informacje dotyczące procesu diagnostyczno-terapeutycznego powinny być przekazywane małoletniemu w sposób jasny i zrozumiały, w zakresie odpowiednim do jego wieku, rozwoju i stanu zdrowia.

8. Personel, w miarę możliwości, informuje małoletniego o planowanych czynnościach, badaniach i innych działaniach dotyczących jego osoby, a także umożliwia mu zadawanie pytań.
9. Personel upewnia się, w miarę potrzeby, czy małoletni zrozumiał przekazywane mu informacje.
10. W przypadku małoletniego ze szczególnymi potrzebami komunikacyjnymi personel podejmuje działania umożliwiające skuteczne porozumiewanie się, z wykorzystaniem dostępnych form komunikacji wspomagającej lub alternatywnej, tłumacza języka migowego albo odpowiednich narzędzi komunikacyjnych.
11. W przypadku bariery językowej personel podejmuje działania w celu zapewnienia komunikacji umożliwiającej małoletniemu zrozumienie przekazywanych informacji, z uwzględnieniem obowiązujących w Szpitalu zasad i możliwości organizacyjnych.

3. Poszanowanie podmiotowości i indywidualnych potrzeb Małoletniego

1. Personel traktuje każdego małoletniego jako osobę posiadającą własne potrzeby, uczucia, granice i prawo do szacunku.
2. Personel uwzględnia, że małoletni może odmiennie reagować na tę samą sytuację w zależności od wieku, stopnia rozwoju, stanu emocjonalnego, stanu zdrowia oraz wcześniejszych doświadczeń.
3. W miarę możliwości personel ustala, w jaki sposób małoletni chce, aby się do niego zwracano, z poszanowaniem jego tożsamości i godności.
4. Personel, w zakresie odpowiednim do wieku i możliwości małoletniego, umożliwia mu wyrażanie potrzeb, zadawanie pytań oraz zgłaszanie obaw dotyczących pobytu i udzielanych świadczeń.
5. Personel prowadzi rozmowę z małoletnim bezpośrednio i nie omawia jego sytuacji w jego obecności w sposób pomijający jego osobę lub traktujący go przedmiotowo.
6. Personel respektuje prawo małoletniego do prywatności i intymności, z uwzględnieniem konieczności zapewnienia prawidłowego przebiegu procesu diagnostyczno-terapeutycznego.
7. W zakresie odpowiednim do wieku, stanu zdrowia i organizacji udzielania świadczeń personel umożliwia małoletniemu korzystanie z aktywności edukacyjnych, rekreacyjnych, książek, zabawek i innych form spędzania czasu dostępnych w Szpitalu, zgodnie z obowiązującymi zasadami.

4. Zasady kontaktu fizycznego

1. Kontakt fizyczny z małoletnim może mieć miejsce wyłącznie w granicach prawa, z poszanowaniem jego godności, prywatności i integralności fizycznej oraz z uwzględnieniem celu kontaktu.
2. Kontakt fizyczny związany z udzielaniem świadczeń zdrowotnych może być podejmowany w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania czynności medycznych, pielęgnacyjnych lub innych czynności służbowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami, zasadami wykonywania zawodu i procedurami Szpitala.
3. Przed wykonaniem czynności medycznej lub pielęgnacyjnej personel, w zakresie odpowiednim do wieku i możliwości małoletniego, wyjaśnia jej cel i przebieg.
4. Podczas wykonywania badań i innych czynności wymagających zapewnienia małoletniemu szczególnej ochrony personel postępuje zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz procedurami Szpitala, w szczególności w zakresie obecności rodzica,

opiekuna prawnego, osoby bliskiej lub innego członka personelu, jeżeli jest to wymagane albo uzasadnione.

5. Kontakt fizyczny niezwiązany bezpośrednio z udzielaniem świadczeń zdrowotnych może mieć miejsce wyłącznie, gdy jest stosowny do sytuacji, wieku, stopnia rozwoju i potrzeb Małoletniego oraz nie narusza jego granic.
6. Przed nawiązaniem kontaktu fizycznego niezwiązanego z wykonywaniem czynności służbowych personel powinien, stosownie do wieku i możliwości Małoletniego, uzyskać jego zgodę, jeżeli charakter kontaktu tego wymaga.
7. Niedopuszczalny jest kontakt fizyczny o charakterze przemocowym, seksualnym, nieprzyzwoitym, poniżającym, nieadekwatnym do sytuacji lub naruszającym granice małoletniego.

5. Zasady kontaktu za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej

1. Kontakt personelu z małoletnim za pośrednictwem poczty elektronicznej, komunikatorów, telefonu, mediów społecznościowych lub innych środków komunikacji elektronicznej może odbywać się wyłącznie w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych i w zakresie niezbędnym do realizacji celu kontaktu.
2. Do kontaktu elektronicznego z małoletnimi personel wykorzystuje wyłącznie oficjalne kanały komunikacji Szpitala, zgodnie z obowiązującymi w Szpitalu zasadami.
3. Niedopuszczalne jest nawiązywanie lub utrzymywanie przez personel z małoletnim prywatnych relacji za pośrednictwem mediów społecznościowych, prywatnych kont, prywatnych komunikatorów lub innych prywatnych kanałów komunikacji.
4. Personel nie powinien dodawać małoletnich do prywatnych kontaktów w mediach społecznościowych, obserwować ich prywatnych profili ani wchodzić z nimi w interakcje o charakterze prywatnym.
5. Personel nie może prosić małoletniego o przesyłanie prywatnych zdjęć, nagrań lub innych materiałów niezwiązanych z wykonywaniem obowiązków służbowych.
6. Treść komunikacji elektronicznej z małoletnim powinna mieć charakter profesjonalny, być ograniczona do spraw związanych z wykonywaniem obowiązków służbowych i uwzględniać wiek oraz możliwości małoletniego.
7. Niedopuszczalne jest prowadzenie z małoletnim za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej rozmów o charakterze seksualnym, intymnym, flirtującym lub mających na celu nawiązanie prywatnej relacji.
8. Personel nie może wykorzystywać komunikacji elektronicznej do obchodzenia zasad obowiązujących w Szpitalu ani do ukrywania kontaktu z małoletnim przed innymi członkami personelu lub rodzicem/opiekunem, jeżeli jego udział lub wiedza są wymagane przepisami prawa lub procedurami Szpitala.
9. Jeżeli małoletni nawiąże kontakt z członkiem personelu za pośrednictwem jego prywatnego konta lub prywatnego kanału komunikacji, personel nie prowadzi prywatnej korespondencji i, w miarę możliwości, przekierowuje kontakt do właściwego oficjalnego kanału komunikacji Szpitala.
10. Jeżeli za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej małoletni ujawni informacje wskazujące na możliwość krzywdzenia, zagrożenie jego zdrowia lub życia albo inne okoliczności wymagające interwencji, członek personelu jest zobowiązany niezwłocznie podjąć działania zgodnie z Polityką Ochrony Dzieci oraz innymi obowiązującymi w Szpitalu procedurami.
11. Personel przestrzega zasad ochrony danych osobowych, tajemnicy zawodowej oraz praw pacjenta podczas każdej formy komunikacji elektronicznej.

12. Niedopuszczalne jest publikowanie lub udostępnianie w mediach społecznościowych lub innych kanałach elektronicznych informacji, zdjęć, nagrań lub innych materiałów umożliwiających identyfikację małoletniego, jeżeli brak jest odpowiedniej podstawy prawnej lub wymaganej zgody.

6. Relacje z rodzicami i opiekunami Małoletnich

1. Personel traktuje rodziców i opiekunów małoletnich z szacunkiem, życzliwością i zrozumieniem, mając na uwadze, że pobyt dziecka w Centrum może wiązać się z silnym stresem i poczuciem niepewności.
2. Personel, w zakresie wynikającym z przepisów prawa i zakresu udzielanych świadczeń, przekazuje rodzicom lub opiekunom informacje dotyczące procesu diagnostyczno-terapeutycznego małoletniego.
3. Informacje powinny być przekazywane w sposób jasny i zrozumiały, z możliwością zadawania pytań i uzyskania dodatkowych wyjaśnień.
4. Personel, w miarę możliwości, uwzględnia wiedzę rodziców lub opiekunów dotyczącą potrzeb, zachowań, przyzwyczajzeń i sposobów komunikowania się małoletniego.
5. W przypadku czynności pielęgnacyjnych personel, z uwzględnieniem stanu zdrowia małoletniego, zakresu udzielanych świadczeń oraz obowiązujących procedur, może umożliwić rodzicowi lub opiekunowi udział w czynnościach lub wykonanie czynności, które może on bezpiecznie wykonać samodzielnie.
6. W relacjach z rodzicami lub opiekunami personel zachowuje profesjonalizm i nie dopuszcza do sytuacji, w której konflikt lub różnica zdań mogłyby negatywnie wpływać na bezpieczeństwo lub dobro małoletniego.

7. Zachowania niedopuszczalne

1. W relacjach z małoletnimi niedopuszczalne jest w szczególności:
 1. stosowanie przemocy fizycznej lub psychicznej;
 2. krzyczenie na małoletniego, obrażanie go, wyśmiewanie, poniżanie lub używanie wobec niego wulgarnych albo obraźliwych określeń;
 3. zawstydzanie, upokarzanie lub ośmieszanie małoletniego;
 4. ocenianie małoletniego lub jego rodziny w sposób dyskryminujący, w szczególności ze względu na sytuację społeczną, materialną, pochodzenie, płeć, niepełnosprawność, stan zdrowia lub inne cechy;
 5. ignorowanie potrzeb, uczuć lub zgłaszanych przez małoletniego problemów;
 6. zaprzeczanie odczuciom małoletniego, w szczególności poprzez komunikaty podważające jego prawo do przeżywania określonych emocji;
 7. straszenie, szantażowanie lub grożenie małoletniemu w celu wymuszenia określonego zachowania;
 8. stosowanie kar lub środków nacisku w sposób naruszający godność małoletniego;
 9. celowe wprowadzanie małoletniego w błąd lub przekazywanie mu nieprawdziwych informacji, z wyjątkiem sytuacji, w których ograniczenie lub sposób przekazania informacji wynika z przepisów prawa lub jest uzasadnione dobrem małoletniego i prawidłowym procesem diagnostyczno-terapeutycznym;
 10. nawiązywanie z małoletnim relacji o charakterze prywatnym, intymnym lub seksualnym;
 11. inicjowanie lub podejmowanie kontaktu fizycznego o charakterze seksualnym lub innym, który narusza granice małoletniego;

12. wykorzystywanie zależności służbowej lub przewagi wynikającej z pozycji zawodowej do uzyskiwania od małoletniego korzyści osobistych;
13. proszenie małoletniego o zachowanie w tajemnicy kontaktu, rozmowy lub zachowania członka personelu, jeżeli nie wynika to z przepisów prawa lub uzasadnionej ochrony informacji;
14. przekazywanie osobom nieuprawnionym informacji dotyczących małoletniego, w szczególności jego danych osobowych, stanu zdrowia lub sytuacji rodzinnej;
15. fotografowanie, nagrywanie lub utrwalanie wizerunku małoletniego bez odpowiedniej podstawy prawnej i wymaganej zgody;
16. publikowanie lub udostępnianie informacji umożliwiających identyfikację małoletniego w sposób naruszający jego prywatność lub obowiązujące przepisy;
17. nawiązywanie z małoletnim prywatnego kontaktu za pośrednictwem mediów społecznościowych lub prywatnych kanałów komunikacji elektronicznej;
18. podejmowanie innych zachowań, które naruszają godność, prawa, prywatność, integralność lub bezpieczeństwo małoletniego.

8. Reagowanie na naruszenia zasad

1. Każdy członek personelu, który jest świadkiem zachowania mogącego naruszać niniejsze zasady, powinien, w zakresie odpowiednim do sytuacji, podjąć działania zmierzające do ochrony małoletniego.
2. W przypadku stwierdzenia lub podejrzenia krzywdzenia małoletniego personel postępuje zgodnie z Polityką Ochrony Dzieci oraz obowiązującymi w Centrum procedurami interwencji.
3. Personel ma obowiązek zgłosić podejrzenie naruszenia zasad osobie lub podmiotowi wskazanemu w Polityce Ochrony Dzieci.
4. Reakcja na naruszenie niniejszych zasad powinna uwzględniać przede wszystkim bezpieczeństwo i dobro małoletniego.
5. Niniejsze zasady nie wyłączają obowiązku stosowania przepisów prawa, Polityki Ochrony Dzieci, praw pacjenta, zasad wykonywania zawodów medycznych ani innych wewnętrznych procedur obowiązujących w Szpitalu.