



CENTRUM MEDYCZNE ŻELAZNA
Szpital i Przychodnia sw. Józefa

KODEKS BEZPIECZNYCH RELACJI PACJENT (DZIECKO) – PERSONEL MEDYCZNY

W kontakcie z Pacjentami – Dziećmi każdy pracownik Centrum Medycznego „Żelazna” sp. z o.o. zna i stosuje zasady Polityki Ochrony Dzieci i kierować się będzie uniwersalnymi wartościami, jakimi są:

ZASADY KONTAKTÓW DZIECKIEM

Członek personelu powinien kontaktować się z dzieckiem:

- w celach związanych z udzielaniem świadczeń medycznych,
- w godzinach pracy,
- na terenie CMŻ
- za pomocą kanałów służbowych

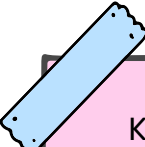
Ograniczenia wskazane powyżej nie mają zastosowania w przypadku zagrożenia dobra dziecka. W takiej sytuacji należy podjąć działania mające na celu zapewnieniu dziecku bezpieczeństwa oraz niezwłocznie zgłosić zdarzenie zgodnie z przyjętą w CMŻ procedurą, a następnie sporządzić szczegółową notatkę służbową z opisem zdarzenia i przekazać ją osobie odpowiedzialnej za ochronę dzieci i kierownictwu CMŻ.

KOMUNIKACJA Z DZIECKIEM

- Zaczynaj od przedstawienia się i swojej funkcji. Jeśli wiesz, że Pacjent może nie zrozumieć Twojego stanowiska, krótko wytłumacz mu czym się zajmujesz.
- Komunikuj się z dziećmi w sposób życzliwy i cierpliwy, okazuj empatię i dobrą wolę w rozmowie; zachowuj uczciwość i dobre intencje.
- Zwracaj się do dziecka po imieniu w formie preferowanej przez dziecko.

- Zachowuj wrażliwość kulturową, szanuj i równo traktuj każde dziecko bez względu na jego wiek, ze względu na jakiekolwiek cechy, w tym specjalne potrzeby, niepełnosprawność, rasę, płeć, religię, kolor skóry, pochodzenie narodowe lub etniczne, język, stan cywilny, orientację seksualną, stan zdrowia, wiek, zdolności, przekonania polityczne lub status społeczny.

- Pozwól Dziecku na wypowiedzianie się w każdej kwestii, także w zakresie ochrony zdrowia. Pamiętaj, że Pacjent powyżej 16 r.ż. ma prawo do pełnej informacji medycznej i decydowania o procesie diagnostyczno-terapeutycznym.



Każdą wypowiedź Dziecka traktuj z należytą uwagą. Odpowiadaj na pytania Dziecka 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 Dziecko Cię zrozumiało, zapytaj. Upewnij się także, że Dziecko wie, że może zadawać Ci lub innym członkom personelu pytania.

Staraj się informować na bieżąco o przebiegu procesu diagnostyczno-terapeutycznego. Jeśli coś jest dla Dziecka niezrozumiałe, staraj się to wytłumaczyć prostym językiem.

Nie zawstydzaj Dziecka używając skomplikowanego języka i terminów medycznych, których może nie zrozumieć.

Zapewnij komunikację Pacjentom ze szczególnymi potrzebami np. niesłyszącymi, poprzez dostęp do tłumacza języka migowego, staraj się zapewnić tłumacza dla Pacjenta obcojęzycznego, w przypadku dzieci komunikujących się niewerbalnie możesz skorzystać z form komunikacji alternatywnej.

POTRZEBY DZIECKA

- Każdy Pacjent może reagować inaczej nawet w tej samej sytuacji. Składa się na to wiele czynników, takich jak poziom rozwoju, wiek, stan emocjonalny, dotychczasowe doświadczenia. Staraj się poznać potrzeby Pacjentów i próbuj na nie odpowiadać, o ile to możliwe.
- Zapewnij Dziecku sprawczość. Zapytaj jak możesz się do niego zwracać. Traktuj Pacjentów podmiotowo. Staraj się prowadzić rozmowę bezpośrednio z Dzieckiem, nie omawiaj jego sytuacji ponad jego głowę z pominięciem jego osoby.
- Szanuj potrzebę snu i odpoczynku Dzieci w czasie rekonwalescencji – staraj się o zachowanie ciszy nocnej oraz zmniejszonego natężenia światła podczas wykonywania medycznych czynności w nocy.

KONTAKT FIZYCZNY

- Podczas wykonywania badań zapewnij obecność rodzica/opiekuna dziecka lub innej osoby z personelu placówki.
- Staraj się odstaniać ciało dziecka do badania partiami. W salach wieloosobowych korzystaj z parawanu, w gabinecie przyjmuj pacjentów pojedynczo.
- Podczas czynności pielęgnacyjnych, higienicznych i związanych z ochroną zdrowia kontakt fizyczny z dzieckiem należy ograniczyć do czynności niezbędnych, adekwatnych do wieku i rozwoju dziecka i przeprowadzać je dbając o komfort pacjenta i z poszanowaniem jego godności i intymności.
- Kontakt fizyczny nie wynikający ze względów medycznych jest dopuszczalny, o ile jest stosowny i odpowiada na potrzeby Dziecka, czyli uwzględnia jego wiek, etap rozwojowy, kontekst kulturowy i sytuacyjny.

Zawsze wtedy należy zapytać Dziecko o zgodę na np. przytulenie.

RELACJE Z RODZICAMI/OPIEKUNAMI PACJENTÓW

- Zachęcaj do zapoznania się rodziców/opiekunów z zasadami działania podmiotu medycznego, m.in. poprzez przeczytanie regulaminu oddziału oraz niniejszych zasad.
- Informuj rodziców/opiekunów na bieżąco o przebiegu procesu diagnostyczno-terapeutycznego. Zachowaj prostotę językową, nie zawstydzaj specjalistycznymi terminami medycznymi, których wiesz, że rodzic/opiekun może nie zrozumieć. Odpowiadaj na pytania i upewnij się, że rodzic wie, że ma możliwość zadawania pytań.
- Zachęcaj do zapoznania się rodziców/opiekunów z zasadami działania podmiotu medycznego, m.in. poprzez przeczytanie regulaminu oddziału oraz niniejszych zasad.
- Informuj rodziców/opiekunów na bieżąco o przebiegu procesu diagnostyczno-terapeutycznego. Zachowaj prostotę językową, nie zawstydzaj specjalistycznymi terminami medycznymi, których wiesz, że rodzic/opiekun może nie zrozumieć. Odpowiadaj na pytania i upewnij się, że rodzic wie, że ma możliwość zadawania pytań.
- Doceniaj chęć pomocy rodziców/opiekunów podczas wykonywania czynności pielęgnacyjnych, poinstruuj co rodzic/opiekun może wykonać przy dziecku samodzielnie.
- Zaufaj rodzicielskiej/opiekuńczej znajomości potrzeb i zachowań dziecka. Zapytaj, co dziecko lubi, czego nie lubi. Zapytaj, czy dziecko ma jakieś szczególne potrzeby, staraj się brać je pod uwagę.
- Zachowaj wyrozumiałość dla rodziców/opiekunów, pamiętaj, że często znajdują się oni w obcym otoczeniu i dużym stresie.

OCHRONA PRZED KRZYWDZENIEM

- Reaguj za każdym razem, kiedy jesteś świadkiem krzywdzenia lub podejrzewasz krzywdzenie dziecka.
- Jeśli jesteś świadkiem nieszanowania granic dziecka, mówienia nieprawdy, straszenia, umniejszania znaczenia potrzeb i problemów dziecka oraz łamania niniejszego kodeksu ze strony personelu podmiotu, zwróć uwagę na niestosowane zachowanie i przypomnij o obowiązujących zasadach.
- Staraj się o zachowanie bezpieczeństwa podczas pobytu w Szpitalu/Przychodni Dziecka, reaguj, gdy widzisz, że obecność danej osoby może źle wpływać na dziecko. Weryfikuj odwiedzających i nie dopuszczaj do sytuacji by w oddziale znajdowały się osoby nieupoważnione.

NIGDY!

- Nie oceniaj pochopnie Dziecka i jego rodziny/opiekunów m.in. przez pryzmat statutu społecznego, materialnego lub pochodzenia. Niedozwolone są przejawy jakiegokolwiek formy dyskryminacji i nierównego traktowania.
- Nie przekazuj danych osobowych i medycznych. Zachowaj w tajemnicy także te informacje, które udało Ci się ustalić samodzielnie.
- Nie mów Dziecku nieprawdy, bądź szczery, gdy dziecko pyta, czy taka procedura będzie bolała. Jeśli tak, odpowiedz, że może boleć, nie mów, że nie będzie bolało, jeśli wiesz, że boli.
- Nie zaprzeczaj odczuciom Dziecka. Jeśli dziecko mówi, że czuje się w taki sposób, to tak właśnie jest. Nie mów, że nie może się tak czuć.
- Nie upokarzaj dziecka np. poprzez niestosowne komentarze, powierzchowną ocenę czy porównanie z innymi Pacjentami.
- Nie szantażuj i nie zastraszaj Dziecka celem nakłonienia do poddania się wykonaniu danej czynności.
- Nie prowokuj nieodpowiednich kontaktów z dziećmi, utrzymuj odpowiednie granice w kontaktach z dziećmi.
- Nie krzycz, nie obrażaj, nie wyzywaj, nie popychaj i nie stosuj jakichkolwiek zachowań naruszających godność Dzieci. Nie stosuj przemocy wobec Dziecka w jakiegokolwiek formie.
- Nie nawiązuj z Dzieckiem jakichkolwiek relacji o charakterze seksualnym czy romantycznym.
- Nie utrwalaj wizerunku dziecka (filmowanie, nagrywanie głosu, fotografowanie) dla potrzeb prywatnych. Dozwolone jest rejestrowanie wizerunku dla celów dokumentacji medycznej, naukowych lub dydaktycznych, po uzyskaniu zgody rodzica lub opiekuna i dziecka. Rekomendowane jest, aby do celów rejestracji wizerunku dziecka używać przeznaczonych w tym celu urządzeń służbowych.
- Nie używaj wulgarnych słów, gestów i żartów, nie nawiązuj w wypowiedziach do aktywności bądź atrakcyjności seksualnej, nie wykorzystuj wobec dziecka przewagi fizycznej (zastraszanie, przymuszanie, groźby), stosunku władzy bądź zależności.
- Nie prowokuj celowo u dziecka wystąpienia lub eskalacji zachowań trudnych, niepożądanych.
- Nie lekceważ zgłaszanej przez dziecko potrzeby wsparcia i pomocy.

UJAWNIE NIE KRZYWDZENIA

W sytuacji ujawnienia krzywdzenia przez dziecko należy stworzyć mu możliwość wypowiedzenia się, przedstawienia swojego zdania/opinii, pamiętając, że może to być dla dziecka pierwsza i jedyna rozmowa (dziecko może już nie podjąć więcej prób poszukiwania wsparcia). Szczególnie ważne jest, by:

- wyrazić swoją troskę poprzez deklarację, że się dziecku wierzy;
- zapewnić dziecko, że dobrze uczyniło podejmując rozmowę o doznanej krzywdzie;
- wyjaśniać dziecku, że nie jest winne zaistniałej sytuacji;
- jednoznacznie negatywnie ocenić każdą formę przemocy, dając wyraźny sygnał, że jest ona niedopuszczalna i należy jej zapobiegać/powstrzymać;
- należy odpowiednio poinformować dziecko, kto i jak zajmie się sprawą, w tym udzielić mu informacji, że podjęte zostaną działania zapewniające mu bezpieczeństwo.