

## **Zasady bezpiecznych relacji między personelem i dzieckiem, działania pożądane i niedopuszczalne w kontakcie z małym pacjentem**

### **1. Dobra komunikacja z pacjentem - dzieckiem w praktyce**

- W kontakcie z małoletnim pacjentem i jego rodzicami/ opiekunami zachowaj życzliwość, empatię, szacunek i wrażliwość kulturową.
- Przedstaw się.
- Zwracaj się do dziecka po imieniu w formie preferowanej przez nie.
- Daj mu odczuć, że jest dla Ciebie ważne.
- Dla dziecka, i jego rodziców/opiekunów istotne jest to, aby mały pacjent został zauważony jako osoba, a nie problem zdrowotny.
- Przekazuj informacje w sposób dostosowany do jego wieku, przy użyciu prostego języka. Sprawdź, czy małoletni pacjent rozumie sytuację oraz skutki działań medycznych, terapeutycznych.
- Upewnij się, że małoletni pacjent wie o możliwości zadawania pytań osobom z personelu.
- W komunikacji z małoletnim pacjentem zachowaj uczciwość tzn. mów prawdę, zawsze uwzględnij kontekst (wiek, sytuację i poziom rozwoju pacjenta).
- Korzystaj z alternatywnych form komunikacji z pacjentem, jeśli tego potrzebuje.
- Nie okłamuj dziecka, nie manipuluj nim ani nie strasz go. To poważne naruszenie prawa dziecka do godności. Nawet jeśli początkowo przyniesie pożądany efekt, szybko może obrócić się przeciwko personelowi medycznemu.
- Nie składaj obietnic bez pokrycia.
- Nie obiecuj tego, czego nie będziesz mógł zrealizować i na co nie masz wpływu.

### **2. Poszanowanie intymności**

- Uprzedzaj dziecko, że je zbadasz, nie rób nic z zaskoczenia. Każdy człowiek, bez względu na wiek i stan, ma prawo do bycia uprzedzonym o tym, że chcemy go dotknąć, zbadać, użyć jakiegoś urządzenia.
- Podczas badania medycznego odsłaniaj ciało pacjenta partiami. W trakcie badania małoletniego pacjenta powinien mu towarzyszyć rodzic/opiekun lub osoba z personelu.
- Kontakt fizyczny z małoletnim pacjentem, który jest niezwiązany z udzielaniem świadczenia medycznego, może odbywać się wyłącznie za jego zgodą i zgodnie z jego potrzebą. Zanim przytulisz, pogłaszysz aby np. je uspokoić zapytaj czy tego potrzebuje.
- Szanuj potrzeby hospitalizowanego pacjenta, w tym prawo do odpoczynku, np. snu, ciszy nocnej.

### **3. Szanowanie autonomii dziecka - zapewnienie małoletniemu pacjentowi sprawczości**

- Ogromnie ważne jest, aby szanować prawo dziecka do autonomii, dawać mu poczucie sprawczości i wpływu na to, co się z nim dzieje w trakcie leczenia.
- W miarę możliwości konsultuj z pacjentem kwestie pozamedyczne, jeżeli wiesz, że danie jemu wyboru nie będzie miało wpływu na jakość leczenia i przedstawiaj mu opcje do wyboru.
- Uszanuj prawo małoletniego pacjenta do zmiany nastroju, zmiany zdania i potrzebę oswojenia się z daną sytuacją i miejscem.

#### **4. Dobra komunikacja z rodzicem/opiekunem dziecka**

- Nie wykorzystuj swojej przewagi.
- Pamiętaj, że nikt nie zna swojego dziecka tak dobrze, jak rodzic.
- Nie podważaj kompetencji rodzica, nie wywołuj poczucia winy.
- Używaj zrozumiałego języka i dopasowuj się do sytuacji rozmówcy.
- Dawaj zalecenia na piśmie.
- Współpracuj z opiekunami w procesie przygotowania i uspokojenia pacjenta.
- Zadbaj o to, aby rodzic był informowany o bieżącej sytuacji medycznej chorego.
- Współpracuj z opiekunem w procesie przygotowania i uspokojenia dziecka: spytaj co pacjent lubi, na co reaguje niekorzystnie, a na co pozytywnie.
- Informuj małego pacjenta o zasadach obowiązujących w placówce.
- Zachęcaj do czytania dostępnych w Oddziale informacji.

#### **5. Podejście oparte na prawach małoletnich pacjentów**

Personel Szpitala we wszystkich działaniach podejmowanych na rzecz pacjentów małoletnich kieruje się ich dobrem i respektuje przysługujące im prawa zawarte w Karcie Praw Dziecka – Pacjenta (dostępnej na tablicy ogłoszeń oraz stronie internetowej Szpitala).

#### **6. Ochrona przed krzywdzeniem**

- Reaguj jeśli widzisz, lub podejrzewasz że małoletniemu pacjentowi dzieje się krzywda.
- Jeśli coś w zachowaniu małoletniego pacjenta /rodzica lub opiekuna budzi twój niepokój, poproś inną osobę z personelu o obecność podczas badania/wizyty.
- W sytuacji, gdy opiekun lub inna osoba personelu straszy pacjenta, udziela mu nieprawdziwych informacji, bagatelizując jego potrzeby i odczucia, zareaguj i przypomnij o zasadach komunikacji.
- Zwróć uwagę na to, aby na terenie placówki przebywały wyłącznie osoby uprawnione.

#### **7. Zachowania niedozwolone**

- Nie naruszaj prawa pacjenta do intymności i prywatności. Nie ujawniaj danych osobowych ani wrażliwych.
- Nie omawiaj sytuacji pacjenta ponad jego głowę, ignorując jego obecność.
- Nie ograniczaj możliwości pobytu opiekuna przy małoletnim pacjencie. Nie lekceważ tego, że opiekun dobrze zna dziecko, jego potrzeby i upodobania.
- Nie strasz pacjenta i nie szantażuj w celu nakłonienia do współpracy.
- Nie naruszaj integralności fizycznej dziecka (nie szturchaj i nie popychaj).
- Nie ignoruj i nie bagatelizuj odczuć pacjenta, np. strachu, leku przed bólem, niepewności co do nowej sytuacji.
- Nie mów nieprawdy, np. twierdząc, że nie będzie bolało, kiedy wiesz, że może boleć.
- Nie wyciągaj pochopnych wniosków o pacjencie i rodzinie, jeśli nie są uzasadnione profesjonalną wiedzą i oceną.
- Nie zakładaj, że pacjent i jego opiekunowie wiedzą jak działa placówka i jakie zasady w niej obowiązują.
- Nie dopuszczaj do sytuacji, w których pacjent i jego opiekunowie czują się dyskryminowani lub otrzymują niższy standard opieki.
- Nie krzycz, nie zawstydzaj, nie upokarzaj, nie lekceważ i nie obrażaj pacjenta ani jego opiekunów.