

Załącznik nr 2

Zasady bezpiecznego kontaktu Personelu z Dzieckiem

Poniżej przedstawiono obowiązujące w Placówce zasady bezpiecznego kontaktu Personelu z Dzieckiem.

We wszystkich działaniach podejmowanych wobec Dziecka w Placówce kierujemy się dobrem Dziecka i jego najlepszym interesem. Dziecko jest zawsze podmiotem naszych poczynań. W każdej interakcji z Dzieckiem bierzemy pod uwagę jego wiek, sytuację medyczną, możliwości poznawcze, dysfunkcje i indywidualne potrzeby.

Niniejsze zasady zostały spisane w celu:

- określenia ram profesjonalnych relacji z Dzieckiem (Małym Pacjentem)
- wskazania dobrych praktyk sprzyjających budowaniu bezpieczeństwa relacji
- wskazanie zachowań, które nigdy nie powinny mieć miejsca.

DOBRE PRAKTYKI

Mały pacjent ma prawo, aby Opiekunowie Dziecka towarzyszyli mu podczas leczenia i korzystania ze świadczeń medycznych zawsze, gdy tego potrzebuje. W kontakcie z Dzieckiem i jego Opiekunami zachowuj:

- życzliwość, empatię i szacunek
- wrażliwość kulturową
- postawę nieoceniającą.

PRAWO DO INFORMACJI (*kontakt bezpośredni z Dzieckiem*)

1. Zanim zaopiekujesz się Małym pacjentem, przedstaw się i powiedz, kim jesteś.
2. Przekazuj Dziecku informacje w sposób dostosowany do jego wieku, przy użyciu prostego języka. Informuj o tym, co robisz i co się z nim dzieje lub będzie dziać. Sprawdzaj, czy dziecko rozumie sytuację oraz skutki działań medycznych lub terapeutycznych.
3. Upewnij się, że Dziecko wie o możliwości zadawania pytań osobom z Personelu.
4. W komunikacji z Dzieckiem zachowaj uczciwość, tzn. mów prawdę i zwracaj uwagę innym członkom Personelu na potrzebę mówienia Dzieciom prawdy. Zawsze uwzględniaj kontekst (wiek, sytuację i poziom rozwoju Dziecka).
5. Korzystaj z alternatywnych form komunikacji z Dzieckiem, które tego potrzebuje.

ZAPEWNIENIE MAŁYM PACJENTOM SPRAWCZOŚCI

6. Zwracaj się do Dziecka po imieniu w formie preferowanej przez Dziecko.
7. Pamiętaj, że to Dziecko jest podmiotem Twoich działań. Nie rozmawiaj z Opiekunem Dziecka w taki sposób, jakby dziecko było nieobecne podczas rozmowy.
8. W miarę możliwości konsultuj z Dzieckiem kwestie pozamedyczne, jeśli wiesz, że danie Dziecku wyboru nie będzie miało wpływu na jakość leczenia, i przedstawiaj mu opcje do wyboru.
9. Uszanuj prawo Dziecka do zmiany nastroju, zmiany zdania oraz potrzebę oswojenia się z nową sytuacją i miejscem.

POSZANOWANIE INTYMNOŚCI DZIECKA

10. Badanie Dziecka powinno przebiegać w przyjaznym miejscu, zapewniającym poszanowanie intymności.
11. Podczas badania medycznego odsłaniaj ciało Dziecka partiami.
12. W trakcie badania Dziecku powinien towarzyszyć Opiekun Dziecka lub inna osoba z Personelu.
13. Kontakt fizyczny z dzieckiem, który jest niezwiązany z udzielaniem świadczenia medycznego, może odbywać się wyłącznie za zgodą Dziecka i zgodnie z jego potrzebą. Kontakt nie może nosić znamion czynu zabronionego. Zanim przytulisz, pogłaszczesz czy weźmiesz Dziecko na kolana, aby np. je pocieszyć lub uspokoić, zapytaj je, czy tego potrzebuje.

WSPÓŁPRACA Z RODZICAMI/OPIEKUNAMI

14. Informuj Dziecko i jego Opiekunów o zasadach obowiązujących w Placówce. Podkreślaj znaczenie ich przestrzegania dla minimalizowania dyskomfortu wszystkich pacjentów. Zachęcaj do czytania informacji.
15. Zadbaj o to, aby Opiekun Dziecka był informowany o bieżącej sytuacji medycznej Dziecka.
16. Współpracuj z Opiekunami Dziecka w procesie przygotowania i uspokojenia Dziecka; spytaj, co Dziecko lubi, na co reaguje niekorzystnie, a na co pozytywnie.

OCHRONA DZIECI PRZED KRZYWDZENIEM

17. Jeśli widzisz lub podejrzewasz, że dziecku dzieje się krzywda, reaguj.
18. W sytuacji, gdy Opiekun Dziecka lub inna osoba z Personelu straszy dziecko, udziela mu nieprawdziwych informacji, bagatelizuje potrzeby i odczucia Dziecka, zareaguj i przypomnij o zasadach komunikacji z Dzieckiem.
19. Jeżeli coś w zachowaniu Dziecka lub jego Opiekuna budzi twój niepokój, poproś inną osobę z Personelu o obecność podczas badania/wizyty. W razie potwierdzenia obaw co do bezpieczeństwa Dziecka – reaguj.
20. Zwróć uwagę na to, aby na terenie szpitala przebywały wyłącznie osoby uprawnione.

NIGDY

1. Nie naruszaj prawa Dziecka do intymności i prywatności. Nie ujawniaj danych osobowych ani wrażliwych.
2. Nie omawiaj sytuacji Dziecka ponad jego głowę, ignorując jego obecność.
3. Nie ograniczaj możliwości pobytu Opiekuna przy Dziecku. Nie lekceważ tego, że Opiekun dobrze zna Dziecko, jego potrzeby i upodobania.
4. Nie strasz Dziecka i nie szantażuj w celu nakłonienia do współpracy.
5. Nie ignoruj i nie bagatelizuj odczuć Dziecka, np. strachu, lęku przed bólem, niepewności co do nowej sytuacji.
6. Nie mów nieprawdy, np. twierdząc, że nie będzie bolało, kiedy wiesz, że może boleć.
7. Nie wyciągaj pochopnych wniosków o Dziecku i rodzinie, jeśli nie są uzasadnione profesjonalną wiedzą i oceną.
8. Nie zakładaj, że Dziecko i jego Opiekunowie wiedzą, jak działa poradnia i jakie zasady w nich obowiązują.
9. Nie dopuszczaj do sytuacji, w których Dzieci i ich Opiekunowie czują się dyskryminowani lub otrzymują niższy standard opieki.
10. Nie krzycz, nie zawstydzaj, nie upokarzaj, nie lekceważ i nie obrażaj Dziecka ani jego Opiekunów.
11. Nie utrzymuj kontaktu z Dzieckiem z wykorzystaniem prywatnych kanałów komunikacyjnych.

Zasady bezpiecznego kontaktu personelu z Dzieckiem – wersja dla Dzieci

★ Jesteś dla nas Ważną Osobą!

- czyli co robimy, aby dzieci czuły się u nas jak najlepiej

Jesteś tu, ponieważ wymagasz/potrzebujesz naszej pomocy. W naszej placówce pracują psychologzy i psychoterapeuci, lekarki i lekarze, pielęgniarki, a także inni specjaliści, którzy chcą pomagać dzieciom.

W naszej pracy kierujemy się różnymi zasadami i nie wszystkie dotyczą tylko terapii. Te, które czytasz, są skierowane do dzieci. Wyjaśnimy Ci w nich, co będziemy robić, abyś czuł/a się dobrze jako nasz pacjent.

★ Jak to działa?

1. Możesz nam powiedzieć, jak powinniśmy się do Ciebie zwracać.
2. Masz prawo wiedzieć, jak nazywa się osoba, z którą rozmawiasz i czym się zajmuje. Jeśli sama zapomni się przedstawić, możesz ją o to spytać.
3. Jeżeli czegoś nie rozumiesz lub nie wiesz, na czym polega Twoje leczenie, w jaki sposób przebiegać ma spotkanie, a chcesz się tego dowiedzieć – pytaj śmiało! Postaramy się to wyjaśnić.
4. Będziemy Cię traktować z szacunkiem. Jeśli będzie potrzebne badanie - nie będziemy Ci mówić, że nie boli, jeśli może zboleć. Jeśli będzie taka potrzeba – lekarz będzie starała się badać Cię delikatnie i dać Ci czas na oswojenie się z sytuacją.
5. Chcemy, żebyś zawsze czuł/czuła, że Twoje zdrowie, potrzeby i uczucia są dla nas ważne. Jeśli chciał/a/byś powiedzieć nam o tym, co Ci się podoba lub nie podoba w naszym zachowaniu, czy w poradni – zrób to, postaramy się wysłuchać Cię z uwagą.
6. Jeżeli potrzebujesz przytulenia lub pocieszenia, możesz nas o to poprosić. Nie zawsze będziemy mogli dać Ci tyle czasu, ile potrzebujesz, ale będziemy się starać. Nie będziemy Cię przytulać bez Twojej zgody.
7. Będziemy starali się pytać Cię o zdanie w sprawach, w których możemy dać Ci wybór.
9. Twoja mama, tata lub Twój opiekun może być z Tobą w poradni i na spotkaniach. Jeśli będziesz potrzebować, może też Ci towarzyszyć przytulanka.

★ O czym jeszcze warto wiedzieć:

- Jeżeli wydarzyło się coś, co Cię niepokoi, ktoś Cię skrzywdził lub przekroczył Twoje granice, możesz o tym powiedzieć psychologowi czy psychoterapeucie, z którym jesteś na spotkaniu. Możesz też powiedzieć pracownikowi medycznemu (np. lekarzowi, pielęgniarce, rejestratorce) i poprosić o pomoc. Postaramy się rozwiązać ten problem w taki sposób, abyś był/a bezpieczny/a.
- Czasem jesteśmy zabiegani i zmęczeni, możemy też nie mieć czasu, aby z Tobą dłużej porozmawiać, bo czekają na nas dzieci, które także potrzebują naszej pomocy. Prosimy, nie zniechęcaj się. W takiej sytuacji postaramy się wskazać Ci kogoś, kto będzie mógł odpowiedzieć na Twoje pytania i zaopiekować się Twoim problemem. Możesz też zapisać sobie tematy, na które chcesz porozmawiać (bądź starać się zapamiętać) i możemy do nich wrócić na następnym spotkaniu.