

Dobre praktyki zapewniające bezpieczne relacje między małym pacjentem a personelem

Personel Ośrodka Pediatrycznego im. dr J. Korczaka w Łodzi we wszystkich działaniach podejmowanych wobec **małego pacjenta** (dalej: pacjent/dziecko) kieruje się jego dobrem i najlepszym interesem.

W każdej interakcji z małym pacjentem brane są pod uwagę: jego wiek, sytuacja medyczna, możliwości poznawcze i indywidualne potrzeby.

Wskazane poniżej zasady określają ramy profesjonalnej relacji z małym pacjentem, które uwzględniają wskazania dobrych praktyk, a także zachowań, które nigdy nie powinny mieć miejsca.

DOBRE PRAKTYKI

Mały pacjent ma prawo, aby rodzice/opiekunowie towarzyszyli mu podczas leczenia i korzystania ze świadczeń medycznych zawsze, gdy tego potrzebuje.

W kontakcie z małym pacjentem i jego rodzicami lub opiekunami należy zachować:

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

PRAWO DO INFORMACJI (kontakt bezpośredni z małym pacjentem)

1. Przedstaw się i powiedz, kim jesteś.
2. Przekazuj 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 mały pacjent rozumie sytuację oraz skutki działań medycznych lub terapeutycznych.
3. Upewnij się, że mały pacjent wie o możliwości zadawania pytań osobom z personelu.
4. W komunikacji z małym pacjentem zachowaj uczciwość, tzn. mów prawdę i zwracaj uwagę innym członkom personelu na potrzebę mówienia prawdy. Zawsze uwzględniaj kontekst (wiek, sytuację i poziom rozwoju pacjenta).
5. Korzystaj z alternatywnych form komunikacji z pacjentem, który tego potrzebuje.

ZAPEWNIENIE MAŁOLETNIM PACJENTOM SPRAWCZOŚCI

1. Zwracaj się do małego pacjenta po imieniu w formie preferowanej przez niego.
2. Pamiętaj, że to pacjent jest podmiotem Twoich działań. Nie rozmawiaj z rodzicem/opiekunem w taki sposób, jakby mały pacjent był nieobecny podczas rozmowy.
3. W miarę możliwości konsultuj z pacjentem kwestie pozamedyczne, jeśli wiesz, że danie jemu wyboru nie będzie miało wpływu na jakość leczenia, i przedstawiaj mu opcje do wyboru.
4. Uszanuj prawo małego pacjenta do zmiany nastroju, zmiany zdania oraz potrzebę oswojenia się z nową sytuacją i miejscem.

POSZANOWANIE INTYMNOŚCI

1. Podczas badania medycznego odsłaniaj ciało pacjenta partiami. W trakcie badania małego pacjenta powinien towarzyszyć rodzic/opiekun lub inna osoba z personelu.
2. Kontakt fizyczny z małym pacjentem, który jest niezwiązany z udzielaniem świadczenia medycznego, może odbywać się wyłącznie za jego zgodą i zgodnie z jego potrzebą. Zanim przytulisz, pogłaszczesz czy weźmiesz dziecko na kolana, aby np. je pocieszyć lub uspokoić, zapytaj je, czy tego potrzebuje.
3. Szanuj potrzeby hospitalizowanego pacjenta, w tym prawo do odpoczynku, np. snu, ciszy nocnej, przyciemnionych światła w nocy.

WSPÓŁPRACA Z OPIEKUNAMI

1. Informuj małego pacjenta i opiekunów o zasadach obowiązujących w placówce. Podkreślaj znaczenie ich przestrzegania dla minimalizowania dyskomfortu wszystkich pacjentów. Zachęcaj do czytania informacji.
2. Zadbaj o to, aby rodzic był informowany o bieżącej sytuacji medycznej pacjenta.
3. Współpracuj z opiekunami w procesie przygotowania i uspokojenia pacjenta; spytaj, co pacjent lubi, na co reaguje niekorzystnie, a na co pozytywnie.

OCHRONA PRZED KRZYWDZENIEM

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

ZACHOWANIA NIEDOZWOLONE

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

Dokumenty związane:

1. Ustawa z dnia 28 lipca 2023r. o zmianie ustawy - Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2023 poz. 1606);
2. Źródło; Standardy ochrony dzieci w placówkach medycznych, Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę.