

	SOM-001	Strona: 1 / 2
	Zbiór zasad bezpiecznych relacji Pacjent – Personel	Edycja 1
		15.07.2024r.

1. CEL

Zbiór zasad bezpiecznych relacji Pacjent – Personel stanowi uzupełnienie Standardu Ochrony Małoletnich ST/001/ZDS i ma na celu zapewnienie poszanowania godności i wartości Małoletnich (dzieci i młodzieży) Pacjentów Pallmed. Dobro i bezpieczeństwo dzieci jest dla nas najważniejsze.

2. ZAKRES

Zasady dotyczą wszystkich osób, związanych z Pallmed jakąkolwiek formą zatrudnienia lub współpracy, mających kontakt z małoletnimi, pacjentami, w szczególności personelu medycznego.

3. ZASADY

Każdy komunikat, działanie bądź czynność podejmowana w stosunku do małoletniego powinny być adekwatne do sytuacji, stopnia jego rozwoju i indywidualnych możliwości. Kontakty personelu z dzieckiem mają być bezpieczne, uzasadnione i nie mogą skutkować nierównym traktowaniem.

Poniższe zasady są wzorcem zachowań, które powinny być stosowane adekwatnie do sytuacji i tam

KOMUNIKACJA Z MAŁOLETNIM PACJENTEM

- Przy pierwszym kontakcie - zacznij od przedstawienia się i podania swojej funkcji. Jeśli wiesz, że Pacjent może nie zrozumieć Twojego stanowiska, krótko wytłumacz mu czym się zajmujesz.
- Podejmując decyzje dotyczące dziecka, zawsze kieruj się jego bezpieczeństwem, dobrem i potrzebami. Gdy jest to możliwe, z uwagi na wiek/stan dziecka, informujemy je o tym, a także wysłuchujemy jego opinii. Pamiętaj, że Pacjent powyżej 16 roku życia ma prawo do pełnej informacji medycznej i decydowania o procesie opieki.
- Każdą wypowiedź/ reakcję Pacjenta traktuj z należytą uwagą. Odpowiadaj na pytania Dziecka, zgodnie z prawdą, dostosowując komunikat do jego percepcji (wieku, stanu emocjonalnego, poziomu rozwoju i sytuacji, w której się znajduje). Wyrażaj się prosto i zrozumiale. Jeśli masz wątpliwości, czy Pacjent Cię zrozumiał, zapytaj.
- Staraj się informować na bieżąco o przebiegu opieki. Jeśli coś jest dla Pacjenta niezrozumiałe, staraj się to wytłumaczyć prostym językiem.
- Nie zawstydzaj Pacjenta, używając skomplikowanego języka i terminów medycznych, których może nie rozumieć.

POTRZEBY MAŁOLETNIEGO PACJENTA

- 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 Pacjentowi sprawczość. Zapytaj jak możesz się do niego zwracać. Traktuj Pacjentów podmiotowo. Staraj się prowadzić rozmowę bezpośrednio z Pacjentem, nie omawiaj jego sytuacji ponad jego głowę z pominięciem jego osoby.

KONTAKT FIZYCZNY

- Podczas wykonywania badań zapewnij obecność rodzica/opiekuna dziecka.
- Staraj się odstępować ciało dziecka do badania partiami.
- Kontakt fizyczny, nie wynikający ze względów medycznych jest dopuszczalny, o ile jest stosowny i odpowiada na potrzeby małoletniego pacjenta, czyli uwzględnia jego wiek, etap rozwojowy, kontekst kulturowy i sytuacyjny. Zawsze wtedy należy zapytać Pacjenta o zgodę na np. przytulenie.

	SOM-001	Strona: 2 / 2
	Zbiór zasad bezpiecznych relacji Pacjent – Personel	Edycja 1
		15.07.2024r.

RELACJE Z RODZICAMI/OPIEKUNAMI PACJENTÓW

- Zachęcaj rodziców/opiekunów do zapoznania się ze standardem działania Pallmed w zakresie ochrony małoletnich, w szczególności ze Zbiorem zasad bezpiecznych relacji.
- Informuj rodziców/opiekunów na bieżąco o przebiegu procesu opieki. Zachowaj prostotę językową, nie zawstydzaj specjalistycznymi terminami medycznymi, których wiesz, że rodzic/opiekun może nie zrozumieć. Odpowiadaj na pytania i upewnij się, że rodzic ma poczucie otwartości na możliwość zadawania pytań.
- Doceniaj chęć pomocy rodziców/opiekunów podczas wykonywania czynności pielęgnacyjnych, poinstruuuj co rodzic/opiekun może wykonać przy dziecku samodzielnie.
- Zaufaj rodzicielskiej/opiekunczej 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 w związku ze stanem zdrowia dziecka często znajdują się oni w rozpacz 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 wizyt i kontaktu z dzieckiem. Reaguj, gdy widzisz, że obecność jakiejś osoby może źle wpływać na dziecko.

NIGDY TEGO NIE RÓB !!!

- Nie oceniaj pochopnie Małoletniego Pacjenta 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 ani medycznych Pacjenta osobom nieupoważnionym. Zachowaj w tajemnicy, także informacje niemedyczne, które pozyskałeś w trakcie wizyt i rozmów.
- Nigdy nie mów Pacjentowi nieprawdy, bądź szczerzy, 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 Pacjenta. 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 Pacjenta celem nakłonienia do poddania się wykonaniu danej czynności.
- Nie prowokuj nieodpowiednich kontaktów z małoletnimi, utrzymuj odpowiednie granice w kontaktach z nimi.
- Nie krzycz, nie obrażaj, nie wyzywaj, nie popychaj i nie stosuj jakichkolwiek zachowań naruszających godność Pacjentów.

Zbiór zasad bezpiecznych relacji Pacjent – Personel

Informacja dla dzieci i młodzieży

Znajdujesz się pod opieką NZOZ Dom Sue Ryder prowadzonym przez Pallmed. Jesteśmy podmiotem leczniczym, co oznacza, że zajmujemy się leczeniem i opieką m.in. dzieci i młodzieży. Osoby, które leczymy nazywamy Pacjentami.

Pracują u nas różni specjaliści, np. lekarze, pielęgniarki, fizjoterapeuci, psychologzy, pracownik socjalny. Wszyscy są tu po to by nieść pomoc potrzebującym, również dzieciom i młodzieży.

Odwiedzamy Ciebie w Twoim domu, ponieważ potrzebujesz naszej pomocy. Chcemy, żebyś podczas naszych wizyt czuł się bezpiecznie i komfortowo, na tyle na ile jest to możliwe. Poniżej przedstawiamy kilka zasad, które są dla nas ważne w relacji z Tobą - naszym Pacjentem i którymi chcemy się kierować w naszej codziennej pracy:

1. Przy pierwszej wizycie zaczniemy od przedstawienia się Tobie. Postaramy się krótko wytłumaczyć czym się zajmujemy.
2. Poprosimy, żebyś powiedział nam, jak możemy się do Ciebie zwracać. To dla nas ważne, żebyś miał poczucie, że traktujemy Ciebie z szacunkiem i uwagą.
3. Rozumiemy, że wszystko co dzieje się podczas wizyty może być dla Ciebie nowe i nieznanne. Postaramy się wszystko wyjaśnić.
4. Masz prawo wiedzieć, co się będzie działo – jaki jest plan opieki lub stan zdrowia. Jeśli cokolwiek budzi Twoje wątpliwości, zapytaj. Jesteśmy tu także po to, by udzielić takich informacji.
5. Masz prawo wypowiadać się w kwestiach medycznych i innych, nawet jeśli nie masz jeszcze 16 lat. Po osiągnięciu 16 roku życia masz prawo do współdecydowania o swoim leczeniu.
6. Będziemy starali się dawać Ci wybór w sytuacjach, kiedy będzie to możliwe.
7. Chcemy być z Tobą szczerzy - jeśli wiemy, że jakieś działanie (czynność medyczna) może zboleć, powiemy Ci o tym.
8. Informacje o Twoim zdrowiu zachowamy w tajemnicy – nie będą one ujawnione innym osobom poza Tobą i Twoimi rodzicami lub opiekunami.
9. Postaramy się mówić do Ciebie prostym językiem, tak by wszystko było zrozumiałe, jeśli jednak coś wymaga wytłumaczenia, powiedz nam o tym.
10. Chcemy, żeby podczas Twojego badania obecny był ktoś jeszcze – np. Twoja mama, Twój tata, Twój opiekun. Jeśli nie chcesz by w badaniu uczestniczył Twój rodzic lub opiekun, powiedz nam o tym.
11. Jeśli jesteś przestraszony lub martwisz się czymś, daj nam znać. Postaramy się wysłuchać Ciebie i poszukać rozwiązania, o ile jest to możliwe. Czasami możemy wskazać miejsce, gdzie możesz zgłosić się po pomoc.
12. Możesz też potrzebować wsparcia – przytulenia lub pocieszenia, daj nam wtedy znać. Możemy Cię przytulić, tylko wtedy, kiedy na to pozwolisz, nie zrobimy tego bez Twojej zgody.
13. Jeśli czujesz się niekomfortowo, niebezpiecznie, coś Cię niepokoi, powiedz o tym naszemu Personelowi. Podejmiemy działania, by zapewnić Tobie bezpieczeństwo.

Ważne!

W podmiotach leczniczych obowiązują różne zasady, również podczas naszych wizyt. Nasz personel medyczny będzie informował Cię o wszystkim, prosimy stosuj się do tych wytycznych. Powstały po to, żeby zapewnić Tobie i nam bezpieczeństwo,

W przypadku, gdy wydarzyło się coś niepokojącego, czujesz się skrzywdzony, możesz nam o tym powiedzieć i poprosić o pomoc. Zgłoś to pracownikowi medycznemu (pielęgniarce, lekarzowi, fizjoterapeucie). Postaramy się podjąć działania, w taki sposób żebyś czuł się bezpieczny.

Z wyrazami szacunku

Dyrektor Generalny
i Personel Pallmed