
 <b>ISO</b> Zestaw standardów akredytacyjnych	PROCEDURA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA <b>QP-OP- 2.1/07</b>	Strona: 1 z 3
		Wydanie: 1
	<i>SOP- Zasady relacji Pacjent-Personel</i>	Data obowiązywania: 31.07.2024

## SPIS TREŚCI

1. Cel
2. Przedmiot
3. Zakres stosowania
4. Definicje
5. Sposób postępowania
6. Dokumentacja związana

<b>EGZEMPLARZ</b>	<b>WŁASNOŚĆ</b>
<b>Wersja elektroniczna</b>	<b>Dyrektor</b>

	<b>Opracował</b>	<b>Sprawdził</b>	<b>Zatwierdził</b>
<b>Data</b>	<i>31..07.2024</i>	<i>31.07.2024</i>	<i>31.07.2024</i>
<b>Pieczątką imienną i podpis</b>	Główny Specjalista ds. Akredytacji Medycznej <b>mgr Beata Hrycej</b>	Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa <b>dr Łukasz Rotnicki</b>	Dyrektor SPZOZ Międzychód <b>mgr Bartosz Grobelny</b>

 <b>ISO</b> <b>Zestaw standardów akredytacyjnych</b>	<b>PROCEDURA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b> <b>QP-OP- 2.1/07</b>	<b>Strona:</b> 2 z 3
		<b>Wydanie:</b> 1
	<b>SOP- Zasady relacji Pacjent-Personel</b>	<b>Data obowiązywania:</b> 31.07.2024

## 1. Cel

Wprowadzenie standardów wynikających z ustawowego obowiązku wdrożenia zasad ochrony małoletnich.

## 2. Przedmiot

Zbiór zasad bezpiecznego kontaktu pomiędzy Personelem, a Pacjentem małoletnim, których poszanowanie deklarujemy jako Pracownicy/ Współpracownicy Podmiotu.

## 3. Zakres stosowania

Szpitalny Oddział Ratunkowy, Zespoły Ratownictwa Medycznego, Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna, Podstawowa Opieka Zdrowotna.

## 4. Definicje

**Małoletni** to osoba, która nie uzyskała jeszcze pełnoletniości i nie posiada zdolności do czynności prawnych lub też jej zdolność jest ograniczona. W rozumieniu przepisów polskiego prawa cywilnego jest to osoba poniżej 18 roku.

**Standard** to zbiór rekomendacji, które odnoszą się do wszystkich działań w tym zapobiegawczych, diagnostycznych i leczniczych. Zwykle są przedstawiane jako wytyczne lub ścieżki postępowania.

## 5. Sposób postępowania

### 5.1. Prawo małoletniego do informacji:


- zanim zaopiekujesz się małym Pacjentem , przedstaw się i powiedz kim jesteś;
- przekazuj dziecku informacje w sposób dostosowany do jego wieku, przy użyciu prostego języka odnośnie przeprowadzanych działań, oceniając jednocześnie, czy dziecko rozumie co się będzie działo;
- upewnij się, że dziecko zawsze wie, że może zadawać pytania osobom z Personelu;
- w komunikacji z dzieckiem zachowaj uczciwość, mów prawdę i zwracaj uwagę innym uczestnikom postępowania, aby zawsze mówili prawdę;
- korzystaj z alternatywnych form komunikacji z dzieckiem, które tego potrzebuje.

### 5.2. Zapewnienie małym Pacjentom sprawczości:

- zwracaj się do dziecka po imieniu w formie preferowanej przez dziecko;
- nie rozmawiaj z rodzicem/opiekunem , tak jakby dziecko było nieobecne podczas rozmowy;
- w miarę możliwości konsultuj z dzieckiem kwestie pozamedyczne, przedstawiaj opcje do wyboru jeśli nie mają wpływu na stosowane procedury medyczne,
- uszanuj prawo dziecka do zmiany nastoju, zdania oraz potrzebę oswojenia się z nową sytuacją i miejscem.

### 5.3. Poszanowanie intymności dziecka:

- podczas badania odsłaniaj ciało dziecka partiami. W trakcie badania uczestniczyć powinien rodzic/opiekun lub inna osoba z Personelu;
- kontakt fizyczny z dzieckiem, niezwiązany z udzielanym świadczeniem medycznym może odbywać się wyłącznie za zgodą dziecka i jego potrzebami, np. zanim pogłaszczesz, aby je uspokoić , zapytaj je czy tego potrzebuje;

 <b>ISO</b> <b>Zestaw standardów akredytacyjnych</b>	<b>PROCEDURA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b> <b>QP-OP- 2.1/07</b>	<b>Strona: 3 z 3</b>
		<b>Wydanie: 1</b>
	<b>SOP- Zasady relacji Pacjent-Personel</b>	<b>Data obowiązywania: 31.07.2024</b>

- szanuj potrzeby dziecka podczas pobytu , w tym prawo do odpoczynku, zaspakajania potrzeb fizjologicznych.

#### **5.4. Współpraca z rodzicami / opiekunami :**

- mały Pacjent ma prawo, aby rodzice/opiekunowie towarzyszyli mu podczas korzystania ze świadczeń, zawsze gdy tego potrzebuje;
  - w kontakcie z dzieckiem i jego rodzicami/opiekunami Personel wykazuje: życzliwość, empatię i szacunek oraz postawę nieoceniającą;
  - informuj dziecko i rodziców/opiekunów o zasadach panujących w Podmiocie. Podkreślaj znaczenie ich przestrzegania dla minimalizacji dyskomfortu wszystkich Pacjentów. Zachęcaj do czytania informacji;
  - zadbaj, by rodzic był informowany o bieżącej sytuacji medycznej dziecka;
- Współpracuj z rodzicami/opiekunami w przygotowaniu i uspakajaniu dziecka, zapytaj co dziecko lubi, na co reaguje niekorzystnie, a na co pozytywnie.

#### **5.5. Ochrona dzieci przed krzywdzeniem:**

- w sytuacji, gdy widzisz, lub podejrzewasz, że dziecku dzieje się krzywda, reaguj;
- w sytuacji, gdy rodzic/opiekun lub inna osoba z Personelu straszy dziecko, udziela nieprawdziwych informacji, bagatelizuje potrzeby, odczucia dziecka, zareaguj i przypomnij o zasadach komunikacji z dzieckiem;
- jeżeli coś w zachowaniu dziecka, rodzica/opiekuna budzi twój niepokój, poproś inną osobę z Personelu o obecność podczas badania/wizyty/ rozmowy;
- zwróć uwagę , aby na terenie Podmiotu przebywały tylko osoby uprawnione.

#### **5.6. Przykładowe zachowania, które mają negatywny wpływ na relacje Pacjent- Personel:**

- nie naruszaj prawa dziecka do intymności i prywatności;
- nie ujawniaj danych osobowych i danych wrażliwych;
- nie omawiaj sytuacji dziecka ponad jego głowę, ignorując jego obecność;
- nie ograniczaj możliwości pobytu rodzica przy dziecku. Nie ignoruj tego, że rodzic/opiekun dobrze zna dziecko, jego potrzeby i upodobania;
- nie strasz dziecka, nie szantażuj w celu nakłonienia do współpracy;
- nie ignoruj i nie bagatelizuj odczuć dziecka: strachu, lęku przed bólem, niepewności co do nowej sytuacji;
- nie mównie prawdy, np. że nie będzie bolało, kiedy wiesz, że może boleć;
- nie wyciągaj pochopnych wniosków o dziecku i rodzinie, jeśli nie są uzasadnione profesjonalną wiedzą;
- nie zakładaj, że rodzice/opiekunowie wiedzą jak działa Podmiot i jakie zasady w nim obowiązują;
- nie dopuszczaj do sytuacji, w których dzieci i ich rodzice/opiekunowie czują się dyskryminowani lub otrzymują niższy standard opieki;
- nie krzycz, nie zawstydzaj, nie upokarzaj, nie lekceważ i nie obrażaj dziecka, ani jego rodziców/opiekunów.

## **6. Dokumentacja związana**

Zasady relacji Pacjent-Personel skierowane do dzieci ( wersja skrócona )- Załącznik nr 1.