

## **KODEKS BEZPIECZNYCH RELACJI PACJENT (DZIECKO) – PERSONEL FUNDACJI**

Podstawą wprowadzenia zasad zapewniających bezpieczne relacje między dziećmi/małoletnimi a personelem Fundacji:

- w Poradni Stomatologicznej Uśmiech Malucha w Fundacji Warszawskie Hospicjum dla Dzieci
- w Poradni USG Agatowa w Fundacji Warszawskie Hospicjum dla Dzieci
- w hospicjum dla dzieci
- będącym organizatorami i opiekunami różnych aktywności Fundacji Warszawskie Hospicjum dla Dzieci w ramach grup wsparcia

(dalej Kodeks)

jest art. 22c ust. 1 ustawy z dnia z 13.05.2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich.

Kodeks określa w szczególności bezpieczne relacje Pacjent/dziecko - personel Fundacji, a także zachowania niedozwolone wobec małoletnich.

Kodeks powstał celem poszanowania godności i wartości Pacjentów Fundacji Warszawskie Hospicjum dla Dzieci i uczestników grup wsparcia. Dobro i bezpieczeństwo dzieci jest dla nas najważniejsze. Zobowiązujemy się do wdrożenia i stosowania poniższych zasad, reagowania i zgłaszania odpowiednim podmiotom obraźliwych, niewłaściwych, dyskryminujących zachowań oraz naruszeń.

W kontakcie z Pacjentami/dziećmi każdy pracownik Fundacji kierować się będzie uniwersalnymi wartościami, jakimi są: szacunek, życzliwość oraz zrozumienie.

W razie wystąpienia problemu w kontakcie Pacjent/dziecko - personel oprócz podjęcia działań w zakresie wskazanym niżej należy powiadomić bezpośredniego przełożonego albo jego przełożonego (w razie braku obecności bezpośredniego przełożonego) w celu podjęcia środków zaradczych o ile okażą się konieczne. Z zajęcia należy sporządzić pisemną notatkę i przekazać przełożonemu.

### **KOMUNIKACJA Z PACJENTAMI**

1. Zaczynij od przedstawienia się i swojej funkcji. Jeśli wiesz, że Pacjent może nie zrozumieć Twojego stanowiska, krótko wytłumacz mu czym się zajmujesz.
2. Pozwól Pacjentowi/dziecku na wypowiedanie się w każdej kwestii, także w zakresie ochrony zdrowia. Pamiętaj, że Pacjent powyżej 16 r.ż. ma prawo do pełnej informacji medycznej i decydowania o procesie diagnostyczno-terapeutycznym.
3. Każdą wypowiedź Pacjenta/dziecka traktuj z należytą uwagą. Odpowiadaj na pytania Pacjenta/dziecka zgodnie z prawdą, dostosowując komunikat do jego możliwości (wieku, stanu emocjonalnego, poziomu rozwoju i sytuacji, w której się znajduje). Wyrażaj się prosto i zrozumiale. Jeśli masz wątpliwości, czy Pacjent Cię zrozumiał, zapytaj. Upewnij się także, że Pacjent wie, że może zadawać Ci lub innym członkom personelu pytania.
4. Staraj się informować na bieżąco o przebiegu procesu diagnostyczno-terapeutycznego. Jeśli coś jest dla Pacjenta/dziecka niezrozumiałe, staraj się to wytłumaczyć prostym językiem.
5. Nie zawstydzaj Pacjenta/dziecka używając skomplikowanego języka i terminów medycznych, których może nie zrozumieć.
6. Zapewnij komunikację Pacjentom ze szczególnymi potrzebami np. niesłyszącym, poprzez dostęp do tłumacza języka migowego, staraj się zapewnić tłumacza dla Pacjenta obcojęzycznego, w przypadku dzieci komunikujących się niewerbalnie możesz skorzystać z form komunikacji alternatywnej.

### **POTRZEBY DZIECKA-PACJENTA**

1. 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.
2. Zapewnij Pacjentowi/dziecku 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.
3. Pamiętaj także o tym, że Pacjent ma prawo do nauki i zabawy. Przedstaw mu zasady korzystania z zabawek i książek dostępnych w Poradni.

### **KONTAKT FIZYCZNY**

1. Podczas wykonywania badań zapewnij obecność rodzica/opiekuna dziecka lub innej osoby z personelu placówki.
2. Kontakt fizyczny nie wynikający ze względów medycznych jest dopuszczalny, o ile jest stosowny i odpowiada na potrzeby Pacjenta/dziecka, czyli uwzględnia wiek Pacjenta, etap rozwojowy, kontekst kulturowy i sytuacyjny. Zawsze wtedy należy zapytać Pacjenta/dziecko o zgodę na np. przytulenie.

### **RELACJE Z RODZICAMI/OPIEKUNAMI PACJENTÓW**

1. Zachęcaj do zapoznania się rodziców/opiekunów z zasadami działania podmiotu, m.in. poprzez przeczytanie Standardów Ochrony Małoletnich w Podmiocie Fundacji Warszawskie Hospicjum dla Dzieci.
2. Informuj rodziców/opiekunów na bieżąco o przebiegu procesu diagnostyczno-terapeutycznego. 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.
3. Doceniaj chęć pomocy rodziców/opiekunów podczas wykonywania czynności, poinstruuuj co rodzic/opiekun może wykonać przy dziecku samodzielnie.
4. Zaufaj rodzicielskiej/opiekuńczej znajomości potrzeb i zachowań dziecka. Zapytaj, co dziecko lubi lub czego nie lubi. Zapytaj, czy dziecko ma jakieś szczególne potrzeby, staraj się brać je pod uwagę.
5. Zachowaj wyrozumiałość dla rodziców/opiekunów, pamiętaj, że często znajdują się oni w obcym otoczeniu i dużym stresie.

### **OCHRONA PRZED KRZYWDZENIEM**

1. Reaguj za każdym razem, kiedy jesteś świadkiem krzywdzenia lub podejrzewasz krzywdzenie dziecka.
2. 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 niestosowne zachowanie i przypomnij o obowiązujących zasadach.
3. Staraj się o zachowanie bezpieczeństwa podczas pobytu na terenie Fundacji Warszawskie Hospicjum dla Dzieci. Reaguj bezpośrednio, gdy widzisz, że obecność danej osoby może źle wpływać na dziecko albo zreferuj natychmiast sprawę swojemu przełożonemu i oczekuj jego współpracy w takich sytuacjach. Nie dopuszczaj do sytuacji by w poradni znajdowały się osoby nieupoważnione.

### **ZAKAZANE DZIAŁANIA**

1. Nie stosuj wobec Pacjenta/dziecka jakichkolwiek form przemocy zarówno fizycznej jak i werbalnej.
2. Nie oceniaj pochopnie Pacjenta/dziecka i jego rodziny/opiekunów m.in. przez pryzmat statusu społecznego, materialnego lub pochodzenia. Niedozwolone są przejawy jakiegokolwiek formy dyskryminacji i nierównego traktowania.
3. Nie przekazuj danych osobowych i medycznych. Zachowaj w tajemnicy także te informacje, które udało ci się ustalić samodzielnie.
4. Nigdy nie mów Pacjentowi/dziecku 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.
5. Nie zaprzeczaj odczuciom Pacjenta/dziecka. Jeśli dziecko mówi, że czuje się w taki sposób, to tak właśnie jest. Nie mów, że nie może się tak czuć.

6. Nie upokarzaj Pacjenta/dziecka np. poprzez niestosowne komentarze, powierzchowną ocenę czy porównanie z innymi.
7. Nie szantażuj i nie zastraszaj Pacjenta/dziecka celem nakłonienia do poddania się wykonaniu danej czynności.
8. Nie prowokuj nieodpowiednich kontaktów z dziećmi, utrzymuj odpowiednie granice w kontaktach z dziećmi.
9. Nie krzycz, nie obrażaj, nie wyzywaj, nie popychaj i nie stosuj jakichkolwiek zachowań naruszających godność Pacjentów/dzieci.

## **POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DOTYCZĄCE RELACJI MIĘDZY ORGANIZATORAMI I OPIEKUNAMI RÓŻNYCH AKTYWNOŚCI FUNDACJI WARSZAWSKIE HOSPICIUM DLA DZIECI Z UCZESTNIKAMI GRUP WSPARCIA (DZIEĆMI/MAŁOLETNIAMI)**

1. Sprawdź, czy posiadane uprawnienia pozwalają na bieżące organizowanie, uczestniczenie i opiekę w ramach aktywności w grupach wsparcia. W razie utraty ważności uprawnień wycofaj się przed podjęciem czynności w zakresie aktywności grupy wsparcia i zawiadom Zarząd Fundacji.
2. Postanowienia niniejszego dokumentu należy stosować odpowiednio do uczestników aktywności w ramach grup wsparcia, uwzględniając przepisy prawa powszechnie obowiązującego w związku z opieką nad grupami dzieci w zależności od miejsca i zakresu jej świadczenia.

## **KOMUNIKACJA PRACOWNIKÓW FUNDACJI WARSZAWSKIE HOSPICIUM DLA DZIECI Z UCZESTNIKAMI GRUP WSPARCIA (DZIEĆMI/MAŁOLETNIAMI zwanymi dalej małoletnimi)**

1. Zaczynij od przedstawienia się i swojej funkcji. Jeśli wiesz, że małoletni może nie zrozumieć Twojego stanowiska, krótko wytłumacz mu czym się zajmujesz w ramach obecnej aktywności.
2. Pozwól małoletniemu na wypowiedzanie się w każdej kwestii, także w zakresie nurtujących tematów medycznych. Pamiętaj, że Pacjent powyżej 16 r.ż. ma prawo do pełnej informacji medycznej i decydowania o procesie diagnostyczno-terapeutycznym.
3. Każdą wypowiedź małoletniego traktuj z należytą uwagą. Odpowiadaj na pytania zgodnie z prawdą, dostosowując komunikat do jego możliwości (wieku, stanu emocjonalnego, poziomu rozwoju i sytuacji, w której się znajduje). Wyrażaj się prosto i zrozumiale. Jeśli masz wątpliwości, czy zostałeś zrozumiany zrozumiał, zapytaj.

## **POTRZEBY MAŁOLETNIEGO**

1. Każdy małoletni 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 i próbuj na nie odpowiadać, o ile to możliwe.
2. Zapewnij małoletniemu sprawczość. Zapytaj jak możesz się do niego zwracać. Traktuj małoletnich podmiotowo. Uwzględniaj problemy emocjonalne i zdrowotne małoletniego.

## **KONTAKT FIZYCZNY**

1. Podczas różnych form aktywności i odpoczynku zapewnij bieżącą opiekę.
2. Kontakt fizyczny nie wynikający ze względów koniecznego działania jest dopuszczalny, o ile jest stosowny i odpowiada na potrzeby małoletniego, czyli uwzględnia jego wiek, etap rozwojowy, kontekst kulturowy i sytuacyjny – dbaj o obecność osób trzecich dorosłych przy takim kontakcie. Zawsze wtedy należy zapytać małoletniego o zgodę na np. przytulenie.