

دستور العمل مراقبت و رفتار با کودکان در مراکز بهداشتی- درمانی

مقدمه:

- تمام کودکان نیازمند آن هستند که در محیطی مراقبت کننده، حمایت گر و پرورش دهنده رشد کرده و بزرگ شوند، جایی که به هر کودک فرصت دستیابی به توانایی های بالقوه او داده شود.
- برای رسیدن به چنین منظوری مراکزی که با کودکان سروکار دارند اعم از مراکز درمانی، آموزشی، خدماتی، تفریحی، ورزشی و... می باید حاوی دستورالعمل ها و معیارهایی در مورد چگونگی رفتار و تعامل با مراجعین خود باشند

مقدمه:

- برای این منظور باید دستورالعمل هایی تدوین شوند که نه تنها **حفظ جان** کودکان و **پیشگیری از مرگ و میر** را مد نظر داشته باشند بلکه بر:

رهایی کودکان از رنج غیر ضروری

نیز تاکید کنند.

اجرای دستورالعمل:

- می باید کلیه کسانی که در مراکز بهداشتی-درمانی با کودکان سروکار دارند (پزشک، پرستار، مددکار، کاردرمانگر، کارکنان آزمایشگاه و رادیولوژی، نگهبان، نظافتچی و....) به آنها ملتزم باشند .
- این دستورالعمل های در برگیرنده برخی از اصول رفتاری است که باید در مقابل کودکان /نوجوانان اتخاذ کرده و فعالیت های روزانه خود را با معیارهای اخلاقی وقانونی مناسب هماهنگ سازیم.

هدف کلی از اجرای دستورالعمل رفتاری

- که شیوه ای از مراقبت برای کودکان / نوجوانان ایجاد شود که باعث رفاه روانی ، هیجانی و جسمی کودکان دریافت کننده این گونه تسهیلات تمرکز داشته باشد.

اجرای دستورالعمل:

- به سادگی در **دسترس** همه افراد (کارکنان مراکز بهداشتی درمانی ، بیماران و خانواده بیماران باشد
- به زبانی نوشته شود که **قابل فهم** باشد
- با زمینه های **فرهنگی، ملی و مذهبی** جامعه هماهنگ باشد
- در مورد مراکز سرپایی **رییس** مرکز ناظر اجرای کیفی میباشد
- دستورالعمل رفتار به صورت **آبشاری** در

ادامه

- بخش ها و مراکز بهداشتی، درمانی مختلف موظفند با کمک روانپزشکان کودک و روانشناسان رهنمودهای نوشتاری خود را در خصوص کاستن اضطراب کودک قبل از عمل جراحی و سایر عملیات درمانی تشخیصی تهیه کنند.

- بخش ها و مراکز بهداشتی، درمانی مختلف باید دستورالعمل ها و راهنمای بالینی و سایر عملیات مختص به مجموعه خود را بانظارت افراد کارشناس و مختص والدین و کودکان و نوجوانان تهیه نمایند (تزریق عضلانی ، انسولین ، وریدی و سایر عملیات درمانی و تشخیصی) جهت مطالعه در اختیار آنان قرار دهند.

مفاهیم کلی

کلید واژه

- کودکان : کلیه افراد 0-12 سال
- نوجوانان : کلیه افراد 12-18 سال
- مراکز بهداشتی / درمانی :
- کلیه مراکزی که در امر تشخیص ، درمان و مراقبت از کودکان ونوجوانان نقش دارند.
شامل : بیمارستانها ، درمانگاهها ، مطب
پزشکان ، آزمایشگاهها و مراکز تشخیصی و پاراکلینک

تدوین دستور العمل مراقبت و رفتار با کودک و نوجوان در مراکز بهداشتی- درمانی

با همکاری:

دفتر سلامت روانی اجتماعی و اعتیاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

صندوق حمایت از کودکان سازمان ملل(یونیسف)

دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی ، بیمارستان امام حسین(ع)، بخش روانپزشکی
اطفال

مجری طرح:

دکتر فریبا عربگل، دانشیار و فوق تخصص روانپزشکی کودک و نوجوان

سال 1386

دستور العمل مراقبت و رفتار با كودك و نوجوان در مراكز بهداشتی- درمانی

- بخش اول: ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی كودك
- بخش دوم : اطلاع رسانی صحیح و كامل به والدین و كودك.
- بخش سوم: توجه و احترام به حقوق كودك/ نوجوان و والدین.
- بخش چهارم: توجه به نیازهای بهداشتی ، درمانی و جسمی كودك و ارتقای سلامت جسمی و روانی او
- بخش پنجم : توجه به نیازهای رفاهی والد و كودك

بخش اول:

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک 1

- با لبخند و رویی گشاده از کودک استقبال کنید
- خود را معرفی کنید (معرفی باید متناسب با سن کودک/ نوجوان و سطح درکی و شناختی او باشد)
- کودک/ نوجوان را به طرز مناسبی مورد خطاب قرار دهید.
- در اتاقی خلوت و آرام به استقبال او و والدینش بروید.

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک 2

- از اسباب بازی یا هدیه کوچکی متناسب با سن کودک برای یک شروع خوب در ارتباط کمک بگیرید (خوراکی، کتاب ، مجله ...)

- با لحنی آرام و مطمئن با کودک صحبت کنید :

(با داد و فریاد صحبت کردن کودک را **می ترساند و مضطربش**
می کند زیر لب صحبت کردن و زمزمه کردن نیز باعث **گیجی و**
سردرگمی کودک و والد می شود.)

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک 3

- براساس میزان ترس، اضطراب و راحتی کودک فاصله خود را با او تنظیم کنید. از راه دور با کودک صحبت نکنید، به او نزدیک شوید و تا حد چشمان کودک پایین بیایید.
- وقتی می خواهید به وی نزدیک شوید و یا او را معاینه کنید حتماً به او بگویید که می خواهید چه بکنید (الان میخوام کمی نزدیکتر بیام ، الان میخوام آستینت رو بالا بزنم و فشارخونت رو اندازه بگیرم...).

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک 4

- در صورتیکه کودک از شما سوالی دارد و یا در مورد اینکه چه خواهید کرد توضیحی می خواهد با آرامش و صداقت به او پاسخ دهید.
- سعی کنید با کلام و صحبت خود به او آرامش دهید. به او بگویید که می خواهید کمکش کنید.
- از تهدید و ترساندن کودک خودداری کنید (اگر بخواهی گریه کنی، نمی گذارم مادرت اینجا بماند...)

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک 5

- حتی الامکان کودک را از والد جدا نکنید. (مگر در مواقعی که مجبورید، مانند موقعیت های اورژانسی که واکنش شدید عاطفی والدین مانع از انجام اعمال صحیح و به موقع پزشکی می شود).
- هنگام معاینه و انجام اعمال تشخیصی والدین را تشویق کنید تا در کنار کودک بمانند و او را حمایت کنند

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک 6

- قبل از اقدامات درمانی تهاجمی که همراه با درد هستند، ابتدا والدین را مورد آموزش قرار داده و به آنان کمک کنیم واکنش های خود را نسبت به درد و گریه کودک شناسایی کرده و روش های مواجهه صحیح با این استرس را بیاموزند

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک 7

- به نیاز کودک برای حفظ حریم خصوصی خود اهمیت قائل شوید. اطلاعات مربوط به کودک و خانواده او باید خصوصی تلقی شود و در مجامع عمومی و با افراد غیر گروه درمانی مطرح نشود.

- بغیر از گروه درمانی کسی حق دسترسی به پرونده بیمار را ندارد.

- اگر از دوربین های مدار بسته برای کنترل بخش استفاده می شود، این موضوع باید به اطلاع کودک و خانواده او برسد

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک 8

- اگر می خواهید کودک را از نظر دستگاه تناسلی معاینه کنید این کار باید با اجازه والدین ، در مکانی امن و با حفظ حریم خصوصی کودک انجام گیرد و باید توضیحات لازم و قابل فهم در مورد این معاینه به والد و کودک داده شود(شامل چگونگی معاینه، لزوم و هدف از آن و....).

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک 9

- به کودک واقعیت را بگویید و با او صادق باشید. برای ممانعت از واکنش های هیجانی شدید کودک متوسل به دروغ و تحریف واقعیت نشوید.
- (به جای آنکه در زمان تزریق یا بخیه زدن به او بگویید: " اصلاً" درد نداره ، گریه نکن ، زود تمام می شه" بگویید: " آره يك کمی درد داره ولي من سعی می کنم به آرامی این کار را انجام بدم که کمتر دردت بیاد و ...فکر می کنم يك مدت طول بکشه ، حدوداً" يك ساعت . وقتی که عقربه ساعت از اینجا بیاد اینجا. ولي در این مدت من و مامان کنارت هستیم و بهت کمک می کنیم ، تو می توانی دستهای مامان را بگیری و...)
- در صورتیکه اضطراب کودک/ نوجوان یا والد زیاد است و اطمینان بخشی شما آنها را آرام نمی کند، از روانشناس بخش یا متخصصین مربوطه کمک بگیرید

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک 10

- اگر قرار است به صورت داخل معقد از دارویی استفاده شود، باید از والد و کودک اجازه گرفته شود و کودک برای این کار آماده شود
- تا حد امکان از تزریق عضلانی استفاده نکنید
- هنگام انجام هر عمل تشخیصی و درمانی باید به زبانی قابل فهم و متناسب با سطح رشدی و شناختی کودک و سطح درک والدین توضیحات لازم به آنها داده شود و باید اطمینان حاصل شود که مخاطبین آن را درک کرده اند

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک 11

- اگر کودک نابالغ است و برای جابجایی ، تزریق، و... نیاز به کمک داشته باشد، حتی الامکان از کارکنان مؤنث و در مورد کودکان بزرگتر و نوجوانان ، از کارکنان همجنس کمک بگیرید.
- در هر بخش مکانی شبیه اتاقهای منزل تدارک ببینید : اتاقی دارای فرش، تلویزیون، اسباب بازی و...
- در هر بخش باید وسایل بازی، مجلات و کتب متناسب با سن کودک وجود داشته باشد تا در اختیار کودکان قرار گیرد(وسایل بازی استاندارد ، تمیز و متناسب با سطح رشدی باشد و بتوان از آنها برای نشان دادن فعالیت های بیمارستانی استفاده کرد

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک 12

- از آنجائیکه آگاه کردن کودکان و والدین از اخبار ناگوار (از قبیل نحوه اعلام ابتلاء کودک/نوجوان به بدخیمی و...) باید براساس وضعیت عاطفی، تواناییهای شناختی و ارزیابی میزان نیاز آنان به اطلاعات باشد، گروه درمانی باید با همکاری و مشورت با متخصصین روانپزشکی و روانشناسی این کار را انجام دهد .

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک 13

- هنگام ارتباط با کودک ونوجوانان مرزهای فیزیکی و روانی حفظ شود و در چارچوب درمانی باشد.
(لمس بیمورد ، بوسیدن و...)
- هنگام تعویض پوشاک ، ملفحه ، آماده شدن برای عمل تشخیصی / درمانی حریم خصوصی او را رعایت کنید.

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک 14

- در صورت امکان در اعیاد و مناسبت ها (روز جهانی کودک، تاریخ تولد و...) برنامه شاد و سرگرم کننده با هدیه کوچک برای کودکان تدارک دیده شود

بخش دوم :

اطلاع رسانی صحیح و کامل به والدین
وکودک

اطلاع رسانی صحیح و کامل به والدین و کودکان 1

- الف) معرفی ساختمان بخش و امکانات و تجهیزات آن0 اتاق های بستری ، پزشک ، ایستگاه پرستاری ، اتاق تزریقات ، حمام و اتاق بازی ، کاردرمانی و
- آدرس ، شماره تلفن و در صورت امکان نقشه سایر مکان هایی که ممکن است برای امور تشخیصی ، درمانی و رفاهی مورد نیاز باشد مشخص شود(داروخانه ، آزمایشگاه ، رادیو لوژی ، حسابداری و مددکاری و محل تلفن عمومی و....
- در صورتی که که امکانات و تجهیزاتی خاصی مورد نیاز است که خارج از بیمارستان است آدرس ، شماره تلفن و نوع بیمه مورد قرار داد نوشته شود
- اطلاع رسانی در مورد سایت اینترنتی بیمارستان و دادن شماره تماس مسئول بخش)

اطلاع رسانی صحیح و کامل به والدین وکودک 2

ب معرفی کارکنان بخش و وظایف و مسؤلیت های آنها

معرفی رییس بخش و حوزه مسولیت و چگونگی دسترسی و ملاقات با او

معرفی پزشکان بخش ها سمت ها و تخصص آنها ساعات و روزهای حضورشان در بخش و درمانگاه و چگونگی تنظیم وقت ملاقات از پزشک

معرفی سرپرستار و پرستاران بخش ها و حوزه مسولیت معرفي سایر گروههای درمانی

همه افراد دارای کارت شناسایی عکس دار و نصب در قسمت چپ سینه

اطلاع رسانی صحیح و کامل به والدین وکودک 3

ج) مشخص کردن وظایف ، مسؤلیت ها و چگونگی رفتار والدین و
بستگان بیمار

حضور والدین در بخش
ساعات و زمان ملاقات
چه کسانی اجازه دارند با بیمار ملاقات کنند

اطلاع رسانی صحیح و کامل به والدین وکودک 4

- د) اطلاعات درمورد نحوه بستری و ترخیص بیمار و
مراجعه به درمانگاه، هزینه بستری، تفاوت بستری
اورژانسی با غیر اورژانسی، چگونگی انتخاب پزشک،
نحوه ترخیص، زمان ترخیص، چگونگی مراجع بعدی به
درمانگاه، نوبت گرفتن

اطلاع رسانی صحیح و کامل به والدین و کودک 5

ه) اطلاعات در مورد برنامه روزانه بیمار
و) اطلاعات در مورد بیماری ، آزمایش ، اعمال جراحی
تهیه جزوه و کتابچه های آموزشی مناسب با استفاده از عکس و
کاریکاتور ، داستان و.....

ز) نحوه تماس با کارکنان درمان

لازم به ذکر است که **تمامی کارکنان** در موارد نارضایتی و شکایت
بیمار ملزم به ارائه اطلاعات دقیق و ارجاع وی به فرد مسئول می
باشند

بخش سوم:

توجه و احترام به حقوق كودك/
نوجوان و والدين

توجه و احترام به حقوق کودک/ نوجوان و والدین 1

- مراقبت و درمان کودک صرف نظر از سن، جنس، نژاد و مذهب.
- صداقت با کودک و خانواده او و اجتناب از پنهان کاری و توسل به دروغ.
- شرایط شرکت در تحقیق
- گرفتن عکس یا فیلم از کودک بیمار یا خانواده
- استفاده از اطلاعات مربوط به کودک و خانواده او در جایی بغیر از محل درمان (مجله، کتاب، سمینار و...)

توجه و احترام به حقوق كودك/ نوجوان و والدين 2

- برخورد مودبانه و احترام آميز با والد و كودك در تمام مراحل معاينه، تشخيص و درمان.
- بيمار و خانواده اش هر زمان كه بخواهند مي توانند درمان را قطع كنند ولي پزشك و ساير كاركنان مركز درماني ملزم هستند اطلاعات كامل و كافي راجع به مضرات اين عمل را در اختيار خانواده و بيمار قرار دهند و پيامدهاي تصميم آنان را روش كنند.

توجه و احترام به حقوق کودک/ نوجوان و والدین 3

- باید با همدلی و صداقت به زبانی ساده و قابل فهم درمورد بیماری، پیش آگهی و درمان به والدین و کودک توضیح داده شود .
- برای کودکانی که ناتوانند امکانات و تسهیلات لازم فراهم آید (مثل امکانات آموزش ویژه برای کودکان نابینا، امکان استفاده از ویلچر و آسانسور برای کودکان مبتلا به مشکلات حرکتی و...)
- کودکانی که به هر دلیل متفاوت از جمعیت عمومی کودکان هستند، اعم از معلولیت های جسمی، عدم برخورداری از حمایت خانوادگی و زندگی در مراکز پرورشگاه، و ...، نباید در هیچ موردی مورد تبعیض قرار گیرند. جدا کردن این کودکان از سایر کودکان مگر در مواردی که سیر درمان ایجاب کند، ممنوع است.

توجه و احترام به حقوق كودك/ نوجوان و والدين 4

- تمام اعمال تشخيصي تهاجمي بايد به گونه اي انجام شود كه كودك كمترين درد را تحمل كند (استفاده از مسكن , بيهوشي و...).

- تمام كودكاني كه به صورت اورژانس مراجعه کرده اند بايد مورد معاینه پزشکی قرار گیرند و اقدامات اولیه ضروري براي آنها انجام شود و قبل از انجام اقدامات اولیه و پايدار نمودن وضعیت نبايد بیمار را به مركز يا بیمارستان ديگري انتقال يا ارجاع داد .

توجه و احترام به حقوق كودك/ نوجوان و والدين 5

- كاركنان مراكز درمانی نباید هیچ هدیه ای را از سوی والدین و خانواده كودك بپذیرند.
- امکان تغذیه با شیر مادر باید برای كودك بیمار یا خواهر و برادر شیرخوار او فراهم باشد.
- در مراكز بستری باید مراقب سو استفاده جسمی ، جنسی و روانی از كودكان بود. كاركنان باید درباره این گونه آزارها به قدر کفایت آموزش ببینند.

توجه و احترام به حقوق کودک/ نوجوان و والدین 6

- باید امکانات لازم برای بازی کودکان در زمان بستری در بیمارستان وجود داشته باشد.
- برای کودکانی که پیش از چند روز در بیمارستان بستری می شوند باید امکانات آموزشی مناسب فراهم باشد.
- کودکانی که در بیمارستان بزرگسالان بستری هستند، باید در اتاق و بخش جداگانه باشند و از کلیه امکانات مخصوص بخش های کودکان (مانند امکان آموزش ، بازی و ...) برخوردار شوند.

بخش چهارم:

توجه به نیازهای بهداشتی ، درمانی و جسمی
کودک و ارتقای سلامت جسمی و روانی او

توجه به نیازهای بهداشتی ، درمانی و جسمی کودک و ارتقای سلامت جسمی و روانی او 1

- باید امکانات درمانی مناسب با شرایط کودک در اختیار او قرار گیرد.
- باید اجازه داده شود تا والد در مراحل مختلف درمان کنار کودک بماند و او را حمایت و همراهی کند و باید تسهیلات لازم از این جهت فراهم شود.
- هنگام خون گیری، تزریقات، تعبیه سوند و سایر اقدامات تشخیصی و آزمایشگاهی رعایت کامل نکات سترون سازی الزامی است .

توجه به نیازهای بهداشتی ، درمانی و جسمی کودک و ارتقای سلامت جسمی و روانی او 2

- - محیط کودک باید تمیز، بهداشتی و عاری از آلودگی باشد و سیاست های لازم جهت کنترل عفونت و پیشگیری از ابتلا به بیماریهایی چون ایدز، هپاتیت، عفونت های واگیردار و ابتلا به ارگانیزم های مقاوم به آنتی بیوتیک اتخاذ شود.
- باید روشهای دفع فاضلاب و زباله بهداشتی باشد و زباله های عفونی از غیرعفونی جدا شود.

توجه به نیازهای بهداشتی ، درمانی و جسمی کودک و ارتقای سلامت جسمی و روانی او 3

- محیط کودک باید امن و بی خطر باشد (برای نمونه: لزوم داشتن حفاظ برای پنجره هایی که قد کودک به آنها می رسد ، در دسترس نبودن کلید و پریز برق و یا عدم دسترسی به اتاق دارو).
- قبل از انجام عمل و تماس با بدن کودک ، شستن دستها الزامی است .
- غذای کودک باید سالم ، بهداشتی ، با کیفیت بالا و به میزان کافی باشد و حاوی کلیه مواد مفید و مورد احتیاج بدن و متناسب با شرایط فرهنگی و نیازهای غذایی خاص کودک باشد.

توجه به نیازهای بهداشتی ، درمانی و جسمی کودک و ارتقای سلامت جسمی و روانی او4

- - پوشاک کودک باید تمیز، سالم و اتو کشیده باشد و از پوشاندن لباسهای کهنه ، کثیف و پاره و لباس هایی با اندازه نامتناسب به کودک خودداری شود.
- افرادی که با کودک سر و کار دارند باید به تناوب مورد معاینات و آزمایش های معمول پزشکی قرار گیرند.
- محیط کودک باید از عوارض نامطلوب همراه با داروها ، اشعه و سایر موادمخدر در امان باشد.
- استفاده از سیگار و سایر مواد مخدر در مراکز درمانی کودکان، توسط کارکنان ، والدین ، همراهان و کودکان ممنوع است.

توجه به نیازهای بهداشتی ، درمانی و جسمی کودک و ارتقای سلامت جسمی و روانی او 5

- - در هربخش باید يك روانشناس کودک مسلط به بازی درمانی و آموزش دیده در زمینه کار با کودکان باشد تا بتواند خدمات درمانی و مشاوره ای لازم را ارائه دهد (مانند آماده کردن کودک قبل از عمل جراحی ، کاستن اضطراب کودک هنگام تزریق وریدی و یا انجام اقدامات تشخیصی چون سی تی اسکن ، ، برگزاري جلسات گروه درمانی، مشاوره والدین و.....).

توجه به نیازهای بهداشتی ، درمانی و جسمی کودک و ارتقای سلامت جسمی و روانی او6

- کتابچه های آموزشی درمورد ارتقای سلامت جسمی و روانی کودک و نوجوان به زبانی ساده و روشن تهیه شود و در اختیار والدین ، نوجوانان و در صورت لزوم کودکان قرار گیرد.

تغذیه با شیرمادر، تغذیه صحیح، واکسیناسیون، رشد و تکامل کودک، مدیریت مشکلات رفتاری شایع، بهداشت روان، بهداشت جنسی، مسایل دوران بلوغ، بهداشت تولید مثل، بیماریهای مقاربتی جنسی مانند ایدز، مصرف سیگار، الکل و سایر مواد.

توجه به نیازهای بهداشتی ، درمانی و جسمی کودک و ارتقای سلامت جسمی و روانی او 7

- - برای استفاده از خواب آورها و یا تسکین درد جهت انجام اقدامات خاص تشخیصی و درمانی باید دستورالعمل و راهنمای بالینی نوشته شود (برای نمونه اگر قرار است کودکی سی تی اسکن شود و لازم است از خواب آور استفاده شود باید دستورالعمل و راهنمای آن نوشته شود).
- 85- باید هر مرکز یا بخشی متناسب با حوزه تخصصی خود حاوی دستورالعمل ها و رهنمود های نوشتاری در مورد اقدامات خاص درمانی و تشخیصی باشد (برای نمونه دستورالعمل مهار پرخاشگری و تحریک پذیری، دستورالعمل تزریق انسولین، دستورالعمل گرفتن مایع نخاع و ...).

توجه به نیازهای بهداشتی ، درمانی و جسمی کودک و ارتقای سلامت جسمی و روانی او 8

- کارکنان مراکز درمانی باید به علایم و نشانه های بد رفتاری با کودک آشنا باشند و روشهای مناسب بررسی ، مراقبت و محافظت از کودک را بدانند و موارد موجود را به مراکز ذیربط اطلاع دهند.
- کارکنان مراکز درمانی باید هر چند وقت یکبار از نظر طبی و روانشناختی متناسب با مرکز تخصصی خود آموزش های ویژه ای ببینند و اطلاعات آنها به روز شود

بخش پنجم :

توجه به نیازهای رفاهی والد و
کودک

توجه به نیازهای رفاهی والد و کودک 1

- - اتاق بیمار باید از شرایط مناسبی برخوردار باشد (فضای باز و کافی , نور و تهویه مناسب, درجه حرارت مناسب, دستشویی تمیز و بهداشتی , صندلی مخصوص کودک , صندلی مناسب برای والدین, نوشیدنی سرد و گرم و.....).
- بهتر است در داخل بخش امکاناتی نظیر تلویزیون, ویدیو , کتاب , مجله ونظایر اینها فراهم باشد تا موجبات سرگرمی والد و کودک را در زمان بستری فراهم آورد.
- والدین باید در صورت نیاز به تلفن دسترسی داشته باشند.

توجه به نیازهای رفاهی والد و کودک2

- - برای حفظ و نگهداری وسایل خصوصی کودک و والدین کم‌دی در اختیار آنها قرار گیرد که دارای قفل باشد.
- در کنار تخت هر کودک مبل یا صندلی جهت نشستن والدین وجود داشته باشد و تختی که والد یا مراقب کودک هنگام شب بتواند در آن استراحت کند .
- تسهیلات لازم از جهت غذا و نوشیدنی سرد و گرم برای والدین یا مراقب کودک وجود داشته باشد.

توجه به نیازهای رفاهی والد و کودک 3

- تسهیلات لازم برای گرم کردن یا نگهداری خوراکی ، غذا و نوشیدنی کودک و همراه او فراهم باشد.
- والد یا مراقب کودک به راحتی به فروشگاه یا محل تهیه غذا و مایحتاج خود دسترسی داشته باشند.

**اساسنامه حقوق بیماران باید در
محلی مناسب که قابل دید باشد
نصب گردد.**

اجرای پایلوت طرح دستورالعمل مراقبت و رفتار با کودک/نوجوان در مجموعه روانپزشکی اطفال بیمارستان امام حسن (ع)

- تهیه کتابچه ها و متون نوشتاری
- تشکیل کمیته اجرا و نظارت
- تجهیز مرکز
- برگزاری کارگاهها و کلاسهای آموزشی ویژه کارکنان
- ارزیابی اثر آموزش و اخذ امتحان از کارکنان
- تهیه پوسترها، بروشورها، تابلوهای راهنما و نقشه ساختمان
- تهیه دستورالعمل و بروشورهای مربوط به طرح و قرار دادن آن در اختیار کارکنان و بیماران

کتابچه ها و متون نوشتاری آموزشی - درمانی برای مرکز بستری و سرپایی روانپزشکی اطفال

- الف) متون ویژه والدین
- ب) متون ویژه کارکنان (پرستار، روانشناس، بهیار و ...)
- ج) متون ویژه کودکان و نوجوانان

متون مربوط به بخش روانپزشکی کودک ویژه کودکان

- بخشی که من در آن بستری هستم. :
- چه کسانی به من کمک می کنند؟
- حقوق کودک در مراکز درمانی.

متون بخش ویژه والدین:

- اطلاعات کلی در مورد بستری و ترخیص
- اقدامات تشخیصی در روانپزشکی کودک و نوجوان.
- بخشی که کودک من در آن بستری است.
- درمانگاه روانپزشکی کودک و نوجوان .
- حقوق کودک/ نوجوان در مراکز درمانی
- شرکت کودکان در تحقیق
- درمان در بیماران بستری
- کودکانی که نیاز به مداخله فوری دارند.
- مشکلات رفتاری شایع در کودکان بستری

متون درمانگاه ویژه والدین

● بخش اول: متون اطلاع رسانی

● درمانگاه روانپزشکی کودک و نوجوان

● اطلاعات کلی در مورد بستری و ترخیص

● بخش دوم: متون آموزشی-درمانی:

● مشکلات روانپزشکی شایع در کودک و نوجوان مراجعه کننده به درمانگاه روانپزشکی

● درمان‌های دارویی در کودکان و نوجوانان

● درمان‌های غیردارویی در کودکان و نوجوانان

● کودکانی که نیاز به مداخله فوری دارند

● اقدامات تشخیصی در روانپزشکی کودک و نوجوان

● شرکت کودک و نوجوان در تحقیق

متون مربوط به کارکنان بخش:

- مدیریت بیمار پرخاشگر و بی قرار.
- مدیریت افکار و اقدام به خودکشی در کودکان و نوجوانان
- چگونه خبر بد را به کودک و والدین بدهیم
- توضیح طرح های تحقیقاتی به بیماران
- حقوق کودک و نوجوان در بخش
- رفاه والدین و کودک در بخش
- چگونه راجع به تشخیص بیماری با خانواده و بیمار صحبت کنیم؟
- قوانین و برنامه های کودکان و نوجوانان بستری در بخش روانپزشکی اطفال
- چگونگی ارتباط و مدیریت در زمان بدرفتاری کودک/نوجوان.

تشکیل کمیته اجرا و نظارت

- نظارت مستقیم و آشکار
- نظارت مخفی و غیر مستقیم

تجهیز مرکز:

- جداسازی درمانگاه روانپزشکی اطفال از درمانگاه بزرگسالان
- تهیه وسایل آموزشی ، بازی و سرگرمی برای کودکان
- نوسازی درمانگاه و بخش
- و.....

برگزاری کلاسها و کارگاههای آموزشی ویژه کارکنان

- کلاسها و کارگاههای آموزشی در مورد دستورالعمل
- کلاسها و کارگاههای آموزشی در مورد نحوه ارتباط
- تداوم کارگاهها و کلاسها
- کلاسها و کارگاههای مختلف برای گروههای مختلف کارکنان

مثالهایی از سناریو های کارگاه ارتباط ویژه پرسنل غیرپرستاری

● موقعیت:

مادری از یکی از کارکنان خدمات می پرسد: بچه ام چه مشکلی داره؟ دکتر چی می گفت؟
مریضی بچه ام خیلی بده؟

سؤال: برخورد پرسنل مربوطه چگونه باید باشد؟

● موقعیت:

یکی از کارکنان خدمات قرار است در تعویض لباس کودک 12 ساله عقب مانده ذهنی به
مادرش کمک کند.

سؤال: ابتدا باید چه بگوید؟ و چگونه شروع کند؟

● موقعیت:

مراجعه کننده ای برای دومین بار از انتهای صف آمده به مسئول پذیرش می گوید: "سریع تر
پذیرش کنید زود تر نوبت بدهید.... بچه ام خسته شد".

سؤال: مسئول پذیرش باید چگونه برخورد کند؟

سناریوهای کارگاه ارتباط ویژه پرسنل پرستاری

● موقعیت:

● مادر کودک بستری در بخش در حال صحبت با پرستار است، پرستار مشغول مطالعه پرونده بیمار دیگری است و سرش پایین است اما ابراز می‌کند که گوش می‌کنم ...

● موقعیت:

● یکی از پرسنل می‌خواهد فشار خون و درجه تب را برای کودکی در درمانگاه استفاده کند: نحوه برخورد کلامی و غیرکلامی را ایفای نقش کنید.

● - موقعیت:

● دختر خانم 7 ساله‌ای برای بستری در بخش فرستاده شده، پرستار ابتدای ورود بیمار به بخش چگونه برخورد می‌کند و از او استقبال می‌کند؟

سوالات دستورالعمل رفتار با کودک ویژه پرسنل درمانگاه

- مادری با عصبانیت از شما و سایر همکاران رو به شما فریاد میزند: " من میخوام از شما شکایت کنم، رئیس کجاست ؟ "

- چه می‌گوئید ؟

- پسر 8 ساله به محض ورود به درمانگاه سراغ دفترهای شما میرود و میخواهد برگ آنها را پاره کند.

الف) چه اقدامی میکنید ؟

ب) خطاب به او چه می‌گوئید ؟

سوالات دستورالعمل رفتار با کودک ویژه پرستاری بخش

- در قوانین نصب شده بخش ، مشخص شده که بیماران اجازه ندارند MP3 داشته باشند مگر با اجازه پزشک . ساسان MP3 خود را به شما نمی‌دهد. مجبورید از روش پیامد استفاده کنید .
- کلمه به کلمه آنچه را که به او می‌گوئید بنویسید .

