



فوق

مرکز آموزشی درمانی نمازی  
واحد آموزش ضمن خدمت

# دستورالعمل مراقبت و رفتار با کودک/نوجوان در مراکز بهداشتی-درمانی

PT-HO-58

سخنران:

اشرف معماریزاده

کارشناس ارشد NICU

1394

## 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 درمورد چگونگی رفتار و تعامل با مراجعین خود باشند

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

تدوین دستورالعمل 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

دستورالعمل مراقبت و رفتار با کودک و نوجوان

در مراکز بهداشتی- درمانی

بخش اول: ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک

بخش دوم: اطلاع رسانی صحیح و کامل به والدین و کودک.

بخش سوم: توجه و احترام به حقوق کودک/ نوجوان و والدین.

بخش چهارم: توجه به نیازهای بهداشتی، درمانی و جسمی

کودک و ارتقای سلامت جسمی و روانی او

بخش پنجم: توجه به نیازهای رفاهی والد و کودک

## بخش اول:

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی  
کودک 1

با لبخند و روی 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.

ارتباط صحیح و توجه به نیازهای عاطفی کودک 3

بر اساس 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

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 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 كمی درد داره ولي من سعی می کنم به آرامی این کار را انجام بدم كه کمتر دردت بیاد و ... فكر می کنم يك مدت طول بكشه ، حدوداً" يك ساعت . وقتی كه عقربه ساعت از اینجا بیاد اینجا. ولي در این مدت من و مامان كنارت هستیم و بهت كمك می كنیم ، تومی 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

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 .

بخش دوم :

اطلاع رسانی صحیح و کامل به والدین و کودک

اطلاع رسانی صحیح و کامل به والدین و کودک

معرفی ساختمان بخش و امکانات و تجهیزات آن

معرفی کارکنان بخش و وظایف و مسئولیت های آنها

اطلاعات درمورد نحوه بستری و ترخیص بیمار و مراجعه به درمانگاه.

مشخص کردن وظایف ، مسئولیت ها و چگونگی رفتار والدین و بستگان بیمار

اطلاعات درمورد برنامه روزانه بیمار

اطلاعات درمورد بیماری ، آزمایش ، اعمال جراحی و.....

نحوه تماس با کارکنان درمان

بخش سوم:

توجه و احترام به حقوق کودک/ نوجوان و والدین

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 کودک/ نوجوان و

والدین 2

برخورد مودبانه و احترام آمیز با والد و کودک در تمام مراحل معاینه، تشخیص و درمان.

بیمار و خانواده اش هر زمان که بخواهند می توانند درمان را قطع کنند ولی پزشک و سایر کارکنان مرکز درمانی ملزم هستند اطلاعات کامل و کافی راجع به مضرات این عمل را در اختیار خانواده و بیمار قرار دهند و پیامدهای تصمیم آنان را روشن کنند.

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 کودک/ نوجوان و

والدین 4

تمام اعمال تشخیصی تهاجمی باید به گونه ای انجام شود که کودک کمترین درد را تحمل کند ( استفاده از مسکن ، بیهوشی و...).

تمام کودکانی که به صورت اورژانس مراجعه کرده اند باید مورد معاینه پزشکی قرار گیرند و اقدامات اولیه ضروری برای آنها انجام شود و قبل از انجام اقدامات اولیه و پایدار نمودن وضعیت نباید بیمار را به مرکز یابیمارستان دیگری انتقال یا ارجاع داد .

توجه و احترام به حقوق کودک/ نوجوان و والدین 5

کارکنان مراکز درمانی نباید هیچ هدیه ای را از سوی والدین و خانواده کودک بپذیرند.

امکان تغذیه با شیر مادر باید برای کودک بیمار یا خواهر و برادر شیرخوار فراهم باشد.

در مراکز بستری باید مراقب سو استفاده جسمی ، جنسی و روانی از کودکان بود. کارکنان 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 بیش 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، تزییقات، 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 غیر عفونی 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 او 4

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 ،برگزاری جلسات گروه درمانی، مشاوره والدین و .....)

توجه به نیازهای بهداشتی ، درمانی و جسمی کودک

و ارتقای سلامت جسمی و روانی او 6

کتابچه های آموزشی درمورد ارتقای سلامت جسمی و روانی کودک ونوجوان به زبانی ساده و روشن تهیه شود و در اختیار والدین ، نوجوانان ودرصورت 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 وسایر 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).

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 و نظایر 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 کودک 2

برای حفظ و نگهداری وسایل خصوصی کودک و والدین کمدهای در اختیار آنها قرار گیرد که دارای قفل باشد.

در کنار تخت هر کودک میبل 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.