

Gedragscode patiënten en bezoekers

Noodnummers

| Type nummer | Nieuwegein | Utrecht | Woerden |
|--------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Politie / algemeen | 112 / 0900-8844 | 112 / 0900-8844 | 112 / 0900-8844 |
| Beveiliging (spoed) | 2222 | 2222 | 2222 |
| Beveiliging (niet-spoed) | 59750 | 59001 | 06-83073230 |
| Spoedeisende hulp | 50124 | 53307 | |
| Hoofdwacht | 56522 | 56510 | |
| TOP-team | 59697 | 59697 | 59697 |

Regel 1: 'Aanhoudende' (non) verbale agressie wordt niet getolereerd

Toelichting

Onder (non) verbale agressie wordt verstaan:

- Het uitspreken van de woorden en zinnen in het algemeen gericht zoals "klerezooi" en "Wat is dit voor ziekenhuis", waarbij het hele lichaam meespreekt (hard schreeuwen, grote ogen en groot maken)
- Vloeken en beledigingen zoals flikker, wijf
- Uitspraken als: "Ik kom terug en ik zal..."
- Bedreiging bezoekers onderling
- Het maken van seksuele toespelingen
- Kwetsende opmerkingen over het uiterlijk of met een maatschappelijk lading
- Ernstige verwensingen zoals val dood, ik hoop dat je kind sterft
- Intimiderend taalgebruik zoals jij moet... , wat wil je nou
- Vernederende opmerkingen
- Discriminerende opmerkingen

Acties

- Als de(frustratie)agressie algemeen gericht is en iemand benaderbaar blijkt, begrip tonen.
- Indien het gedrag niet stopt of persoonlijk wordt grenzen stellen.
- Veroorzaker aanspreken op gedrag en eventueel wijzen op gedragscode
- Inschakelen beveiliging (zelf of door collega's) op toestelnummer 2222
- Op veilige afstand blijven tot de beveiliging is gearriveerd
- Beveiliging neemt situatie over. Treedt daar waar mogelijk deëscalerend op.
- In overleg met teamleider, specialist en beveiliging wordt bepaald in welke mate de gedragscode is overtreden.
- Indien de ernst van het incident een directe ontzegging en behandelstop tot gevolg heeft (bv. doodsb bedreiging) coördineert de dienstdoende beveiliging dit.
- Een (verbaal) incident met een waarschuwing (gele kaart) als gevolg wordt achteraf afgehandeld.
- Afdelingshoofd op de hoogte stellen door betrokken collega's/teamleider
- Invullen [incident meldingsformulier](#)
- Evalueren van het incident met betrokkenen en afdelingshoofd beveiliging.
- Op basis van evaluatie en feitenanalyse wordt namens de Raad van Bestuur een gele kaart (waarschuwing) of rode kaart (ontzegging) uitgeschreven
- (Indien gewenst) inschakelen TOP-team door afdelingshoofd of betrokken.
- Contact opnemen met de vertrouwenspersoon direct of na verwijzing van TOP-team.

De behandelaar is in alle gevallen verantwoordelijk voor de keuze de patiënt wel of niet te behandelen

Regel 2. Fysiek geweld wordt niet getolereerd

Toelichting

Onder fysiek geweld wordt verstaan:

- Gericht een voorwerp naar een persoon gooien
- Slaan en/of schoppen
- Handtastelijkheden (seksuele intimidatie)
- Het (open)trekken (van) aan kleding, (open)scheuren van kleding
- Vastpakken
- Spugen

Acties

- Direct inschakelen beveiliging door collega's/omstanders
- Op veilige afstand blijven tot de beveiliging is gearriveerd
- Beveiliging neemt situatie over. Treedt daar waar mogelijk deëscalerend op.
- Een directe rode kaart (ontzegging) is bij fysiek geweld van toepassing.
- Inschakelen politie door de beveiliging voor het doen van aangifte
- Direct inlichten afdelingshoofd door betrokken medewerkers/collega's
- Invullen [incident meldingsformulier](#)
- Aangifte doen (namens het ziekenhuis) bij de politie door de beveiliging
- Evalueren van het incident met betrokkenen en beveiliging
- Rode kaart (ontzegging) sturen aan veroorzaker namens Raad van Bestuur.
- (Indien gewenst) inschakelen TOP-team door afdelingshoofd.
- Contact opnemen met de vertrouwenspersoon direct of na verwijzing van TOP-team.

Regel 3. Vernielen van eigendommen en/of diefstal wordt niet getolereerd

Toelichting

Onder vernielen wordt o.a. verstaan:

- Meubilair vernielen
- Brandblusser door de deur gooien
- Televisie van de muur trekken

Onder diefstal wordt verstaan:

- Het wederrechtelijk toe-eigenen van zaken die aan een ander toebehoren.

Acties

- Veroorzaker aanspreken op gedrag en eventueel wijzen op gedragscode
- Inschakelen beveiliging (zelf of door collega's) op toestelnummer 2222
- Op veilige afstand blijven tot de beveiliging is gearriveerd
- Beveiliging neemt situatie over. Treedt daar waar mogelijk deëscalerend op.
- Inschakelen politie door de beveiliging voor het doen van aangifte van vernieling
- Inlichten afdelingshoofd door betrokken medewerkers/collega's
- Invullen [incident meldingsformulier](#)
- Indien het een bedrijfsschade is aangifte door de beveiliging (namens het ziekenhuis)
- Evalueren van het incident met betrokkenen en beveiliging.
- Afhankelijk van incident o.b.v. evaluatie een gele kaart (waarschuwing) of rode kaart (ontzegging)
- (Indien gewenst) inschakelen TOP-team door afdelingshoofd of betrokkene.
- Contact opnemen met de vertrouwenspersoon direct of na verwijzing van TOP-team.

De behandelaar is in alle gevallen verantwoordelijk voor de keuze de patiënt wel of niet te behandelen

Regel 4. Verboden wapens zijn niet toegestaan

Toelichting

Alle wapens die onder de wet wapens en munitie vallen zijn verboden. Enkele voorbeelden:

- (automatische) vuurwapens
- boksbeugels
- Messen (ballistische messen, vlindermessen, vilmessen)

Acties

- Inschakelen beveiliging
- Inschakelen politie door de beveiliging
- Inbeslagname verboden wapen door politie
- Indien het een gevaarlijke situatie betreft aangifte doen (namens het ziekenhuis) bij de politie door de beveiliging
- Inlichten afdelingshoofd door betrokken medewerkers/collega's
- Invullen [incident meldingsformulier](#)
- Evalueren van het incident.

Regel 5. Gebruik van alcohol en / of drugs is niet toegestaan

Toelichting

Gebruik van alcohol en/of drugs is verboden. Bezoekers onder invloed dienen altijd de toegang tot het ziekenhuis te worden ontzegd door de beveiliging.

Acties

Inschakelen beveiliging

- Grenzen stellen en aanspreken op gedrag (beveiliging)
- Begeleiding patiënt tot vertrek door de beveiliging

Indien gedrag niet stopt

- Inschakelen politie (beveiliging)
- Inlichten afdelingshoofd
- Invullen [incident meldingsformulier](#)
- Aangifte doen (namens het ziekenhuis) bij de politie door de beveiliging
- Evalueren van het incident.
- Afhankelijk van incident o.b.v. evaluatie een gele kaart (waarschuwing) of rode kaart (ontzegging)

Regel 6. Bewust verzwijgen van covid-19 is niet toegestaan

Toelichting

- Betreft personen die positief getest zijn op Covid-19, dit bewust verzwijgen en naar het ziekenhuis komen.
- Geldt zowel voor patiënten als bezoekers

Acties

- Wanneer een medewerker constateert dat patiënt Covid-19 positief is, dient de beveiliging ingeschakeld te worden (zelf of door collega's). Voor bezoekers geldt dat de beveiliging de politie inschakelt om n.a.w. gegevens te verkrijgen
- Beveiliging neemt situatie over. Treedt daar waar mogelijk de-escalerend op en verzoekt de patiënt/bezoeker te vertrekken.
- Vanwege de ernst van overtreden wordt per direct een rode kaart overhandigd door de dienstdoende beveiliging.
- Invullen [incident meldingsformulier](#)
- Evalueren van het incident.

De behandelaar is in alle gevallen verantwoordelijk voor de keuze de patiënt wel of niet te behandelen

