

De gedragscode voor patiënten/cliënten, bezoekers, klanten en derden

In het onderstaande kader staan de gedragsregels in het kort samengevat en omschreven. Op de volgende pagina's staan de regels een voor een uitgewerkt.

Respect voor elkaar is het algemeen uitgangspunt waarop onze gedragsregels zijn gebaseerd.

1. Overlast

U mag geen overlast veroorzaken voor anderen.

2. Geweld

U mag een ander niet hinderen, intimideren, verbaal/non-verbaal bedreigen, afpersen of mishandelen.

3. Discriminatie

U mag anderen niet belachelijk maken, uitschelden of achterstellen op grond van afkomst, geloof, geslacht, leeftijd, gedrag, uiterlijk of kleding.

4. Ongewenste intimiteiten

U mag geen seksueel getinte opmerkingen plaatsen of gebaren en aanrakingen of pressie van seksuele aard gebruiken.

5. Gevaarlijke voorwerpen en verboden wapens

U mag geen gevaarlijke voorwerpen en/of verboden wapens bij u dragen.

Als deze worden ontdekt, worden ze in beslag genomen en kan u de toegang tot het ziekenhuis worden ontzegd.

6. Diefstal en vandalisme

U mag niet stelen en geen eigendommen van anderen vernielen.

Bij diefstal en vandalisme wordt aangifte gedaan bij de politie. De kosten worden verhaald op de dader.

7. Alcohol en drugs

U mag geen alcohol en geen drugs gebruiken.

Het gebruik van alcohol kan in overleg met de afdeling beperkt worden toegestaan. Bent u onder invloed, dan kan u de toegang tot het ziekenhuis worden geweigerd.

Algemeen uitgangspunt: respect

Het Maasstad Ziekenhuis verwacht van u dat u zich gedraagt als gast en dat u respectvol en vriendelijk met elkaar omgaat. Behandel de ander zoals u zelf behandeld wenst te worden. Dit is de basisregel die voor iedereen geldt die zich binnen en/of op het terrein van het Maasstad Ziekenhuis bevindt.

Regel 1. Het veroorzaken van overlast

Toelichting: Het veroorzaken van overlast voor anderen is niet toegestaan binnen en/of op het terrein van het Maasstad Ziekenhuis. Patiënten/cliënten, bezoekers, klanten en derden dienen zich als goede burger te gedragen.

Het Maasstad Ziekenhuis verstaat het volgende onder het begrip 'overlast': het hinder ondervinden van immateriële of materiële zaken door het gedrag van de patiënt(en)/cliënt(en), bezoeker(s), klant(en) of derde(n), die betrekking hebben op het functioneren van medewerkers van het Maasstad Ziekenhuis en die de naam of uitstraling van het Maasstad Ziekenhuis kunnen aantasten.

Te denken valt aan het draaien van harde muziek, op een zeer luide toon praten en/of schreeuwen in wachtruimten of op de afdeling, het dumpen van afval zonder deze in de daartoe bestemde plekken te plaatsen.

Actie: Bij het veroorzaken van overlast wordt de overlast veroorzakende persoon aangesproken door een medewerker van het Maasstad Ziekenhuis. Indien de persoon weigert mee te werken, wordt de Beveiliging ingeschakeld. Er komt dan een beveiligingsmedewerker die de politie kan inschakelen. De bedrijfsjurist en/of teamleider Beveiliging kan/kunnen de opdracht geven om het incident in EZIS te registreren. Er kan aangifte worden gedaan bij de politie.

Sanctie: Officiële waarschuwing.

Regel 2. Het vertonen van verbaal geweld

Toelichting: Het vertonen van verbaal geweld tegen medewerkers, patiënten/cliënten, bezoekers, klanten, derden of voorwerpen is niet toegestaan binnen en/of op het terrein van het Maasstad Ziekenhuis.

Het Maasstad Ziekenhuis verstaat onder het begrip 'verbaal geweld': de algemene geldende fatsoennormen, zoals met stemverheffing spreken, schreeuwen, razen, tieren, lastigvallen, vloeken met/zonder kwetsende ladingen, vloeken met genitaliën of ziektes, het maken van beledigende opmerkingen, kwetsende opmerkingen over de afkomst, of met een maatschappelijke lading, geloofsopvatting of uiterlijk van betreffende persoon, ernstige verwensingen. Ook kleinere, minachtende, vernederende opmerkingen behoren tot verbaal geweld. Deze uitingen kunnen plaatsvinden in zowel persoonlijk als telefonisch contact.

Actie: Bij het tonen van verbaal geweld wordt de betreffende persoon hier op aangesproken door een medewerker van het Maasstad Ziekenhuis. Indien de persoon weigert mee te werken, wordt de Beveiliging ingeschakeld. Er komt dan een beveiligingsmedewerker die de politie kan inschakelen. De bedrijfsjurist en/of teamleider Beveiliging kan/kunnen de opdracht geven om het incident in EZIS te registreren. Er kan aangifte worden gedaan bij de politie.

Sanctie: Officiële waarschuwing.

Regel 3. Fysiek geweld of het doen van een poging hiertoe

Toelichting: Het tonen van fysiek geweld of een poging hiertoe tegen medewerkers, patiënten/cliënten, bezoekers, klanten, derden of voorwerpen is niet toegestaan binnen en/of op het terrein van het Maasstad Ziekenhuis.

Het Maasstad Ziekenhuis verstaat onder 'fysiek geweld': het uitvoeren van agressief gedrag, zoals slaan, schoppen, duwen, spugen, vernielen, mishandeling, fysiek contact, poging tot verwonding of het gebruik van wapens, het gooien met voorwerpen, geweld met gevaarlijke voorwerpen of met wapens, het openlijk in vereniging geweld plegen tegen personen of goederen of zware mishandeling.

Actie: Bij het tonen van fysiek geweld of het doen van een poging hiertoe wordt de bezoeker hier op aangesproken door een medewerker van het Maasstad Ziekenhuis. Indien de bezoeker weigert mee te werken, wordt de Beveiliging ingeschakeld. Er komt dan een beveiligingsmedewerker die de politie kan inschakelen. De bedrijfsjurist en/of teamleider Beveiliging kan/kunnen de opdracht geven om het incident in EZIS te registreren. Er kan aangifte worden gedaan bij de politie.

Sanctie: Officiële waarschuwing of ontzegging van de toegang tot het ziekenhuis en aangifte.

Regel 4. Discriminatie

Toelichting: Het discrimineren van medewerkers of andere patiënten/cliënten, bezoekers, klanten of derden is niet toegestaan binnen en/of op het terrein van het Maasstad Ziekenhuis. Toon respect en begrip voor elkaar en behandel de ander zoals u zelf behandeld wilt worden.

Onder discriminatie verstaat het Maasstad Ziekenhuis: het ongelijk behandelen, belachelijk maken en/of achterstellen of uitschelden van mensen op basis van afkomst, sekse, huidskleur, seksuele voorkeur, leeftijd, religie, handicap of op welke grond dan ook.

Actie: Bij het discrimineren van medewerkers of anderen wordt de betreffende persoon hier op aangesproken door een medewerker van het Maasstad Ziekenhuis. Indien de persoon weigert mee te werken, wordt de Beveiliging ingeschakeld. Er komt dan een beveiligingsmedewerker die de politie

kan inschakelen. De bedrijfsjurist en/of teamleider Beveiliging kan/kunnen de opdracht geven om het incident in EZIS te registreren. Er kan aangifte worden gedaan bij de politie.

Sanctie: Officiële waarschuwing.

Regel 5. Seksuele intimidatie

Toelichting: Seksuele intimidatie tegen medewerkers, patiënten/cliënten, bezoekers, klanten of derden is niet toegestaan binnen en/of op het terrein van het Maasstad Ziekenhuis.

Het Maasstad Ziekenhuis verstaat onder 'seksuele intimidatie': elke vorm van seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag in de werkomgeving dat als ongewenst wordt ervaren. Hiermee wordt bedoeld het zitten aan een andere persoon zonder dat hij/zij daar toestemming voor verleend, het maken van seksuele toespelingen via mail, brief of een andere schriftelijke manier, het trekken aan kleding of openmaken van kleding en stalken (het systematisch lastigvallen van de persoon). Het kan gaan om verbaal geweld, bijvoorbeeld seksistische opmerkingen of intieme vragen over het privéleven, maar ook om lichamelijk gedrag, zoals het ongewenst opzettelijk aanraken van iemand. Leidend is vooral dat het gedrag een grens bij iemand overschrijdt en het gedrag daarmee als vijandig, vernederend of intimiderend wordt beschouwd.

Actie: De bezoeker wordt aangesproken door een medewerker of zijn/haar leidinggevende van het Maasstad Ziekenhuis. Indien de bezoeker weigert zijn gedrag te veranderen, wordt de Beveiliging ingeschakeld. Er komt dan een beveiligingsmedewerker die de politie kan inschakelen. De bedrijfsjurist en/of teamleider Beveiliging kan/kunnen de opdracht geven om het incident in EZIS te registreren. Er kan aangifte worden gedaan bij de politie.

Sanctie: Officiële waarschuwing of ontzegging van de toegang tot het ziekenhuis en aangifte.

Regel 6. Bedreiging

Toelichting: Het bedreigen van medewerkers, patiënten/cliënten, bezoekers, klanten of derden is niet toegestaan binnen en/of op het terrein van het Maasstad Ziekenhuis.

Het Maasstad Ziekenhuis verstaat onder 'bedreiging': verbale en fysieke bedreiging of het betreden van het ziekenhuis in groepen van twee of meer personen, waarbij provocerend gedrag wordt vertoond.

Actie: Bij het uiten van een bedreiging of bedreigen wordt de betreffende persoon hierop aangesproken. De Beveiliging kan worden ingeschakeld. De Beveiliging kan de politie inschakelen. De bedrijfsjurist en/of teamleider Beveiliging kan/kunnen de opdracht geven om het incident in EZIS te registreren. Er kan aangifte worden gedaan bij de politie.

Sanctie: Officiële waarschuwing of ontzegging van de toegang tot het ziekenhuis en aangifte.

Regel 7. Het dragen of bij zich hebben van gevaarlijke voorwerpen en/of verboden wapens

Toelichting: Het dragen, bij zich hebben of gebruiken van gevaarlijke voorwerpen en/of verboden wapens is niet toegestaan binnen en/of op het terrein van het Maasstad Ziekenhuis. Deze worden altijd afgenomen en in beslag genomen door de Beveiliging van het Maasstad Ziekenhuis en de politie.

Het dragen of bij zich hebben van gevaarlijke voorwerpen en/of wapens geeft aanleiding tot een dreigende situatie voor (medewerkers, patiënten/cliënten, bezoekers, klanten en derden van) het Maasstad Ziekenhuis.

Voorbeelden van gevaarlijke voorwerpen en wapens zijn: stiletto's, valmessen en vlindermessen, boksbeugels, ploertendoders, wurgstokken, werpsterren, katapulten, vuurwapens, etc.

Actie bij 'gevaarlijke voorwerpen': Bij ontdekking van het dragen van een gevaarlijk voorwerp dat wordt meegenomen door een patiënt/cliënt, bezoeker, klant of derde wordt de Beveiliging ingeschakeld. Het voorwerp/de voorwerpen wordt/worden 'op naam' in bewaring genomen door de Beveiliging. Na behandeling/bezoek/ontslag kunnen deze op afspraak worden afgehaald bij de Beveiliging. In het geval van weigering van het afleveren van het gevaarlijke voorwerp is er sprake van fysiek geweld. De

bedrijfsjurist en/of teamleider Beveiliging kan/kunnen de opdracht geven om het incident in EZIS te registreren. De politie kan worden ingeschakeld.

Actie bij 'verboden wapens': Het dragen van verboden wapens wordt niet geaccepteerd door het Maasstad Ziekenhuis. Bij ontdekking van het dragen of in bezit zijn van een of meerdere wapen(s), neemt de medewerker direct contact op met de Beveiliging. Het wapen wordt altijd afgenomen door de Beveiliging. De Beveiliging houdt één of meerdere wapen(s) in bezit, ten behoeve van overdracht 'op naam' van de politie. Bij het merendeel van de gevallen schakelt de Beveiliging de politie direct in. De politie neemt het wapen onmiddellijk in beslag. De bedrijfsjurist en/of teamleider Beveiliging kan/kunnen de opdracht geven om het incident in EZIS te registreren. De procedure wordt gevolgd door aangifte 'op naam'.

Sanctie bij gevaarlijke voorwerpen en verboden wapens: Officiële waarschuwing of ontzegging van de toegang tot het ziekenhuis en aangifte.

In het geval een patiënt die via de spoedeisende hulp per ambulance binnenkomt, geldt de volgende procedure:

Actie: De Beveiliging wordt ingeschakeld. De wapens worden altijd afgenomen door de Beveiliging. De Beveiliging behoudt de wapens anoniem, ten behoeve van 'overdracht anoniem' aan de politie. In dit geval wordt geen aangifte gedaan en wordt geen naam van de patiënt aan de politie doorgegeven.

Sanctie: Officiële waarschuwing of ontzegging van de toegang tot het ziekenhuis en aangifte. Bij het inname van het gevaarlijke voorwerp/wapen en het geven van een officiële waarschuwing kan alsnog aangifte bij de politie volgen. Dit is het geval als de patiënt zich tijdens de behandeling of opname schuldig maakt aan een gedraging die opgevat kan worden als een (be)dreiging tegen een medewerker van het Maasstad Ziekenhuis of als de patiënt (opnieuw) in het bezit blijkt te zijn van gevaarlijke voorwerpen of wapens. Mocht blijken dat de patiënt weigert om het gevaarlijke voorwerp of het verboden wapen af te staan dan volgt aangifte 'op naam' bij de politie. De bedrijfsjurist en/of teamleider Beveiliging kan/kunnen de opdracht geven om het incident in EZIS te registreren.

Regel 8. Diefstal

Toelichting: Het Maasstad Ziekenhuis tolereert diefstal in geen enkel geval.

Actie: Bij (vermoeden van) diefstal schakelt de betreffende medewerker meteen de Beveiliging in. De persoon wordt aangesproken op zijn/haar gedrag samen met de Beveiliging. De bedrijfsjurist en/of teamleider Beveiliging kan/kunnen de opdracht geven om het incident in EZIS te registreren. Er kan aangifte worden gedaan bij de politie.

Het Maasstad Ziekenhuis aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor vermissing of het verloren gaan van eigendommen van patiënten/cliënten, klanten, bezoekers en derden die zich binnen en/of op het terrein van het Maasstad Ziekenhuis bevinden.

Sanctie: Ontzegging van de toegang tot het ziekenhuis en aangifte.

Regel 9. Vernielen van eigendommen

Toelichting: Vernielen van eigendommen van het Maasstad Ziekenhuis, medewerkers, patiënten/cliënten, bezoekers, klanten en derden is niet toegestaan binnen en/of op het terrein van het Maasstad Ziekenhuis.

Onder het vernielen van eigendommen verstaat het Maasstad Ziekenhuis: het met opzet of voorbedachte rade stuk maken van voorwerpen, waar de persoon geen eigenaar van is.

Het Maasstad Ziekenhuis aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor vernieling van eigendommen van patiënten/cliënten, klanten, bezoekers en derden die zich die zich binnen en/of op het terrein van het Maasstad Ziekenhuis bevinden.

Actie: Als de vernieling plaatsvindt in reactie op slecht nieuws (onmacht) op medisch gebied kan er begrip zijn voor de situatie. De betreffende persoon wordt echter wel op het gedrag aangesproken, maar op een zorgvuldige wijze. In het geval van overlast wordt de Beveiliging ingeschakeld door een medewerker. De betreffende persoon wordt in de gaten gehouden. De bezoeker is aansprakelijk voor

de door hem/haar veroorzaakte schade en draait op voor de gemaakte kosten van vervanging of herstel van de schade. De bedrijfsjurist en/of teamleider Beveiliging kan/kunnen de opdracht geven om het incident in EZIS te registreren. Er kan aangifte worden gedaan bij de politie.

Sanctie: Ontzegging van de toegang tot het ziekenhuis en aangifte.

Regel 10. Onder invloed zijn van drugs/alcohol

Geval patiënt

Toelichting: Een patiënt onder invloed van alcohol en/of drugs, die zich onaangepast gedraagt, kan de toegang tot het Maasstad Ziekenhuis worden geweigerd of kan worden weggestuurd, mits de medische toestand dit toelaat. Het gebruik van alcohol kan in overleg met de afdeling beperkt worden toegestaan.

Voor een definitie van 'onaangepast gedrag' zie de definities van verbale agressie, fysiek geweld en bedreiging etc.

Actie: Als de patiënt overlast veroorzaakt vanwege alcohol of drugsgebruik wordt de patiënt aangesproken op het gedrag. Als de patiënt onhandelbaar is, wordt de Beveiliging ingeschakeld. De Beveiliging handelt in overleg met de medisch specialist en de leidinggevende van de afdeling de situatie verder af. De specialist kan zo nodig de patiënt doorverwijzen naar een ander ziekenhuis. In dit geval wordt hier melding van gemaakt in het dossier. De bedrijfsjurist en/of teamleider Beveiliging kan/kunnen de opdracht geven om het incident in EZIS te registreren. Er kan aangifte worden gedaan bij de politie.

Sanctie: De te geven sanctie hangt af van de ernst van het incident. In overleg met de medisch specialist geeft de Raad van Bestuur een officiële waarschuwing, of ontzegt de patiënt toegang tot het Maasstad Ziekenhuis. Bij ontzegging van de toegang wordt altijd aangifte gedaan bij de politie. Mocht de medische toestand van de patiënt het toelaten, dan kan de Raad van Bestuur de patiënt wegsturen uit het ziekenhuis.

Geval bezoeker

Toelichting: Een bezoeker onder invloed van alcohol en/of drugs die zich onaangepast gedraagt, kan de toegang tot het Maasstad Ziekenhuis worden geweigerd. Het in bezit hebben van en/of het gebruik van alcohol of drugs is binnen het Maasstad Ziekenhuis niet toegestaan. Het gebruik van alcohol kan in overleg met de afdeling beperkt worden toegestaan.

Voor een definitie van 'onaangepast gedrag' zie de definities van verbale agressie, fysiek geweld en bedreiging etc.

Actie: De betreffende bezoeker(s) wordt/worden door een medewerker van het Maasstad Ziekenhuis aangesproken op het gedrag en wordt/worden verzocht het ziekenhuis te verlaten. Als de bezoeker dit weigert, wordt de Beveiliging ingeschakeld. De Beveiliging probeert de bezoeker naar buiten te begeleiden. Bij weigering kan/zal de politie ingeschakeld worden.

Sanctie: De te geven sanctie hangt af van de ernst van het incident. Afhankelijk hiervan geeft de Raad van Bestuur een officiële waarschuwing, of ontzegging van de toegang tot het Maasstad Ziekenhuis.