

# GEDRAGSCODE voor patiënten en bezoekers

de afspraken, de toelichting,  
de acties bij overtreding



Bravis ziekenhuis  
088 - 70 68 000  
[www.bravisziekenhuis.nl](http://www.bravisziekenhuis.nl)

**Bravis**   
ziekenhuis



Roosendaal / Bergen op Zoom, september 2016

Het Bravis ziekenhuis wil graag een gastvrij ziekenhuis zijn voor zijn patiënten en bezoekers. Hiervoor moeten wel een aantal afspraken gemaakt worden. De gedragscode voor patiënten en bezoekers, en de uitleg die daarbij hoort, vindt u terug in dit boekje.

Wij hopen dat de acties bij overtreding zelden nodig zullen zijn, maar als het moment daar is, kunt u er – in ons gezamenlijk belang voor veilige zorg – op rekenen dat deze acties worden uitgevoerd.

Raad van Bestuur  
Bravis ziekenhuis

## **Gedragscode voor patiënten en bezoekers**

1. Gedraag u als 'gast' van het Bravis ziekenhuis
2. Wees vriendelijk en correct in de omgang
3. Toon respect en begrip voor alle medewerkers
4. Neem de tijd voor de informatie die u ontvangt
5. Stel vragen als iets niet duidelijk is
6. Houd u aan gemaakte afspraken en, indien noodzakelijk, meld u tijdig af
7. Houd u aan de ziekenhuisregelingen, zoals:
  - het rookbeleid (alleen roken op de aangewezen plaatsen)
  - de bezoekenregeling (max. twee bezoekers per patiënt)
  - het uitschakelen van uw mobiele telefoon als dit wordt aangegeven
8. Respecteer de privacy van patiënten, bezoekers, artsen en medewerkers en maak geen beeld- en/of geluidsopnamen zonder toestemming
9. Steel geen bezittingen van een ander persoon of van het ziekenhuis
10. Onthoud u van agressie en geweld, waaronder racistische en seksistische opmerkingen

## Een veiliger en gastvrijer Bravis ziekenhuis maak je samen!

Medewerkers van het Bravis ziekenhuis houden zich in de omgang met patiënten en bezoekers aan hetgeen van hen mag worden verwacht, gezien hun taakuitvoering en professionaliteit. Maar ook van patiënten en bezoekers verwachten wij dat zij zich bij een bezoek aan of opname in het ziekenhuis zullen houden aan een aantal afspraken, zoals vastgelegd in de gedragscode.

- **Gedraag u als gast en ga respectvol, vriendelijk en correct met mensen om**

Het respectvol, vriendelijk en correct omgaan met elkaar is **de basisregel voor iedereen** die zich in het Bravis ziekenhuis bevindt.

- **Neem de tijd voor de informatie die u ontvangt**

Neem zorgvuldig kennis van de informatie die u mondeling of schriftelijk in of van het Bravis ziekenhuis krijgt.

- **Stel vragen als iets niet duidelijk is**

Wanneer u mondeling of schriftelijk informatie krijgt die u niet begrijpt, aarzel dan niet om een toelichting te vragen aan een arts of medewerker.

- **Houd u aan gemaakte afspraken en, indien noodzakelijk, meld u tijdig af**

Zorg ervoor dat u de datum en tijd van een (volgende) afspraak op een duidelijke plaats noteert (agenda of mobiele telefoon) zodat u deze niet vergeet. Bent u verhinderd? Geef dit dan op tijd door aan het ziekenhuis.

- **Houd u aan de ziekenhuisregelingen**

*Het rookbeleid:* Alleen roken op de aangewezen plaatsen nabij de ingangen van het ziekenhuis (rookabri's, bij asbakken/rookpalen) en de rookruimte in het ziekenhuis. U heeft geen toegang tot de rookruimte met zuurstofflessen.

*De bezoeksregeling:* De hoofdregel is maximaal twee bezoekers per patiënt tijdens bezoektijden. Lees de bezoektijden en de mogelijke bijzondere regels van ziekenhuisafdelingen op de website van het ziekenhuis ([www.bravisziekenhuis.nl](http://www.bravisziekenhuis.nl)) of bel het ziekenhuis (tel.: 088 - 70 68 000). In bijzondere omstandigheden passen we de regels aan. De verpleegkundige bepaalt hoeveel extra bezoekers welkom zijn en of de bezoektijden kunnen afwijken.

*Mobiele telefoonbeleid:* Op een aantal plaatsen in het ziekenhuis is gebruik van mobiele telefoons verboden, omdat deze medische apparatuur kunnen verstoren. U ziet dit aan het pictogram met een streep door een mobiele telefoon. Zet uw telefoon op vliegtuigmodus als u in dit gebied blijft. Wilt u bellen, loop dan naar de hal of Bravis plaza op de begane grond.

### ***De acties bij overtreding van ziekenhuisregelingen:***

Als u een ziekenhuisregeling negeert, kan een medewerker u daarop aanspreken en vragen om de regeling te volgen. Uw gedrag hindert namelijk andere personen en brengt mogelijk de veiligheid of privacy van (andere) patiënten in gevaar. Indien u weigert, volgen de acties als beschreven bij het veroorzaken van overlast.

- **Respecteer de privacy van patiënten, bezoekers, artsen en medewerkers en maak geen beeld- en/of geluidsopnamen zonder toestemming**

Medewerkers van het ziekenhuis en andere aanwezigen mogen niet zonder hun toestemming gefilmd of gefotografeerd worden. Om te mogen filmen en/of fotograferen, moet van tevoren liefst schriftelijke toestemming worden verkregen van degene van wie opnamen worden gemaakt. Ook geluidsopnamen zijn niet toegestaan, met één uitzondering. Patiënten die (een samenvatting van) het gesprek met hun arts willen opnemen, melden deze wens bij aanvang van het gesprek, waarna de arts instemt en in uw medisch dossier aantekening van de opname maakt.

### ***De acties bij overtreding van de regels voor beeld- en/of geluidsopnamen:***

Indien u de regels voor beeld- en/of geluidsopnamen niet naleeft, wordt u hierop aangesproken door een arts of medewerker. U wordt gevraagd om te stoppen met de opnamen en deze te wissen. Weigert u mee te werken, dan volgen de acties als beschreven bij het veroorzaken van overlast. Mochten er opnamen op het internet of op social media belanden, dan zal de Raad van Bestuur u dringend verzoeken om de opnamen te verwijderen wegens het schenden van de privacy van personen die zelf of wiens gegevens zonder toestemming in beeld zijn.

- **Steel geen eigendommen van anderen**

Onder diefstal wordt verstaan het onrechtmatig in bezit nemen (stelen) van eigendom van andere personen of van rechtspersonen als het Bravis ziekenhuis.

### ***De acties bij overtreding van het verbod op diefstal:***

Bij (vermoeden van) diefstal wordt meteen de beveiliging ingeschakeld. Een van diefstal verdacht persoon wordt op zijn of haar gedrag aangesproken door de beveiliging, zo nodig aangehouden en overgedragen aan de politie. Bij diefstal van eigendommen van het Bravis ziekenhuis wordt aangifte gedaan en schadevergoeding verzocht. Namens de Raad van Bestuur kan tevens een waarschuwing aan de verdachte worden gestuurd.

- **Veroorzaak geen overlast door grensoverschrijdend gedrag**

Grensoverschrijdend gedrag is niet toegestaan, omdat het overlast geeft en bedreigend kan zijn voor andere personen. Het gaat daarbij om:

*Verbaal geweld:* Onder verbaal geweld wordt verstaan:

- vloeken
- beledigende opmerkingen
- kwetsende opmerkingen
- verwensingen.

*Discriminatie:* Onder discriminatie wordt verstaan:

- een ander belachelijk maken
- uitschelden en achterstellen op grond van afkomst, geloof, geslacht, leeftijd, gedrag, uiterlijk, kleding en/of seksuele geaardheid.

*Bedreiging:* Onder bedreiging wordt verstaan:

- verbale bedreiging en/of intimiderend taalgebruik
- fysieke bedreiging
- betreden van het ziekenhuis in groepen van twee personen of meer, in samenhang met uitdagend gedrag.

*Seksuele intimidatie:* Onder seksuele intimidatie wordt verstaan:

- het maken van seksuele toespelingen
- handtastelijkheden
- trekken aan kleding of opentrekken van kleding
- stalking: het systematisch lastigvallen van een persoon.

*Fysiek geweld of een poging tot fysiek geweld:* Onder fysiek geweld wordt verstaan:

- spugen
- gooien met voorwerpen
- gevaarlijk fysiek contact
- serieuze poging tot verwonding
- zware mishandeling
- geweld met gevaarlijke voorwerpen of wapens

*Vernieling van andermans eigendommen:* Onder vernieling van eigendommen wordt verstaan het opzettelijk kapot maken van voorwerpen die eigendom zijn van een ander persoon of van het Bravis ziekenhuis. Als dit uit onmacht gebeurt, bijvoorbeeld bij het horen van slecht nieuws, kan er begrip voor zijn. Betrokkene zal er wel op worden aangesproken, maar op een zorgvuldige manier. Daarbij zal tevens verzocht worden om vergoeding van de schade.



*Onder invloed zijn van alcohol en/of drugs:* Een persoon onder invloed van alcohol en/of drugs die zich grensoverschrijdend gedraagt kan de toegang tot het Bravis ziekenhuis worden geweigerd of kan worden weggestuurd, tenzij hij spoedeisende medische zorg nodig heeft. Indien een patiënt wordt weggestuurd voordat de (niet-spoedeisende) medische behandeling is afgerond, dan wordt dit vermeld in het medische dossier.

### ***De acties bij het veroorzaken van overlast:***

Bij het veroorzaken van overlast is sprake van grensoverschrijdend gedrag. Het Bravis ziekenhuis tolereert dit niet. De acties zijn steeds dezelfde.

- Een patiënt of bezoeker wordt bij het veroorzaken van overlast aangesproken door een medewerker en gevraagd om met het overlast gevende gedrag te stoppen.
- Weigert men dat, dan schakelt de medewerker de leidinggevende en/of de beveiliging in.
- Deze zullen de persoon die overlast geeft nogmaals vragen daarmee te stoppen.
- Weigert men dat opnieuw, dan begeleidt de beveiliging de persoon naar de uitgang van het ziekenhuis. Zo mogelijk worden persoonsgegevens genoteerd.
- Eventuele zorgverlening wordt uitgesteld, behalve als de patiënt spoedeisende zorg nodig heeft. Is dat het geval, dan blijft de beveiliging aanwezig ter bescherming van de medewerkers.
- De beveiliging kan, indien de overlast aanhoudt, de politie (laten) oproepen en de veroorzaker van overlast aanhouden tot de politie aanwezig is, en de veroorzaker door de politie wordt weggestuurd of aangehouden.

Een bijzondere vorm van grensoverschrijdend gedrag is het ***binnen brengen van verboden wapens en gevaarlijke voorwerpen.***

Een verboden wapen is een wapen dat staat vermeld in de Wet wapens en munitie en waarvoor de bezitter geen vergunning bezit.

Een gevaarlijk voorwerp is een voorwerp met een ander gebruiksdoel dat ook als wapen gebruikt kan worden: stanleymes, zakmes, schaar, etc. Het risico van gebruik van verboden wapens en gevaarlijke voorwerpen tegen personen dient verkleind te worden.

### ***De acties bij het ontdekken van verboden wapens en gevaarlijke voorwerpen:***

- Als een medewerker een (verboden) wapen of gevaarlijk voorwerp opmerkt aan een persoon of in kledingstukken of bagage van een persoon, waarschuwt hij de beveiliging.
- De beveiliging eist dat de persoon het (verboden) wapen of gevaarlijk voorwerp overhandigt of zich legitimeert indien hij stelt dat hij het wapen rechtmatig bezit.
- Bij een (verboden) wapen: De beveiliging neemt het (verboden) wapen aan en overhandigt dit vervolgens aan de politie zonder vermelding van de naam van de persoon waarbij het verboden wapen is afgenomen.
- Bij een gevaarlijk voorwerp: De beveiliging bewaart het gevaarlijk voorwerp. Bij vertrek uit het ziekenhuis na opname/behandeling/ bezoek kan het gevaarlijk voorwerp (op afspraak) worden opgehaald bij de beveiliging.
- Indien de persoon het (verboden) wapen of gevaarlijk voorwerp niet wil overhandigen, is sprake van een poging tot fysiek geweld. Daarmee komt de veiligheid van patiënten, bezoekers en medewerkers in gevaar. De beveiliging waarschuwt de politie.
- De politie neemt het (verboden) wapen of gevaarlijk voorwerp in beslag en kan de persoon aanhouden.

### ***De vervolgacties bij overtreding van de gedragscode***

De betrokken medewerkers melden een overtreding van de gedragscode voor patiënten en bezoekers bij hun leidinggevende en digitaal in het VIM-systeem (Veilig Incidenten Melden). Via het VIM-systeem wordt de overtreding geregistreerd, intern besproken en mogelijke vervolgacties afgestemd.

Een vervolgactie kan zijn dat namens het Bravis ziekenhuis melding of aangifte van de overlast wordt gedaan bij de politie. Als het Openbaar Ministerie tot vervolging overgaat (het wordt een strafzaak), meldt het Bravis ziekenhuis zich als slachtoffer en dient - indien schade is ontstaan een verzoek tot schadevergoeding in.

Een andere mogelijkheid is dat namens de Raad van Bestuur naar de overtreder van de gedragscode een schriftelijke waarschuwing wordt verstuurd (gele kaart), met toelichting en een uitnodiging tot gesprek. Daarbij kan, indien schade is ontstaan, de persoon aansprakelijk worden gesteld voor de kosten van herstel of vervanging van de schade.

Een derde mogelijkheid is dat de Raad van Bestuur bij ernstig, aanhoudend of terugkerend overlast gevend gedrag de overtreder van de gedragscode een tijdelijke ontzegging tot het ziekenhuis oplegt (rode kaart), behalve voor het ontvangen van spoedeisende hulp. Ook hierbij kan, indien schade is ontstaan, de persoon aansprakelijk worden gesteld voor de kosten van herstel of vervanging van de schade.

### **Klachten over medewerkers**

Deze folder gaat over problemen met het gedrag van patiënten en bezoekers. Maar omgekeerd kan ook.

Heeft u klachten over een medewerker? Spreek de medewerker aan en bespreek uw klacht. Komt u er met de medewerker niet aan uit? Dan kunt u uw klacht bespreken met de leidinggevende (zorgmanager) van de betrokkene.

Indien dit niet lukt of indien u vindt dat de leidinggevende uw klacht niet goed behandelt, dan kunt u met het Patiënten Service Bureau contact opnemen.

Telefoonnummer: **088 -70 68 576**, locatie Roosendaal of **088 – 70 67 795**, locatie Bergen op Zoom.

Uitgave van:  
Bravis ziekenhuis  
afdeling Communicatie  
en werkgroep Grensoverschrijdend Gedrag