

Dit voorbeeld is een momentopname van 9 februari 2016. Navraag voor een eventuele update bij Vincent Vermaes van het CWZ.

<b>Titel:</b>	Waarschuwing en ontzegging toegang CWZ
<b>Versie:</b>	4

## Algemeen

**Publicatiedatum:** 28-01-2016

**Controledatum:** 11-02-2018

### Wijzigingen ten opzichte van vorige versie:

Procedure van registratie in Mirador van een ontzegging is veranderd.

## Definitie

Het handelen bij waarschuwing en/of ontzegging van bezoeker(s) en/of patiënten in het CWZ.

Van grensoverschrijdend gedrag is sprake bij verbaal, fysiek of psychisch lastig vallen, bedreigen of aanvallen of een andere overtreding van de huisregels of algemene omgangsnormen.

De uitingsvormen van dit grensoverschrijdend gedrag kunnen verschillend zijn:

Verbaal: onder meer; schelden, beledigen, vijandige boodschappen uitzenden, bedreigingen

Fysiek: onder meer; dreigende houding aannemen, schoppen, slaan, bijten, vastgrijpen.

Psychisch: onder meer; lastig vallen, onder druk zetten, intimideren, bedreigen en irriteren

Indien het grensoverschrijdend gedrag van de bezoeker of patiënt veroorzaakt wordt door een ziekte, dient daar rekening mee gehouden te worden en zijn de maatregelen in dit document in beginsel niet van toepassing.

### 1: Waarschuwing (mondeling)

Corrigerend optreden door medewerker CWZ en/of beveiliging na grensoverschrijdend gedrag (verbaal, fysiek, psychisch).

### 2: Waarschuwing (schriftelijk)

Indien een bezoeker of patiënt zich ondanks mondelinge waarschuwing ernstig blijft misdragen, kan hem/haar een schriftelijke waarschuwing worden gegeven waarin wordt aangekondigd dat bij herhaling van dit gedrag hem/haar de toegang tot het ziekenhuis zal worden ontzegd. Deze schriftelijke waarschuwing wordt door juridische zaken opgesteld.

### 3: Ontzegging (schriftelijk)

Indien een bezoeker of patiënt zich schuldig maakt aan ernstig grensoverschrijdend gedrag of zich na schriftelijke waarschuwing blijft schuldig maken aan grensoverschrijdend gedrag, kan de Raad van Bestuur hem/haar de toegang tot het ziekenhuis (met uitzondering van acute zorg) voor bepaalde tijd ontzeggen.

***Voor alle spoedeisende hulp is deze ontzegging niet van toepassing en bij zwaarwegende redenen kan er vrijstelling aan de Raad van Bestuur worden gevraagd.***

## Doel

Een veilige omgeving creëren door middel van handhaving van de huisregels en algemeen aanvaarde omgangsnormen.

## Toepassing

In geval van overtreding van de huisregels of ander grensoverschrijdend gedrag.

## Doelgroep

- Medewerkers CWZ
- Medewerkers Beveiliging
- Hoofd Beveiliging / BHV
- Hoofd juridische zaken / juridische zaken
- Raad van Bestuur
- Afdeling Opname en Patiëntenplanning
- Leidinggevende CWZ

Dit voorbeeld is een momentopname van 9 februari 2016. Navraag voor een eventuele update bij Vincent Vermaes van het CWZ.

## Werkwijze

### 1: Waarschuwing (mondeling)

- Bij grensoverschrijdend gedrag wordt de overtreder in beginsel eerst door de betrokken medewerker van het CWZ aangesproken op dit gedrag. Indien de overtreder niet stopt met het grensoverschrijdend gedrag na de waarschuwing van de medewerker van het CWZ wordt een medewerker van de beveiliging ingeschakeld.
- Medewerker beveiliging komt of is ter plaatse en deelt 1e waarschuwing uit (mondeling).
- Stopt de overtreder met het grensoverschrijdend gedrag dan wordt er door de beveiliging een notitie in het 24-uurs rapport gemaakt.
- Staakt de overtreder het grensoverschrijdend gedrag echter niet, dan wordt overgegaan tot het vorderen: De medewerker van de beveiliging vordert maximaal 2x om het cwz te verlaten. Indien de overtreder ondanks de vordering het ziekenhuis niet verlaat dan zal de politie ingeschakeld worden. De medewerker van de beveiliging maakt een specifiek rapport op en maakt een melding in I-prova.
- Indien de medewerker van het CWZ zich op enig moment bedreigd/onveilig voelt, kan hij/zij direct de beveiliging of indien nodig de politie inschakelen.

### 2: Waarschuwing (schriftelijk)

- Indien een bezoeker of patiënt zich bij herhaling schuldig maakt aan grensoverschrijdend gedrag, kan hem een schriftelijke waarschuwing worden verstrekt waarin wordt aangekondigd dat bij een volgend grensoverschrijdend gedrag hem/haar de toegang tot het ziekenhuis zal worden ontzegd.
- Deze schriftelijke waarschuwing wordt na overleg met hoofd beveiliging door Juridische Zaken opgesteld.

### 3: Ontzegging

- In de volgende gevallen kan aan een overtreder de toegang tot het ziekenhuis (met uitzondering van de acute zorg) worden ontzegd:
  - Overtreder blijft zich ondanks schriftelijke waarschuwing schuldig maken aan grensoverschrijdend gedrag.
  - Er is sprake van een dermate grove schending van de huisregels of ernstig fysiek, verbaal of psychisch geweld dat zonder voorafgaande schriftelijke waarschuwing een ontzegging gerechtvaardigd is.
- Medewerker CWZ schakelt de beveiliging in en indien nodig de politie.
- De beveiliging schakelt de politie in, voorzover dat niet reeds is gebeurd.
- De medewerker van de beveiliging schakelt Beveiliging-BHV in. (of diens vervanger)
- Hoofd Beveiliging/BHV of medewerker CWZ doet aangifte bij de politie. Politie maakt proces verbaal op en gegevens vanuit dat proces verbaal worden genoteerd op de officiële ontzegging van het ziekenhuis (zie brief officiële ontzegging).
- Op advies van hoofd Beveiliging/BHV en in overleg met Juridische Zaken zal de Raad van Bestuur aan overtreder schriftelijk een ontzegging voor bepaalde tijd opleggen.
- De medewerker van de beveiliging maakt een specifiek rapport op.
- Hoofd Beveiliging/BHV zorgt voor verdere verspreiding van het bericht naar betrokkenen. Diegene die een kopie krijgen of geïnformeerd worden:
  - Overtreder huisregels; originele ontzeggingsbrief
  - Beveiliging; kopie ontzeggingsbrief
  - Hoofd Toegang en Beveiliging; kopie ontzeggingsbrief
  - Betrokken medewerkers; mondeling informeren
  - Manager bedrijfsvoering Opname en patiëntenplanning; kopie ontzeggingsbrief
  - Politie Gelderland Zuid, informeren
- Nadat de manager bedrijfsvoering van Opname en Patiëntenplanning een kopie van de ontzeggingsbrief heeft ontvangen, maakt deze een markering van de overtreder/patiënt in het systeem. Hiervoor dient de oorspronkelijke straatnaam van de patiënt te worden overgenomen in het memoregel veld binnen Mirador. In het veld `straat` wordt de tekst `Toegangontz.7644` geregistreerd. Hiermee krijgt iedere willekeurige locatie in het ziekenhuis het signaal dat patiënt niet in het ziekenhuis hoort te zijn. Op het moment dat de patiënt zich onverhoopt toch bij de balie meldt dan geldt hierbij het verzoek om 7644 te waarschuwen. Indien de overtreder geen patiënt is in het ziekenhuis, kan deze registratie niet plaatsvinden.
- De medewerker van de beveiliging zorgt ervoor dat de einddatum van de ontzegging genoteerd wordt, zodat er tijdig een melding wordt gedaan aan de manager bedrijfsvoering van Opname en Patiëntenplanning over het einde van de ontzegging. De manager bedrijfsvoering van Opname en Patiëntenplanning is verantwoordelijk dat na het verlopen van de ontzegging de markering bij de straatnaam van overtreder/patiënt wordt weggehaald en de oorspronkelijke adresgegevens worden hersteld.

Dit voorbeeld is een momentopname van 9 februari 2016. Navraag voor een eventuele update bij Vincent Vermaes van het CWZ.

## Benodigde documenten Brief officiële ontzegging.

### Gegenererde documenten

- Ontzeggingsbrief.
- Specifieke rapportage
- I-prova systeem

## Bijlagen

Formulier officiële ontzegging

## Informatiebronnen

- Huisregels
- Protocol [agressie en geweld](#)
- Protocol ([dreigende](#)) [overtreding huisregels](#)
- Aangiftebeleid
- [MIM-procedure](#)

## Hyperlinks

### Uitgaand

#### Uitgaande hyperlinks:

Verwijzing naar webpagina '<https://cwznet.cwz.nl/voor-iedereen/arbo-en-gezondheid/psychische-belasting/agressie-en-geweld.html>'

Document "Melding incidenten medewerkers"

Document "(Dreigende) Overtreding huisregels, handelen bij"

## Beheergegevens

**Auteur:** Vincent Vermaes

**Inhoudelijk verantwoordelijke:** Vincent Vermaes

**Autorisator:** John Verberne

**Beoordelaars:**

- Anneke Langen
- John Verberne
- Marion van Baal
- Vincent Vermaes
- Ricardo van den Bos