



StAZ  
Stichting  
Arbeidsmarkt  
Ziekenhuizen



# Richtsnoer gebruik badges

### Vraagstelling.

Met enige regelmaat werd ik door zowel verpleegkundige als faciliterende medewerkers van verschillende ziekenhuizen, maar ook vanuit andere organisaties, gevraagd hoe het is geregeld 'met die badges'. Doorvragend bleek het veelal te gaan om een verschil van inzicht wat nu eigenlijk op die badges mag komen te staan. Is dat de voornaam, achternaam, afdeling, functie en de naam van het ziekenhuis of kan men naast de naam van het ziekenhuis ook volstaan met een voornam en een foto van de betrokken medewerker? Tevens bleek mij dat de mogelijkheden van die badges niet ten volle werden benut en dat het ontwikkelde beleid rondom toekenning van gebruiksfaciliteiten ruim onvoldoende scoorde.

Uit navraag bij diverse ziekenhuizen en rechtskundig adviseurs is mij gebleken dat er vele belangen zijn en maar weinig concrete wettelijke richtlijnen. Er wordt gewezen op NEN 7510, CNRN (later meer), klantvriendelijkheid, hospitality, security. Slechts een enkeling wist mij iets te melden over portretrecht en het gebruik van de naam.

Binnen Veiligezorg zijn al vele handreikingen gemaakt met betrekking tot de aanpak van agressie en geweld, opvang en nazorg etc. Omdat in de kwestie rondom de badges nog veel afhankelijk is van lokale omstandigheden en afspraken, is nu niet gekozen voor een handreiking maar een richtsnoer. Een leidraad zodat met elkaar gekozen kan worden voor het gebruik van badges en wat daarop wordt vermeld.

## Onderzoek

Uit navraag bij ziekenhuizen en leveranciers is mij gebleken dat sommigen CBRN gebruiken om te eisen dat zowel voornaam, achternaam, personeelsnummer, pasfoto etc. verplicht zijn op een badge.

Dat is niet zo. NEN7510 en CBRN (afkorting van chemische, biologische, radiologische of nucleaire middelen) kent vele regels, maar gaat niet zo ver dat deze zaken alles bepalend zijn. Wel zijn er zwaarwegende zaken binnen CBRN en security die het dragen van een badge met volledig weergave van voor- en achternaam, foto en specifieke kenmerken als logo, kleurcode etc. zeer aannemelijk maken.

Daarnaast heeft de badge een duidelijk doel met betrekking tot uitstralen van de openheid en klantvriendelijkheid van het ziekenhuis. Het volledig (naam en foto) en zichtbaar dragen van badge straalt vertrouwen en gastvrijheid uit. De medewerk(st)er is door het dragen van een persoonsgebonden badge herkenbaar als een vertegenwoordiging van het ziekenhuis. De drager ervan toont hiermee zijn of haar relatie met het ziekenhuis en/of afdeling. Wordt de klant nu geholpen door de heer Piet Jansen, door Piet of door een onbekende medewerker van de receptie?

Veel werknemers zijn na een agressie incident bang om lastig gevallen te worden. Medewerkers durven soms geen aangifte of melding te doen bij de politie uit angst daarna tijdens het werk of in een privé situatie lastig gevallen te worden of zelfs bedreigd. Dat dit (ondanks ontbreken van onderbouwende cijfers) een serieus probleem is, wordt onderstreept door het feit dat sinds oktober 2013 ook het doen van aangifte onder nummer mogelijk is gemaakt door het ministerie van Veiligheid en Justitie op verzoek van de 2<sup>e</sup> Kamer. Medewerkers van een ziekenhuis zijn vaak in de omgeving woonachtig en hebben ook een sociaal leven en zijn daardoor snel te traceren. Van belang is dat wanneer beleid ontwikkelt wordt op het dragen van badge met een naam, hier over wordt nagedacht. Dat wil niet zeggen dat iedere medewerker niet zelf ook moet nadenken welke informatie hij/zij zelf via o.a. sociale media naar buiten brengt.

Een oud-collega van mij binnen de politie riep vroeger al: 'de wet beschermt niet tegen onnozelheid'.

## CBRN

CBRN wordt gebruik bij opvang van externe calamiteiten. CBRN staat voor incidenten met chemische, biologische, radiologische, nucleaire componenten of stoffen. De slachtoffers kunnen dan besmet zijn en het risico van besmetting mag daarbij niet zonder meer het ziekenhuis in komen. Het ziekenhuis moet dan ook in zijn rampenplan opgenomen hebben welke maatregelen zijn genomen of zullen worden genomen om te voorkomen dat mogelijk besmette slachtoffers zonder reiniging in het ziekenhuis belanden en daardoor anderen (medewerkers, andere patiënten of bezoekers) kunnen besmetten.

Dat houdt in dat bij een CBRN calamiteit vóór of bij het ziekenhuis een decontaminatie-unit geplaatst of aanwezig moet zijn, waar de slachtoffers eerst worden gedecontamineerd alvorens in het ziekenhuis verder te worden behandeld. Hulpverleners dragen tijdens de opvang en het decontamineren van slachtoffers Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM), passend bij de zone en de risico's. Veelal gaat men dan voor de maximale voorziening aan PBM bij de 1<sup>e</sup> triage en decontaminatie (zone Rood), en minder stringente PBM bij aankleden, 2<sup>e</sup> triage (in het ziekenhuis) en behandeling op de SEH (zone oranje). Zo gauw bekend is dat het slachtoffer geen besmetting (meer) heeft kunnen ze in zone groen verder worden behandeld.

Toegang tot een bepaalde locatie, al dan niet met de juiste PBM, is hierbij van groot belang, maar onduidelijk is of dit afhankelijk is van het wel of niet plaatsen van een achternaam op een badge. Het zichtbaar dragen van een badge op PBM is veelal al lastig. Juiste codering van deze badges is een betere optie evenals het opbergen in lockers van PBM met toegang middels een geautoriseerde badge geeft mogelijk meer veiligheid.

#### Verscheidenheid soorten badges, doelgroepen en mogelijkheden.

Personeelspassen, badges etc. worden in de veiligheidsbranche **Smartcards** genoemd.

#### Wat is een smartcard

Een Smartcard is een stukje kunststof met het formaat van een bankpas waarin één of meerdere chips zijn bevestigd. De chips zijn meestal geheugenchips en/of processoren. Tevens kan de smartcard voorzien zijn van de alom bekende magneetstrip.

Er zijn verschillende typen Smartcards:

- Communiceren via elektrische contacten
- Communiceren via een contactloze verbinding
- Hybride die beide combineren

#### Markten voor Smartcards

De Smartcards worden in vele markten al toegepast. Eén van het grootse markten is gelijk ook de onbekendste, namelijk de SIM kaart van de mobiele telefoon. Overige markten zijn o.a.:

- Financieel
- Overheden
- Grote ondernemingen
- Persoonsbewijzen
- Openbaar vervoer
- Retail/klantenbinding
- Zorgsector
- Medische onderzoek
- Mobiele telefoons

## Smartcards in de zorg

Iedereen die werkzaam is of werkzaamheden verricht in opdracht van het ziekenhuis kan de beschikking krijgen over een smartcard. De toegekende functionaliteit is afhankelijk van de autorisatieprofielen die zijn toegekend aan de rol van de gebruiker.

De doelgroep van de Smartcards is:

- Medisch specialisten;
- Externe medewerkers;
- Leveranciers;
- Medewerkers in vast dienstverband;
- Medewerkers in tijdelijk dienstverband;
- Stagiaires;
- Studenten;
- Uitzendkrachten;
- Aannemers;
- Bezoekers;
- Vrijwilligers.

## Functies / faciliteiten voor de Smartcards

De Smartcard kan voor verschillende functies worden ingezet. Waarbij het de bedoeling is dat de gebruikers op eenvoudige wijze gebruik kunnen maken van de aangeboden functies / faciliteiten door het toepassen van de Smartcard. Denk hierbij aan (worden hieronder beschreven):

- Aanwezigheidsregistratie;
- Betaalfunctie;
- Biometrie opslag;
- Energiebesparing;
- Identificatie;
- Inbraaksignalering;
- Kilometerregistratie;
- Kleding Uitgifte Automaat;
- Lockers / garderobekasten;
- Logische werkplekbeveiliging;
- Medische apparatuur;
- Parkeersystemen;
- Postvakken;
- Printing on-demand / multifunctionals;
- Sleutelkasten;
- Tijdregistratie;
- Toegangscontrole;
- Zorgregistratie.

### Aanwezigheidsregistratie

De aanwezigheidsregistratie is een belangrijk en eenvoudig hulpmiddel om te achterhalen of de juiste medewerkers al aanwezig zijn binnen de zorginstelling. Bijvoorbeeld welke BHV-ers of specialisten zijn aanwezig, of voor de beveiligingsmedewerkers in geval van calamiteiten.

### Betaalfunctie

De Smartcard kan worden gebruikt voor het afrekenen in het restaurant. Het is tevens mogelijk om een smartcard te gebruiken met meerdere leestechnieken zoals, magneet en Mifare. Hierdoor is het mogelijk om gefaseerd over te gaan op een nieuw betaalsysteem met een andere leestechniek. Bij het toepassen van Mifare is het mogelijk om differentiatie aan te brengen in de verschillende prijzen. Het betaalsysteem kan verschillende betaalmethodieken ondersteunen; van een gesloten (op de smartcard) en/of open betaalsysteem (pinnen). De betaalfunctie kan bijvoorbeeld worden toegepast in het restaurant; Vending automaten en printing-on-demand, multifunctionals.

### Biometrie opslag

Op de Smartcard is het mogelijk om de biometrie gegevens op te slaan van de gebruiker; vinger(s), iris, etc. Ook de opslag van persoonsgegevens zoals BSN of de digitale pasfoto is mogelijk. Andere mogelijkheid is de biometrie gegevens op te slaan in de controllers van het toegangscontrolesysteem.

### Energiebesparing

De Smartcard kan worden gebruikt om verschillende apparatuur zoals, verlichting, gebruik van de beamer, airco in een bepaalde ruimte en /of afdeling(en) in- en uit te schakelen met zgn. energielezers.

### Identificatie

De doelstelling van identificatie is een duidelijke herkenning van de medewerkers (zie ook doelgroep) van het ziekenhuis. Op basis van een uniforme en zichtbaar gedragen toegangspas. Door het zichtbaar dragen van de toegangspas ontstaat een duidelijke herkenning van medewerkers naar patiënten en bezoekers.

### Inbraaksignalering

Het inbraaksignaleringssysteem kan met de Smartcard in en uit worden geschakeld. Hierdoor is het niet meer nodig om gebruik te maken van de pincodes van het inbraaksysteem.

### Kilometerregistratie

Het is mogelijk om de kilometerregistratie van zakelijke autogebruik vast te leggen met smartcards. Daarvoor dient uiteraard de auto voorzien te zijn van een registratiemodule en te beschikken over een RFID module. Op basis van de smartcard kan worden bepaald wie, wanneer en hoeveel kilometers heeft gereden met een beschikbare gestelde auto.

### Kleding Uitgifte Automaat (KUA)

De medewerkers die worden voorzien van dienstkleding, waarbij gebruik wordt gemaakt van een KUA. De medewerkers kunnen met de toegangspas de KUA activeren. Op de smartcard wordt een aparte code geplaatst voor de autorisatie tot de KUA.

### Lockers

De lockers zijn bedoeld voor het opbergen van persoonlijke voorwerpen voor zowel medewerkers, bezoekers en klanten. Lockers zijn beschikbaar voor de tijdelijke opslag van medicijnen, laptop, GSM of andere waardevolle apparatuur. De lockers kunnen worden geopend door het aanbieden van een Smartcard en of pincode, biometrie.

### Logische werkplekbeveiliging

De Smartcard kan eveneens worden gebruikt voor faciliteiten op het gebied van ICT:

- Public Key Infrastructure (PKI);
- Toegang tot PC (Single Sign On);
- Toegang tot de Elektronische Patiënten Dossiers, EPD.

De computerapparatuur wordt voorzien van een keyboard met kaartlezer of een aparte card reader die geschikt is voor de Mifare en de UZI pas.

### Medische apparatuur

Voor de afdelingen die gebruik maken van bloed analyse meters is het mogelijk om de Smartcard te voorzien van een barcode. Hierdoor kunnen de medewerkers de Smartcard aanbieden bij de meetapparatuur die de barcode leest, zodat inloggen mogelijk is. Tevens is het nu eenvoudig te monitoren welke medewerker, welke apparatuur heeft gebruikt. Ook voor het open en registreren van handelingen van de medicijnkasten en koelkasten is te realiseren met de Smartcard in combinatie met een kaartlezer.

### Parkeersystemen

De parkeerterreinen zijn onder te verdelen in een bezoekers- en een medewerkers parkeerterrein. De bezoekers krijgen vaak een barcodekaart bij de ingang van het parkeerterrein en betalen bij het verlaten van het parkeerterrein. De betaalterminals zijn opgesteld in het ziekenhuis. Tevens is het mogelijk om gebruik te maken van papieren Smartcards, zodat de 'parkeerkaart' kan worden geprogrammeerd voor 'gratis' parkeren of toegangscontrole tot een afdeling. De medewerkers krijgen door het aanbieden van de Smartcard toegang tot het parkeerterrein. Het is mogelijk om bij het verlaten van het parkeerterrein automatisch een vooraf gesteld parkeertarief van het salaris af te schrijven. De afschrijving kan plaatsvinden eens per dag, maand of kwartaal

### Postvakken

De postvakken kunnen worden voorzien van elektronische sloten. Hierdoor is het mogelijk om de interne of externe postvakken te openen met de Smartcard.

### Printing on-demand

Door de invoering van het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) ontstaat er de behoefte voor printing on-demand. De gevraagde afdrucken zijn alleen af te drukken door het aanbieden van een smartcard aan de printer. Hiermee is het ook mogelijk om de afdrukkosten per afdeling / medewerker door te belasten. Niet alleen voor de veiligheid, maar ook voor het reduceren van de foutieve printopdrachten, deze kunnen namelijk bij de printer geannuleerd worden.

### Sleutelkasten

In elke organisatie wordt er gebruik gemaakt van mechanische sleutels, deze sleutels kunnen beheerd worden via sleutelkasten. De vrijgave van de mechanische sleutels kan op basis van pincode en / of Smartcard. Hierdoor is het zeer eenvoudig om de autorisatie rechten aan te passen door het activeren of blokkeren van de Smartcard.

### Tijdregistratie

Als de medewerkers zich aan en afmelden bij de tijdterminals is het mogelijk om tijdregistratie toe te passen met de Smartcard. Het kan ook worden gebruikt voor de registratie van de bestede zorg, zodat de juiste declaratie kunnen worden ingediend bij de zorgverzekeraars.

### Toegangscontrole

Voor de compartimentering van het ziekenhuis wordt er gebruik gemaakt van een toegangscontrolesysteem, compartimentering kan worden toegepast op:

- Apotheken;
- Fietsenstalling;
- Gebouwen en Gebouwdelen, alle hoofd, dienstingangen en afdelingen;
- Kantoorruimten;
- Kleedruimten;
- Laboratorium;
- Magazijnen;
- MER/SER ruimten;
- Medicijnkasten;
- Neonatologie;
- OK's;
- Opiaatkasten;
- Parkeerterreinen.



#### Advies - tips:

Alle adviezen zijn nadrukkelijk bedoeld als denkrichting en geen verplichting. Alleen het advies om een duidelijk / helder beleid te maken rondom het dragen en vooral gebruiken van badges is wel als dringend advies bedoeld.

- Maak een dubbelzijdige badge waarop aan een zijde een formele (foto, volledige naam en functie, etc..) en aan de andere een informele (geen foto, alleen [voor]naam en functie) zijde te maken zodat de medewerker zelf kan kiezen welke zijde hij/zij wil dragen.
- Maak duidelijke beleidsafspraken over het dragen van badge met voor- en of achternaam, maar doe dit wel per (risico)afdeling.
- Sta niet toe dat de beveiliging van het ziekenhuis een badge draagt zonder achternaam. Dit kan worden gezien dat de beveiliging bang is en kan een averechts effect hebben.
- Het plaatsen van het Burger Service Nummer (BSN) op een badge is verboden. Het plaatsen van een personeelsnummer mag wel.
- Het plaatsen van een foto van de betrokken persoon mag alleen geschieden met toestemming van die persoon i.v.m. het portretrecht van die persoon.
- Maak niet alleen beleid voor vaste medewerkers, maar ook voor externen. Bepaal ook hier of het nodig is om een pasfoto op de badge te plaatsen of bijvoorbeeld alleen bij vaste externe medewerkers.
- Indien voor het hele ziekenhuis wordt gekozen voor zowel voornaam als achternaam dan is het voor de individuele medewerker wellicht mogelijk dit aan te vechten teneinde alleen de voornaam vermeld te krijgen. Dit zou dan moeten aangevraagd worden middels een bezwaar- en adviescommissie en met kennisneming van de OR. (niet bevestigde bron binnen CBP)

#### Dankzegging.

Dit richtsnoer is mede tot stand gekomen door inhoudelijke inbreng van/door:

- AMC
- Viecuri MC
- Treant Zorggroep (locatie Refaja ziekenhuis)
- Bernhoven ziekenhuis
- Maxima MC
- Catharina ziekenhuis
- Medisch Spectrum Twente
- Alrijne Ziekenhuis (locatie Diaconessenhuis Leiden)
- VITAZ Oosterwolde