



# PROCEDURES BIJ AGRESSIE EN GEWELD



**Erasmus MC**  
Universitair Medisch Centrum Rotterdam





**Erasmus MC**  
Universitair Medisch Centrum Rotterdam





# PROCEDURES BIJ AGRESSIE EN GEWELD

## BIJ VERBALE AGRESSIE, SCHELDEN, HINDERLIJK GEDRAG ETC.

1. Probeer het gedrag te stoppen door grenzen aan te geven en 1 keer te waarschuwen dat het gedrag moet stoppen. Vermeldt daarbij dat je anders de Beveiliging waarschuwt.
2. Indien dit niet werkt (of de situatie daarvoor te bedreigend is): bellen met de Beveiliging via [REDACTED]
3. Meldt daarbij: locatie, wat er aan de hand is, om hoeveel personen het gaat en of het ziektebeeld-gerelateerd gedrag betreft.
4. Doe daarnaast altijd achteraf melding in KMS van het incident. Hoe melden:
  1. Ga (via Agora) naar KMS
  2. Klik op het sjabloon 'Invullen'
  3. Klik op 'Agressie- en Geweldsincidenten'
  4. Het formulier opent en kan worden ingevuld

## BIJ FYSIEK GEWELD, BEDREIGING, BEDREIGENDE SITUATIE ETC.

1. Altijd direct bellen met de Beveiliging via [REDACTED]
2. Meldt daarbij: locatie, wat er aan de hand is, om hoeveel personen het gaat, of het ziektebeeld-gerelateerd gedrag betreft en of er sprake is van wapens.
3. Doe daarnaast altijd achteraf melding in KMS van het incident. Hoe melden:
  1. Ga (via Agora) naar KMS
  2. Klik op het sjabloon 'Invullen'
  3. Klik op 'Agressie- en Geweldsincidenten'
  4. Het formulier opent en kan worden ingevuld






# PROCEDURES BIJ AGRESSIE EN GEWELD

## BIJ OPENLIJK HOESTEN, SPUGEN (OF DAARMEE DREIGEN):

1. Altijd direct bellen met de Beveiliging via   

2. Meldt daarbij: locatie, wat er aan de hand is, om hoeveel personen het gaat en of het ziektebeeld-gerelateerd gedrag betreft
4. Doe daarnaast altijd achteraf melding in KMS van het incident. Hoe melden:
  1. Ga (via Agora) naar KMS
  2. Klik op het sjabloon 'Invullen'
  3. Klik op 'Agressie- en Geweldsincidenten'
  4. Het formulier opent en kan worden ingevuld

## PREVENTIEF HANDELEN BIJ EEN ONVEILIGE SITUATIE: O.A. PATIËNT MET GELE KAART, FAMILIELEDEN/BEZOEKERS WAARBIJ SPRAKE IS GEWEEST VAN AGRESSIE, RISICOGROEP IN HIX

1. Altijd melden bij de Meldkamer op het gewone nummer: 
2. Meldt daarbij: locatie, naam patiënt (en eventueel van ouders/bezoekers) en datum en tijd waarop de afspraak met de patiënt is (of wanneer de desbetreffende familie komt)
3. Maak een risicogroep aan in HiX als zich agressie/geweld heeft voorgedaan dat is veroorzaakt door familieleden of andere bezoekers (zie het zakkaartje 'Risicogroep aanmaken in HiX')





# GELE EN RODE KAARTEN

## PROCEDURE GELE EN RODE KAARTEN

Een gele of rode kaart wordt uitgedeeld door de Beveiliging

1. De Beveiliging komt ter plaatse bij een agressie/geweldsincident;
2. Afhankelijk van de situatie en context wordt besloten om een gele of rode kaart uit te delen;
3. De gele of rode kaart wordt uitgereikt aan de dader (of later opgestuurd);
4. De gele of rode kaart wordt in het HiX-dossier van de dader geregistreerd;
5. Bij een rode kaart wordt ook altijd aangifte gedaan bij de politie.


## GELE KAART

Een gele kaart is een officiële waarschuwing en betreft een voorwaardelijke ontzegging van de toegang tot alle terreinen en gebouwen van het Erasmus MC

## RODE KAART

Een rode kaart betreft een onvoorwaardelijke ontzegging van de toegang tot alle terreinen en gebouwen van het Erasmus MC. Er wordt ook aangifte gedaan bij de politie. Een patiënt (of bezoeker) mag niet in het Erasmus MC komen zolang de rode kaart geldig is. De enige uitzondering hierop is als er acute medische zorg nodig is.

## AANGIFTE DOEN BIJ DE POLITIE (AANGIFTE VPT: VEILIGE PUBLIEKE TAAK)

1. Neem contact op met de Beveiliging via ; de aangifte afgenomen door de politie (vaak kan dit telefonisch);
2. De Beveiliging maakt een afspraak bij de politie voor het doen van (telefonische) aangifte;
3. De Beveiliging ondersteunt bij het verzamelen van informatie en vastleggen van bewijsmateriaal;
5. Hierbij wordt altijd domicilie (het adres) van het Erasmus MC gebruikt;
6. De uitgewerkte aangifte wordt door de politie naar het Erasmus MC gestuurd en na ondertekening teruggestuurd naar de politie.
4. Op het afgesproken moment wordt



# GELE EN RODE KAARTEN ZICHTBAAR IN HIX

## GELE KAART (BOMMETJE IN DOSSIER PATIËNT IN HIX):

The screenshot shows the HIX patient record interface for a patient with ID 01-03-1... (38 jr). The patient's name is J.F.L. C. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Favorieten', 'Dossier', 'voorsblad', 'lastlag', 'fspraken', 'ipnamehistorie', 'atëntgegevens', 'afdrukken', 'PD Dashboard', and 'fspraken en acties'. The main content area is titled 'Cardiologie' and shows 'Geen cardiologie dossier'. Below this are sections for 'Complicaties' and 'Voorgeschiedenis'. The 'Voorgeschiedenis' section lists several conditions with green checkmarks: '2018 ulcus ventriculi', '2018 galblaassteen met cholecystitis', '2018 afhankelijkheid van verschillende m. midazolam, morfine', and '2018 nierinsufficiëntie waarvoor chronisch onbekend basislijden'. A red arrow points to a yellow card icon in the top right corner of the patient information section.

## RODE KAART (VERBODSBORD IN DOSSIER PATIËNT IN HIX):

- Patiënt met gele kaart in Erasmus MC: bel de meldkamer via [REDACTED]
- Patiënt met rode kaart in Erasmus MC: bel het spoednummer van de meldkamer [REDACTED]

The screenshot shows the HIX patient record interface for a patient with ID 01-03-1... (38 jr). The patient's name is J.F.L. C. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Favorieten', 'Dossier', 'voorsblad', 'lastlag', 'fspraken', 'ipnamehistorie', 'atëntgegevens', 'afdrukken', 'PD Dashboard', and 'fspraken en acties'. The main content area is titled 'Cardiologie' and shows 'Geen cardiologie dossier'. Below this are sections for 'Complicaties' and 'Voorgeschiedenis'. The 'Voorgeschiedenis' section lists several conditions with green checkmarks: '2018 ulcus ventriculi', '2018 galblaassteen met cholecystitis', '2018 afhankelijkheid van verschillende m. midazolam, morfine', and '2018 nierinsufficiëntie waarvoor chronisch onbekend basislijden'. A red arrow points to a red card icon in the top right corner of the patient information section.



# RISICOGROEP AANMAKEN IN HIX

Indien er geen gele of rode kaart is uitgedeeld, het een familielid/betrokkene bij de patiënt betreft die agressie of geweld heeft getoond, het gaat om ziektebeeld-gerelateerde agressie of geweld etc. is het advies om een Risicogroep in HiX aan te maken:

1. In HIX een risicogroep aanmaken;
2. Aanvinken vakje 'overig';
3. In het tekstveld aangeven waar het risico uit bestaat

## VOORBEELDEN VAN NOTITIES:

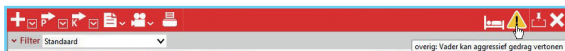
- Familielid/bezoeker (vader, moeder, zoon, dochter, vriend etc.) heeft verbale of fysieke agressie vertoond;
- Patiënt kan agressief worden bij specifieke handeling (bijv. prikken);
- Patiënt kan plotseling agressief worden (altijd benaderen met 2 personen);
- Er heeft telefonische agressie plaatsgevonden;
- Ziektebeeld-gerelateerde agressie/geweld.

## INVOEREN IN HIX:



Invullen wat de reden is (bijvoorbeeld: broer van patiënt heeft verbale agressie vertoond op datum/tijd, telefonische agressie door patiënt of patiënt kan agressief worden bij prikken).

## REEDS GEMAAKTE NOTITIE IS ZICHTBAAR IN HIX:



Tekst van de ingevulde reden in het vrije tekstveld wordt zichtbaar, zodra je met de cursor op het uitroepteken komt.



# GEDRAGSREGELS

## VOOR PATIËNTEN & BEZOEKERS



### In het Erasmus MC hebben we respect voor elkaar

Overlast, fysiek en verbaal geweld, bedreiging, (seksuele) intimidatie, discriminatie of ander onacceptabel gedrag is niet toegestaan.



### Wapens en gevaarlijke voorwerpen zijn verboden

Deze worden in beslag genomen.



### Roken, alcohol en drugs zijn niet toegestaan

Gebruikers worden hierop aangesproken.



### We hebben respect voor elkaars eigendommen

Diefstal en vernieling is strafbaar.



### Het maken van foto's, films en geluidsopnamen is verboden

Verspreiding via sociale media is daarmee ook niet toegestaan. Dit in verband met de privacy van patiënten, bezoekers en medewerkers.