



Waarschuwing en ontzegging toegang CWZ

Concept 11 november 2008

Afbakening

Definitie

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

Doel

Een veilige omgeving creëren doormiddel van handhaving van de huisregels.

Toepassing

In geval van overtreding van de huisregels.

Doelgroep

- Medewerkers CWZ
- Medewerkers toegang en beveiliging
- Hoofd Toegang en Beveiliging
- Hoofd juridische zaken
- Raad van Bestuur

Type document

Protocol

Actoren

- Medewerkers CWZ
- Medewerkers Toegang/Beveiliging
- Hoofd Toegang/Beveiliging
- Afdeling Opname en Patiëntenplanning
- Raad van Bestuur
- Leidinggevende CWZ

Bijlagen

- Formulier officiële waarschuwing
- Formulier officiële ontzegging



1. Definitie

Van agressie is sprake als het gaat om voorvallen waarbij een persoon psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen.

De uitingsvormen van agressie 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

Stap 1: Waarschuwing (mondeling)

Corrigerend optreden door medewerker CWZ en/of beveiliging na uiting van agressie (verbaal, fysiek, psychisch).

Stap 2: Waarschuwing (schriftelijk)

Schriftelijke bevestiging door hoofd Toegang en Beveiliging dat persoon huisregels heeft overtreden. Dit gebeurt na een mondelinge waarschuwing van de beveiliging. Deze schriftelijke waarschuwing wordt door hoofd Toegang en Beveiliging bekend gemaakt binnen het CWZ en is alleen van toepassing bij verbaal en licht psychisch geweld. Deze waarschuwing geldt voor een termijn van 12 maanden.

Stap 3: Ontzegging

Overtreder huisregels de toegang van ziekenhuis weigeren voor termijn van 12 maanden (met uitzondering van acute zorg). Hiervoor zal de Raad van Bestuur op advies van hoofd Toegang en Beveiliging, na hoofd Juridische Zaken in te lichten, voor tekenen. Bij fysiek-, zwaar psychisch geweld en bedreiging zal meteen een ontzegging worden opgesteld. Bij deze vormen van agressie wordt de politie ook ingeschakeld. Daarnaast is een ontzegging toepasbaar wanneer persoon na een schriftelijke waarschuwing binnen 12 maanden de huisregels nogmaals overtreed.

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



2. Werkwijze

Stap 1: Waarschuwing (mondeling)

Bij overtreding van de huisregels wordt overtreder door medewerker CWZ aangesproken op gedrag. Indien overtreder huisregels niet stopt met overtreding na waarschuwing van medewerker CWZ wordt medewerker van de beveiliging ingeschakeld. Medewerker beveiliging geeft overtreder huisregels ook een mondelinge waarschuwing. Stopt overtreder huisregels met overtreding wordt er door de beveiliging een notitie in de dagrapportage gemaakt. Mocht overtreder niet stoppen met de overtreding van de huisregels, wordt overgegaan naar stap 2 of 3.

Stap 2: Waarschuwing (schriftelijk)

Wanneer overtreder de mondelinge waarschuwing van de beveiliging negeert, wordt overgegaan op een schriftelijke waarschuwing. De schriftelijke waarschuwing wordt zoveel mogelijk ter plekke ondertekent door overtreder huisregels en hoofd Toegang en Beveiliging. Hoofd Toegang en Beveiliging overhandigd schriftelijke waarschuwing aan overtreder huisregels. Hiervoor is een standaard waarschuwingsformulier aanwezig. Indien het voor beveiliging CWZ niet mogelijk is om ter plekke de schriftelijke waarschuwing af te geven, wordt schriftelijke waarschuwing direct aangetekend opgestuurd naar huisadres overtreder. Diegene die een kopie krijgen of geïnformeerd worden;

- * Overtreder huisregels; origineel van formulier
- * Beveiliging; specifiek rapport en ZIR registreren
- * Hoofd Toegang en Beveiliging; kopie waarschuwing
- * Betrokken medewerkers; mondeling informeren
- * Opname en patiëntenplanning; kopie waarschuwing
- * Manager bedrijfsvoering; kopie waarschuwing

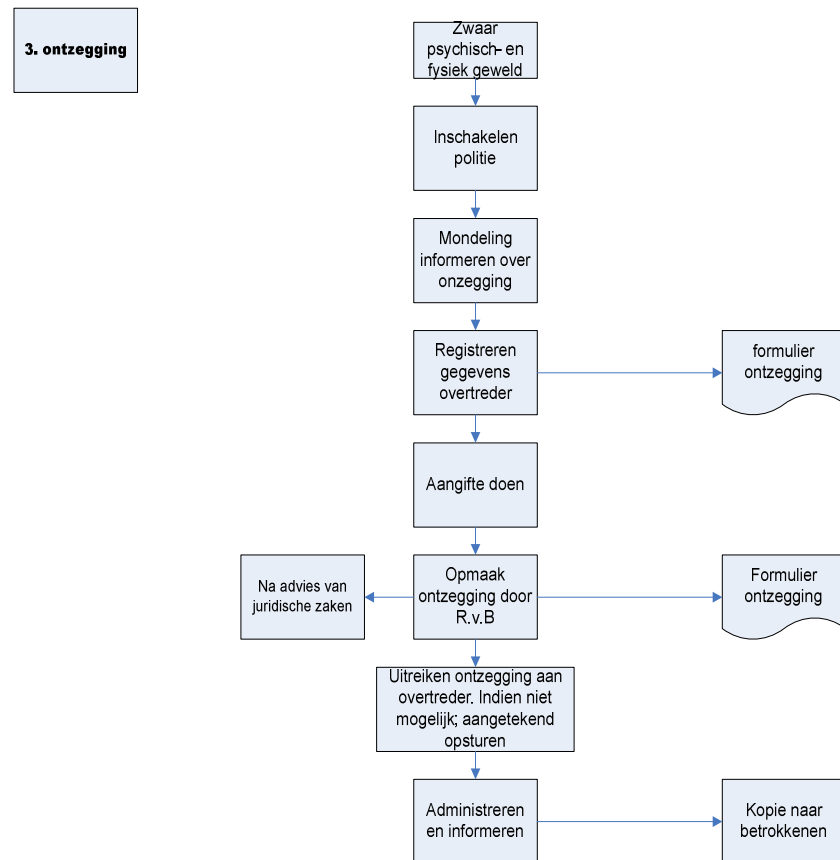
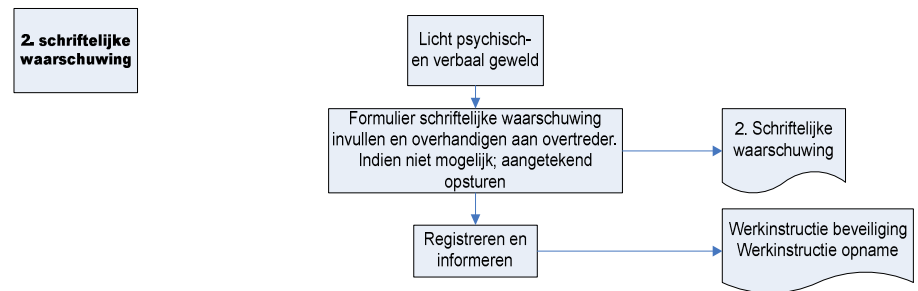
Stap 3: Ontzegging

De ontzegging wordt op advies van Hoofd Toegang en Beveiliging en na overleg met jurist CWZ door de Raad van Bestuur opgesteld. Dit is van toepassing bij fysiek-, zwaar psychisch geweld en bedreiging en dan zal meteen een ontzegging worden opgesteld. De duur van de ontzegging is altijd 12 maanden. De overtreder huisregels wordt in het ziekenhuis uitgenodigd en de ontzegging zal door of namens de Raad van Bestuur met politie worden uitgereikt. Indien niet mogelijk wordt ontzegging direct aangetekend opgestuurd naar overtreder huisregels. Diegene die een kopie krijgen of geïnformeerd worden;

- * Overtreder huisregels; origineel van formulier
- * Beveiliging; specifiek rapport en ZIR registreren
- * Hoofd Toegang en Beveiliging; kopie ontzegging
- * Politie; kopie ontzegging
- * Betrokken medewerkers; mondeling informeren
- * Manager bedrijfsvoering; kopie ontzegging
- * Manager bedrijfsvoering Opname en Patiëntenplanning; kopie ontzegging
- * Raad van Bestuur; na advies van juridische zaken; kopie ontzegging

Bij ontzegging van toegang ziekenhuis wordt aangifte gedaan door contactpersoon ziekenhuis bij contactpersoon politie. Contactpersoon politie maakt mutatieformulier op.

Nadat manager bedrijfsvoering van Opname en Patiëntenplanning een kopie van ontzegging heeft ontvangen maakt deze een markering bij betreffende achternaam van overtreder/patiënt in het systeem. Voorafgaand aan de achternaam wordt tel:7644 gezet. Hiermee krijgt iedere willekeurige locatie in het ziekenhuis het signaal dat patiënt niet in het ziekenhuis hoort te zijn. Hierbij het verzoek om 7644 te waarschuwen. Manager bedrijfsvoering van Opname en Patiëntenplanning haalt na 12 maanden de markering bij de achternaam van overtreder/patiënt weg.



Documenten**Benodigde documenten**

Formulier officiële waarschuwing
Formulier officiële ontzegging

Gegenereerde documenten

Kopie van waarschuwing
Kopie van ontzegging
Specifieke rapportage

Begripsverklaring**Informatiebronnen voor de gebruiker**

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

Beheergegevens**Versienummer**

1

Ingangsdatum**Vervaldatum**

-

Datum laatste herziening

-

Datum laatste wijziging**Overzicht wijzigingen****Auteur**

V.Vermaes, 1^e medewerker Toegang/Beveiliging

Verifieerder

Hoofd juridische zaken, G. Fokke

Werkgroep veiligezorg@:

- Hoofd toegang en beveiliging, L. Giebels
- Adviseur Arbo en verzuim, E. Avril
- Sectormanager hotelservices, H. Niesten
- Beleidsmedewerker communicatie, J. Hoefsloot

Inhoudelijk verantwoordelijke

Voorzitter Werkgroep veiligezorg@, H. Niesten

Autorisator

Directeur Facilitair Bedrijf, H. Stomphorst

Beheerder

Medewerker documentenbeleid