

VOORBEELDEN VAN GEDRAGSCODES EN GEDRAGSREGELS

In deze bijlage wordt een voorbeelden gegeven van een gedragsodes en van gedragsegels. Ze zijn bedoeld als voorbeeld, hoe het geformuleerd zou kunnen worden. De specifieke invulling vindt plaats in uw eigen organisatie.

Voorbeeld van een gedragscode

Niemand twijfelt aan de vakkennis van professionals. Vakbekwaamheid staat buiten kijf. Klantgerichtheid niet! Daar moet in elke organisatie voortdurend aan gewerkt worden.

Respect

waardering en collegialiteit

voorbeelden van gedrag

- we laten de ander in zijn waarde, ook al zijn we het niet met die persoon eens
- we zeggen het als iemand iets goed doet
- we luisteren goed naar wat collega's / klanten te zeggen hebben
- we respecteren de eigenheid en diversiteit van iedereen
- we praten mét elkaar en niet óver elkaar
- we stellen ons kwetsbaar op
- we zeggen u tegen alle patiënten
- we staan open voor kritiek

Integriteit

eerlijkheid en betrouwbaarheid

voorbeelden van gedrag

- we doen wat we beloven en komen gemaakte afspraken na
- we willen kunnen uitleggen wat we doen en waarom we het doen
- we gaan vertrouwelijk met alle informatie om
- we respecteren de grenzen van elkaar (privacy) en bewaken onze eigen grenzen (assertiviteit)

Professionaliteit

deskundigheid en duidelijke procedures

voorbeelden van gedrag

- we blijven als team kwaliteitsstandaarden ontwikkelen en zien erop toe dat iedereen zich daaraan houdt
- we lossen problemen zo snel mogelijk op, zoeken voortdurend naar nieuwe oplossingen en durven initiatieven te nemen.
- we voldoen aan de eisen die aan onze functie wordt gesteld
- wij professionals kennen de uitgangspunten van een professional
- we kunnen op onze professionaliteit worden aangesproken
- elke opdracht wordt professioneel behandeld
- we toetsten/evalueren regelmatig procedures, afspraken en werkwijzen
- we staan ervoor open nieuwe dingen te leren

Zorgzaamheid

aandacht en dienstbaarheid

- we zijn vriendelijk tegen patiënten en bezoekers
- we luisteren echt naar anderen: luisteren is niet alleen je oor open zetten, maar ook vragen stellen waardoor iemand zich uitgenodigd voelt iets te vertellen
- we leven ons in de wensen en zorgen van de andere in

- we zijn bereid samen te werken en andere te steunen en te helpen
- we geven patiënten de optimale zorg die ze nodig hebben, binnen de mogelijkheden van de afdelingsdoelstelling
- we geven onze grenzen aan
- we oordelen niet direct, maar vragen na, doen onderzoek en trekken daarna pas conclusies

Voorbeeld van gedragsregels

Onderstaande gedragsregel is gekoppeld aan het handhavingsbeleid. Bij iedere gedragsregel is aangegeven wat de medewerker moet doen als de regel wordt overschreden.

GEWOON DOEN, GEWOON BETER!

Richtlijn voor medewerkers met betrekking tot de gedragsregels van medewerkers, patiënten en bezoekers.

Regel 1 Binnen de organisatie gaan wij respectvol met elkaar om!

Toelichting

Het respectvol omgaan met elkaar is **de basisregel voor iedereen** die zich in ons Bedrijf bevindt.

Regel 2 Bezoekers dienen geen overlast voor patiënten te veroorzaken.

Toelichting

Bezoekers dienen zich te houden aan de bezoektijden en het aantal toegestane bezoekers per afdeling.

In bepaalde omstandigheden kan er een uitzondering worden gemaakt. De verpleegkundigen bepalen met hoeveel personen de patiënt bezocht kan worden en of de bezoektijden kunnen afwijken.

Actie

- Bij het veroorzaken van overlast worden bezoekers hierop aangesproken door een verpleegkundige. Weigert men mee te werken, dan wordt de beveiliging ingeschakeld via *15, die het incident verder afhandelt.

Sanctie

Als de beveiliging wordt ingeschakeld geeft deze een officiële waarschuwing (gele kaart).

Regel 3 Verbaal geweld is binnen het Bedrijf niet toegestaan.

Toelichting

Onder verbaal geweld wordt verstaan:

- vloeken;
- beledigende opmerkingen, zoals flikker, wijf;
- kwetsende opmerkingen over het uiterlijk, zoals dikke, paard, bochel, kanker, hond, teringlijder;
- vloeken met genitaliën, zoals kut, lul;
- kwetsende opmerkingen met een maatschappelijke lading zoals, slet, pooier, mongool;
- ernstige verwensingen zoals, val dood, ik hoop dat je kind sterft;
- vloeken met kleine kwetsende lading zoals, stommeling, slome, gek;

Actie

- Betrokkene(n) aanspreken, eventueel samen met de beveiliging (*15).

Sanctie

Als de beveiliging wordt ingeschakeld geeft deze een officiële waarschuwing (gele kaart).

Regel 4 Discriminatie is binnen onze organisatie niet toegestaan.

Toelichting

Onder discriminatie wordt verstaan:

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

Actie

- Betrokkene(n) op het gedrag aanspreken.
- Bij aanhoudend gedrag de beveiliging inschakelen (*15), die het incident verder afhandelt.

Als de beveiliging wordt ingeschakeld geeft deze een officiële waarschuwing (gele kaart).

Regel 5 Bedreiging is binnen onze organisatie niet toegestaan.

Toelichting

Onder bedreiging wordt verstaan:

- verbale bedreiging met verwonding, zoals ik ga je slaan, ik maak je dood, ik wacht je op; en/of intimiderend taalgebruik zoals, jij moet oppassen, wat moet je nou?!
- fysieke bedreiging met verwonding, zoals het maken van boksbewegingen en andere vechtbewegingen;
- betreden van het ziekenhuis in groepen van twee personen of meer, in samenhang met provocerend gedrag.

Actie

- Betrokkene(n) aanspreken.
- **Altijd** de beveiliging inschakelen
- De beveiliging schakelt de politie in.

Sanctie

De beveiliging geeft een officiële ontzegging tot het ziekenhuis (rode kaart) en er wordt aangifte gedaan.

Regel 6 Seksuele intimidatie is binnen onze organisatie niet toegestaan.

Toelichting

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan:

- het maken van allerlei seksuele toespelingen;
- handtastelijkheden;
- (open)trekken van/aan kleding;
- het maken van seksuele toespelingen in schriftelijke vorm via brieven, e-mail, stalking, en dergelijke

Actie

- Betrokkene(n) op het gedrag aanspreken.

Sanctie

- Als de beveiliging wordt ingeschakeld geeft deze een officiële waarschuwing (gele kaart).
- Bij aanhoudend gedrag **altijd** de beveiliging inschakelen. De beveiliging handelt het incident verder af.
- De beveiliging geeft een officiële ontzegging tot het ziekenhuis (rode kaart) en er wordt aangifte gedaan.

Regel 7 Fysiek geweld of een poging tot fysiek geweld is binnen onze organisatie niet toegestaan.

Toelichting

Onder fysiek geweld tegen personen en goederen wordt verstaan:

- spugen;
- gooien met voorwerpen, zoals een computerscherm, stoel, tafel, beker, schaar, water, krant, ponskaart;
- gevaarlijk fysiek contact, zoals duwen, trekken, laten struikelen;
- serieuze poging tot verwonding, zoals een wurggreep, in de ogen prikken;
- zware mishandeling, zoals één of meerdere malen slaan, schoppen, haren trekken, aanranding;
- geweld met gevaarlijke voorwerpen, zoals steken met een injectienaald, schaar, bestek;
- geweld met wapentuig, zoals een pistool, mes, knuppel, pepperspray.

Actie

- Betrokkene(n) aanspreken.
- **Altijd** de beveiliging inschakelen
- De beveiliging schakelt meteen de politie in.

Sanctie

De beveiliging geeft een officiële ontzegging tot het ziekenhuis (rode kaart) en er wordt aangifte gedaan.

Regel 8 Verboden wapens en gevaarlijke voorwerpen zijn binnen onze organisatie niet toegestaan en worden altijd afgenomen/in beslag genomen door de Beveiliging/Politie.

Toelichting 1

- De patiënt/bezoeker is in het bezit van een gevaarlijk voorwerp zoals bijvoorbeeld; stanleymes, zakmes, schaar, etc..

Actie

- Deze voorwerpen worden 'op naam' in bewaring gegeven bij de beveiliging.
- Na behandeling/bezoek kunnen deze worden opgehaald bij de beveiliging.
- Ook ingeval de patiënt wordt opgenomen, dan worden deze voorwerpen 'op naam' in bewaring gegeven bij de beveiliging. Na ontslag kunnen deze worden opgehaald bij de beveiliging.

Toelichting 2

- Verboden wapens, die door patiënt/bezoeker zichtbaar worden gedragen of in kledingstukken of bagage worden gevonden.

Actie

- Uitgangspunt is dat het in bezit hebben, dragen dan wel binnenbrengen van verboden wapens in het Bedrijf **niét** wordt geaccepteerd. Dit geeft aanleiding tot een dreigende situatie voor (medewerkers, patiënten en bezoekers van) het Bedrijf.
- Verboden wapens worden **altijd** afgenomen en door de beveiliging onder zich gehouden ten behoeve van overdracht 'op naam' aan de politie. In voorkomende gevallen zal de beveiliging het verboden wapen direct door de politie in beslag laten nemen. Deze procedure wordt altijd gevolgd door aangifte op 'naam'
- Het ZIR-meldingsformulier invullen.

Sanctie

De beveiliging geeft een officiële ontzegging tot het ziekenhuis (rode kaart) en er wordt aangifte gedaan.

Regel 8 Het vernielen van eigendommen van ons bedrijf, van medewerkers en/of van patiënten/bezoeker(s) is niet toegestaan.

Toelichting

Onder het vernielen van eigendommen wordt verstaan:

- het opzettelijk kapot maken van voorwerpen.

Actie

Als dit uit onmacht gebeurt (slecht nieuws), kan er begrip voor zijn. Er moet wel wat van gezegd worden, maar op een zorgvuldige manier.

- **Altijd** de beveiliging inschakelen
- Betrokkene(n) aanspreken en in de gaten houden, zodat je de persoon kan aanwijzen aan de beveiliging.
- In overleg met de beveiliging wordt de politie ingeschakeld.
- Eventuele schadekosten worden op de vernieler verhaald.

Sanctie

De beveiliging geeft een officiële ontzegging tot het ziekenhuis (rode kaart) en er wordt aangifte gedaan.

Regel 9 In ons bedrijf wordt diefstal in geen enkel geval getolereerd.

Toelichting

Diefstal door patiënten en bezoekers wordt in geen enkel geval getolereerd.

Actie

- Bij (vermoeden van) diefstal meteen de beveiliging inschakelen
- De betreffende persoon aanspreken, eventueel samen met de beveiliging.
- Het ZIR-meldingsformulier invullen.

Sanctie

De beveiliging geeft een officiële ontzegging tot het ziekenhuis (rode kaart) en er wordt aangifte gedaan.

Regel 10 Een patiënt onder invloed van alcohol en/of drugs, die zich onaangepast gedraagt kan de toegang tot ons bedrijf worden geweigerd of worden weggestuurd, mits de medische toestand dit toelaat.

Toelichting 1

- Het in het bezit hebben van en/of het gebruik van drugs wordt binnen het Bedrijf niet getolereerd. Het gebruik van alcohol kan in overleg met de afdeling beperkt worden toegestaan. Onder onaangepast gedrag wordt verstaan: zie definities van verbale agressie, fysiek geweld en bedreiging, etc.. Laat de medische toestand van de patiënt het toe, dan kan de beveiliging de patiënt uit het ziekenhuis verwijderen.

Actie

- Patiënt aanspreken op gedrag.
- Is de patiënt onhandelbaar, dan de beveiliging bellen; in overleg met een medicus handelt deze het verder af. De medicus kan de patiënt eventueel doorverwijzen naar een ander ziekenhuis.
- Indien een patiënt wordt weggestuurd, wordt dit vermeld in het medisch dossier van de patiënt.

Sanctie

Afhankelijk van het incident en in overleg met de medicus geeft de beveiliging een officiële waarschuwing (gele kaart), dan wel een officiële ontzegging (rode kaart). Bij het afgeven van een rode kaart wordt er tevens aangifte gedaan.

Toelichting 2

- De patiënt komt in verband met het slikken van een (over)dosis cocaïne voor hulpverlening naar ons Bedrijf.

Actie

- Na hulpverlening (operatie) worden de cocaïnebolletjes via de afdeling beveiliging (*15) anoniem aan de politie overgedragen.

Regel 12 Bezoeker(s) onder invloed van alcohol en/of drugs, die zich onaangepast gedragen kan de toegang tot ons bedrijf worden geweigerd.

Toelichting

Het in het bezit hebben van en/of het gebruik van drugs wordt binnen het Bedrijf niet getolereerd. Het gebruik van alcohol kan in overleg met de afdeling beperkt worden toegestaan. Onder onaangepast gedrag wordt verstaan: zie definities van verbale agressie, fysiek geweld en bedreiging, etc..

Actie

- Bezoeker aanspreken en vragen het ziekenhuis te verlaten.
- Weigert men dit, dan wordt/worden de betreffende persoon/personen door de beveiliging (*15) naar buiten begeleid.

Sanctie

Afhankelijk van de aard van het onaangepaste gedrag (zie gedragsregels 1 tot en met 10) geeft de beveiliging een officiële waarschuwing (gele kaart), of een officiële ontzegging (rode kaart). Bij het afgeven van een rode kaart wordt tevens aangifte gedaan.