

- Onderwerp

## **SEH Veilige zorg gedragsregels en omgangsnormen**

- Omschrijving
- Bevoegdheid
- Inhoud

### **Regel 1**

#### **Seksuele intimidatie wordt op de Spoedeisende Hulp (SEH) van het UMC Utrecht niet getolereerd.**

##### Toelichting:

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan:

- Handtastelijkheden.
- (Open)trekken (van) aan kleding, (open)scheuren van kleding.
- Het maken van allerlei seksuele toespelingen. Ook in geschreven vorm.
- Het sturen van schriftelijke notities zoals brieven, van e-mails, e.d. met seksuele toespelingen naar personeelsleden.

##### Actie:

- Patiënt en/of partner/begeleider op het gedrag aanspreken, eventueel samen met de Beveiliging.
- Bij aanhoudend gedrag de Beveiliging inschakelen. Deze handelt het verder af.
- Registreren op Scoop en melden in het dienstverslag.

### **Regel 2**

#### **Discriminatie wordt op de SEH van het UMC Utrecht niet getolereerd.**

##### Toelichting:

Onder discriminatie wordt verstaan:

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

##### Actie:

- Patiënt en/of partner/begeleider op het gedrag aanspreken eventueel samen met de Beveiliging.
- Bij aanhoudend gedrag de Beveiliging inschakelen. Deze handelt het verder af.
- Registreren op Scoop en melden in het dienstverslag.

### **Regel 3**

#### **Een patiënt mag door maximaal 2 personen worden begeleid.**

##### Toelichting:

Dit is afhankelijk van de situatie. In principe mogen er 2 personen met de patiënt meekomen.

In bepaalde omstandigheden kan er een uitzondering worden gemaakt. De verpleegkundigen bepalen hoeveel personen er bij de patiënt mogen.

##### Actie:

- Komen er toch grote groepen naar binnen, zonder toestemming van de verpleegkundigen dan wordt de groep hierop aangesproken en verzocht buiten te wachten. Weigert men dan wordt de Beveiliging ingeschakeld en handelt deze het verder af.
- Registreren op Scoop en melden in het dienstverslag.

### **Regel 4**

#### **Verbaal geweld wordt op de SEH van het UMC Utrecht niet getolereerd.**

##### Toelichting:

Onder verbaal geweld wordt verstaan:

- Vloeken.
- Beledigende opmerkingen zoals flikker, wijf.
- Kwetsende opmerkingen over het uiterlijk zoals dikke, paard, bochel, kankerhond, teringlijder.
- Vloeken met genitaliën zoals kut, lul.
- Kwetsende opmerkingen met een maatschappelijk 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.
- Oudhollandse scheldwoorden zoals koekenbakker, vlegel, druif.
- Intimiderend taalgebruik zoals jij moet... wat wil je nou.

Actie:

- Patiënt en/of partner/begeleider aanspreken eventueel samen met de Beveiliging.
- Registreren op Scoop en melden in het dienstverslag.

**Regel 5**

**Fysiek geweld of een poging tot fysiek geweld wordt op de SEH van het UMC Utrecht niet getolereerd.**

Toelichting:

Onder fysiek geweld wordt verstaan:

- Geweld met wapentuig zoals een messteek, pepperspray, klap met een knuppel.
- Geweld met gevaarlijke voorwerpen zoals steken met een injectienaald, schaar, mes.
- Langdurige zware mishandeling zoals meerdere malen slaan, schoppen.
- Serieuze poging tot verwonding zoals een wurggreep, in de ogen prikken.
- Eenmalige zware mishandeling zoals een schop, klap.
- Lichte mishandeling zoals aan de haren trekken.
- Gevaarlijk fysiek contact zoals duwen, trekken, laten struikelen.
- Gooien met zware en/of gevaarlijke voorwerpen zoals een beker, schaar.
- Gooien met lichte, ongevaarlijke voorwerpen zoals water, een krant, ponskaart.
- Spugen.

Actie:

- Patiënt en/of partner/begeleider aanspreken, eventueel samen met de Beveiliging.
- Bij fysiek geweld (mishandelen) altijd de Beveiliging inschakelen (verdedigen is altijd toegestaan).
- Registreren op Scoop en melden in het dienstverslag.

**Regel 6**

**Bedreiging van de medewerkers van de SEH in het UMC Utrecht wordt niet getolereerd.**

Toelichting:

Onder bedreiging wordt verstaan:

- Bedreiging met verwonding zoals in elkaar slaan, dood maken, wacht op je.
- Het betreden van de wachtruimtes in groepen van meer dan vier personen in samenhang met provocerend gedrag.

Actie:

- Patiënt en/of partner/begeleider aanspreken, eventueel samen met de Beveiliging.
- Bij aanhoudend gedrag en ernstige bedreiging altijd de Beveiliging inschakelen.
- Registreren op Scoop en melden in het dienstverslag.

**Regel 7**

**Verboden wapens en andere gevaarlijke voorwerpen worden niet toegestaan en worden altijd in beslag genomen door de Beveiliging/Politie.**

Toelichting en actie:

- Verboden wapens die zichtbaar worden gedragen, of worden gevonden in kledingsstukken.

Toelichting: Dit wordt niet geaccepteerd. Doe zelf niks, maar schakel meteen de Beveiliging in. Deze handelt het verder af, in samenwerking met de Politie.

- De patiënt en/of partner/begeleider is in het bezit van een scherp en/of eventueel gevaarlijk voorwerp (stanleymes, zakmes, schroevendraaier)

Toelichting: Deze voorwerpen moeten worden ingeleverd bij de receptie. Daar zal een kluis komen waarin deze voorwerpen worden bewaard. Na behandeling moeten ze worden opgehaald. Er wordt hiervoor gebruik gemaakt van een al bestaande procedure waarin gebruik wordt gemaakt van een ontvangstbewijs.

Wordt de patiënt opgenomen, dan wordt het scherpe en/of gevaarlijke voorwerp overgedragen aan de verpleegkundigen van die afdeling.

- De patiënt en/of partner/begeleider is in het bezit van een scherp en/of eventueel gevaarlijk voorwerp en vertoont bedreigend gedrag

Toelichting: Wordt niet geaccepteerd en de Beveiliging wordt meteen gebeld.

Al deze gebeurtenissen worden geregistreerd op Scoop en gemeld in het dienstverslag.

**Regel 8**

**Het vernielen van eigendommen op de SEH van het UMC Utrecht, van medewerkers en/of van patiënten/begeleider(s) wordt niet getolereerd.**

#### Toelichting:

Onder het vernielen van eigendommen wordt verstaan:

- Gooien met voorwerpen (niet op de verpleegkundige/arts gericht).
- Schoppen, trappen, slaan (niet op de verpleegkundige/arts gericht).

#### Actie:

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

- Patiënt en/of partner/begeleider aanspreken en zo nodig de Beveiliging inschakelen.
- Patiënt en/of partner/begeleider in de gaten houden en eventueel de Beveiliging preventief inschakelen.
- Registreren op Scoop en melden in het dienstverslag.
- Eventuele schadekosten worden op de vernielers verhaald. Het management dient de schadeclaim in.

#### **Regel 9**

**Diefstal van eigendommen van het UMC Utrecht, van medewerkers en/of van patiënten/begeleider(s) wordt niet getolereerd.**

#### Toelichting:

Dit wordt in geen enkel geval getolereerd. Als je het hebt gezien, meld je dit meteen bij de Beveiliging. De 'dief' wordt hierop aangesproken. De medewerker kan er zelf voor kiezen om dit alleen te doen, of in aanwezigheid van de Beveiliging.

Als je een vermoeden hebt van diefstal kan er tegen de 'dief' gezegd worden dat er iets mist. Vaak wordt het niet toegegeven maar durven ze het gestolen goed niet meer mee te nemen en wordt dit later ergens teruggevonden.

#### Actie:

- Bij diefstal meteen de Beveiliging inschakelen.
- Dan pas de patiënt en/of partner/begeleider aanspreken, eventueel samen met Beveiliging.
- Registreren op Scoop en melden in het dienstverslag.
- Altijd aangifte doen bij de Politie.

#### **Regel 10**

**Het gebruik van alcohol en/of drugs op de SEH in het UMC Utrecht is niet toegestaan.**

#### Toelichting:

Patiënten en/of partner/begeleider(s) nuttigen alcohol en/of drugs binnen het UMC Utrecht.

#### Actie:

- Patiënt en/of partner/begeleider aanspreken en vragen geen alcohol en/of drugs te nuttigen.
- Blijft men alcohol en/of drugs nuttigen, dan de Beveiliging bellen. Deze zorgt ervoor dat de betreffende personen het ziekenhuis verlaten.
- Registreren op Scoop en melden in het dienstverslag.

#### **Regel 11**

**Begeleider(s) die onder invloed zijn van alcohol en/of drugs worden de toegang tot de Spoedeisende Hulp van het UMC Utrecht geweigerd.**

#### Toelichting:

Dit wordt niet getolereerd. Betreffende personen worden onder begeleiding van de Beveiliging naar buiten gestuurd.

#### Actie:

- Begeleider aanspreken en vragen het ziekenhuis te verlaten.
- Weigert men dit dan worden ze door de Beveiliging naar buiten gebracht.
- Registreren op Scoop en melden in het dienstverslag.

#### **Regel 12**

**Een patiënt onder invloed van alcohol en/of drugs kan in geval van overlast ook de toegang tot de Spoedeisende Hulp van het UMC Utrecht worden geweigerd.**

#### Toelichting:

Dit is afhankelijk van de overlast die de patiënt veroorzaakt. Is de patiënt niet lastig dan wordt er niet opgetreden. Is de patiënt echter agressief en onhandelbaar en laat de medische toestand van de patiënt het toe, dan kan de Beveiliging de patiënt van de SEH verwijderen.

#### Actie:

- Patiënt aanspreken op gedrag.
- Patiënt is onhandelbaar: de Beveiliging bellen, deze handelt het verder af.
- Registreren op Scoop en melden in het dienstverslag.
- Indien een patiënt wordt weggestuurd, wordt dit vermeld in het medisch dossier van de patiënt.

#### **> Drie regels die ook aan de patiënten bekend worden gemaakt:**

##### **Regel 13**

**Iedereen wil graag weten waar hij aan toe is! Daarom informeren de verpleegkundigen/artsen de patiënt zo goed en zo vaak mogelijk over het verloop van de behandeling en de wachttijden.**

##### **Regel 14**

**Heeft u een scherp en/of eventueel gevaarlijk voorwerp bij u? Geef dit dan in bewaring bij de receptie van de Spoedeisende Hulp. Na behandeling kunt u het weer ophalen. Denk hierbij aan een schroevendraaier of stanleymes. De voorwerpen worden maximaal 1 dag bewaard.**

##### **Regel 15**

**In het UMC Utrecht gaat men respectvol met elkaar om. Dit geldt zowel voor de medewerkers onderling als naar de patiënten toe.**

#### *Toelichting Registreren op Scoop.*

Elk incident moet door de verpleegkundigen en artsen worden geregistreerd in Scoop. Ook als de Beveiliging op de afdeling aanwezig is geweest tijdens het incident!

#### **Het registreren gaat als volgt:**

- Open Scoop op de computer op de werkvloer.
- Klik op 'Veiligheid, ARBO en Milieu'.
- Klik op 'Agressie'.
- Klik op 'Agressie Homepage'.

Na deze stappen te hebben uitgevoerd komt het 'Meldingsformulier agressie incidenten' in beeld. Als het formulier is ingevuld, klik dan op verzenden. De Beveiliging zal deze registratie verder verwerken.

#### **Toelichting op de actie:**

##### *Aanspreken op gedrag*

Patiënt en/of partner/begeleider gedraagt zich dusdanig dat deze op het gedrag aangesproken moet worden.

- Aanspreken op gedrag kan door iedere medewerker worden gedaan. Het is daarbij irrelevant of de medewerker slachtoffer is van de overtreding, of dat deze alleen getuige is van de daad. Het aanspreken kan indien wenselijk gebeuren in aanwezigheid van de Beveiliging.
- Het slachtoffer, de getuige van de overtreding of de Beveiliging geeft aan dat dergelijk gedrag niet wordt getolereerd en/of op prijs wordt gesteld. Hierbij mag geen spraken zijn van een corrigerende toon. Het gaat hier om een opmerking van informatieve inhoud.
- Mocht de overtreder zich verder niet misdragen, dan zullen er geen verdere acties worden ondernomen. Blijft de overtreder zich echter misdragen, schakel dan meteen de Beveiliging in. Deze zal bepalen of er een gele kaart of een rode kaart zal worden uitgereikt.

##### Gele kaart

Een patiënt en/of partner/begeleider gedraagt zich dusdanig dat het geven van een officiële waarschuwing nodig is in de vorm van een gele kaart.

- Een gele kaart kan enkel en alleen door de Beveiliging worden uitgedeeld. Deze hoeft daarvoor geen getuige te zijn van de overtreding.
- De Beveiliging geeft aan dat dergelijk gedrag niet wordt getolereerd en dat het voortzetten van de daad een ontzegging tot het ziekenhuis tot gevolg zal hebben.
- Een gele kaart is gedurende één jaar geldig en zal worden geregistreerd. Na dit jaar vervalt de gele kaart.
- Mocht de patiënt en/of partner/begeleider zich verder niet misdragen, dan zullen verder geen acties worden ondernomen.
- Mocht de overtreder zich wederom misdragen, dan zal er door de Beveiliging een rode kaart worden uitgedeeld.

### Rode kaart

- Een patiënt en/of partner/begeleider gedraagt zich dusdanig dat het ontzeggen van de toegang tot het ziekenhuis nodig is. Er wordt aangifte gedaan bij de Politie en er is sprake van mogelijke justitiële vervolging.
- Een rode kaart kan enkel en alleen door de Beveiliging worden uitgedeeld. Deze hoeft daarvoor geen getuige te zijn van de overtreding.
  - De Beveiliging geeft aan dat dergelijk gedrag niet wordt getolereerd en dat de overtreder een ontzegging krijgt.
  - Een rode kaart heeft een geldigheidsduur van een door de Beveiliging te bepalen periode. Na deze periode wordt de ontzegging omgezet in een voorwaardelijke toelating tot het ziekenhuis. Bij misdragingen van welke aard dan ook, zal de overtreder een nieuwe rode kaart ontvangen.
  - De overtreder zal alleen tot het ziekenhuis worden toegelaten indien er sprake is van spoedeisende of acute psychiatrische hulp.
- Bij overtreding van de ontzegging zal de Politie worden ingeschakeld.

### Justitiële vervolging

- Een patiënt en/of partner/begeleider overtreedt naast het stelsel van normen en waarden ook de wet. Deze feiten komen naast een kaart, ook in aanmerking voor justitiële vervolging. Hieronder vallen onder andere fysiek geweld, discriminatie, seksuele intimidatie, bedreiging, diefstal en vernielingen. Van deze feiten wordt in beginsel aangifte gedaan bij de politie.
- Justitiële vervolging wordt door de Beveiliging geïnitieerd en door Politie en Justitie afgehandeld.
  - De Beveiliging geeft aan dat dergelijk gedrag niet wordt getolereerd en dat van de overtreding aangifte zal worden gedaan bij de Politie. Bij ernstige delicten zal de politie ter plaatse moeten komen.
  - Wanneer door een overtreding schade in enige vorm is ontstaan, dan zal deze altijd worden verhaald op de overtreder.

### **SEH Veilige Zorg Omgangsnormen**

Tussen patiënten en ziekenhuispersoneel vindt op allerlei vlakken communicatie plaats. Door op een passende manier met elkaar te communiceren kan veel agressie worden voorkomen.

### Het eerste contact

- Het eerste contact is zeer belangrijk! Heet de patiënt en diens partner/begeleider altijd welkom in het ziekenhuis. Geef de patiënt en diens partner/begeleider hierbij een hand en stel je voor met naam en functie.
- Klantvriendelijkheid staat voorop. Ook aan de telefoon.
- De telefoon wordt volgens voorschrift beantwoord: goede morgen/middag/avond, naam van de afdeling, achternaam en eventueel voornaam van de medewerker van de Spoedeisende Hulp.
- Maak gebruik van de wegdrukknop, zodat de ruis op de achtergrond niet te horen is.
- Noteer zo mogelijk naam en telefoonnummer van de beller (huisarts, ander ziekenhuis, patiënt e.a.) zodat hij/zij niet onnodig lang hoeft te wachten en spreek zo mogelijk en tijd af waarop hij/zij terug gebeld wordt.

### **Informatie verschaffen**

- Informeer de patiënt en diens partner/begeleider zo goed en zo vaak mogelijk. Is het erg druk, informeer de patiënt daar al bij binnenkomst over.
- Informeer de patiënt in de wachtkamer en in de behandelkamer over de wachttijden. Zorg ervoor dat de patiënt regelmatig geïnformeerd wordt, zodat de patiënt niet bang hoeft te zijn in de drukte te worden vergeten.
- Licht een patiënt op de crashroom, zorg er dan voor dat de familie een korte maar duidelijke uitleg krijgt van wat er gaat gebeuren.
- Wanneer de wachttijd erg lang dreigt te worden, kan de verpleegkundige een tijd met de patiënt afspreken waarop hij zich meldt. Bijvoorbeeld een half uur later.
- Als je even geen tijd hebt voor een patiënt, maak dan duidelijk waarom je geen tijd hebt. De patiënt wil graag duidelijkheid.

### **Hoe te handelen bij ongewenst gedrag**

- Als een patiënt ongewenst gedrag vertoont, probeer je dan niet tot zijn niveau te verlagen. Blijf rustig en probeer de situatie onder controle te houden. Bij een situatie die uit de hand dreigt te lopen is rust brengen een van de belangrijkste dingen.
- Mochten er problemen zijn met een patiënt en denk je de situatie niet onder controle te krijgen, laat jezelf dan even tot rust komen en vraag een collega het van je over te nemen. Ga achteraf na wat er verkeerd is gegaan en hoe het de volgende keer beter kan.
- Blijf altijd rustig en correct, op deze manier doorbreek je het beste woede en agressie.
- Probeer je in te leven in de situatie van de patiënt. Vraag je af hoe het komt dat hij zo reageert. Vraag wat er aan de hand is, misschien wil de patiënt een verhaal kwijt, wat kan je doe om ervoor te zorgen dat hij weer rustig wordt?
- Zorg dat je weet wat je moet doen als een situatie uit de hand dreigt te lopen en praten geen zin meer heeft. Beveiliging en politie zijn er niet voor niks!!
- Denk van tevoren eens na over situaties die zich kunnen voordoen als je alleen werkt. Door er van tevoren al over na te denken, kom je minder snel voor verrassingen te staan.

- Behandel de patiënt niet als een nummer. De patiënt wil graag betrokken zijn bij het traject dat hij in het ziekenhuis doorloopt. Als de patient persoonlijker wordt benaderd, zal hij eerder geneigd zijn mee te werken.
- Behandel geen enkele patiënt op grond van een vooroordeel.
- 'Hij is van een zigeunerfamilie dus hij zal wel weer voor problemen zorgen'. Door een patiënt met deze instelling te benaderen, kan je al agressie opwekken bij de patiënt.
- De patiënt wordt altijd gezien als gelijkwaardige medemens. Men heeft respect voor elkaar!
- Zorg ervoor dat patiënten verpleegkundigen nooit over andere patiënten horen praten.
- Privézaken worden niet tijdens het werk behandeld. Soms ontkom je hier niet aan. Laat de patiënt niet merken dat je privé bezig bent.
- Heb je een probleem met een collega? Benader deze dan zelf en rechtstreeks. Roddelen heeft geen zin.
- De vriendelijkheid en zorgzaamheid waar men mee omringd werd, blijft de patiënt langer bij dan het feit dat de doktors en verpleegkundigen de behandeling met geavanceerde apparatuur en technieken naar behoren uitvoeren!
- Het voldoen aan de verwachtingen van de patiënt is zeer belangrijk.
- Eerst moet je weten wat de verwachtingen van een patiënt zijn. Zijn deze bekend probeer daaraan te voldoen. Is dit niet mogelijk, geef dan aan wat de grenzen zijn.

### **Eigen gedrag**

- Een slecht humeur hebben we allemaal wel eens. Zorg ervoor dat de patiënt hier niet de dupe van wordt!
- Lol maken mag en moet zelfs, probeer dit alleen niet te luidruchtig te doen. Het is erg vervelend voor een zieke patiënt om de verpleegkundigen luidruchtig te horen lachen.
- Laat merken dat je plezier hebt in je werk, zo kom je heel anders over op de patiënt.
- Wees altijd vriendelijk, hulpvaardig en heb belangstelling. Ook al zijn patiënten soms erg lastig!!
- Zorg altijd voor een professionele houding.
- Probeer niet je eigen waarden en normen aan de patiënt op te dringen, maar respecteer de zijne.
- Zorg ervoor dat je oogcontact met de patiënten en begeleiders maakt als je met ze praat.
- Laat de patiënt uitpraten, ook al is het overbodige informatie.
- Geef de patiënt schriftelijk informatiemateriaal mee.