

# gedragsregels patiënten en bezoekers

De raad van bestuur van Rijndam Revalidatie (lees verder: Rijndam) acht het voorkomen en bestrijden van ongewenst gedrag van groot belang. De raad van bestuur wil met deze gedragsregels duidelijkheid scheppen over de richtlijnen, normen en waarden van Rijndam. Het management is, met inachtneming van de medische verantwoordelijkheid, gerechtigd patiënten, begeleiders en bezoekers die zich niet houden aan de regels een officiële waarschuwing te geven en bij herhaling de toegang tot Rijndam te ontzeggen.

### **Regel 1. Binnen Rijndam gaan wij respectvol met elkaar om!**

*Toelichting:* Het respectvol omgaan met elkaar is de basisregel voor iedereen die zich in Rijndam bevindt.

### **Regel 2. Begeleiders en bezoekers veroorzaken geen overlast voor patiënten.**

*Toelichting:* Begeleiders en bezoekers veroorzaken geen overlast voor patiënten. Bezoekers op de locatie Westersingel houden zich aan de bezoektijden en het aantal toegestane bezoekers per afdeling. In bepaalde omstandigheden kan er een uitzondering gemaakt worden in overleg met de afdeling.

*Sanctie:* Bij het veroorzaken van overlast worden begeleiders en bezoekers aangesproken door de leidinggevende van de afdeling. Bij herhaald optreden volgt een officiële waarschuwing (gele kaart) en wordt een gedragscontract opgesteld door de leidinggevende.

### **Regel 3. Patiënten veroorzaken geen overlast voor andere patiënten.**

*Toelichting:* Patiënten houden zich aan de gedragsregels en respecteren de persoonlijke ruimte van andere patiënten.

*Sanctie:* Bij het veroorzaken van overlast worden patiënten aangesproken door de leidinggevende van de afdeling. Bij herhaald optreden volgt een officiële waarschuwing (gele kaart) en wordt een gedragscontract opgesteld door de leidinggevende.

### **Regel 4. Verbaal geweld is binnen Rijndam niet toegestaan.**

*Toelichting:* Onder verbaal geweld wordt verstaan: vloeken, beledigende opmerkingen, kwetsende opmerkingen.

*Sanctie:* Bij het gebruiken van verbaal geweld wordt degene aangesproken door de leidinggevende van de afdeling en bij herhaald optreden volgt een officiële waarschuwing (gele kaart). Tevens wordt een gedragscontract opgesteld. Bij overtreding volgt een officiële ontzegging (rode kaart). Voor patiënten kán de behandelovereenkomst opgezegd worden.

### **Regel 5. Discriminatie is binnen Rijndam 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.

*Sanctie:* Bij discriminatie wordt degene aangesproken door de leidinggevende van de afdeling. Bij herhaald optreden volgt een officiële waarschuwing (gele kaart) en wordt een gedragscontract opgesteld. Bij overtreding volgt een officiële ontzegging (rode kaart). Voor patiënten kán de behandelovereenkomst opgezegd worden.

### **Regel 6. Bedreiging is binnen Rijndam niet toegestaan.**

*Toelichting:* Onder bedreiging wordt verstaan: verbale bedreiging met verwonding, zoals 'ik ga je slaan', 'ik wacht op je' en/of intimiderend taalgebruik, zoals 'jij moet oppassen', fysieke bedreiging met verwonding, zoals het maken van een vechtbeweging, betreden van het revalidatiecentrum in groepen van twee personen of meer, in samenhang met provocerend gedrag

*Sanctie:* Iedere vorm van bedreiging wordt niet getolereerd en hierbij wordt altijd direct een officiële waarschuwing uitgedeeld (gele kaart) en een gedragscontract opgesteld. Bedreigingen met de dood zijn strafbaar en daarvan wordt **altijd** aangifte bij de politie gedaan. Begeleiders, bezoekers én patiënten ontvangen een officiële ontzegging (rode kaart) en voor patiënten wordt de behandelovereenkomst opgezegd.

### **Regel 7. Seksuele intimidatie is binnen Rijndam niet toegestaan.**

*Toelichting:* Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: het maken van seksuele toespelingen (zowel mondeling als schriftelijk), handtastelijkheden, het dwingen tot het verrichten van seksuele handelingen, het (open)trekken van/aan kleding, het demonstreren van lichaamsdelen met een duidelijke seksuele intentie

*Sanctie:* Bij seksuele intimidatie wordt degene aangesproken door de leidinggevende van de afdeling. Er volgt een officiële waarschuwing (gele kaart) en wordt tevens een gedragscontract opgesteld. Handtastelijkheden en trekken aan kleding is strafbaar en daarvan wordt **altijd** aangifte bij de politie gedaan. Begeleiders, bezoekers en patiënten ontvangen een officiële ontzegging (rode kaart) en voor patiënten wordt de behandelovereenkomst opgezegd.

### **Regel 8. Fysiek geweld is binnen Rijndam niet toegestaan.**

*Toelichting:* Onder fysiek geweld tegen personen of goederen wordt verstaan: gooien met voorwerpen waarbij het doel is iemand te verwonden, gevaarlijk fysiek contact, zoals trekken, duwen of laten struikelen, zware

mishandeling, zoals slaan, schoppen, aan haren trekken, aanranding, wurgen of in ogen prikken, geweld met gevaarlijke voorwerpen, zoals steken met injectienaald, schaar, bestek, geweld met wapentuig, zoals mes, pistool, knuppel, peperspray.

*Sanctie:* Iedere vorm van fysiek geweld is niet toegestaan en hiervan wordt **altijd** aangifte gedaan bij de politie. Begeleiders en bezoekers ontvangen een officiële ontzegging (rode kaart). Patiënten ontvangen een rode kaart en daarbij wordt de behandelovereenkomst opgezegd.

### **Regel 9. Wapens en gevaarlijke voorwerpen zijn binnen Rijndam niet toegestaan en worden altijd in beslag genomen door de politie.**

*Toelichting:* Uitgangspunt is dat het in bezit hebben, dragen, dan wel binnenbrengen van wapens in Rijndam **niet** wordt geaccepteerd. Dit geeft aanleiding tot een dreigende situatie voor medewerkers, patiënten, begeleiders en bezoekers.

*Sanctie:* Het hebben van wapens en gevaarlijke voorwerpen wordt niet toegestaan en de politie neemt deze in beslag. Begeleiders en bezoekers ontvangen een officiële ontzegging (rode kaart). Patiënten ontvangen een rode kaart en daarbij wordt de behandelovereenkomst opgezegd.

### **Regel 10. Het vernielen van eigendommen van Rijndam, van medewerkers en/of patiënten/begeleiders/bezoekers is niet toegestaan.**

*Toelichting:* Onder het vernielen van eigendommen wordt verstaan: Het opzettelijk kapot maken van voorwerpen.

*Sanctie:* Bij vernieling van eigendommen wordt **altijd** aangifte gedaan bij de politie. Begeleiders en bezoekers ontvangen een officiële ontzegging (rode kaart). Patiënten ontvangen een rode kaart en daarbij wordt de behandelovereenkomst opgezegd.

### **Regel 11. Diefstal wordt in geen enkel geval getolereerd in Rijndam.**

*Toelichting:* Diefstal door patiënten, begeleiders en bezoekers wordt in geen enkel geval getolereerd.

*Sanctie:* Bij het vermoeden van diefstal wordt altijd de politie ingeschakeld. Bij diefstal wordt aangifte gedaan. Begeleiders en bezoekers ontvangen een officiële ontzegging (rode kaart). Patiënten ontvangen een rode kaart en daarbij wordt de behandelovereenkomst opgezegd.

### **Regel 12. Drugs zijn in Rijndam niet toegestaan\*.**

*Toelichting:* Het in het bezit hebben van en/of het gebruik van drugs wordt binnen Rijndam niet getolereerd. In de regio Rotterdam is het in bezit hebben van drugs zelfs strafbaar.

*Sanctie:* Het in het bezit hebben van en/of het gebruik van drugs wordt niet toegestaan. De politie neemt deze in beslag. Afhankelijk van het incident en in overleg met de behandelend arts wordt een officiële waarschuwing (gele kaart) dan wel een officiële ontzegging (rode kaart) uitgedeeld. Voor de patiënt betekent dit daarnaast dat de behandelovereenkomst opgezegd wordt.

\* medicinale drugs, voorgeschreven door een arts als onderdeel van de behandeling, vallen niet onder deze regel.

### **Regel 13 Een patiënt/begeleider/bezoeker onder invloed van alcohol, die zich onaangepast gedraagt, kan de toegang tot het Rijndam geweigerd of kan worden weggestuurd.**

*Toelichting:* Het gebruik van alcohol wordt binnen Rijndam beperkt toegestaan.

*Sanctie:* Bij onaangepast gedrag door alcohol wordt degene aangesproken door de leidinggevende van de afdeling. Er volgt een officiële waarschuwing (gele kaart) en wordt tevens een gedragscontract opgesteld. Bij overtreding volgt een officiële ontzegging (rode kaart). Voor patiënten kán de behandelovereenkomst opgezegd worden.

### **Regel 14. Roken is binnen de muren van Rijndam niet toegestaan.**

*Toelichting:* Binnen de muren van alle Rijndam locaties geldt een algeheel rookverbod. Een uitzondering hierop vormen de daarvoor ingerichte rookruimtes en op sommige locaties het terras buiten.

*Sanctie:* Bij het overtreden van deze regel wordt men aangesproken door de leidinggevende van de afdeling. Er volgt een officiële waarschuwing (gele kaart) en wordt tevens een gedragscontract opgesteld. Bij overtreding volgt een officiële ontzegging (rode kaart). Voor patiënten kán de behandelovereenkomst opgezegd worden.

### **Regel 15. Gebruik telefoon en computer op locatie Westersingel.**

*Toelichting:* Patiënten kunnen buiten de tijd voor behandeling en verzorging mobiel bellen en gebeld worden in de centrale ruimtes, het café en – in overleg met medepatiënten – op hun kamer. Bezoekers kunnen mobiel bellen in de centrale hal, het café of op het terras. Voor patiënten zijn computers beschikbaar. Het gebruik ervan is gebonden aan regels per afdeling en mag niet leiden tot aanstootgevend of ongewenst gedrag.

*Sanctie:* Bij het overtreden van deze regel wordt men aangesproken door de leidinggevende van de afdeling. Bij herhaald optreden volgt een officiële waarschuwing (gele kaart) en wordt tevens een gedragscontract opgesteld. Bij overtreding volgt voor bezoekers een officiële ontzegging (rode kaart). Voor patiënten kán de behandelovereenkomst opgezegd worden.

### **Regel 16. Huisdieren zijn binnen Rijndam niet toegestaan.**

*Toelichting:* Huisdieren zijn niet toegestaan. Uitzondering hierop vormt de hulphond en de blindengeleidehond. Hierover dient overleg plaats te vinden met de leidinggevenden.

### **Regel 17. Cadeaus, giften en uitnodigingen worden niet aangenomen.**

*Toelichting:* Cadeaus, giften en uitnodigingen kunnen de onpartijdige houding van behandelaars beïnvloeden. Om misverstanden te voorkomen worden gedurende de gehele behandelperiode geen cadeaus, giften en uitnodigingen aangenomen van patiënten en/of hun bezoek. Uitzondering hierop vormen kleine geschenken tot een maximum van €15.

### **Regel 18. Cameratoezicht.**

*Toelichting:* In het kader van de veiligheid voor medewerkers en patiënten heeft Rijndam camerabewaking op de locatie Westersingel. Zowel in als rondom het gebouw zijn enkele camera's geplaatst, die 24 uur per dag registreren.

## **Procedure**

### Algemene richtlijnen

Zowel de afdelingsleiding als de beveiliging is in opdracht van de raad van bestuur verantwoordelijk voor en gerechtigd tot het treffen van maatregelen. Afhankelijk van het incident wordt de veroorzaker aangesproken op zijn/haar gedrag en geeft de leidinggevende en/of de beveiliging een officiële waarschuwing (gele kaart), dan wel wordt de toegang tot Rijndam ontzegd (rode kaart).

Bij het afgeven van een gele kaart wordt een gedragscontract opgesteld door de leidinggevende (in overleg met de behandelend arts); dit geldt zowel voor patiënten als begeleiders en bezoekers. Bij het afgeven van een rode kaart wordt in geval van een strafbaar feit **altijd** aangifte bij de politie gedaan. Bij verregaande overtreding kan de behandelovereenkomst met de patiënt opgezegd worden; dit geschiedt altijd door de behandelend arts, conform de procedure onvrijwillig ontslag.

Incidenten worden geregistreerd in het patiëntendossier en in het meldingssysteem van de organisatie; een kopie van een gele of rode kaart wordt in dit dossier opgenomen en aan de politie overhandigd.

Met deze richtlijnen werkt Rijndam mee aan het landelijk project 'Veilige Zorg' en het Convenant 'Samenwerkende ziekenhuizen, politie en justitie'. Door het werken met gele en rode kaarten worden incidenten automatisch geregistreerd bij politie en justitie.

De patiënt, begeleider / bezoeker die te maken krijgt met ongewenst gedrag, kan hier melding van maken bij de leidinggevende. Ook kan een klacht ingediend worden bij de klachtenfunctionaris, indien een incident niet naar tevredenheid wordt afgehandeld door de betrokken partijen.

Patiënten die te maken hebben gehad met ernstig geweld of agressie kunnen dit bespreekbaar maken binnen het behandelteam. Daarnaast kan het Bureau voor Slachtofferhulp ingeschakeld worden.

## **Rijndam**

Postbus 23181

3001 KD Rotterdam

T 010 - 241 24 12

E [info@rijndam.nl](mailto:info@rijndam.nl)

[www.rijndam.nl](http://www.rijndam.nl)



maart 2016