

Documenttitel: Gedragcode patiënten, bezoekers en derden

Documentinformatie:

Voor intern gebruik		Documentnummer:	7035
Auteur:	Kwaliteitsmanager	Versiedatum:	13-09-2022
Beheerder:	Klachtenfunctionaris	Status:	Actief/3 jaar
Procesverantwoordelijke (PV):	Raad van Bestuur	Geautoriseerd door ID:	Ja
Inhoudsdeskundige (ID):	Kwaliteitsmanager	Vastgesteld door PV:	Ja

Wij bieden medische zorg op het hoogste niveau en daar hoort een veilige, rustige, aangename zorg- en werkomgeving bij. We verwachten daarom, zowel van onze medewerkers als van patiënten, bezoekers en derden, dat zij zich gepast gedragen.

Hieronder vindt u onze gedragscode voor patiënten, bezoekers en derden. Deze is van toepassing op alle locaties van Oogcentrum Noordholland, zowel binnen als buiten. We waarderen uw begrip en medewerking ten zeerste!

Wat mag u van ons verwachten:

- Wij behandelen alle patiënten en bezoekers vriendelijk en respectvol.
- Wij luisteren actief naar patiënten, denken met ze mee en leven ons in hun situaties in.
- Wij informeren patiënten helder over hun behandeltrajecten moedigen ze aan om aan de bel te trekken als er desondanks onduidelijkheden zijn.
- Wij nemen feedback serieus en zoeken altijd naar manieren om te verbeteren.

Wij vinden een zorgvuldige omgang met uw gegevens heel belangrijk. In ons Privacy Statement kunt u lezen welk beleid wij volgen om ieders privacy te waarborgen. Wij houden toezicht op de naleving van onze gedragscodes en handhaven waar nodig.

Wat verwachten wij van onze patiënten, bezoekers en derden:

- Behandel anderen vriendelijk en respectvol.
- Doe geen dingen die overlast kunnen veroorzaken voor anderen. Onder overlast verstaan we zaken waar anderen ongemak of hinder door ondervinden; te denken valt aan het draaien van harde muziek, op een luide toon praten/telefoneren in wachtruimten of spullen laten slingeren op plekken waar anderen erover kunnen struikelen.
- Discriminatie en beledigingen worden niet getolereerd. Niemand mag een ander belachelijk maken, uitschelden of achterstellen op grond van afkomst, geloof, geslacht, leeftijd, gedrag, uiterlijk, kleding, et cetera.
- Wij accepteren geen bedreiging, agressie of geweld. Hieronder verstaan we onder andere verbaal en non-verbaal geweld (zoals uitschelden of beledigen met woorden of gebaren), fysiek geweld (onder andere schoppen, slaan, met een wapen dreigen) en psychisch geweld (zoals bedreigen, intimideren of onder druk zetten).
- Het dragen van wapens of andere potentieel gevaarlijke voorwerpen is niet toegestaan.
- Seksueel grensoverschrijdend gedrag of intimidatie wordt niet geaccepteerd. Hieronder valt elke vorm van seksuele toenadering, of seksueel getint verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag, dat als ongewenst wordt ervaren door de ontvanger ervan.

- Het gebruik van alcohol en/of drugs is niet toegestaan, evenals het reeds onder invloed hiervan zijn bij aankomst. Voor medicinaal gebruik van drugs, voorgeschreven door een arts, geldt een uitzondering.
- Diefstal en vandalisme zijn niet toegestaan.
- Het fotograferen, filmen of maken van geluidsopnamen is enkel toegestaan met vooraf verkregen, schriftelijke toestemming van de directie. De eigen behandeling is hierop een uitzondering: indien u voor privégebruik opnamen wilt maken van uw eigen behandeling, verzoeken we u vooraf instemming te vragen aan de betreffende zorgverlener en zijn/haar privacy te respecteren. Deze opnamen mogen nooit gegevens, beelden of (stem)geluiden van andere patiënten bevatten en het delen van deze opnamen is niet toegestaan.
- Interviewen, handelen, collecteren of het uitdelen of neerleggen van folders is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie.
- In ons gebouw en op ons terrein geldt een algeheel rookverbod; dit omvat zowel tabaksproducten als elektronische sigaretten.
- Uw medewerking is nodig om Oogcentrum Noordholland schoon en veilig te houden: gooi afval in de daarvoor bestemde afvalbakken, laat de sanitaire ruimtes na gebruik netjes achter en meld eventuele onveilige of onhygiënische situaties bij een van onze medewerkers.
- Bemerkt u dat een andere aanwezige in moeilijkheden verkeert of dreigt te verkeren, bijvoorbeeld doordat hij/zij onwel wordt, gedesoriënteerd is of lastig gevallen wordt? Breng dit dan direct bij een medewerker onder de aandacht.
- Dieren zijn niet toegestaan in Oogcentrum Noordholland. Voor hulphonden geldt een uitzondering; indien u een ander hulpdier mee wenst te brengen verzoeken we u vooraf contact op te nemen, om de mogelijkheden te bespreken met een van onze medewerkers.
- Waak over uw eigendommen en laat geen waardevolle spullen achter in de wachtruimte. Oogcentrum Noordholland is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen van patiënten, bezoekers of derden.

Indien iemand zich niet aan de gedragscode houdt, kunnen wij:

- Een mondelinge of schriftelijke waarschuwing geven.
- De politie alarmeren en/of aangifte doen.
- Eventuele schade verhalen op de veroorzaker.
- Overtreders uit Oogcentrum Noordholland (laten) verwijderen en/of voor langere tijd de toegang tot (één van de locaties van) Oogcentrum Noordholland ontzeggen.