



Preventie
ziekenhuis-
criminaliteit

Een ziekenhuis is een instelling die in de eerste plaats instaat voor een kwalitatieve zorgverlening. Mensen die ziek of behoeftig zijn, vinden hier een rustige omgeving om te herstellen. Het is niet een plaats die onmiddellijk geassocieerd wordt met criminaliteit, en toch...

Diefstal, vandalisme en agressie zijn fenomenen waarmee bezoekers en vooral het ziekenhuispersoneel dagelijks mee geconfronteerd worden. Zulke gevallen tast niet alleen de reputatie van een ziekenhuis aan, maar ook de werksfeer.

Om het risico op criminaliteit en het daarmee gepaard gaande onveiligheidsgevoel binnen ziekenhuizen te verminderen is het noodzakelijk om een proactieve attitude aan te nemen.

De Algemene Directie Veiligheid en Preventie van de FOD Binnenlandse Zaken, en het Directoraat-generaal Organisatie gezondheidszorgvoorzieningen van de FOD Volksgezondheid willen u met deze brochure helpen bij het nemen van goede preventiegewoonten. U vindt er namelijk de noodzakelijke stappen in terug voor het nemen van preventieve veiligheidsmaatregelen om ziekenhuiscriminaliteit beter het hoofd te kunnen bieden.

Het is zeker niet de bedoeling om het verplegend personeel om te vormen tot politiemedewerkers. De aanbevolen richtlijnen willen eerder zorgen voor een aangzamere sfeer en een versterking van de vertrouwensbanden.

Meer uitgebreide informatie vindt u in het Handboek Geïntegreerde Criminaliteitspreventie in ziekenhuizen, op onze websites: www.vps.fgov.be of www.health.fgov.be. Het handboek werd opgesteld door de preventiecel van de lokale politie Gent en fungeerde als basis voor deze brochure. Wij wensen hen hiervoor uitdrukkelijk te danken.

Veel leesplezier!



Jérôme Glorie
Directeur-generaal
Veiligheid en Preventie,
FOD Binnenlandse Zaken



Christiaan Decoster
Directoraat-generaal
Organisatie Gezondheidsvoorzieningen,
FOD Volksgezondheid

■ Hoe een ziekenhuis beveiligen?

1 Registratie van de feiten

Om een fenomeen te bestrijden moet u hierin vooreerst een inzicht hebben. Het is dus belangrijk om u met de middelen uit te rusten waarmee u de situatie zo objectief mogelijk in kaart kunt brengen. De eerste stap voor het voeren van een preventiebeleid is dan ook de registratie van de incidenten.

Deze registratie heeft een tweeledige doelstelling: enerzijds laat deze toe essentiële gegevens in te zamelen betreffende de veiligheid in het ziekenhuis. Anderzijds geeft de registratie hiervan aan slachtoffers het signaal dat er bijzondere aandacht aan hun situatie wordt besteed en wordt zo vermeden dat slachtoffers het gevoel hebben in de kou te blijven staan.

Dit gaat natuurlijk niet vanzelf. Iedereen moet erop voorbereid worden, er moet een procedure vastgelegd worden en een formulier voor de registratie van de feiten opgesteld worden.

De registratie van incidenten moet in overeenstemming met een aantal principes gebeuren:

- Er moet rekening gehouden worden met de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens: het is strikt verboden om een manueel of geautomatiseerd dossier van verdachten van misdrijven aan te leggen;
- De slachtoffers moeten kennis kunnen nemen van de geregistreerde gegevens en hun toestemming geven. Zij hebben recht op toegang tot de gegevens en kunnen verbetering vragen van de eigen persoonsgegevens.

Om de administratieve betrekkingen met de lokale politie van uw zone te vereenvoudigen raden wij u aan een formulier op te stellen dat ook rekening houdt met de politievoorschriften (als u een klacht wilt indienen met betrekking tot een incident zal dit des te gemakkelijker verlopen...).

Om de doelstelling van het beveiligen van de instelling te verwezenlijken, moet de vragenlijst een antwoord op volgende vragen kunnen geven: wat (zicht krijgen op risicovoorwerpen), waar (risicoplaatsen), wanneer (risicotijdstippen) en hoe (methodes).

2 Risicoanalyse

Door de feiten te registreren zet het ziekenhuis al een grote stap in het realiseren van een beveiligingsplan. Dit is echter maar één van de mogelijke invalshoeken.

Om de analyse die de registratie u oplevert te verfijnen of om deze voor te bereiden (door het voorleggen van veronderstellingen die zullen worden bevestigd of ontkracht dankzij de procedure voor het registreren van de feiten), stellen wij u twee methodes voor – waarbij we willen benadrukken dat deze best georganiseerd worden in samenwerking met het commissariaat van de lokale politiezone waartoe het ziekenhuis behoort.

• Methode 1 - Personeelsenquête

Het houden van een personeelsenquête heeft als doel een beter beeld te krijgen van de (on)veiligheid in en rond het ziekenhuis. Het bevordert de betrokkenheid van de medewerkers bij het beveiligingsbeleid.

• Methode 2 - Analyse van de beveiliging van de ruimtes

Een andere methode is het vergelijken van de mate van toegankelijkheid van een ruimte met de attractiviteit van de goederen die zich erin bevinden. Dit type van analyse lijkt misschien enigszins ingewikkeld en daarom stellen wij u voor deze met behulp van een technopreventief adviseur uit te voeren.

U kunt de analyse uitvoeren aan de hand van een tabel. Op de x-as zet u bijvoorbeeld verschillende categorieën van aantrekkelijkheid van de goederen; op de y-as zet u de categorieën mate van beveiliging van de ruimtes.

Door deze twee naast elkaar te plaatsen, kunt u de prioriteiten vaststellen.

	Zeer attractief Bijv.: opiaten	Attractief Bijv.:computers	Weinig attractief Bijv.: kleine ac- cessoires	Niet attractief Bijv.: geen waar- devolle artikelen
Niet toegankelijk Bijv.: geautori- seerd personeel	OK	Oneconomische beveiliging	Oneconomische beveiliging	Oneconomische beveiliging
Weinig Toegankelijk Bijv.: personeel	Te lage beveiliging	OK	Oneconomische beveiliging	Oneconomische beveiliging
Toegankelijk Bijv.: patiënten, geautoriseerd bezoek	Te lage beveiliging	Te lage beveiliging	OK	Oneconomische beveiliging
Zeer toegankelijk Bijv.: bezoek	Te lage bevei- liging	Te lage beveiliging	Te lage bevei- liging	OK

 Prioritair

Voorbeeld:

Indien zich een apothekerskast (zeer attractief) in de inkomhal (zeer toegankelijk) bevindt, zult u dankzij deze analyse direct vaststellen dat de beveiliging veel te laag is.

U kunt de zeer attractieve goederen verplaatsen naar ruimtes met een bijpassend beveiligingsniveau. Ofwel laat u de attractieve goederen in de oorspronkelijke ruimte maar dan moet u het beveiligingsniveau aanpassen (vervangen van sloten, raamwerk,..).

3. Opstellen van een beveiligingsplan

Op basis van de gegevens die met behulp van deze instrumenten werden verzameld, moeten er prioriteiten worden bepaald, ofwel keuzes worden gemaakt. De beveiliging van zo'n complexe plaats als een ziekenhuis kan enkel op lange termijn gebeuren... Er moet rekening worden gehouden met veel factoren: financiële aspecten, de efficiëntie van de dienstverlening, ...

Het beveiligingsplan moet concreet zijn en uitleg geven over alle te nemen maatregelen. Ook moet worden bepaald wie er verantwoordelijk is voor de uitvoering en de coördinatie ervan. Het bepalen van deadlines voor het uitvoeren van het plan moet van bij het begin gebeuren.

Het plan dient getest en voortdurend geëvalueerd en aangepast te worden.

Technopreventief advies

Om de bestaande structurele maatregelen in het ziekenhuis in kaart te brengen en te verbeteren, kunt u een beroep doen op de lokale politie. Een technopreventief adviseur komt ter plaatse en geeft u een neutraal en gratis advies op maat van het ziekenhuis. Meer info op www.vps.fgov.be

■ Welke fenomenen en welke oplossingen?

1. Diefstal

Een ziekenhuis heeft een open structuur. Iedereen kan er anoniem binnen en buiten lopen. Dit maakt het een geliefd doel voor dieven. Er kunnen technopreventieve maatregelen worden getroffen, in samenwerking met de technopreventief adviseur van uw lokale politiezone, om de toegangscontrole te verbeteren, de procedures te versterken, de instroom te kanaliseren,....

Er zullen bepaalde instructies aan de patiënten en bezoekers van het ziekenhuis gegeven moeten worden:

- Vooral geld is het voorwerp van diefstal – patiënten moeten voorzichtig zijn indien zij contant geld meenemen naar het ziekenhuis.
- Het is onnodig juwelen of waardevolle goederen mee te nemen bij een verblijf in het ziekenhuis.
- Laat geen waardevolle voorwerpen onbewaakt achter, ook niet 'eventjes'.
- Hou de goederen van het ziekenhuis in de gaten (computers, medisch materieel,...), deze kunnen het doelwit van dieven zijn.

Bijzondere aandacht moet geschonken worden aan de doktersbriefjes (attesten, recepten,...) en -stempels.

- Wees bewust van de waarde hiervan voor dieven.
- Berg deze op in afgesloten plaatsen.
- Signaleer elke verdwijning snel aan de autoriteiten.

Als personeelslid draagt u ook bij aan de veiligheid van het ziekenhuis.

- Informeer de patiënten over het bestaan van een kluis voor hun waardevolle goederen, geef aanwijzingen (geen geld, geen juwelen,...).
- Blijf waakzaam en signaleer elk verdacht gedrag of verdachte persoon (arts of verple(e)g(st)er zonder badge), onderneem direct actie in geval van twijfel en meld het verdacht gedrag aan de veiligheidsverantwoordelijke of aan de politie.
- Volg de instructies van uw instelling op – met name inzake sleutels en het afsluiten van de apothekerskast.
- Draag bij tot een betere veiligheid van goederen en personen door ideeën aan te dragen.

Het is moeilijker voor misdadigers om een diefstal te plegen in een ruimte waar de mensen elkaar kennen en met elkaar praten. Een goede sfeer en communicatie kunnen een belangrijke drempel vormen. Maak gebruik van deze wetenschap, de sfeer zal er enkel nog beter van worden!

2. Vandalisme

Deze vorm van ziekenhuiscriminaliteit is veel zichtbaarder dan diefstal. Beschadigingen springen in het oog van de bezoekers, de patiënten en de personeelsleden en kunnen een negatief beeld geven aan het ziekenhuis.

Ook hier kan technopreventie van grote hulp zijn (badges, toegang, bewaking,...).

Denk eraan dat bepaalde plaatsen veel 'kwetsbaarder' zijn dan andere:

- Vooral de liften krijgen het zwaar te verduren.
- Toiletten worden met opzet vervuild en besmeurd.
- Ook signalisatieletters en pictogrammen zijn gemakkelijke doelwitten.

Er bestaan natuurlijk geen kant-en-klare oplossingen voor dit fenomeen, maar het aannemen van bepaalde attitudes kan wel helpen

- Eenieder kan – door het goede voorbeeld te tonen – laten zien hoe openbare en privé-eigendommen gerespecteerd moeten worden.
- Het schoonmaken of de herstelling kan enige tijd kosten. Daarom is het belangrijk elk feit zo snel mogelijk te signaleren.
- Sociale controle voorkomt beschadigingen, het verhogen van de zichtbaarheid op kwetsbare plaatsen is een goede oplossing.

Nogmaals, waakzaamheid is geboden. Eenieder moet aandachtig zijn voor zijn omgeving, met name op 'kwetsbare' plaatsen.

3. Verbaal en fysiek geweld

In de definitie van geweld wordt verwezen naar ongepast of ongeoorloofd gebruik van geweld. Het kan gaan van verbaal geweld, schelden of verwijten, fysieke bedreiging tot daadwerkelijk fysiek geweld. Geweld is ook een sociaal fenomeen dat aan de basis ligt van een onveiligheidsgevoel of gegronde angst, waarop het ziekenhuis, sociale plaats bij uitstek, geen uitzondering vormt.

Agressie als uiting van onmacht

Soms escaleert bezorgdheid om of onbegrip ten aanzien (de procedures) van het ziekenhuis tot geweld.

Het is daarom belangrijk de patiënten en de bezoekers te informeren over de redenen van een beslissing of een procedure. Een essentiële taak van het onthaal is ervoor te zorgen dat de patiënt niet als een klein kind behandeld wordt maar serieus genomen wordt.

Hoe omgaan met agressie?

Om goed te reageren in geval van geweld is het vooral belangrijk zijn kalmte te bewaren, geen enkel risico te nemen en, in voorkomend geval, een gepast antwoord op de gepleegde daden te geven. Wij adviseren u altijd aan uw eigen veiligheid alsook die van uw collega's, de bezoekers en de patiënten te denken.

Het doel is tweeledig: ervoor zorgen dat de zaak niet verder escaleert en niet nog meer geweld uitlokken.

Ook onpartijdigheid is een belangrijk element in de benadering van de agressor. Men moet zich richten op het gedrag en niet op de persoon zelf. De juiste houding om een agressieve persoon te benaderen wordt gekenmerkt door kalmte, vastberadenheid en onpartijdigheid. Enkele tips:

- Behandel de agressor op een menselijke manier.
- Toon begrip voor zijn/haar emoties.
- Zodra deze emotioneel wordt: stel vragen over het waarom zonder hem/haar te corrigeren of te nuanceren.
- Stel duidelijk grenzen aan het gedrag dat men niet kan en wil accepteren "op deze manier wil ik niet met u verder praten". Met andere woorden: "ik accepteer u, maar niet uw gedrag van dit moment". Blijf dit zo duidelijk mogelijk herhalen net zolang tot de agressor het begrepen heeft.
- Laat niet zien dat u bang bent.
- Wordt op uw beurt zelf niet agressief.

- Neem geen machtspositie in. Een dergelijke attitude versterkt enkel nog de emoties en vergroot het risico op escalatie.
- Het is vaak nodig een pauze in te lassen (5 à 10 minuten) en de persoon te vragen waarom deze boos is. Laat hem eventueel beschrijven wat hij voelt. Voeg eraan toe dat u er zelf ook over zult nadenken.
- Haal de spanning weg door de persoon zijn verhaal te laten doen. Breng geleidelijk nuances in zijn verhaal aan (niet corrigeren: dit zou tonen dat u ervan overtuigd bent dat de gevoelens van de patiënt onterecht zijn).

Tussenkost van de politie in geval van agressie

Wanneer de politie gevraagd wordt om bij een bepaalde situatie te interveniëren, wordt automatisch een proces-verbaal opgesteld. Dit is een eenvoudige weergave van de feiten. Vanuit juridisch oogpunt is het niet noodzakelijk dat de volledige identificatiegegevens van het personeelslid worden vermeld. Het is aan het parket om te beslissen of de geweldpleger al dan niet vervolgd wordt.

4. Zwaardere misdrijven

Wij hebben gezien dat de meeste vormen van ziekenhuiscriminaliteit de zogenaamde kleine criminaliteit betreffen. Zwaardere misdrijven komen gelukkig minder vaak voor. Toch moet in bepaalde situaties een bijzondere waakzaamheid in acht worden genomen:

Voor elk van deze feiten moeten specifieke maatregelen getroffen worden: indien u hierover twijfels heeft, doe dan een beroep op de politie om naar adequate oplossingen te zoeken.

■ Spoedafdeling

De spoedafdeling van een ziekenhuis vormt een 'risicoplaats'; voor veel patiënten is dit een plaats van angst en onbegrip. Er kan veel spanning heersen en het geduld wordt er vaak danig op de proef gesteld...

- Leg de patiënten uit waarom zij moeten wachten (behandeling van prioritaire gevallen), doe de moeite om hen gerust te stellen.
- Toon begrip voor de wachttijd en geef concrete redenen op.

Soms worden patiënten door de politie op de spoedafdeling binnengebracht. Praat in dit geval met de politiemensen en vraag wat zij denken van het mogelijke gedrag van de patiënt.

- Laat indien mogelijk deze persoon in een rustige, afgezonderde ruimte wachten.
- Vraag advies aan de politieagenten over de te nemen maatregelen.

Voorkomen is beter dan genezen, dus waarom zou u geen procedures met de politie voorzien om problematisch gedrag te voorkomen.

■ Uw contacten met de politiediensten

Vaak wordt de politie pas in laatste instantie gecontacteerd om een 'crisisituatie' te beheersen. U kunt echter met het dichtstbijzijnde politiecommissariaat afspraken maken inzake:

- een procedure voor registratie van de feiten.
- technopreventieve maatregelen met een technopreventief adviseur van uw politiezone.
- procedures voor spoedgevallen (contactpersonen in het ziekenhuis en op het commissariaat, afzonderen van probleemgevallen, politie toegang verschaffen tot de parking van het ziekenhuis,...).
- samenwerking op lange termijn: het regelmatig evalueren van de procedures en de genomen maatregelen, het bevorderen van de dialoog.
- het opbrengen van begrip voor de wederzijdse prioriteiten van de twee diensten.

Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken

Algemene Directie
Veiligheid en Preventie
Waterloolaan 76
1000 Brussel
T +32 02 557 33 99
F +32 02 557 33 67
www.vps.fgov.be

Federale overheidssdienst Volksgezondheid,

Veiligheid van de voedselketen
en Leefmilieu
Victor Hortaplein 40 bus 10
1060 Brussel
T +32 02 524 85 01
F +32 02 524 85 09
www.health.fgov.be

Deze **brochure** kan gratis worden besteld per mail:
infodoc@ibz.fgov.be of fax: 02/557.35.22

Het **handboek 'Geïntegreerde criminaliteitspreventie in ziekenhuizen'**,
die voor deze brochure als basis diende, kan worden gedownload op de sites:
www.vps.fgov.be et www.health.fgov.be

De **affiches 'Geef diefstal geen kans'**,
kunnen eveneens gratis bekomen worden
per mail: infodoc@ibz.fgov.be
of fax: 02/557.35.22

