

GEDRAGSCODE

Auteur	: P. Labots, senior HRM-adviseur
Autorisatie	: Raad van Bestuur
Datum	: 13 februari 2018 (aanvulling verwijzing naar rookbeleid: 23 augustus 2018)
Versie	: 10.1
Geldigheid	: 3 jaar
Status	: definitief
Bestemd voor	: alle medewerkers
Autorisatie	: Raad van Bestuur
Gerelateerde documenten	: Sanctiemogelijkheden, Sanctiebeleid, Werknemersklachtenregeling
Gebaseerd op	: Best practice
Publicatie	: GHZ Intern

Let op

Onder verschillende onderwerpen uit onderstaande tekst zijn linken geplaatst naar andere documenten. Deze linken zijn alleen actief in de versie op GHZ Intern
Daarnaast staan onderaan de gedragscode op GHZ Intern ook allerlei verwijzingen naar andere codes zoals de werkwijzer kleding en de gedragscode internet/e-mail gebruik.

Wij raden je aan om zodra je gestart bent in het GHZ, de gedragscode in zijn geheel opnieuw te lezen. Je vindt de gedragscode onder het Serviceloket van de afdeling HRM/Werk en gedrag.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Hoe gaan we met elkaar om?	2
Hoe gaan we met patiënten/bezoekers om?	3
Hoe gaan we met veiligheid om?	3
Hoe gaan we met informatie om?	4
Hoe gaan we met eigendommen van het ziekenhuis om?	4
Vertegenwoordigen we het ziekenhuis ook buiten ons werk?	5
En als toch gedrag wordt waargenomen dat niet voldoet aan de regels die we in het ziekenhuis hebben afgesproken?	5
Verdere afspraken	5

Beleidsdocument

Inleiding

In het strategisch beleid van het Groene Hart Ziekenhuis zijn twee belangrijke uitgangspunten voor het gedrag van medewerkers vastgelegd. Wij zien de patiënt als partner en we verwachten verantwoordelijke medewerkers als randvoorwaarde om dat te bereiken.

Naast professionele verantwoordelijkheid, het adequaat volgens professionele standaarden handelen, verwachten we verantwoordelijk gedrag van medewerkers naar onze patiënten, bezoekers en collega's dat past bij de uitgangspunten.

Een verantwoordelijke medewerker

- neemt verantwoordelijkheid voor haar werk
- durft kansen te grijpen die zich voordoen
- luistert echt naar patiënt en collega
- staat open voor kritiek/feedback en leren
- zet passie in voor een goede zorg

en doet vanzelf net een stapje meer voor het welbevinden van de patiënt.

Dit gedrag past bij de vier organisatiecompetenties van het Groene Hart Ziekenhuis: [organisatiebewustzijn](#), [klantgerichtheid](#), [samenwerken en ontwikkelen](#). Hiermee geeft het GHZ als goed werkgever duidelijk aan wat van de medewerkers wordt verwacht.

Zo wordt een omgeving gecreëerd waarin mensen veilig en in harmonie kunnen werken en een optimale bijdrage kunnen leveren aan de doelstellingen van ons ziekenhuis.

In onderstaande regels wordt duidelijk gemaakt wat we bedoelen met verantwoordelijk medewerker.

Aan het einde staan verwijzingen naar praktische gedragsregels bijvoorbeeld over kleding en informatieveiligheid. Deze regels zijn een uitwerking van de gedragscode en onderdeel ervan.

Hoe gaan we met elkaar om?

Wij luisteren met respect naar elkaar. Dit betekent ook dat geen enkele vorm van pesten of discriminatie door het GHZ geaccepteerd wordt.

Het is gebruikelijk dat we elkaar aanspreken op gedrag, complimenten en feedback geven. Bij onenigheid is hoor en wederhoor van belang. Kritiek en feedback geven mag niet leiden tot negatieve gevolgen voor degene die dit heeft gegeven.

Als er een afspraak gemaakt wordt, wordt die nagekomen; als dat niet lukt, geef je tijdig aan de ander een goede toelichting.

We gaan zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie over andere medewerkers. Inkijken van medische informatie van andere medewerkers is niet toegestaan behalve in het kader van behandeling en verzorging. Andere informatie over medewerkers mag alleen worden ingezien als dat afgesproken is in het kader van verantwoordelijkheden. Zo mag de verzuimmelder zien dat iemand ziek gemeld is. Zie voor het omgaan met patiënteninformatie hieronder.

Beleidsdocument

De medewerker verzamelt zelf alle informatie die nodig is om haar werk goed te kunnen uitvoeren. Je bent dus zelf ook verantwoordelijk om op de hoogte te blijven van informatie die voor je werk nodig is.

De leidinggevende geeft adequate informatie en biedt overige faciliteiten aan de medewerker zodat die zijn/haar werk goed kan doen. De leidinggevende:

- maakt duidelijk wat er van je verwacht wordt en welke resultaten nodig zijn;
- zorgt voor deugdelijk materiaal;
- regelt de mogelijkheden voor goed overleg;

We gaan zorgvuldig om met persoonlijke relaties op het werk. Dit is vooral van belang als medewerkers die een relatie hebben ook in een directe hiërarchische verhouding tot elkaar staan. Het mag er namelijk niet op lijken dat iemand wordt voorgetrokken. Daarom verwachten we van je dat je aan collega's vertelt over een persoonlijke relatie op het werk.

Hoe gaan we met patiënten/bezoekers om?

Wij helpen patiënten/bezoekers bij het vinden van hun weg. Dit kan letterlijk de route zijn, maar ook het openhouden van de lift hoort daar natuurlijk bij.

Aan de patiënt/bezoeker maken we duidelijk wat die van ons kan verwachten en zij mag erop vertrouwen dat de verwachtingen worden waargemaakt. Wij zorgen ervoor dat de patiënt weet wie de eerst verantwoordelijke is voor haar vragen.

Bij het gebruik van digitale middelen wordt duidelijk naar de patiënt gecommuniceerd waarom er gebruik gemaakt wordt van een computer, laptop of mobiele telefoon. Het is belangrijk dat de patiënt zich gezien voelt en het scherm een hulpmiddel is.

Hierbij is ook van belang dat patiënten direct zien met wie ze te maken hebben, omdat we ons houden aan de kledingvoorschriften en zichtbaar onze GHZ-pas dragen.

De patiënt zal ons waarderen als we meer doen dan verwacht.

De patiënt mag erop vertrouwen dat we veilig werken.

We gaan zorgvuldig om met klachten van patiënten en bezoekers. We stimuleren patiënten en bezoekers die ontevreden zijn over hun behandeling of dienstverlening om dit in eerste instantie kenbaar te maken aan degene die de onvrede heeft veroorzaakt. Het is heel belangrijk om klachten serieus te nemen, omdat we er van kunnen leren. Serieus omgaan met klachten zorgt er ook voor dat onvrede niet onnodig hoog oploopt.

Vertrouwelijke informatie of persoonlijke gegevens van patiënten worden alleen verstrekt als dit ook echt noodzakelijk is en als hiervoor toestemming is verkregen van de patiënt.

We gaan zorgvuldig om met het accepteren van cadeaus van patiënten en relatiegeschenken. Het kan de schijn oproepen dat we de patiënt bij voorkeur helpen omdat wij een cadeau hebben ontvangen. Bij geschenken van relaties kan de schijn van beïnvloeding worden gewekt.

Hoe gaan we met veiligheid om?

Vanzelfsprekend houden we ons aan de algemene veiligheidsregels in onze functie. We werken daarbij volgens regels en protocollen.

Beleidsdocument

Daarnaast houdt elke medewerker zich aan de voorschriften van hygiëne en infectiepreventie.

Bij brand, agressie en andere calamiteiten volgen we de regels en aanwijzingen van bedrijfsbeveiliging, bedrijfshulpverleners en hulpdiensten nauwgezet om onszelf en onze patiënten zo min mogelijk in gevaar te brengen.

We melden veiligheidsincidenten en arbeidsongevallen. Van die incidenten en ongevallen kunnen we als ziekenhuis leren.

Tijdens de werkuren maken we geen gebruik van alcohol, drugs en andere geestverruimende middelen. En onze werkzaamheden verrichten we ook niet onder invloed van deze middelen.

Hoe gaan we met informatie om?

We gaan zorgvuldig met alle vormen van informatie om. Dit gaat over informatie van en over patiënten, informatie van en over medewerkers, maar ook over belangrijke informatie over de ontwikkeling van het ziekenhuis. We blijven ook privé een vertegenwoordiger van het ziekenhuis. Als we er niet zorgvuldig mee omgaan, kan dat grote persoonlijke schade aan patiënten of medewerkers aanrichten. Er kan ook imagoschade voor het ziekenhuis ontstaan.

Vertrouwelijke informatie wordt alleen verstrekt als dit ook echt noodzakelijk is en als hiervoor toestemming is verkregen van de officiële beheerders van de informatie.

Van belang zijn daarbij een aantal vuistregels

- Voorkom dat anderen die daartoe geen recht hebben, toegang krijgen tot informatie, zowel doordat ze het kunnen horen, op papier kunnen lezen of toegang hebben tot informatie op digitale apparaten (pc/laptop/smartphone).
- Deel vertrouwelijke informatie niet met anderen, dus ook niet met een journalist of op social media.
Bedenk dat wat je mondeling nooit aan een buitenstaander zou vertellen, dat je dat ook niet op Facebook, Twitter etc. moet doen.
- Gebruik digitale middelen veilig en zorgvuldig. Dit betekent bijvoorbeeld dat je geen wachtwoorden uitwisselt. Let ook op gevaren van internet- en e-mail gebruik.
Een aantal mogelijkheden van ICT-gebruik is in het GHZ niet toegestaan en bepaalde sites zijn niet toegankelijk.
Bedenk hierbij dat het gebruik door medewerkers van kritische ICT-systemen in het ziekenhuis ook geregistreerd wordt om misbruik te voorkomen.
- Neem geen vertrouwelijke informatie van het ziekenhuis onbeveiligd mee naar buiten.

Hoe gaan we met eigendommen van het ziekenhuis om?

Gebruik van materiaal en middelen van het GHZ voor eigen gebruik is niet toegestaan. Wij beheren materialen en middelen van het ziekenhuis netjes en leveren deze in bij het einde van het dienstverband.

Als materialen en middelen niet goed werken, melden we dit zo spoedig mogelijk bij de verantwoordelijke.

Beleidsdocument

Vertegenwoordigen we het ziekenhuis ook buiten ons werk?

We letten op dat we geen nevenfuncties vervullen, nevenwerkzaamheden verrichten die kunnen leiden tot een botsing van onze persoonlijke belangen en die van het GHZ. Wij bespreken activiteiten die mogelijk van invloed zijn op het GHZ met onze leidinggevende.

En als toch gedrag wordt waargenomen dat niet voldoet aan de regels die we in het ziekenhuis hebben afgesproken?

Een leidinggevende kan aan een medewerker sancties opleggen. In veel regelingen staan sancties opgenomen als de regels bij herhaling niet gevolgd worden. Anders gelden de algemene [sanctiemogelijkheden](#). Ook bij het toepassen van sancties geldt een [sanctiebeleid](#) dat past bij onze uitgangspunten hoe we met elkaar omgaan.

Als je als medewerker ontevreden bent over het werk, de werksituatie en die onrechtvaardig of onjuist vindt, kun je een klacht indienen volgens de [werknemersklachtenregeling](#).

Verdere afspraken

Hieronder vindt je meer informatie over en aantal afspraken

[ongewenste omgangsvormen \(seksuele intimidatie, pesten, agressie tussen medewerkers, discriminatie\)](#)

[pestprotocol](#)

[afhandelen van klachten van patiënten, calamiteiten](#)

[veilig werken: het serviceloket arbo](#)

[gedragsregels bij cadeaus, relatiegeschenken](#)

[kleding](#)

[handhygiëne](#)

[agressie van bezoekers/patiënten](#)

[meldingen veiligheidsincidenten en ongevallen](#)

[rookbeleid](#)

informatieveiligheid

[privacyreglement](#)

[privacy handboek medewerkers](#)

[internet- en e-mailgebruik](#)

[computer en softwaregebruik](#)

[vuistregels voor informatieveiligheid](#)

[hoe om te gaan met social media](#)