



ZO ZIJN ONZE MANIEREN

**Handelen vanuit dezelfde
kernwaarden en uitgangspunten**

Doelgroep:	Medewerkers van het HagaZiekenhuis
In werking getreden op:	1 juni 2005
Status:	Herziene versie vastgesteld d.d. juli 2012
Controledatum:	1 juli 2016
Documenteigenaar / formele auteur:	Manager P&O
Gegevensbeheerder:	Beleid & Control

1. Inleiding

Binnen een zorgorganisatie spelen vertrouwen, (on)afhankelijkheid en machts(on)gelijkheid een belangrijke rol. Eenheid in handelen en duidelijke afspraken hierover, dragen bij aan een goed functionerende organisatie en een prettig werkklimaat. Medewerkers weten wat wel of niet is toegestaan. Klanten weten wat zij kunnen verwachten, als zij in de serviceverlening één organisatie ervaren. Het optreden van iedere individuele medewerker is van invloed op het imago, "het gezicht", van het ziekenhuis.

Daarom heeft het HagaZiekenhuis voor het handelen binnen onze organisatie kernwaarden en uitgangspunten geformuleerd. Deze kernwaarden en uitgangspunten bieden tevens een kader voor verplichtingen zoals die zijn vastgelegd in de CAO Ziekenhuizen, wet- en regelgeving, beroepscode en interne richtlijnen. In deze brochure lichten wij toe, hoe wij dit in praktijk kunnen brengen.

2. Voor wie is deze brochure bedoeld?

Deze brochure is bedoeld voor alle medewerkers van het HagaZiekenhuis. Onder medewerker wordt verstaan, iedereen die werkzaamheden verricht voor of binnen het ziekenhuis in het kader van beroepsuitoefening, scholing of vrijwilligerswerk. Deze brochure is dus ook van toepassing op medewerkers van externe bedrijven die in het HagaZiekenhuis werkzaamheden verrichten.

3. Kernwaarden en uitgangspunten

3.1 Kernwaarden

Bij onze activiteiten laten wij ons leiden door onze kernwaarden: zorgzaamheid, innovatie, samenwerking.

Zorgzaamheid: de patiënt centraal met Planetree

Zorgzaamheid is de drijfveer om voor de patiënten steeds het beste uit onszelf te halen. Planetree is een patiëntgerichte benadering waarin de zorg zich uitstrekt tot betrokken, menselijke contacten tussen patiënten en hun familieleden, vrienden en andere betrokkenen enerzijds en tussen collega's anderzijds.

Innovatie: verbouwen en vernieuwen

Innovatie is de kern van actuele topzorg. Met innovatie op het netvlies werkt het HagaZiekenhuis voortdurend aan kwaliteitsverbetering. Wij willen uitgroeien tot het ziekenhuis van de toekomst (state of the art).

Samenwerking: intern en sectorbreed

Samenwerking is de kracht van zowel het individu als van de gehele organisatie. Samenwerking is het sleutelwoord voor zorgkwaliteit, binnen de muren van het ziekenhuis én binnen de zorgketen en andere relevante partners.

3.2 Uitgangspunten

Deze kernwaarden komen tot uiting in ons handelen. In uw functie kunt u hieraan invulling geven door bijvoorbeeld:

- a. een actieve en open houding,
- b. zorgvuldig handelen,
- c. professioneel, verantwoordelijk en betrouwbaar (integriteit),
- d. onafhankelijkheid en zonder aanzien des persoons.

Deze uitgangspunten worden hieronder nader uitgewerkt.

a. Actief en open houding

Als medewerker van het HagaZiekenhuis wordt van u verwacht dat u initiatief toont en slagvaardig optreedt. Daarbij hoort het benutten van kansen, het komen met ideeën en het tonen van inzet en betrokkenheid.

Een patiëntgericht ziekenhuis (Planetree) vraagt om een dienstverlenende, klant- en servicegerichte opstelling. Dit blijkt uit het vriendelijk en hulpvaardig tegemoet treden van mensen. Als medewerker bent u toegankelijk en bereikbaar voor iedereen die op uw diensten is aangewezen. Aan betrokkenen legt u verantwoording af over de manier waarop u uw functie vervult en procedures heeft gevolgd. Richting de media volgt u de richtlijnen van het HagaZiekenhuis.

b. Zorgvuldig handelen

Zorgvuldig handelen betekent weloverwogen handelen. (Patiënt)veiligheid houdt u hoog in het vaandel. Actualiseer kwaliteitsdocumenten, zoals procedures, protocollen en werkafspraken tijdig en stel waar nodig nieuwe kwaliteitsdocumenten op.

Ga zorgvuldig om met informatie

Medewerkers van het HagaZiekenhuis gaan vertrouwelijk om met kennis en informatie waarover zij uit hoofde van hun functie beschikken:

- Respecteer de privacy van patiënten, van klanten en van collega's.
Dit houdt in dat informatie niet voor andere doeleinden wordt gebruikt, zonder dat de betrokkenen hiervoor toestemming hebben gegeven;
- Voorkom dat onbevoegden toegang hebben tot vertrouwelijke gegevens.
Vertrouwelijke informatie mag alleen worden gedeeld als dit nodig is voor de uitoefening van de functie én de medewerker hiertoe is geautoriseerd.
Zet de computer uit aan het eind van uw werkdag of als u langere tijd van uw werkplek afwezig bent. Vergrendel u computer als u uw werkplek voor korte tijd verlaat, berg vertrouwelijke stukken op in afgesloten kasten en laat aan het einde van de dag een leeg bureau achter (clear desk).

Ga evenwichtig om met de belangen van alle betrokkenen

Bent u ervan bewust dat sociale netwerken ver kunnen reiken. Bespreek daarom bedrijfskritische of klantgegevens niet buiten de eigen werkkring of in de privé sfeer, bijvoorbeeld tijdens een feestje, etentje of borrel, of sociale media.

Alle medewerkers van het HagaZiekenhuis hebben, net als iedereen in Nederland, het recht op vrijheid van meningsuiting. Dat betekent echter niet dat informatie naar belanghebbenden, zoals familie of de pers "gelekt" mag worden. Voor het aankaarten van misstanden - situaties die in uw ogen niet kunnen - zijn er andere wegen, zoals uw leidinggevendenden of naast hogere leidinggevendende, het ziekenhuismanagement, de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht (klokkenluidersregeling).

c. Professioneel, verantwoordelijk en betrouwbaar gedrag

Naast het gegeven dat u over actuele kennis en vaardigheden beschikt om uw functie goed te vervullen, behoort ook een betrouwbare / integere opstelling naar uw patiënten / klanten en collega's tot uw professionaliteit. Hierbij kan gedacht worden aan:

- respectvol omgaan met anderen en tegelijk duidelijk zijn over wat de organisatie wel en niet kan betekenen;
- inlevingsvermogen in de situatie van een ander;
- opmerkzame en flexibele houding;
- correcte afhandeling van persoonlijke contacten;
- kunnen toegeven van fouten;
- nakomen van gemaakte afspraken.

Iedere medewerker heeft een bij de functie behorende verantwoordelijkheid. Het hoort tot uw professionaliteit dat u hierop aanspreekbaar bent en in voorkomende gevallen bereid bent om uw handelen inzichtelijk te maken. Draag uw personeelsbadge zichtbaar, zodat betrokkenen weten wie u bent en dat u in het HagaZiekenhuis werkt.

d. Onafhankelijk en zonder aanzien des persoons

▪ *Wees je bewust van je positie en functie*

Medewerkers van het HagaZiekenhuis voeren op een onafhankelijke manier hun werkzaamheden uit. U vermijdt situaties waarin uw persoonlijke belangen of de belangen van derden waarmee u in contact staat, verstrengelen met de belangen van het ziekenhuis. Voor zover het in uw vermogen ligt, probeert u ook de schijn van een dergelijke belangenverstrengeling voor te zijn. Hierbij kunt u denken aan de volgende situaties.

Biedt weerstand aan onheuse beïnvloeding door derden, leidinggevend en/of collega's. Deze beïnvloeding kan zich op verschillende manieren en terreinen uiten. Bijvoorbeeld door schelden, zielige verhalen, bedreigingen of pogingen tot omkoping druk uitoefenen om bepaalde zaken met voorrang te behandelen.

Voorkom dat uw geloofwaardigheid en objectiviteit ter discussie staan door open te zijn over het bestaan van een niet-werkgerelateerde relatie tussen u en een andere medewerker. Maak (mogelijk) lastige situaties als gevolg van deze relatie bespreekbaar met uw leidinggevende en/of uw collega's en zoek naar oplossingen.

Blijf onafhankelijk en overleg in lastige situaties altijd met uw leidinggevende of een vertrouwenspersoon. Onderhandelingen met derden worden altijd met minimaal twee medewerkers gevoerd. Sollicitaties en zakelijke conflicten waarbij familieleden of bekenden van u zijn betrokken, kunnen beter door een collega worden overgenomen.

▪ *Machtsongelijkheid*

Medewerkers van het HagaZiekenhuis verrichten hun werkzaamheden zonder onderscheid des persoons. Dit betekent dat u zich niet discriminerend uitlaat over patiënten en collega's op grond van geslacht, nationale afkomst, etnische achtergrond, geloofsovertuiging, huidskleur, handicap, leeftijd of welke grond dan ook. Ook waakt u ervoor geen handelingen te verrichten die (indirect) discriminerende gevolgen kunnen hebben. Ieder heeft gelijke rechten. U gebruikt uw positie niet ten nadele van een ander. Vanzelfsprekend worden (seksuele) intimidatie en agressie binnen het HagaZiekenhuis niet geaccepteerd.

▪ *Omgang met dankbare klanten en derden (zoals leveranciers en aannemers)*

Een onderwerp dat al snel verbonden wordt met onafhankelijkheid is het aannemen van geschenken of uitnodigingen van derden. Zonder meteen in de sfeer van fraude, omkoping en corruptie terecht te willen komen, bestaat de kans dat hierdoor de onafhankelijkheid in het gedrang komt.

De praktijk leert dat patiënten hun dank graag uitdrukken in de vorm van een klein persoonlijk geschenk, taart of bloemen. Het bedrijfsleven toont graag tevredenheid over het afsluiten van een contract door het aanbieden van geschenken. U moet zich daarbij steeds afvragen of het geschenk of de gunst nog in verhouding staat tot de geleverde dienst en of uw onafhankelijkheid niet in het gedrang komt.

4. Praktische afspraken

a. Aannemen geschenken

- U bent zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of een geschenk gepast is of niet. Zonodig meldt u bij uw leidinggevende dat u iets krijgt aangeboden.
- U laat het aanbieden van geschenken zoveel mogelijk in de openbaarheid plaatsvinden. U voorkomt dus dat geschenken naar uw huisadres (kunnen) worden gestuurd. Als dat toch gebeurt, maakt u daar melding van.
- Een geschenk in de vorm van geld mag nooit worden geaccepteerd voor individueel gewin. Stop deze giften in de afdelingspot.
- U stelt zich terughoudend op richting zakenrelaties, zeker als onderhandelingen nog gaande zijn.

b. Uitnodigingen voor reizen, verblijven, excursies en evenementen

- Vrijkaarten voor congressen, symposia, vakbeurzen of een uitnodiging voor een bezoek aan een firma, mits functioneel, kunt u accepteren, mits het aanbod niet buitenproportioneel is.
- Bespreek het accepteren van vrijkaarten of uitnodigingen altijd met uw leidinggevende of in het afdelingsoverleg. Op die manier wordt voorkomen dat "geschenken" onevenredig zijn en bij enkelen terechtkomen. Bovendien kan er zo nodig afdelingsbreed beleid worden ontwikkeld.

c. Nevenwerkzaamheden en gebruik ziekenhuseigendommen

- Er is geen algemene lijst van verboden nevenactiviteiten of nevenfuncties. De vraag of een bepaalde nevenwerkzaamheid verenigbaar is met uw functie, is gerelateerd aan de inhoud en omstandigheden van uw werkzaamheden. Om deze reden bent u verplicht nevenwerkzaamheden te melden bij uw leidinggevende / Raad van Bestuur en hiervoor toestemming te vragen.
- Medewerkers mogen nooit zonder uitdrukkelijke toestemming van hun leidinggevende, ziekenhuseigendommen voor privé-doeleinden gebruiken. Kantoorartikelen, kopieermachine, bestek, service zijn voorbeelden van ziekenhuseigendommen.
- (Mobiele) telefoon en internet behoren gepast te worden gebruikt.

5. Melden van ongewenst gedrag

Heeft u een vermoeden dat sprake is van een ongewenste situatie of ongewenste omgangsvormen tussen medewerkers, dan kunt u hierover spreken met of een klacht indienen bij:

- uw leidinggevende;
- de medewerkersvertrouwenspersoon (én Medewerkers klachtencommissie);
- de bedrijfsgezondheidszorg;
- uw HR-adviseur.

6. Overzicht meest relevante documenten

Hieronder treft u een overzicht aan van de meest relevante documenten waarin verplichtingen of aanwijzingen zijn vastgelegd voor gedrag en/of handelen. Dit overzicht is een selectie en geeft geen compleet overzicht.

- a. Collectieve overeenkomst
 - CAO Ziekenhuizen
- b. Wet- en regelgeving:
 - Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG)
 - Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)
 - Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)
 - Kwaliteitswet Zorginstellingen
- c. Beroepscodes
 - International Code of Nursing
 - Gedragsregels voor artsen (KNMG)
 - Gedragcodes voor overige beroepen
- d. Interne richtlijnen
 - Procesbeschrijving mediacontacten van medewerkers (afdeling Communicatie)
 - Procesbeschrijving begeleiding medewerkers bij mediacontacten (afdeling Communicatie)
 - Privacyreglement (Raad van Bestuur)
 - Gedragscode Internet en e-mail (afdeling Informatisering & Automatisering)
 - Klokkenluidersregeling (Raad van Bestuur)
 - Klachtenregeling Medewerkers (afdeling Personeel & Organisatie)

Besluitvorming:	
Opsteller(s):	Werkgroep Bejegening, gedrag en professionele integriteit', Ziekenhuis Leyenburg, d.d. april 2002
Verificatie:	AMT Ziekenhuis Leyenburg, positief advies op 15 september 2003
Verificatie:	Verpleegkundige Advies Raad Ziekenhuis Leyenburg, positief advies op 1 december 2003
Verificatie:	Medische Staf Ziekenhuis Leyenburg, positief advies in november 2003
Verificatie:	Bijzondere Ondernemingsraad SSZ JKZ/RKZ en Ziekenhuis Leyenburg, instemming op 27 april 2004
Autorisator:	Raden van Bestuur SSZ JKZ/RKZ resp. Ziekenhuis Leyenburg, vastgesteld op 8 juni 2004
Revisie:	P&O, aanpassing begrippen ná fusie en oprichting HagaZiekenhuis d.d. 12 mei 2005
Autorisator:	Raad van Bestuur, vastgesteld op 12 mei 2005
Revisie:	K.I. Rusche-Biharie, P&O d.d. 21 juni 2011
Verificatie	Werkgroep Kernwaarden (M. Beekmans / M. Tasche) d.d. 19 augustus 2011
Verificatie:	Ondernemingsraad d.d. juli 2012
Autorisator:	Raad van Bestuur d.d. juli 2012
Vervangt documenten:	
Basiswaarden en uitgangspunten van handelen voor medewerkers van het HagaZiekenhuis, vastgesteld 12 mei 2005	
Relevante documenten:	
Zie paragraaf 6 van deze notitie	