

1. Doel van het gedragsprotocol

Wanneer mensen samenwerken zijn duidelijke afspraken over gewenst gedrag nodig. Collegialiteit en goede zorg voor de patiënt staan bij deze afspraken voorop. De in dit protocol beschreven regels dient iedereen binnen SBT na te leven. Het naleven van de regels komt de individuele medewerker, onze collega's, de samenwerking én de patiënt ten goede. Verwacht wordt dat de afspraken worden nageleefd.

2. Toepasbaarheid

Dit gedragsprotocol is op 26 mei 2016 aangepast en vastgesteld in overleg met het MT en de Ondernemingsraad van SBT. Het protocol is van toepassing op iedereen die werkzaam is binnen SBT en op alle locaties waar wij onze werkzaamheden uitvoeren.

3. De gedragsregels

3.1. Representatie

Al onze medewerkers vormen samen het gezicht van SBT. Medewerkers zijn representatief, deskundig en vriendelijk. Dit stralen ze ook uit. Alle medewerkers stellen zich patiëntgericht op. Ook de werkplek dient representatief (schoon en opgeruimd) te zijn.

3.2. Dragen naambadge

Iedereen die patiëntencontacten heeft is verplicht een naambadge te dragen. Bij indiensttreding krijgt de medewerker twee naambadges in bruikleen. Indien naambadges moeten worden nabesteld dan wordt de betreffende medewerker € 10,- in rekening gebracht.

3.3. Teamwork vereist collegialiteit en samenwerken

Binnen SBT is collegiaal gedrag en samenwerking essentieel voor de patiëntenzorg. We mogen van elkaar verwachten dat de taken die bij de functieomschrijving horen worden uitgevoerd. Dat indien nodig inspringt voor collega's wordt ingesprongen en dat onze medewerkers elkaar steunen en helpen als het een keer even niet meezit. Je spreekt elkaar op niet-collegiaal gedrag aan en als dit niet helpt maak je het bespreekbaar met je leidinggevende om dit op te lossen.

3.4. Hygiëneprotocol

In het belang van onze patiënten hebben wij hygiëne hoog in het vaandel. De WIP-Richtlijn infectiepreventie geldt voor iedereen die in onze praktijk werkt. Het afdoen van sieraden, dagelijks reinigen van de werkkleding, desinfecteren van de handen, dragen van handschoenen, beschermbrillen en verwisselen van mondkapjes, maken onderdeel uit van onze dagelijkse routine.

3.5. Vertrouwelijke informatie

Binnen SBT hebben we gezamenlijk de verplichting de privacy van de patiënten en elkaar te respecteren, beschermen en bewaren. Dit is een wettelijke verplichting. Informatie over patiënten behandelen we zorgvuldig en gebruiken we uitsluitend voor de uitoefening van ons vak. Informatie wordt dan ook alleen met toestemming van de patiënt of diens wettelijk vertegenwoordiger aan derden verstrekt. Stel computers zo op dat patiënten niet mee kunnen kijken en sluit je computer af elke keer dat de kamer verlaten wordt (CTR+ALT+DEL). Bespreek een behandelsituatie onderling of met de patiënt zodanig dat de privacy van de patiënt is gewaarborgd. Verstuur bijvoorbeeld geen patiëntinformatie via onbeveiligde e-mail of via publieke sites als Hyves, Facebook en Twitter of hiermee vergelijkbare Social Media en houd je wachtwoorden en inlogcodes geheim. Zorg ook dat (telefoon)gesprekken over patiënten niet in het bijzijn van andere patiënten gevoerd worden. Ook dient opgelet te worden dat papieren die informatie over patiënten bevatten, niet

openlijk (bv. op het bureau) liggen, waardoor de patiënt deze kan lezen. Leg dit uit het zicht van de patiënt of berg het op.

3.6. Eten en drinken

In de behandelruimten wordt uiteraard geen voedsel en drank genuttigd. Dit gebeurt uitsluitend in de daarvoor bestemde ruimten.

3.7. Werktijd en werkmiddelen

Telefoneren, faxen, kopiëren en gebruik van de computer voor privédoeleinden mag en beperkt persoonlijk gebruik is toegestaan. Hierbij geldt uiteraard ook dat de dagelijkse werkzaamheden niet in het geding komen. Het aanwenden van de middelen van SBT voor privé-doeleinden wordt bij voorkeur beperkt tot de pauzes of voor- en na werktijd. Het blijven uitzonderingen die geen regelmaat of grote omvang mogen krijgen.

3.8. Mobiele telefoon

De mobiele telefoon staat tijdens werktijd in principe uit. In noodgevallen bent u bereikbaar via het telefoonnummer van SBT. Is mobiele bereikbaarheid toch noodzakelijk? Zet de telefoon dan op een geluidloze stand, zodat collega's en patiënten hier geen hinder van ondervinden. Dit geldt voor telefonische oproepen, maar uiteraard ook voor SMS-berichten.

Het voeren van privégesprekken mag nooit storend zijn voor patiënten of collega's. Met andere woorden: deze worden niet in hun aanwezigheid gevoerd en behandelingen worden niet voor privégesprekken onderbroken.

3.9. E-mail, internet en chatten

Voor iedereen geldt dat de communicatiemiddelen van SBT primair gebruikt worden voor de uitvoering van de functie. Beperkt persoonlijk gebruik is toegestaan, met de absolute voorwaarde dat dit niet storend is voor patiënten of collega's en dat de dagelijkse werkzaamheden er niet onder lijden.

Bezoek aan sites die pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend zijn, is verboden. Aan buitensporig privégebruik of onrechtmatig gebruik kunnen rechtspositionele consequenties verbonden worden.

3.10. Ziekteverzuim

Het kan iedereen overkomen dat hij door ziekte niet kan werken. Om helder te maken wat er van een verzuimende medewerker wordt verwacht is er binnen SBT een verzuimprotocol opgesteld. Collegiaal contact en steun wordt vaak door een zieke collega op prijs gesteld.

3.11. Privérelaties op het werk

Iedereen bepaalt zelf of en met wie men in zijn vrije tijd omgaat. Als de privérelatie het professioneel functioneren beïnvloedt of kan beïnvloeden vragen we om openheid. Bijvoorbeeld bij het aangaan of het beëindigen van een relatie met een collega. Door het geven van openheid kunnen we samen werken aan een voor alle partijen bevredigende oplossing.

3.12. Alcohol en drugs

De regels over alcohol en drugs zijn eenvoudig: medewerkers moeten nuchter, dus niet onder invloed van alcohol, drugs of medicijnen op het werk verschijnen. Tijdens het werk is het gebruik en bezit van alcohol en drugs verboden.

3.13. Roken

Roken is binnen ons ons gebouw niet toegestaan. Om te kunnen roken, zult u naar een daartoe aangewezen plek moeten. Rookpauzes moeten tot een minimum beperkt blijven en zo ingepland worden dat deze de dagelijkse gang van zaken zo min mogelijk verstoren. Een rookpauze duurt maximaal 5 minuten en mag maximaal twee keer per dag worden genomen.

3.14. Ongewenste omgangsvormen

Ongewenste omgangsvormen zijn niet toelaatbaar in onze praktijk. Niet van patiënten en niet van collega's. Het melden en bespreekbaar maken van ongewenste omgangsvormen is belangrijk om erger te voorkomen. Wellicht is de betreffende persoon zich er niet van bewust hoe zijn/haar gedrag op anderen overkomt.

Er bestaan veel soorten van ongewenste omgangsvormen. Hier staan de belangrijkste met voorbeelden ter toelichting:

- *Sociaal isoleren*: iemand doodzwijgen, negeren of nadrukkelijk minachten.
- *Werk onaangenaam en onmogelijk maken*: iemand continu de 'rot'klussen geven, bestanden wissen op zijn/haar PC, informatie niet geven, vervelende mails zenden.
- *Iemand bespotten of pesten*: vanwege uiterlijk, gedrag, wijze van praten, levensstijl of overtuiging.
- *Roddelen*: op een negatieve manier over iemand praten met anderen.
- *Dreigen*: variërend van concrete dreigementen tot vage dreigementen in de trant van "als je dit of dat doet dan zal je het bezuren".
- *Lichamelijk geweld*: handtastelijkheden, of fysieke intimidatie.
- *Verbaal geweld*: iemand uitschelden of onbeschoft, grof of agressief taalgebruik bezigen.
- *(Seksuele) intimidatie*: handtastelijkheden en intimiderende opmerkingen met toespelingen op iemands gender of geaardheid.
- *Discriminatie*: vormen van bovenstaande gedragingen gebruiken om iemand vanwege zijn/haar etnische afkomst, geslacht, overtuiging of geaardheid te kleineren.

4. Bespreekbaar maken

4.3. Indien iemand zich in conflict met dit protocol gedraagt of als je dit zo beleeft, dan spreek je hem of haar daarop aan. Indien dit gedrag zich niet verandert, dan geef je dit aan bij je afdelingshoofd of de Raad van Bestuur. Is voor jou niet helder of bepaald gedrag wel of niet toelaatbaar is? Bespreek het dan in het werkoverleg, met je afdelingshoofd of met de Raad van Bestuur.

4.4. Vertoont een patiënt ongewenst gedrag? Spreek de patiënt hierop aan en informeer je afdelingshoofd hier over.

Als je dit niet durft, bespreek de situatie dan binnen het team, met het afdelingshoofd of de Raad van Bestuur. Samen kan er gezocht worden naar oplossingen om herhaling te voorkomen.

5. Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

Voor het behandelen van klachten over ongewenste omgangsvormen, indien je met je gevoelens of klachten over ongewenste omgangsvormen niet bij je afdelingshoofd of de Raad van Bestuur of de Raad van Toezicht terecht kunt, is de klachtenregeling ongewenste omgangsvormen van toepassing.

Vertrouwenspersoon:

Je kunt de klacht melden bij een vertrouwenspersoon en laten behandelen door een onafhankelijke klachtencommissie.

Als vertrouwenspersoon hebben wij Marc Kiel van ArboVitale aangewezen.

Contactgegevens van de vertrouwenspersoon: Marc Kiel, telefoonnummer 070-3005216/ 06-10908704, mail: marc.kiel@arbovitale.nl

Klachtencommissie:

We maken gebruik van een externe onafhankelijke klachtencommissie via het GIMD (Gemeenschappelijk Instituut voor Maatschappelijke Dienstverlening BV) te Heerenveen.

Een klacht bij de klachtencommissie kan je melden bij de secretaris van de klachtencommissie, voorzitter van de Raad van Bestuur: F. Sier, telefoon: 06-33899478, mailadres: sier2@kpnplanet.nl; of als de voorzitter van de Raad van bestuur zelf onderwerp is van de klacht, de voorzitter van de Raad van Toezicht: Peter Bolhuis, telefoonnummer 023-5240685/ 06-27331553, mail: p.bolhuis@online.nl.

6. Wettelijk kader

Dit gedragsprotocol is gebaseerd op het Burgerlijk Wetboek, de Wet Bescherming Persoonsgegevens, de Arbeidsomstandighedenwet en het Arbeidsomstandighedenbeleid.