

# Gedragscode

<b>Versiebeheer</b>	
Titel	Gedragscode, bedoeld als regeling ongewenst gedrag conform cao Ziekenhuizen.
Auteur	Domein Mens & Organisatie, Mariska van der Velde
Versienummer en datum	1.0 1 juli 2024
Geautoriseerd door (naam) op (datum)	D.A. van Zijp, Domeinmanager Mens & Organisatie, 1 mei 2024
Instemming Ondernemingsraad door (naam) op (datum)	3 juni 2024, Joris Broeren als voorzitter ondernemingsraad
Ingangsdatum	1 juli 2024
Definitief vastgesteld en gepubliceerd op Zenya	1 juli 2024

## Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Voor wie is deze gedragscode bedoeld? .....	3
3. Gewenst gedrag.....	3
3.1    Professioneel, verantwoordelijk en betrouwbaar gedrag .....	3
3.2    Onafhankelijk en zonder aanzien des persoons .....	3
3.2.1    Machtsongelijkheid.....	4
3.3    Zorgvuldig handelen.....	4
3.4    Ga evenwichtig om met de belangen van alle betrokkenen .....	4
3.5    Actieve en open houding.....	4
3.6    Eigendommen .....	5
4. Informatiebeveiliging.....	5
5. Waardering voor een verrichte dienst.....	5
5.1    Geschenken .....	5
5.2    Nevenwerkzaamheden .....	5
6. Ongewenst gedrag en handelen.....	6
6.1    Diefstal .....	6
6.2    Relatie met een patiënt .....	6
6.3    Relatie met een collega.....	6
6.4    Seksuele intimidatie .....	6
6.5    Discriminatie.....	6
6.6    Pesten .....	7
6.7    Geweld, intimidatie en agressie .....	7
7. Melding van signaal of klacht.....	7
8. Overtredingen .....	7
9. Overzicht relevante documenten .....	7
10. Wijzigingen.....	8

### 1. Inleiding

Binnen een zorgorganisatie spelen integriteit, vertrouwen, (on)afhankelijkheid en machts(on)gelijkheid een belangrijke rol. Eenheid in omgangsvormen, handelen en duidelijke afspraken hierover, dragen bij aan een goed functionerende organisatie en een prettig werk- en leerklimaat. Medewerkers moeten weten wat wel of niet is toegestaan, het handelen door iedere individuele medewerker is tenslotte van invloed op het imago, “het gezicht”, van het ziekenhuis.

Daarom hebben wij voor het handelen binnen onze organisatie uitgangspunten geformuleerd. Het integriteitsbeleid vormt hiervoor de basis. Deze gedragscode is daar een afgeleide van en schrijft in meer gedetailleerde vorm over de integriteit in gedrag en integriteit bij informatie. In deze gedragscode lichten wij toe, hoe dit in het individueel functioneren tot uiting moet te komen.

### 2. Voor wie is deze gedragscode bedoeld?

Deze gedragscode is bedoeld voor iedereen die werkzaam is binnen het HagaZiekenhuis. Dat wil zeggen iedereen die werkzaamheden verricht voor of binnen het ziekenhuis in het kader van beroepsuitoefening, scholing of vrijwilligerswerk. Deze gedragscode is dus ook van toepassing op iedereen die via een extern bedrijf in het HagaZiekenhuis werkzaamheden verrichten.

### 3. Gewenst gedrag

Om bij te dragen aan een goed functionerende organisatie waarbij een prettig werk- en leerklimaat geborgd wordt, gaan wij in de basis uit van een werkhouding die wordt gekenmerkt door de volgende aspecten. Deze houden verband met onze kernwaarden die in een ander document zijn benoemd en uitgelegd.

#### 3.1 Professioneel, verantwoordelijk en betrouwbaar gedrag

Naast het gegeven dat je over actuele kennis en vaardigheden beschikt om jouw functie goed te vervullen, behoort ook een betrouwbare en integere opstelling naar patiënten en/of klanten en collega's tot jouw professionaliteit. Hierbij kun je onder andere denken 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;
- bewust zijn van persoonlijke contacten, professionele grenzen en de mogelijke gevolgen daarvan met collega's en patiënten;
- kunnen toegeven van fouten;
- nakomen van gemaakte afspraken;
- correct omgaan met de omgeving met respect voor ieders eigendom.

Iedereen die werkzaam is voor het HagaZiekenhuis heeft een bij de functie behorende verantwoordelijkheid. Het hoort tot jouw professionaliteit dat je hierop aanspreekbaar bent en in voorkomende gevallen bereid bent om jouw handelen inzichtelijk te maken. Draag jouw personeelsafzichten zichtbaar, zodat betrokkenen weten wie je bent en dat je voor het HagaZiekenhuis werkt.

#### 3.2 Onafhankelijk en zonder aanzien des persoons

Je voert op een onafhankelijke manier je werkzaamheden uit. Wees je bewust van je positie en belangen en zorg dat je voor alle geledingen van de organisatie een persoon bent die open staat voor of toegankelijk is voor feedback en gesprekken. Hiermee stimuleer je persoonlijke groei van anderen en jezelf en daarmee ook die van de organisatie.

Je vermijdt situaties waarin jouw persoonlijke belangen of de belangen van derden waarmee je in contact staat, verstrengelen met de belangen van het ziekenhuis. Voor zover het in je eigen vermogen ligt, probeer je ook de schijn van een dergelijke belangenverstrengeling voor te zijn. Hierbij kun je denken aan de volgende situaties.

- Biedt weerstand aan onheuse beïnvloeding door derden, leidinggevenden 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 je geloofwaardigheid en objectiviteit ter discussie staan door open te zijn over het bestaan van omstandigheden die van invloed zijn op jouw onafhankelijk kunnen handelen. Maak mogelijke gevolgen van deze omstandigheden bespreekbaar met je hiërarchisch leidinggevende en zoek naar oplossingen. Maak jezelf niet kwetsbaar door het aangaan van een relatie die bijdraagt aan omstandigheden waardoor je onafhankelijk kunnen handelen in het geding komt.
- Als (hiërarchisch) leidinggevende en/of een rol dan wel positie waarin je medewerkers beoordeelt of opleidt, zijn je objectiviteit en afhankelijkheid van grote invloed op de werk gerelateerde omstandigheden. Wees je hiervan bewust en meldt situaties die deze situatie negatief beïnvloeden proactief bij je leidinggevende. Bespreek hoe je deze situatie beheersbaar maakt voor alle betrokkenen.
- Gesprekken met derden die voortvloeien uit lastige situaties of waarbij een aannemelijke kans op escalatie bestaat, worden altijd met minimaal twee medewerkers gevoerd. Sollicitaties en zakelijke conflicten waarbij familieleden of bekenden van je zijn betrokken, worden door een ander overgenomen.

Er wordt momenteel gewerkt aan een regeling 'Gunstbetoon' waarin uitgebreidere informatie en richtlijnen staan beschreven over hoe te handelen in relatie tot je positie en belangen. Zodra de regeling er is, wordt in deze regeling de link naar de regeling Gunstbetoon opgenomen. Deze regeling wordt ook op Intranet gepubliceerd.

### 3.2.1 Machtsongelijkheid

Je verricht je werkzaamheden zonder onderscheid des persoons. Dit betekent dat je personen met respect benadert ongeacht hun geslacht, nationale afkomst, etnische achtergrond, geloofsovertuiging, huidskleur, handicap en leeftijd geen onderscheid maakt op een van de voornoemde gronden of welke grond dan ook. Ook let je je erop geen handelingen te verrichten die (indirect) discriminerende gevolgen kunnen hebben. Ieder heeft gelijke rechten. Je gebruikt jouw positie niet ten nadele van een ander. Vanzelfsprekend worden (seksuele) intimidatie en agressie binnen het HagaZiekenhuis niet geaccepteerd.

### 3.3 Zorgvuldig handelen

Zorgvuldig handelen betekent weloverwogen handelen. (Patiënt)veiligheid heb je hoog in het vaandel. Constater je dat kwaliteitsdocumenten, zoals procedures, protocollen en werkafspraken aangepast moeten worden, stel dit direct aan de orde bij je hiërarchisch leidinggevende en overleg door wie of welke afdeling dit opgepakt kan worden.

### 3.4 Ga evenwichtig om met de belangen van alle betrokkenen

Wees je ervan bewust dat sociale netwerken ver kunnen reiken. Bespreek daarom bedrijfskritische of privacygevoelige informatie van patiënten of collega's niet met derden. Denk hierbij aan een omgeving buiten de eigen werkkring of in de privésfeer, bijvoorbeeld tijdens een feestje, etentje of borrel, of sociale media. Het plaatsen van berichten op sociale media mag alleen met aanwijsbare en herleidbare toestemming van alle betrokkenen en met toestemming van de afdeling Communicatie.

Voor het aankaarten van misstanden bestaat de [Klokkenluidersregeling](#). Indien er sprake is van ongewenst gedrag dan is het raadzaam contact te zoeken met je leidinggevende, dan wel een vertrouwenspersoon.

### 3.5 Actieve en open houding

Er wordt van je verwacht dat je initiatief toont en slagvaardig optreedt tijdens het uitoefenen van je functie. Daarbij hoort het benutten van kansen, het komen met ideeën teneinde de patiëntzorg in een veilig werk- en leerklimaat te borgen. Je toont je inzet en betrokkenheid om hieraan bij te dragen.

Een patiëntgericht ziekenhuis vraagt om een dienstverlenende, klant- en servicegerichte opstelling. Dit blijkt uit het vriendelijk en hulpvaardig tegemoet treden van mensen. Als je werkzaam bent in het ziekenhuis ben je toegankelijk en bereikbaar voor iedereen die op jouw diensten is aangewezen. Aan betrokkenen leg je verantwoording af over de manier waarop je je werkzaamheden uitoefent en procedures hebt gevolgd.

### 3.6 Eigendommen

Je mag nooit ziekenhuiseigendommen of eigendommen van patiënten voor privédoeleinden gebruiken. Kantoorartikelen, bestek, medicatie, servies zijn voorbeelden van ziekenhuiseigendommen. Het is niet toegestaan om ziekenhuiseigendommen of eigen goederen aan cliënten te verkopen of als privépersoon (al dan niet) tegen betaling diensten te verlenen aan patiënten. Om zakelijke doeleinden ter beschikking gestelde middelen (denk aan een mobiele telefoon, laptop etc.) behoren op gepaste wijze te worden gebruikt.

### 4. Informatiebeveiliging

De vanuit je werkzaamheden verkregen informatie dien je te beschermen tegen ongewenst gebruik. Daar waar je in je omgeving ervaart dat hier niet integer wordt gehandeld, wordt je geacht hiervan melding te doen.

Je gaat vertrouwelijk om met kennis en informatie waarover je uit hoofde van je functie beschikt.

- 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. Je houdt je aan de geheimhoudingsplicht zoals onder andere volgt uit de arbeidsovereenkomst, cao Ziekenhuizen, AMS en de wet (o.a. Wet BIG).
- 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 je hiertoe bent geautoriseerd. Zet de computer uit aan het eind van je werkdag of als je langere tijd van de werkplek afwezig bent. Vergrendel de computer als je de werkplek voor korte tijd verlaat, berg vertrouwelijke stukken op in afgesloten kasten en laat aan het einde van de dag een leeg bureau achter (clean desk).

### 5. Waardering voor een verrichte dienst

Er doen zich weleens situaties voor waarin je je afvraagt of dit past en in verhouding is bij het verantwoordelijk handelen vanuit je functie. Waardering voor het verlenen van zorg is een van de mooiste complimenten die je kunt krijgen echter wat is daarin (buiten)proportioneel en hoe kun je hier mee omgaan. In het integriteitsbeleid wordt hier ook een toelichting op gegeven.

#### 5.1 Geschenken

Er zijn patiënten of relaties die met een geschenk hun dankbaarheid kracht willen bijzetten. Ook kan het zijn dat er sprake is van dankbaarheid uiten in de vorm van een uitnodiging voor een congres, symposia of ander soort evenementen. Al dan niet gefaciliteerd met reis- en verblijf.

Je bent te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of een geschenk gepast is of niet. Bij twijfel overleg je met je leidinggevende. Een geschenk in de vorm van geld mag nooit aangenomen worden.

In de regeling 'Gunstbetoon' welke op het moment van het publiceren van deze regeling nog in wording is, lees je welke richtlijnen er gelden bij het aannemen van geschenken. Zodra de regeling er is, wordt in deze regeling de link naar de regeling Gunstbetoon opgenomen. Deze regeling wordt ook op Intranet gepubliceerd.

#### 5.2 Nevenwerkzaamheden

Ben je in dienst van het HagaZiekenhuis en heb je naast je werkzaamheden die je voor HagaZiekenhuis verricht nog verplichtingen naar andere werkgevers of instellingen (in welke vorm dan ook) dan spreek je van nevenwerkzaamheden. Het is niet toegestaan (al dan niet gehonoreerde) nevenwerkzaamheden te verrichten die redelijkerwijs onverenigbaar kunnen zijn met de functie dan wel met de belangen of het aanzien van het ziekenhuis. De vraag of een bepaalde nevenwerkzaamheid verenigbaar is met je functie, is gerelateerd aan de inhoud en omstandigheden van je werkzaamheden. Er is geen algemene lijst van verboden nevenwerkzaamheden of nevenfuncties. Om deze reden verzoeken wij je om alle nevenwerkzaamheden te melden bij je leidinggevende. Deze verifieert bij de Raad van Bestuur of deze (on)verenigbaar zijn.

Ben je in dienst op basis van een arbeidsovereenkomst waar de AMS aan ten grondslag ligt dan geldt de verplichting tot melden bij je leidinggevende en de Raad van Bestuur. Zij bepalen de verenigbaarheid van de nevenwerkzaamheden in relatie tot je functie en de belangen van het ziekenhuis en geven vervolgens wel of geen akkoord.

## 6. Ongewenst gedrag en handelen

In deze gedragscode is uiteengezet wat gewenst gedrag en handelen inhoudt. Helaas is het nooit helemaal te voorkomen dat er zich ook situaties voordoen waarbij gedrag of handelen als ongewenst of ongepast wordt ervaren. Net als gewenst gedrag is ook ongewenst gedrag een beleving van het individu en voor ieder individu is de beleving van gedrag en handelen anders. Daarom zien wij ons genoodzaakt om in deze gedragscode ook op te schrijven wat wij als ziekenhuis als ongewenst gedrag en handelen kwalificeren. Heb je een vermoeden dat er sprake is van een ongewenst gedrag, dan wel ervaar je zelf een situatie waarin je op ongewenste wijze bent benaderd of bejegend, bespreek dit met de betreffende collega of je leidinggevende of wend je tot een medewerkersvertrouwenspersoon. Hoe je je ervaring bespreekbaar maakt en welke stappen je hierin kunt nemen, staan beschreven in de [Regeling adviescommissie medewerkersklachten](#).

Ongewenst gedrag is het handelen of nalaten van zaken in strijd met hetgeen van jou mag worden verwacht. Hieronder valt onder meer ieder handelen of nalaten, waardoor een persoon lichamelijke en/of psychische en/of materiële schade lijdt.

### 6.1 Diefstal

Het is van belang dat wij integriteit en het vertrouwen hebben ten aanzien van eigendommen. Diefstal van bedrijfseigendommen, persoonlijke bezittingen van collega's of patiënten wordt niet getolereerd. HagaZiekenhuis heeft hier een zero-tolerancebeleid, wat bij bewezen diefstal leidt tot ontslag op staande voet.

### 6.2 Relatie met een patiënt

Een liefdesrelatie opbouwen met een patiënt, is niet toegestaan. Het is tuchtrechtelijk verwijtbaar, ook bij wederzijdse instemming. Wij verwijzen naar de Gedragscode relaties op de werkvloer voor de gedragsregels en maatregelen die in deze gelden.

### 6.3 Relatie met een collega

Met relatie wordt in deze context het hebben van een relatief hechte vriendschappelijke of liefdesrelatie bedoeld maar ook het bestaan van een familieband. Wij kennen een meldplicht (bij het ontstaan) van deze relatie, dit doe je bij je leidinggevende. Wij verwijzen naar de Gedragscode relaties op de werkvloer voor de gedragsregels en maatregelen die in deze situaties gelden.

### 6.4 Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie is ongewenst gedrag van seksuele aard of ander op geslacht gebaseerd gedrag dat afbreuk doet aan de waardigheid van mannen en vrouwen op het werk. Hieronder valt lichamelijk, verbaal, non-verbaal gedrag van seksuele aard waarvan de betrokkene niet is gediend. Kort samengevat kan gezegd worden dat seksuele intimidatie staat voor allerlei vormen van seksueel getinte aandacht die ongewenst, eenzijdig en opgelegd is. Het kan hierbij onder meer gaan om:

- onnodige of ongewenste aanrakingen;
- voortdurende opmerkingen over het uiterlijk;
- dubbelzinnige opmerkingen of gebaren;
- een bepaalde hinderlijke manier van kijken;
- (poging) tot aanranding of verkrachting.

### 6.5 Discriminatie

Onder discriminatie wordt verstaan elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op grond van geslacht, ras, godsdienst, levensovertuiging, seksuele geaardheid of herkomst, die tot doel of gevolg heeft de gelijke behandeling aan te tasten of teniet te doen. Voorbeelden van discriminatie zijn:

- benadeling bij het solliciteren;
- benadeling bij promotie;
- toekennen van een lager salaris;
- het maken van discriminerende opmerkingen, vaak bij wijze van 'grap'.

### 6.6 Pesten

Pesten is het systematisch uitoefenen van psychisch, fysiek of seksueel onaanvaardbaar handelen door een persoon of een groep personen tegen meestal één ander persoon die niet (meer) in staat is zichzelf te verdedigen. Voorbeelden van pesten zijn:

- iemand stelselmatig negeren of buitensluiten;
- iemand bespotten;
- roddelen;
- iemand in het openbaar belachelijk maken;
- zinloze arbeidstaken geven.

### 6.7 Geweld, intimidatie en agressie

Als er gesproken wordt over geweld, intimidatie en agressie, dan gaat het om voorvallen waarbij een persoon psychisch en of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden, die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de werkzaamheden. Voorbeelden van geweld, intimidatie en agressie zijn:

- verbaal: schelden en beledigen;
- psychisch: lastigvallen, onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld en irriteren;
- fysiek: schoppen, slaan, bijten en vastgrijpen.

### 7. Melding van signaal of klacht

Als je werkzaam bent in of voor het HagaZiekenhuis adviseren wij je melding te maken bij je leidinggevende (of diens leidinggevende wanneer in jouw beleving je eigen leidinggevende geen onafhankelijke rol kan vervullen in het proces) in geval van klachten of signalen over/van ongewenst gedrag c.q. gedrag dat in strijd is of in strijd kan zijn met deze gedragscode. Wil je hier meer over weten lees dan de [Regeling adviescommissie medewerkersklachten](#) en op JouwHaga de pagina Ongewenst gedrag. Je kan ook de vertrouwenspersoon of je HR-Adviseur benaderen en vragen wat die voor jou kan betekenen in het bespreekbaar maken van je klacht of signaal en de verdere opvolging daarvan.

Mocht een patiënt melding maken van ongewenst gedrag door een individu dat werkzaam is voor het HagaZiekenhuis dan zal verder worden gehandeld conform de [Klachtenregeling WKGGZ](#).

### 8. Overtredingen

Mogelijke maatregelen zijn opgenomen in de 'Richtlijn interventies bij overtredingen'. Indien de klacht gegrond wordt verklaard dan kan het mogelijk zijn dat de werkgever de overtreding, vanwege een wettelijke verplichting, moet melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

### 9. Overzicht relevante documenten

Hieronder staat een overzicht 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 arbeidsovereenkomst

- Cao Ziekenhuizen

b. Wet- en regelgeving:

- Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG)
- Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)
- Wet Algemene verordening Persoonsgegevens (AVG)
- Kwaliteitswet Zorginstellingen

c. Beroepscodes

- International Code of Nursing
- Gedragsregels voor artsen (KNMG)
- Gedragscodes voor overige beroepen

d. Interne richtlijnen

- Integriteitsbeleid
- Interventies bij overtredingen
- Gedragscode relaties op de werkvloer
- Procesbeschrijving mediacontacten van medewerkers
- Procesbeschrijving begeleiding medewerkers bij mediacontacten
- Privacyreglement
- Gedragscode Internet en e-mail
- Camerabeleid / Cameratoezicht
- Klokkenluidersregeling
- Klachtenregeling Medewerkers
- Regeling Gunstbetoon
- Informatiebeveiligingsbeleid
- Procedure melden Datalek
- Huisregels JouwHaga
- Arbeidsomstandighedenbeleid

Deze gedragscode is onlosmakelijk verbonden met het Integriteitsbeleid, de Richtlijn voor interventies bij overtredingen en de gedragscode relaties op de werkvloer.

#### 10. Wijzigingen

Het HagaZiekenhuis heeft het recht deze Gedragscode van tijd tot tijd aan te passen. Bij wijzigingen van deze Gedragscode gaat het om 'collectieve' wijzigingen die voor alle medewerkers gelden. Als deze Gedragscode wordt aangepast, maken we de aanpassingen collectief kenbaar. Dit gebeurt door dit document in gewijzigde vorm op Zenya te plaatsen. Na bekendmaking van de betreffende wijzigingen, is de gedragscode direct in gewijzigde vorm op alle medewerkers van toepassing.