

ZORGVERLENING EN SERVICE



1. Gedragsprotocol in de algemene praktijk

Wanneer er meerdere mensen samenwerken is het prettig dat er duidelijke afspraken zijn gemaakt over gewenst gedrag. Gewenst gedrag klinkt misschien erg officieel, toch het is goed om te weten wat wel en wat niet geaccepteerd wordt. Zo kunnen er geen misverstanden over bestaan.

Deze duidelijke afspraken dragen bij tot een prettige werksfeer. Collegialiteit en goede zorg voor de patiënt staan voorop. Lees dit protocol goed door en houd je aan de beschreven regels. Het naleven van de regels komt jezelf, je collega's én de patiënt ten goede. Het is de basis voor een prettige werksfeer in deze praktijk. Wij vinden dat zo belangrijk, dat we bij herhaaldelijk niet naleven van dit protocol passende maatregelen zullen nemen.

Dit protocol is van toepassing op iedereen die werkzaam is binnen onze praktijk.

Vertrouwelijke informatie

Binnen de praktijk hebben we gezamenlijk de verplichting de privacy van de patiënten te respecteren, beschermen en bewaren. Dit is zelfs een wettelijke verplichting. Informatie over patiënten dient zorgvuldig te worden behandeld. Bedenk daarom goed dat er meegeluisterd of meegekeken kan worden. Stel computers zo op dat patiënten niet mee kunnen kijken. Bespreek een behandelsituatie onderling of met de patiënt zodanig dat de privacy van de patiënt is gewaarborgd. Houdt rekening met de omgeving als je met een collega langs de wachtkamer loopt of je onderweg bent in bus of trein.

E-mail, internet en chatten

Voor allen geldt dat je de communicatiemiddelen van de praktijk primair gebruikt worden voor de uitvoering van de functie. Bezoek geen sites die pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend zijn. Het downloaden van programmatuur is alleen toegestaan na toestemming van de werkgever. Bij een sterk vermoeden van privégebruik of onrechtmatig gebruik, kan de werkgever ervoor kiezen over te gaan tot controle van je e-mail- of internetgedrag.

Mobiele telefoon

De mobiele telefoon dient opgeborgen te worden tijdens werktijd. Deze mag wel aan staan, maar op stil. In noodgevallen ben je bereikbaar via het telefoonnummer van de praktijk. Zet de telefoon op een geluidloze stand, zodat collega's en patiënten hier geen hinder van ondervinden. Dit geldt voor telefonische oproepen, maar uiteraard ook voor berichten.

Infectiepreventie

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

Representatie

Alle praktijkmedewerkers vormen samen het gezicht van onze praktijk. Medewerkers zijn representatief, deskundig en vriendelijk. Dit stralen ze ook uit. Gezichtsbedekkende kleding past hier niet in. Dit geldt natuurlijk ook voor zichtbare piercings of tattoo's en onverhullende kleding. Een hoofddoek is toegestaan, mits dagelijks gewassen en passend bij de bedrijfskleding.

Privérelaties op het werk

Je bepaalt natuurlijk zelf of en met wie van je collega's je ook in de vrije tijd omgaat. Hier zit echter wel een maar aan vast: zodra de privérelatie het professioneel functioneren beïnvloedt of kan beïnvloeden vragen we om openheid. Bijvoorbeeld bij het aangaan of het beëindigen van een relatie. Door het geven van openheid kunnen we samenwerken aan een voor alle partijen bevredigende oplossing.

Eten en drinken

In de behandelruimte wordt uiteraard geen voedsel genuttigd. Voedsel en dranken worden uitsluitend in de daarvoor bestemde ruimte genuttigd.

Alcohol en drugs

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

Roken

Roken is binnen onze praktijk niet toegestaan. Om te kunnen roken, zult je naar een daartoe aangewezen plek moeten. Eventuele rookpauzes mogen het werk niet nadelig beïnvloeden.

Ziekteverzuim

Het kan iedereen gebeuren dat hij door ziekte niet kan werken. Collegiale belangstelling bij verzuim past bij onze manier van werken en wordt door ons gestimuleerd.

Ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag is niet toelaatbaar in onze praktijk. Niet van patiënten en niet van collega's. Het melden en bespreekbaar maken van ongewenst gedrag is belangrijk om erger te voorkomen. Wellicht is de uitvoerder van het gedrag zich er niet van bewust hoe het door je wordt beleefd.

Er bestaan veel soorten van ongewenst gedrag. Hier staan de belangrijkste hoofdvormen met voorbeelden ter toelichting:

1. sociaal isoleren: iemand doodzwijgen, negeren of nadrukkelijk minachten;

2. werk onaangenaam en onmogelijk maken: iemand continu de 'rot'klussen geven, bestanden wissen op zijn/haar PC, informatie niet geven, vervelende mails zenden;
3. bespotten: vanwege uiterlijk, gedrag, wijze van praten, levensstijl. De nadruk van degene die pest ligt steeds op zogenaamde 'geintjes';
4. roddelen: op een voortdurend negatieve manier praten over een collega;
5. dreigen: variërend van concrete dreigementen tot vage dreigementen in de trant van "we krijgen je nog wel";
6. lichamelijk geweld: niet alleen slaan maar ook iemand opsluiten, duwen;
7. verbaal geweld: iemand op onbehouwen wijze uitschelden in grove bewoordingen;
8. (seksuele) intimidatie: handtastelijkheden en intimiderende opmerkingen;
9. discriminatie: vormen van bovenstaande gedragingen gebruiken om iemand vanwege zijn/haar etnische afkomst, geslacht, geaardheid te kleineren.

Bespreekbaar maken

Gedraagt een collega zich in conflict met dit protocol dan spreekt je hem of haar daarop aan. Indien de collega het ongewenste gedrag niet verandert, dan geeft je dit aan bij uw werkgever. Is voor je niet helder of bepaald gedrag wel of niet toelaatbaar is? Maak het bespreekbaar in het werkoverleg of apart bij de werkgever. Vertoont een patiënt ongewenst gedrag? Licht uw werkgever hierover in en spreek de patiënt hierop aan. Durft je dit niet aan? Bespreek de situatie dan met de werkgever of binnen het team. Samen kan er gezocht worden naar oplossingen om herhaling te voorkomen.

Wettelijk kader:

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