

	Gedragscode	Beleid
		2.0.0
		28/07/2015

1 Doelstelling

Het UZA verwacht van haar medewerkers dat hun gedrag in overeenstemming is met de kernwaarden die we delen. Tevens dient deze gedragscode als leidraad om in gesprek te gaan en te blijven over hoe we in het UZA omgaan met elkaar en met degenen die zich aan ons toevertrouwen.

Deze gedragscode is dan ook een uitnodiging om na te denken over de waarden en normen die belangrijk zijn voor het UZA. Naast een aantal gedragsregels betekent dit tevens dat elke medewerker zijn verantwoordelijkheid opneemt en zich bewust is van zijn rol als ambassadeur voor de organisatie.

2 Toepassingsgebied

Deze gedragscode is van toepassing op alle medewerkers van het Universitair Ziekenhuis Antwerpen (UZA). Ook studenten, stagiairs, vrijwilligers en andere medewerkers die op de één of andere manier actief zijn in het UZA vallen binnen het toepassingsgebied van deze gedragscode.

3 Verantwoordelijke

Directeur personeel

4 Uitvoering

4.1 Inleiding

Missie en visie

Het UZA is een universitair centrum voor topklinische en klantvriendelijke patiëntenzorg, hoogwaardige academische opleiding en grensverleggend wetenschappelijk onderzoek met een belangrijke internationale dimensie. Bijna 3.000 medewerkers garanderen er zorg, opleiding en onderzoek op mensmaat. Kennis vormt het hart van onze organisatie. De voortdurende wisselwerking tussen de ontwikkeling, toepassing en overdracht van kennis is niet alleen de sleutel om topklinische zorg te kunnen aanbieden. We willen erkend worden als een innovatieve kwaliteitsorganisatie met een uitstekende reputatie, een krachtig netwerk en enthousiaste medewerkers.

Kernwaarden

Onze ambities impliceren dat we een uitdagend denk- en werkklimaat bieden waarin de betrokkenheid van onze medewerkers als kernwaarde voorop staat.

De kernwaarden die we delen zijn:

- Samenwerking en resultaatgerichtheid
- Loyaliteit en integriteit
- Kwaliteitsstreven
- Verantwoordelijkheid- en realiteitszin.

Deze kernwaarden weerspiegelen de wijze waarop we onze missie willen waarmaken en vormen de basis voor deze bedrijfscode.

Dit waardenpakket, deze basishouding die we aannemen, heeft een duidelijk functionele reden. Als UZA-medewerker krijg je immers heel wat vrijheid om je taak uit te voeren, ongeacht waar en op welk niveau je in het ziekenhuis actief bent. Door die vrijheid kan je snel de juiste keuzes maken en efficiënter werken. Door expliciet een aantal waarden te formuleren, geeft het UZA richting aan die vrijheid. Eerder dan je vrijheid te

	Gedragcode	Beleid
		2.0.0
		28/07/2015

beknotten drukken de kernwaarden het vertrouwen uit dat je van het UZA krijgt om die vrijheid binnen bepaalde grenzen vorm te geven.

Maar de kernwaarden hebben ook een andere betekenis. Dagelijks hebben we met z'n allen contact met duizenden mensen. Collega's, patiënten en hun familie, verwijzende artsen, leveranciers, ... noem maar op. Allemaal rekenen ze op onze professionele inzet. Door expliciet een aantal waarden te formuleren willen wij bij die grote groep mensen het vertrouwen bevestigen en verzekeren dat de geïnvesteerde middelen en – vooral – de kwetsbare mensenlevens in het UZA in goede handen zijn.

Deze kernwaarden, uitgewerkt in concrete gedragsregels, bieden een houvast in ons dagelijks handelen naar patiënten, bezoekers en collega's toe.

4.2 Niet vrijblijvend

Het UZA verwacht van haar medewerkers dat hun gedrag in overeenstemming is met de kernwaarden die we delen. Tevens dient deze gedragscode als leidraad om in gesprek te gaan en te blijven over hoe we in het UZA omgaan met elkaar en met degenen die zich aan ons toevertrouwen.

Deze gedragscode is dan ook een uitnodiging om na te denken over de waarden en normen die belangrijk zijn voor het UZA. Naast een aantal gedragsregels betekent dit tevens dat elke medewerker zijn verantwoordelijkheid opneemt en zich bewust is van zijn rol als ambassadeur voor de organisatie.

4.3 Gedragscode UZA

In hetgeen volgt worden de verschillende kernwaarden in een gedragscode verder uitgewerkt. Deze code vertaalt de kernwaarden naar een aantal algemene gedragingen. Enkele specifieke gedragscodes zijn gemaakt voor concrete situaties en thema's. Jullie zullen zien dat bij de concretisering van deze kernwaarden sommige gedragingen thuis horen onder verschillende kernwaarden. Ook is het mogelijk dat jullie zelf kernwaarden concretiseren met andere voorbeelden.

Samenwerking en resultaatgerichtheid

Ik werk professioneel samen met collega's en kom afspraken na

- Ik werk collegiaal samen met de ander, zonder onderscheid van de persoon in maatschappelijke status, nationaliteit, godsdienst, leeftijd, seksuele geaardheid of politieke overtuiging.
- Ik hanteer goede manieren: ik stel mij voor met naam en functie, ik ben vriendelijk, ik geef eerlijke informatie en vermijd vakjargon naar patiënten toe, ik toon steeds respect.
- In contact met de ander luister ik met aandacht en ik houd mij aan gemaakte afspraken.
- Ik laat niet onnodig werk liggen voor de ander.

In het UZA is een nul-tolerantie inzake **grensoverschrijdend gedrag**. Het UZA treedt op tegen zulk gedrag. Iedereen heeft een meldingsplicht wanneer grensoverschrijdend gedrag zich voordoet in een team.

Grensoverschrijdend gedrag is oa. pesten, intimideren, overdonderen, afblaffen, treiteren, op iemands vel zitten, vernederen, roddelen, negeren, seksueel onaanvaardbaar gedrag, racistisch of etnisch gericht....

Grensoverschrijdend gedrag heeft niet alleen gevolgen voor de relatie tussen de dader en slachtoffer maar beïnvloedt de sfeer en moreel van het hele team. Grensoverschrijdend gedrag

	Gedragcode	Beleid
		2.0.0
		28/07/2015

werkt als een olievlek in het team als het niet daadkrachtig wordt aangepakt. Grensoverschrijdend gedrag heeft zowel op organisatie als op de patiëntenzorg een negatieve impact.

Indien dit grensoverschrijdend gedrag uitgaat van de leidinggevenden dan zal men dit gedrag rapporteren aan een hogere leidinggevende of gaat men tot op het niveau van de directeur. Indien men onvoldoende gehoor krijgt op dit niveau dan kan men de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur inschakelen.

Loyaliteit en integriteit

Ik ben integer, betrouwbaar en loyaal

- Ik ga zorgvuldig en correct om met informatie waarover ik vanuit mijn functie beschik en houd rekening met de privacy van de ander.
- Ik respecteer de privacy-grenzen van de patiënten en mijn collega's. Ik raadpleeg enkel deze informatie in het ziekenhuisinformatiesysteem waarover ik, in hoofde van mijn functie, moet beschikken. **Ik respecteer de wet op de patiëntenrechten, de privacywet en eerbiedig het beroepsgeheim. Ik heb enkel inzage in het patiëntendossier wanneer ik betrokken ben bij de behandeling van deze patiënt.**

Het is niet toegestaan informatie op te zoeken waar men uit hoofde van zijn functie, niet over dient te beschikken.

- Giften meld ik aan de leidinggevende. Ik accepteer nooit geld of grote geschenken voor mijzelf.
- Ik ben loyaal naar de organisatie.

Kwaliteitsstreven

Ik ben deskundig en streef kwaliteit na

- Ik draag vanuit mijn deskundigheid bij aan veilige en kwalitatief hoogwaardige zorg voor de patiënt. Ik zorg voor voldoende kennis en vaardigheden om mijn beroep goed te kunnen uitoefenen.
- Ik kijk kritisch naar mijzelf en sta open voor feedback van anderen.
- In mijn werk stel ik mij professioneel op en draag bij aan een goede werksfeer. Ik ben collegiaal, betrokken en stel me positief op bij veranderingen.
- Ik werk veilig en meld incidenten. Ik meld onveilige situaties. Voor de melding maak ik gebruik van het "UZA meldt en leert"-registratiesysteem.
- Het UZA meldt en leersysteem (cfr. docbase: UZA meldt en leert) is geen systeem om tijdens de afhandeling en analyse schuldigen aan te wijzen. Evenmin is het een systeem om fouten te ontdekken van zorgverleners of om conflicten tussen zorgverleners te beslechten. Het is wel een proces om de kwaliteit en patiëntveiligheid te bewaken en te verbeteren; het dient om te leren uit (bijna)-incidenten waarbij verder gekeken wordt dan het aandeel van zorgverleners. Het systeem leidt tot het opstarten van gerichte en zinvolle verbeteracties.
- Indien ik bij mijn collega's **roekeloos** gedrag vaststel **die** de patiëntveiligheid in het gedrang brengt **(vb. het niet invullen van een SSC, niet naleven van de hygiënische voorschriften, ...)**, meld ik dit

	Gedragcode	Beleid
		2.0.0
		28/07/2015

aan de directe verantwoordelijke zodat dit kan worden meegenomen in de evaluatiegesprekken. Bij herhaaldelijk roekeloos gedrag kan de verantwoordelijke opteren om dit te melden aan de medisch directeur (voor artsen), aan de verpleegkundig directeur (voor verpleegkundigen) of aan de personeelsdirecteur (voor overige medewerkers).

Verantwoordelijkheids- en realiteitszin

Ik ga mijn verantwoordelijkheid niet uit de weg

- Ik heb respect voor andermans bezittingen waaronder ook de bezittingen van het UZA. Bedrijfsmiddelen gebruik ik niet voor privé-doeleinden.
- In mijn werk stel ik mij professioneel op en draag bij aan de goede sfeer. Ik ben collegiaal, betrokken en stel mij positief op bij veranderingen.
- Tijdens mijn werk houd ik mij niet bezig met privé-zaken.
- Ik doe geen toezeggingen die ik niet waar kan maken
- Ik geef patiënten de optimale zorg die ze nodig hebben, binnen de mogelijkheden van de afdelingsdoelstelling

4.4 Andere gedragscodes

Deze bedrijfscode heeft een overkoepelend karakter. Naast deze algemene gedragscodes blijven diverse afspraken en regelingen zoals zij nu al gelden of nog zullen gaan gelden binnen het UZA van toepassing.

- Zorgverleners die wetenschappelijk onderzoek verrichten houden zich aan de 'Ethische code voor het wetenschappelijk onderzoek in België'.
- **Professionele richtlijnen en standaarden behoren op dezelfde wijze te worden geïnterpreteerd als de gedragscodes. Deze zijn afdwingbaar voor iedereen die in het UZA werkt en die via zijn beroepsuitoefening hieronder valt.**
- Omdat er op grote schaal gewerkt wordt met ICT-middelen, hebben we specifiek een gedragscode voor het e-mail- intranet en internetgebruik.
- Tevens is er een gedragscode sociale media van kracht.
- **Verder hebben we op ziekenhuisniveau een procedure voor psycho-sociale risico's op het werk en is praktische informatie over grensoverschrijdend gedrag beschikbaar.**

Deze specifieke thema-gerichte procedures zijn terug te vinden op UZA-connect, werken@uza.be, het HR-beleid van A tot Z.

Het UZA hanteert ook een sanctiebeleid. Afhankelijk van de zwaarte van de overschrijding van deze gedragscodes worden deze sancties, overeenkomstig het arbeidsreglement van het niet-medisch personeel en de arbeidsvoorwaardenregeling van het medisch personeel, toegepast. Ook hiervoor verwijzen wij naar UZA-connect, werken@uza.be, HR-beleid van A tot Z.

5 Definities en afkortingen

SSC: Surgery Safety Checklist

	Gedragscode	Beleid
		2.0.0
		28/07/2015

6 Bijbehorende documenten

[Procedure UZA meldt en leert](#)

	Gedragscode	Beleid
		2.0.0
		28/07/2015

7 Referenties

Nvt.