

Erasmus MC

Universitair Medisch Centrum Rotterdam



Zo zijn onze manieren

Integriteit en gewenst gedrag in het Erasmus MC



Inhoudsopgave

1. **Werken met patiënten, collega's, studenten en externe relaties**
 - Inleiding ... 3

2. **Integriteit en (on)gewenst gedrag**
 - Maatschappelijke omgangsvormen ... 5
 - Professionele verantwoordelijkheid ... 5
 - Omgaan met informatie ... 5
 - Eigendommen van het Erasmus MC ... 6
 - Geschenken en uitnodigingen ... 6
 - Nevenwerkzaamheden ... 6
 - Alcohol-, drugs- en medicijngebruik ... 9
 - Elkaar aanspreken op gedrag ... 9
 - Conflicten ... 9

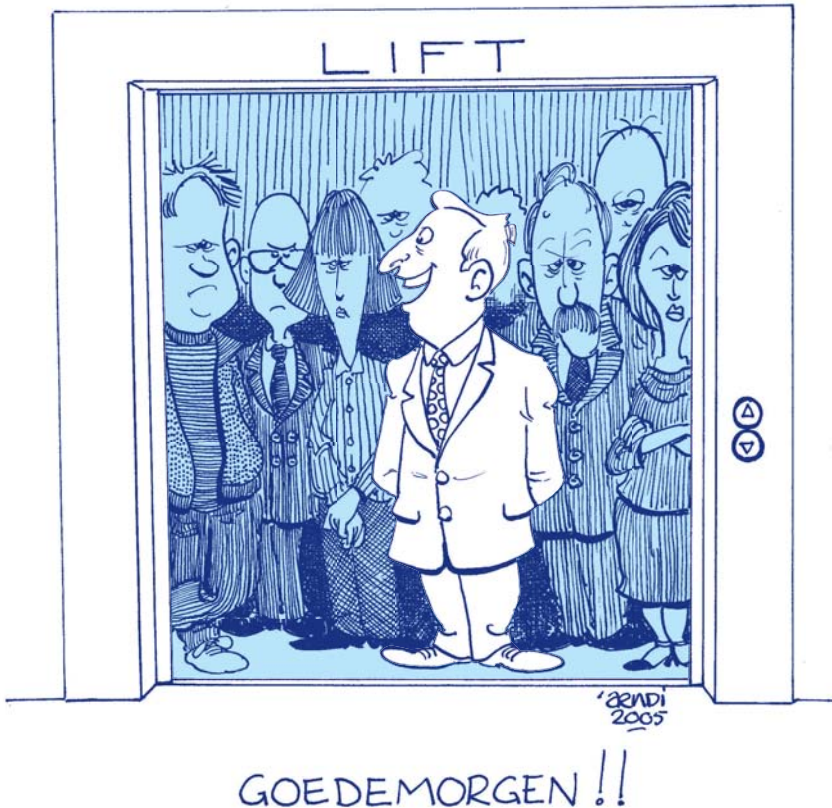
3. **Persoonlijk contact**
 - Ontvangst ... 10
 - Wachttijden ... 10
 - Klachten ... 10

4. **Telefonisch contact**
 - Algemene telefoonregels ... 13
 - Beantwoorden telefoon ... 13
 - Doorverbinden ... 13

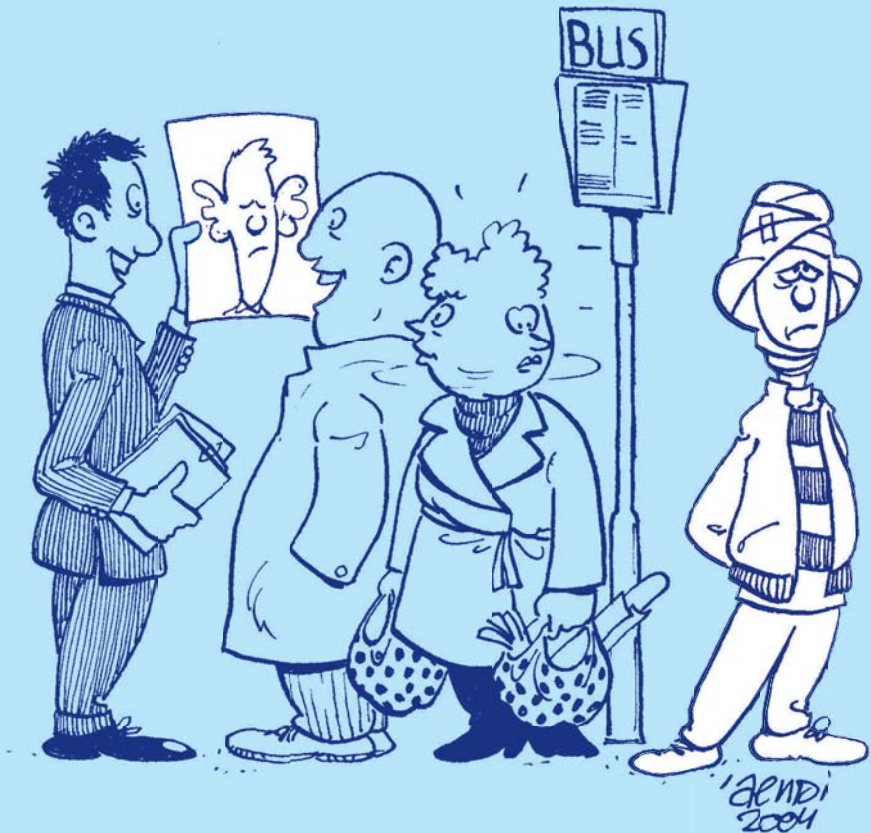
5. **Internetgebruik en e-mailcontact**
 - Selectief gebruik van e-mail en internet ... 14
 - Juiste afhandeling van een e-mailbericht ... 14
 - Afwezigheidsmelding ... 14
 - Visitekaartje ... 14

1. Werken met patiënten, collega's, studenten en externe relaties

Hoe gaan we binnen het Erasmus MC met elkaar om? Hoe gedragen we ons naar de organisatie en naar de buitenwereld? Hoe gaan we om met een (klagende) patiënt? En welke informatie zetten we in onze telefonische afwezigheidsmelding? Wie in dienst is van het Erasmus MC werkt voor en in opdracht van die organisatie en heeft de zorg voor patiënten, het begeleiden van studenten of het verrichten van onderzoek. Dat stelt eisen aan je gedrag, je manieren. Welk gedrag en welke omgangsvormen gelden binnen het Erasmus MC lees je in deze brochure. Uitgebreide informatie over gedrag en integriteit is te vinden in de notitie *Integriteit hoort bij het Erasmus MC* en de notitie *Beleid omgangsvormen* die te vinden zijn op intranet.



Behandel informatie over
je werk en over patiënten
vertrouwelijk



2. Integriteit en (on)gewenst gedrag

Wat thuis of in je vrije tijd heel normaal is, kan tijdens je werk misschien niet of moet heel anders. Dat geldt voor de manier waarop je omgaat met vertrouwelijke gegevens tot het drinken van een borrel als je dienst hebt. Werken bij het Erasmus MC veronderstelt dat je je bewust bent van je positie en bereid bent verantwoordelijkheid te nemen voor je handelen.

2.1. Maatschappelijke omgangsvormen

De omgangsvormen en de waarden en normen die in het dagelijks leven als normaal worden beschouwd, gelden tijdens het werk natuurlijk ook.

- Behandel anderen en andermans eigendommen met respect.
- Kom gemaakte afspraken na.
- Neem verantwoordelijkheid voor je handelen.
- Zorg dat je kunt uitleggen waarom je iets doet.

2.2. Professionele verantwoordelijkheid

Het Erasmus MC is een professionele organisatie waar hoogwaardig werk wordt verricht. Dat stelt eisen aan je functioneren.

- Zorg dat je je vak bijhoudt en kwaliteit levert.
- Bedenk dat anderen je als vertegenwoordiger van het Erasmus MC zien, ook buiten werktijd. Breng het Erasmus MC niet in diskrediet door jouw handelen.
- Houd werk en privé gescheiden.
- Zorg dat je in vrijheid en openheid kunt functioneren en onafhankelijk bent.
- Behandel collega's en patiënten op basis van gelijkwaardigheid.
- Bevoordeel niet de een boven de ander.
- Verleen geen diensten in ruil voor gunsten.

2.3. Omgaan met informatie

Via je werk heb je de beschikking over allerlei vertrouwelijke en privacygevoelige informatie. Van jou wordt verwacht dat je daarmee zorgvuldig omgaat.

- Behandel informatie over je werk en over patiënten vertrouwelijk.
- Zorg dat anderen niet zonder toestemming bij jouw informatie kunnen.
- Gebruik informatie alleen voor het doel waarvoor die gegeven is.
- Verwijs naar de afdeling Communicatie bij vragen van de pers.
- Beveilig je werkplek bij tijdelijke afwezigheid en berg vertrouwelijke informatie op.

Tip Laat geen papieren slingeren



2.4. Eigendommen van het Erasmus MC

- Ga zorgvuldig en efficiënt om met eigendommen van het Erasmus MC.
- Neem zonder toestemming geen eigendommen mee.
- Gebruik spullen van het Erasmus MC uitsluitend voor je werk.

Tip **Declareer uitsluitend reële kosten**

2.5. Geschenken en uitnodigingen

In het kader van je werk krijg je af en toe iets cadeau. Als dank voor de goede zorgen, maar soms ook als lokkertje voor een dienst of opdracht. Ga bewust om met deze situaties en houd je aan de volgende regels.

- Accepteer geen cadeaus die duurder zijn dan vijftig euro.
- Meld geschenken altijd bij je leidinggevende.
- Deel cadeaus bij voorkeur met je collega's.
- Bedenk dat cadeaus soms met bijbedoelingen worden gegeven.
- Accepteer geen uitnodigingen in ruil voor een tegenprestatie en bedenk dat het aanvaarden van een uitnodiging functioneel moet zijn.

Tip **Je kunt ook beleefd nee zeggen als je iets wordt aangeboden**

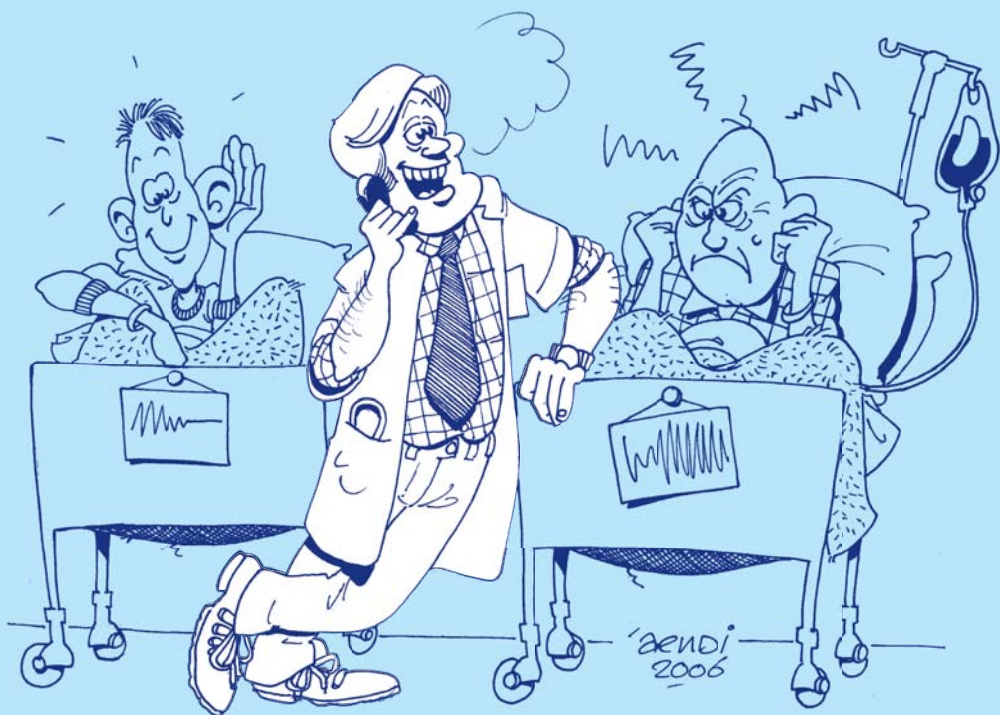
2.6. Nevenwerkzaamheden

Nevenwerkzaamheden en nevenactiviteiten zijn over het algemeen leuk en goed voor het Erasmus MC. Daarom word je aangemoedigd om naast en in het verlengde van je werk actief te zijn. Er zijn echter wel strikte spelregels.

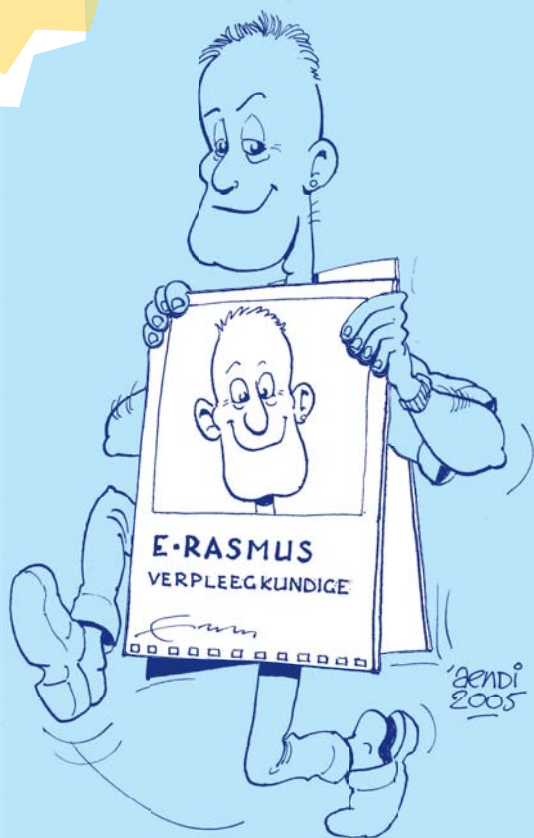
- Houd rekening met de belangen van het Erasmus MC en vermijd belangenverstremgeling.
- Wees open over nevenactiviteiten, vertel wat je doet en wat je ermee verdient.
- Verdien je met nevenwerk meer dan € 2200,- per jaar, dan bespreek je het vooraf met je leidinggevende.
- Hoogleraren en wetenschappelijk medewerkers melden hun nevenwerkzaamheden en neveninkomsten altijd bij de Raad van Bestuur.

Tip **Bedenk zelf of een nevenfunctie verenigbaar is met je werk**

Voer geen
privégesprekken
in bijzijn van een
bezoeker



Draag voor de
herkenbaarheid
altijd je
Erasmus MC-pas



2.7. Alcohol-, drugs- en medicijngebruik

Alcohol en drugs hebben invloed op je functioneren. Daarom mogen ze nooit gecombineerd worden met je werk. Ook medicijnen kunnen je functioneren beïnvloeden. Wees je hiervan bewust en bespreek het zo nodig met je leidinggevende.

- Zorg dat je tijdens werktijd nooit onder invloed van alcohol of drugs verkeert.
- Houd hiermee rekening als je opgeroepen kunt worden voor spoedgevallen.
- Bedenk dat medicijnen het werk nadelig kunnen beïnvloeden. Houd daar tijdig rekening mee en bespreek het met je leidinggevende.

Tip **Zorg dat je helder kunt functioneren**

2.8. Elkaar aanspreken op gedrag

Iedereen ziet de werkelijkheid door zijn eigen bril. Dat kan er gemakkelijk toe leiden dat je andermans gedrag veroordeelt of dat er meningsverschillen ontstaan. Door met elkaar te praten ontstaat er duidelijkheid en kunnen geschillen worden opgelost. Uiteraard doe je dit nooit in het bijzijn van patiënten.

- Spreek collega's er rechtstreeks op aan als hun gedrag volgens jou niet hoort.
- Zorg ervoor dat je op de hoogte bent van het beleid en de regels.
- Probeer conflicten bespreekbaar te maken.
- Klaag niet over anderen bij collega's, maar bespreek het rechtstreeks.
- Lukt het niet om een kwestie met de bewuste collega te bespreken, richt je dan tot je leidinggevende.

Tip **Doet een collega iets wat niet hoort, bespreek het dan met hem**

2.9. Conflicten

Ontstaat er onverhoopt toch een conflict, dan zijn er verschillende mogelijkheden. Kijk hiervoor op intranet bij:

- Richtlijn 9c van het handboek Sociaal Beleid.
- Vertrouwenspersonen.
- Klokkeluidersregeling.



3. Persoonlijk contact

Je hebt tijdens je werk contact met allerlei mensen, patiënten, collega's, leveranciers, studenten. Tijdens al die contacten vertegenwoordig je het Erasmus MC.

3.1. Ontvangst

- Draag voor de herkenbaarheid altijd je Erasmus MC-pas.
- Gedraag je correct en zorg dat je representatief bent.
- Beëindig een niet-zakelijk gesprek met een collega onmiddellijk als een bezoeker zich meldt.
- Wees behulpzaam als bezoekers kennelijk op zoek zijn binnen het gebouw.

Tip **Wees beleefd en laat bezoekers voorgaan**

3.2. Wachtijden

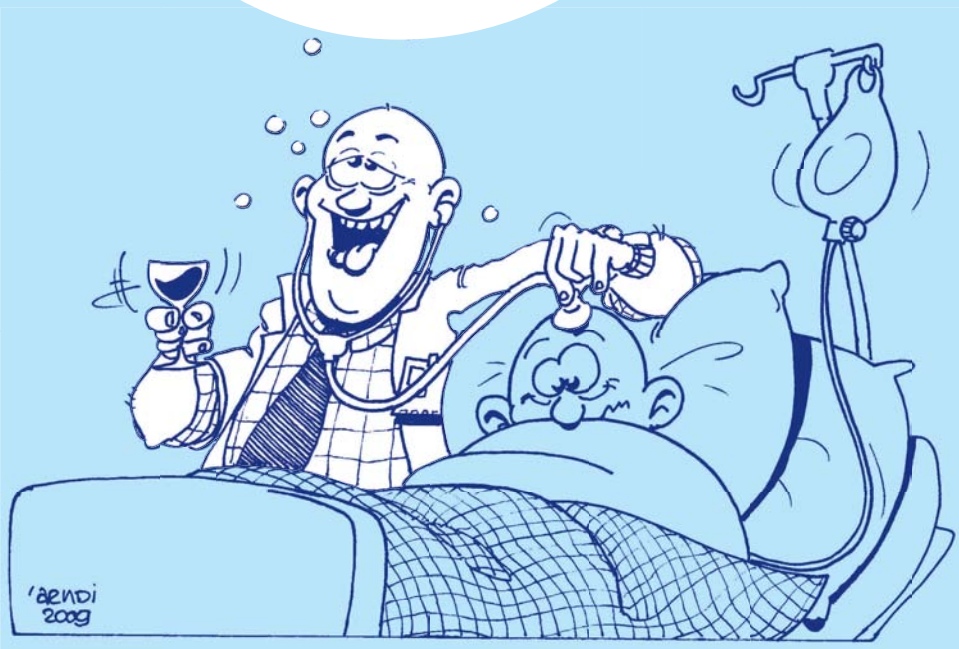
- Laat je afspraak niet onnodig lang wachten, streef naar een maximale wachttijd van 10 minuten.
- Verstrek informatie over de wachttijd en de oorzaak daarvan.
- Bied koffie of lectuur aan als iemand moet wachten.

3.3. Klachten

- Neem mensen met klachten serieus en probeer te helpen
- Zorg dat je op de hoogte bent van de klachtenprocedure
- Laat je tegenover derden niet negatief uit over het Erasmus MC.

Tip **Geef het tijdig door als je verlaat bent**

Zorg dat je tijdens
werktijd nooit onder
invloed van alcohol
of drugs verkeert



Meld het als
je merkt dat
er dingen
gebeuren
die niet door
de beugel
kunnen



4. Telefonisch contact

De meeste communicatie binnen het Erasmus MC verloopt via de telefoon. Correct telefoongebruik is dus belangrijk.

4.1. Algemene telefoonregels

- Spreek vriendelijk, kort en duidelijk. Luister goed en laat de beller uitspreken.
- Vermeld duidelijk wie je bent en de locatie/afdeling waar je werkt.
- Bel terug als je dat beloofd hebt, ook al is er nog geen antwoord op de vraag. Verstrek informatie over de stand van zaken.
- Zorg dat je te vinden bent in de bereikbaarheidsgids en houd je gegevens actueel.
- Voer geen privégesprekken in bijzijn van een bezoeker.
- Laat de telefoon een persoonlijk gesprek of vergadering niet onnodig verstoren.

Tip **Vat gemaakte afspraken aan het einde van het gesprek nog even samen om misverstanden te voorkomen**

4.2. Beantwoorden telefoon

- Streef er naar om de telefoon binnen 3 tot 5 keer overgaan op te nemen.
- Zet het antwoordapparaat standaard aan en laat het na 5 keer bellen inschakelen.

4.3. Doorverbinden

- Verbind een persoon die verkeerd gebeld heeft of verkeerd is doorverbonden zelf door met de juiste persoon of afdeling. Lukt dat niet, verbind hem dan door met de telefoniste.

Tip **Stuur een beller niet van het kastje naar de muur**



5. Internetgebruik en e-mailcontact

Internet en e-mail zijn snelle en efficiënte hulpmiddelen om informatie te vergaren en te communiceren. Zorg echter wel dat je ze correct en professioneel gebruikt.

5.1. Selectief gebruik van e-mail en internet

- Regel vertrouwelijke zaken liever telefonisch of in een persoonlijk gesprek dan via e-mail.
- Stuur formele berichten en officiële documenten bij voorkeur per post.
- Houd er rekening mee dat het enige tijd kan duren voor iemand zijn e-mail leest.
- Gebruik internet alleen functioneel, dus voor je werk.
- Bezoek geen sites die in strijd zijn met algemene fatsoensnormen.

5.2. Juiste afhandeling van een e-mailbericht

- Wees zakelijk, helder, nauwkeurig en voorzichtig bij het schrijven van e-mails.
- Voorkom dat de afzender een e-mailbericht terugkrijgt met daarin alle communicatie tussen jou en anderen.
- Bedenk dat je met een kopie via de CC-functie ook andermans e-mailadres verstuurt. Wil je dat om privacy redenen niet, gebruik dan de BCC-functie.
- Informeer de afzender als je een bericht doorstuurt naar een ander omdat je het zelf niet kunt behandelen.

Tip Lees een e-mail na (bijvoorbeeld op spelfouten) voor je hem verstuurt

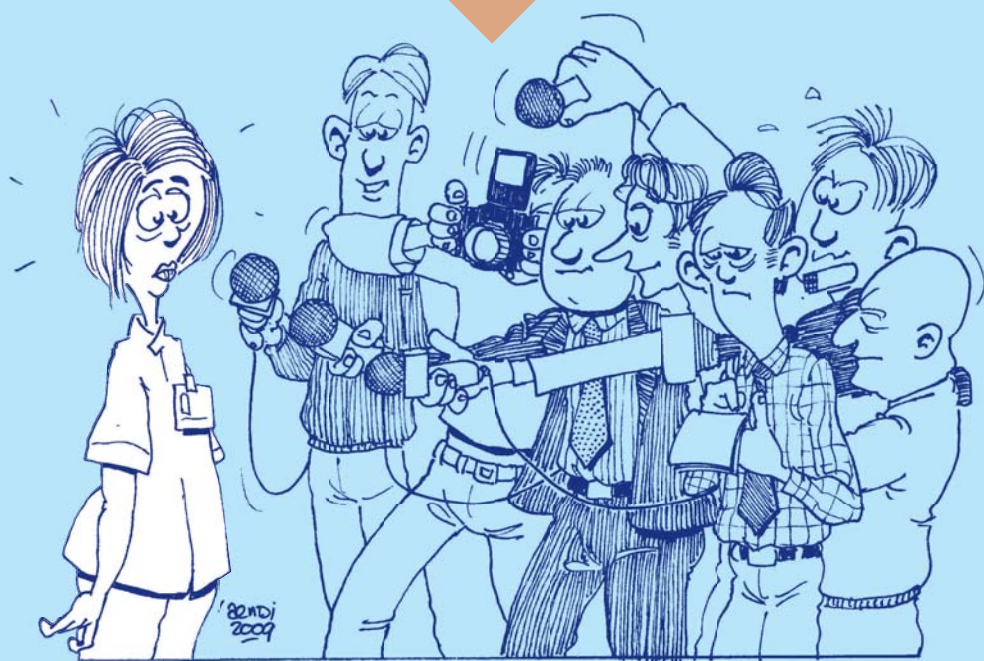
5.3. Afwezigheidsmelding

- Stel bij afwezigheid de afwezigheidsmelding (automatic reply) in.
- Vermeld wanneer je weer aanwezig bent en kunt antwoorden.
- Verwijs voor dringende vragen naar een e-mailadres of telefoonnummer van een collega, in overleg met die collega.

5.4. Visitekaartje

- E-mailberichten kun je voorzien van een visitekaartje met je gegevens. Hoe je dat doet vind je op de huisstijlsite www.erasmusmc.nl/huisstijl

Verwijs naar
de afdeling
Communicatie
bij vragen van
de pers





Colofon

Redactie: directie Personeel

Cartoons: Andy Bahnerth

Vormgeving: Ernst de Jonge Visuele Communicatie

Drukwerk: Veenman Drukkers

Oplage: 3000 stuks

Uitgave: september 2009

