



Introductie



*Topzorg voor uw
levenskwaliiteit*

zgt.nl/academie

30 november 2022, 15:57

Voorwoord

Welkom bij de ZGT. Als stagiaire, student of leerling komt er veel informatie op je af. De ZGT Academie en afdeling P&O hebben de informatie over je stage verwerkt in deze introductiebrochure. We wensen je een leerzame stage.

ZGT

ZGT heeft ziekenhuizen in Almelo en Hengelo. Wij zijn een algemeen ziekenhuis met ruim 3.500 medewerkers en een verzorgingsgebied van 300.000 inwoners. Op onze locaties in Almelo en Hengelo leveren wij hoogwaardige medisch-specialistische diagnostiek en behandelingen.

ZGT (Ziekenhuisgroep Twente) is in 1998 ontstaan uit een fusie tussen het Twenteborg Ziekenhuis in Almelo en het Streekziekenhuis Midden-Twente in Hengelo. Beide ZGT-vestigingen werken nauw samen met huisartsen (de eerstelijnszorg), thuiszorgorganisaties en verpleeghuizen.

ZGT Almelo en ZGT Hengelo bieden allebei een breed palet aan ziekenhuiszorg. De ziekenhuizen profiteren van elkaars kennis en kunde. Daardoor is het mogelijk om bijzonder kennis- of kapitaalintensieve zorg te concentreren en aan te bieden op één van beide locaties. ZGT vernieuwt en verbetert haar totale zorgaanbod voortdurend. De zorgbehoefte van de patiënt is daarbij bepalend. En omdat wij willen investeren in de kwaliteit van de zorg, investeren we in onze medewerkers. Zij zijn het die de zorg uitvoeren en de kwaliteit waarmaken die wij nastreven.

Zorgvisie

Onze visie op zorg is dat de behoefte van de individuele patiënt richtinggevend is. ZGT levert 'zorg op maat'. De zorgverlener en patiënt nemen daarin gezamenlijk zijn verantwoordelijkheid. De patiënt maakt waar mogelijk zelf keuzes uit de behandelmogelijkheden. ZGT behandelt de patiënt met respect en bieden ondersteuning met voorlichting, instructie en begeleiding. Om onze visie op zorg succesvol in praktijk te brengen, is het enthousiasme en de inzet van onze medewerkers essentieel. Zij zijn het die deze visie tot werkelijkheid moeten maken. Vandaar dat we onze medewerkers een werkomgeving bieden, waarin zij zelf verantwoordelijkheid kunnen nemen. Er is ruimte voor het ontwikkelen van vaardigheden en toepassen van creativiteit. Dit is bepalend voor ons het personeelsbeleid.

ZGT verzorgt als 'teaching hospital' verpleegkundige en medische (vervolg)opleidingen en daarnaast interne scholing en maatwerktrajecten. Al deze opleidings- en onderwijsfaciliteiten zowel als mediatheek en onderwijsruimten, vallen onder de ZGT Academie. De leiding van de ZGT Academie ligt in handen van Emiel van Trijffel, manager ZGT Academie en Michaël Lansbergen decaan van de ZGT Academie tevens Klinisch Fysicus manager I&O/voorzitter COC Tot de primaire taken van de ZGT Academie horen onder meer:

- Opleiden van professionals.
- Stimuleren en faciliteren van toegepast wetenschappelijk onderzoek.
- Professionele deskundigheidsbevordering
- Kennis delen.

Concreet betekent dit:

- Opleiden van arts-assistenten tot medisch specialist.
- Opleiden en begeleiden van coassistenten in het kader van hun opleiding tot basisarts.
- Aanbieden van stage- en leerplekken voor verpleegkundige (vervolg)opleidingen en medisch ondersteunende beroepen.
- Opleiden van Physician Assistants en verpleegkundig specialisten in diverse disciplines.
- Onderhouden van contacten met universiteiten en andere opleidingsinstituten binnen de Onderwijs- en Opleidingsregio (OOR) Noord- en Oost-Nederland.
- Bewaken van kwaliteit en vernieuwing van het onderwijs.
- Faciliteren en ondersteunen van lopende leerlijnen tussen universiteiten, scholen en andere instituten en ZGT.
- Faciliteren van onderwijsactiviteiten ten behoeve van alle onderdelen van ZGT.
- Ondersteuning bij visitaties, proefvisitaties en andere toetsingen van opleidingen.
- Bevorderen van wetenschappelijk onderzoek (geen commerciële trials, maar door onderzoekers geïnitieerde onderzoekingen, promoties etc.).
- Beheer van opleidingsgelden (zie kerngegevens 2011 bijlage A)
- Samenvoegen van gemeenschappelijke doelen in medische, paramedische en facilitaire opleidingen. Gedacht wordt aan veiligheidstraining, managementopleidingen en vaardigheidstrainingen

Mediatheek

De mediatheek is hét centrale punt voor ziekenhuismedewerkers, om de nieuwste ontwikkelingen op hun vakgebied te volgen en bij te blijven. De bibliotheekcollectie omvat voornamelijk digitale informatie zoals online databases en elektronische boeken en tijdschriften. De bibliotheek heeft primair een intermediaire taak tussen vraag en aanbod van informatie. De bibliotheek heeft een raadpleeg- en informatiefunctie maar verwijst gebruikers ook naar andere passende informatievoorzieningen, en het abonneren op relevante digitale attenderingen: zoals TOC's en RSS-feeds. Daarnaast kent de bibliotheek ook de traditionele bibliotheektaken als uitlenen van boeken en aanvragen van literatuur die niet binnen de ZGT aanwezig is. En voor het reserveren- en verlengen van vakliteratuur en informatievragen staat de bibliotheek uiteraard ook ter beschikking van de ZGT medewerkers.

Openingstijden

De elektronische collectie van de bibliotheek is 24 uur per dag toegankelijk.

Contact

De bibliotheek is gevestigd in ZGT Almelo, afdeling 6.2 links achterin.
Telefoon: 088 708 33 16. Email: zorgbibliotheek@zgt.nl. Medewerker: Alice Geerdink

Gedragscode

ZGT hecht aan een goede sfeer waarin medewerkers, patiënten en bezoekers tot hun recht komen. In de dagelijkse omgang zijn een professionele houding en correct gedrag belangrijke ingrediënten. Wat we daaronder verstaan is niet voor iedereen hetzelfde. Om het credo 'in goede handen' concreet te maken en aan elkaar duidelijk te maken welk gedrag ZGT belangrijk vindt, is een gedragscode ontwikkeld. De gedragscode bestaat uit zes basiswaarden, uitgewerkt in concrete gedragsregels, die houvast bieden in ons dagelijks handelen. Naar patiënten, bezoekers en collega's toe. ZGT verwacht van alle medewerkers, dat zij handelen in de geest van de gedragscode. Tevens dient deze gedragscode als leidraad om in gesprek te gaan en te blijven over hoe we in onze organisatie omgaan met elkaar en met degenen die zich aan ons toevertrouwen. De gedragscode is een uitnodiging om na te denken over de waarden en normen die belangrijk zijn voor ZGT. We hopen, dat er van deze gedragscode een stimulerende werking uit zal gaan.

RESPECT

Ik heb respect voor de ander.

- Ik maak echt contact met de ander, zonder onderscheid van de persoon (maatschappelijke status, nationaliteit, godsdienst, leeftijd, seksuele geaardheid of politieke overtuiging).
- In ZGT worden intimidatie en discriminatie niet getolereerd. Ik spreek zo nodig de ander hier met respect op aan.
- In contact met de ander luister ik met aandacht.
- Als ik in gesprek ga, zet ik de telefoon uit, tenzij ik uit hoofde van mijn functie bereikbaar moet zijn.
- Ik vermijd betutteling (zoals bijvoorbeeld "mevrouwetje").
- Ik heb respect voor andermans bezittingen waaronder ook de bezittingen van ZGT. Bedrijfsmiddelen gebruik ik niet voor privédoeleinden.
- Ik houd mij aan de interne gedragsregels.

BELEEFD

Ik hanteer goede manieren.

- Ik geef iedereen het gevoel welkom te zijn in ZGT.
- Ik stel me voor met mijn voor- en achternaam en functie en spreek volwassenen aan met "u". Wanneer ik met een ander praat, maak ik oogcontact. Ik ben vriendelijk en begripvol. Ik ga in op vragen en laat de ander uit spreken.
- Ik laat anderen niet onnodig wachten en neem maatregelen als de wachttijd oploopt.
- Als ik in gesprek ga, zet ik de telefoon uit, tenzij het uit hoofde van de functie noodzakelijk is om bereikbaar te zijn.
- Ik spreek de ander op een rustige en beleefde manier aan op ongewenst gedrag.

AANDACHT EN BEGRIP

Ik toon aandacht en begrip.

- Ik vertel de ander wat hij kan verwachten en ik ben eerlijk.
- Ik sta open voor vragen en vraag na of de ander mij begrepen heeft.

- Ik bied hulp aan als ik zie dat de ander die nodig heeft.
- Ik denk mee met de ander en ben flexibel.
- Ik straal rust uit. Ik maak de ander geen deelgenoot van de werkdruk.
- In een gesprek neem ik de tijd voor de ander. Als de tijd beperkt is, dan vertel ik hoeveel tijd ik kan besteden aan het gesprek.
- Ik spreek begrijpelijke taal.

BETROUWBAAR

Ik ben betrouwbaar en eerlijk.

- Ik ga zorgvuldig en correct om met informatie waarover ik vanuit mijn functie beschik en ik houd rekening met de privacy van de ander.
- Giften meld ik aan de leidinggevende.
Ik accepteer nooit geld of grote geschenken voor mijzelf.
- Ik ben loyaal naar de organisatie.
- Als ik afspraken maak, kom ik deze na.
- Ik doe geen toezeggingen die ik niet waar kan maken.
- Ik laat geen onnodig werk liggen voor anderen.

DESKUNDIG

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 uit te kunnen oefenen.
- Ik verricht uitsluitend handelingen waarvoor ik bevoegd ben en ken de grenzen van mijn eigen deskundigheid. Ik informeer patiënten over hun rechten.
- Ik kijk kritisch naar mijzelf en sta open voor feedback van anderen.
- Ik geef complimenten als ik zie dat de ander iets goed doet.
- In mijn werk stel ik mij professioneel op en draag bij aan een goede sfeer. Ik ben collegiaal, betrokken en stel me positief op bij veranderingen.
- Ik werk veilig en ik meld incidenten (VIM).
- Tijdens mijn werk houd ik mij niet bezig met privé zaken. Een uitzondering hierop bespreek ik met de leidinggevende.

EMPATISCH

Ik probeer mij te verplaatsen in de belevingswereld van de ander.

- In mijn omgang met anderen stel ik mij open, invoelend en belangstellend op.
- Ik neem de gedachtenwereld van de ander serieus. Ik luister, toon begrip en denk mee.

Gedragscode informatiebeveiliging en gebruik ICT-faciliteiten ZGT

Deze gedragscode omschrijft het gebruik van alle informatie en ICT-faciliteiten ter beschikking gesteld door ZGT aan haar eigen medewerkers, tijdelijk personeel, (vrijgevestigde) medisch specialisten en personeel dat door derden wordt ingezet om diensten te verlenen aan onze organisatie en derden die van ZGT toestemming krijgen c.q. gevraagd zijn om onderzoek te doen en daarvoor ZGT informatie nodig hebben.

1. Overwegingen

De volgende punten zijn overwogen bij het vaststellen van deze gedragscode:

- a. Gebruik van informatie en informatiesystemen zijn belangrijk voor ZGT om haar taken als ziekenhuis goed te kunnen vervullen. Echter, onjuiste omgang (bewust en onbewust verkeerd handelen) kost tijd, geld en capaciteit van mensen en apparatuur en brengt diverse risico's met zich mee.
- b. Aan het gebruik van informatie en ICT-faciliteiten zijn, per verschijningsvorm, risico's verbonden die nopen tot het stellen van gedrags- en gebruiksregels. Bij risico's valt te denken aan oneigenlijke toegang tot (medische) informatie betreffende patiënten, ZGT-informatie, beschadiging van het netwerk door virussen, uitlekken van bedrijfsgeheimen en het in diskrediet brengen van de goede naam van het ziekenhuis. Oneigenlijk gebruik van telefoons kan een verstoring van de werkzaamheden of een verstoring van het telefoonnetwerk veroorzaken en bovendien tot financiële schade voor ZGT leiden.
- c. Ter vermijding van dergelijke risico's geeft ZGT voorschriften voor het verrichten van werkzaamheden met behulp van informatie en ICT faciliteiten ter bevordering van de goede orde. De hierna in de hoofdstukken weergegeven regels vallen onder deze bepaling.
- d. Tegen de achtergrond van de risico's van het gebruik van informatie en ICT-faciliteiten wordt van de gebruiker professioneel en integer handelen verwacht. Bijvoorbeeld bij de toegankelijkheid van het (elektronische) patiëntendossier mag de zorgverlener alleen gegevens inzien van een patiënt waarmee de zorgverlener een behandelrelatie heeft.

- e. Het gebruik van applicaties, internet, e-mail, tokens, PDA's, (mobiele) telefoons, e.d. wordt vastgelegd. Deze registratie geschiedt om de verstoring van bedrijfsprocessen, de continuïteit van de technische infrastructuur te waarborgen en andere (financiële) schade tegen te gaan en om toezicht te houden op de naleving van de gedrags- en gebruiksregels door de gebruiker.
- f. Inhoudelijke controle van het internet-, e-mail- en computergebruik alsmede het gebruik van elektronische patiëntendossiers kan plaatsvinden indien sprake is van een vermoeden van in strijd handelen met de gedrags- en gebruiksregels door de gebruiker. Daarnaast zal regelmatig, steekproefsgewijs controle plaatsvinden ten aanzien van het gebruik van elektronische patiëntendossiers. Hierbij zal de nodige zorgvuldigheid worden betracht om de privacy van de gebruiker te beschermen. Niet naleving van deze regels kan leiden tot disciplinaire maatregelen.
- g. Deze gedragscode betreft:
 - De regels die de gebruikers moeten naleven bij het gebruiken van de door ZGT voor zakelijk gebruik ter beschikking gestelde informatie en (thuis-) werkplekken met applicaties, internet- en e-mailsystemen en telefoons;
 - De omstandigheden waaronder ZGT besluit tot het registreren, verzamelen, monitoren en controleren van tot personen herleidbare data omtrent toegang tot (patiënt-) gegevens, internet-, e-mail-, computer- en telefoongebruik.

2. Doelstellingen

Met de gedragscode beoogt ZGT:

- Duidelijk te maken dat de ter beschikking gestelde informatie en ICT-faciliteiten in beginsel alleen bedoeld zijn als efficiënte hulpmiddelen bij het uitoefenen van werkzaamheden voor ZGT;
- Duidelijkheid te geven over de aard en wijze waarop van de informatie en ICT-faciliteiten gebruik mag worden gemaakt;
- De bewustwording te vergroten van het gebruik van informatie en de ICT-faciliteiten en de daaraan verbonden risico's;
- Negatieve gevolgen, zoals bijvoorbeeld het schaden van de privacy, binnenhalen van virussen of ongewenste publiciteit, voor ZGT te voorkomen.

3. Privacy

ZGT hecht aan de privacy van patiënten, medewerkers en medisch specialisten. Wet- en regelgeving staan toe dat ZGT controleert op onjuist gebruik dan wel misbruik van de bedoelde informatie en ICT-faciliteiten. Het streven hierbij is gericht op een goede balans tussen controle en privacybescherming.

4. Werkingssfeer

Deze gedragscode geldt voor een ieder die voor ZGT werkzaam is en/of die gebruik maakt van de informatie en ICT-faciliteiten van ZGT in verband met de uitoefening van diens functie.

5. Algemeen

- 5.1. ZGT behoudt zich het recht voor om de toegang tot bepaalde internetsites te beperken.
- 5.2. ZGT kan het recht tot gebruik van (een deel van) internet toestaan, maar ook altijd weer intrekken. Zonder dat recht, is gebruik van (een deel van) internet niet toegestaan.
- 5.3. De gebruikelijke gedragsregels, zoals de regels die momenteel gelden voor het ondertekenen van schriftelijke correspondentie, het vertegenwoordigen van ZGT en voor het verzenden van post (zoals correct taalgebruik) zijn ook van toepassing van de ICT-infrastructuur.

6. Gebruik

- 6.1. Ten aanzien van het (elektronisch) patiëntendossier is het niet toegestaan patiëntendossiers te raadplegen voor andere doeleinden dan de werkzaamheden waarvoor de medewerker is aangesteld. Het uit nieuwsgierigheid raadplegen van een patiëntendossier van een bekende (bijvoorbeeld een buurvrouw of een collega die tevens patiënt is) is niet toegestaan.
- 6.2. Binnen ZGT mogen gebruikers van haar ICT-functionaliteiten naast zakelijk tevens beperkt persoonlijk gebruikmaken van deze voorzieningen. Gebruik is doorgaans verbonden met taken/bezigheden die voortvloeien uit de functie. Daarbij dienen zij zich te houden aan de door ZGT opgestelde regels en procedures en voorts de daartoe door het ziekenhuis beschikbaar gestelde huisstijl te hanteren.
- 6.3. De infrastructuur voor elektronische communicatie kent een eigen vorm van kwetsbaarheid, en een eigen vorm van beveiliging. Deze vraagt om speciale aandacht op tenminste de volgende punten:
 - User-identificatie (inlog-naam) en wacht-woord zijn persoonsgebonden en mogen niet aan anderen worden doorgegeven;

- Inhoud en onderhoud van de home-directory (de aan de gebruiker ter beschikking gestelde digitale archiefruimte) valt volledig
- onder de verantwoordelijkheid van de gebruiker zelf;
- Het up- en downloaden van software/applicaties en films is niet toegestaan;
- Vanuit de in de vakliteratuur benoemde risico's blokkeert de afdeling ICT sites die risico's opleveren uit beveiligingsoogpunt;
- Er dient geen vertrouwelijke informatie achter te blijven op computers (waaronder, beeldschermen), printers of papieren waar
- iedereen gemakkelijk bij kan;
- Laat kamers en bureaus schoon en opgeruimd achter, sluit bureaus en kasten af en berg de sleutels veilig op en berg papieren
- dossiers en waardevolle voorwerpen en draagbare apparatuur achter slot en grendel op (clean desk);
- Vertrouwelijke gegevens, daaronder altijd alle patiënt- of medewerkergegevens begrepen, en bedrijfsgevoelige informatie mogen nimmer zonder expliciete toestemming van de betrokkene(-n) naar buiten de organisatie worden verstuurd. Indien dat toch gebeurt, hoort het berichtenverkeer dan zodanig te verlopen dat de gegevens niet tot personen herleidbaar zijn;
- Indien men de werkplek verlaat dient men het systeem te vergrendelen, uit te loggen of uit te schakelen (clear screen);
- Het is niet toegestaan inkomende privé-berichten te genereren door deel te nemen aan nieuwsgroepen, abonnementen op e-zines, nieuwsbrieven en dergelijke.

6.4. Werknemers mogen ICT-faciliteiten incidenteel en kortstondig voor privé-doeleinden gebruiken, zowel intern als extern, mits dit niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden en mits hierbij voldaan wordt aan de verdere richtlijnen van deze gedragscode.

6.5. Ten aanzien van internet is het niet toegestaan om:

- Sites te bezoeken die pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal bevatten;
- Pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal te bekijken of te downloaden;
- Zich ongeoorloofd toegang te verschaffen tot niet openbare bronnen op het internet;

- Opzettelijk informatie waartoe men via internet toegang heeft verkregen zonder toestemming te veranderen of te vernietigen.
- Indien een medewerker of gebruiker ongevraagd informatie van deze aard krijgt aangeboden, dient deze dat aan de servicedesk ICT (3333) dan wel zijn leidinggevende te melden.

6.6. Ten aanzien van social media geldt het volgende:

Bestuurders, managers, leidinggevend en degene die namens de organisatie het beleid en de strategie uitdragen hebben een bijzondere verantwoordelijkheid bij het gebruik maken van social media. Voor sommige functies geldt dat iemand altijd wordt gezien als ZGT-er, ook als hij een privé-mening verkondigt. Op grond van hun positie moeten werknemers nagaan of zij op persoonlijke titel kunnen publiceren. Medewerkers mogen geen informatie verstrekken over patiënten, bezoekers, collega's, etc. Bij de geringste twijfel over raakvlakken met ZGT is het verstandig contact te zoeken met de leidinggevende.

6.7. Ten aanzien van e-mail is het niet toegestaan om:

- Berichten anoniem of onder een fictieve naam te versturen;
- Dreigende, beledigende, seksueel getinte, racistische dan wel discriminerende berichten en kettingmailberichten te verzenden of door te sturen;
- Iemand elektronisch lastig te vallen.

Indien een medewerker of gebruiker ongevraagd informatie van deze aard aangeboden krijgt, dient deze dit te melden aan de servicedesk ICT (3333) dan wel zijn leidinggevende.

6.8. Ten aanzien van het gebruik van de (mobiele) telefoon geldt het volgende:

- Medewerkers en medisch specialisten mogen telefoons van ZGT gebruiken in het kader van hun functie-uitoefening;
- Incidenteel en kortstondig gebruik van de telefoon voor het voeren van privé gesprekken is toegestaan, mits dit geen storende
- onderbreking vormt van de werkzaamheden en mits dit niet storend is voor het telefoonnetwerk;
- Voor medewerkers die een mobiel toestel van ZGT in gebruik hebben, geldt bovendien dat zij zich houden aan de regels die door ZGT omtrent het gebruik van mobiele telefoons zijn of worden vastgelegd;
- Het is niet toegestaan om door ZGT verstrekte telefoonaansluitingen te gebruiken om:
- Service- en amusementsnummers te bellen;

- Internationale nummers te bellen voor privé-doeleinden;
- Rechtstreeks in te bellen op een ISP-toegangsnummer (Internet Service Provider), tenzij hiervoor vooraf schriftelijk toestemming is verleend;
- Anderszins ongeoorloofde handelingen in dit verband te verrichten.

6.9. Ten aanzien van het gebruik van een mobiele ZGT-werkplek (m.b.v. van een token buiten ZGT-muren toegang hebben tot ZGT-applicaties) geldt het volgende:

- Het gebruik van een mobiele ZGT-werkplek is bedoeld voor het maximaal 2 uur per dag uitvoeren van werkzaamheden die uit hoofde van de functie-uitoefening noodzakelijk zijn voor ZGT op een niet-ZGT-locatie;
- Voor medewerkers die een mobiele ZGT-werkplek in gebruik hebben, geldt dat zij zich houden aan de regels die door ZGT omtrent het gebruik van mobiele werkplek zijn of worden vastgelegd;
- Inzet van een mobiele ZGT-werkplek is minder geschikt voor een aantal specifieke medische werkzaamheden zoals bijvoorbeeld
- het beoordelen van röntgenfoto's. Het is de verantwoordelijkheid van de gebruiker om te beoordelen of de aanwezige ICT-middelen toereikend zijn voor de werkzaamheden waar hij/zij deze voor inzet;
- Bij het verlaten van uw mobiele ZGT-werkplek, dient u uit te loggen;
- De token voor gebruik van een mobiele ZGT-werkplek staat op naam en mag alleen gebruikt worden door degene aan wie de token is uitgereikt;
- Verlies dient onmiddellijk bij de servicedesk ICT (3333) gemeld te worden, zodat de token geblokkeerd kan worden.

6.10. Het is ook anderszins niet toegestaan om met behulp van de door ZGT ter beschikking gestelde informatie en ICT-faciliteiten in strijd met de wet of onethisch te handelen.

6.11. Social engineering en/of identiteitsdiefstal

Pas op voor buitenstaanders die proberen toegang te krijgen tot vertrouwelijke gegevens of computersystemen. Dit door zich voor te doen als bijvoorbeeld een technicus van een bedrijf en dan naar wachtwoorden en gebruikersnamen te vragen. Verstrek nooit vertrouwelijke informatie zoals patiëntgegevens aan iemand wiens identiteit u niet kan controleren.

6.12. Melden van incidenten met betrekking tot informatiebeveiliging

Onbedoelde inbreuken op beveiliging, van binnenuit of vanuit de buitenwereld, dienen aan de

servicedesk ICT (3333) te worden

Informatiebeveiligingsincidenten waarbij sprake kan zijn van het in gevaar komen van patiënten of medewerkers dienen ook via het VIMsysteem gemeld te worden.

7. Controle

7.1. Regelmatig en steekproefsgewijs zullen controles plaatsvinden ten aanzien van het gebruik van elektronische patiëntendossiers. Hierbij zal de nodige zorgvuldigheid worden betracht om de privacy van de gebruiker te beschermen.

7.2. Om de veiligheid van het netwerk te waarborgen en toe te zien op een zorgvuldig gebruik overeenkomstig deze regeling, worden van tijd tot tijd controles uitgevoerd. Hiernaast wordt toegezien op de technische integriteit en beschikbaarheid van de infrastructuur en diensten. Dit geldt eveneens voor telefonie-voorzieningen.

7.3. Binnenkomend en uitgaand internet- en e-mailverkeer (inclusief bijlagen) wordt zo goed mogelijk gecontroleerd op virussen en soortgelijk ongerief. Mocht blijken dat een e-mailbericht een virus en/of potentieel risicovolle bestanden bevat, dan wordt het automatisch tegengehouden en worden de verzender en ontvanger daarover ingelicht. Indien desondanks een e-mail wordt ontvangen dat mogelijk een virus bevat, dan dient de ontvanger onverwijld contact op te nemen met de servicedesk ICT (3333).

7.4. Het internet- of e-mailverkeer zal anders dan door de virusscanner zelf, in geen geval buiten situaties van acute overmacht door het ziekenhuis worden geopend. Een uitzondering hierop vormen situaties als bedoeld hierna onder 7.8 waarbij sprake is van een redelijke verdenking of een vermoeden van ongeoorloofd handelen.

7.5. Ingeval internet- of e-mailverkeer geopend moet worden in een situatie van acute overmacht als hiervoor onder 7.4 bedoeld, wordt hiervan een "calamiteitenverslag" opgemaakt welk terstond wordt overgelegd aan de betrokkene(-n).

7.6. Het internet- en e-mail gebruik zal – in geanonimiseerde vorm – ad hoc beoordeeld worden door de Commissie ICT-gebruik ZGT. Deze commissie bestaat uit de manager Personeel & Organisatie, informatiemanager, de manager ICT alsmede de algemeen jurist (tevens de functionaris voor de gegevensbescherming op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)). Indien de controle tevens betrekking heeft op leden van de medische staf wordt de voorzitter van het

stafbestuur aan de Commissie toegevoegd.

- 7.7. Indien mocht blijken dat in strijd met deze regeling wordt gehandeld of indien daarvoor aanwijzingen zijn (zoals klachten, signalen van binnen of buiten de organisatie en systeemstoringen), dan kunnen gegevens van (de) betrokken gebruiker(s) worden uitgedraaid, bekeken en gebruikt. Controleren alsmede openen van e-mail, ook die voor privé-gebruik, ten behoeve van het opsporen van onrechtmatig gedrag van de werknemer dan wel de gebruiker is dus toegestaan indien er sprake is van een redelijke verdenking of een vermoeden van ongeoorloofd handelen. Of hiervan sprake is, is ter beoordeling van de Raad van Bestuur van het ziekenhuis, na overleg met de Commissie ICT-gebruik ZGT.
- 7.8. De betreffende gegevens worden bewaard zolang dit in het kader van nader onderzoek en eventueel te treffen maatregelen jegens een gebruiker noodzakelijk is.
- 7.9. Alle bij het interne- en / of e-mailverkeer betrokken (automatiserings-) medewerkers hebben de plicht tot volledige geheimhouding over al datgene wat zij in hun werk ten aanzien van het internet en e-mailgebruik in het ziekenhuis vernemen.

8. Maatregelen

Bij handelen in strijd met deze regeling, het bedrijfsbelang of de algemeen geldende normen en waarden voor het gebruik van de ter beschikking gestelde ICT-faciliteiten, kunnen afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding (disciplinaire) maatregelen worden getroffen. Hierbij moet worden opgemerkt, dat indien een werknemer zich schuldig maakt aan bijvoorbeeld het raadplegen van patiëntinformatie van patiënten waar geen behandelrelatie mee bestaat, het bezoeken van pornosites en het verzenden van e-mailberichten met pornografische afbeeldingen, arbeidsrechtelijke consequenties kunnen volgen en zelfs, onder omstandigheden, ontslag op staande voet kan volgen, dan wel ontbinding van de arbeidsovereenkomst c.q. toelatingsovereenkomst zal worden verzocht aan de kantonrechter c.q. Scheidsgerecht.

9. Slot

- 9.1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van ZGT gehoord de Commissie ICT-gebruik ZGT.
- 9.2. Deze regeling treedt in werking op 13 mei 2011.

ZGT ID-pas

Voorafgaand aan je stage heb je een ZGT ID- kaart laten maken. Deze ZGT ID-kaart is multifunctioneel.

De ZGT ID-kaart gebruik je voor het volgende:

- **Parkeren.** De ZGT ID-kaart kan gebruikt worden om vrij te parkeren op de personeelsparkeerplaats. Bij het maken van de ZGT ID-kaart is de kaart al aangemeld voor het parkeren. Mocht dit niet het geval zijn dan kun je de kaart bij het kantoor van parkeerbeheer op het parkeerterrein, recht tegenover de hoofdingang laten autoriseren.
- **Fietsstalling.** De kaart kan gebruikt worden om toegang te verkrijgen tot de bewaakte fietsstalling. Hiervoor is geen autorisatie nodig.
- **Toegang tot diverse ruimtes.** Je kunt met je ID-kaart in de garderobe om je om te kleden.
- **Printen en kopiëren.** Iedere werknemer ontvangt een eigen account met een daarbij behorend e-mail adres. Dit wordt door de ZGT Academie voor je aangevraagd. Het aanmelden voor het printen en kopiëren moet door de stagiaire zelf gedaan worden bij afdeling ICT. Telefoonnummer 088 708 33 33.
- **Betalen in het personeelsrestaurant.** In het personeelsrestaurant betaal je met je ZGT ID-kaart.
- **Opwaarderen van je ID-kaart.** Naast de ingang van het personeelsrestaurant (in het souterrain) bevindt zich de opwaardeermachine waarmee je geld op je ID-kaart kunt zetten. Dit kan alleen met je pinpas.

Ziekmelding

Wanneer een stagiaire, student of leerling tijdens de stage ziek wordt, moet deze zich voor aanvang van de dienst ziekmelden bij het secretariaat van de stage afdeling. Tevens dient een stagiaire, student of leerling zich op school ziek te melden.

Tijdens de ziekmelding geef je op je stage afdeling door wat de oorzaak is, op welke termijn je verwacht weer aanwezig te zijn en maak je afspraken hoe en wanneer je weer contact opneemt met de stage afdeling. Om je beter te melden dien je opnieuw contact op te nemen met de stage afdeling en school.

Vakantiedagen

Als stagiaire, student of leerling heb je recht op vakantiedagen. Deze vakantiedagen en de schoolvakantieperiode worden doorgegeven door de onderwijsinstelling. De leidinggevende van de afdeling

is al bekend met de vakantiedagen, maar je zult het alsnog aan de leidinggevende door moeten geven. Tijdens je vakantie ontvang je geen stagevergoeding. Het is verstandig om je aan het aantal vakantiedagen wat door de onderwijsinstelling is doorgegeven te houden.

Hygiëneregels

Nagels

- Nagels zijn kortgeknipt en schoon.
- Nagellak dient intact te zijn, d.w.z. mag niet gebrokkeld of geschilderd zijn.
- Het is niet toegestaan kunstnagels te dragen tijdens de werkzaamheden.

Haar

- Het haar is schoon.
- Lang haar wordt opgestoken of bijeengebonden gedragen.
- Baarden en snorren zijn goed verzorgd en kort geknipt.

Sieraden

- Tijdens de werkzaamheden worden geen ringen, armbanden of polshorloges gedragen.
- Een piercing dient te worden verwijderd wanneer het sieraad hinderlijk is bij de verzorging of behandeling van patiënten, of wanneer er een ontsteking is door de piercing.

Gebruik van zakdoeken

- Tijdens de werkzaamheden worden papieren zakdoekjes gebruikt.
- Na gebruik worden de zakdoekjes direct weggegooid en de handen gereinigd of gedesinfecteerd.

Eten en drinken

- In ruimten waarin verzorging en behandeling van patiënten plaatsvindt of wordt gewerkt met patiëntenmateriaal wordt niet gegeten of gedronken.

Schoeisel

- Schoenen en klompen moeten van goed te reinigen materiaal zijn.
- Bij zichtbare verontreiniging moet het schoeisel worden schoongemaakt.

Kleding

Onderscheiden worden de eigen kleding (A), de werkkleding (B) en beschermende kleding (C).

In het ziekenhuis dient iedereen die patiëntgebonden werkzaamheden verricht, werkkleding te dragen.

Kleding omstandigheden	Medewerkers verplichte kleding
Werkkleding	
<i>Niet ruimtegebonden</i>	Artsen (hes met broek of witte jas)
	Verpleegkundigen/verzorgenden (verpleegkundig uniform)
<i>Ruimtegebonden</i>	Laboratoriummedewerkers (laboratoriumjas)
	OK-medewerkers (srubsuit)
	Medewerkers centrale sterilisatieafdeling Medewerkers in de keuken
Eigen kleding	
<i>Niet ruimtegebonden</i>	Medewerkers die alleen sociale contacten met patiënten hebben
Beschermende kleding	
<i>Procedure gebonden</i>	Medewerkers die patiëntgebonden handelingen uitvoeren waarbij overdracht van micro-organismen via de kleding naar de medewerker zelf kan plaatsvinden, of naar de patiënt, dragen beschermende kleding over werkkleding of de eigen kleding
Hoofddoekjes	
<i>Niet ruimtegebonden</i>	Medewerkers die uit religieuze overweging een hoofddoek dragen

In andere situaties kan onder strikte voorwaarden het dragen van eigen kleding tijdens patiëntgebonden werkzaamheden worden toegestaan, bv. de PAAZ.

Werkkleding moet worden gedragen:

- in het operatiekamercomplex;
- in laboratoria;
- in de centrale sterilisatieafdeling;
- in de keuken

A. Eigen kleding

- De eigen kleding moet de onderarmen onbedekt laten zodat een goede handhygiëne mogelijk is.
- Wanneer eigen kleding tijdens de werkzaamheden zichtbaar wordt vervuild, wordt direct andere kleding aangetrokken.
- De eigen kleding wordt iedere dag verschoond en moet te reinigen zijn op een temperatuur van minstens 60 °C.

B. Werkkleding

- Werkkleding moet de onderarmen onbedekt laten zodat een goede handhygiëne mogelijk is.
- Werkkleding die over de eigen kleding wordt gedragen bedekt de eigen kleding tot op kniehoogte.
- Over werkkleding wordt geen persoonlijke kleding (bijvoorbeeld shawl of vest) gedragen. Ook is het ongewenst om over de werkkleding lange kettingen of overige sierraden te dragen.
- Werkkleding wordt in het ziekenhuis aan- en uitgetrokken.

Met ruimtegebonden kleding mag men niet buiten de werkruimte komen.

- Zichtbaar verontreinigde kleding wordt direct vervangen door schone werkkleding.
- Werkkleding wordt dagelijks verschoond.
- Werkkleding wordt door de instelling gewassen.

C. Beschermende kleding

- Zie voor de voorzorgsmaatregelen ten aanzien van beschermende kleding het protocol Persoonlijke beschermingsmiddelen

Gastvrijheid

De mooiste dingen in het leven kun je niet zien of aanraken. Ze worden gevoeld met het hart

(Heleen Keller)

Gastvrijheid is de kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn. Een ziekenhuis is een plek waar je graag ziet dat mensen zich welkom voelen, wij willen gastvrij zijn. De patiënten en naasten die ons ziekenhuis bezoeken verkeren vaak in een kwetsbare en emotionele positie. Wat kun jij als student/stagiaire hieraan bijdragen om het bezoek te veraangename?

In maart 2013 is binnen ZGT het startsein gegeven voor het ZGT gastvrijheidstraject. Bewustwording van de kracht van gastvrijheid is onder andere waar het om gaat, zowel naar patiënten toe als bij collega's onderling.

Van project naar cultuur

De afgelopen jaren is veel geïnvesteerd in gastvrijheid waarbij de gast, in elke hoedanigheid, altijd het uitgangspunt is. Als student/stagiaire ben je de belangrijkste schakel in dit geheel. Jij, die oog hebt voor de klant en alert bent op mogelijke verbeteringen ten gunste van de klant. Want échte waardecreatie in de zorg zit vooral in de kleine dingen: minder wachttijden, een vriendelijker bejegening van de klant aan de balie of spontaan iemand de weg wijzen tijdens bezoeken.

Om het gastvrijheidsconcept tot volle ontwikkeling te brengen wordt er in een cultuurverandering geïnvesteerd. Hierbij speelt met name een proactieve inzet van jou als student/stagiaire een grote rol. Waarin het besef van de grote waarde van gastvrijheid van belang is. Er staat tot nu toe zeker al iets goeds. Jij bent als student/stagiaire verantwoordelijk, betrokken en deskundig. Iedere collega is een professional in zijn of haar vakgebied. We hebben als ziekenhuis een concurrentiepositie, niet alleen om de patiënt, maar ook om de beste medewerkers, vrijwilligers én medisch specialisten. We kunnen ons zeker op gastvrijheid onderscheiden. We hebben immers maar één doel in het ziekenhuis, een tevreden loyale patiënt/gast/klant.

Gastvrijheid zit van nature in ieder mens. Door jou als student/stagiaire te faciliteren geven we je de mogelijkheid én vrijheid om gastvrij te kunnen zijn. ZGT heeft eigen gastvrijheidcoaches opgeleid. Zij geven workshops waarin zij met jou en jouw collega's de dialoog aangaan over gastvrijheid. Het doel van de workshops is dat gastvrijheid vanzelfsprekend is voor alle medewerkers in ZGT. In de download Hostmanship (hier onder) kun je lezen hoe we in ZGT omgaan met Gastvrijheid. Het team gastvrijheid ondersteunt alle medewerkers binnen ZGT hierin. Jouw stageafdeling kan je meer informatie geven over hoe de afdeling gastvrijheid heeft geïmplementeerd.

Vragen?

Heb je vragen, op-/aanmerkingen, tips, adviezen ten aanzien van gastvrijheid?

Mail dan naar wijzijn@zgt.nl

Contact ZGT Academie

Bureau arts-assistenten

Telefoonnummer 088 708 43 72

Bureau coassistenten

Telefoonnummer 088 708 35 14

Secretariaat ZGT Academie

Telefoonnummer 088 708 32 49 of 088 708 56 15

Mail: academie@zgt.nl

Wetenschapsbureau

Telefoonnummer 088 708 37 27

Mail: wetenschapsbureau@zgt.nl