

Gedragcode gebruik ICT-en communicatiefaciliteiten

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Definities	4
3.	Inleiding	5
3.1.	Algemeen	5
3.2.	Uitgangspunten	5
3.3.	Onderhoud en ontsluiting gedragsregels	5
3.4.	Reikwijdte	5
3.5.	Controle	6
3.6.	Toepassing maatregelen	6
4.	Werkplekken	7
4.1.	Inleiding werkplekken	7
4.2.	Gedragsregels werkplekken	7
5.	E-mail	8
5.1.	Inleiding e-mail	8
5.2.	Gedragsregels e-mail	8
5.3.	Addendum – Richtlijn e-mail gebruik	9
6.	Webbrowsen (Internet)	11
6.1.	Inleiding internet	11
6.2.	Gedragsregels internet	11
7.	Videobellen	12
7.1.	Inleiding videobellen	12
7.2.	Gedragsregels videobellen	12
8.	Telefonie en fax	13
8.1.	Inleiding telefonie en fax	13
8.2.	Gedragsregels bedrijfsmiddelen	13
9.	Post	14
9.1.	Inleiding post	14
9.2.	Gedragsregels post	14
10.	Reproductie	15
10.1.	Inleiding reproductie	15
10.2.	Gedragsregels reproductie	15
11.	Social media	16
11.1.	Inleiding social media	16
11.2.	Uitgangspunten	16
11.3.	Gedragsregels algemeen	16
11.4.	Gedragsregels in kader van bescherming patiënten, collega's en de organisatie	17
11.5.	Gedragsregels ten aanzien van omgang met berichten over het St. Antonius Ziekenhuis ...	17
11.6.	Gevolgen	17

1. Inleiding

Het St. Antonius Ziekenhuis maakt op grote schaal gebruik van diverse communicatiefaciliteiten zoals interne en externe post, (mobiele) telefoon, fax, e-mail, intranet en internet en computers. Voor een goede communicatie tussen medisch specialisten, medewerkers, leerlingen, studenten, stagiaires en vrijwilligers zijn genoemde communicatiefaciliteiten onontbeerlijk. Het St. Antonius Ziekenhuis stelt deze dan ook breed beschikbaar.

Om ervoor te zorgen dat de kostbare communicatiefaciliteiten op een juiste wijze worden gebruikt en ingezet, zijn aan het gebruik ervan rechten en plichten verbonden. Op deze pagina's vind je informatie over deze rechten en plichten.

2. Definities

Bedrijf gerelateerd

Herleidbaar tot taken en functies die de betreffende medewerker conform zijn functie in de organisatie uitvoert.

Beheersorganisatie

De verschillende organisatieonderdelen van het St. Antonius Ziekenhuis die het beheer en onderhoud van de ICT-voorzieningen, telefoonvoorzieningen, postverkeer en reprofaciliteiten verzorgen.

Gebruikers

Alle personen (vrijwilligers, studenten, leerlingen, stagiaires, medewerkers, medisch specialisten en derden) die gebruik maken van de communicatiefaciliteiten of die toegang hebben tot het computernetwerk van het St. Antonius Ziekenhuis.

Communicatiefaciliteiten

Informatie en communicatietechnologische apparatuur zoals, maar niet uitsluitend, (personal) computers, werkstations, laptops, tablets, printers, netwerkbekabeling inclusief contactdozen en stekkers, (mobiele) telefoons, telefaxen en post en reproductiefaciliteiten.

Medewerker

Ieder die middels een dienstverband of een andere overeenkomst werkzaam is binnen een van de locaties van het St. Antonius Ziekenhuis.

Dit betreft dus niet alleen personeel in dienstverband maar ook medisch specialisten, leerlingen, studenten, stagiaires en vrijwilligers.

3. Inleiding

3.1. Algemeen

Ieder die gebruik maakt van het St. Antonius Ziekenhuis (haar gebouwen, terreinen en andere voorzieningen) daaronder begrepen materiële-, infrastructurele-, computernetwerk, telefonie, fax en postvoorzieningen hierna te noemen communicatiefaciliteiten, ten bate van de algemene bedrijfsvoering, patiëntenzorg, onderzoek, opleiding en onderwijs dient zich daarbij te houden aan de door de Raad van Bestuur ter zake gegeven gedragsregels en de mondeling dan wel schriftelijk gegeven aanwijzingen.

In dit document worden gedragsregels gegeven waaraan alle gebruikers van de communicatiefaciliteiten binnen het St. Antonius Ziekenhuis zich dienen te houden. Er zal worden ingegaan op de uitgangspunten, de reikwijdte alsmede de controle op de naleving van de gedragsregels.

De communicatiefaciliteiten worden aangeboden in het kader van de bedrijfsvoering, de patiëntenzorg, onderzoek, opleiding en onderwijs binnen het St. Antonius Ziekenhuis. Het gebruik van het datanetwerk, computers, telefonie, fax, post en de reprofaciliteiten zijn dan ook in principe alleen toegestaan als het ten dienste staat aan deze activiteiten.

Het incidenteel sturen van e-mail of telefoneren in de privésfeer en het incidenteel surfen op internet zonder uitdrukkelijk bedrijfsdoel is toegestaan. Het lang bezet houden van deze communicatiefaciliteiten als dat geen direct doel heeft voor de bedrijfsvoering, de patiëntenzorg, onderzoek, opleiding en/of onderwijs is niet toegestaan.

3.2. Uitgangspunten

Het St. Antonius Ziekenhuis hanteert als uitgangspunt voor het gebruik van haar communicatiefaciliteiten dat de gebruikers de algemene maatschappelijke normen en waarden respecteren. Verder hanteert het St. Antonius Ziekenhuis de volgende uitgangspunten:

- Gebruik van de communicatiefaciliteiten moet binnen de grenzen van de wet plaatsvinden (in het bijzonder zijn diefstal, fraude, ongeautoriseerd binnendringen in computersystemen van derden, schending van auteursrechten en valsheid in geschriften verboden);
- De continuïteit van het primaire proces en/of de bedrijfsvoering van het St. Antonius Ziekenhuis mag niet in gevaar komen;
- Het ophalen en verspreiden van discriminerende uitingen is niet toegestaan;
- Gebruik van de faciliteiten moet in lijn zijn met de onderwijsdoelstellingen of de bedrijfsvoering van het St. Antonius Ziekenhuis;
- De ICT- en communicatievoorzieningen worden gezien als schaars product en dienen als zodanig ingezet en gebruikt te worden;
- Ontplooien van activiteiten die de goede naam van het St. Antonius Ziekenhuis kunnen schaden zijn niet toegestaan.

3.3. Onderhoud en ontsluiting gedragsregels

Deze gedragsregels zijn opgesteld onder goedkeuring van de Raad van Bestuur. Het document wordt onderhouden door de eenheid Human Resources (HR) en wordt verspreid onder de (nieuwe) medewerkers. Tevens wordt de integrale tekst gepubliceerd op het Intranet van het St. Antonius Ziekenhuis.

3.4. Reikwijdte

Deze gedragsregels zijn van toepassing op iedereen die in het kader van werk of studie gebruik maakt van de communicatiefaciliteiten die eigendom zijn van, en ter beschikking gesteld worden door, het St. Antonius Ziekenhuis ten behoeve van werk of studie. De gedragsregels geven een aantal richtlijnen waar de gebruiker zich aan dient te houden. Deze richtlijnen zijn uitgewerkt in de volgende hoofdstukken en zijn in overeenstemming met de Arbeidsomstandighedenwet en de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG).

Medewerkers, medisch specialisten, leerlingen, studenten, stagiaires en vrijwilligers zijn verplicht deze richtlijnen na te volgen.

Ingeval het St. Antonius Ziekenhuis communicatiefaciliteiten ter beschikking stelt aan derden, worden deze door de betreffende contactpersoon binnen het St. Antonius Ziekenhuis op de gedragsregels gewezen, en zijn deze gedragsregels ook op dit gebruik van toepassing.

3.5. Controle

Er kunnen controles worden uitgevoerd op het gebruik van de communicatiefaciliteiten. Daarbij wordt rekening gehouden met de privacy van de gebruikers. In dit kader wordt door het St. Antonius Ziekenhuis het netwerkverkeer (data en telefonie) en de repro- en postvoorzieningen, daar waar nodig, steekproefsgewijs gevolgd en gecontroleerd.

In geval van aanwijzingen voor misbruik of fraude spreekt de betrokken manager of leidinggevende, de medewerker aan op zijn gedrag en informeert hem over de mogelijke controle.

In geval van blijvende aanwijzingen voor misbruik kan de manager of leidinggevende, opdracht geven het gebruik van (mobiele) telefonie, internet en e-mail en postvoorziening van een bepaalde medewerker te laten controleren.

Uitvoering van deze controle gebeurt door de afdelingen I&I (telefonie, internet en e-mail) of Faciliteiten & Vastgoed (post en repro). Per individueel geval wordt de periode van controle afgesproken.

De gegevens van de controle worden ter beschikking gesteld aan desbetreffende manager of leidinggevende die dit bespreekt met de betreffende medewerker.

Als uit deze bespreking blijkt dat er geen goede verklaring gegeven kan worden voor het (overmatig) misbruik van de faciliteiten, is de betreffende manager of leidinggevende verantwoordelijk voor het bewaren van gegevens. Als het gebruik redelijkerwijs verklaard kan worden, worden de gegevens vernietigd.

Voor de sancties die getroffen kunnen worden bij overtreding van de gedragsregels wordt verwezen naar paragraaf 11.6 van het reglement gebruik ICT- en communicatiefaciliteiten St. Antonius Ziekenhuis.

3.6. Toepassing maatregelen

Bij gebleken misbruik van de voorzieningen worden door de bevoegde manager of leidinggevende passende disciplinaire maatregelen getroffen volgens de geldende CAO. Als sprake is van een misdrijf of overtreding, zal aangifte worden gedaan bij de politie.

Voordat maatregelen worden genomen, worden deze afgestemd met de Raad van Bestuur en de manager HR, teneinde de rechtszekerheid binnen de gehele St. Antonius Ziekenhuis te waarborgen.

4. Werkplekken

4.1. Inleiding werkplekken

Gebruikers hebben toegang tot de ICT-voorzieningen van het St. Antonius Ziekenhuis vanaf speciaal ingerichte werkplekken en apparatuur en op basis van een persoonlijk account. Met dit account kan men inloggen met gebruikersnaam en bijbehorend wachtwoord en/of medewerkerspas.

4.2. Gedragsregels werkplekken

- Voor alle medewerkers gelden de volgende regels m.b.t. persoonlijke accounts:
 - Het is niet toegestaan het persoonlijke wachtwoord bekend te maken aan derden in welke vorm dan ook. De medewerker is verplicht de combinatie van gebruikersnaam en persoonlijk wachtwoord zorgvuldig te beheren.
 - Het persoonlijk wachtwoord moet regelmatig worden gewijzigd volgens het geldende beleid.
 - Het is niet toegestaan:
 - Gebruikersnamen en wachtwoorden te gebruiken die op niet reglementaire wijze verkregen zijn;
 - Zich toegang te verschaffen tot gegevens van andere gebruikers;
 - Zich toegang te verschaffen tot andere computers, data of programmatuur dan waarvoor rechten zijn verleend.
- Toepassing van clear desk en clear screen¹:
 - Medewerkers bergen gevoelige (papieren) documenten op in afsluitbare ruimten;
 - Medewerkers vergrendelen het scherm bij het verlaten van de werkplek, zodat derden bij hun afwezigheid geen toegang hebben tot vertrouwelijke informatie.
- Ter beschikking gestelde werkstations worden conform de voorschriften en of aanwijzingen van de eenheid I&I gebruikt.
- Werkstations mogen alleen verplaatst worden door medewerkers van de door het management aangewezen beheersorganisatie. Netwerkaansluitingen of koppelingen mogen niet geblokkeerd of gewijzigd worden.
- De gebruiker moet zich houden aan de bepalingen die in de licentieovereenkomst(en) van de programmatuur is opgenomen.
- Het is niet toegestaan om zelfstandig applicaties en andere programmatuur waarvoor het St. Antonius Ziekenhuis geen gebruikslicentie bezit, te installeren op een werkstation van het St. Antonius Ziekenhuis.
- Programmatuur mag niet worden gekopieerd, met uitzondering van die programmatuur die door het St. Antonius Ziekenhuis expliciet ter beschikking wordt gesteld.
- Aanwijzingen van medewerkers van de beheersorganisatie o.a. ten aanzien van virusbestrijding moeten worden gevolgd.
- Gebruikers zijn verplicht incidenten, die het normale gebruik van de ICT-voorzieningen verstoren, te melden bij de Helpdesk van de I&I beheersorganisatie (088 320 3050 optie 3).

¹ Meer informatie is beschikbaar in het informatie classificatie en bescherming beleid

5. E-mail

5.1. Inleiding e-mail

Een door het St. Antonius Ziekenhuis toegewezen e-mailadres is geldig voor de duur van het dienstverband. Een archief van bewaarde e-mailberichten wordt door de gebruiker zelf beheerd, met dien verstande dat het management een limiet kan stellen aan de omvang van het archief.

Een e-mail archief is nadrukkelijk alleen bedoeld voor de gebruikers zelf. Alle correspondentie die van belang is voor de organisatie en als naslag bewaard moet blijven, hoort buiten de persoonlijke mailbox opgeslagen te worden.

5.2. Gedragsregels e-mail

- De voorzieningen om e-mail te ontvangen en te verzenden worden conform de voorschriften en of aanwijzingen van het management gebruikt.
- Het is niet toegestaan om:
 - Gebruikersnamen en wachtwoorden te gebruiken die op niet reglementaire wijze verkregen zijn;
 - Een e-mailadres van een andere gebruiker als afzender te gebruiken;
 - Anoniem e-mail te versturen of e-mailberichten op enige wijze te vervalsen;
 - Mailboxen van andere gebruikers te gebruiken anders dan met toestemming van de betrokkene;
 - Zich toegang te verschaffen tot e-mailberichten van andere gebruikers.
- Het is niet toegestaan om e-mailberichten te ondertekenen met gebruikmaking van een andere naam.
- Commercieel gebruik van e-mail, in welke vorm of voor welk doel dan ook, is niet toegestaan.

5.3. Addendum – Richtlijn e-mail gebruik

Wel doen

Wat?	Waarom?	Tips
Houd het kort	Zo houd je rekening met de tijd van de ontvanger.	Hanteer KISS = KEEP IT SHORT AND SIMPLE
Gebruik de onderwerpregel	Zodat de ontvanger de aanleiding en prioriteit van de e-mail al direct in zijn mailbox kan beoordelen.	Benoem in de onderwerpregel: actie – onderwerp – termijn. Bijvoorbeeld: Ter beantwoording – Regels parkeerbeleid – reactie voor
Benoem in de eerste regel de reden van de e-mail	Zodat de ontvanger direct weet waarom hij de e-mail ontvangt en doelgericht kan reageren.	Bedenk: Waarom stuur ik dit bericht aan iemand? Wat wil ik daarmee bereiken? Benoem de reden: "Ik stuur je dit bericht omdat..."
Benoem belangrijke zaken/vragen eerst	Zodat het voor de ontvanger duidelijk is wat je van hem wilt.	Als je niet ontkomt aan een lange tekst voeg deze dan in een bijlage toe.
Stel duidelijke vragen	Zodat de ontvanger jouw vraag goed kan beantwoorden.	Vragen als "Wat vind je hiervan?", of "Hoe zie jij dit?" zijn niet helder. Maak je vraag SMART. Geef specifiek aan wat je van iemand verwacht: "Wil je voor mij kijken naar H1, 3 en 5 van deze tekst?"
Gebruik opsommingen	Zodat de ontvanger de inhoud van de e-mail kan scannen.	Ik heb de volgende vragen: 1) ... 2) ...
Noem deadlines	Zodat de ontvanger weet wanneer jij een antwoord nodig hebt.	Vermeld de deadline duidelijk. Is het verzoek niet dringend, zeg dat dan ook. Maak afspraken/vragen SMART: "Kun je mij voor maandag 4/8 12 uur een antwoord geven op deze vraag?"
Koppel de behandeltermijn terug	Zodat de schrijver van de e-mail weet wanneer hij een antwoord kan verwachten. Je ondersteunt hem zo in zijn planning en je voorkomt herinneringsmails.	Reageer bijvoorbeeld als volgt: "Ik heb je bericht ontvangen, maar kom er XX pas aan toe en zal dan reageren."
Gebruik je telefoon of spreek elkaar face to face.	Zodat je miscommunicatie of onnodige e-mails over een kleine vraag voorkomt. Niet alle onderwerpen zijn geschikt voor e-mail.	Communicatie via direct contact en/of telefoon is meestal effectiever en sneller. Gebruik voor urgente, persoonlijke en/of complexe (of juist heel eenvoudige) zaken je telefoon of loop bij elkaar langs.

Niet doen

Wat?	Waarom?	Tips
Lukraak gebruik 'CC'	Omdat bij een grote groep ontvangers minder duidelijk is wie verantwoordelijk is voor de beantwoording van de e-mail.	Stel bij iedereen die je in de CC wilt zetten de vraag: waarom voeg ik hem/haar toe? Zeg expliciet waarom je mensen in de CC zet.
Lukraak gebruik 'Allen beantwoorden'	Omdat je mensen niet wilt lastigvallen met e-mails die niet relevant zijn voor hen.	Gebruik 'Antwoord' en selecteer zorgvuldig de personen voor wie jouw reactie relevant is.
Lukraak gebruik FVI/TK	Omdat het voor de ontvanger vaak niet duidelijk is wat het doel is van de e-mail.	Geef expliciet aan waarom je een e-mail stuurt: welk deel is interessant voor de ontvanger en waarom? Vermeld dit expliciet.
Ongenuanceerd en/of emotioneel taalgebruik	Omdat je geen invloed hebt op hoe je bericht wordt gelezen. Je hebt wel invloed op hoe je het opschrijft. De toon van je mail bepaalt hoe deze wordt ontvangen én of de ontvanger ontvankelijk is voor jouw boodschap.	Kies je woorden zorgvuldig Beperk je in e-mails tot de feiten. Ontwijk emotie of gebruik deze bewust. Wacht even voor je een boze mail stuurt of op een boos bericht reageert. Slaap er een nachtje over, overleg met je leidinggevende of pak de telefoon en bel elkaar op.
E-mailen terwijl degene die je mailt in de buurt is.	Omdat het storend is om een vraag/opdracht per e-mail te ontvangen van mensen die bij je in de buurt zitten. Persoonlijk contact is meestal effectiever en sneller.	Loop naar elkaar toe als je wat wilt bespreken of bel elkaar op.
Afschuiven of indekken	Omdat wanneer je e-mail op deze manier gebruikt er een onplezierige en niet-effectieve werksfeer ontstaat.	Zorg voor goede afspraken met elkaar, bewaak deze en kom ze na. Bespreek zaken die niet goed lopen met de direct betrokkene en/of je leidinggevende.

6. Webbrowsen (Internet)

6.1. Inleiding internet

Het St. Antonius Ziekenhuis is aangesloten op het internet. In principe hebben alle gebruikers toegang tot het internet. De toegang tot internet wordt aangeboden binnen het kader van opleiding, onderzoek of ter ondersteuning aan de bedrijfsvoering en/of patiëntenzorg binnen het St. Antonius Ziekenhuis.

Het downloaden van bestanden van het internet is beperkt mogelijk maar brengt een risico met zich mee ten aanzien van het binnenhalen van virussen. Daarnaast kan het door fouten in de (illegale) software een negatieve invloed hebben op het functioneren van andere programmatuur. Voor zover het St. Antonius Ziekenhuis geen redactioneel toezicht houdt op de persoonlijke websites van medewerkers, medisch specialisten, eenheden, leerlingen, stagiaires en vrijwilligers, aanvaardt zij geen aansprakelijkheid voor de inhoud daarvan.

6.2. Gedragsregels internet

- Het internet wordt conform de voorschriften en of aanwijzingen van het management gebruikt.
- Het is niet toegestaan om andere activiteiten te ontplooiën, zoals:
 - Het spelen van spelletjes via internet /met derden;
 - Het verwerven van geld voor persoonlijk gewin;
 - Het verrichten van handelingen met een commercieel privé-doel;
 - Het bezoeken van niet-bedrijf gerelateerde chatrooms en internet forums;
 - Het verkrijgen van onbevoegde toegang tot systemen en gegevens van het St. Antonius Ziekenhuis of enige andere organisatie zo dat niet dienstbaar is aan onderzoek, onderwijs, of ter ondersteuning aan de bedrijfsvoering en/of patiëntenzorg van het St. Antonius Ziekenhuis.
- Het is niet toegestaan materiaal te downloaden en binnen het St. Antonius Ziekenhuis aan te wenden, waaronder begrepen teksten, afbeeldingen, geluid- of video-opnames met een discriminatoire of pornografische inhoud, dan wel met een zodanige inhoud dat de gebruiker redelijkerwijze kan begrijpen dat het St. Antonius Ziekenhuis zich hiermee niet kan verenigen en of betrokkenheid van het St. Antonius Ziekenhuis bij dit materiaal de eer en goede naam van het St. Antonius Ziekenhuis schaadt.
- Het is niet toegestaan dat medewerkers, medisch specialisten, leerlingen, stagiaires en vrijwilligers hun e-mailadres en de naam van de aan het St. Antonius Ziekenhuis verbonden instellingen achterlaten op websites en of forums tenzij men hiervoor toestemming heeft gekregen van het bevoegd management.
- Het is niet toegestaan om de communicatiefaciliteiten van het St. Antonius Ziekenhuis te gebruiken voor het opzoeken of toegang verkrijgen tot informatie van internet dat niet dienstbaar is aan opleiding, onderwijs en onderzoek of ter ondersteuning aan de bedrijfsvoering en/of patiëntenzorg behoudens surfen voor incidenteel privégebruik.
- Het is niet toegestaan software, gegevens, beelden en artikelen te downloaden of te kopiëren waarvoor auteursrechten of licenties gelden.

7. Videobellen

7.1. Inleiding videobellen

Het St. Antonius Ziekenhuis stelt middelen ter beschikking om te videobellen, zowel voor intern gebruik als voor communicatie met patiënten, andere zorgverleners en bijvoorbeeld leveranciers. Videobellen kan makkelijker en efficiënter zijn dan fysiek afspreken maar er zijn ook speciale risico's aan verbonden. Zo kunnen onbedoeld anderen meeluisteren of meekijken, waardoor vertrouwelijke informatie in verkeerde handen komt.

7.2. Gedragsregels videobellen

- Plan je een videoconference: maak dan gebruik van de applicaties die het St. Antonius Ziekenhuis ter beschikking stelt. Gebruik geen gratis software die je zelf hebt geregistreerd. (Je mag wel aansluiten bij videoconferenties van andere organisaties mits zij zelf een contract hebben voor deze software.)
- Wees je bewust van de ruimte waarin je de videoconference houdt en het risico op meekijken en meeluisteren. Houdt videoconferenties zo min mogelijk in publieke ruimtes of op plekken waar personen vertrouwelijke en niet voor hen bestemde informatie kunnen zien of horen en gebruik oortjes.
- Controleer voordat je vertrouwelijke informatie uitwisselt dat alleen geautoriseerde personen in de videoconference aanwezig zijn. Maak als nodig gebruik van de technische middelen om dit af te dwingen (pincodes, het vergrendelen van de videoconference, persoonlijke uitnodigingen etc. etc.)
- Deel vertrouwelijke stukken alleen vanaf je St. Antonius Ziekenhuis werkplek; verstuur geen documenten naar privéapparatuur om deze te delen. Log als nodig een tweede keer in vanaf je St. Antonius Ziekenhuis werkplek om vanaf daar documenten te delen.
- Deel niet meer informatie dan nodig. Clear desk en clear screen zijn ook van toepassing op videoconferenties. Bedenk dat deelnemers makkelijk een schermafdruck kunnen maken van de informatie of een foto met hun mobiele telefoon. Zo voorkom je informatielekken:

Voorafgaand aan de sessie:

- Ruim je bureaublad op;
- Zorg ervoor dat Outlook geen pop-ups heeft bij binnenkomende e-mail; Je regelt dit door deze optie uit te schakelen: Bestand > opties > e-mail > ontvangst van bericht > een waarschuwing op het bureaublad weergeven;
- Sluit applicaties die je niet nodig hebt;
- Als je gebruik gaat maken van een internetbrowser, wis je historie of open een nieuw 'incognitovenster'.

Bij het delen van je scherm:

- Veel videoconferencing applicaties hebben de mogelijkheid om alleen een bepaald venster van een applicatie te delen in plaats van je hele bureaublad. Maak hier gebruik van.
- Moet je iets doen waarbij je meer informatie toont, bijvoorbeeld om iets op te zoeken? Stop dan gewoon je schermdeelsessie en schakel deze daarna weer in. Dit vinden de aanwezigen in de videoconference vaak ook prettig omdat het scherm rustiger is voor hen.
- Ben je klaar met je presentatie? Stop dan ook je schermdeelsessie. Zo voorkom je ook dat je dit vergeet en later ongewild toch nog informatie deelt.

8. Telefonie en fax

8.1. Inleiding telefonie en fax

Het St. Antonius Ziekenhuis is aangesloten op het vaste en mobiele telefoonnetwerk. Tot het vaste telefoonnetwerk hebben in principe alle leerlingen, studenten, stagiaires, vrijwilligers, medewerkers en medisch specialisten toegang. Het mobiele telefoonnetwerk kan gebruikt worden door medewerkers die beschikken over een mobiele telefoon die door het St. Antonius Ziekenhuis is verstrekt.

We onderscheiden *rolgebonden* en *persoonsgebonden* mobiele telefoons. Rolgebonden telefoons zijn bijvoorbeeld afdelingstelefoons die van hand tot hand gaat en waaraan geen persoonlijke accounts zijn gekoppeld. Persoonsgebonden telefoons zijn gekoppeld aan een persoon, en moeten worden ingeleverd bij uit dienst treden.

Bedrijfsmiddelen zoals telefoontoestellen, mobiele telefoons, faxapparatuur en laptops blijven in bezit van de werkgever. Medewerkers kunnen de apparatuur voor de duur van hun stage, opleiding of dienstverband in bruikleen krijgen en kunnen hier geen persoonlijke aanspraak op maken.

8.2. Gedragsregels bedrijfsmiddelen

- Ter beschikking gestelde apparatuur wordt volgens de richtlijnen van het management gebruikt.
- Het is niet toegestaan zonder toestemming van het management met de telefoon, mobiele telefoon of fax vanuit Nederland naar het buitenland te bellen buiten de Europese zone waarbinnen de tarieven gelijk zijn aan de binnenlandse tarieven.
- Het is niet toegestaan met de mobiele telefoon buiten de Europese zone waarbinnen de tarieven gelijk zijn aan de binnenlandse tarieven te bellen, zonder nadrukkelijke toestemming van het management.
- Het bellen naar commerciële telefoonnummers (0900/0906/0909 etc.) is niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van het management.
- Wijzigingen in telefoon- en faxnummers en wijzigingen van gebruikers moeten zo snel mogelijk te worden doorgegeven aan de beheerder.
- Het is niet toegestaan telefoongesprekken te voeren met gebruikmaking van een andere naam.
- Privé gebruik mobiel toestel: het uitgangspunt is dat de smartphones beschikbaar worden gesteld voor werk/zakelijk gebruik.
Rolgebonden smartphones mogen uitsluitend voor zakelijke doeleinden gebruikt worden. Voor *persoonsgebonden* smartphones geldt dat privégebruik toegestaan is binnen redelijke grens. De totale kosten (abonnement en verbruik) zijn gemaximeerd op € 30,- incl. BTW per maand. Bij totale kosten boven de € 30,- incl. BTW dient de medewerker verantwoording af te leggen aan de budgethouder/leidinggevende. Zonder toestemming van de budgethouder/leidinggevende kan het bedrag boven de € 30,- incl. BTW van het salaris worden ingehouden.
- Telefoonaansluitingen mogen niet geblokkeerd of gewijzigd worden. Apparatuur mag alleen verplaatst worden door de beheerder.
- De gebruiker dient ter beschikking gestelde apparatuur zorgvuldig te beheren en niet bloot te stellen aan situaties die beschadiging, verlies of diefstal kunnen bevorderen.
- Gebruikers zijn verplicht defecten aan de apparatuur en storingen zo spoedig mogelijk te melden aan de beheerder.
- Gebruikers zijn verplicht verlies of diefstal van bedrijfsmiddelen zo spoedig mogelijk door te geven aan de beheerder.
- Gebruikers zijn verplicht bij diefstal aangifte te doen bij de politie.

9. Post

9.1. Inleiding post

Het St. Antonius Ziekenhuis beschikt over één postbusadressen en een antwoordnummer voor binnenkomende poststukken. Voor het verzenden van externe post wordt gebruikgemaakt van 'port betaald' enveloppen. In principe hebben alle leerlingen, studenten, stagiaires, vrijwilligers, medewerkers **en medisch specialisten toegang tot de postfaciliteiten.**

9.2. Gedragsregels post

- Ter beschikking gestelde postfaciliteiten en antwoordnummers worden volgens de richtlijnen van het management gebruikt.
- Het is niet toegestaan postpakketten te versturen voor andere dan bedrijfsgerelateerde doeleinden.
- Het is niet toegestaan mailings te versturen, anders dan in opdracht van het management.
- Het is niet toegestaan anoniem brieven te versturen of met gebruik van een andere naam.
- Het is niet toegestaan poststukken uit de uitgaande postbakken te verwijderen zonder medeweten van de afzender.
- Het is niet toegestaan om enveloppen met St. Antonius logo te gebruiken voor privédoeleinden.

10.Reproductie

10.1. Inleiding reproductie

Het St. Antonius Ziekenhuis beschikt over één Reproductieafdeling in Utrecht en een kleinere subafdeling in Nieuwegein. Verder is op diverse plaatsen in de organisatie apparatuur geplaatst, geschikt voor reproductie van documenten, foto's etc. de (Follow-me) printers). In principe hebben alle leerlingen, stagiaires, vrijwilligers, medewerkers en medisch specialisten toegang tot de decentrale printers. Leerlingen, studenten, stagiaires, vrijwilligers, medewerkers en medisch specialisten kunnen voor de duur van hun aanstelling gebruikmaken van deze faciliteiten. De apparatuur is eigendom van het St. Antonius Ziekenhuis. Leden van de organisatie kunnen hier niet persoonlijk aanspraak op maken.

10.2. Gedragsregels reproductie

- Ter beschikking gestelde reproapparatuur worden volgens de richtlijnen van het management gebruikt.
- Leden van de organisatie mogen incidenteel gebruikmaken van de reprofaciliteiten voor privégebruik.
- De reprofaciliteiten zijn niet bedoeld voor zaken als: posters voor de sportvereniging, uitnodigingen voor privéfeestjes, nieuwsbrieven voor het kerkgenootschap etc., anders dan tegen betaling.
- Voor een aantal kopieën groter dan 50 is toestemming van het management noodzakelijk. Deze bevoegdheid kan in de werkafspraken worden vastgelegd.
- Bij het gebruik van de reprofaciliteiten gebruikt men de persoonlijke Antonius pas. Het is niet toegestaan een andere pas te gebruiken zonder uitdrukkelijke toestemming van de eigenaar.
- De gebruiker dient ter beschikking gestelde apparatuur zorgvuldig te beheren en niet bloot te stellen aan situaties die beschadiging, verlies of diefstal kunnen bevorderen.
- Apparatuur mag alleen verplaatst worden door de beheerder.
- Gebruikers zijn verplicht defecten aan de apparatuur en storingen zo spoedig mogelijk te melden aan de beheerder.

11. Social media

11.1. Inleiding social media

Social media is de verzamelnaam voor alle online platformen waarmee het mogelijk is om informatie in de vorm van tekst, beeld en geluid met elkaar te delen. Kenmerkend voor social media is dat er sprake is van interactieve dialogen, zonder tussenkomst van een professionele redactie.

11.2. Uitgangspunten

- Deze gedragscode is opgesteld ter bescherming van de privacy van patiënten en medewerkers en de organisatie zelf. En om correcte en goede informatievoorziening over het St. Antonius Ziekenhuis richting patiënten en andere doelgroepen te waarborgen.
- Deze gedragscode is van toepassing op alle medewerkers, medisch specialisten, arts-assistenten, stagiaires, leerlingen, vrijwilligers, externe werknemers en interimers van het St. Antonius Ziekenhuis bij gebruik van social media over onderwerpen die het St. Antonius Ziekenhuis raken. In deze gedragscode worden deze groepen verder aangeduid als 'medewerker'.
- Iedere medewerker van het St. Antonius Ziekenhuis ontvangt bij aanstelling een exemplaar van deze gedragscode. De medewerker verklaart met het ondertekenen van de (arbeids)overeenkomst dat hij/zij kennis heeft genomen van de inhoud van deze gedragscode en zich eraan zal gedragen.
- Deze gedragscode social media van het St. Antonius Ziekenhuis is leidend voor alle medewerkers. Daarnaast dienen medewerkers van het St. Antonius Ziekenhuis zich te houden aan de gedragscode van de beroepsgroep die op hen van toepassing is (zoals de KNMG en de V&VN).

11.3. Gedragsregels algemeen

- Spreek als medewerker nooit namens het St. Antonius Ziekenhuis. Marketing & Communicatie is door de Raad van Bestuur aangewezen als woordvoerder van het St. Antonius Ziekenhuis en zal vanuit de corporate social media accounts namens de organisatie spreken. Medewerkers die worden gevraagd om uitlatingen te doen namens het St. Antonius Ziekenhuis moeten hiervoor uitdrukkelijk toestemming krijgen van hun leidinggevende en Marketing & Communicatie.
- Je mag in je persoonlijke profielbeschrijving opnemen dat je medewerker bent van het St. Antonius Ziekenhuis, maar je mag nooit optreden als woordvoerder van het St. Antonius Ziekenhuis.
- Gebruik of plaats nooit zelf logo's van het St. Antonius Ziekenhuis op je persoonlijke profiel. Wil je aangeven dat je een relatie hebt met het St. Antonius Ziekenhuis, link dan naar een bestaand corporate profiel. Alleen op deze corporate social media accounts mogen de logo's worden gebruikt.
- Wees je er steeds van bewust dat derden altijd eenvoudig kunnen achterhalen dat je bij of voor het St. Antonius Ziekenhuis werkt. Wanneer je berichten op persoonlijke titel op social media plaatst, kun je via informatie op je profiel toch gekoppeld worden aan het St. Antonius Ziekenhuis in het algemeen of aan je functie in het bijzonder. Respecteer daarom altijd de algemeen geldende normen en waarden (zie ook 3.2) en doe geen uitspraken die in strijd zijn met ideeën/belang van het St. Antonius Ziekenhuis.
- Wees je er steeds van bewust dat jouw uitlatingen op social media gevonden kunnen worden via zoekmachines en opgevraagd kunnen worden op andere pagina's. Zo kunnen jouw uitlatingen opeens in een heel andere context dan jij bedoelde tevoorschijn komen.
- Wanneer je graag wilt reageren op een (negatief) bericht gerelateerd aan (je functie bij) het St. Antonius Ziekenhuis op social media, bespreek dat dan eerst even met Marketing & Communicatie en/of met je leidinggevende. Een voorbeeld hiervan is een beoordeling op Zorgkaart. In overleg met je leidinggevende en Marketing & Communicatie kan er zo nodig een reactie opgesteld worden.
- Sommige afdelingen beschikken over een eigen account op social media. Het is alleen toegestaan om een dergelijk account aan te maken met toestemming van Marketing & Communicatie en je leidinggevende. Met Marketing & Communicatie worden vervolgens duidelijke afspraken gemaakt over beheer en gebruik van deze profielen.

- Na het einde van je dienstverband bij het St. Antonius Ziekenhuis is het niet toegestaan dit account te blijven gebruiken. De wachtwoorden dien je dan ook bij beëindiging van het dienstverband aan je leidinggevende over te dragen. De nieuwe eigenaar van het account dient vervolgens de wachtwoorden te veranderen.

11.4. Gedragsregels in kader van bescherming patiënten, collega's en de organisatie

- Waarborg altijd de privacy. Geef nooit namen of informatie over patiënten. Plaats ook geen beschrijving of beeldmateriaal van patiënten. Ook niet op besloten profielen. Beschrijf hen of hun situatie ook nooit; door beschrijvingen kunnen patiënten herkenbaar worden.
- Neem in de relatie met de zorgvrager altijd je professionele grenzen in acht; wordt geen vrienden met zorgvragers op social media en zoek geen contact met (voormalige) zorgvragers via social media.
- Let op met 'gezellige' foto's op de werkplek. Iets wat tijdens het werk leuk is, kan er daarbuiten heel anders uitzien. Als je foto's op social media plaatst, houd er dan ook rekening mee dat je je aan de geldende hygiënemaatregelen houdt.
- Laat je nooit negatief uit over collega's, de organisatie en zakelijke relaties. Niet in tekst en niet in beeld.
- Doe geen uitlatingen over strategieën en financiën van het St. Antonius Ziekenhuis.
- Uit geen persoonlijke mening of politiek standpunt vanuit je functie in het ziekenhuis.
- Zie je derden opnames maken van collega's, patiënten of het ziekenhuis vraag dan altijd of hier toestemming voor is of schakel Marketing & Communicatie in.

11.5. Gedragsregels ten aanzien van omgang met berichten over het St. Antonius Ziekenhuis

- Als je een bericht op een besloten profiel op social media tegenkomt waarin negatief wordt gesproken over het St. Antonius Ziekenhuis, geef dit dan door aan Marketing & Communicatie. Afhankelijk van de situatie zal Marketing & Communicatie al dan niet actie ondernemen.
- Als je zelf wilt reageren op een discussie of bericht over het St. Antonius Ziekenhuis, dan kun je dit bespreken met Marketing & Communicatie en je leidinggevende. Indien akkoord kan in samenspraak een reactie geformuleerd worden.

11.6. Gevolgen

- Wees je altijd bewust van de gevolgen van ongepaste, onjuiste, onvolledige, beledigende, bedreigende of slecht geformuleerde uitlatingen op social media. Dergelijke uitlatingen kunnen ervoor zorgen dat er arbeidsrechtelijke maatregelen genomen worden, waarbij een disciplinaire procedure of ontslag niet uitgesloten zijn overeenkomstig de algemene gedragscode.

Meer informatie over het gebruik van social media is te vinden op intranet (Marketing & Communicatie > Social Media). Voor meer informatie kun je ook contact opnemen met Marketing & Communicatie via 088 – 320 84 00 (secretariaat).