

## **D 1411.2 Huisregels apotheek**

Het is van belang dat medewerkers bekend zijn met het kwaliteitsmanagementsysteem, de huisregels en onderlinge afspraken. Zo weet de (nieuwe) medewerker waar hij/zij aan toe is. Als hij/zij niet handelt volgens de huisregels, wordt hij/zij daarop aangesproken en gewezen op de desbetreffende huisregel.

### **Werktijden**

De werktijden liggen tussen van 8:00 uur tot 19:00 uur. Kun je niet op tijd komen? Geef dit op tijd door aan de apotheek.

### **Ziekmelden**

Een ziekmelding wordt voor 08.00 uur doorgegeven aan de apotheker of teamleider. Een dag van te voren de betermelding doorgeven aan de apotheker of teamleider.

### **Algemeen**

Houd bij al je werkzaamheden en activiteiten jouw veiligheid en die van anderen in het oog.

- Wees op tijd aanwezig.
- Kleed je gepast: werkkleding met een donkere broek, geen spijkerbroek. In de zomer mag er een witte of beige broek gedragen worden of een rok. Het jasje dient dicht te zijn, niet los. Onder het jasje wordt een wit of donker shirt zonder kraagje gedragen.
- Geen slippers
- De haardracht dient volgens GMP normen kort of lange haren gebundeld/staart/opgestoken te zijn.
- Sjaals die gedragen mogen worden zijn de sjaals uitgereikt door de werkgever.
- Naambordje dient ten alle tijden gedragen te worden.
- Geen kauwgom.
- Niet roken voor de apotheek in je bedrijfskleding.
- Mobieltjes in de tas, niet op de werkplek
- Geen spelletjes op de computer.
- Tijdens werktijd en gedurende de koffiepauze geen privé internet gebruiken. De koffiepauze is tijd van de werkgever en deze bepaalt hoe lang en of de drukte het toelaat.
- Geen bestanden downloaden, alleen ten behoeve van werk
- In geval van bijzondere voorvallen, ongelukje, vernieling of verspilling heeft de werknemer de plicht om dit te melden bij de apotheker.
- Behandel elkaar met respect.
- Wees vriendelijk voor collega's en cliënten.
- Onderlinge communicatie: geen doe maar dag. Niet te amicaal aan de telefoon met andere collega's en bekenden.
- De wachtstand van de telefoon wordt alleen gebruikt om iets op te zoeken zodat de cliënt niet meeluistert.
- Ga zorgvuldig om met inloggegevens en wachtwoorden, niet voor derden!

- Als je wegloopt bij de balie geen patiëntgegevens op de balie achterlaten en patiëntgegevens afsluiten.
- Houd je aan je beroepsgeheim, zowel t.a.v. bedrijfsgegevens als patiëntinformatie/privacy.
- Op feestjes, familiale kring, kenniskring wordt niet gesproken over inhoudelijke zaken van de apotheek danwel de bedrijfsvoering of incidenten.
- De werknemer neemt een professionele houding aan bij de klanten en past zijn/haar taalgebruik daar op aan. Hierbij volgt het de mondelinge instructies/coaching van de leidinggevenden.
- Ga zorgvuldig om met je sleutel en alarmcode.
- Zorg voor orde en netheid op de werkplek en vrije looppaden (met name de vluchtwegen)
- Na sluitingstijd de apotheek netjes achterlaten, computers/printers uit, tenzij op de pc anders vermeld.
- Auto's dienen geparkeerd te worden op de door de werkgever aangewezen parkeerplaatsen.
- Noteren en maken van overuren mogen pas na toestemming van de leidinggevende, deze eerst bellen of sms-sen.
- Registratie van ziekte, vrije dagen en overuren zelf bijschrijven in de urenmap en een week later mailen naar leidinggevende. Indien geen mail is ontvangen, is de registratie van de werkgever bindend.
- Van een werknemer kan verwacht worden dat hij zich zelf bijschoolt om op niveau te blijven om zijn/haar functie naar behoren uit te oefenen.
- Vertrouwenspersoon is Henny Harmsen, zij werkt op de locatie de Lunette.

## **Privacy**

- Binnen en buiten de apotheek dient vertrouwelijk met cliëntgegevens te worden omgegaan. Wij zullen ervoor zorgen dat de privacy van de cliënten wordt gewaarborgd.
- Cliëntgegevens mogen alleen geraadpleegd worden als dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van werkzaamheden (receptverwerking, vragen, verkoop van zelfzorgartikelen).
- Laat vertrouwelijke informatie nooit onbeheerd achter.
- Geef je gebruikersnaam en wachtwoord nooit aan anderen.
- Vergrendel je computer bij het verlaten van je werkplek.
- Meld (mogelijke) incidenten gegevensbeveiliging.
- Bescherm de privacy van collega's.

## **Social media**

- Er mag niets gecommuniceerd worden waarmee de goede naam van de apotheek in diskrediet wordt gebracht.
- Er mag niets gecommuniceerd worden over cliënten of medewerkers van de apotheek.
- Het is niet toegestaan iets via social media te publiceren of commentaar te geven op een manier die suggereert dat je dit doet als woordvoerder van de apotheek.
- Als je, via social media, iets positiefs wilt melden over de apotheek stem dat af met de apotheker.

## **Ongevallen**

- Waarschuw direct de bedrijfshulpverlener (BHV).
- Kalmeer het slachtoffer en blijf bij hem totdat er iemand van de BHV arriveert.
- Volg de aanwijzingen van de BHV altijd op.
- Acuuu gevaarlijke situaties; meld direct, hervat werk pas na overleg met uitvoerder of andere verantwoordelijke.

## **Cliënten**

- De telefoon gaat maximaal 3 maal over.
- Bij diefstal wordt de politie ingeschakeld.