

# Huisreglement



## *Algemene bepalingen/normen*

- Begeleiders/ zorgvragers en vertegenwoordigers dienen zich aan de regels te houden en gemaakte afspraken na te komen.
- Respect tonen voor de eigenheid, zelfstandigheid en persoonlijke levenssfeer van de zorgvrager.
- Ongewenst gedragingen: (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten, agressie en geweld zijn niet toegestaan.
- De begeleider en zorgvrager/vertegenwoordiger gaan met respect met elkaar om zoals mensen dat normaal met elkaar doen.
- De begeleider zal realiseren dat de cliënt de begeleider/ster vertrouwen schenkt en dat vertrouwen niet beschamen.
- De begeleider zal voldoende tijd uittrekken voor de zorgvrager en oprechte aandacht tonen.
- De begeleider zal zich tactvol opstellen in situaties die de zorgvrager als pijnlijk ervaart.
- De begeleider zal de zorgvrager behandelen als een individu met de voor dat individuele specifieke omstandigheden en gevoelens.
- De begeleider zal de zorgvrager geen hulp, adviezen of opvattingen opdringen.
- De begeleider zal de zorgvrager beschermen tegen onnodige gevaren of angsten.
- PGTB Bijzonder Wonen B.V. heeft geen 24/7 bereikbaarheidsdienst. Indien uw persoonlijke begeleider van PGTB Bijzonder Wonen B.V. niet bereikbaar is en u ervaart een crisis-situatie neem dan contact op met uw eigen huisarts, de huisartsenpost, behandelaar of de crisisdienst. Is het een levensbedreigende situatie bel dan altijd eerst de alarmdienst 112. Begeleider van PGTB Bijzonder Wonen B.V. kan met de zorgvrager en betrokkenen een noodplan opstellen. Wie, wanneer te bellen in geval van crisis.
- Begeleiding afmelden door de zorgvragers of dienst vertegenwoordiger dient 24 uur van te voren te geschieden. Indien de afmelding toch binnen de 24 uur valt, worden de uren wel verrekend in de factuur van de betreffende maand. Dit vanwege het feit dat deze tijd ingeboekt staat voor de betreffende zorgvrager en de begeleider hierop ingeroosterd staat/ vrij voor is geboekt.

- Indien de zorgvrager niet open doet bij een geplande afspraak en de afspraak niet is afgemeld, controleert de begeleider opvallendheden (zijn de gordijnen nog dicht, ziet het huis er verlaten uit). Vervolgens zal de begeleider de zorgvrager bellen. Bij geen gehoord, belt de medewerker nog een keer aan en vervolgens belt de medewerker de zorgvrager wederom indien de deur niet wordt geopend. Nog steeds geen gehoor? De begeleider benaderd dan een contactpersoon. Bespreek de situatie met de contactpersoon. Als er geen aanwijzing is voor afwezigheid van de zorgvrager, vraag de contactpersoon te komen om de deur te openen. In geval van een spoedsituatie waarbij je er bijna zeker van bent dat de zorgvrager ernstig letsel heeft opgelopen bel je 112. Wacht tot politie aanwezig is. Laat de politie de situatie beoordelen en de deur openmaken.
- Giften van de zorgvrager of diens vertegenwoordiger mogen aangenomen worden. Los contant geld mag NIET worden aangenomen.
- Indien begeleiders/ bezoekers PGTB op het kantoor van PGTB Bijzonder Wonen B.V. aanwezig dienen te zijn, dan zijn hiervoor parkeerplekken gereserveerd aan de voorzijde van het kantoor. Bezoekerspas worden aan de leidinggevende/directie gevraagd. Bij het verlaten van het kantoor en parkeerplek wordt de bezoekerspas weer overhandigd.
- De begeleiders dragen verplicht het uniform van PGTB Bijzonder Wonen B.V. minimaal onder werktijd.

### *Veiligheid & Welbevinden*

- Begeleiders hebben t.a.t. hun werktelefoon bij de hand in geval van calamiteiten met onder de sneltoets "noodoproep" 112.
- Indien de veiligheid van de begeleider in het geding is vanwege agressief gedrag van de zorgvrager of diens vertegenwoordiger, dan dient de begeleider zichzelf in veiligheid te stellen en wordt het begeleidingsmoment afgebroken. Hier wordt melding van gemaakt en een officiële waarschuwing zal volgen (MIC melding)
- Bij ziekte/ klachten dient dit gemeld te worden aan de begeleider van PGTB Bijzonder Wonen B.V. . Protocol "besmettelijke ziekte" wordt hierin gevolgd. Ook als begeleider klachten ondervindt of ziek is wordt dit z.s.m. gemeld bij de zorgvrager of diens vertegenwoordiger. Indien een medewerker ziek is melden ze dit bij de leidinggevende.
- Begeleider is niet verantwoordelijk voor de kinderen die niet bij de zorgvrager in huis wonen. Op verzoek van begeleiding kunnen kinderen/volwassenen geweigerd worden die niet betrokken zijn bij de begeleiding. Als er kinderen/derden meegaan tijdens een begeleidingsmoment die niet woonachtig zijn bij de zorgvrager, dient de vertegenwoordiger/ouders van de zorgvrager zorg en verantwoordelijkheid te dragen voor deze derden.
- Onder werktijd mag een begeleider of zorgvrager (of vertegenwoordiger die betrokken is tijdens het begeleidingsmoment) niet onder invloed zijn van alcohol of drugs of deze

nuttigen.

- Onder werktijd mag er door de begeleider niet worden gerookt. In de pauzes mag er in overleg met de zorgvrager buiten worden gerookt.
- Indien de zorgvrager of een familielid rookt, mag de begeleider verzoeken dat er niet onder begeleidingstijd gerookt kan worden of dat de zorgvrager of het familielid in een andere ruimte gaat roken/ dat de medewerker zich terug trekt in een andere ruimte, zodat de zorgvrager of familielid kan roken.
- Op verzoek van begeleiding dient de client zijn/haar huisdier(en) elders in afwezigheid van begeleider te plaatsen. (Dit kan het geval zijn wanneer begeleider bang is/ allergisch is of het huisdier bekend is met aanvallend gedrag).

### *Dichte deur beleid*

Het kan voorkomen dat een zorgvrager op een afgesproken moment de deur niet openmaakt. De belangrijkste stap is om niet zomaar weg te gaan als je voor een dichte deur staat. Onderneem altijd actie. Er kan mogelijk iets ernstigs zijn gebeurd met de zorgvrager en het is de verantwoordelijkheid van de medewerker om juist te handelen.

Het volgende stappenplan wordt toegepast indien een zorgvrager de deur niet open doet (en de ambulante begeleider niet over een sleutel van het huis beschikt):

- Controleer of het tijdstip klopt, of dat de zorgvrager de zorg heeft afgezegd.
- Als er geen meldingen/notities zijn, bel je een tweede keer aan. Nog steeds geen reactie?
- Bel de zorgvrager op. Wellicht heeft deze de deurbel niet gehoord. Nog steeds geen reactie?
- Beoordeel de situatie: zijn de gordijnen dicht? Ziet het huis er verlaten uit? Probeer vast te stellen of de zorgvrager thuis is (klop op het raam of roep door de brievenbus, enzovoort). Nog steeds geen reactie?
- Bel de contactpersoon van de cliënt (indien het telefoonnummer beschikbaar is bij de cliëntgegevens). Bespreek de situatie met de contactpersoon. Als er geen aanwijzing is voor afwezigheid van de zorgvrager, vraag de contactpersoon te komen om de deur te openen/ of dat deze weet waar de zorgvrager is.
- Sommige zorgvragers hebben vanwege hun medische conditie een team van verzorgers/ verpleegkundige om zich heen via een thuiszorg team. Neem contact op met dit thuiszorg team wanneer het contact met de contactpersoon geen resultaat heeft.  
*Geen thuiszorg team aanwezig →*
- Meld door de brievenbus (indien mogelijk) dat je de politie gaat benaderen. Wellicht merkt de zorgvrager nu wel dat er iemand aan de deur staat of stimuleert het de zorgvrager om de deur nu wel open te maken.
- In geval van een spoedsituatie waarbij je er bijna zeker van bent dat de zorgvrager

ernstig letsel heeft opgelopen bel je 112.

- In het geval dat niemand de zorgvrager kan bereiken en het is onduidelijk of de zorgvrager in 'gevaar' is bel 0900 – 8844 (Politie- niet spoedeisende vragen) en leg de situatie uit.
- Wacht tot politie aanwezig is. Als ze niet direct kunnen komen, spreek een tijdstip af en herstart je route.
- Laat de politie de situatie beoordelen en de deur openmaken.
- Rapporteer in het dossier van de zorgvrager.
- In geval van een calamiteit meld je dit bij de leidinggevende + MIC melding procedure

### *Afspraken omtrent veilig vervoer*

- Begeleiders van PGTB volgen de regels die gesteld zijn door Veilig Verkeer Nederland <https://vvn.nl/automobilist>
- Begeleiders van PGTB mogen onder werktijd alleen zorgvragers vervoeren en indien nodig betrokkenen bij zorgvragers (zoals een ouder of vertegenwoordiger) als dit noodzakelijk is voor de begeleiding.
- Begeleiders van PGTB die (met eigen vervoer) rijden zijn allen gedekt met een aansprakelijkheidsverzekering en inzittende verzekering en laten het vervoer jaarlijkse keuren.
- Begeleiders van PGTB vervoeren niet meer personen dan aantal gordels dat aanwezig is.
- Veiligheidsgordels worden door ieder in het voertuig gedragen, gedurende de rit. Begeleider ziet erop op toe, voor aanvang rit, dat alle passagiers de gordel dragen. Begeleider van PGTB is niet verantwoordelijk als een betrokkenen van de client zijn gordel onder de rit uit doet.
- Ten behoeve van het vervoer van kinderen, zijn de ouders verantwoordelijk voor het aanleveren van de juiste autostoel. Indien er geen geschikt stoeltje aanwezig is mag de begeleiding de kinderen niet vervoeren. Kinderen tot 135 cm dienen vervoerd te worden met zitje.
- Kinderen onder de 12 jaar worden t.a.t. op de achterbank vervoerd.
- Begeleider zorgt ervoor dat, wanneer deze het voertuig verlaat, de sleutel meeneemt.
- Het in en uitstappen van een client gebeurt op een veilige plek.
- Begeleiders bedienen de ramen, deuren en knoppen van de auto onder het rijden.
- In elk voertuig bevindt zich een EHBO kit.

### *Afspraken met cliënten:*

- Cliënten stappen rustig in en zorgen ervoor dat de begeleider onder het rijden niet afgeleid wordt. Wanneer de medewerker acht dat het noodzakelijk is voor de risicovorming, dan mag de medewerker de client weigeren om te vervoeren (bijv. bij agressie)
- Volwassen cliënten hebben in principe geen vaste plaatsen in het voertuig, maar blijven tijdens de rit wel op de ingenomen plaats zitten.
- Cliënten doen hun gordel om en houden die de hele rit om.
- Cliënten gedragen zich in het voertuig en gebruiken fatsoenlijke taal.
- Cliënten volgen de aanwijzingen van de medewerker op.

- Cliënten mogen niet roken in de auto. Gebruik van Drank of Drugs tijdens de rit wordt niet toegestaan.
- Indien de client vanwege ongewenst gedrag een risico vormt voor de (verkeers)veiligheid van de medewerker, zet de medewerker de auto stil op een veilige plaats. Indien de client niet te kalmeren is/ risico te verwijderen kan de medewerker de vertegenwoordiger/ ouder/ politie benaderen. De medewerker kan een volgende keer de client verbieden om te vervoeren.

### *Beveiliging & AVG*

- De begeleiders gebruiken een werktelefoon voor werk gerelateerde zaken / contacten. Deze werktelefoon is beveiligd met een code die alleen bekend is bij de betreffende medewerker en diens leidinggevende. Verwerking van clientgegevens/ rapportages in het ECD Zilliz wordt via deze werktelefoon verwerkt. Naast een beveiligingscode is de werktelefoon voorzien van een tweede beveiliging, namelijk de schermvergrendeling. Indien de werktelefoon niet wordt gebruikt, gaat deze automatisch na 30 seconden op de vergrendeling.
- Indien de begeleiders in het ECD Zilliz werkt op de beveiligde computer die op kantoor aanwezig is, zal de kantoordeur t.a.t. gesloten worden, indien de medewerker zijn plek verlaat. Ter voorkoming van dat derden het kantoor kunnen betreden.

### *Social Media & Privacy*

- Begeleiders geven nooit hun privé adres aan de zorgvrager of diens vertegenwoordiger. Communicatie vindt plaats via PGTB Bijzonder Wonen B.V. Neringstraat West 3<sup>1</sup> of 3h, 5401 GB Uden.
- Het delen van zakelijke mededelingen vanuit je functie als ondersteunend begeleider van PGTB Bijzonder Wonen B.V. is niet toegestaan op je eigen privé social media.
- Het leggen van contacten met een cliënt of diens vertegenwoordiger of omgekeerd is niet toegestaan via social media.
- Als een cliënt/ diens vertegenwoordiger een (vriendschaps)verzoek heeft verstuurd via social media dan accepteert de begeleider van Bijzonder Wonen B.V. dit niet. De begeleider geeft aan om de privacy van zowel cliënt als begeleider te waarborgen dit vanuit de organisatie niet is toegestaan.
- Mocht een begeleider van PGTB Bijzonder Wonen B.V. of diens collega merken dat een cliënt/ diens vertegenwoordiger informatie heeft gedeeld wat de begeleider betreft en niet wenselijk is, dan wordt de cliënt verzocht de inhoud van zijn social media te verwijderen.
- Mocht een cliënt een afbeelding via sociale media willen delen zal de cliënt toestemming dienen te vragen aan de betreffende begeleider of dit akkoord is.

- Afbeeldingen van cliënt mogen alleen gedeeld worden via de social media van de organisatie zelf, indien de cliënt of diens vertegenwoordiger hier schriftelijk toestemming voor hebben gegeven.
- Als een medewerker binnen PGTB Bijzonder Wonen B.V. iets interessants wil schrijven/delen (omtrent werkzaamheden/ doelgroep/bepaald onderwerp) in een Blog dan wordt dit alleen gedeeld via social media van de organisatie zelf, zoals via Facebook, website of via nieuwsbrieven. Mocht de inhoud betrekking hebben op de cliënt (vb. Casus omschrijving) dan wordt eerst toestemming gevraagd aan de betreffende cliënt of diens vertegenwoordiger of een bepaald stuk gedeeld mag worden. Daarbij mag er nimmer naam en toenaam gebruikt worden van de cliënt, alsmede contactgegevens.
- Ouders/verzorgers/ vertegenwoordigers zijn medeverantwoordelijk dat er niet zonder toestemming van de medewerker van PGTB Bijzonder Wonen B.V. informatie over hen gedeeld wordt via social media.
- Indien de cliënt of diens vertegenwoordiger contact wil zoeken met de begeleider van PGTB Bijzonder Wonen B.V. dan is dit mogelijk via het werkmail of via de zakelijk whatsapp of het zakelijke telefoonnummer van de begeleider van PGTB Bijzonder Wonen B.V. Post kan gestuurd worden naar het postadres van PGTB Bijzonder Wonen B.V. . Begeleiders geven niet hun prive nummer of mail weg.

## **CAO**

PGTB Bijzonder Wonen u B.V. werkt volgens cao VVTJ