

<b>Beleidsnotitie:</b>	Huisregels Woonbegeleidingscentrum (WBC)	
<b>Uitgiftedatum:</b>	21 maart 2017	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Definitief</b> <input type="checkbox"/> <b>Concept</b>		
<b>Versienummer:</b>	2	
<b>Datum vaststelling directie overleg:</b>	15 maart 2017	

## 1. Inleiding

De huisregels dienen ter bescherming en bevordering van een goed woon- en leefklimaat voor de cliënten van een woonbegeleidingscentrum (WBC) en ter verzekering van een goede en onbelemmerde zorg- en dienstverlening door medewerkers aan die cliënten, conform de afspraken die individueel met hen zijn gemaakt.

De regels gaan uit van het recht van cliënten op een leven in het WBC naar eigen keuze en onder eigen regie, maar houden evenzeer rekening met het feit dat het WBC in functie staat van intensieve zorgverlening en ondersteuning in het kader van een Wlz-indicatie. Daarbij is de instelling verantwoordelijk en aansprakelijk voor de naleving van de regelgeving op het gebied van de kwaliteit van de zorg, een gezond werkklimaat voor de medewerkers, voor de naleving van voorschriften op het gebied van veiligheid en hygiëne én voor een goed beheer van het gebouw en overige materiële voorzieningen.

De huisregels voorzien in voorwaarden om de afspraken die met de individuele cliënten zijn gemaakt over de concrete zorg en diensten die in het WBC zullen worden verleend (en in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst zijn vastgelegd) op de juiste wijze en in een goede sfeer te kunnen uitvoeren. Dit document wordt dus beschouwd als behorend bij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en wordt uitgereikt bij de eerste bespreking van deze overeenkomst. Door ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst verklaart de cliënt tevens in te stemmen met dit document.

Ten behoeve van de leesbaarheid is in het document overal de mannelijke vorm gebruikt. Hiervoor dient zowel de vrouwelijke als mannelijke vorm te worden gelezen.

## 2. De fysieke leefomgeving van de cliënt

### 2.1 Woonbegeleidingscentrum (WBC)

Onder een WBC wordt verstaan het geheel van de door SGL beheerde woonunits, werkruimten en algemene ruimten, dat specifiek is ingericht op bewoning door mensen met een lichamelijke beperking en dat voorziet in structurele professionele ondersteuning (i.c. zorg- en dienstverlening) van de cliënten door medewerkers van SGL.

### 2.2 Uitgangspunten voor het wonen in een WBC

De volgende uitgangspunten zijn geformuleerd met betrekking tot het wonen in een WBC:

1. De cliënt heeft recht op een leven in het WBC als elke andere burger en voor zover mogelijk volgens eigen keuze en met maximale eigen zeggenschap en privacy.
2. Het recht op eigen keuze, zeggenschap en privacy is voor elke cliënt gelijk. Dat betekent dat de leefwijze van de ene cliënt geen aantasting mag vormen van de rechten van de andere cliënt.

3. De cliënt beschikt binnen het WBC over een eigen woonruimte en bepaalt zelf, met inachtneming van de huisregels, wie hij daar ontvangt en wanneer.

Met betrekking tot het gebouw wordt onderscheid gemaakt tussen:

1. de woonunit (de woning respectievelijk zit/slaapkamer van de cliënt en eigen berging indien van toepassing);
2. de werkruimten (personeelsruimten voor de medewerkers, ruimten voor algemene service en diensten, ruimten voor technische installaties, opslag e.d.);
3. de ruimten voor gezamenlijk gebruik.

#### Ad. 1 De woonunit (de woning, resp. zit/slaapkamer)

##### **Inrichting en onderhoud**

- a. De cliënt is geheel vrij zijn woning in te richten naar eigen keuze. Wel moet bij de inrichting rekening worden gehouden met de noodzakelijke, gewenste zorgverlening. Dit kan bij voorbeeld inhouden dat een bed niet in de lengte, maar haaks op de muur wordt geplaatst, zodat het door zorgverleners aan weerskanten kan worden bereikt. Ook de veiligheid moet in aanmerking worden genomen.
- b. In geval van verhuizen binnen SGL gelden de volgende regels:
  - Alle als zodanig door een cliënt aangebrachte verbeteringen kunnen achtergelaten worden en worden eigendom van SGL, zijn niet overdraagbaar.
  - Het naar de woonlocatie verhuizen, of bij het verlaten van de woonlocatie zijn de kosten voor de cliënt. Mocht SGL een verkeerde keuze hebben gemaakt in het plaatsen van een cliënt of het is noodzakelijk om te verhuizen, dan zal SGL de verhuiskosten op zich nemen. Als een cliënt niet geplaatst kan worden op de plek van zijn voorkeur, mag de cliënt één maal op kosten van SGL verhuizen naar de plek van voorkeur.
- c. Door SGL worden aansluitingen voor telefoon, radio en tv, een wastafel met spiegel en een douchevoorziening verstrekt. Verder zorgt SGL dat de cliënt een eigen brievenbus heeft. De door SGL aangebrachte voorzieningen blijven het eigendom van SGL. Kasten, tegels, deuren, keukeninrichting en dergelijke die door SGL zijn aangebracht alsmede de muren en plafonds mogen niet op enige wijze worden bewerkt, tenzij in overleg met de leiding van het WBC. Indien boren noodzakelijk is, geschiedt dit door de technische dienst van SGL. Het is niet geoorloofd om andere dan door SGL goedgekeurde aansluitingen voor radio, tv en elektrische apparaten te gebruiken. De door SGL aangebrachte aansluitingen en installaties mogen niet worden verwijderd of gewijzigd.

De inrichting van de woning wordt aangepast aan de afspraken in het ondersteuningsplan. Vanwege veiligheidsrisico's is het gebruik van apparatuur zoals een friteuse niet toegestaan. Indien veilig gebruik is gewaarborgd, kan de cliënt een kookplaatje of waterkoker gebruiken om zelf koffie of thee te zetten of een magnetron gebruiken.
- d. Groot onderhoud zoals het vervangen van keukens, aanrechtbladen, sanitair, reparaties en noodzakelijk schilderwerk geschiedt in overleg met de cliënt uitsluitend in opdracht van SGL.
- e. Voor het schoonhouden van de woning is de cliënt als eerste verantwoordelijk. Voor zover de cliënt daarbij hulp nodig heeft, wordt dit geregeld in het kader van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.
- f. Voor de vloerbedekking kan gekozen worden uit drie kleuren (motieven) PVC, vloerbedekking of gelijkwaardig van Tarkett. Voor wat betreft raambekleding is

gekozen voor pvc lamellen. Indien de uitstraling van het wooncomplex dit vereist zal de kleur in overleg met de manager bepaald worden.

- g. SGL faciliteert een hoog laag bed als dit noodzakelijk is. Anders schaft de cliënt een eigen bed aan. Het standaardbeddengoed bestaat uit een matras, een kussen, dekens, een dekbed en lakens. Het dekbed is kookwasbestendig en dient voor algemeen gebruik. Deze worden dus niet op naam verstrekt.
- h. Handdoeken, washandjes etc. worden door SGL verstrekt.
- i. SGL draagt zorg voor verzorgingsmaterialen en tilhulpmiddelen, zoals tillift, douche stoel, tilband, etc. om mensen met een lichamelijke beperking te kunnen verzorgen.
- j. Kasten en verdere inrichting zijn voor rekening van de cliënt. Bij voorkeur heeft de inrichting een vlamdovende kwaliteit B.

### **Gebruik van de woning en toelating tot de woning**

- a. De woning dient op de eerste plaats als woonruimte voor de cliënt. Deze bepaalt als eerste rechthebbende het juiste gebruik van de woning en is daarvoor ook verantwoordelijk. Het is de cliënt echter niet toegestaan de woonunit door anderen dan hemzelf te laten bewonen, er handel te drijven of zonder voorafgaande toestemming van de leiding van het WBC huisdieren te houden (zie beleid huisdieren). De cliënt bepaalt wie hij wel of niet wenst toe te laten tot de woning en wanneer. De cliënt verleent echter op basis van voorafgaande afspraken toegang aan medewerkers van SGL die door de leiding van het WBC zijn aangewezen om de zorg- en dienstverlening uit te voeren die in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is vastgelegd. Ook verleent hij op basis van voorafgaande afspraken toegang aan medewerkers of door SGL aangewezen deskundigen als het nodig is om werkzaamheden uit te voeren. In uitzonderlijk geval dient de cliënt echter ook toegang te verschaffen op een moment dat hij *niet* zelf heeft uitgekozen. Dit kan nodig zijn als er duidelijke aanwijzingen zijn dat de woning een bron is van storingen in het gebouw of van brandgevaar. Dit kan ook nodig zijn als sprake is of een duidelijk vermoeden bestaat van ernstig achterstallig onderhoud, van vervuiling of van overtreding van veiligheidsvoorschriften, waardoor direct of indirect gevaar optreedt voor de veiligheid en/of de gezondheid van de cliënt, van medecliënten en/of medewerkers.
- b. Bij het gebruik van radio, TV en andere geluidsapparatuur en bij het ontvangen van bezoek dient de cliënt overlast voor andere cliënten te vermijden.
- c. Voor het opladen en stallen van (elektrische) rolstoelen maakt de cliënt gebruik van de daartoe aangewezen plaatsen. SGL pompt de banden bij, maar plakt deze niet. Dit doet bijvoorbeeld Welzorg.
- d. De cliënt draagt bij aan een bewust gebruik van energie, onder meer door verlichting en audiovisuele apparatuur uit te schakelen bij het verlaten van de woning en verwarming op een lage stand te zetten.

### **Veiligheid in de woning**

- a. De cliënt beschikt over een eigen (eventueel elektronische) sleutel van de woning en houdt deze onder eigen beheer. Verlies meldt hij direct bij de leiding van het WBC. Voor een nieuwe sleutel draagt de cliënt de kosten. Kopiëren van een sleutel geschiedt uitsluitend door de leiding van het WBC. De leiding beschikt steeds over een sleutel van elke woning, die wordt gebruikt in noodgevallen of als de cliënt medewerker om enige reden niet zelf toegang kan verschaffen.
- b. Bij het verlaten van de woning sluit de cliënt zijn woning af (ramen en deuren).

- c. Met het oog op de beveiliging van het WBC meldt de cliënt de dienstdoende medewerker indien hij na 23.00 uur thuiskomt. Eventueel overnachten van bezoek dient eveneens te worden gemeld. Het is bezoekers niet toegestaan om zich na 23.00 uur op te houden in de algemene ruimten.
- d. De cliënt meldt ruim voor de aanvang van de nachtdienst bij de leiding wanneer hij 's nachts niet thuis is.
- e. In elk gebouw moeten de veiligheidsinstructies die door de brandweer noodzakelijk zijn bevonden, duidelijk zichtbaar zijn geplaatst. De cliënt zorgt dat hij op de hoogte is van de vluchtroutes in het gebouw en volgt de veiligheidsinstructies op in geval van nood. Hij is verplicht deel te nemen aan regelmatig te houden oefeningen in het kader van de brandveiligheid.
- f. Het in de woning gebruiken van gastoestellen en open vuur is niet toegestaan. Ook bewaart de cliënt geen ontplofbare en licht ontvlambare stoffen in de woning, tenzij - indien noodzakelijk voor huishoudelijk gebruik - in kleine hoeveelheden.
- g. De cliënt dient een inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering en een ziektekostenverzekering af te sluiten.
- h. SGL draagt zorg voor een goed deugdelijk oproepsysteem. Niet iedereen kan op alle plekken in het gebouw een oproep genereren, indien dit gewenst is kan dit nader onderzocht worden. Uitgangspunt is dat elke cliënt zich veilig moet voelen.

### **Bezoek in de woning**

- a. Het staat de cliënt vrij om bezoek te ontvangen in de eigen woning. De ontvangst en de verzorging van het bezoek behoren niet tot de taken van medewerkers van SGL, tenzij het personen betreft die zijn aangewezen op korte ADL-ondersteuning. In verband met veiligheidsvoorschriften moet overnachting van bezoek ruim voor aanvang van de nachtdienst worden gemeld bij de leiding. Wanneer bezoek langer dan vijf nachten blijft logeren bij de cliënt, dienen daarover aanvullende afspraken te worden gemaakt met de manager. Indien in het WBC geen logeerbedden beschikbaar zijn, draagt de cliënt zelf zorg voor slaapgelegenheid.
- b. De cliënt is ervoor verantwoordelijk dat zijn bezoek geen overlast veroorzaakt voor andere cliënten of voor medewerkers. Indien nodig beslist de leiding of sprake is van overlast en grijpt in als de situatie dat vereist.
- c. Op voorafgaand verzoek van de cliënt en als de organisatie het naar het inzicht van de leiding van het WBC toelaat, kan het bezoek deelnemen aan één of meer maaltijden. Daartoe wordt dan een door de leiding vastgestelde kostprijs in rekening gebracht. Indien voor consumpties van bezoek gebruik wordt gemaakt van de SGL-voorraad, zal daarvoor de kostprijs in rekening worden gebracht.

### Ad. 2 De werkruimten

Onder werkruimten wordt verstaan de kamer(s) voor medewerkers, vergaderruimten, de werkkamers voor secretariaat/administratie, de keuken, opslagruimten voor materialen, gereedschappen en voorraden, ruimten voor technische installaties, serviceruimten zoals bad/douche en andere voor speciale verzorging bestemde ruimten. Deze ruimten worden beheerd door SGL. Cliënten hebben hier geen toegang, behalve met toestemming van een dienstdoende medewerker.

### Ad. 3 De ruimten voor gezamenlijk gebruik

Hieronder wordt verstaan de gangen en de voor algemeen gebruik aangemerkte ruimten als bijvoorbeeld een gezamenlijke zitkamer, eetkamer, recreatiekamer en toiletten, voor zover het WBC daarover beschikt. Deze zijn vrij toegankelijk - voor zover niet anders aangegeven - voor cliënten, medewerkers en bezoekers, mits het gebruik niet leidt tot overlast voor medegebruikers.

De dienstdoende medewerkers kunnen de algemene ruimten ontruimen om redenen van veiligheid of indien naar hun oordeel overlast wordt veroorzaakt.

Met het oog op de veiligheid in het gebouw en op overige wettelijke regels zijn, onder verantwoordelijkheid van de leiding, in de ruimten voor gezamenlijk gebruik op duidelijk zichtbare plaatsen instructies opgehangen met betrekking tot brandveiligheid en noodontruiming van het gebouw. De cliënten houden zich aan deze instructies.

Conform de Tabakswet geldt in alle locaties van SGL een rookverbod, met uitzondering van de speciaal daartoe aangewezen en ingerichte, besloten ruimte. Onder het rookverbod valt ook de e-sigaret. Beleid en voorwaarden rondom alcohol- en drugsgebruik staan beschreven in een aparte beleidsnotitie, waarnaar hier wordt verwezen (beleidsnotitie 'Genotsmiddelen').

### **3. De zorg- en dienstverlening aan de cliënt**

#### **3.1 Visie op zorg- en dienstverlening**

- a. De algemene visie van SGL op haar taken en verantwoordelijkheden is weergegeven in het meerjarenbeleidsplan van SGL.
- b. De basis voor alle zorg- en dienstverlening wordt gevormd door een zorg- en dienstverleningsovereenkomst die met elke cliënt afzonderlijk is gemaakt en die uniek is voor elke cliënt. Daarbij wordt uitgegaan van de zorg- en dienstverlening (samen te vatten als het zorgarrangement), waarop de cliënt volgens een onafhankelijke indicatie recht heeft. De indicatiesteller is daarbij altijd uitgegaan van het principe dat de rechthebbende zijn eigen mogelijkheden ten volle benut en die dingen die hij zelf kan, ook zelf doet.
- c. SGL draagt als zorgaanbieder de verantwoordelijkheid voor het aanbieden van de noodzakelijke ondersteuning op een wijze die ten minste voldoet aan de eisen die de regelgeving stelt en streeft daarbij naar optimale kwaliteit. De cliënt draagt medeverantwoordelijkheid voor het goede verloop van de overeengekomen ondersteuning ten behoeve van zichzelf en daarmee tevens voor een goed woon- en leefklimaat in het WBC.
- d. De visie en uitgangspunten die SGL hanteert ten aanzien van reanimatie en euthanasie zijn vastgelegd in de beleidsnotitie 'Reanimatie en euthanasie'.

#### **3.2 Inhoud van de zorg- en dienstverlening**

- a. De zorg- en dienstverlening van SGL kan betrekking hebben op hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL), verzorging en/of verpleging, (agogische) begeleiding en andere diensten die tot doel hebben de cliënt te ondersteunen bij het inrichten en leiden van een privéleven in het WBC en bij zijn maatschappelijke participatie daar buiten.
- b. Het concreet te verlenen pakket van zorg en diensten waarop de cliënt recht heeft, is al voor zijn intrede in het WBC vastgesteld aan de hand van een onafhankelijk gestelde indicatie en is vervolgens door de cliënt in overleg met SGL vastgelegd in een voor elke cliënt unieke zorg- en dienstverleningsovereenkomst. De ene cliënt

- kan derhalve met betrekking tot de te verlenen ondersteuning nooit rechten ontlenden aan de ondersteuning die aan anderen wordt geboden.
- c. Ook in de kleinschalige WBC's heeft de cliënt recht op 24-uurs zorg. In de kleinschalige WBC's is de 24-uurszorg mede geborgd door een slaapdienst. In dialoog met de cliënt worden per locatie afspraken gemaakt over de benodigde zorg als de cliënt 's avonds thuiskomt als de slaapdienst aanwezig is. Indien incidenteel (ongepland) voorkomt dat de cliënt 's avonds thuiskomt als de slaapdienst aanwezig is en zorg nodig heeft, dan wordt deze zorg geleverd door de slaapdienst. Wanneer sprake is van (structurele) geplande zorg 's avonds, dan wordt de late dienst verlengd om deze zorg te kunnen leveren.

Rekening houdend met het voorgaande kan de zorg- en dienstverlening onder meer bestaan uit een combinatie van de volgende onderdelen:

- a. *Hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL)*: hulp bij onder andere opstaan en naar bed gaan, wassen, aan- en uitkleden, toiletgang, persoonlijke hygiëne en het gebruiken van maaltijden.  
Bij bezoek aan specialist of ziekenhuis wordt - mits tevoren aangevraagd en overeengekomen - begeleiding geboden.  
Ondersteuning van medewerkers op het gebied van seksualiteit en intimiteit is nader bepaald in de beleidsnotitie 'Intimiteit en seksualiteit'.
- b. *Verzorging*: verstrekking van maaltijden, koffie en thee, medicijnen en verzorging van was en kleding. Eventuele deelverstrekkingen zullen plaatsvinden in het kader van het individuele ondersteuningsplan. Bij de verstrekking van maaltijden wordt rekening gehouden met diëten. Bij ziekte van een cliënt kunnen maaltijden naar diens woning worden gebracht. Indien de cliënt wegens afwezigheid bepaalde maaltijden niet kan gebruiken, kan een ontbijt- of lunchpakket worden verstrekt.
- c. *Verpleging*: verpleegkundige hulp wordt verleend bij voorbehouden handelingen zoals onder andere katheteriseren, uitzuigen van longslim en het toedienen van injecties.
- d. *Agogische ondersteuning (begeleiding)*: hulp bij en aandacht voor persoonlijke problematiek, sociale vaardigheden, sociale contacten, praktische zelfredzaamheid en hulp bij het vinden van een zinvolle dagbesteding.

### **3.3 Uitvoering**

Voor de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst kan iedere dienstdoende medewerker door de cliënt worden aangesproken. De leidinggevende (de manager van het WBC) is hiervoor eindverantwoordelijk. Het ondersteuningsplan wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd. Voor de evaluatie van het ondersteuningsplan en voor het aanbrengen van wijzigingen en aanpassingen beschikt de cliënt over een vast aanspreekpunt.

Voorwaarden voor een goed verloop van de uitvoering:

- a. Cliënt en medewerker achten zich wederzijds verantwoordelijk voor een goede nakoming van de gemaakte afspraken. De voor de evaluatie van het verloop van de zorg- en dienstverlening van belang zijnde feiten worden vastgelegd in een verslag. Indien om enige reden wordt afgeweken van de aan de cliënt gebonden zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt dat tussen cliënt en medewerker overeengekomen en vastgelegd in het dossier.
- b. Een goede controle op de bewaring en verstrekking van medicijnen is van groot belang. Om die reden geschiedt dat voor zover noodzakelijk vanuit een centraal

- punt in het WBC, onder verantwoordelijkheid van een daartoe gekwalificeerde medewerker. De medicijnen worden bewaard in een afsluitbare kast die alleen toegankelijk is voor medewerkers. Voor de cliënt die zijn medicijnbeheer zelf kan en wil regelen, is deze voorwaarde niet van toepassing.
- c. SGL brengt een tarief voor de wasverzorging in rekening, dat jaarlijks wordt geïndexeerd. Zie hiervoor de tarievenlijst (bijlage bij de brochure 'Daar heeft u recht op bij SGL'). Hierbij maakt het niet uit of de cliënt een gedeelte van de was zelf doet; SGL brengt de helft van de daadwerkelijke kosten in rekening. Hierbij gaat SGL uit van het principe dat cliënten datgene zelf doen waartoe ze in staat zijn. Mits een medische verklaring aanwezig zal SGL de meerkosten voor het speciale wasmiddel betalen.
  - d. Vergoeding voetverzorging vindt alleen plaats indien sprake is van medische noodzaak, bijvoorbeeld diabetes. SGL hoeft enkel de nagels te knippen en is niet verplicht een pedicure behandeling te vergoeden. Als medewerkers aangeven dit voor een bepaalde cliënt te risicovol te vinden kunnen zij dit aangeven bij de manager en zal naar oplossingen gezocht worden.
  - e. De kosten voor vervoer en van vrijwilliger en medewerkers naar deze activiteiten zijn voor rekening van de cliënt. Het is aan de teamleider van de locatie om te bepalen of hij/zij in uitzonderlijke gevallen de personele inzet hierbij wil toestaan.
  - f. Welke regels SGL hanteert ten aanzien van het beheer van eigendommen van de cliënt, in het bijzonder cliëntengelden, en waar verantwoordelijkheden en bevoegdheden van betrokkenen liggen, is beschreven in de beleidsnotitie 'Beheer eigendommen cliënten'.

Zie verder de brochure 'Daar heeft u recht op binnen SGL'.

### **3.4 Klachten**

Voor klachten van de cliënt die niet in goed overleg met de medewerker of de leiding van het WBC kunnen worden opgelost, geldt een formele klachtenregeling. Voor klachten die een vertrouwelijk karakter hebben, kan de cliënt zich wenden tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersonen kunnen de cliënt advies geven en desgewenst bijstaan bij het gebruik maken van klachtenregeling, of bemiddelen of verwijzen naar een andere bevoegde en deskundige instantie die hulp of raad kan verschaffen. SGL draagt de kosten van de vertrouwenspersonen.

## **4. Aanwezigheid Centrale Cliëntenraad**

In de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is vastgelegd dat de cliënten van instellingen in de ouderen-, gezondheids- en welzijnszorg inspraak hebben door middel van een cliëntenraad. De centrale cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten die op de zorg van de instelling zijn aangewezen. De raad overlegt daarover met het bestuur van de instelling en denkt mee over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.