

Inclusie- en exclusiecriteria

VERSIE 1.4 JANUARI 2023



Inhoud

Inleiding	2
Scope	2
Exclusiecriteria	3
Toelichting van de exclusiecriteria	3
Toepassing	5

In- en exclusiecriteria voorafgaand aan de zorglevering en eenzijdige beëindiging zorg en/of diensten

Inleiding

De zorgverlening bij Haaglanden Thuiszorg is gebaseerd op de wensen en behoeften van de cliënt. Tevens is Haaglanden Thuiszorg verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatieve zorg en het bieden van veiligheid voor haar cliënten en medewerkers. Naast wat Haaglanden Thuiszorg belangrijk vindt in haar zorg- en dienstverlening gelden er wettelijke criteria van de Wet Langdurige Zorg die worden getoetst wanneer er een indicatie is voor blijvend behoefte aan permanent toezicht of aan 24 uur per dag zorg in de nabijheid. In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat Haaglanden Thuiszorg van oordeel is dat het starten of voortzetten van de zorg, niet (langer) verantwoord is. Het weigeren of eenzijdig beëindigen van zorg kan alleen op grond van zwaarwegende redenen.

In dit document worden die criteria verwoord. Indien de cliënt niet akkoord gaat met de beëindiging van zorg, is er altijd de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenregeling.

Scope

Dit protocol is van toepassing op extramurale cliënten. Dat wil zeggen, voor cliënten die thuiszorg ontvangen. Voordat de zorg en/of dienstverlening in samenwerking met de cliënt kan starten, brengen we graag de volgende criteria onder de aandacht, de zogenoemde exclusiecriteria.

Exclusiecriteria

De exclusiecriteria zijn er om samen met cliënt en mantelzorger te bepalen of iemand in aanmerking komt voor zorg- en dienstverlening van Haaglanden Thuiszorg:

- ◆ de kwaliteit van zorg is in het geding;
- ◆ de veiligheid van de cliënt, medewerkers of mede cliënten is in het geding;
- ◆ cliënten met complexe problematiek als voorliggend probleem;
- ◆ geen geldig indicatiebesluit;
- ◆ het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de zorgaanbieder;
- ◆ geen beschikking over een geldig identiteitsdocument met Burger Service Nummer (BSN);
- ◆ als er onvrijwillige zorg moet worden toegepast.

Toelichting van de exclusiecriteria

Ad a) De kwaliteit van zorg is in het geding ter bespreking voorafgaand aan het starten van de zorg en/of dienstverlening met de cliënt.

- ◆ Haaglanden Thuiszorg kan zwaarwegende redenen hebben op grond waarvan de zorg- en/of dienstverlening in redelijkheid niet van de organisatie kan worden gevraagd. Dit kan bijvoorbeeld op grond van eerdere ervaringen met de cliënt.
- ◆ De cliënt heeft een instellingsvreemd zorgzwaartepakket (ZZP) toegewezen gekregen en Haaglanden Thuiszorg kan niet de vereiste kwaliteit van zorg leveren die daarbij past.
- ◆ Haaglanden Thuiszorg heeft een cliënt toegewezen gekregen met uitzonderlijke complexe dubbeldiagnostiek en de vereiste kwaliteit van zorg kan niet geleverd worden.
- ◆ De indicatie die is afgegeven strookt niet met de zorgvragen van de cliënt. Mogelijkheden voor een herindicatie worden onderzocht voordat de zorg- en/of dienstverlening kan starten.

Ad b) De veiligheid van de cliënt, medewerkers of mede cliënten is in het geding. Haaglanden Thuiszorg als organisatie garandeert zowel de veiligheid van de individuele cliënt als van mede cliënten maar heeft ook als taak de veiligheid van de medewerkers te garanderen. Voorkomende situaties kunnen zijn:

- ◆ de lichamelijke belasting voor de zorgverlener is groter dan volgens de bestaande normen aanvaardbaar wordt geacht. Voorbeeld: De cliënt weigert het gebruik van hulpmiddelen zoals een hoog-laag bed, terwijl dit vanuit de Arbowetgeving wel nodig is;
- ◆ hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de zorgverlener. Voorbeeld: de omgeving van cliënt is zo vervuild dat het voor de zorgverlener onmogelijk is haar taak uit te voeren;
- ◆ een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
- ◆ een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de mede cliënten en/of zorgverlener in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt maar ook vanuit de handelwijze van familie of mantelzorger(s) van de cliënt. In de besluitvorming moeten de afwegingen worden

meegenomen of het gedrag van de cliënt niet (mede) wordt veroorzaakt door de aandoening van de cliënt.

Ad c) Cliënten met complexe problematiek als voorliggend probleem. Cliënten met complexe psychiatrische en/of complexe verslavingsproblematiek.

Ad d) Geen geldig indicatiebesluit In de bespreking voorafgaand aan het starten van de zorg en/of dienstverlening wordt gekeken of er een geldig indicatiebesluit of een beschikking aanwezig is. Uiteraard is het mogelijk de zorg zelf te financieren.

Ad e) Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de zorgaanbieder. In de algemene voorwaarden van Haaglanden Thuiszorg staan de rechten en plichten van zowel de cliënt als de zorgaanbieder in het algemeen verwoord. Afspraken op maat staan in de leveringsovereenkomst. Zowel de cliënt als de zorgaanbieder fiatteert de vastgelegde afspraken.

Ad f) Geen beschikking over een geldig ID document met BSN. In de algemene voorwaarden staat dat elke cliënt zich legitimeert voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs. In een crisissituatie wordt eerst gehandeld en vervolgens overgegaan tot het vaststellen van de overeenkomst.

AD g) Onvrijwillige zorg is: zorg waarmee de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet instemt en zorg waarmee de vertegenwoordiger heeft ingestemd maar waartegen de cliënt zich verzet. Onvrijwillige zorg is soms onvermijdelijk maar mag alleen in uiterste nood worden toegepast. Het mag alleen wanneer de cliënt een ernstig gevaar of risico vormt voor zichzelf of zijn omgeving. Onvrijwillige zorg tref je daarom ook nooit alleen, maar altijd in een multidisciplinair team.

Toepassing

Toepassing van de exclusiecriteria voorafgaand of tijdens de zorg en/of dienstverlening. Als voorafgaand aan het starten van de zorg en/of dienstverlening één of meerdere exclusiecriteria geconstateerd worden, wordt de samenwerking met betreffende cliënt niet gestart. Tijdens de samenwerking kan Haaglanden Thuiszorg besluiten om te komen tot een eenzijdige beëindiging. Onder eenzijdige beëindiging van zorg wordt verstaan dat Haaglanden Thuiszorg besluit de inzet van zorg en/of diensten te stoppen, ondanks het voortbestaan van de zorgbehoefte, vastgelegd in een indicatie of de wens van de cliënt zorg en/of diensten te ontvangen.