

Inclusie- & exclusiecriteria



Inhoud

Inleiding	3
Scope.....	3
Exclusiecriteria	4
Toelichting van de exclusiecriteria	4
Toepassing van de Exclusiecriteria.....	6

Inleiding

De zorgverlening bij AM BeterZorg BV is afgestemd op de wensen en behoeften van de cliënt. Tegelijkertijd is AM BeterZorg BV verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatieve en veilige zorg aan zowel cliënten als medewerkers.

Naast de interne visie op goede zorg- en dienstverlening, is AM BeterZorg BV gebonden aan de wettelijke criteria uit de Wet Langdurige Zorg (WLz). Deze wet geldt bij cliënten die een blijvende behoefte hebben aan permanent toezicht of 24-uurs zorg in de nabijheid. De naleving van deze criteria wordt getoetst.

In uitzonderlijke situaties kan het voorkomen dat AM BeterZorg BV concludeert dat het niet (langer) verantwoord is om zorg te starten of voort te zetten. In dat geval kan de organisatie besluiten om de zorg te weigeren of eenzijdig te beëindigen. Dit mag alleen op grond van zwaarwegende redenen.

In dit document worden de criteria en overwegingen beschreven die ten grondslag liggen aan een dergelijk besluit.

Indien de cliënt het niet eens is met de beëindiging van de zorg, heeft hij of zij altijd de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenregeling van AM BeterZorg BV.

Scope

Dit protocol is van toepassing op extramurale cliënten, oftewel cliënten die thuiszorg ontvangen van AM BeterZorg BV.

Voordat de zorg- en/of dienstverlening in samenwerking met de cliënt wordt opgestart, brengen wij graag de volgende exclusiecriteria onder de aandacht. Dit zijn situaties waarin AM BeterZorg BV mogelijk niet in staat is om verantwoorde zorg te leveren, en waarin daarom kan worden besloten om de zorg niet te starten of niet voort te zetten.

Exclusiecriteria

De exclusiecriteria zijn opgesteld om samen met de cliënt en mantelzorger te beoordelen of iemand in aanmerking komt voor zorg- en dienstverlening van AM BeterZorg BV. Indien één of meerdere van onderstaande criteria van toepassing zijn, kan dit leiden tot het niet opstarten of het beëindigen van zorg.

De zorg kan niet worden gestart of voortgezet indien:

- ❖ de kwaliteit van zorg in het geding is;
- ❖ de veiligheid van de cliënt, medewerkers of andere cliënten niet kan worden gegarandeerd;
- ❖ sprake is van complexe problematiek die buiten het zorgaanbod van AM BeterZorg BV valt;
- ❖ de cliënt niet beschikt over een geldig indicatiebesluit (zoals vereist onder de WMO, WLZ of ZVW);
- ❖ de cliënt essentiële verplichtingen of gedragsregels niet nakomt, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen;
- ❖ de cliënt geen geldig identiteitsdocument met Burger Service Nummer (BSN) kan overleggen;
- ❖ er vrijheidsbeperkende maatregelen noodzakelijk zijn om zorg te verlenen, terwijl AM BeterZorg BV deze niet kan of mag toepassen binnen het extramurale kader.

Indien een cliënt het niet eens is met het besluit om zorg te weigeren of te beëindigen, dan kan hij of zij gebruik maken van de klachtenregeling van AM BeterZorg BV.

Toelichting van de exclusiecriteria

Ad a) De kwaliteit van zorg is in het geding

Bij het starten van zorg en/of dienstverlening wordt voorafgaand met de cliënt besproken of er sprake is van kwaliteitskwesties. AM BeterZorg BV kan weigeren zorg te leveren op basis van de volgende overwegingen:

- ❖ Er kunnen zwaarwegende redenen zijn waarom de zorg en/of dienstverlening niet in redelijkheid van de organisatie verwacht kan worden. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn door eerdere ervaringen met de cliënt.
- ❖ De cliënt heeft een instellingsvreemd zorgzwaartepakket (ZZP) toegewezen gekregen, en AM BeterZorg BV kan niet de vereiste kwaliteit van zorg leveren die daarbij hoort.
- ❖ De cliënt heeft een uitzonderlijke complexe dubbeldiagnostiek, en de vereiste zorg kan niet binnen AM BeterZorg BV geleverd worden.
- ❖ De zorgindicatie komt niet overeen met de zorgvragen van de cliënt. In dat geval wordt er onderzocht of een herindicatie nodig is voordat de zorg kan beginnen.

Ad b) De veiligheid van de cliënt, medewerkers of mede-cliënten is in het geding

De veiligheid van zowel de cliënt als de medewerkers en mede-cliënten is een prioriteit voor AM BeterZorg BV. Zorg kan niet worden geleverd als:

- ❖ De lichamelijke belasting voor de zorgverlener groter is dan wat volgens de geldende normen aanvaardbaar wordt geacht. Een voorbeeld hiervan is wanneer een cliënt weigert het gebruik van noodzakelijke hulpmiddelen, zoals een hoog-laag bed, terwijl dit vanuit de Arbowetgeving vereist is.
- ❖ De hygiënische omstandigheden in de woonomgeving van de cliënt ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de zorgverlener, zoals bijvoorbeeld een verwaarloosde en vervuilde omgeving die het onmogelijk maakt om zorg te verlenen.
- ❖ Er sprake is van een onherstelbare verstoorde vertrouwensrelatie tussen cliënt en zorgverlener.
- ❖ Er een ernstige mate van bedreiging of intimidatie is, waardoor de veiligheid van de cliënt, medewerkers of andere cliënten in gevaar komt. Dit kan voortkomen uit het gedrag van de cliënt of de handelwijze van familie of mantelzorgers van de cliënt. De oorzaak van het gedrag moet zorgvuldig worden afgewogen, bijvoorbeeld of dit gedrag veroorzaakt wordt door de aandoening van de cliënt.

Ad c) Cliënten met complexe problematiek als voorliggend probleem

Cliënten met complexe psychiatrische en/of verslavingsproblematiek kunnen niet in aanmerking komen voor zorg indien de aard van de problematiek de zorgverlening te complex maakt voor AM BeterZorg BV.

Ad d) Geen geldig indicatiebesluit

Zorg kan alleen starten als er een geldig indicatiebesluit aanwezig is. In de bespreking voorafgaand aan de zorg en/of dienstverlening wordt gecontroleerd of een geldige indicatiebesluit of beschikking aanwezig is. Zorg kan ook worden gefinancierd door de cliënt zelf, indien geen indicatiebesluit aanwezig is.

Ad e) Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels

Indien de cliënt essentiële verplichtingen of regels niet nakomt, ook niet na herhaaldelijk aandringen of waarschuwen, kan zorg geweigerd of beëindigd worden. In de algemene voorwaarden van AM BeterZorg BV staan de rechten en plichten van zowel de cliënt als de zorgaanbieder duidelijk verwoord, en in de leveringsovereenkomst worden afspraken op maat gemaakt. Zowel de cliënt als de zorgaanbieder dienen deze afspraken te ondertekenen.

Ad f) Geen beschikking over een geldig ID document met BSN

Elke cliënt dient zich voorafgaand aan het starten van de zorg te legitimeren met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs, waarin ook het Burger Service Nummer (BSN) staat vermeld. In crisissituaties kan zorg tijdelijk geleverd worden, maar de overeenkomst wordt pas formeel vastgesteld nadat het legitimatiebewijs is gecontroleerd.

Ad g) Vrijheidsbeperkende maatregelen

Vrijheidsbeperkende maatregelen mogen alleen worden toegepast wanneer de cliënt een ernstig gevaar vormt voor zichzelf of zijn omgeving. Deze maatregelen moeten altijd in overleg met een multidisciplinair team worden genomen. Ze mogen alleen in uiterste noodsituaties en nooit zonder de betrokkenheid van andere zorgprofessionals.

Toepassing van de Exclusiecriteria

De exclusiecriteria worden toegepast zowel voorafgaand aan het starten van de zorg als tijdens de zorgverlening. De toepassing van deze criteria is bedoeld om te waarborgen dat de zorg en dienstverlening door AM BeterZorg BV op een verantwoorde en veilige manier kan plaatsvinden.

1. Toepassing voorafgaand aan de zorg en/of dienstverlening:

Wanneer één of meerdere exclusiecriteria voorafgaand aan het starten van de zorg en/of dienstverlening worden geconstateerd, zal AM BeterZorg BV besluiten de samenwerking met de betreffende cliënt niet te starten. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer:

- ❖ De cliënt niet voldoet aan de noodzakelijke voorwaarden, zoals het beschikken over een geldig indicatiebesluit of identiteitsbewijs.
- ❖ De veiligheid of de kwaliteit van de zorg niet gegarandeerd kan worden door de problematiek van de cliënt of andere omstandigheden.

2. Toepassing tijdens de zorg en/of dienstverlening:

Tijdens de zorgverlening kan AM BeterZorg BV besluiten om de zorg en/of dienstverlening eenzijdig te beëindigen als blijkt dat:

- ❖ De zorg- of veiligheidsomstandigheden zich zodanig ontwikkelen dat het niet langer verantwoord is om de zorg te blijven leveren.
- ❖ De cliënt de afgesproken verplichtingen en regels niet naleeft, ook niet na herhaaldelijke waarschuwingen.
- ❖ De zorgbehoefte van de cliënt op een manier verandert die buiten de mogelijkheden van AM BeterZorg BV valt.

Eenzijdige beëindiging van zorg:

Onder eenzijdige beëindiging van zorg wordt verstaan dat AM BeterZorg BV besluit om de zorg en/of diensten te stoppen, ondanks het voortbestaan van de zorgbehoefte zoals vastgelegd in een indicatie of de wens van de cliënt om zorg te ontvangen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer:

- ❖ De zorgverlening niet langer verantwoord kan worden voortgezet vanwege onvoorziene of onacceptabele risicofactoren.
- ❖ De cliënt ernstige misdragingen vertoont of essentiële verplichtingen niet nakomt.

In dergelijke gevallen wordt het besluit tot beëindiging zorgvuldig genomen en gemotiveerd, en wordt de cliënt geïnformeerd over de reden voor de beëindiging. Bovendien heeft de cliënt altijd de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenregeling, mocht hij of zij het niet eens zijn met het besluit van AM BeterZorg BV.