



## **Inclusie- en Exclusiecriteria**

### **Algemeen**

Balans Thuiszorg wil de beste kwaliteit thuiszorg aanbieden. Hiervoor hebben we een aantal in- en exclusiecriteria beschreven waarbinnen we de zorg leveren. Met deze criteria kunnen wij bepalen aan welke cliënten we wel en niet zorg kunnen leveren. Bij de aanmelding of intake wordt duidelijk of cliënten zorg van ons kunnen ontvangen.

### **Balans Thuiszorg voorziet in de volgende diensten**

- Verpleging
- Persoonlijke verzorging

### **Inclusiecriteria**

Mensen met de onderstaande aandoeningen en beperkingen kunnen wel gebruik maken van de diensten van Balans Thuiszorg:

- Cliënten van 18 jaar of ouder
- Cliënten met een somatische, lichamelijke of visuele aandoening of beperking
- Cliënten die in de wijk wonen (extramurale zorg)
- Cliënten met een zorgvraag op grond van de Zorgverzekeringswet

### **Exclusiecriteria**

Mensen met de onderstaande aandoeningen en beperkingen kunnen geen gebruik maken van de diensten van Balans Thuiszorg:

- Cliënten die vallen onder onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang)
- Cliënten met een instabiel psychiatrisch beeld met ernstige agressie en/of seksueel ongewenste gedragingen die onveilig zijn voor onze medewerkers
- Cliënten die geen zorg wensen te ontvangen van onze organisatie
- Jeugdzorg
- Cliënten met een zorgvraag op grond van WLZ (o.b.v. PGB)

### **Geloof/levensbeschouwing en Cultuur**

Op grond van geloof of levensbeschouwing en op grond van afkomst en cultuur wordt niemand uit- en buitengesloten. Balans Thuiszorg houdt hier rekening mee en voorziet in zorg wat past binnen de cultuur, geloof en levensbeschouwing van de cliënt.

Wanneer een cliënt een gevaar vormt voor zichzelf of zijn omgeving en niet binnen de bevoegdheden van Balans Thuiszorg valt, zal moeten worden overgegaan op zorgweigering volgens protocol. In geval van zorgweigering zal Balans Thuiszorg inspanningen verrichten om buiten de organisatie passende zorg te vinden die aansluit bij de behoeften van de cliënt. In het protocol zorgweigering wordt dit verder uitgewerkt.



## **Zorgweigering**

Grondslagen voor weigeren van zorg

### **1. Er is geen indicatie aanwezig**

Wanneer een aangemelde cliënt nog geen indicatie heeft wordt de cliënt (tijdelijk) niet toegevoegd aan het cliëntenbestand van Balans Thuiszorg. Dit kan worden gewijzigd op het moment dat de cliënt een indicatie krijgt toegewezen. Een uitzondering hierop is de cliënt die de begeleiding betaalt uit eigen middelen

### **2. De indicatie is sectorvreemd/instellingsvreemd**

Wanneer Balans Thuiszorg een cliënt toegewezen krijgt met een sectorvreemde/instellingsvreemde indicatie en Balans Thuiszorg de inschatting maakt dat zij de zorg die deze cliënt nodig heeft niet op een kwalitatief goede manier kan leveren, kan de zorg worden geweigerd.

### **3. Complexiteit zorg**

Wanneer de benodigde zorg voor een cliënt zeer hoog is, bijvoorbeeld vanwege een dubbeldiagnostiek, en Balans Thuiszorg de inschatting maakt de zorg niet op een kwalitatief goede manier te kunnen leveren, kan Balans Thuiszorg de zorg weigeren.

### **4. Onbetamelijk gedrag**

Wanneer er sprake is van onbetamelijk gedrag in de vorm van agressie, seksuele intimidatie, discriminatie en/of geweld van een cliënt jegens een of meerdere medewerkers van Balans Thuiszorg in een eerdere indicatieperiode, of wanneer bekend is van een cliënt dat deze dergelijk gedrag heeft vertoond jegens medewerkers en/of cliënten van een andere zorginstelling, kan Balans Thuiszorg de zorg weigeren.

### **5. Vrijheidsbeperkende maatregelen**

Als er sprake is van vrijheidsbeperkende maatregelen ten tijde van de intake dan wel tijdens het zorgproces is dat aanleiding om zorg te weigeren dan wel te beëindigen

## **Zorgbeëindiging**

Grondslagen voor het beëindigen van zorg

### **1. De indicatie wordt niet verlengd**

Wanneer de indicatie van de cliënt in deze niet wordt verlengd, kan Balans Thuiszorg de begeleiding opschorten in afwachting van de bezwaarprocedure. Kiest de cliënt ervoor geen bezwaarprocedure te starten, of verliest hij de bezwaarprocedure en de eventuele beroepsprocedure, dan kan Balans Thuiszorg de zorg beëindigen.



## **2.Verhuizing van de cliënt naar een andere regio**

Wanneer een cliënt verhuist naar een andere regio kan Balans Thuiszorg de zorg beëindigen.

## **3.Onbetamelijk gedrag**

Wanneer sprake is van onbetamelijk gedrag in de vorm van agressie, seksuele intimidatie, discriminatie en/of geweld van een cliënt jegens een of meerdere medewerkers van Balans Thuiszorg kan Balans Thuiszorg de zorg opschorten en, afhankelijk van de mate van het vertoonde gedrag, beëindigen.

## **Informatie en klachten**

Balans Thuiszorg probeert er alles aan te doen om de cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wij streven voortdurend naar verbetering. Als u klachten of verbeterpunten heeft, kunt u dat altijd bij ons melden. Graag kijken wij met een zorgvuldige blik of de klacht door ons kan worden opgelost. U kunt telefonisch, per mail of brief contact met ons opnemen.

Als Balans Thuiszorg niet in staat is om uw klacht te behandelen, kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van branchevereniging Klachtenportaal Zorg. De klager dient de klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk bij de klachtencommissie in te dienen op het postadres van Klachtenportaal Zorg, via <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/>

Balans Thuiszorg  
[www.balansthuiszorg.nl](http://www.balansthuiszorg.nl)