

Procedure zorg weigeren of beëindigen

Inleiding

SVRZ is zich bewust dat zij als zorgaanbieder een inspanningsplicht heeft om de cliënt met een zorgvraag, zoals vastgelegd in het zorgplan, te ondersteunen. Daarnaast heeft SVRZ vanuit goed werkgeverschap de verplichting te zorgen voor haar medewerkers. Deze moeten veilig (fysiek, psychisch en emotioneel) hun werk kunnen uitvoeren.

Zorg weigering: hieronder wordt verstaan weigeren van zorg op zorginhoudelijke of financiële gronden voordat de zorgverlening is begonnen,

De zorgaanbieder kan zorg weigeren:

- om zwaarwegende redenen op grond waarvan de zorgverlening in redelijkheid niet van de zorgaanbieder kan worden gevraagd. Dit kan bijvoorbeeld op grond van eerdere ervaringen met de cliënt in de zorgverlening óf bijvoorbeeld
 - omdat er een instellingsvreemd zorgprofiel is toegewezen waarvoor de aanbieder niet is gecontracteerd en (via een instellingseigen zorgprofiel) niet de vereiste kwaliteit van zorg kan leveren die past bij dit zorgprofiel óf
 - omdat de toegewezen cliënt uitzonderlijke complexe dubbeldiagnostiek heeft die niet passend is bij het zorgaanbod van de zorgaanbieder;
 - als het gecontracteerde budget is uitgeput. De zorgaanbieder moet dan bij het zorgkantoor aantonen dat voor de geleverde zorg in zijn algemeenheid geldt dat deze doelmatig wordt ingezet en gelijkmatig gespreid wordt over het jaar.

Procedure bij zorgweigering voor een individuele cliënt

- Bij een voorgenomen weigering van zorg doet de zorgaanbieder hiervan schriftelijk melding aan de cliënt;
- Bij een voorgenomen weigering van zorg doet de zorgaanbieder via VECOZO notitieverkeer een met redenen omkleed verzoek aan het zorgkantoor;
- Het schriftelijk verzoek aan het zorgkantoor wordt onderbouwd (met een dossier). De onderbouwing wordt, via het VECOZO notitieverkeer, als bijlage meegestuurd naar het zorgkantoor;
- Uit de onderbouwing (of het dossier) blijkt welke omstandigheden een rol spelen in het verzoek;
- Uit de onderbouwing (of het dossier) blijkt dat de zorgaanbieder inspanningen heeft verricht om de casuïstiek te bespreken met andere disciplines of deskundigheidsniveaus (bijvoorbeeld arts, CCE of casemanager);
- Het zorgkantoor neemt contact op met de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger voor wederhoor;
- Het zorgkantoor neemt binnen 1 week na ontvangst van de zorgweigering een besluit en deelt dit schriftelijke (via het VECOZO-notitieverkeer) mee aan de zorgaanbieder. De zorgaanbieder brengt de cliënt op de hoogte van dit besluit;
 - De zorgaanbieder kan bezwaar maken tegen het besluit van het zorgkantoor. Dit onder verwijzing naar de afspraken daarover in de overeenkomst tussen de zorgaanbieder en het zorgkantoor. De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt 6 weken na de formele beslissing van het zorgkantoor;
 - Zorgaanbieder en zorgkantoor treden niet in de publiciteit met betrekking tot de zorgweigering voor individuele casuïstiek;
 - Stemt het zorgkantoor in met de zorgweigering van een individuele cliënt? Dan ligt er een inspanningsverplichting bij het zorgkantoor om samen met de zorgaanbieder een oplossing te vinden voor de cliënt. En de cliënt naar een andere zorgaanbieder te bemiddelen die wel in staat is deze cliënt goede zorg te leveren. Is er direct zorg nodig dan spant de zorgaanbieder zich in om deze zorg (zo goed mogelijk) te leveren totdat een andere aanbieder de zorg overneemt.

Procedure bij zorgweigering (cliëntenstop) voor bepaalde zorg

- Bij een voorgenomen cliëntenstop voor bepaalde zorg overlegt de zorgaanbieder altijd vooraf met het zorgkantoor over een mogelijke oplossing;

- Van een voorgenomen cliëntenstop wordt het zorgkantoor minimaal 5 werkdagen vooraf, schriftelijk op de hoogte gesteld door een zorgaanbieder (inclusief een alternatief beschikbaar aanbod);
- Een zorgaanbieder mag palliatief terminale zorg, crisiszorg of acute Wlz-zorg niet weigeren en moet hiervoor permanent voldoende capaciteit beschikbaar hebben.

Zorg beëindigen kan enkel op grond van zwaarwegende redenen en onder bijzondere omstandigheden. Deze redenen houden verband met omstandigheden die de persoon van de individuele cliënt betreffen en op grond waarvan de zorgverlening in redelijkheid niet van de zorgaanbieder kan worden verlangd. Zowel de zorgaanbieder als de zorgverzekeraar, zorgkantoor of gemeente¹ spant zich in om oplossingen te vinden.

Definitie zorgbeëindiging:

Stopzetten van de ingezette zorg door de zorgaanbieder. Dit terwijl er nog een actueel zorgplan en een actuele zorgvraag is.

Voorbeelden zwaarwegende reden:

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie (fysiek, psychisch, seksueel van aard) die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorg- of dienstverlener in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt maar ook vanuit de handelwijze van het sociale netwerk (mantelzorg, familie) van de cliënt.
- Hygiënische of Arbo omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de zorg- of dienstverlener.
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de zorgaanbieder/dienstverlener.
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie.

Procedure:

Medewerkers melden bij hun leidinggevende welke problematiek binnen de situatie speelt.

- Leidinggevende gaat in gesprek met medewerkers:
 - Onderzoek of de aandoening van de cliënt mogelijk het gedrag en daarmee de ervaren problematiek veroorzaakt. Op basis van hiervan wordt contact gezocht met behandelaren zoals bijv. huisarts, medisch specialist of andere betrokkenen zoals bijv. casemanager door de medewerker²
 - Onderzoek of meerdere of alle teamleden de problematiek herkennen:
 - Binnen SVRZ systematiek: Melding Incident Medewerkers invullen
 - Overdracht/logboek binnen team aanleggen
 - Cliëntbespreking
 - Trainingen omgaan met onbegrepen gedrag, weerbaarheidstrainingen organiseren
 - Overleg met arts, Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) of casemanager
 - Onderzoek of zorg anders georganiseerd kan worden: andere planning eigen medewerkers (eventueel bezoek met twee medewerkers).
 - Onderzoek of het gedrag van de cliënt niet (mede) wordt veroorzaakt door de aandoening van de cliënt.
 - Wegen van het belang van de cliënt tegen de belangen van andere cliënten (intramuraal)
- Leidinggevende/ gaat in gesprek met de cliënt:
 - Eventueel bijstellen zorgplan:

¹ Gemeenten spreken over eenzijdige beëindiging van de Maatschappelijke ondersteuning.

² Dit kan zijn Persoonlijk Begeleider, wijkverpleegkundige, coördinator dagcentrum, behandelaar SVRZ

- Betrekken sociale netwerk
 - Betrekken andere hulpverleners
- Aanspreken op gedrag.
- Vastleggen in dossier van de gemaakte afspraken in de rapportage, evaluatieverslag en zichtbaar in een bijgesteld zorgplan. Heldere afspraken over de te volgen procedure.

Bij blijvende problematiek:

- Onderzoek of cliënt overgedragen kan worden aan andere zorgaanbieder:
 - Ja: dan warme overdracht.
 - Nee: dan contact met zorgverzekeraar, zorgkantoor(via VECOZO berichtenverkeer) of gemeente en 1^e brief met waarschuwing³ en aankondiging dat bij het niet veranderen van de situatie overwogen wordt zorg te beëindigen.
- Leidinggevende neemt contact (telefonisch en per mail) op met zorgverzekeraar over problematiek:
 - Welk ervaren knelpunt.
 - Welke mogelijke oplossingen (vb. inzet andere hulpverleners of vrijwilligers) al zijn verkend door de zorgaanbieder en wat uit onderzoek naar deze oplossingen is gekomen. Bijv. cliënt is op basis van aandoening, gedrag, al eerder geweigerd zijn, niet welkom bij een andere zorgaanbieder, of anderen zien geen rol voor hen in de betreffende situatie.
 - In gesprek wordt gekeken naar mogelijke andere oplossingen, aangedragen door zorgverzekeraar.
- Brief naar cliënt en zorgverzekeraar met aankondiging zorgbeëindiging; met redenen omkleed. De melding moet worden gedaan aan de afdeling Zorgadvies- en bemiddeling van de zorgverzekeraar. Voor Wlz wordt dit verzoek via het VECOZO notitieverkeer naar het zorgkantoor verstuurd.
- Op vraag van zorgverzekeraar, zorgkantoor, gemeente wordt dossier aangeboden:
 - Zorgplan; (voor ZvW: wijkverpleging met verpleegkundige diagnose'
 - Gehouden evaluaties
 - Kopie brief met waarschuwing
 - Met hierin voorstel tot continuïteit van zorg tot besluitvorming over het verzoek beëindigen zorg.
- Zorgverzekeraar, zorgkantoor of gemeente past hoor en wederhoor toe.
- Zorgverzekeraar, zorgkantoor of gemeente neemt binnen 1 week na ontvangst van het bericht beëindiging zorg contact op met zorgaanbieder:
 - Doet voorstellen voor voortzetting en maakt vervolgafspraken
 - Gaat akkoord met beëindiging zorg

Indien partijen niet tot overeenstemming komen kan de zorgaanbieder een bezwaarschrift indienen binnen 6 weken na het formele besluit van de zorgverzekeraar. SVRZ heeft een inspanningsverplichting om de cliënt nazorg te leveren en te verwijzen/bemiddelen naar een andere zorgaanbieder. Zo nodig kan de partij waarbij de procedure beëindigen is gemeld ondersteunen bij deze bemiddeling. SVRZ blijft verantwoordelijk voor de cliënt totdat er een passende oplossing is gevonden.

³ Brief wordt opgesteld en verstuurd door locatiemanager. Stafdirecteur Zorg en Welzijn SVRZ wordt geïnformeerd