

	<i>Procedure zorgweigeren en beëindigen zorg</i>		<b>ISO</b> Zorg en Welzijn
	Deel	40 Primaire zorg	Auteur
Proces	40.2 Beheer van protocollen	Versie nr./datum	V 1/12 mei 2015
Documentsoort	Protocol	Vastgesteld door	S.Carvalho
Proceseigenaar	Team captain	Datum vaststelling	12 mei 2015
Wetgeving/veldnormen	Wet zorg en dwang/arboret		

## Inleiding

Artikel 5.1: Zorgweigeren en -beëindigen (Overeenkomst AWBZ 2013 Achmea)

*De Zorgaanbieder kan zorg aan een individuele Verzekerde uitsluitend weigeren of beëindigen indien er gewichtige redenen bestaan, verband houdende met omstandigheden die de persoon van de individuele Verzekerde betreffen en op grond waarvan (voortzetting van) de Zorgverlening in redelijkheid niet van de Zorgaanbieder kan worden verlangd.*

### Uitsluitingscriteria

Zorgfix kan zorg weigeren op basis van de uitsluitingscriteria als er redenen zijn op grond waarvan het verlenen van zorg in redelijkheid niet van Zorgfix kan worden verlangd. Dat is het geval waar het bij Zorgfix aan deskundigheid en expertise ontbreekt zoals gespecialiseerde psychiatrische verpleegkundigen.

Bij iedere aanmelding wordt de zorgvraag afgezet tegen de uitsluitingscriteria. De uitsluitingscriteria is tevens ook de bovengrens van zorg die Zorgfix kan leveren. Op basis van de uitsluitingscriteria zal worden beoordeeld of Zorgfix Thuiszorg de cliënt in zorg neemt. Er wordt dus telkens een individuele beoordeling gemaakt.

Cliënten die voldoen aan de criteria voor uitsluiting van zorg worden aan de poort doorverwezen/doorbemiddeld naar een geschikte zorgaanbieder die de juiste zorgaanbod/expertise heeft. Met andere woorden: zij worden op basis van de indicatie niet in zorg genomen.

### Uitsluitingscriteria op basis van het zorgaanbod

Met het oog op het leveren van kwaliteit van zorg en het zorgaanbod worden de volgende uitsluitingen gehanteerd.

*Uitgesloten zijn cliënten:*

- met forensische psychiatrie;
- met problematisch, cq. zeer storend gedrag voor de omgeving waarvan is vastgesteld dat dit gedrag langdurig van aard en niet beïnvloedbaar is;
- met een behoefte aan (zeer) intensieve persoonlijke begeleiding welke verder reikt dan de aanwezige reguliere begeleiding;
- die zeer gewelddadig zijn naar zichzelf en/of anderen;
- die verbaal extreem agressief zijn;
- die de hulp van Zorgfix Thuiszorg niet willen accepteren.

### Uitsluitingscriteria op basis van medewerkersveiligheid

De directie is verantwoordelijk voor de omstandigheden waaronder medewerk(st)ers de zorg verlenen. Deze verantwoordelijkheid is neergelegd in de Wet op de Arbeidsomstandigheden (Arbo-wet). Voor de uitvoering van zorg wordt onder goede omstandigheden verstaan:

- Het vermijden van zwaar lichamelijk werk waardoor de gezondheid van de medewerk(st)er wordt aangetast;
- De hygiënische omstandigheden mogen geen gevaar opleveren voor de medewerk(st)er;
- De medewerk(st)er kan in vrijheid en veiligheid de werkzaamheden uitvoeren;
- De medewerk(st)er wordt niet gediscrimineerd om welke reden dan ook;
- De medewerk(st)er wordt niet seksueel of psychisch geïntimideerd of agressief of gewelddadig benaderd.

Wanneer bij het intakegesprek blijkt dat er omstandigheden zijn om de zorg niet aan te vangen, krijgt de cliënt het advies de geconstateerde tekortkomingen binnen afzienbare tijd te verbeteren. Indien de cliënt hier gehoor aan geeft dan worden de werkzaamheden aangevangen.

### **Uitsluitingscriteria op basis van de wet Zorg en Dwang**

Wanneer de cliënt door de aard van zijn ziekte (psychogeriatrische aandoening en/of verstandelijke beperking) een toenemende zorgbehoefte ontwikkeld waarbij onvrijwillige zorg (vrijheidsbeperkende maatregelen) toegepast zou moeten worden, dan treedt de *procedure beëindiging zorg* in werking (hieronder te vinden).

### **Procedure zorgweigering c.q. beëindiging zorg**

In geval de zorgverlener bij de intake een situatie aantreft waarbij de cliënt de bovengrens van zorg (lees: uitsluitingscriteria) heeft bereikt, dan treedt de volgende procedure in werking.

- De zorgverlener vertelt de cliënt welke situatie of omstrede handeling hij als niet acceptabel beschouwd en welke stappen ondernomen gaan worden (overleggen met leidinggevende, zoeken naar een oplossing).
- De zorgverlener overlegt de problemen met de leidinggevende.
- De leidinggevende en de zorgverlener gaan samen op bezoek bij de cliënt en bespreken wat gedaan kan worden om het probleem op te lossen.
- Indien de leidinggevende hiertoe aanleiding ziet, wint deze advies in bij een deskundige op het gebied van het betreffende probleem.
- De samen met de cliënt afgesproken oplossing(en) en termijn waarbinnen de oplossing gerealiseerd moet zijn, wordt door de leidinggevende in een schriftelijke bevestiging vermeld en naar de cliënt gestuurd.
- De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld de situatie te verbeteren en zijn/haar gedrag aan te passen.
- Indien de cliënt de situatie **niet** verbetert of het gedrag niet aanpast (of niet *kan* aanpassen vanwege psychogeriatrische en/of verstandelijke beperking) wordt dit door de medewerk(st)er gemeld bij de leidinggevende.
- De leidinggevende overlegt het probleem met de directie.
- De directie stelt zich uitvoerig op de hoogte van de hulpverleningssituatie en neemt het besluit om al dan niet verder zorg te verlenen. Wanneer er geen zorg (meer) verleend wordt, wordt dit schriftelijk en met redenen omkleed aan de cliënt medegedeeld. Tevens wordt in deze brief verwezen naar de klachtenprocedure van Zorgfix, indien de cliënt het niet met deze beslissing eens is.
- Indien besloten wordt de (verdere) zorg te weigeren, ondertekend de directie het formulier "*Voortijdige beëindiging of weigering van de zorg*" (zie bijlage 1).
- De directie stuurt een kopie van het formulier "*Voortijdige beëindiging of weigering van de zorg*" naar de Inspectie van Volksgezondheid.
- Indien de situatie zodanig is dat de zorgverlening eerder gestopt dient te worden dan het moment waarop de gehele procedure doorlopen is, neemt de directie een voorlopige beslissing en deelt dit mee aan alle betrokkenen.

## **Bescherming medewerk(st)ers bij seksuele of psychische intimidatie, agressie en geweld**

Wanneer een zorgverlener bij of door een cliënt geconfronteerd wordt met seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld heeft de medewerk(st)er het recht op de werkzaamheden bij de betrokken cliënt onmiddellijk te onderbreken, zonder dat dit leidt tot een dringende reden voor ontslag.

Wanneer een zorgverlener bij of door een cliënt geconfronteerd wordt met seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld is hij/zij verplicht het voorval onmiddellijk te melden bij de werkgever.

Indien een zorgverlener een geval van seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld bij de werkgever heeft gemeld, stelt de werkgever, conform het binnen de organisatie vastgestelde beleid aangaande seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld altijd een onderzoek in en neemt dusdanige maatregelen dat herhaling wordt voorkomen.

De zorgverlener die een geval van seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld heeft gemeld, heeft het recht om het opnieuw verlenen van zorg bij de betrokken cliënt te weigeren.

## **Beroepsprocedure zorgverleners**

Indien de zorgverlener het niet eens is met de beslissing van de leidinggevende, kan de zorgverlener hierover in beroep gaan volgens de procedure zoals deze is beschreven in het klachtenreglement voor personeelsleden.

## **Klachtenprocedure cliënt in geval van zorgweigering**

De cliënt die recht meent te hebben op zorgverlening maar deze van Zorgfix niet krijgt, kan de klacht indienen volgens *het klachtenreglement cliënten*.