

Procedure zorgweigering en zorgbeëindiging

Inleiding

De zorg aan een individuele cliënt kan uitsluitend geweigerd of beëindigd worden indien er gewichtige redenen bestaan, verband houdend met omstandigheden die de cliënt betreffen en op grond waarvan de zorgverlening in redelijkheid niet van Thuiszorg Comfort kan worden verlangd.

Van de voorgenomen weigering of beëindiging doet Thuiszorg Comfort tijdig, schriftelijk en met redenen omkleed melding aan de cliënt. Zo nodig wordt het zorgkantoor hierover geïnformeerd. Ook wordt de cliënt altijd gewezen op de klachten procedure van Thuiszorg Comfort, indien de cliënt het niet met deze beslissing eens is.

Het weigeren of stopzetten van zorg kan slechts in zeer uitzonderlijke situaties plaatsvinden. Het vereist een zorgvuldig doorlopen van de procedure, waarbij Thuiszorg Comfort zich actief inspant om oplossingen te vinden.

Thuiszorg Comfort blijft verantwoordelijk voor de cliënt totdat er een passende oplossing is gevonden.

Zorgweigering

Onder zorgweigering wordt verstaan het weigeren van zorg op zorginhoudelijke gronden voordat de zorglevering is begonnen.

Thuiszorg Comfort kan zorg weigeren om de volgende redenen:

- Thuiszorg Comfort heeft zwaarwegende redenen op grond waarvan de zorgverlening in redelijkheid niet kan worden gevraagd. Dit kan bijvoorbeeld op grond van eerdere ervaringen met de cliënt in de zorgverlening.
- Thuiszorg Comfort heeft een instellingsvreemd ZZP toegewezen gekregen en kan niet de vereiste kwaliteit van zorg leveren die past bij dit instellingsvreemde ZZP.
- Client woont in een regio waar Thuiszorg Comfort geen zorg levert
- Thuiszorg Comfort is beperkt met het leveren van zorg door het bereiken van het productie plafond.
- Client heeft een uitzonderlijke complexe dubbeldiagnostiek die niet past bij het zorgaanbod.

Zorgbeëindiging

Onder zorgbeëindiging wordt verstaan dat de ingezette zorg door Thuiszorg Comfort eenzijdig wordt stopgezet. Dit terwijl de zorgvraag nog wel actueel is.

Het beëindigen is slechts mogelijk bij zwaarwegende redenen en slechts onder bijzondere omstandigheden. Voorbeelden van zwaarwegende redenen zijn:

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener en/of mede-cliënten in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt maar ook vanuit de handelwijze van familie van de cliënt.
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie.
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de zorgverlener en/of mede-cliënten.
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Thuiszorg Comfort.

In de besluitvorming worden de volgende afwegingen meegenomen:

- Het belang van de cliënt tegen de belangen van andere groepsbewoners.
- Of het gedrag van de cliënt niet (mede) wordt veroorzaakt door de aandoening van de cliënt.

Procedure zorgweigering en zorgbeëindiging

Procedure

Bij zorgweigering of zorgbeëindiging geldt de volgende procedure:

- Bij een voorgenomen weigering of stopzetting van zorg doet Thuiszorg Comfort hiervan schriftelijk melding aan de cliënt.
- Bij een voorgenomen weigering of stopzetting van zorg van cliënten in de WLZ doet Thuiszorg Comfort via Vecozo notitieverkeer een met redenen omkleed verzoek aan het zorgkantoor.
- Aan het schriftelijk verzoek is een dossier bijgevoegd.
- Uit het dossier moet blijken welke omstandigheden een rol spelen in het verzoek. De genomen stappen moeten helder zijn voor de cliënt en diens familie/wettelijk vertegenwoordigers en moeten in het dossier (zorgplan) zijn vastgelegd. Uit het dossier dient in elk geval te blijken dat de zorgverlener de cliënt tenminste eenmaal schriftelijk heeft gewaarschuwd dat stopzetting van de zorgverlening wordt ingezet als de ontstane situatie niet veranderd.
- Uit het dossier moet blijken dat Thuiszorg Comfort inspanningen heeft verricht om de casuïstiek te bespreken met andere disciplines of deskundigheidsniveaus (bijvoorbeeld arts of casemanager).
- Aan het schriftelijk verzoek is een voorstel toegevoegd hoe de continuïteit van de zorgverlening is geregeld totdat een beslissing is genomen op het verzoek. Thuiszorg Comfort blijft daarbij verantwoordelijk voor de uitvoering van zorg totdat eventueel overdracht heeft plaatsgevonden aan een andere zorgaanbieder.

Verplichtingen zorgkantoor bij WLZ cliënten:

- Het zorgkantoor neemt contact op met de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger voor wederhoor.
- Het zorgkantoor neemt binnen 1 week na ontvangst van de zorgweigering een besluit en deelt dit schriftelijk mee aan Thuiszorg Comfort. Thuiszorg Comfort brengt de cliënt op de hoogte van dit besluit.
- Het zorgkantoor neemt binnen 3 weken na ontvangst van het verzoek tot zorgbeëindiging een besluit en deelt dit schriftelijk mee aan Thuiszorg Comfort. Thuiszorg Comfort brengt de cliënt op de hoogte van dit besluit.
- Partijen treden niet in de publiciteit met betrekking tot zorgweigering en zorgbeëindiging.
- De uiteindelijke beslissing over de wijze waarop en de condities waaronder stopzetting of weigering van zorg eventueel plaatsvindt, ligt bij het zorgkantoor. Thuiszorg Comfort kan bezwaar maken tegen dit besluit. Dit onder verwijzing naar de afspraken daarover in de overeenkomst tussen Thuiszorg Comfort en het zorgkantoor. De termijn voor het indienen van het bezwaarschrift bedraagt 6 weken na de formele beslissing.