

## Doel

Inzicht bieden in de rechten en plichten van Libertas Leiden als zorgverlener, cliënten en de zorgverzekeraar ten aanzien van zorgweigering en eenzijdige zorgbeëindiging door Libertas Leiden thuiszorg.

## Toepassing

Deze werkinstructie is van toepassing op alle (potentiële) cliënten en medewerkers van Libertas Leiden thuiszorg.

## Werkinstructie

### Procesbeschrijving

Het kan voor komen dat de zorgverleners van Libertas Leiden geen mogelijkheden zien tot het bieden van passende zorg. Dit kan voorkomen vóór de aanvang van zorgverlening (zorgweigering), maar er kunnen ook situaties zijn waarin de zorgverleners van mening zijn dat voortzetting van de geleverde zorg niet meer verantwoord is (eenzijdige zorgbeëindiging). Zorgweigering en zorgbeëindiging dient een uitzonderlijke situatie te zijn.

Zorgweigering en zorgbeëindiging dient een uitzonderlijke situatie te zijn.

Hoewel over zorgweigering en eenzijdige zorgbeëindiging niets is opgenomen in de Zvw, hebben bij de zorginkoop een aantal zorgverzekeraars aangegeven het oude AWBZ protocol te volgen. Onderstaande procedure is gebaseerd op dit protocol.

### Zorgweigering (voor aanvang zorgverlening)

#### Redenen

Als zorgaanbieder kunnen we vooraf zorg weigeren om de volgende redenen:

- Zwaarwegende redenen op grond waarvan de zorgverlening in redelijkheid niet van de zorgaanbieder kan worden gevraagd, bv. op grond van eerdere ervaringen met de cliënt.
- De cliënt heeft een uitzonderlijke complexe dubbeldiagnostiek, waarbij de zorgaanbieder niet de vereiste kwaliteit van zorg kan leveren.

#### Stappen

Voorafgaand aan de in zorg name van een cliënt, beoordeelt de wijkverpleegkundige of we een cliënt wel of niet in zorg kunnen nemen. Als de wijkverpleegkundige van mening is dat we een cliënt zorg moeten weigeren, dan overlegt de wijkverpleegkundige dit altijd met de teammanager.

Wordt een cliënt aangemeld via Klantenservice en heeft de zorgconsulent al twijfels, dan geeft de zorgconsulent dit door aan de wijkverpleegkundige. De wijkverpleegkundige beslist in samenspraak met de teammanager over een eventuele zorgweigering.

Te volgen stappen (conform Protocol Zorgweigering en Eenzijdige Zorgbeëindiging):

1. Verkenning naar passende zorg: de wijkverpleegkundige onderzoekt de mogelijkheden voor het leveren van zorg binnen onze eigen organisatie, het leveren van overbruggingszorg en het inschakelen van andere zorgaanbieders. Indien we zelf niet de zorg kunnen leveren, dan gaat de wijkverpleegkundige op zoek naar een andere organisatie die eventueel wel de zorg kan leveren.
2. Beschrijving en motivatie: de wijkverpleegkundige omschrijft en motiveert in samenspraak met de teammanager welke stappen zijn ondernomen om passende zorg aan de cliënt te leveren. Hierbij moet beschreven worden:
  - a. waarom het niet mogelijk is passende zorg te bieden binnen thuiszorg Libertas Leiden
  - b. hoe en waar er is gezocht naar passende zorg buiten Libertas Leiden thuiszorg
  - c. welke alternatieven er zijn aangeboden aan de cliënt/vertegenwoordiger
  - d. welke communicatie er met de cliënt/vertegenwoordiger heeft plaatsgevonden

- e. indien van toepassing; welke alternatieven er niet zijn geaccepteerd door de cliënt en waarom.
3. Melding voorgenomen zorgweigering:
  - a. indien de wijkverpleegkundige in samenspraak met de teammanager tot besluit is gekomen dat er geen passende zorg geleverd kan worden, stellen zij gezamenlijk een verzoek tot goedkeuring van zorgweigering op. Hierin zijn opgenomen een situatiebeschrijving en de beschrijving uit stap 2.
  - b. De teammanager informeert de sectormanager, sectormanager informeert de bestuurder
  - c. het verzoek tot goedkeuring van zorgweigering wordt door de bestuurder via de mail aangeleverd bij de zorgverzekeraar van de cliënt
  - d. de teammanager informeert de cliënt/vertegenwoordiger schriftelijk en met redenen omkleed over de voorgenomen zorgweigering en vermeldt dat het verzoek bij de zorgverzekeraar van de cliënt wordt ingediend.
4. Beoordeling verzoek tot zorgweigering door de zorgverzekeraar:
  - a. Binnen 5 werkdagen na ontvangst beoordeelt de zorgverzekeraar het verzoek tot zorgweigering. Hierbij zal een toetsing plaatsvinden op gemaakte contractafspraken, het protocol Zorgweigering en Eenzijdige Zorgbeëindiging, bestaande jurisprudentie en eventuele eerdere dossiervorming. De zorgverzekeraar neemt contact op met de cliënt/vertegenwoordiger voor wederhoor.
  - b. De zorgverzekeraar doet uitspraak. Dit kunnen de volgende uitspraken zijn:
    - i. Goedkeuring van de aanvraag tot zorgweigering: dit wordt door de zorgverzekeraar schriftelijk teruggekoppeld aan Libertas Leiden. De teammanager informeert de cliënt/vertegenwoordiger over de goedkeuring van de zorgweigering. De zorgverzekeraar zal met de cliënt afstemmen welke vervolgstappen er moeten worden ondernomen.
    - ii. Afwijzing van de aanvraag tot zorgweigering: de zorgverzekeraar neemt contact op met Libertas Leiden over de verder te ondernemen acties en het maken van vervolgfafspraken. De teammanager neemt contact op met de cliënt/vertegenwoordiger om de zorgverlening te bespreken.
    - iii. Aanvullende informatie of acties zijn gewenst: de zorgverzekeraar neemt contact op met de cliënt/vertegenwoordiger of Libertas Leiden voor aanvullende informatie. De zorgverzekeraar kan voorstellen om een bemiddelingsgesprek aan te gaan om de mogelijke belemmeringen op te lossen. De teammanager informeert de cliënt/vertegenwoordiger over de status van het verzoek tot zorgweigering.
  - c. Libertas Leiden kan bezwaar maken tegen het besluit van de zorgverzekeraar binnen 6 weken na de formele beslissing.

### Eenzijdige zorgbeëindiging (na aanvang zorgverlening)

#### Redenen

Eenzijdige zorgbeëindiging vanuit de zorgaanbieder is mogelijk als er sprake is van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn:

- Ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt maar ook vanuit de handelswijze van familie van de cliënt.
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie.
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de zorgverlener.

- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de zorgaanbieder.

### Stappen

Zodra er redenen zijn die kunnen leiden tot eenzijdige zorgbeëindiging, gaat de contactverpleegkundige/verzorgende in overleg met de teammanager. De teammanager is betrokken bij het hele proces. De teammanager informeert de sectormanager.

Te volgen stappen (conform Protocol Zorgweigering en Eenzijdige Zorgbeëindiging):

1. Maatregelen voorafgaand aan het verzoek tot zorgbeëindiging: in de zorgverleningsovereenkomst staan rechten en plichten van Libertas Leiden thuiszorg en de cliënt vermeld. Deze dient door beide partijen te worden ondertekend. In ongewenste situaties, kunnen we de cliënt hieraan herinneren. Voordat overgegaan kan worden tot het indienen van een verzoek tot eenzijdige zorgbeëindiging bij de zorgverzekeraar, dienen een aantal stappen te zijn ondernomen.
  - a. Verkennen van mogelijkheden tot verbetering van de situatie en het wijzen op consequenties:
    - i. Aanpreken van de cliënt/vertegenwoordiger op de situatie. De cliënt/vertegenwoordiger moeten herhaaldelijk gewaarschuwd worden, zowel mondeling als schriftelijk. De redenen en knelpunten moeten duidelijk gecommuniceerd worden naar de cliënt/vertegenwoordiger.
    - ii. Consequenties van de situatie moeten worden gecommuniceerd naar de cliënt/vertegenwoordiger, waarbij ook gewezen wordt op de mogelijkheid van het beëindigen van de zorgovereenkomst als uiterste consequentie
    - iii. Afspraken maken ter verbetering van de situatie
    - iv. Alle genomen maatregelen, gemaakte afspraken e.d. moeten worden vastgelegd in het cliëntdossier. Ook vastleggen hoe de communicatie is verlopen, wat er door wie op welke wijze is gecommuniceerd naar de cliënt/vertegenwoordiger
  - b. Verkennen van alternatieven: de contactverpleegkundige/verzorgende stelt de betrokken disciplines en de contactpersoon van de cliënt op de hoogte van de problematiek en bespreekt alternatieve oplossingen, bv. de inzet van andere deskundigen of medicatie. Alle inspanningen worden vastgelegd in het cliëntdossier.
  - c. Laatste waarschuwing: indien de ongewenste situatie blijft bestaan, stuurt de teammanager in samenspraak met de sectormanager een schriftelijke laatste waarschuwing aan de cliënt/vertegenwoordiger. In de brief wordt de cliënt/vertegenwoordiger verzocht mee te werken en te voldoen aan de voorwaarden waaronder de zorg kan worden voortgezet. De consequenties van het niet voldoen aan deze voorwaarden worden beschreven. Er wordt een duidelijke termijn gesteld waarbinnen de situatie verbeterd moet zijn.
  - d. Als wordt overgegaan tot het sturen van een laatste waarschuwing, meldt de sectormanager de situatie en de voorgenomen acties bij de zorgverzekeraar van de cliënt.
  - e. Verkennen van alternatieven buiten Libertas Leiden thuiszorg: als het niet mogelijk is om binnen Libertas Leiden thuiszorg zorg te bieden, dan moeten we op zoek naar passende zorg buiten Libertas Leiden thuiszorg. De zorgverzekeraar kan ondersteunen bij het vinden van een andere zorgorganisatie die de zorg van ons kan overnemen.

2. Indienen van een verzoek tot eenzijdige zorgbeëindiging bij het zorgverzekeraar: indien de situatie na uiterste inspanning van ons nog steeds niet is opgelost en er geen alternatief buiten de organisatie is gevonden, wordt een verzoek tot zorgbeëindiging ingediend.
  - a. de wijkverpleegkundige en de teammanager stellen gezamenlijk een verzoek tot zorgbeëindiging op. Hierin zijn opgenomen een situatiebeschrijving en de beschrijving ondernomen acties uit stap 1.
  - b. De teammanager informeert de sectormanager, sectormanager informeert de bestuurder
  - c. het verzoek tot zorgbeëindiging wordt door de bestuurder via de mail aangeleverd bij de zorgverzekeraar van de cliënt
  - d. de teammanager informeert de cliënt/vertegenwoordiger schriftelijk en met redenen omkleed over de voorgenomen zorgbeëindiging en vermeldt dat het verzoek bij de zorgverzekeraar van de cliënt wordt ingediend.
3. Beoordeling verzoek tot zorgbeëindiging door de zorgverzekeraar:
  - a. Binnen 15 werkdagen na ontvangst beoordeelt de zorgverzekeraar het verzoek tot zorgbeëindiging. Hierbij zal een toetsing plaatsvinden op gemaakte contractafspraken, het protocol Zorgweigering en Eenzijdige Zorgbeëindiging, bestaande jurisprudentie en eventuele eerdere dossiervorming. De zorgverzekeraar neemt contact op met de cliënt/vertegenwoordiger voor wederhoor.
  - b. De zorgverzekeraar doet uitspraak. Dit kunnen de volgende uitspraken zijn:
    - i. Goedkeuring van de aanvraag tot zorgbeëindiging: dit wordt door de zorgverzekeraar schriftelijk teruggekoppeld aan Libertas Leiden. De teammanager informeert de cliënt/vertegenwoordiger over de goedkeuring van de zorgweigering. De zorgverzekeraar zal met de cliënt afstemmen welke vervolgstappen er moeten worden ondernomen.
    - ii. Afwijzing van de aanvraag tot zorgbeëindiging: de zorgverzekeraar neemt contact op met Libertas Leiden over de verder te ondernemen acties en het maken van vervolgfafspraken. De teammanager neemt contact op met de cliënt/vertegenwoordiger om de zorgverlening te bespreken.
    - iii. Aanvullende informatie of acties zijn gewenst: de zorgverzekeraar neemt contact op met de cliënt/vertegenwoordiger of Libertas Leiden voor aanvullende informatie. De zorgverzekeraar kan voorstellen om een bemiddelingsgesprek aan te gaan om de mogelijke belemmeringen op te lossen. De teammanager informeert de cliënt/vertegenwoordiger over de status van het verzoek tot zorgweigering.
  - c. Libertas Leiden kan bezwaar maken tegen het besluit van de zorgverzekeraar binnen 6 weken na de formele beslissing.

Partijen treden niet in de publiciteit met betrekking tot zorgweigering en zorgbeëindiging zonder elkaar daar vooraf over te informeren.

### Definities

- **Zorgweigering:** het weigeren van zorg voordat de zorgverlening is begonnen.
- **Eenzijdige zorgbeëindiging:** ingezette zorg wordt door de zorgaanbieder eenzijdig stopgezet, zonder verzoek van de cliënt(vertegenwoordiger) terwijl er nog wel een actuele zorgvraag is

### Bijbehorende Documenten

Hoofdstuk	: H2 Uitvoering diensten	Auteur	: Suzanne Pieters, coördinator Kwaliteit
In handboek	: Libertas Leiden		
Verantwoordelijke	: Sectormanager Thuiszorg	Versie	: 1.0
Vaststellingsdatum	: 19-10-2015 Status : Definitief	Evaluatiedatum	: 01-12-2016 Bladnr: 4 - 5

- **beleid:**  
[Primair proces thuiszorg](#)
- **procedure:**  
[Proces Afronding en nazorg thuiszorg](#)
- **formulieren:**  
[Overdrachtformulier](#)

**Relaties**

- procedure [Proces uitvoering en evaluatie thuiszorg](#)  
procedure [Melding Arbeids Omstandigheden \(MAO\)](#)

**Norm(en)**

- HKZ 2.10. 1 - Afronding/Beëindiging zorg- en/of dienstverlening  
HKZ 5. 4. 1 - Systematische verbetering gezonde en veilige werkomgeving