



Protocol zorgweigering en zorgbeëindiging

Inleiding

Zorg weigeren of zorg beëindigen kan alleen op grond van zwaarwegende redenen. In de overeenkomst tussen zorgaanbieder en zorgverzekeraar is dan ook vastgelegd dat de zorgaanbieder zorg kan weigeren dan wel beëindigen als er zwaarwegende redenen bestaan op grond waarvan de zorgverlening in redelijkheid niet van de zorgaanbieder verlangd kan worden. Dit ondanks het voortbestaan van de in het indicatiebesluit vastgelegde zorgbehoefte.

Uitgangspunt is dat de zorgaanbieder een inspanningsplicht heeft om de toegewezen geïndiceerde zorg aan de cliënt te leveren. Het weigeren of stopzetten van zorg kan slechts in zeer uitzonderlijke situaties gebeuren. Het vereist een zorgvuldig doorlopen procedure waarbij de zorgverzekeraar zich samen met de zorgaanbieder actief inspannt om oplossingen te vinden.

Van een voorgenomen zorgweigering of beëindiging van zorg moet de zorgaanbieder tijdig, schriftelijk en met redenen omkleed een mededeling doen aan de cliënt en de zorgverzekeraar. Zo nodig overlegt de zorgaanbieder dossiervorming over de situatie aan de zorgverzekeraar. De zorgaanbieder blijft verantwoordelijk voor de cliënt totdat er een passende oplossing is gevonden. Anders gezegd: de zorgaanbieder draagt er in ieder geval zorg voor dat al gestarte zorg wordt voortgezet of overgedragen totdat er een definitieve oplossing gevonden is.

Zorgweigering

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

De zorgaanbieder kan zorg weigeren om de volgende redenen:

- De zorgaanbieder heeft 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.

Zorgbeëindiging

Onder zorgbeëindiging wordt verstaan dat de ingezette zorg door de zorgaanbieder 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 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
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de zorgaanbieder.



In de besluitvorming moeten de volgende afwegingen worden meegenomen:

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

Procedure

Bij zorgweigering of zorgbeëindiging geldt de volgende procedure:

- Bij een voorgenomen weigering of stopzetting van zorg doet de zorgaanbieder schriftelijk en met redenen omkleed deze mededeling aan de cliënt en een verzoek aan de inkoper van de zorgverzekeraar via de afdeling zorgadvies en bemiddeling.
- Aan het schriftelijk verzoek is een dossier bijgevoegd, via ZBadviseur@vgz.nl.
- 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 verandert.
- Uit het dossier moet blijken dat de zorgaanbieder 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. De zorgaanbieder blijft daarbij verantwoordelijk voor de uitvoering van zorg totdat eventueel overdracht heeft plaatsgevonden aan een andere zorgaanbieder.
- De zorgverzekeraar neemt contact op met de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger voor wederhoor.
- De zorgverzekeraar neemt binnen 3 weken na ontvangst van het verzoek stopzetting zorg een besluit en deelt dit schriftelijk mee aan de zorgaanbieder. De zorgaanbieder 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 de verzekeraar. De zorgaanbieder kan bezwaar maken tegen dit besluit. Dit onder verwijzing naar de afspraken daarover in de overeenkomst tussen zorgaanbieder en zorgverzekeraar. De termijn voor het indienen van het bezwaarschrift bedraagt 6 weken na de formele beslissing.