

Bijlage 3 Protocol zorgweigering en zorgbeëindiging

1. Inleiding

Hieronder wordt de procedure beschreven met betrekking tot zorgweigering en eenzijdige beëindiging door de dienstverlener

Onder zorgweigering wordt verstaan: het niet kunnen bieden van passende ondersteuning of wanneer voortzetting van de geleverde ondersteuning niet langer verantwoord is.

Onder eenzijdige beëindiging wordt verstaan: het eenzijdig stopzetten van de ingezette ondersteuning door de dienstverlener, zonder verzoek van de Cliënt/vertegenwoordiger, terwijl de ondersteuningsbehoefte nog steeds bestaat.

De Opdrachtgever zal situaties waarin Opdrachtnemer zorgweigering of zorgbeëindiging melden altijd individueel beoordelen.

De Opdrachtnemer kan de huishoudelijke ondersteuning alleen weigeren of beëindigen als er zwaarwegende redenen zijn waardoor de huishoudelijke ondersteuning in redelijkheid niet van de Opdrachtnemer gevraagd kan worden, zoals

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerker in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan
 - vanuit de Cliënt, maar ook vanuit de handelwijze van inwonende gezinsleden en familie van de Cliënt.
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker
 - van de Opdrachtnemer
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de Opdrachtnemer.

Alvorens over te gaan tot zorgbeëindiging dient de Opdrachtnemer zich tot het uiterste te hebben ingespannen om de Cliënt van de afgesproken huishoudelijke ondersteuning te voorzien. Deze inspanningen moet de Opdrachtnemer zichtbaar kunnen maken aan de Opdrachtgever en de Cliënt.

In de hierna genoemde procedure wordt beschreven welke stappen de Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer in het geval van een voorgenomen zorgweigering of eenzijdige zorgbeëindiging door de Opdrachtnemer.

Stap 1 : Beschrijving en motivatie van de verkenning naar passende huishoudelijke ondersteuning

De Opdrachtnemer omschrijft en motiveert zorgvuldig welke stappen er zijn ondernomen om passende huishoudelijke ondersteuning aan de Cliënt te leveren. Hierbij moet worden gedocumenteerd:

- Op welke wijze is gezocht naar het inzetten van passende huishoudelijke ondersteuning;
- Welke alternatieven er zijn aangeboden aan de Cliënt/vertegenwoordiger; binnen en buiten de organisatie van de Opdrachtnemer;
- Welke communicatie er met de Cliënt/vertegenwoordiger heeft plaatsgevonden;
- Welke alternatieven er (indien van toepassing) niet zijn geaccepteerd door de Cliënt/vertegenwoordiger en waarom.

Stap 2 : Melding van voorgenomen zorgweigering

Indien na zorgvuldige verkenning van stap 1 geen passende huishoudelijke ondersteuning kan worden geleverd, stuurt de verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtnemer een verzoek tot goedkeuring van de zorgweigering aan de contractmanager van de Opdrachtgever.

Aan dit verzoek wordt het volgende toegevoegd:

- Een situatiebeschrijving
 - De gegevens verzameld onder stap 1
- Het verzoek dient per beveiligde e-mail verzonden te worden.

De Opdrachtnemer informeert de Cliënt/vertegenwoordiger, dat hij geen mogelijkheid (meer) ziet voor het bieden van verdere huishoudelijke ondersteuning en dat hij de Opdrachtgever van deze voorgenomen weigering/beëindiging op de hoogte zal stellen.

Stap 3. Beoordeling van verzoek tot weigering door de Opdrachtgever

De Opdrachtgever neemt contact op met de Cliënt/vertegenwoordiger voor wederhoor. Binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst beoordeelt de Opdrachtgever het verzoek tot zorgweigering/beëindiging. De Opdrachtgever zal de aanvraag toetsen op de gemaakte contractafspraken, het protocol, bestaande jurisprudentie en eventuele eerdere dossiervorming.

Er kunnen dan 3 situaties voorkomen

1. Opdrachtgever gaat akkoord met het verzoek tot zorgbeëindiging/zorgweigering
2. Er is nog aanvullende informatie en/of actie nodig van de Opdrachtnemer
3. Geen akkoord tot zorgweigering/beëindiging

Ad. 1 Akkoord met het verzoek tot zorgbeëindiging/zorgweigering

Indien de Opdrachtgever na toetsing akkoord is met de zorgweigering, zal dit door de Opdrachtgever worden teruggekoppeld aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt de Cliënt/vertegenwoordiger op de hoogte van de goedkeuring van de zorgbeëindiging. De Opdrachtgever benadert de Cliënt/vertegenwoordiger z.s.m. om af te stemmen welke vervolgstappen moeten worden ondernomen en welke rol de Opdrachtgever daarin speelt.

Ad. 2 Aanvullende informatie of acties nodig van Opdrachtnemer

De Opdrachtgever neemt contact op met de Cliënt/vertegenwoordiger of de Opdrachtnemer om aanvullende informatie op te vragen over de situatie. De Opdrachtgever kan een bemiddelingsgesprek tussen de Opdrachtnemer en Cliënt voorstellen om mogelijke belemmeringen in kaart te brengen en op te lossen.

De Opdrachtnemer stelt de Cliënt/vertegenwoordiger op de hoogte van de status van het verzoek

tot zorgweigering en de vervolgstappen

Ad. 3 Afwijzing van het verzoek tot zorgbeëindiging.

Indien de Opdrachtgever van mening is dat de huishoudelijke ondersteuning op grond van de

aangegeven motivatie niet kan worden geweigerd of beëindigd, zal zij contact opnemen met de Opdrachtnemer over de verder te ondernemen acties en het maken van vervolgafspraken. De afwijzing van de aanvraag tot zorgweigering wordt tevens schriftelijk bevestigd. De Opdrachtnemer zal contact opnemen met de Cliënt/vertegenwoordiger om de voortzetting van de ondersteuning te bespreken.

Het ongegrond weigeren van ondersteuning is in strijd met de Overeenkomst.