

<b>D 40.2.4 Protocol Zorgweigerig</b>				
<b>Versie</b>	11-02-2021	<b>Revisie</b>	21-02-2022	
<b>Docsoort</b>	Document	<b>Eigenaar</b>	Bianca	

### Inleiding

Het kraamkloppertje kan zorg weigeren of reeds in gang gezette zorg voortijdig beëindigen, als er redenen zijn op grond waarvan het verlenen van verdere zorg of de gevraagde omvang daarvan in redelijkheid niet van Het kraamkloppertje kan worden verlangd.

Van deze weigering of beëindiging doet Het kraamkloppertje direct en met redenen omkleedt melding aan de inspectie Volksgezondheid.

### Zorgweigerig

De directie van Het kraamkloppertje is verantwoordelijk voor de omstandigheden waaronder medewerkers de zorg verlenen. Deze verantwoordelijkheid is neergelegd in de wet op de Arbeidsomstandigheden (ARBO- wet).

Voor de uitvoering van zorg wordt onder goede werkomstandigheden verstaan:

1. Het vermijden van zwaar lichamelijk werk, waardoor de gezondheid van de medewerker wordt aangetast
2. De hygiënische omstandigheden mogen geen gevaar opleveren voor de medewerker
3. De medewerker kan in vrijheid en veiligheid de werkzaamheden uitvoeren
4. De medewerker wordt niet gediscrimineerd om welke reden dan ook
5. De medewerker wordt niet seksueel of psychisch geïntimideerd, agressief of gewelddadig benaderd

Als in een zorgsituatie aan één van genoemde voorwaarden niet wordt voldaan, behoudt de organisatie zich het recht voor om in bepaalde situaties geen zorg te verlenen of de zorg direct stop te zetten.

Wanneer één van bovenvermelde situaties zich voordoen, dan wordt dit onmiddellijk door de medewerker bij de directie gemeld. De directie zal met de cliënt in gesprek gaan over welke maatregelen getroffen moeten worden om het probleem op te lossen. De directie streeft naar overeenstemming met de cliënt. Hierbij wordt het principe van hoor en wederhoor toegepast.

### Procedure

In geval de medewerker een situatie aantreft, zoals genoemd onder zorgweigerig, wordt conform de volgende procedure gehandeld:

1. De medewerker vertelt de cliënt welke situatie of omstrede handeling zij/hij als niet acceptabel beschouwt en welke stappen ondernomen gaan worden.
2. De medewerker overlegt de problemen met de directie.
3. De directie en de medewerker gaan samen op bezoek bij de cliënt en bespreken wat gedaan kan worden om het probleem op te lossen. Indien de directie hiertoe aanleiding ziet, wint deze advies in bij een deskundige op het gebied van het betreffende probleem.
4. De samen met de cliënt afgesproken oplossingen en de termijn waarbinnen de oplossing gerealiseerd moet zijn, wordt door de directie in een email bevestigd aan de cliënt. Aan de cliënt wordt gevraagd d.m.v. in een reply mail akkoord te geven aan de organisatie. Deze correspondentie wordt onderdeel van het zorgdossier.
5. De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld de situatie te verbeteren of haar/zijn gedrag aan te passen.
6. Indien de cliënt de situatie niet verbetert of het gedrag niet aanpast, wordt dit door de medewerker gemeld bij de directie.
7. De directie stelt zich uitvoerig op de hoogte van de hulpverleningssituatie en neemt het besluit om al dan niet verdere zorg te verlenen. Wanneer er geen zorg (meer) wordt

<b>D 40.2.4 Protocol Zorgweigerig</b>				
<b>Versie</b>	11-02-2021	<b>Revisie</b>	21-02-2022	
<b>Docsoort</b>	Document	<b>Eigenaar</b>	Bianca	

verleend, wordt dit schriftelijk en met redenen omkleed aan de cliënt medegedeeld. Tevens wordt in deze brief verwezen naar de klachtenprocedure van Het kraamkloppertje, indien de cliënt het niet met deze beslissing eens is.

8. Indien besloten wordt de (verdere) zorg te weigeren zal de directie in contact treden met de zorgverzekeraar om gezien de zorgplicht maatregelen te nemen voor een vervanging of alternatief voor de beantwoording van de zorgvraag van de cliënt.
9. De getroffen maatregel wordt, wanneer dit in het belang van de medewerker is en in overleg met haar/ hem, genoteerd in het personeelsdossier van de betrokken medewerker.
10. 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 medewerkende bij seksuele of psychische intimidatie, agressie en geweld**

Wanneer een medewerker bij of door een cliënt geconfronteerd wordt met seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld, heeft de medewerker het recht om de werkzaamheden bij de betrokken cliënt onmiddellijk te onderbreken, zonder dat dit consequenties heeft voor de medewerker.

Wanneer een medewerker 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 directie of de daartoe aangewezen persoon (vertrouwenspersoon).

Indien een medewerker een geval van seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld bij de directie heeft gemeld, stelt de directie, 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 medewerker die een geval van seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld heeft gemeld, heeft recht het opnieuw verlenen van zorg bij de betrokken cliënt te weigeren.

### **Uitsluitingscriteria**

Het Kraamkloppertje kiest er bewust voor om geen zorg te bieden aan cliënten:

- met een zorgvraag gerelateerd aan de Wet Zorg en Dwang
- met agressieproblematiek (gebleken uit vorige zorgvraag)
- met verslavingsproblematiek (gebleken uit vorige zorgvraag)

Cliënten aan wie op grond van deze uitsluitingscriteria geen zorg geleverd kan worden, worden hierover geïnformeerd. In gezamenlijkheid wordt een alternatief gezocht

### **Beroepsprocedure medewerkers**

Indien de medewerker het niet eens is met de beslissing van de directie, kan de medewerker hierover in beroep gaan zoals deze is beschreven in het klachtenreglement.

### **Klachtenprocedure cliënt in geval van zorgweigerig**

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