

# CRISISREGELING GEHANDICAPTENZORG WET LANGDURIGE ZORG

## MENZIS ZORGKANTOOR

VOOR DE REGIO'S TWENTE, ARNHEM EN GRONINGEN

Maart 2019

Menzis Zorgkantoor en zorgaanbieders GZ

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1.	Definities	3
1.2.	Uitgangspunten crisiszorg	3
2.	Doelgroep	4
3.	Definitie crisissituatie	4
4.	Rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	4
5.	Crisisaanpak	9
5.1.	Procedure	9
5.2.	Functie crisisplaatsen	9
6.	Crisisplaatsing	10
6.1.	Status crisisplaats	10
6.2.	Begeleiding en behandeling tijdens crisisopname	10
6.3.	Dossierhouderschap	10
6.4.	Duur crisisplaatsing	11
6.5.	Beëindiging crisisplaatsing	11
6.6.	Registratie en monitoring van de crisisplaatsing	11
7.	Bereikbaarheid crisisregisseur	12

## 1. Inleiding

Deze crisisregeling is een aanvulling op de Regeling Crisiszorg die omschreven is in het Voorschrift Zorgtoewijzing en dient als richting voor het stroomlijnen van de crisisopname. Daar waar crisis is, is sprake van een acuut inschatten van de situatie. Deze richtlijn reikt daarvoor handvatten aan. Deze crisisregeling is van toepassing voor kinderen, jongeren en volwassenen met een verstandelijke beperking die recht hebben op zorg vanuit de Wlz.

### 1.1. Definities

#### **Crisisregisseur**

Heeft de regie op de crisisplaatsing en zorgt ervoor dat alle randvoorwaarden op orde zijn, zodat klanten de juiste zorg krijgen, rekening houdend met de verschillende betrokken stakeholders.

#### **Dossierhouder**

De zorgaanbieder waar de klant in zorg is/was voorafgaand aan de crisisopname of al geaccepteerd is als klant, maar nog op de wachtlijst staat.

#### **Professionele hulpverlener (kan ook dossierhouder zijn)**

De bij de klant betrokken hulpverlener die verantwoordelijk is voor de aanmelding van de crisis.

#### **Zorgaanbieder crisisopname**

De zorgaanbieder waar Menzis Zorgkantoor crisisplaatsen heeft ingekocht waar Menzis Zorgkantoor de regie over heeft.

### 1.2. Uitgangspunten crisiszorg

Menzis Zorgkantoor treedt op als crisisregisseur voor crisisopname. Redenen hiervoor zijn:

- Diverse en complexe zorgvragen bij verschillende doelgroepen;
- Gedegen kennis over mogelijk zorgaanbod (eventueel landelijk).

Verantwoordelijkheid Menzis Zorgkantoor:

- Eindverantwoordelijk voor het leveren van zorg ten aanzien van beschikbaarheid en kwaliteit;
- Heeft een randvoorwaarden scheppende en toetsende rol;
- Het aanleveren van criteria voor crisiszorg;
- Het inkopen van voldoende en kwalitatief goede crisisplaatsen binnen de Wlz.

Verantwoordelijkheid zorgaanbieders:

- Procesverantwoordelijk voor het realiseren van passende zorg;
- De zorgaanbieder crisisopname is gemandateerd voor beoordelen en plaatsen.

## 2. Doelgroep

Deze crisisregeling is van toepassing op de volgende doelgroep: Kinderen (4-12 jaar), jeugdigen (12-16 jaar), (jong)volwassenen (17-55 jaar) en ouderen (55-x jaar) met een verstandelijke beperking, die recht hebben op zorg vanuit de Wlz, en verkeren in een crisissituatie of een gevaarsituatie.

## 3. Definitie crisissituatie

Er is sprake van crisis bij een plotselinge, ernstige ontregeling (in fysieke, sociale en psychische gesteldheid van de klant of van de omgeving) met als gevolg het ontstaan van een acuut onhoudbare situatie in het thuismilieu of de woonsituatie van de klant, waarbij het noodzakelijk is om opname binnen 24 tot 48 uur in te zetten om onaanvaardbare risico's voor de klant en/of zijn gezin en/of woonomgeving te voorkomen.

De situatie leidt tot een substantieel andere inhoud (functie en/of plaats) en omvang van de benodigde zorg. Dit kan ontstaan doordat:

- a. Het verzorgingsmilieu (mantelzorg/informele hulp) is weggefallen, waardoor de klant niet in staat is tot zelfstandig (maatschappelijk) functioneren, ook niet met reguliere ambulante begeleiding;
- b. Het huidige milieu van de klant of dat van anderen in fysiek en/of psychisch opzicht ernstig wordt bedreigd, waardoor verblijf binnen dit milieu onmogelijk is geworden;
- c. Er sprake is van een crisis in de persoon van de klant.

## 4. Rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Een klant kan door verschillende partijen aangemeld worden voor een crisisplek. De taken en verantwoordelijkheden bij aanmelding van een klant voor een crisisplek door een klantvertegenwoordiger, ambulante zorgverlener, professionele hulpverlener en dossierhouder Wlz zijn hieronder omschreven.

### Klant/klantvertegenwoordiger

- Neemt in een spoedsituatie contact op met de betrokken zorgaanbieder, huisarts, reeds aanwezige professionele hulpverlening (bijvoorbeeld stichting MEE, wijkteams, voogd/mentor/curator) of thuiszorg.

## Aanmelder: Ambulante ondersteuning of professionele hulpverlener

Professionele hulpverlener: Onafhankelijk cliëntondersteuner, PGB-zorgaanbieder, wijkteam, voogd/mentor/curator, huisarts etc.

- Indien de zorgvraag van de klant de mogelijkheden van de ambulante ondersteuning overstijgt en niet opgelost kan worden door inzet van extra uren, neemt de ambulante ondersteuning contact op met de crisisregisseur;
- Neemt, bij vermoeden van noodzaak tot crisiszorg vanuit de Wlz, contact op met de crisisregisseur;
- Is verantwoordelijk voor het aanleveren van alle beschikbare relevante gegevens van de klant bij de crisisplek;
- Levert inhoudelijke rapportage aan en zorgt voor alle benodigde formulieren en documenten die voor de dossierhouder of zorgaanbieder crisisopname relevant zijn;
- Draagt zorg dat de crisisregisseur alle benodigde informatie heeft om de beoordeling van de crisissituatie adequaat te kunnen uitvoeren en te coördineren;
- Communiceert met de crisisregisseur en zorgaanbieder crisisopname over organisatorische zaken;
- Zorgt dat de klant alle belangrijke persoonlijke spullen heeft die nodig zijn bij opname (kleding, medicijnen etc.);
- Maakt duidelijke afspraken met de crisisregisseur;
- Is verantwoordelijk voor het regelen van passende zorg in de thuissituatie indien de klant niet in aanmerking komt voor een crisisopname.
  
- Indien er geen dossierhouder is, dan geldt dat de aanmelder:
  - Verantwoordelijk blijft voor de gang van zaken rondom de klant en hierop aanspreekbaar blijft (o.a. door de crisisregisseur en zorgaanbieder crisisopname);
  - Minimaal 1x per week contact heeft met de zorgaanbieder crisisopname;
  - Contact heeft met crisisregisseur over eventueel verlenging en perspectief;
  - De klant indien nodig inbrengt in het regionale casuïstiekoverleg waar de gezamenlijke zorgaanbieders in de regio verantwoordelijk zijn voor het realiseren van een vervolgooplossing.
  - Verantwoordelijk is voor het regelen van vervolgzorg na crisisopname, binnen een termijn van 3 tot 6 weken met een mogelijkheid tot eenmalige verlenging en alleen in overleg met het zorgkantoor.
- Indien de crisisregisseur beoordeelt dat er geen noodzaak is tot crisisopname, dan is de aanmelder verantwoordelijk voor de verdere afhandeling.

## Dossierhouder Wlz

- Indien de klant bekend is of in zorg is bij een dossierhouder, bekijkt deze of hij de klant een regulier zorgaanbod of een (ander) intramuraal zorgaanbod kan doen. Indien dit niet mogelijk is meldt hij dit aan de crisisregisseur;
- Is verantwoordelijk voor het aanleveren van alle beschikbare gegevens van de klant bij crisisopname;
- Bij crisisopname geldt dat dossierhouder:
  - Verantwoordelijk blijft voor de gang van zaken rondom de klant en hierop aanspreekbaar blijft (o.a. door de crisisregisseur en zorgaanbieder crisisopname);
  - Minimaal 1x per week contact heeft met de zorgaanbieder crisisopname;
  - Contact heeft met crisisregisseur over eventueel verlenging en perspectief;
  - De klant indien nodig inbrengt in het regionale casuïstiekoverleg waar de gezamenlijke zorgaanbieders in de regio verantwoordelijk zijn voor het realiseren van een vervolgooplossing.
- Is verantwoordelijk voor vervolgzorg na crisisopname, binnen een termijn van 6 weken met een mogelijkheid tot eenmalige verlenging en alleen in overleg met het zorgkantoor;
- Indien de klant met een Wlz indicatie in een crisis geraakt en er geen dossierhouder is, is de aanbieder van de crisisplaats tijdelijk “dossierhouder” totdat de klant een aanbieder van voorkeur kiest. In deze situatie is het regelen van vervolgzorg de verantwoordelijkheid van de aanmelder. De klant kan eventueel ingebracht worden in het regionale ketenoverleg en/of bij het zorgkantoor. De aanmelder zal samen met aanbieders in de regio komen tot adequate vervolgzorg. De aanbieder van de crisisplaats, de aanmelder en crisisregisseur werken in deze situatie nauw samen.

Als er een dossierhouder betrokken is, dan is deze verantwoordelijk voor coördinatie rondom crisisopname, vervolgzorg etc. Is er geen dossierhouder, dan is de aanmelder met de zorgaanbieder crisisopname verantwoordelijk voor coördinatie rondom crisisopname, vervolgzorg etc., totdat er een dossierhouder in beeld is. In de rest van dit document kan overal waar ‘dossierhouder’ staat, ook ‘aanmelder’ worden gelezen.

## Crisisregisseur

Bij een aanmelding van een crisis worden de volgende stappen genomen:

- Indien er geen Wlz indicatie aanwezig is:
  - In overleg met aanmelder bepalen of de geconstateerde acute situatie met inzet of uitbreiding extramurale zorg opgelost kan worden;
  - Bij noodzaak tot crisisopname een inschatting maken of de klant een Wlz indicatie zal gaan krijgen;

- Indien de verwachting is dat de klant geen Wlz indicatie zal krijgen, verwijst de crisisregisseur de aanmelder naar de gemeente. De gemeente heeft mogelijk afspraken over crisisopname voor klanten zonder Wlz indicatie;
- Wanneer er wel een Wlz indicatie aanwezig is, maar geen dossierhouder, wordt de crisisaanvraag voorgelegd aan de zorgaanbieder crisisopname;
- Indien er een dossierhouder is, wordt er contact opgenomen met de dossierhouder in het kader van de zorgplicht. Kan de dossierhouder hier niet aan voldoen, dan dient de crisisopname elders te worden gerealiseerd. Dit wordt gemeld aan het zorgkantoor;

#### De crisisregisseur:

- Inventariseert en controleert of juiste Wlz indicatie en eventueel BOPZ aanwezig is;
- Houdt registratie van crisisplekken bij. De crisisregisseur heeft inzicht in bezette en beschikbare crisisplekken;
- Bemiddelt de klant naar een zorgaanbieder met crisisbedden;
- Bepaalt of er daadwerkelijk sprake is van crisiszorg op basis van de geldende criteria;
- Brent zorgaanbieder crisisopname en aanmelder met elkaar in contact;
- Wanneer de crisisregisseur beoordeelt dat klant niet in aanmerking komt voor een crisisplek legt hij de verantwoordelijkheid terug bij de aanmelder om passende zorg in de thuissituatie/instelling te regelen;
- Indien de klant niet kan worden opgenomen bij de dossierhouder, dan gaat het zorgkantoor in overleg met dossierhouder om passende zorg, bijvoorbeeld overbruggingszorg, te regelen;
- Bewaakt de randvoorwaarden waarbinnen de crisisplaatsing wordt afgegeven. Een rechterlijke machtiging wordt niet op locatie van crisis afgegeven, daar dit knelpunten met zich mee brengt aangaande de verantwoordelijkheid. Er dient een dossierhouder te zijn die de rechterlijke machtiging aanvraagt. De aanbieder crisiszorg levert alleen crisisopname. Hierbij kan wel sprake zijn van crisisbehandeling/interventie om tot een goed vervolg advies te komen;
- Spreekt duur en voorwaarden af met de aanmelder en de zorgaanbieder crisisopname;
- Beoordeelt eventuele verlenging van de crisisopname;
- Houdt gedurende de crisisopname contact met de zorgaanbieder crisisopname en de aanmelder;
- Houdt in de gaten of de zorgaanbieder zich houdt aan de afspraken over bijvoorbeeld behandeling, het aanvragen van een indicatie, opstellen begeleidingsadvies, zoeken van vervolgplek;
- Heeft contact met de bovenregionale crisisregisseur bij een bovenregionale plaatsing.

### Zorgaanbieder crisisopname

- Beoordeelt op inhoud of de klant geschikt is voor de beschikbare crisisplek;
- Neemt, als opname noodzakelijk is, de klant over van de aanmelder of dossierhouder, na goedkeuring en op basis van verwijzing van de crisisregisseur;
- De crisisregisseur plaatst de klant binnen 24 uur op een crisisplaats die de zorgaanbieder beschikbaar heeft gesteld in het kader van de crisisregeling;
- Vraagt op aanwijzing van de crisisregisseur, wanneer er nog geen Wlz-indicatie is, op de eerstvolgende werkdag een Wlz indicatie bij het CIZ aan;
  - Het aanvragen van een Wlz indicatie is alleen mogelijk indien de aanmelder voldoende adequate informatie heeft aangeleverd om een indicatie aan te kunnen vragen.
  - Wanneer er sprake is van recht op zorg vanuit de Wlz zal het CIZ binnen 14 dagen een indicatie met terugwerkende kracht afgeven, vanaf startdatum crisisopname.
  - Wanneer er geen Wlz indicatie wordt afgegeven, komen de kosten van de crisisopname voor rekening van de gemeente.
- Maakt een melding aanvang zorg;
- Draagt zorg voor adequate begeleiding, verzorging, verpleging en/of behandeling op basis van de zorgvraag van de klant en het advies van de crisisregisseur;
- Draagt zorg voor alle voortvloeiende procedures en rapportages op grond van wet- en regelgeving, zoals het aanvragen van een indicatie, melding bij de inspectie, wet BOPZ etc.;
- Denkt mee en geeft advies over mogelijke vervolgplekken;
- Geeft een behandel- en/of begeleidingsadvies aan de vervolg aanbieder;
- Garanderen (zelfstandig of in de vorm van regionale samenwerking) 7x24 uren bereikbaarheid voor intake (aanmeldingen) en opnamen.

### CIZ

- Is verantwoordelijk voor het afgeven van een Wlz indicatie en eventueel een BOPZ-indicatie binnen 14 dagen na ontvangst van de aanvraag. Bij een crisisopname kan dat vanwege bijzondere omstandigheden.



## Vervolgzorg

- De dossierhouder is verantwoordelijk voor het regelen van vervolgzorg. Hij regelt dit in overleg met de zorgaanbieder crisisopname en de crisisregisseur voor een eventuele verlenging. Zolang er nog geen dossierhouder is, is de crisisaanmelder samen met de zorgaanbieder crisisopname verantwoordelijk voor het regelen van vervolgzorg;
- De vervolgzorg kan bestaan uit terugkeer naar de oorspronkelijke plek, doorplaatsing naar een andere reguliere plek, al dan niet in het huis van voorkeur, of ambulante zorg;
- Als er geen Wlz indicatie is/afgegeven wordt, neemt de zorgaanbieder crisisopname contact op met de aanmelder en regelt in overleg de ontslagdatum. Als blijkt dat crisisopname wel noodzakelijk is, moet de aanmelder onderzoeken welke mogelijkheden er zijn binnen het domein van de klant. Als er geen mogelijkheden binnen het domein zijn en gebruik van de crisisplek noodzakelijk is dan komen de kosten, indien de gemeente akkoord gaat, voor rekening van de betreffende gemeente;
- Zorgaanbieder crisisopname doet een melding einde zorg wanneer de klant met ontslag gaat.

## 5. Crisisaanpak

### 5.1. Procedure

De procedure bij een crisissituatie is als volgt:

1. De dossierhouder of aanmelder meldt de crisis bij de crisisregisseur.
2. De crisisregisseur pakt de situatie telefonisch op en bepaalt of er gebruik gemaakt kan worden van een crisisplek.

### 5.2. Functie crisisplaatsen

De crisisplaatsen bieden diverse functies die per instelling kunnen verschillen. Het onderscheid wordt bepaald door het soort setting. Menzis Zorgkantoor heeft open, besloten en gesloten crisisplekken ingekocht.

Omdat de aard van de crisis kan verschillen, is differentiatie in het soort setting noodzakelijk. De verschillende functies die crisisplekken kunnen bieden zijn:

- Time out om rust rond de klant en zijn leefsituatie te bewerkstelligen, met of zonder onderwijsprogramma en/of dagactiviteiten;
- Time out met observatie en herschrijven van de “handleiding” voor de begeleiding na terugkeer in de voormalige setting;
- Behandeling en controle van agressie in gesloten setting met een eventuele herindicatie. Na de crisisperiode doorplaatsing naar een geëigende setting. De behandeling beperkt zich tot medicamenteuze behandeling en crisisbehandeling.

Als problematiek en de eerste grondslag van de klant psychiatrie betreft, dan moet er een crisisopname binnen de GGZ geregeld worden.

## 6. Crisisplaatsing

### 6.1. Status crisisplaats

- Een crisisplaatsing overstijgt de reguliere proceduregang van indicatie en/of zorgtoewijzing;
- Het wel of niet hebben van een (juiste) indicatie of het reeds voorkomen op een wachtlijst van een Wlz aanbieder geeft geen reden tot uitsluiting voor het in aanmerking komen voor een crisisplek;
- Bij geen indicatie zorgt de zorgaanbieder crisisopname voor de aanvraag van een Wlz indicatie. De aanmelder ondersteunt de zorgaanbieder crisisopname hierbij door het aanleveren van voldoende relevante informatie;
- Enkel de crisisregisseur bepaalt, na overleg met een door de zorgaanbieder crisisopname aan te wijzen gemandateerde contactpersoon betreffende de crisisplaats, of de crisisplaats wordt bezet.

### 6.2 Begeleiding en behandeling tijdens crisisopname

- De zorgaanbieder crisisopname draagt de verantwoording voor een adequate begeleiding, verzorging, verpleging en/of behandeling in overleg met de crisisregisseur;
- De zorgaanbieder crisisopname draagt zorg voor alle uit de begeleiding en/of behandeling voortvloeiende procedures en rapportage op grond van de geldende wet- en regelgeving (melding inspectie en rapportage i.v.m. BOPZ etc.);
- Een kopie van deze rapportage en meldingen gaat naar de dossierhouder;
- Zorgaanbieder crisisopname, dossierhouder en crisisregisseur maken afspraken over periodieke terugkoppeling over de stand van zaken en ontwikkelingen.

### 6.3 Dossierhouderschap

Daar waar gesproken wordt over dossierhouder, kan ook aanmelder gelezen worden indien er geen dossierhouder betrokken is.

- De dossierhouder blijft, al dan niet in overleg met ouders/verzorgers, verantwoordelijke voor de gang van zaken rondom de klant. De dossierhouder blijft dossierhouder. De zorg voor de klant gedurende de crisisopname is de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder crisisopname;
- Indien er geen thuissituatie is of deze geen relatie heeft tot de klant, terwijl de klant minderjarig is, zal een mentor of voogdijinstelling de verantwoordelijke probleemhouder van de klant zijn;
- Indien mentorschap, curatorschap of voogdij niet geregeld is, wordt dit door de dossierhouder aangevraagd;
- De dossierhouder of aanmelder onderhoudt intensief contact, minimaal een keer per week, met de begeleiders/ behandelaars van de klant gedurende de crisisopname;
- De dossierhouder draagt zorg voor een vast contactpersoon per klant;
- Bij terugplaatsing vindt na afloop van de crisisopname een evaluatie, beschrijving vervolgzorg en een overdracht van begeleidingsadvies en aanverwante zaken plaats tussen de zorgaanbieder crisisopname, de dossierhouder/aanmelder en eventueel de vervolgaanbieder;

- De crisisregisseur ontvangt van de zorgaanbieder crisiszorg en/of de dossierhouder/aanmelder een evaluatie van de crisisplaatsing en een overdracht met betrekking tot vervolgzorg per mail;
- Ook in geval van wachtlijstplaatsing blijft de dossierhouder verantwoordelijk voor de communicatie tussen betrokken partijen en de afwikkeling van een adequate overdracht.

#### 6.4 Duur crisisplaatsing

- Een crisisplaats wordt voor een periode van 3 tot 6 weken bezet;
- Bij een crisisplaatsing met als doel behandeling kan de crisisopname in overleg met een periode van maximaal 6 weken verlengd worden. In totaal is er een maximale periode van 12 weken crisisopname mogelijk;
- De beslissing tot verlenging van de periode van 6 weken wordt genomen door de crisisregisseur na overleg met de begeleider/behandelaar van de zorgaanbieder crisisopname en de dossierhouder/aanmelder. De uiteindelijke beslissing voor de duur van de opname ligt bij de crisisregisseur.

#### 6.5 Beëindiging crisisplaatsing

- Na afloop van de crisisperiode van maximaal 6 weken of een éénmaal verlengde periode, gaat de klant terug naar huis, terug naar de oorspronkelijke instelling of wordt de klant doorgeplaatst naar een andere instelling;
- De dossierhouder is verantwoordelijk voor het doorplaatsen van de klant, ook wanneer tijdens de crisisplaatsing een herindicatie heeft plaatsgevonden;
- Na uitplaatsing van de klant komt de crisisplaats weer ter beschikking van de crisisregisseur;
- De contactpersoon van de zorgaanbieder crisisopname meldt het vrijkomen van de crisisplaats aan de crisisregisseur en verstrekt een kopie van de rapportage betreffende de crisisplaatsing.

#### 6.6 Registratie en monitoring van de crisisplaatsing

- De crisisregisseur houdt een registratie bij van:
  - NAW-gegevens van de klant die van een crisisplaats gebruik maakt
  - De duur van de crisisplaatsing
  - De aanleiding tot de plaatsing
  - De wijze waarop crisisplaatsing is afgerond
- De crisisregisseur monitort gedurende de crisisplaatsing de activiteiten die de zorgaanbieder crisisopname en de dossierhouder uitvoeren met betrekking tot de crisisklant (behandeling, herindicatie, opstellen begeleidingsadvies voor terugkeer in de voorgaande situatie, terugkeer of versnelde plaatsing bij de juiste instelling);
- De crisisregisseur houdt contact met de dossierhouder en met de zorgaanbieder crisisopname.

## 7. Bereikbaarheid crisisregisseur

Als er sprake is van een crisissituatie buiten kantooruren, dan moet onderzocht worden of het mogelijk is om in de huidige woonsituatie te overbruggen tot de eerstvolgende werkdag, eventueel met extra zorginzet. De eerstvolgende werkdag kan er contact opgenomen worden met de crisisregisseur. Op de eerstvolgende werkdag moet de aanmelder de crisissituatie melden bij de crisisregisseur.

De crisisregisseurs van Menzis Zorgkantoor zijn tijdens kantoortijden te bereiken op 088 – 222 4455. Het e-mailadres is [zorginhoudelijkadviseurwlz@menzis.nl](mailto:zorginhoudelijkadviseurwlz@menzis.nl).

Crisissituaties in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) vallen onder eerstelijnszorg. De huisarts is hierin het eerste aanspreekpunt en deze verwijst zo nodig door.