



# Aanvulling op Landelijk Protocol 'Crisis zorg in de Wlz'.

*Betreffende uitvoering en inzet van de crisis zorg in de regio Midden IJssel.*

Zorgcategorieën:  
Verpleging & Verzorging  
Gehandicaptenzorg



## 1. Algemeen/Aanleiding

Het landelijk Protocol crisiszorg Wlz staat beschreven in het meest actuele Voorschrift Zorgtoewijzing<sup>1</sup>. Dit protocol biedt de kaders en handvatten die leidend zijn voor de uitvoering van de crisisregeling. In deze aanvulling vindt u meer informatie over de inrichting en uitvoering van de crisisregeling zoals deze in de regio Midden-IJssel is georganiseerd. Elke sector heeft zijn eigen crisisregeling waarin regionale afspraken zijn vastgelegd.

## 2. Algemene definitie crisisopname WLZ

Crisiszorg is zorg die acuut nodig is en dus direct ingezet moet worden. Er is sprake van crisis in de volgende situaties:

- Wanneer de gezondheidssituatie (aandoeningen, stoornissen, beperkingen) van een klant – in de thuissituatie – plotseling verandert.
- Wanneer de informele hulp plotseling verandert en dit leidt tot een substantieel andere inhoud (functie en/of plaats) en omvang van de nodige zorg. Bijvoorbeeld het wegvallen mantelzorg. Specialist Ouderenzorg beoordeelt of er sprake is van crisiszorg of respijtzorg.
- Wanneer het noodzakelijk is om opname binnen 24 uur (verpleging en verzorging) of tot 48 uur (gehandicaptenzorg) in te zetten, om onaanvaardbare gezondheidsrisico's voor de klant, zijn gezin en/of woonomgeving te voorkomen.

## 3. Uitgangspunten

- In zéér uitzonderlijke gevallen moet het mogelijk zijn dat een cliënt die is opgenomen in een WLZ gefinancierde instelling in aanmerking komt voor crisisopname in een andere instelling. In deze gevallen dient er expliciet overleg plaats te vinden met het zorgkantoor.
- Voor de GZ is in uitzonderlijke gevallen verlenging van de crisisopname van maximaal zes weken mogelijk met nog eens maximaal zes weken. In deze gevallen dient expliciet overleg plaats te vinden met het zorgkantoor, waarbij aantoonbaar inspanningen zijn gedaan voor een vervolgplek.
- Voor de VV is in uitzonderlijke gevallen verlening van de crisisopname van maximaal twee weken mogelijk met nog eens maximaal twee weken. Voor deze gevallen dient expliciet toestemming te zijn van het zorgkantoor, waarbij aantoonbare inspanningen zijn gedaan voor een vervolgplek.
- Cliënten zonder WLZ-indicatie en waarvan het ook niet de verwachting is dat zij een WLZ-indicatie krijgen, vallen niet onder de doelgroep, zij zijn aangewezen op een gemeentelijke voorziening. Ook kortdurend eerstelijnsverblijf, ziekenhuis opname, revalidatie of plaatsing in GGZ-instelling (curatieve aard) is geen zorg die onder de crisiszorg WLZ valt.

## 4. Verantwoordelijkheid zorgkantoor

- Inkopen van voldoende plaatsen, die voldoen aan de kwaliteitsnormen
- Informatie beschikbaar stellen welke en waar de crisisplaatsen zijn ingekocht
- De afdeling zorgtoewijzing van het zorgkantoor heeft een toetsende rol.
- De afdeling zorgtoewijzing heeft overleg met het crisisloket, crisisregisseur, dossierhouder en – indien nodig - andere zorgaanbieders over wat voor de cliënt zorginhoudelijk gezien de best passende vervolgplek is (bijv. terugkeer met extra zorginzet, andere zorginzet in een andere setting, etc.).

---

<sup>1</sup> Het Voorschrift Zorgtoewijzing is gepubliceerd op de website van Het Zorgkantoor Midden IJssel

## **5. Verantwoordelijkheid zorgaanbieders crisiszorg**

- Procesverantwoordelijk voor realiseren van passende zorg.
- Verantwoordelijk voor aantoonbare inspanning bij verlenging van de termijn crisisopname. Dit gebeurt in samenwerking met de dossierhouder.
- Het loket crisiszorg wordt door de verantwoordelijke medewerkers van de instellingen op de hoogte gehouden van de actuele bedbezetting. Zodat het loket crisiszorg de huisarts en de afdeling zorgtoewijzing van het zorgkantoor van de juiste informatie over de beschikbare bedden kan voorzien

## **6. Verantwoordelijkheid crisisloket/crisisregisseur**

- Het crisisloket bewaakt de beschikbare en bezette crisisplaatsen in de regio Midden IJssel.

## **7. Verantwoordelijkheid van het regionaal transferpunt (RTP)**

- Het RTP ontvangt binnen openingstijden de aanmeldingen voor de crisisbedden.
- Het RTP voert de eerste triage uit om te beoordelen of de klant voldoet aan de criteria voor de crisiszorg.
- Het RTP verwijst via Point naar de organisatie van opname en verstuurt de nodige informatie
- Bovenregionale aanmeldingen worden door het RTP beoordeeld

## **8. CIZ**

Is verantwoordelijk voor het afgeven van een Wlz indicatie en zo nodig een WZD-indicatie<sup>2</sup> binnen 14 dagen na ontvangst van de aanvraag. Bij een crisisopname kan dat vanwege bijzondere omstandigheden.

## **9. Te hanteren criteria**

- De cliënt heeft een Wlz indicatie of de aanvrager van de crisisopname verwacht dat de cliënt deze binnen twee weken krijgt
- Er is sprake van een acute verandering.
- Gevaarscriterium is duidelijk aanwezig. Dit heeft betrekking op gevaar aangaande de gezondheidssituatie van de cliënt of zijn omgeving. Client loopt een onacceptabel risico op lichamelijk en/of geestelijk letsel.
- Inzet van meer thuiszorg niet voldoende is en er binnen 24 uur (ingeval van ouderen zorg) of 48 uur (in geval van Gehandicaptenzorg) intramurale zorg nodig is om het gevaarscriterium op te heffen.

*Voor cliënten die in een crisissituatie behandeling van curatieve aard nodig hebben, wordt verwezen naar behandeling in curatieve (2<sup>e</sup> lijns) instelling zoals ziekenhuis, revalidatie, PAAZ of opnameafdeling GGZ instelling).*

## **10. De eerste zorgaanbieder blijft de dossierhouder**

De dossierhouder blijft tijdens de crisisopname verantwoordelijk voor het regelen van een terug- of doorplaatsing van de klant na de crisisperiode. Bij een crisisopname wordt de zorgtoewijzing wel overgezet naar de opnemende crisiszorgaanbieder. Keert de klant terug naar de eerste zorgaanbieder? Dan wordt de zorgtoewijzing ook weer teruggezet.

---

<sup>2</sup> Per 1-1-2020 vervangt de Wet Zorg en dwang en de Wet verplichte GGZ de BOPZ.

## **A Crisiszorg in de sector Verpleging en Verzorging**

### **A1. Beschikbare capaciteit**

Het zorgkantoor heeft in de regio Midden IJssel zeven bedden in Verpleging en Verzorging instellingen met Verblijf en Behandeling gecontracteerd voor crisiszorg. Er zijn vier bedden voor cliënten met een Psychogeriatrische (PG) grondslag en drie bedden voor cliënten met een somatische (SOM) grondslag.

Binnen de regio Midden IJssel kunnen klanten voor crisiszorg worden aangemeld bij het RTP, te bereiken op **0570-535353**. Het RTP voert de eerste triage uit om te beoordelen of de klant voldoet aan de criteria voor crisiszorg. Buiten de openingstijden van het RTP<sup>3</sup> worden aanmeldingen aangenomen door de telefooncentrale van Carinova **0900-8662**. Indien de klant voldoet aan de criteria voor crisiszorg, zet het RTP de aanmelding door naar het loket crisiszorg. Het loket crisiszorg wordt uitgevoerd door Carinova en heeft een overzicht van de beschikbare crisisbedden. De Specialist Ouderengeneeskunde (SO) besluit of opname plaats kan vinden.

De gecontracteerde bedden voor crisiszorg bevinden zich bij de volgende instellingen:

- Carinova: 2 bedden somatiek en 2 bedden PG.
- Zorggroep Solis: 1 bed somatiek en 2 bedden PG

Opnameperiode crisiszorg is maximaal twee weken met een verlengingsmogelijkheid van nog eens maximaal twee weken. Voor verlenging dient expliciet toestemming te zijn van het zorgkantoor, afdeling zorgtoewijzing. Verlengingen dienen onderbouwd te worden aangevraagd via het beveiligd notitieverkeer in AZR. Zie hiervoor ook het voorschrift zorgtoewijzing.

Voor vragen over het berichtenverkeer kunt u contact opnemen met de afdeling zorgtoewijzing van het zorgkantoor Midden IJssel. Zij zijn bereikbaar (tijdens kantooruren) via telefoonnummer **0570-687441**.

Het uitgangspunt is om de cliënt zo snel mogelijk door te laten stromen naar de uiteindelijke gewenste situatie of de cliënt een second best aanbod te doen.

### **A2. Procedure bij bezette bedden crisiszorg**

Als er geen inzet crisiszorg in de regio mogelijk is omdat alle bedden bezet zijn, zoekt het zorgkantoor, in overleg met het klantsysteem, actief naar alternatieven buiten de regio.

Als dit niet mogelijk is kan er extra Wlz gefinancierde (thuis)zorg ingezet worden. Indien noodzakelijk kan worden overgegaan tot opname in het ziekenhuis.

---

<sup>3</sup> Het RTP is op werkdagen geopend van 08:00 tot 22:00 uur en in de weekenden en op feestdagen van 12:00 tot 22:00 uur.

## **B Crisiszorg in de Gehandicaptensector GZ**

### **B1. Inleiding**

Deze crisisregeling is van toepassing voor mensen met een verstandelijke beperking die recht hebben op zorg vanuit de Wlz.

### **B2. Specifieke uitgangspunten crisisopname GZ**

In de gehandicaptensector kent de crisiszorg een regionale invulling. Binnen de regio Midden IJssel is er één crisisregisseur. De crisisregisseur heeft geen belang bij een beoordeling en plaatsing in een specifieke instelling. Redenen hiervoor zijn:

- Diverse en complexe zorgvraag en gespecialiseerde doelgroepen
- Gedegen kennis over mogelijk zorgaanbod (eventueel landelijk)
- De betreffende cliënt behoort tot de doelgroep van de instelling, de eerste grondslag is GZ, en er wordt door de melder z.s.m. een geldig indicatiebesluit aangevraagd

In de GZ wordt crisiszorg in onze regio geregeld door de crisisregisseur. Deze is door bemiddeling via de afdeling Zorgtoewijzing van het zorgkantoor te bereiken. Het zorgkantoor is tijdens kantooruren te bereiken via telefoonnummer - – **0570 - 687441**.

### **B3. Periode**

Crisiszorg Gehandicaptenzorg is mogelijk voor een periode van 6 weken en kan verlengd worden met maximaal 6 weken. Het zorgkantoor maakt de uiteindelijke beslissing over de verlenging in overleg met de zorginstelling waar crisiszorg wordt ingezet.

## **C Procedure Beddencapaciteit volledig bezet en bovenregionale inzet van crisisbedden.**

### **C1. Welke procedure moet gevolgd worden indien er in de regio Midden IJssel geen crisisbedden beschikbaar zijn.**

Het is mogelijk dat er een crisisopname noodzakelijk is maar alle crisisbedden bezet zijn.

#### **Ouderenzorg (V&V)**

In dat geval zal het crisisloket, binnen kantooruren, de aanmelder doorverwijzen naar de afdeling Zorgtoewijzing van Het Zorgkantoor.

De medewerker zal aan de hand van de situatie beoordelen of er sprake is van een crisissituatie die niet meer op te lossen valt met extra inzet van thuiszorg. Indien hiervan sprake is én familie/cliëntsysteem is akkoord met een crisisplaatsing buiten regio dan zal Het Zorgkantoor contact opnemen met andere zorgkantoren/zorgaanbieders en gaan zoeken naar een andere beschikbare crisisplek. Het Zorgkantoor houdt in eerste instantie rekening met de woonplaats van eventuele (bezoekende) familieleden echter als daar geen vrije crisisplek wordt gevonden zal verder gezocht worden.

Indien er een crisis wordt gemeld buiten kantooruren en alle crisisbedden zijn bezet dan zal het crisisloket dit in behandeling nemen. Er wordt dan gekeken of er een extra uitbreiding van thuiszorg mogelijk is anders zal dit naar alle waarschijnlijkheid er toe leiden dat de cliënt wordt opgenomen in het ziekenhuis.

## **Gehandicaptenzorg (GHZ)**

De crisisregisseur kan gebeld worden voor crisisplekken. Indien er geen beschikbare plekken zijn zal de crisisregisseur gaan zoeken, in overleg met – en indien nodig met bemiddeling door - het Zorgkantoor, naar een vrije plek. Binnen de GZ sector geldt dat bij een crisisopname dit binnen 48 uur geregeld moet zijn.

## **C2. (Bovenregionaal) Verzoek voor het beschikbaar stellen van een crisisplek voor een bovenregionale cliënt.**

Indien er een verzoek komt vanuit een andere regio om een crisisbed beschikbaar te stellen omdat de eigen regio vol ligt volgt Het zorgkantoor de volgende procedure:

- Het zorgkantoor vraagt de aanmelder contact op te nemen met het zorgkantoor waar de cliënt onder valt om daar te melden dat er geen crisisbed meer beschikbaar is voor de cliënt.
- Het betreffende zorgkantoor kan contact opnemen met Het Zorgkantoor Midden IJssel, afdeling Zorgtoewijzing en aangeven dat ze een crisisbed zoeken voor hun cliënt.
- Het bovenregionale zorgkantoor moet wel de gegevens aanleveren zoals genoemd bij C1 en ook duidelijk aangeven dat het hier niet gaat om een ELV plek.

Indien het Zorgkantoor akkoord gaat om een crisisbed bovenregionaal beschikbaar voor twee weken te stellen zal dit door het zorgkantoor worden gemeld bij het Crisisloket dit bed te reserveren. Vervolgens gelden de volgende voorwaarden:

- De uiteindelijke beoordeling en akkoord voor opname ligt bij verpleeghuisarts van de betreffende instelling waar het crisisbed beschikbaar wordt gesteld.
- Er is een contactpersoon die zorgt dat de cliënt zo snel mogelijk terugkeert, in ieder geval binnen twee weken, naar een (crisis)bed in de eigen regio indien er een bed beschikbaar is.
- Deze contactpersoon kan een medewerker zijn van het bovenregionale zorgkantoor, de aanmelder of de dossierhouder zijn maar geen huisarts.
- De contactpersoon na één week een update geeft van de voortgang over het zoeken naar een vervolgplek
- Indien er wordt besloten dat er toch geen gebruik gemaakt zal worden van het gereserveerde crisisbed dat dit wordt afgemeld bij het crisisloket.

**NB.** Heeft de regio van Zorgkantoor Menzis geen crisisbedden meer beschikbaar én komt de cliënt uit Holten? Dan stelt Het Zorgkantoor Midden IJssel altijd een crisisbed beschikbaar voor deze cliënt als er een vrij bed is.

## **D Registratie en monitoring van de crisisplaatsing**

### **D1. Inleiding**

Het is belangrijk om bij een crisis aanmelding goed te bepalen of het gaat om een crisis Wlz. Als overduidelijk is dat iemand onder de Wlz valt kan deze bij crisis direct opgenomen worden. Het CIZ indiceert binnen 14 dagen met terugwerkende kracht .

Een verzoek voor een crisisopname niet zijnde Wlz, bijvoorbeeld eerstelijns verblijf, kan niet bij Het Zorgkantoor worden aangemeld.

## **D2. Noodzakelijk gegevens**

Bij alle meldingen is de zorgverlener die crisiszorg meldt verantwoordelijk voor het aanleveren van noodzakelijke gegevens. Hiervoor dient een screeningsformulier te worden ingevuld. Dit formulier zal via de crisisregisseur ter beschikking worden gesteld.

Zonder dit formulier kan de crisismelding niet in behandeling worden genomen.

## **D3. Opgave melding crisiszorg bij het CIZ zonder WLZ indicatie**

Betreft het een crisis V&V en is er nog geen Wlz indicatie afgegeven voor de cliënt die in crisis is opgenomen? Dan is de zorgaanbieder die de crisiszorg gaat leveren verantwoordelijk om op de eerste werkdag na opname, een aanvraag in te dienen via het CIZ (Portero CIZ). Ook zorgt deze aanbieder dat alle relevante informatie naar CIZ wordt verstuurd.

Betreft het een crisis GZ dan is de melder van de crisis (in overleg met de crisisregisseur) verantwoordelijk voor het melden van de crisis bij het CIZ inclusief alle relevante informatie.

Aansluitend op deze aanvraag neemt het CIZ de aanvraag in behandeling en rond uiterlijk na 14 dagen de indicatiestelling af.

## **D4. Crisislijst, overzicht van de crisisopnames**

Er zijn afspraken gemaakt dat de instelling met geormerkte crisisbedden per maand een overzicht met de bezetting van de crisisbedden en onderstaande gegevens aanlevert bij het Zorgkantoor. Dit gebeurt in een vast format. Deze crisislijsten worden via beveiligd notitieverkeer naar het zorgkantoor, afdeling Zorgtoewijzing toegestuurd als een niet gekoppelde notitie.

## **D5. Verlenging van een crisisplek.**

Op een crisisplek mag een cliënt maar een beperkte tijd verblijven. Indien het niet lukt om een cliënt binnen deze termijn te plaatsen naar een vervolgplek (al dan niet permanent) of dat de cliënt nog niet terug kan naar de thuissituatie dan is het mogelijk om een verlenging aan te vragen.

Een crisisplek voor de V&V sector is voor maximaal twee weken.

Een crisisplek voor de GZ sector is voor maximaal zes weken.

Voor beide sectoren geldt dat de termijn van de crisis éénmaal verlengd kan worden. Verlengen van de crisistermijn moet schriftelijk en onderbouwd aangevraagd worden bij Het Zorgkantoor.

Voor de GZ sector gaat dit via de crisisregisseur, terwijl de zorgaanbieder V&V waar de cliënt in de crisisopname verblijft dit rechtstreeks, via beveiligd notitieverkeer in een gekoppelde notitie kan aanvragen.

De onderbouwing moet tenminste de volgende informatie bevatten:

- Reden dat er een verlenging van de crisistermijn noodzakelijk is
- Indien er geen vervolgplek gerealiseerd is of de cliënt nog niet kan terugkeren naar huis een inschatting wanneer dit wel gerealiseerd kan worden.
- Welke acties er zijn ondernomen voor het vinden van de vervolgplek.

Indien akkoord dan zal de medewerker van het Zorgkantoor dit terugkoppelen via het beveiligd notitieverkeer aan de aanvrager én dit doorgeven aan de afdeling Declaratie vanwege de controle op de termijnen voor het declareren van de crisiszorg.