

Wat moet een waarnemingregeling omvatten?

Een goede waarnemingregeling bevat in elk geval de volgende onderdelen:

- Wie de waarnemer is (naam of praktijk waarmee een overeenkomst is gesloten).
- Wanneer de waarneming geldt, bijvoorbeeld bij vakantie, ziekte, nascholing, calamiteiten of andere afwezigheid.
- Welke zorg wordt overgenomen, zoals lopende behandelingen, spoedzorg, bereikbaarheid en noodzakelijke medische beslissingen.
- Bereikbaarheid voor patiënten: hoe patiënten de waarnemer kunnen bereiken en hoe zij hierover worden geïnformeerd (website, voicemail, e-mail, praktijkinformatie).
- Overdracht van patiëntgegevens, inclusief toestemming waar nodig, veilige gegevensuitwisseling en dossiervoering volgens de AVG en de WGBA.
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de waarnemer.
- Terugkoppeling aan de eigen zorgverlener na afloop van de waarneming, zodat het dossier volledig is en de behandeling kan worden voortgezet.
- Een schriftelijke overeenkomst tussen de zorgverleners of praktijken. De Wkkgz verlangt dat afspraken met externe zorgverleners schriftelijk worden vastgelegd, waaronder ook afspraken over onderlinge waarneming.

Er zijn twee documenten

1. Document 1 - Formele waarnemings- en continuïteitsregeling > de formele regeling
2. Document 2 – Praktische werkinstructie waarneming

Gebruik in de praktijk

De **formele regeling** één keer volledig invullen, ondertekenen en bewaren.

De **praktische werkinstructie** kun je vervolgens zichtbaar en makkelijk toegankelijk houden voor de zorgverlener en waarnemer. Bij een wijziging in bijvoorbeeld Crossuite of de contactgegevens pas je vooral de werkinstructie aan en controleer je bij de jaarlijkse evaluatie of de formele regeling nog klopt.

WAARNEMINGS- EN CONTINUÏTEITSREGELING**Formele regeling – [naam praktijk/zorgverlener]****1. Gegevens**

Zorgverlener: [Naam]
Praktijk: [Naam praktijk]
Adres: [Adres]
AGB-code: [Nummer]

Waarnemer: [Naam waarnemer/praktijk]
Adres: [Adres]
AGB-code: [Nummer]

Ingangsdatum regeling: [Datum]

2. Doel

Deze regeling heeft tot doel de continuïteit en kwaliteit van zorg voor patiënten te waarborgen bij tijdelijke of definitieve afwezigheid of uitval van de zorgverlener.

De wijze van waarneming en overdracht wordt afgestemd op de duur en aard van de afwezigheid. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen kortdurende waarneming en langdurige of definitieve uitval.

3. Situaties waarin de regeling van toepassing is

De regeling treedt in werking bij:

- Vakantie;
- Ziekte;
- Zwangerschaps- of ouderschapsverlof;
- Nascholing;
- Calamiteiten;
- Langdurige of blijvende arbeidsongeschiktheid;
- Overlijden van de zorgverlener.

Bij kortdurende afwezigheid, zoals vakantie of nascholing, wordt gebruikgemaakt van een praktische waarnemingsprocedure.

Bij langdurige of definitieve uitval wordt een meer structurele overdracht van zorg en patiëntgegevens georganiseerd.

4. Taken van de waarnemer

De waarnemer neemt gedurende de waarnemingsperiode de noodzakelijke patiëntenzorg over, waaronder:

- Het beoordelen van urgente en noodzakelijke zorgvragen;
- Het voortzetten van lopende behandelingen voor zover verantwoord;

- Het nemen van noodzakelijke medische of behandelinhoudelijke beslissingen binnen de eigen deskundigheid en bevoegdheden;
- Het overleggen met andere betrokken zorgverleners;
- Het adequaat vastleggen van de verleende zorg en relevante bevindingen in het patiëntendossier;
- Het waar nodig terugkoppelen van relevante informatie aan de oorspronkelijke zorgverlener of diens opvolger.

5. Praktijksysteem en werkwijze

Voorafgaand aan een waarnemingsperiode wordt nagegaan met welk patiënt- en/of praktijksysteem de praktijk werkt, bijvoorbeeld een online patiëntendossier of behandelprogramma zoals Crossuite.

De zorgverlener en waarnemer spreken vooraf af:

- Of de waarnemer rechtstreeks toegang krijgt tot het gebruikte systeem;
- Welke onderdelen van het systeem de waarnemer moet kunnen gebruiken;
- Hoe patiëntgegevens kunnen worden geraadpleegd en vastgelegd;
- Hoe de waarnemer toegang krijgt tot noodzakelijke praktijkinformatie;
- Of aanvullende instructie over het systeem of de werkwijze nodig is.

Wanneer rechtstreekse toegang tot het praktijksysteem tijdens een kortdurende waarneming niet mogelijk of niet praktisch is, wordt een alternatieve werkwijze afgesproken waarmee de waarnemer de noodzakelijke patiëntinformatie tijdig kan verkrijgen.

6. Bereikbaarheid en informatie aan patiënten

Tijdens tijdelijke afwezigheid worden patiënten geïnformeerd over de waarneming en de wijze waarop zij de waarnemer kunnen bereiken.

Dit kan bijvoorbeeld via:

- Voicemail;
- E-mailautoresponder;
- Website;
- Praktijkdeur;
- Patiëntenportaal.

De contactgegevens en bereikbaarheid van de waarnemer worden daarbij vermeld.

7. Toegang tot en overdracht van patiëntgegevens

Bij een kortdurende waarneming, bijvoorbeeld tijdens een vakantie, vindt in beginsel geen voorafgaande volledige overdracht van alle patiëntendossiers plaats.

Wanneer een patiënt zich tijdens de waarnemingsperiode meldt, krijgt de waarnemer de patiëntgegevens die noodzakelijk zijn om de betreffende zorg verantwoord te kunnen verlenen. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van een vooraf afgesproken, passende en beveiligde werkwijze.

Het kan voorkomen dat de waarnemer bij een urgente zorgvraag niet vooraf over het volledige patiëntendossier beschikt. Dit staat het verlenen van noodzakelijke zorg niet in de weg. De

waarnemer verzamelt in dat geval de informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is om de zorg verantwoord te kunnen verlenen en legt de verleende zorg en relevante bevindingen vast.

Bij langdurige afwezigheid of definitieve uitval wordt een structurele overdracht van relevante patiëntgegevens georganiseerd.

Bij de uitwisseling van patiëntgegevens wordt gehandeld overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG en WGBO. De waarnemer is gehouden aan het beroepsgeheim en de geldende regels voor de omgang met patiëntgegevens.

8. Langdurige of blijvende uitval en beëindiging van de praktijk

Bij langdurige of blijvende uitval van de zorgverlener of bij beëindiging van de praktijk wordt zo spoedig als praktisch mogelijk een structurele oplossing voor de continuïteit van zorg georganiseerd.

Wanneer de praktijk wordt beëindigd en nog geen opvolgend zorgverlener of praktijk beschikbaar is, wordt een tijdelijke voorziening getroffen om de continuïteit van de noodzakelijke patiëntenzorg te waarborgen.

Afhankelijk van de situatie kan daarbij worden afgesproken dat:

- Patiënten tijdelijk worden verwezen naar of opgevangen door een andere bevoegde zorgverlener of praktijk in de omgeving;
- Patiënten worden geïnformeerd over de tijdelijke waarneming en de wijze waarop zij de betreffende zorg kunnen verkrijgen;
- Lopende en noodzakelijke behandelingen, voor zover verantwoord, worden overgedragen;
- Noodzakelijke patiëntgegevens op een passende en veilige wijze worden overgedragen, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving;
- Afspraken worden gemaakt over het beheer, de beschikbaarheid en de bewaartermijn van patiëntendossiers;
- Zodra een opvolgend zorgverlener of praktijk beschikbaar is, wordt de verdere overdracht van de zorg georganiseerd.

Indien een praktijk na een tijdelijke periode wordt voortgezet door een opvolgend zorgverlener, worden patiënten hierover geïnformeerd. De verdere behandeling en overdracht vinden plaats op een wijze die aansluit bij de wensen van de patiënt en de geldende wet- en regelgeving.

Bij de overdracht wordt rekening gehouden met de continuïteit van lopende behandelingen, de belangen van patiënten en de verantwoordelijkheid van de betrokken zorgverleners.

9. Regeling bij overlijden

Bij overlijden van de zorgverlener gelden de volgende afspraken:

1. De waarnemer neemt, voor zover afgesproken en binnen de eigen bevoegdheden, de spoedeisende en noodzakelijke patiëntenzorg over.
2. Patiënten worden zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de situatie en de wijze waarop de zorg tijdelijk wordt voortgezet.
3. De waarnemer krijgt toegang tot de patiëntgegevens die noodzakelijk zijn voor het verantwoord voortzetten van de zorg.
4. De aangewezen contactpersoon, zoals genoemd in artikel 11, coördineert waar mogelijk de praktische uitvoering van deze regeling en de toegang tot noodzakelijke praktijkinformatie en systemen.
5. Zo spoedig mogelijk wordt een structurele oplossing voor de patiëntenzorg georganiseerd, waaronder overdracht aan een opvolgend zorgverlener of praktijk.

6. De patiëntendossiers worden beheerd en bewaard overeenkomstig de toepasselijke wettelijke voorschriften en bewaartermijnen.

10. Verantwoordelijkheid

De waarnemer is verantwoordelijk voor de door hem of haar verleende zorg gedurende de waarnemingsperiode.

Na beëindiging van de waarneming wordt relevante informatie over de tijdens de waarneming verleende zorg op passende wijze teruggekoppeld of vastgelegd, zodat de continuïteit van zorg wordt gewaarborgd.

11. Contactpersoon bij calamiteiten, langdurige uitval of overlijden

Naam: [Naam]

Relatie/functie: [Bijvoorbeeld praktijkmanager, collega-zorgverlener, executeur of gemachtigde]

Telefoon: [Nummer]

E-mail: [E-mailadres]

Deze persoon is het eerste aanspreekpunt voor de praktische coördinatie van de regeling bij calamiteiten, langdurige uitval of overlijden.

De contactpersoon is niet zonder meer bevoegd om medische beslissingen te nemen of patiëntgegevens in te zien. Toegang tot patiëntgegevens en praktijkinformatie vindt uitsluitend plaats voor zover daarvoor een passende bevoegdheid of grondslag bestaat.

12. Evaluatie

Deze regeling wordt minimaal eenmaal per jaar geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Bij de evaluatie wordt in ieder geval nagegaan:

- Of de waarnemer voldoende bekend is met de gebruikte systemen en werkwijze;
- Of de bereikbaarheid tijdens afwezigheid goed geregeld is;
- Of de procedure voor het verkrijgen van noodzakelijke patiëntinformatie praktisch uitvoerbaar is;
- Of de afspraken bij langdurige uitval of overlijden nog actueel zijn.

Plaats: _____

Datum: _____

Handtekening zorgverlener:

Handtekening waarnemer:

PRAKTISCHE WERKINSTRUCTIE WAARNEMING

Praktische samenvatting van de formele waarnemings- en continuïteitsregeling

Zorgverlener: [Naam]

Praktijk: [Naam praktijk]

Waarnemer: [Naam waarnemer/praktijk]

1. Doel

Deze werkinstructie geeft in het kort aan hoe de continuïteit van zorg wordt geregeld tijdens tijdelijke afwezigheid of bij langdurige of definitieve uitval van de zorgverlener.

De volledige afspraken zijn vastgelegd in de **Formele waarnemings- en continuïteitsregeling**.

2. Bij kortdurende afwezigheid

Bijvoorbeeld bij vakantie, ziekte of nascholing:

- Patiënten worden geïnformeerd over de waarneming en bereikbaarheid;
- De waarnemer neemt urgente en noodzakelijke zorgvragen over;
- Er vindt in beginsel geen volledige voorafgaande overdracht van alle patiëntendossiers plaats;
- De waarnemer krijgt toegang tot de patiëntinformatie die noodzakelijk is voor de betreffende zorg;
- De gebruikte systemen en werkwijze zijn vooraf besproken;
- Indien nodig krijgt de waarnemer instructie over het patiënt-/praktijksysteem, bijvoorbeeld Crossuite;
- De waarnemer legt de verleende zorg en relevante bevindingen vast.

3. Als het dossier niet direct beschikbaar is

Wanneer een patiënt onverwacht zorg nodig heeft en het volledige dossier niet direct beschikbaar is:

1. De noodzakelijke zorg wordt beoordeeld.
2. De waarnemer verzamelt de informatie die op dat moment nodig is.
3. Indien nodig wordt aanvullende informatie opgevraagd.
4. De verleende zorg en relevante bevindingen worden vastgelegd.
5. Waar nodig vindt terugkoppeling plaats.

De afwezigheid van het volledige dossier mag de noodzakelijke zorg niet onnodig vertragen.

4. Bij langdurige of definitieve uitval of beëindiging van de praktijk

Bij langdurige arbeidsongeschiktheid, overlijden of beëindiging van de praktijk:

- Wordt een structurele overdracht van patiënten en relevante patiëntgegevens georganiseerd;
- Worden patiënten geïnformeerd over de voortzetting van hun zorg;
- Wordt een opvolgend zorgverlener of praktijk geregeld;
- Worden dossiers beheerd en bewaard volgens de geldende wettelijke voorschriften.

Wanneer de praktijk wordt beëindigd en er nog geen opvolgend zorgverlener of praktijk beschikbaar is, wordt voor de overgangsperiode een tijdelijke voorziening getroffen.

Patiënten kunnen gedurende deze periode bijvoorbeeld worden verwezen naar een andere bevoegde zorgverlener of praktijk in de omgeving. Zodra een opvolgend zorgverlener of praktijk beschikbaar is, wordt de verdere overdracht van de patiëntenzorg georganiseerd.

Patiënten worden hierover geïnformeerd. De verdere zorg wordt afgestemd op de wensen van de patiënt en de geldende regels.

5. Contactpersoon

Naam: [Naam]

Functie/relatie: [Functie]

Telefoon: [Nummer]

E-mail: [E-mailadres]

De contactpersoon coördineert bij calamiteiten, langdurige uitval of overlijden de praktische uitvoering van de regeling.

Let op: De contactpersoon heeft niet automatisch toegang tot patiëntgegevens en is niet zonder meer bevoegd om medische beslissingen te nemen.

6. Belangrijke gegevens

Praktijksysteem: [Naam systeem, bijvoorbeeld Crossuite]

Contact waarnemer: [Naam + telefoonnummer]

Alternatieve wijze van dossierinformatie verkrijgen:
[Invullen]

Contactpersoon bij calamiteiten:
[Naam + telefoonnummer]

Opvolgend zorgverlener/praktijk indien reeds bekend:
[Naam + contactgegevens]

Datum laatste controle: _____

Gecontroleerd door: _____