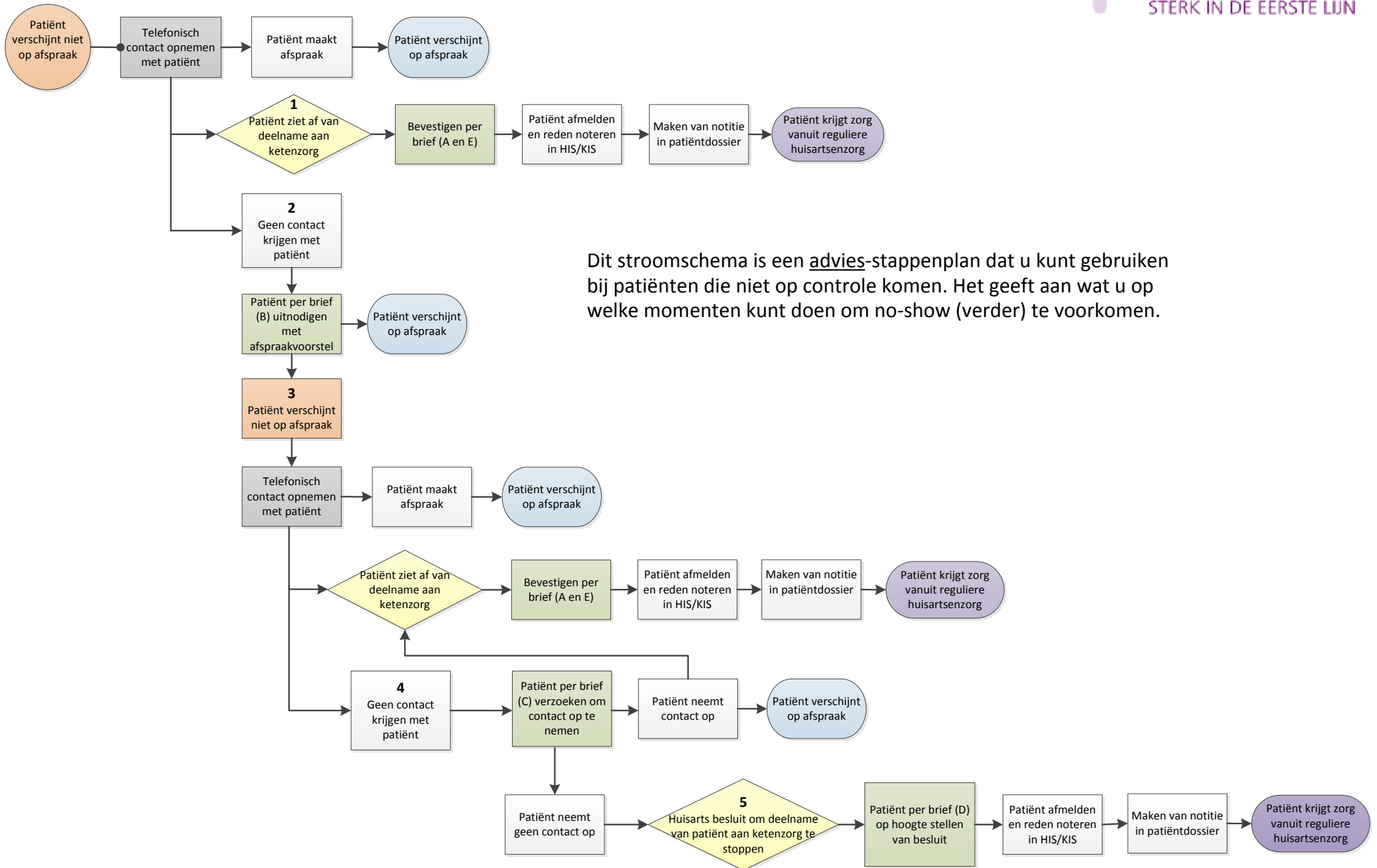


Stroomschema handelen bij no-show patiënt



Dit stroomschema is een advies-stappenplan dat u kunt gebruiken bij patiënten die niet op controle komen. Het geeft aan wat u op welke momenten kunt doen om no-show (verder) te voorkomen.

Toelichting op het stroomschema handelen bij no-show patiënt

Het stroomschema, deze toelichting en de voorbeeldbrieven zijn materialen die een praktijk ter ondersteuning kan gebruiken bij patiënten die niet op controle komen. Het geeft aan wat u op welke momenten kunt doen om no-show (verder) te voorkomen. Dit verkleint de gezondheidsrisico's voor de patiënt en je kunt als praktijk laten zien dat je zorgvuldig gehandeld hebt.

1 & 3) Patiënt verschijnt (voor tweede keer) niet op controle en ziet bewust af van deelname

1. Komt patiënt niet op controle? Registreer dit dan in het HIS: registreer bij controlebeleid het label 'geen programmatische zorg' en de reden (keuze uit vijf redenen)
2. De huisarts of de praktijkondersteuner neemt telefonisch contact op, geeft het belang van de controle afspraak aan en plant nieuwe afspraak
3. Ziet patiënt af van (verdere) deelname? Stuur dan ter bevestiging een brief (zie voorbeeldbrief A).
4. Heeft patiënt het formulier 'verklaring stopzetten deelname zorgprogramma' (is als bijlage bij voorbeeldbrief A verstuurd) ingestuurd? Stuur dan ter afronding een brief (zie voorbeeldbrief E) ter bevestiging van de stopzetting.
5. Praktijkondersteuner meldt patiënt af en noteert het in het patiëntdossier.

In het contact met de patiënt is het belangrijk om te benadrukken dat hij/zij met gezondheidsvragen en – klachten altijd welkom blijft voor reguliere zorg in de huisartsenpraktijk. De patiënt kan altijd opnieuw contact opnemen om (weer) aan het ketenzorgprogramma deel te nemen.

2) Patiënt verschijnt niet op controle (eerste keer) en geen (telefonisch) contact mogelijk

1. Komt patiënt niet op controle? Registreer dit dan in het HIS: registreer bij controlebeleid het label 'geen programmatische zorg' en de reden (keuze uit vijf redenen)
2. Het lukt na meerdere pogingen niet om in contact te komen met patiënt.
3. Sturen van een door de huisarts getekende brief waar geplande controle afspraak in staat (zie voorbeeldbrief B).

4) Patiënt tweede keer niet op controle en geen (telefonisch) contact mogelijk

1. Ondanks herhaalde pogingen lukt het niet om (telefonisch) contact te krijgen met patiënt.
2. Sturen van een door de huisarts getekende brief met verzoek aan patiënt om contact op te nemen (zie voorbeeldbrief C).
3. De praktijkondersteuner registreert in het HIS bij controle beleid het label 'geen programmatische zorg' en de reden (keuze uit vijf redenen).

5) Geen contact met patiënt en huisarts neemt besluit over stopzetten van deelname

1. Patiënt reageert niet op de brieven en neemt geen contact op?
2. Huisarts neemt in afstemming met praktijkondersteuner een besluit om deelname van patiënt aan ketenzorg te stoppen.

Richtlijn hierbij is dat dit gebeurt circa een jaar nadat de patiënt voor de eerst keer niet op controle is gekomen én alle stappen om contact te krijgen met de patiënt zijn doorlopen. Een dergelijke besluit is niet alleen afhankelijk van het missen van controleafspraken, maar ook gebaseerd op de kennis van de huisarts over de persoonlijke omstandigheden van de patiënt en zijn/haar omgeving.

4. Bij het besluit stopzetten deelname, stel patiënt schriftelijk (zie voorbeeld brief D) op de hoogte.
5. Praktijkondersteuner meldt patiënt af en noteert het in het patiëntdossier.

In het contact met de patiënt is het belangrijk om te benadrukken dat hij/zij met gezondheidsvragen en – klachten altijd welkom blijft voor reguliere zorg in de huisartsenpraktijk. De patiënt kan altijd opnieuw contact opnemen om (weer) aan het ketenzorgprogramma deel te nemen

Ten slotte

Tussentijdse spreekuur- of huisbezoeken voor andere zorgvragen bieden kans om de patiënt te motiveren tot deelname aan ketenzorg. Het is raadzaam de pogingen om in contact te komen met de patiënt vast te leggen in het HIS of KIS.

Bijlagen

- Voorbeeldbrieven A t/m E (per zorgprogramma)
- Formulier 'verklaring stopzetten deelname zorgprogramma'