

No show beleid

Februari 2021
KW-0221



Inhoudsopgave

No-show beleid.....	3
Werkwijze.....	3
Stappenplan	4
Patiënt komt de eerste keer niet op controle	4
Eerste poging geen telefonisch contact na de gemiste eerste controle-afspraak	4
Patiënt komt de tweede keer niet op controle	4
Bij tweede poging geen telefonisch contact na twee gemiste controle-afspraken	5
Na tweede brief ook geen reactie	5
Stroomschema no-show advies Ineen	5
Voorbeeldbrief 1: Bevestiging geen deelname zorgprogramma	6
Voorbeeldbrief 2: uitnodiging controleafspraak	7
Voorbeeldbrief 3: Afsluitende brief uitnodiging controle afspraak.....	8
Voorbeeldbrief 4: beëindigen deelname zorgprogramma	9
Tekst chronische aandoeningen – om in te voegen per patiëntenbrief.....	11
Diabetes Mellitus.....	11
COPD.....	11
Primaire preventie van hart- en vaatziekten	11
Secundaire preventie van hart- en vaatziekten	11
Behandeling van hartfalen	12
Astma	12

No-show beleid

Als een patiënt herhaaldelijk niet verschijnt bij controleafspraken en niet reageert op uitnodigingen voor controleafspraken, kan een huisarts de afweging maken om deelname aan het ketenzorgprogramma eenzijdig te beëindigen. Het is belangrijk een zuivere scheiding in patiënten te maken die wel en niet deelnemen aan de ketenzorg aangezien er anders voor niet geleverde zorg (door afwezigheid patiënt) wel betaald wordt. Daarnaast kan het zo zijn dat de patiënt (tijdelijk) in de tweedelijns onder behandeling is.

Werkwijze

De benodigde stappen om tot een zorgvuldige afweging te komen, kunnen per situatie verschillen. De inschatting van de huisarts speelt hierbij een cruciale rol. Een dergelijke afweging is niet alleen afhankelijk van het missen van controleafspraken, maar ook gebaseerd op de kennis van een huisarts over de persoonlijke omstandigheden van de patiënt en zijn/haar omgeving. Een besluit over het beëindigen van deelname aan een ketenzorgprogramma is omgeven met zorgvuldigheidseisen gericht op het nakomen van de zorgplicht van een huisarts. Vanwege deze zorgplicht mag van een huisarts worden verwacht dat hij/zij patiënten blijft aanspreken en motiveren om aan het ketenzorgprogramma deel te nemen. Dit advies beschrijft de acties die een huisarts hiertoe kan ondernemen.

In aanvulling op de hieronder genoemde stappen, bieden tussentijdse consulten voor andere zorgvragen een uitgelezen kans om de controleafpraak onder de aandacht te brengen, met name bij het voorschrijven van herhaalmedicatie. Ook het afleggen van een huisbezoek of visite door de huisarts of POH kan helpen patiënten te motiveren tot deelname aan het ketenzorgprogramma en de bijbehorende controleafspraken.

Als het ondanks herhaalde pogingen niet lukt om in geval van 'no-show' met de patiënt in contact te komen, kan de huisarts na zes maanden eenzijdig besluiten deelname aan het ketenzorgprogramma te beëindigen. Het besluit tot het beëindigen van deelname aan het ketenzorgprogramma ontslaat de huisarts niet van de verplichting om reguliere huisartsenzorg aan te bieden. Het ketenzorgprogramma is immers een aanvulling op de reguliere huisartsenzorg. Daarbij is het belangrijk om aan te geven dat de patiënt met gezondheidsvragen en -klachten altijd welkom blijft voor reguliere zorg in de huisartsenpraktijk en opnieuw contact kan opnemen bij behoefte om aan het ketenzorgprogramma deel te nemen.

Het advies is om de patiënt jaarlijks actief te benaderen voor deelname aan het ketenzorgprogramma. Door de patiënt jaarlijks opnieuw te benaderen voor deelname aan het ketenzorgprogramma, krijgt de patiënt de mogelijkheid om alsnog op een laagdrempelige manier in te stromen in het ketenzorgprogramma. Door de patiënten die niet deelnemen aan de ketenzorg te registreren in het HIS, zorgt dit voor eenvoudige vindbaarheid en blijven zij beschikbaar voor deze jaarlijkse oproep.

Cohaesie volgt in haar no-show beleid het advies van InEen.

Stappenplan

Patiënt komt de eerste keer niet op controle

- De huisarts of praktijkondersteuner neemt telefonisch contact op. Het belang van de controleafspraak wordt uitgelegd.
- Als de patiënt wel op controle wil komen, wordt een nieuwe afspraak gepland.
- Als een patiënt niet op controle wil komen en bewust afziet van deelname aan het ketenzorgprogramma:
- ontvangt de patiënt een schriftelijk bevestiging ([voorbeeldbrief 1](#))
 - registreert u als meetwaarde in het HIS:
hoofdbehandelaar: Huisarts
deelname ketenzorg: Nee
 - registreert u in het HIS dat patiënt niet wenst deel te nemen aan ketenzorg met de reden
 - registreert u in het HIS welke brief patiënt heeft ontvangen
 - maakt u een notitie in het HIS, zodat alle medewerkers dit zien als de patiënt komt voor een reguliere afspraak
- Na een jaar neemt u opnieuw contact op met patiënt voor controle.

Eerste poging geen telefonisch contact na de gemiste eerste controle-afspraak

Als de patiënt een controleafspraak heeft gemist en u krijgt geen telefonisch contact met de patiënt, stuurt u de patiënt een door de huisarts getekende brief met een geplande controleafspraak en/of de mogelijkheid op een ander moment hiervoor een afspraak te maken ([voorbeeldbrief 2](#)).

Patiënt komt de tweede keer niet op controle

- Als een patiënt ook niet op de tweede controleafspraak verschijnt, neemt de huisarts of praktijkondersteuner opnieuw telefonisch contact op. Het belang van de controleafspraak wordt uitgelegd.
- Als de patiënt wel op controle wil komen, wordt een nieuwe afspraak gepland.
- Als een patiënt niet op controle wil komen en bewust afziet van deelname aan het ketenzorgprogramma:
 - ontvangt de patiënt een schriftelijk bevestiging ([voorbeeldbrief 1](#))
 - registreert u als meetwaarde in het HIS:
hoofdbehandelaar: Huisarts
deelname ketenzorg: Nee
 - registreert u in het HIS dat patiënt niet wenst deel te nemen aan ketenzorg met de reden
 - registreert u in het HIS welke brief patiënt heeft ontvangen
 - maakt u een notitie in het HIS, zodat alle medewerkers dit zien als de patiënt komt voor een reguliere afspraak
- Na een jaar neemt u opnieuw contact op met patiënt voor controle.

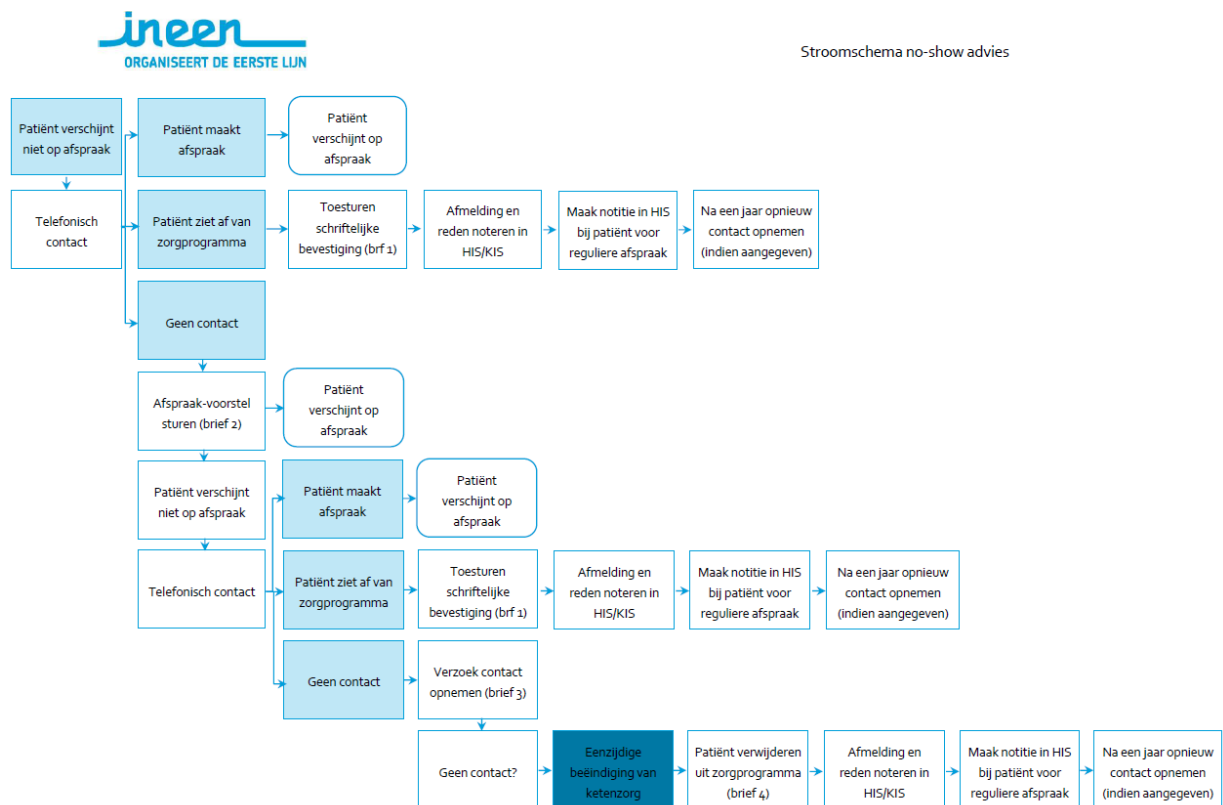
Bij tweede poging geen telefonisch contact na twee gemiste controle-afspraken

Als het bij de herhaalde pogingen voor het maken van een controleafspraak niet lukt om telefonisch contact te krijgen, stuurt u de patiënt een door de huisarts getekende brief met het verzoek contact op te nemen ([voorbeeldbrief 3](#)).

Na tweede brief ook geen reactie

- Als de patiënt na de tweede brief niet heeft gereageerd, wordt de patiënt uit het ketenzorgprogramma verwijderd. De patiënt ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging ([voorbeeldbrief 4](#))
- Registreer in het HIS dat patiënt niet heeft gereageerd op meerdere contactverzoeken vanuit de praktijk, noteer hierbij welke brief patiënt heeft ontvangen.
- Registreer als meetwaarde in het HIS:
hoofdbehandelaar: Huisarts
deelname ketenzorg: Nee
- Maak een notitie in het HIS zodat alle medewerkers dit zien als patiënt komt voor een reguliere afspraak
- Na een jaar neemt u opnieuw contact op met patiënt voor controle.

Stroomschema no-show advies Ineen



Voorbeeldbrief 1: Bevestiging geen deelname zorgprogramma

Onderwerp: bevestiging afzien van controle afspraak

Geachte heer/mevrouw,

Voor de controle van uw [diabetes/COPD/astma/hart- en vaatziekte] is het belangrijk om regelmatig bij de huisarts en praktijkondersteuner op controle te komen. U heeft aangegeven dat u dit niet meer wilt.

Waarom is regelmatige controle belangrijk?

[\[Aandoening specifieke tekst over het ziektebeeld van de patiënt toevoegen\]](#)

Daarom adviseer ik u regelmatig op controle te komen. U gezondheid wordt goed gecontroleerd en er kan tijdig ingegrepen worden als dat nodig is.

Wilt u geen controle meer?

U heeft telefonisch aangegeven dat u er bewust voor kiest geen gebruik te maken van de controles als onderdeel van het ketenzorgprogramma. Wij hebben u geïnformeerd over de mogelijke gevolgen daarvan. U bent hiervan op de hoogte en u heeft aangegeven alsnog niet op controle te willen komen. Wij kunnen u dan niet de zorg bieden waarvoor u in aanmerking komt.

Wij respecteren uw keuze. Wilt u in bijgevoegde verklaring aangeven wat precies de reden is en deze ondertekend aan ons terug sturen?

Mocht u de komende tijd van gedachten veranderen en toch besluiten weer deel te nemen aan het ketenzorgprogramma, neemt u dan contact op met de praktijk. Over een jaar nemen wij in elk geval weer contact met u op om te vernemen of uw keuze is veranderd.

U bent altijd welkom

U bent altijd welkom in de praktijk voor al uw gezondheidsvragen en klachten. Uw keuze om af te zien van deelname aan het ketenzorgprogramma heeft hierop geen invloed.

Als u over deze brief of de controles nog vragen heeft, kunt u altijd contact opnemen met de praktijk.

[Bijlage: Verklaring stopzetten oproep controle ketenzorgprogramma]

Voorbeeldbrief 2: uitnodiging controleafspraak

Onderwerp: Uitnodiging controle afspraak

Geachte heer/ mevrouw,

Voor de controle van uw [diabetes/COPD/astma/hart- en vaatziekte] is het belangrijk om regelmatig bij de huisarts en praktijkondersteuner op controle te komen. U bent niet naar uw laatste controleafspraak gekomen en wij hebben u telefonisch niet kunnen bereiken.

We hebben een nieuwe controleafspraak voor u gepland op [dag, datum, jaar, tijd]

Is de datum of het tijdstip van de afspraak niet handig voor u of heeft u problemen met vervoer? Neem dan contact op met de praktijk op [dag, tijd]

Waarom is regelmatige controle belangrijk?

[\[Aandoening specifieke tekst over het ziektebeeld van de patiënt toevoegen\]](#)

Daarom adviseer ik u regelmatig op controle te komen. U gezondheid wordt goed gecontroleerd en er kan tijdig ingegrepen worden als dat nodig is.

Wilt u geen controle meer?

Als u besluit af te zien van controle, respecteren wij uw keuze. Wij kunnen u dan niet de zorg bieden waarvoor u in aanmerking komt. Wilt u in bijgevoegde verklaring aangeven wat precies de reden is en deze ondertekend aan ons terug sturen? Als u onder behandeling bent bij de internist in een ziekenhuis of kliniek voor uw diabetes, geef dit door aan ons. Ook als deze behandeling gestopt is.

Mocht u de komende tijd van gedachten veranderen en toch besluiten weer deel te nemen aan het ketenzorgprogramma, neemt u dan contact op met de praktijk. Over een jaar nemen wij in elk geval weer contact met u op om te vernemen of uw keuze is veranderd.

U bent altijd welkom

U bent altijd welkom in de praktijk voor al uw gezondheidsvragen en klachten. Uw keuze om af te zien van deelname aan het ketenzorgprogramma heeft hierop geen invloed.

Als u over deze brief of de controles nog vragen heeft, kunt u altijd contact opnemen met de praktijk.

[Bijlage: Verklaring stopzetten oproep controle ketenzorgprogramma]

Voorbeeldbrief 3: Afsluitende brief uitnodiging controle afspraak

Onderwerp: Afsluitende brief uitnodiging controle afspraak

Geachte heer/ mevrouw,

Voor de controle van uw [diabetes/COPD/astma/hart- en vaatziekte] is het belangrijk om regelmatig bij de huisarts en praktijkondersteuner op controle te komen. U bent de afgelopen weken niet naar afspraken gekomen of u heeft niet gereageerd op uw schriftelijke uitnodiging voor een controleafspraak. Wij hebben meerdere keren telefonisch contact met u gezocht, maar hebben u niet kunnen bereiken.

Afspraak maken

Omdat wij graag weten waarom u niet op controle komt, vragen wij u om binnen twee weken telefonisch contact met ons op te nemen. Dit kan tijdens het telefonisch spreekuur op [dag tijd].

Waarom is regelmatige controle belangrijk?

[\[Aandoening specifieke tekst over het ziektebeeld van de patiënt toevoegen\]](#)

Daarom adviseer ik u regelmatig op controle te komen. U gezondheid wordt goed gecontroleerd en er kan tijdig ingegrepen worden als dat nodig is.

Wilt u geen controle meer?

Als u besluit af te zien van controle, respecteren wij uw keuze. Wij kunnen u dan niet de zorg bieden waarvoor u in aanmerking komt. Wilt u in bijgevoegde verklaring aangeven wat precies de reden is en deze ondertekend aan ons terug sturen?

Mocht u de komende tijd van gedachten veranderen en toch besluiten weer deel te nemen aan het ketenzorgprogramma, neemt u dan contact op met de praktijk. Over een jaar nemen wij in elk geval weer contact met u op om te vernemen of uw keuze is veranderd.

U bent altijd welkom

U bent altijd welkom in de praktijk voor al uw gezondheidsvragen en klachten. Uw keuze om af te zien van deelname aan het ketenzorgprogramma heeft hierop geen invloed.

Als u over deze brief of de controles nog vragen heeft, kunt u altijd contact opnemen met de praktijk.

[Bijlage: Verklaring stopzetten oproep controle ketenzorgprogramma]

Voorbeeldbrief 4: beëindigen deelname zorgprogramma

Onderwerp: Beëindiging deelname ketenzorgprogramma

Geachte heer/ mevrouw,

Voor de controle van uw [diabetes/COPD/astma/hart- en vaatziekte] is het belangrijk om regelmatig bij de huisarts en praktijkondersteuner op controle te komen.

Waarom is regelmatige controle belangrijk?

[\[Aandoenings specifieke tekst over het ziektebeeld van de patiënt toevoegen\]](#)

Daarom adviseer ik u regelmatig op controle te komen. U gezondheid wordt goed gecontroleerd en er kan tijdig ingegrepen worden als dat nodig is.

Contact met u gezocht

Uit onze gegevens blijkt dat u de afgelopen weken niet naar de praktijk bent gekomen voor controle en/of u heeft niet gereageerd op de uitnodigingen voor deze controleafspraken. Wij hebben meerdere malen telefonisch contact met u gezocht en u schriftelijk benaderd voor het maken van een afspraak, omdat wij u graag zo goed mogelijke zorg willen bieden. Tot onze spijt lukt het niet om hierover met u in contact te komen.

Wilt u geen controle meer?

Wij respecteren uw keuze als u geen controleafspraak meer wilt maken. Wilt u in bijgevoegde verklaring aangeven wat daarvan de reden is en deze ondertekend aan ons terug te sturen? Als u bijgevoegde verklaring niet invult en geen contact met ons opneemt, gaan we er vanuit dat u er bewust voor kiest om **geen** gebruik te maken van de controles als onderdeel van het zorgprogramma. Wij respecteren uw keuze en zullen u dit jaar niet meer oproepen voor controle. Na een jaar nemen wij weer contact met u op om te vernemen of uw keuze is veranderd.

Mocht u de komende tijd van gedachten veranderen en toch besluiten weer deel te nemen aan het ketenzorgprogramma, neemt u dan contact op met de praktijk. Over een jaar nemen wij in elk geval weer contact met u op om te vernemen of uw keuze is veranderd.

U bent altijd welkom

U bent altijd welkom in de praktijk voor al uw gezondheidsvragen en klachten. Uw keuze om af te zien van deelname aan het ketenzorgprogramma heeft hierop geen invloed.

Als u over deze brief of de controles nog vragen heeft, kunt u altijd contact opnemen met de praktijk.

Verklaring stopzetten oproep controle ketenzorgprogramma

Naam: _____

Geboortedatum: _____

Ik wil **niet meer** uitgenodigd worden voor de controle van mijn [diabetes/COPD/astma /hart- en vaat
ziekte

De reden hiervoor is:

Datum

Handtekening

Stuurt u dit formulier naar de huisartspraktijk:

[Adresgegevens of (gefrankeerde) retourenveloppe]

Tekst chronische aandoeningen – om in te voegen per patiëntenbrief

Onderstaande teksten zijn, behalve Diabetes Mellitus (andere bron), afgeleid van de website www.thuisarts.nl. In verband met eventuele veranderende inzichten in de behandeling van de chronische aandoeningen, adviseren we u de content van de onderstaande tekstjes jaarlijks te controleren of te bespreken met uw eigen inhoudsdeskundige.

Diabetes Mellitus

Diabetes Mellitus is een chronische stofwisselingsziekte die consequenties heeft voor het gehele lichaam. Diabetes is niet te genezen, maar wel goed te behandelen. De behandeling van diabetes moet ervoor zorgen dat uw bloedglucosewaarden niet te hoog worden. Als deze waarde goed is, dan heeft u geen last van problemen als dorst, wazig zien, vermoeidheid en veel plassen. Wel kunt u op den duur last krijgen van andere klachten, vooral als u al langer diabetes heeft. Deze complicaties (problemen) kunnen voorkomen op verschillende plaatsen in het lichaam. Complicaties bij diabetes zijn: hart- en vaatziekten, problemen met de ogen, zenuwen, voeten en nieren. Voor alle complicaties geldt: als ze op tijd worden ontdekt, kunnen ze beter worden behandeld.

COPD

COPD is een ongeneeslijke longziekte. De luchtwegen zijn blijvend vernauwd. Daardoor werken de longen steeds minder goed. U krijgt vaak last van hoesten, benauwdheid en slijm in de luchtwegen. COPD komt door een blijvende (chronische) ontsteking van het slijmvlies in de luchtwegen. Rook of prikkelende stofdeeltjes in de ingeademde lucht veroorzaken die ontsteking. Er bestaat geen behandeling waardoor COPD over gaat. op Uw klachten kunnen wel verminderen door u te houden aan een aantal leefregels, zoals tijd stoppen met roken, gezond eten, dagelijks bewegen en door medicatie te gebruiken. U gaat zich dan geleidelijk beter voelen. Door gezond te leven kunt u uw conditie verbeteren en ervoor zorgen dat u zich fitter voelt .

Primaire preventie van hart- en vaatziekten

Om na te gaan of u een verhoogd risico heeft op hart- en vaatziekten, wordt gekeken welke risicofactoren bij u een rol spelen. Het overzicht van uw risicofactoren noemen we uw eigen risicoprofiel. Hiermee wordt bekeken hoe groot de kans is dat u binnen tien jaar een hart- of vaatziekte krijgt of aan een hart- en vaatziekte overlijdt. Het gaat om een schatting van het risico, niet om een zekerheid.

Secundaire preventie van hart- en vaatziekten

U heeft een hart of vaatziekte (gehad) en u wordt behandeld om de verhoogde kans op hart- en vaataandoeningen zo sterk mogelijk te verlagen. Bij een verhoogd risico op hart- en vaatziekten kunnen medicijnen die uw bloeddruk of cholesterolgehalte verlagen zinvol zijn. Hoe hoger uw geschatte risico op hart- en vaatziekten, en hoe hoger uw bloeddruk of cholesterolgehalte, des te groter is de kans dat u baat heeft bij deze medicijnen.

Om dit risico te verlagen is het heel erg belangrijk om gezond te leven. Dat kan betekenen dat u bepaalde leefgewoontes moet veranderen. Graag bespreken we met u welke maatregelen mogelijk zijn om uw risico op hart- en vaatziekten te verlagen. Daarmee maken we samen met u een plan voor de verdere aanpak van uw risicofactoren.

Behandeling van hartfalen

Bij hartfalen is de pompkracht van het hart verminderd. Daardoor wordt u bij inspanning snel moe en kortademig. Bij hartfalen krijgt u medicijnen die uw klachten verminderen en die voorkomen dat het hartfalen verergert. De medicijnen zorgen er onder meer voor dat uw lichaam meer vocht afvoert. Als u de medicijnen een paar dagen vergeet, krijgt uw hart het weer zwaarder. Ook als u de medicijnen zorgvuldig heeft ingenomen, kunnen de klachten soms tijdelijk toenemen of verminderen, vaak zonder duidelijke reden. Verder is een gezonde leefstijl van belang: gezond eten, genoeg bewegen, niet roken en zo nodig afvallen (Bron: www.thuisarts.nl mei 2015).

Astma

Astma is een chronische aandoening van de luchtwegen (in de longen). Normaal zijn de luchtwegen wijd genoeg om gemakkelijk in- en uit te ademen. Bij astma zijn de luchtwegen overgevoelig voor bepaalde prikkels. Als reactie op deze prikkels trekken de spiertjes rond de luchtwegen samen. Het slijmvlies langs de binnenkant van de luchtwegen raakt ontstoken: het zwelt op en produceert meer slijm. Daardoor worden de luchtwegen nauwer.

Astma is meestal goed te behandelen. Medicijnen kunnen astma niet echt genezen. Bij zorgvuldig gebruik van medicijnen kunnen de klachten wel verminderen of lang wegblijven. Met de aanpak van prikkels, voldoende lichaamsbeweging en gebruik van medicijnen kunt u ervoor zorgen dat u zo weinig mogelijk last heeft van uw astma (Bron: www.thuisarts.nl mei 2015).