

Bijlage Advies over no-showbeleid

De handleiding van InEen voor inclusie en exclusie van patiënten in een ketenzorgprogramma (d.d. december 2014) beschrijft wanneer patiënten wel en niet in een ketenzorgprogramma worden opgenomen. Een van de situaties in de handleiding heeft betrekking op patiënten die (herhaaldelijk) niet verschijnen op achtereenvolgende controleafspraken binnen de ketenzorg; aangeduid als no-show. 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.

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. Het proces verloopt volgens een aantal stappen:

Patiënt eerste keer niet op controle

De huisarts of praktijkondersteuner neemt telefonisch contact op. Bij contact volgt uitleg van het belang van de controleafspraak en wordt een nieuwe afspraak gepland. Als een patiënt geen afspraak wenst en bewust afziet van deelname aan een ketenzorgprogramma ontvangt deze hiervan een schriftelijk bevestiging (zie *voorbeeldbrief 1*).

Bij eerste poging geen telefonisch contact (na de gemiste eerste controle-afspraak)

Als het bij een eerste poging niet lukt om telefonisch contact te krijgen, ontvangt 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 (zie *voorbeeldbrief 2*).

Patiënt tweede keer niet op controle

Als een patiënt ook niet op de controleafspraak verschijnt, neemt de huisarts of praktijkondersteuner opnieuw telefonisch contact op. Bij contact volgt uitleg van het belang van de controleafspraak en wordt een nieuwe afspraak gepland. Als een patiënt geen afspraak wenst en bewust afziet van deelname aan een ketenzorgprogramma ontvangt deze hiervan een schriftelijk bevestiging (zie *voorbeeldbrief 1*).

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 ontvangt de patiënt een door de huisarts getekende brief met het verzoek contact op te nemen (zie *voorbeeld brief 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 (*zie voorbeeld brief 4*).

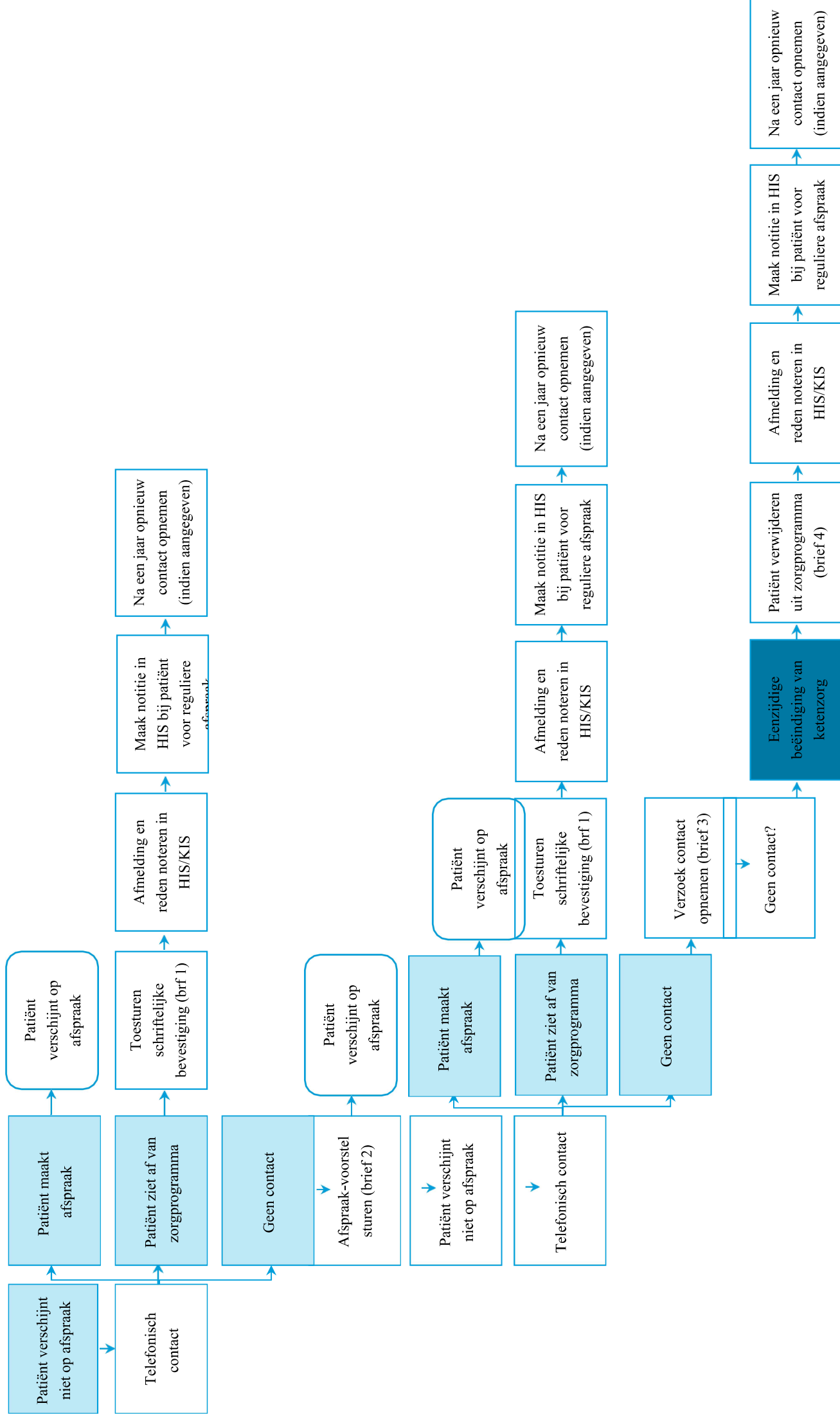
In aanvulling op de hierboven genoemde stappen bieden tussentijdse consulten voor andere zorgvragen een uitgelezen kans om de controleafspraak onder de aandacht te brengen (vooral bij het voorschrijven van herhaalmedicatie). Ook het afleggen van een huisbezoek of visite door de huisarts of POH kan helpen patiënten te motiveren tot deelname aan het ketenzorgprogramma en de bijbehorende controleafspraken. Het is raadzaam de pogingen om in contact te komen met de patiënt vast te leggen in het huisartseninformatiesysteem (HIS) of keteninformatiesysteem (KIS).

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.

Bijlagen:

Stroomschema no-show advies

Voorbeeldbrieven 1-4 inclusief voorbeeldtekst chronische aandoeningen



Brief 1: Bevestiging geen deelname zorgprogramma

Datum

Onderwerp: bevestiging afzien van ketenzorg voor **diabetes / COPD / hart en vaat ziekten / Astma / anders**

Geachte heer/ mevrouw,

Inleiding

Voor patiënten **met diabetes/ COPD / hart- en vaatziekten / Astma / anders** is het belangrijk om regelmatig bij de huisarts en praktijkondersteuner op controle te komen. Als **diabetes / COPD/ hart en vaat / Astma / anders** patiënt wordt u daarom door uw huisarts uitgenodigd voor in ieder geval een aantal controles per jaar.

Het belang van controle

In te vullen naar ziektebeeld, zie voorbeeldtekstjes over chronische aandoeningen:

Diabetes mellitus / COPD / Primaire preventie van hart en vaatziekten / Secundaire preventie van hart en vaatziekten/ Behandeling van hartfalen / Astma

Dit is de reden dat uw huisarts en praktijkondersteuner u dringend adviseren om regelmatig op controle te komen in de praktijk zodat u op al deze punten gecontroleerd kunt worden en er tijdig ingegrepen kan worden als dat nodig is. Het ketenzorgprogramma is een extra aanbod voor mensen met **diabetes/ COPD / hart- en vaatziekten / Astma anders** in aanvulling op de gewone huisartsenzorg.

Afzien van controle

In eerdere contacten heeft u aangegeven dat u er bewust voor kiest geen gebruik te maken van de controles als onderdeel van het zorgprogramma voor **diabetes/ COPD / hart- en vaatziekten / Astma / anders**.

U heeft aangegeven geen medicatie te willen gebruiken. optioneel

Wij hebben u geïnformeerd over de mogelijke gevolgen daarvan. U bent hiervan op de hoogte en u heeft aangegeven van verdere controle af te zien. Voor ons betekent dit dat wij geen optimale zorg kunnen bieden. Wij respecteren uw keuze **en verzoeken u om in de bijgevoegde verklaring aan te geven wat daarvan de reden is en deze ondertekend aan ons terug te sturen. Optioneel**. Mocht u de komende tijd van gedachten veranderen en toch overwegen om deel te nemen aan het ketenzorgprogramma dan kunt u hierover contact opnemen met de huisarts of de praktijkondersteuner. Over **een jaar** nemen wij in elk geval weer contact met u op om te vernemen of uw keuze is veranderd.

Altijd welkom

Wij vinden het belangrijk om te benadrukken dat u in de tussentijd altijd van harte welkom blijft om bij al uw gezondheidsvragen – en klachten contact op te nemen met onze huisartsenpraktijk. Uw keuze om af te zien van deelname aan het ketenzorgprogramma heeft hierop geen invloed.

Voorbeeldbrieven: rode tekst is te kiezen naar specifieke toepassing per patiënt en/of praktijk

Als u over deze brief of de controles nog vragen heeft kunt u altijd contact opnemen met uw huisarts of praktijkondersteuner voor nadere toelichting of uitleg.

met vriendelijke groet,

..... , praktijkondersteuner , huisarts

Telefoonnummer en andere contactgegevens

Voorbeeldbrief 2: uitnodiging controleafspraak

Datum

Onderwerp: Uitnodiging controle afspraak **diabetes/ COPD / hart- en vaatziekten / Astma / anders** zorg

Geachte heer/ mevrouw,

Inleiding

Voor patiënten **met diabetes/ COPD / hart- en vaatziekten / Astma / anders** is het belangrijk om regelmatig bij de huisarts en praktijkondersteuner op controle te komen. Als **diabetes/ COPD / hart- en vaatziekten / Astma / anders** patiënt wordt u daarom door uw huisarts uitgenodigd voor in ieder geval een aantal controles per jaar.

Uitnodigingen

Uit onze gegevens blijkt dat u ongeveer **een week** geleden niet bent verschenen op de controleafspraak. Ook is het niet gelukt om telefonisch contact met u te krijgen. Om die reden heb ik voor u een nieuwe controleafspraak in mijn agenda ingepland **op 201., om uur.**

Indien u een andere datum voor uw controle wilt afspreken, omdat u bijvoorbeeld verhinderd bent op de voorgestelde datum en tijd, kan dit via bovenstaand telefoonnummer rechtstreeks met de doktersassistent op **maandag tot en met vrijdag tussen ... en ... uur.** Graag hoor ik dat zo spoedig mogelijk.

Wanneer u om welke reden dan ook geen afspraak wilt maken voor de controle van uw **diabetes/ COPD / hart- en vaatziekten / Astma / anders** dan zouden we graag persoonlijk met u contact willen hebben. Ook in dat geval kunt u bovenstaand telefoonnummer gebruiken van **maandag tot en met vrijdag tussen en uur.**

In het geval dat u onder behandeling bent bij de internist voor uw diabetes in een ziekenhuis of kliniek, willen wij u vragen dit ook door te geven aan uw huisarts. Op het moment dat de behandeling bij de internist is beëindigd is het belangrijk dat u dit ook weer meldt bij uw huisarts.

Praktische problemen?

U kunt voor praktische problemen bij de controleafspraak contact opnemen met de praktijkondersteuner of de praktijkassistente van de huisartsenpraktijk. Praktische problemen zijn bijvoorbeeld dat u niet kunt komen op het tijdstip van de controleafspraak of dat u geen vervoer heeft om naar de afspraak te komen.

Het belang van controle

In te vullen naar ziektebeeld, zie voorbeeldtekstjes over chronische aandoeningen:

Diabetes mellitus / COPD / Primaire preventie van hart en vaatziekten / Secundaire preventie van hart en vaatziekten / Behandeling van hartfalen / Astma

Dit is de reden dat uw huisarts en praktijkondersteuner u dringend adviseren om regelmatig op controle te komen in de praktijk zodat u op al deze punten gecontroleerd kunt worden en er tijdig

Voorbeeldbrieven: rode tekst is te kiezen naar specifieke toepassing per patiënt en/of praktijk

Brief 3. Afsluitende brief uitnodiging controle afspraak ... zorg

Datum,

Onderwerp: Afsluitende brief uitnodiging controle afspraak **diabetes / COPD / hart en vaat ziekten / Astma / anders** zorg

Geachte heer/ mevrouw,

Inleiding

Voor patiënten met **diabetes / COPD / hart en vaat ziekten / Astma / anders** is het belangrijk om regelmatig bij uw huisarts en praktijkondersteuner op controle te komen. Als **diabetes / COPD / hart en vaat ziekten / Astma / anders** patiënt wordt u daarom door uw huisarts uitgenodigd voor in ieder geval een aantal controles per jaar.

Uitnodigingen

Uit onze gegevens blijkt dat u de afgelopen weken niet bent verschenen of heeft gereageerd op deze controle afspraken. Wij hebben opnieuw telefonisch contact met u gezocht, omdat wij u graag zo goed mogelijke zorg willen bieden.

Het belang van controle

In te vullen naar ziektebeeld, zie voorbeeldtekstjes over chronische aandoeningen:

Diabetes mellitus / COPD / Primaire preventie van hart en vaatziekten / Secundaire preventie van hart en vaatziekten / Behandeling van hartfalen / Astma

Dit is de reden dat uw huisarts en praktijkondersteuner u dringend adviseren om regelmatig op controle te komen in de praktijk zodat u op al deze punten gecontroleerd kunt worden en er tijdig ingegrepen kan worden als dat nodig is. Het ketenzorgprogramma is een extra aanbod voor mensen met **diabetes / COPD / hart en vaat ziekten / Astma / anders** in aanvulling op de gewone huisartsenzorg.

Afspraak maken

Omdat wij graag weten om welke reden u niet op controle komt, vragen wij u om binnen 2 weken telefonisch contact met ons op te nemen. Dit kan tijdens het telefonisch spreekuur op **<<dag en tijd >>**. Als u geen contact opneemt met de praktijk zijn wij niet in staat om u de zorg te bieden waar voor u in aanmerking komt.

Afzien van controle

Als u besluit om af te zien van de controle, verzoeken wij u om in de bijgevoegde verklaring aan te geven wat daarvan de reden is. De praktijk zal u dan verder niet meer uitnodigen. Op het moment dat u daarna besluit u toch weer aan te melden kan dat altijd bij uw huisarts of praktijkondersteuner.

Als u de 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 uiteraard uw keuze en zien verder af van actieve oproepen voor

Voorbeeldbrieven: rode tekst is te kiezen naar specifieke toepassing per patiënt en/of praktijk

een periode van 1 jaar. Daarna nemen wij weer opnieuw contact met u op om te vernemen of uw keuze is veranderd.

Altijd welkom

Wij vinden het belangrijk om te benadrukken dat u in de tussentijd altijd van harte welkom blijft om bij al uw gezondheidsvragen – en klachten contact op te nemen met onze huisartsenpraktijk. Uw keuze om wel of niet deel te nemen aan het ketenzorgprogramma heeft hierop geen invloed.

Als u over deze brief of de controles nog vragen heeft kunt u altijd een afspraak maken bij uw huisarts of praktijkondersteuner voor nadere toelichting of uitleg.

met vriendelijke groet,

..... , praktijkondersteuner , huisarts

Telefoonnummer en andere contactgegevens

**ALLEEN INVULLEN BIJ NIET MEER WILLEN DEELNEMEN AAN HET OPROEPSYSTEEM VOOR DE
diabetes / COPD / hart en vaat ziekten / Astma / anders **CONTROLE****

Naam:

geboortedatum:

Ik wil **NIET MEER** uitgenodigd worden voor de diabetes / COPD / hart en vaat ziekten / Astma /
anders controles

reden:

Datum

Handtekening

Gaarne dit formulier retourneren aan uw huisarts. (denk aan eventueel bijvoegen geadresseerde en
gefrankeerde envelop aan de praktijk)

Voorbeeldbrief 4 beëindigen deelname zorgprogramma

Datum

Onderwerp: Beëindiging deelname zorgprogramma **diabetes / COPD / hart en vaat ziekten / Astma / anders** zorg

Geachte heer/ mevrouw,

Inleiding

Voor patiënten met **diabetes / COPD / hart en vaat ziekten / Astma / anders** is het belangrijk om regelmatig bij de huisarts en praktijkondersteuner op controle te komen. Als **diabetes / COPD / hart en vaat ziekten / Astma / anders** patiënt wordt u daarom door uw huisarts uitgenodigd voor in ieder geval een aantal controles per jaar.

Het belang van controle

In te vullen naar ziektebeeld, zie voorbeeldtekstjes over chronische aandoeningen:

Diabetes mellitus / COPD / Primaire preventie van hart en vaatziekten / Secundaire preventie van hart en vaatziekten / Behandeling van hartfalen / Astma

Dit is de reden dat uw huisarts en praktijkondersteuner u dringend adviseren om regelmatig op controle te komen in de praktijk zodat u op al deze punten gecontroleerd kunt worden en er tijdig ingegrepen kan worden als dat nodig is. Het ketenzorgprogramma is een extra aanbod voor mensen met **diabetes / COPD / hart en vaat ziekten / Astma / anders** in aanvulling op de gewone huisartsenzorg.

Contact met u gezocht

Uit onze gegevens blijkt dat u de afgelopen weken niet bent verschenen of heeft 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 slagen we er niet in hierover met u in contact te komen.

Afzien van controle

Als u besluit om af te zien van de controles, verzoeken wij u om in de bijgevoegde verklaring aan te geven wat daarvan de reden is. De praktijk zal u dan verder niet meer uitnodigen. Op het moment dat u besluit u toch weer aan te melden kan dat altijd bij uw huisarts of praktijkondersteuner.

Als u de 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 uiteraard uw keuze en zien dan verder af van actieve oproepen voor een periode **van 1 jaar**. Daarna nemen wij weer opnieuw contact met u op om te vernemen of uw keuze is veranderd.

Altijd welkom

Wij vinden het belangrijk om te benadrukken dat u in de tussentijd altijd van harte welkom blijft om bij al uw gezondheidsvragen – en klachten contact op te nemen met onze huisartsenpraktijk. 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 een afspraak maken bij uw huisarts of praktijkondersteuner voor nadere toelichting of uitleg.

met vriendelijke groet,

..... , praktijkondersteuner , huisarts

Telefoonnummer en andere contactgegevens

**ALLEEN INVULLEN BIJ NIET MEER WILLEN DEELNEMEN AAN HET OPROEPSYSTEEM VOOR DE
diabetes / COPD / hart en vaat ziekten / Astma / anders **CONTROLE****

Naam:

geboortedatum:

Ik wil **NIET MEER** uitgenodigd worden voor de diabetes / COPD / hart en vaat ziekten / Astma /
anders controles

reden:

Datum

Handtekening

Gaarne dit formulier retourneren aan uw huisarts. (denk aan eventueel bijvoegen geadresseerde en
gefrankeerde envelop aan de praktijk)

Tekst chronische aandoeningen – om in te voegen per patiëntenbrief

Onderstaande tekstjes 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 bloed glucose waarden niet te hoog worden. Uw bloed mag niet teveel glucose bevatten. Als deze waarde goed is, dan zult u geen last hebben 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 problemen kunnen voorkomen op verschillende plaatsen in het lichaam en worden complicaties genoemd. Complicaties van diabetes zijn: hart- en vaatziekten, problemen met de ogen, de zenuwen, de voeten en de nieren. Voor alle complicaties geldt: als ze op tijd worden ontdekt, kunnen ze beter worden behandeld. Daarom is het belangrijk dat er op tijd wordt gecontroleerd of u complicaties heeft.

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. U kunt wel uw klachten verminderen door u te houden aan een aantal leefregels (op tijd stoppen met roken, gezond eten en 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 (Bron: www.thuisarts.nl mei 2015).

Primaire preventie van hart- en vaatziekten

Om na te gaan of u een verhoogd risico heeft op hart- en vaatziekten, kijkt uw huisarts welke risicofactoren bij u een rol spelen. Het overzicht van uw risicofactoren noemen we uw eigen risicoprofiel. Uw huisarts kan daarmee in een tabel opzoeken hoe groot de kans is dat u binnen tien jaar een hart- vaatziekte krijgt of aan een hart- en vaatziekte overlijdt.

De huisarts zoekt op wat het risico is voor de groep waar u bij hoort. De huisarts let hierbij met name op uw geslacht, leeftijd, op uw bloeddruk, uw cholesterol en of u rookt. Het gaat om een schatting van het risico, en niet om een zekerheid. Het komt bijvoorbeeld voor dat iemand met een hoog risico toch heel oud wordt. Omgekeerd kan iemand met een laag risico toch een hartinfarct krijgen (Bron: www.thuisarts.nl mei 2015).

Voorbeeldbrieven: rode tekst is te kiezen naar specifieke toepassing per patiënt en/of praktijk

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 (Bron: www.thuisarts.nl mei 2015).

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).