

Gemeenschappelijke Huisartsen Organisatie Gooi en Omstreken

No Show aanpak Ketenzorg GHO GO

No Show = wanneer een patiënt een gemaakte afspraak niet nakomt.

We adviseren u het stappenplan te volgen wanneer er sprake is van No Show:

1^{ste} keer No Show

- a) Noteer No Show in het KIS.
- b) Bel de patiënt op:
 1. Maak nieuwe afspraak met de patiënt.
 2. Patiënt geeft aan niet meer te willen afspreken, ziet af van Ketenzorg.
 3. Noteer in KIS, de 1^{ste} pop up: ziet af van zorg met datum van het telefoongesprek.
 4. Noteer in HIS: bespreken DM/COPD/CVRM Ketenzorg in verband met no show inclusief de datum van no show.
 5. Stuur een bevestigingsbrief (zie voorbeeldbrief 1) waarin een permanente uitnodiging is opgenomen.
- c) Bij geen gehoor:

Stuur een brief (zie voorbeeldbrief 2) met daarin een voorstel voor een nieuwe afspraak (datum + tijd) over een termijn van ongeveer 3-4 weken.

2^{de} keer No Show

- a) Noteer No Show in het KIS.
- b) Bel de patiënt op:
 1. Maak nieuwe afspraak met de patiënt.
 2. Wil niet meer afspreken, ziet af van Ketenzorg.
 3. Noteer in KIS, de 2^{de} pop up: ziet af van zorg met datum van het telefoongesprek.
 4. Noteer in HIS: bespreken DM/COPD/CVRM Ketenzorg in verband met no show inclusief de datum van no show.
 5. Stuur een bevestigingsbrief (zie voorbeeldbrief 1) waarin een permanente uitnodiging is opgenomen.
- c) Bij geen gehoor:

Stuur een brief (zie voorbeeldbrief 2) met daarin een voorstel voor een nieuwe afspraak (datum + tijd) over een termijn van ongeveer 3-4 weken.

3^{de} keer No Show

- a) Noteer No Show in het KIS.
- b) Vervolgacties:
 1. Stuur een brief (zie voorbeeldbrief 3) waarin je meldt dat na drie gemiste afspraken de eerstvolgende uitnodiging pas na 1 jaar zal worden gestuurd, maar de patiënt altijd eerder welkom is.
 2. Zet DBC uit.
 3. Noteer in KIS, 3^{de} pop up: tijdelijk uit zorg en uit DBC met datum.

Gemeenschappelijke Huisartsen Organisatie Gooi en Omstreken

4. Noteer in HIS: bespreken DM/COPD/CVRM Ketenzorg in verband met no show inclusief de datum van no show.

Gemeenschappelijke Huisartsen Organisatie Gooi en Omstreken

Hernieuwde uitnodiging (zie voorbeeldbrieven 4 t/m 6)

Nodig de patiënt na 1 jaar opnieuw per brief uit voor een afspraak en herhaal dit stappenplan. Zodra de patiënt weer op een afspraak verschijnt haalt u de 'pop-ups' weg en zet u de DBC weer aan.

Voorbeeldbrief 1: Bevestiging (tijdelijk) afzien van deelname aan zorgprogramma

Datum

Onderwerp: bevestiging afzien van Ketenzorg voor diabetes/COPD/hart- en vaatziekten

Geachte heer/ mevrouw

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

Het belang van controle

Als huisarts en praktijkondersteuner willen we u dringend adviseren en hartelijk uitnodigen om regelmatig op controle te komen in de praktijk zodat gecontroleerd kan worden en tijdig ingegrepen kan worden als dat nodig is. Het ketenzorgprogramma is een extra aanbod voor mensen met diabetes/COPD/ hart- en vaatziekten 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. 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 u geen optimale zorg kunnen bieden. Wij respecteren uw keuze.

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 ons. 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 Ketenzorg programma heeft hierop geen invloed.

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

Met vriendelijke groet,

Naam praktijkondersteuner en naam huisarts

Telefoonnummer en andere contactgegevens

Gemeenschappelijke Huisartsen Organisatie Gooi en Omstreken

Voorbeeldbrief 2: Uitnodiging controle afspraak

Datum

Onderwerp: Uitnodiging controle afspraak diabetes/COPD/hart- en vaatziekten risico zorg

Geachte heer/ mevrouw

Voor patiënten met diabetes/COPD /hart- en vaatziekten is het belangrijk om regelmatig bij de huisarts of praktijkondersteuner op controle te komen. Als diabetes/COPD/hart- en vaatziekten patiënt spreekt uw huisarts of praktijk ondersteuner in ieder geval een of enkele controles per jaar af.

Uitnodiging

Uit onze gegevens blijkt dat u ongeveer een week geleden niet bent gekomen op uw controleafspraak. Ook is het ons niet gelukt om telefonisch contact met u te krijgen. Om die reden heb ik voor u een nieuwe controleafspraak ingepland met.....op 2017, om uur. Indien u verhinderd bent op de voorgestelde datum of tijd, kunt u een andere datum afspreken met de doktersassistente. Graag horen we dat zo spoedig mogelijk.

In het geval u onder behandeling bent bij een medisch specialist, willen wij u vragen dit door te geven aan ons. Op het moment dat uw controle en behandeling bij de medisch specialist is beëindigd, is het belangrijk dat u dit aangeeft bij ons.

Het belang van controle

Wij willen u dringend adviseren om regelmatig op controle te komen in de praktijk zodat uw behandeling zo nodig aangepast wordt en er tijdig ingegrepen kan worden. Het ketenzorgprogramma is een extra aanbod voor mensen met diabetes/COPD/hart- en vaatziekten in aanvulling op de gewone huisartsenzorg.

Afzien van controle

Als u besluit om af te zien van de controle, verzoeken wij u dit aan ons te laten weten. 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 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 over de controles nog vragen heeft, kunt u altijd een afspraak maken bij ons voor nadere toelichting of uitleg.

Met vriendelijke groet,

Naam praktijkondersteuner en naam huisarts

Telefoonnummer en andere contactgegevens

Gemeenschappelijke Huisartsen Organisatie Gooi en Omstreken

Voorbeeldbrief 3: Afsluitende brief uitnodiging controle afspraak diabetes/COPD/hart- en vaatziekten risico zorg

Datum

Onderwerp: Afsluitende brief uitnodiging controle afspraak diabetes/COPD/hart- en vaatziekten

Geachte heer/ mevrouw

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

Afspraken gemist

Uit onze gegevens blijkt dat u de afgelopen maanden 3 maal achtereen niet bent gekomen op onze afspraak. Wij respecteren uiteraard uw keuze.

Afzien van nieuwe oproepen

De praktijk zal u daarom verder niet meer uitnodigen. Wel zullen we na 12 maanden opnieuw contact met u opnemen of uw keuze mogelijk is veranderd.

Altijd welkom

Wij vinden het belangrijk om te benadrukken dat u 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 ons voor nadere toelichting of uitleg.

Met vriendelijke groet,

Naam praktijkondersteuner en naam huisarts
Telefoonnummer en andere contactgegevens

Gemeenschappelijke Huisartsen Organisatie Gooi en Omstreken

Voorbeeldbrief 4: Hernieuwde uitnodiging Diabetes Ketenzorg na 1 jaar tijdelijk uit zorg en DBC

Datum

Onderwerp: Uitnodiging voor Diabetes zorg

Geachte heer/mevrouw,

Het is weer enige tijd geleden dat u voor controle bent gezien in verband met diabetes. Het is van groot belang dat uw suikerziekte goed gereguleerd is, om complicaties op latere termijn uit te stellen of te voorkomen. Problemen zoals onder andere:

- slechtziendheid,
- nieraandoeningen,
- wonden aan de voeten die niet genezen of
- hart- en vaatziekten (hartaanval/beroerte).

Het is van belang om enkele bloedwaarden te weten bij het bespreken van de behandeling en het effect daarvan voor uw diabetes. Daarom ontvangt u bij deze brief ook een laboratorium-aanvraagformulier. Zou u een week voordat u op het spreekuur komt, nuchter bloed willen laten prikken en een beetje urine mee willen nemen naar het laboratorium, zodat de uitslag bekend is wanneer we u op het spreekuur zien.

Wij hebben een afspraak voor u genoteerd in onze agenda opdag om uur
Wilt u de praktijk bellen wanneer het nodig is om deze afspraak te verzetten?

Met vriendelijke groet,

Naam praktijkondersteuner en naam huisarts
Telefoonnummer en andere contactgegevens

Gemeenschappelijke Huisartsen Organisatie Gooi en Omstreken

Voorbeeldbrief 5: Hernieuwde uitnodiging COPD Ketenzorg na 1 jaar tijdelijk uit zorg en DBC

Datum

Onderwerp: Uitnodiging voor COPD zorg

Geachte heer/mevrouw

Het is weer enige tijd geleden dat u voor controle bent gezien in verband met COPD. Het is van groot belang dat uw COPD goed gereguleerd is en dat u voldoende tijdig complicaties kunt herkennen en weet wat te doen om de klachten te verhelpen of te voorkomen.

Het is van belang om de controles wel te blijven uitvoeren, de longfunctie en de inhalatietechniek te laten controleren en het effect van de behandeling te bespreken

Daarom sturen we u deze uitnodiging met een ingeplande afspraak.

Wij hebben een afspraak voor u genoteerd in onze agenda opdag om uur
Wilt u de praktijk bellen wanneer het nodig is om deze afspraak te verzetten?

Met vriendelijke groet,

Naam praktijkondersteuner en naam huisarts
Telefoonnummer en andere contactgegevens

Gemeenschappelijke Huisartsen Organisatie Gooi en Omstreken

Voorbeeldbrief 6: Hernieuwde uitnodiging CVRM Ketenzorg

Datum

Onderwerp: Uitnodiging voor CVRM zorg

Geachte heer/mevrouw,

We hebben elkaar al een jaar niet gezien voor de controle van uw hart- en vaatziekte risico.

Graag wil ik u uitnodigen voor ons hart- en vaatziekte risico spreekuur. Op dit spreekuur wordt u volgens een vast schema gecontroleerd. De praktijkverpleegkundige, praktijkassistente en de huisarts werken hierbij nauw samen.

De praktijkverpleegkundige heeft hiervoor een speciale opleiding gevolgd en is getraind om bepaalde taken tijdens dit spreekuur uit te voeren. Daarom sturen we u deze uitnodiging met een ingeplande afspraak.

Wij hebben een afspraak voor u genoteerd in onze agenda opdag om uur
Wilt u de praktijk bellen wanneer het nodig is om deze afspraak te verzetten?

We hopen u weer terug te zien in de praktijk.

Wanneer u nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met de praktijkassistente.

Met vriendelijke groet,

Naam praktijkondersteuner en naam huisarts
Telefoonnummer en andere contactgegevens