

No show aanpak Ketenzorg RHOGO

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

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

1e keer No show

a) Noteer No show (of NVZB- Niet Verschenen Zonder Bericht) in het HIS of KIS.

b) Bel de patiënt op:

1. Maak een nieuwe afspraak met de patiënt **OF**
2. Patiënt geeft aan niet meer te willen afspreken, ziet af van Ketenzorg.

→ Noteer in KIS: ziet af van zorg met datum van het telefoongesprek.

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

3. Stuur een bevestigingsbrief (zie **voorbeeldbrief 1**) waarin een permanente uitnodiging is opgenomen.

4. 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.

2e keer No show

a) Noteer No Show (of NVZB- Niet Verschenen Zonder Bericht) in het HIS of KIS.

b) Vervolgacties:

1. Stuur een brief (zie **voorbeeldbrief 3**) waarin je meldt dat na twee gemiste afspraken de eerstvolgende uitnodiging pas na 1 jaar zal worden gestuurd, maar dat de patiënt altijd eerder welkom is.

2. Zet Deelname Ketenzorg op "Nee"

→ Noteer in KIS: tijdelijk uit ketenzorg met datum.

→ Noteer in HIS: bespreken tijdelijk uit ketenzorg DM/COPD/CVRM in verband met 2x No show inclusief de datum van 2^e x No show.

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 Deelname Ketenzorg weer op "ja".