

## **No show beleid**

In de praktijk heb je altijd te maken met patiënten die (herhaaldelijk) niet verschijnen op achtereenvolgende afspraken voor hun chronische aandoening.

Als een patiënt herhaaldelijk niet verschijnt bij afspraken en niet reageert op uitnodigingen voor afspraken kan een huisarts de afweging maken om deelname aan het zorgprogramma eenzijdig te beëindigen. 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 afspraken, maar ook gebaseerd op de kennis van een huisarts over de persoonlijke omstandigheden van de patiënt en zijn/haar omgeving. De huisarts/POH weegt vanuit zijn/haar professionaliteit en deskundigheid over de streefwaarde, wat de voor en nadelen zijn van het stoppen van de begeleiding en maakt samen met de patiënt een plan voor de toekomst. (Shared decision making) Een besluit over het beëindigen van deelname aan een zorgprogramma is omgeven met zorgvuldigheidseisen gericht op het nakomen van de zorgplicht van een huisarts. Vanwege deze zorgplicht mag van een huisarts/ praktijkondersteuner worden verwacht dat hij/zij patiënten blijft aanspreken en motiveren om aan het zorgprogramma deel te nemen. Ineen heeft hiervoor een advies opgesteld.

Voor praktijkondersteuners is het echter veel werk en om alle stappen te doorlopen van het No show beleid van Ineen. Ook kan er veel tijd overeen gaan voordat er contact is met een patiënt. In sommige gevallen, denk aan insuline gebruikende Diabetespatiënten maar ook aan Hart- en vaat patiënten, die de hele cocktail gebruiken van hartritme, cholesterol - en bloeddrukverlagende en bloed verdunnende medicatie, is het wenselijk dat er eerder dan na 3 à 4 maanden contact met de praktijk is om problemen te voorkomen.

## **Advies**

Wees samen nieuwsgierig naar de reden van patiënt om niet te komen op de afspraak, laat je ook leiden door een niet pluisgevoel.

Het is wenselijk om bij een no show al in een vroeg stadium de huisarts erbij te betrekken. Dit betekent:

- Indien een patiënt niet is verschenen op een afspraak zonder hierover te berichten probeer minimaal 2 maal in de volgende 2 weken telefonisch contact op te nemen.
- Indien er geen contact is geweest stuur een nieuwe oproep na 2 weken naar de patiënt.
- Noteer in het HIS dat de patiënt niet is verschenen op de ketenzorg afspraak. Indien de patiënt voor een andere klacht bij de huisarts op consult komt, kan deze de afspraak met de patiënt bespreken.
- Betrek ook de apotheek en de assistente die mogelijk wel contact hebben met de patiënt.
- Indien ondanks al deze inspanningen de patiënt weer niet verschijnt op de afspraak overleg met de huisarts of en wie er bij de patiënt langsgaat.
- Noteer alles goed in het HIS. Als een patiënt blijft bij zijn besluit, en geen ketenzorg wenst leg dat vast in het His en laat de patiënt er ook een formulier voor ondertekenen dat hij of zij afziet van ketenzorg.