

Begrippenlijst

In dit document kunnen de volgende begrippen worden gebruikt:

Inhoudelijk verantwoordelijke	hiermee wordt de betreffende regiebegeleider, leidinggevende regiebehandelaar en/of gedragswetenschapper bedoeld.
MIZ-commissie	onafhankelijk intern team binnen impegnio, welke interne incidentmeldingen aanneemt, analyseert en opvolgt.
PZK	Projectenteam Zorgkwaliteit, team binnen impegnio bestaande uit projectcoördinatoren welke projecten coördineren met betrekking tot kwaliteit van zorg.
Toezichthouder: de GGD	welke namens de gemeente de functie van toezichthouder uitoefent.
Onderzoekscommissie	Analyseteam. Onafhankelijk multidisciplinair onderzoeksteam binnen impegnio welke incidenten en calamiteiten onderzoekt volgens procesbeschrijving RRA.
ONS	Elektronisch patiëntendossier (EPD)
RRA	Retrospectieve Risico Analyse

No show beleid

Het kan voorkomen dat een cliënt verhinderd is en een afspraak vergeet af te bellen. Als dit meerdermalen voorkomt, heeft dit echter nadelige gevolgen voor zowel impegnio als de geboden zorg aan de cliënt. Om de cliënt te informeren en te betrekken bij optimale zorgkwaliteit en continuïteit, is dit protocol opgesteld.

Definitie no show

We spreken van een no show wanneer een cliënt binnen 24 uur voorafgaande aan de geplande afspraak, zonder een geldige reden afzegt of zonder bericht niet op de afspraak verschijnt. Onder geldige reden wordt een overmachtssituatie verstaan. Het gaat in feite om een situatie waar de cliënt zelf geen invloed op heeft. De cliënt dient in dat geval telefonisch contact op te nemen, maar indien dit niet mogelijk is dan sms/whatsapp-bericht en in het uiterste geval e-mailen.

Algemene richtlijnen:

- Bij aanvang van het zorgtraject, tijdens het contactmoment waarbij de zorgovereenkomst wordt getekend, wordt het no show beleid mondeling en schriftelijk aan de cliënt uitgelegd. De cliënt weet wat er van hem verwacht wordt en wat impegnio doet zodra een cliënt niet op een afspraak verschijnt.
- De cliëntenfolder Rechten en Plichten wordt overhandigd tijdens het moment waarbij de zorgovereenkomst wordt getekend. De cliëntenfolder is onderdeel van de zorgovereenkomst en bevat onder andere het no show beleid. Door de zorgovereenkomst te tekenen, gaat de cliënt automatisch akkoord met het no show beleid.

- Indien het noodzakelijk is om van dit protocol af te wijken, dan dient de afwijking en verslaglegging hiervan te worden opgenomen in het zorgdossier. Worden er 'aanvullende afspraken' gemaakt tussen cliënt en hulpverlener, dan worden deze vastgelegd in het zorgdossier.
- Van de hulpverlener wordt verwacht dat alle contactmomenten en contactpogingen (van zowel de cliënt als hulpverlener) worden opgenomen in het zorgdossier.
- In het geval er zorgen zijn of twijfel over de no show, overlegt de hulpverlener met de inhoudelijk verantwoordelijke. In dit overleg kan besloten worden om eerder in te grijpen en af te wijken van de beschreven stappen in deze richtlijnen. Deze afweging wordt altijd opgenomen in het zorgdossier.

Aanvullende richtlijnen Begeleiding:

Wanneer een cliënt meer dan 3x in drie maanden een no-show heeft, overlegt de hulpverlener met de regiebegeleider om aanvullende afspraken te maken, welke worden vastgelegd in het zorgdossier.

- Wanneer een cliënt niet verschijnt op de afgesproken tijd, neemt de hulpverlener dezelfde dag nog telefonisch contact op met deze cliënt. Is de cliënt niet bereikbaar dan wordt er dezelfde dag een sms/whatsapp bericht gestuurd.
- Heeft de cliënt na twee werkdagen geen reactie gegeven, dan neemt de hulpverlener wederom telefonisch contact op met de betreffende cliënt, of stuurt een brief of e-mail.
- Is de cliënt opnieuw niet bereikbaar, dan overlegt de hulpverlener uiterlijk binnen vijf werkdagen, met de regiebegeleider. In dit overleg wordt afgesproken en vastgelegd op welke termijn de contactpersoon in geval van nood wordt benaderd.
- Lukt het vervolgens niet om via een contactpersoon de cliënt te bereiken, dan wordt de cliënt zowel telefonisch als schriftelijk uitgenodigd voor een gesprek binnen een termijn van vijf werkdagen.
- Mocht er wel contact de cliënt zijn, dan dienen er duidelijke afspraken te worden gemaakt over het vervolg van het traject.
- Verschijnt de cliënt zonder tegenbericht niet op de genoemde afspraak, dan wordt er binnen vijf werkdagen een huisbezoek afgelegd. Er wordt tevens een interne melding (MIZ) gedaan. Er wordt een kaartje achtergelaten met het verzoek contact op te nemen binnen vijf werkdagen. In overleg met de regiebegeleider wordt afgesproken met welke betrokken hulpverleners contact wordt opgenomen over de cliënt. Te denken valt aan wijkconsultant, huisarts, verwijzer en/of (externe) behandelaar.
- Bij het verstrijken van bovengenoemde termijn wordt de cliënt opnieuw schriftelijk uitgenodigd voor een gesprek. Hierbij wordt ook gemeld dat niet-verschijnen uitschrijving van het zorgtraject tot gevolg zal hebben.
- Verschijnt de cliënt wederom niet op de afspraak, dan wordt het dossier na vijf werkdagen afgesloten. Dit wordt schriftelijk bevestigd aan de cliënt en vastgelegd in het zorgdossier. De verwijzer wordt middels een brief geïnformeerd over het beëindigen van het zorgtraject.

NB: Per regio kunnen er specifieke afspraken bestaan omtrent termijnen waarbinnen melding moet worden gemaakt naar de gemeente/WMO-consultant, in het geval er geen contact met de cliënt tot

stand komt. De regiebegeleider en/of leidinggevende kan hierdoor besluiten om eerder melding naar de gemeente/WMO-consulent te maken naar aanleiding van gemaakte afspraken met de gemeente.

Aanvullende richtlijnen GGZ:

In het geval van een no-show is het van belang dat de behandelaar vroegtijdig de no show met de cliënt bespreekt, en afspraken om no show te voorkomen vastlegt in het zorgdossier. Ook als een cliënt na een no show alsnog contact opneemt, wordt dit gerapporteerd in het zorgdossier.

Bij een no show zal vanuit het EPD een factuur gestuurd worden naar de cliënt met een bedrag van € 30,00. Als uitgangspunt wordt gehanteerd dat als er sprake is van drie no-shows binnen drie maanden, de behandeling zal worden afgesloten.

Te ondernemen stappen bij een no show:

- Wanneer een cliënt niet verschijnt op een afspraak, wordt er direct contact gelegd met de cliënt, bij voorkeur telefonisch of per sms/whatsapp. Het is van belang om de tijd te nemen om naar de reden voor de no-show te informeren en dit vast te leggen in het zorgdossier.
- Is de cliënt niet bereikbaar, dan wordt er dezelfde dag een bericht achtergelaten telefonisch of per mail, met het verzoek om contact op te nemen.
- Heeft de cliënt na twee werkdagen geen reactie gegeven, dan probeert de hulpverlener opnieuw contact op te nemen met de cliënt, telefonisch of per mail.
- In het geval dat de cliënt niet bereikbaar is, wordt opnieuw door de hulpverlener contact met u gezocht, telefonisch of per mail met het verzoek zo snel mogelijk een nieuwe afspraak te maken.
- De verantwoordelijkheid om contact op te nemen wordt in de volgende twee weken bij de cliënt gelegd. Mocht deze periode verstreken zijn en cliënt geen contact heeft opgenomen dient een brief naar de cliënt verstuurd te worden. In de brief kan de volgende tekst staan (of een variant hiervan):

"Op de laatste afspraak ben je niet verschenen. Wij hebben je meerdere malen op verschillende manieren geprobeerd te bereiken maar tot op heden is het niet gelukt. Graag zetten we jouw behandeling voort, maar om jouw behandeling te kunnen laten slagen is het nodig dat je op de afspraken verschijnt. Indien je de behandeling door wil laten gaan, verzoeken we je om binnen 2 weken contact met ons op te nemen. Indien je binnen twee weken geen contact hebt genomen, gaan wij er van uit dat je van verdere behandeling afziet en zijn we genooddaakt je dossier af te sluiten en de huisarts of andere verwijzer te laten weten dat de behandeling is beëindigd."

- Indien cliënt binnen de aangegeven periode geen contact heeft opgenomen, zal diens zorgdossier worden afgesloten. De cliënt ontvangt hiervan schriftelijk bericht.
- Als de behandelaar ongerust is, omdat er sprake is van een crisisgevoelige cliënt, is het van belang dit met de regiebehandelaar te bespreken. In overleg tussen de behandelaar en de regiebehandelaar zal dan een passende aanpak opgesteld worden, met betrekking tot de frequentie en wijze van contactmoment met de cliënt.

Zorgen om welzijn bij cliënt die geen contact opneemt:

Het kan voorkomen dat een cliënt niet verschijnt of niets van zich laat horen, met andere woorden onbereikbaar is. Wanneer er geen verklaring kan worden gegeven, het gedrag niet passend is bij de cliënt of er andere redenen zijn tot zorgen (denk aan medische problemen of suïcidaliteit), dient de hulpverlener te overleggen met de regiebehandelaar om onderstaande acties te overwegen om uit te voeren:

- Contact opnemen met de 'contactpersoon in geval van nood', die vermeldt staat in het zorgdossier.
- Navraag doen bij andere betrokken hulpverleners of instanties;
- Contact opnemen met partner, vrienden, kennissen of familieleden voor zover die bekend zijn;
- Navraag doen bij werkgever van cliënt;
- Melding bij wijkagent/politie. Zij kunnen adviseren en eventueel de woning van cliënt controleren. Ga in geen geval alleen naar de woning van cliënt.

Bij het inzetten van bovengenoemde acties is het van belang rekening te houden met de mate van toestemming die de cliënt hiertoe heeft verleend. Wanneer er gegronde redenen zijn dat de cliënt in levensgevaar is, mag er ook zonder toestemming gehandeld worden. Overleg in een dergelijk situatie altijd met de leidinggevende, regiebehandelaar of schakel de bereikbaarheidsdienst in. Deze is te bereiken via het algemene nummer van impegnò.