	<b>AFDELING</b> <b>HEMOFILIE BEHANDELCENTRUM</b>
<b>PROCEDURE NO SHOW HEMOFILIE BEHANDELCENTRUM</b> <b>GRONINGEN</b>	<b>SOP NR: HBC-03</b>


## 1. DOEL VAN DEZE SOP

- Het beschrijven van de procedure van een no show bij patiënten met hemofilie of een aanverwante hemostasestoornis van het Hemofilie Behandelcentrum (HBC) Groningen.

Onder no show wordt verstaan: het zonder afmelding niet verschijnen op een poliklinische afspraak of verzuimen om zich aan de gemaakte telefonische (dan wel video) afspraak te houden.

## 2. PROCEDURE

- Na afloop van elk spreekuur vindt er door de medewerker medische administratie (MMA) controle op volledigheid plaats. Indien een patiënt niet verschenen is op het tijdstip van de afspraak wordt telefonisch contact opgenomen en gevraagd naar de reden voor het niet verschijnen. Daartoe worden maximaal drie pogingen gedaan. De onderstaande situaties kunnen zich voordoen:
  - Er is contact geweest met de patiënt / ouders-verzorgers; deze wensen een nieuwe (telefonische/video) afspraak.
  - Er is contact geweest met de patiënt / ouders-verzorgers; deze wensen geen nieuwe afspraak. De MMA maakt samen met de patiënt een telefonische afspraak (TF) bij de VERPHEM (hemofilieverpleegkundige) of bij de HEMA (verpleegkundig consulent kinderhematologie).
  - De Hemofilieverpleegkundige bespreekt:
    - De reden waarom patiënt / ouders-verzorgers niet willen komen
    - Het belang van polikliniek bezoek tav aandoening (ingrepen, stollingsfactoren)
    - De consequenties van geen controleafspraak bij het HBC (vertraging bij ingrepen en behandeling/ geen actueel behandelplan).
    - De hemofilie verpleegkundige maakt een notitie in het EPD
  - Er is geen contact met de patiënt / ouders-verzorgers tot stand gekomen; de medische administratie stuurt een no show afspraakbrief naar de patiënt / ouders-verzorgers (zie hieronder) en de order wordt, vijf dagen na het uitvoeren van de EVD functionaliteit, op de uitgestelde werkdag geplaatst. Zie no Show regeling en werkwijze op doc portal; <https://umcg.zenya.work/portal/#/document/9d9f7323-c8ba-47ac-bbba-ad51c423cf12>
  - Meerdere malen no show; indien de patiënt / ouders-verzorgers na de eerste keer no show vervolgens een tweede keer niet verschijnen zal de huisarts gevraagd worden of contactgegevens kloppen of meer informatie heeft waarom contact niet mogelijk is. Indien contact weer mogelijk is dan is de procedure zoals hierboven beschreven van toepassing. Indien de patiënt / ouders-verzorgers een derde keer niet op de afspraak verschijnt, wordt er geen nieuwe afspraak gepland en wordt de order verwijderd.
    - De MMA geeft dit aan de hemofilieverpleegkundige door
    - De hemofilieverpleegkundige zal nogmaals proberen contact op te nemen met patiënt / ouders-verzorgers via telefoon of mail (meerdere momenten dag/week). In transitie periode 18-24 jr. zal nog contact worden opgenomen met de ouder of voogd van patiënt.

 <b>umcg</b>	<b>AFDELING</b> <b>HEMOFILIE BEHANDELCENTRUM</b>
<b>PROCEDURE NO SHOW HEMOFILIE BEHANDELCENTRUM</b> <b>GRONINGEN</b>	<b>SOP NR: HBC-03</b>

- Er wordt een notitie in het Epd gemaakt met alle acties.
- Vervolgens wordt een brief aan de huisarts en patiënt / ouders-verzorgers gestuurd door de hoofdbehandelaar.

### 3. VERANTWOORDELIJKHEDEN

- Hieronder worden de verantwoordelijkheden van de verschillende partijen met betrekking tot deze SOP “procedure bij een zorgvraag” benoemd.

#### De hemofiliebehandelaar is eindverantwoordelijk voor:


- Het leveren van goede zorg volgens het beleidsplan van het hemofiliebehandelcentrum.
- Het erop toezien dat zorg geleverd wordt vanuit de bestaande protocollen en werkinstructies.
- Het erop toezien dat leden van het team voldoende geschoold zijn om deze specifieke zorg te leveren.

#### De stollingsarts, verpleegkundig specialist en verpleegkundig consulent zijn verantwoordelijk voor:

- Het leveren van goede zorg volgens de geldende richtlijnen, functieomschrijving, afspraken en protocollen van de afdeling; <http://www.hematologiegroningen.nl/protocollen/>
- Zorg dragen voor voldoende kennis rondom deze specifieke zorg.

### 4. AFKORTINGEN, DEFINITIES EN TERMEN

- Hoofdbehandelaarschap UMCG, de medebehandelaar of degene die in opdracht van de hoofdbehandelaar (functie)onderzoek bij de patiënt verricht of daarmee een gesprek voert over of n.a.v. een behandeling.
- **Hemofilie A en B** zijn X-gebonden deficiënties van factor VIII resp. IX, leidend tot een bloedingsneiging.
- **Aanverwante hemostasestoornissen** zijn alle andere aangeboren hemostasestoornissen als: Afibrinogeen en hypofibrinogeen, dysfibrinogeen, protrombine deficiëntie, factor V deficiëntie, factor VII deficiëntie, factor X deficiëntie, factor XI deficiëntie, factor XII deficiëntie, factor XIII deficiëntie, von Willebrandfactor (vWF) en bloedplaatjesfunctiestoornissen. En de verworven hemostasestoornissen.
- De zorg voor hemofiliepatiënten is vanwege de complexiteit en zeldzaamheid geconcentreerd in zes **hemofiliebehandelcentra**. Het doel van deze concentratie is het verkrijgen van voldoende expertise en vaardigheden in de diverse centra.
- Het doel van het **behandelplan** is alle betrokken zorgprofessionals, inclusief de patiënt (of ouder/wettelijk vertegenwoordiger) , te informeren over de diagnose en de (eventuele) behandeling in een specifieke situatie met de meest veilige stollingsproducten. Het is toegespitst op deze specifieke patiënt ( en behandeling) met alle informatie die hiervoor noodzakelijk is.
- Een **hemofilieverpleegkundig consulent** of **verpleegkundig specialist** is een verpleegkundige (specialist) met specialisatie hemofiliezorg en is lid van de Nederlandse Vereniging van Hemofilie Verpleegkundigen (NVHV).

	<b>AFDELING</b> <b>HEMOFILIE BEHANDELCENTRUM</b>
<b>PROCEDURE NO SHOW HEMOFILIE BEHANDELCENTRUM</b> <b>GRONINGEN</b>	<b>SOP NR: HBC-03</b>

## 5. REFERENTIES

Bijbehorende documenten

- <https://umcg.zenya.work/portal/#/document/9d9f7323-c8ba-47ac-bbba-ad51c423cf12>
- <http://www.hematologiegroningen.nl/protocollen/>