

Protocol

‘wat te doen bij’

Behandelaar:

POH Jeugd

INLEIDING

In voorliggend document wordt in een compacte versie een beschrijving gegeven: *wat te doen bij..*. Aan de hand van de handleiding kan de behandelaar terugvinden welke actie er ondernomen dient te worden. Om snel de juiste informatie te kunnen aanbieden is er een inhoudsopgave gemaakt.

INHOUDSOPGAVE

Wat te doen bij?

Urgente verwijzing.....	3
Specifieke patiënt op bepaalde termijn/datum zien.....	3
Patiënt verschijnt niet op intake afspraak.....	3
Wachttijd signalering.....	4
Ziekte behandelaar.....	4
Voorkeur POH wordt benoemd door huisarts in de verwijzing.....	5
Toestemming voor behandeling minderjarige.....	5
Bijlage(s)	6

Urgente Verwijzing

@TIPP: Binnen 2 weken een intakegesprek inplannen. Indien intake niet binnen 2 weken mogelijk is mailen wij alle gekoppelde behandelaren wie eerder een SLOT kan openzetten.

@POH: z.s.m. (binnen 2 werkdagen) reageren op de e-mail d.m.v. 'allen beantwoorden'. Dan is iedereen direct op de hoogte.

@TIPP: neemt contact op met patiënt en boekt iom de afspraak in.

Specifieke patiënt op bepaalde termijn/datum zien

@POH: Géén speciaal SLOT hiervoor open zetten. De huisarts dient in de verwijzing te vermelden: *'De afspraak is al ingepland met de POH .. [Naam] en mag direct worden doorgestuurd'*. Of de behandelaar mag naar TIPP mailen welke patiënt het betreft. Je neemt zelf contact met patiënt op voor het plannen van de afspraak. TIPP bewaard deze email maximaal 1 week.

@TIPP: alleen verwijsbrief met Medix-nummer doorsturen naar behandelaar.

De patiënt verschijnt niet op intake afspraak

Wanneer iemand niet naar de ingepland intake afspraak komt, belt de behandelaar standaard naar de patiënt.

@POH: Behandelaar heeft wél contact gekregen:

- 1) Boekt zelf direct de intake afspraak opnieuw in met patiënt. Dan is er geen berichtgeving naar TIPP nodig.
- 2) Mag aangeven dat TIPP opnieuw met hun contact opneemt voor een nieuwe intake afspraak > mail naar TIPP.

@POH: Behandelaar heeft géén contact gekregen: e-mail sturen naar TIPP.

Voorbeeld e-mail naar TIPP

[Naam patiënt/geboortedatum] is niet verschenen op de ingeplande intake afspraak [datum]. Behandelaar heeft wel/geen contact gekregen met patiënt.

@TIPP: Behandelaar heeft géén contact gekregen: We informeren patiënt per e-mail dat de verwijzing is geparkeerd. Wanneer ze een nieuwe afspraak wensen dienen ze contact op te nemen met TIPP. De huisarts wordt ook geïnformeerd per e-mail dat de verwijzing in de parkeerstand is geplaatst.

@TIPP: Behandelaar heeft wél contact gekregen: belt na ontvangen e-mail de patiënt op. Bij direct gehoor plannen we meteen een nieuwe intake afspraak in en ontvangt de patiënt en behandelaar opnieuw alle informatie.

Wanneer we de voicemail krijgen zullen we deze inspreken met verzoek contact en parkeren we de verwijzing. Automatisch worden bovenstaande mail acties naar patiënt en huisarts uitgevoerd.

Wachttijd signalering

Voorbeeld e-mail vanuit TIPP naar POH

Hierbij een signalering over de wachttijd. Deze bedraagt momenteel ... weken voor HAP [Naam]. We hebben op dit ogenblik nog .. wachtenden nieuwe verwijskaarten.

Graag vernemen wij z.s.m. (binnen 2 werkdagen) berichtgeving dat er extra SLOTS zijn open gezet of dat we mogen inplannen bij andere collega's. Graag vernemen wij de naam van deze collega. Daarna zullen wij doorgaan met inplannen van patiënten.

@TIPP: Stuurt een e-mail met de wachttijd wanneer deze de **+/- 4 weken passeert**.

Ziekte Behandelaar

Wanneer een behandelaar zelf in staat is om de lopende afspraken te annuleren, mag deze dit zelf afhandelen. Soms kan de behandelaar ervoor kiezen om de afspraken via (video)bel-afspraken door te laten gaan. Als de behandelaar hier niet toe in staat is geldt onderstaande handeling.

Voorbeeld e-mail naar TIPP

Ik ben ziek (indien bekend vermelden tot wanneer).
Hierdoor moeten onderstaande afspraken geannuleerd worden.

- Naam en geboortedatum patiënt(en):
- Datum/tijdstip geplande afspraak:
- Het betreft een: intake/vervolgafspraak.
- Mag een andere collega de intakes overnemen? Zo ja, wie.

Intakes

@POH: Stuurt een email naar TIPP. Mag de verwijzing verwijderen, als er opnieuw wordt ingepland, ontvangt de behandelaar opnieuw alle juiste documenten en de nieuwe intakedatum.

@TIPP: belt z.s.m. naar de patiënt en probeert nieuwe afspraken in te boeken. Bij geen gehoor spreken we de voicemail in en krijgen ze ook standaard een e-mail betreft de annulering en verzoek contact.

Een dag later belt TIPP opnieuw naar patiënt. Bij dan wederom geen gehoor, sturen wij een e-mail naar de patiënt dat de verwijzing is geparkeerd. Wanneer ze een nieuwe afspraak wensen dienen ze contact op te nemen met TIPP. De huisarts wordt ook geïnformeerd per e-mail dat de verwijzing in de parkeerstand is geplaatst.

Vervolgafspraken

@TIPP: verstuurd een e-mail met Hoge urgentie betreft de annulering i.v.m. ziekte. Hierbij geven we aan dat zodra de behandelaar hersteld is, deze contact opneemt met de patiënt voor het plannen van een nieuwe afspraak.

@POH: Hersteld? → patiënt(en) bellen voor inplannen nieuwe vervolgafspraak.

Voorkeur POH wordt benoemd door huisarts in de verwijzing

Er wordt een nieuwsbrief gestuurd naar huisartsen waarin wordt vermeld dat TIPP probeert bij de voorkeur in te plannen. Echter is de mening van de patiënt leidend. Wanneer de wachttijd bij deze POH lang is, benoemen we dit en bespreken we dat we ook bij andere POH collega's kunnen inplannen. Wanneer het écht specifiek bij een POH ingepland moet worden, ontvangen we van de POH een email hierover.

Toestemming voor behandeling minderjarige

Voor de behandeling van minderjarige kinderen heeft een arts meestal toestemming nodig van de ouders of wettelijke vertegenwoordigers. Maar voor welke leeftijd geldt dit precies? Deze informatie komt aan de orde in de wegwijzer van de KNMG,

<https://www.knmg.nl/advies-richtlijnen/actualiteit-opinie/nieuws/nieuwsbericht/vernieuwd-knmg-wegwijzer-toestemming-en-informatie-bij-behandeling-minderjarigen.htm>

- **Tot 12 jaar:** toestemming van beide gezagsdrager(s).
- **Vanaf 12 t/m 15 jaar:** toestemming van kind + één gezagsdrager (beide ouders moeten wel geïnformeerd zijn). Er zijn uitzonderingsregels, dit is aan de huisarts om te bepalen.
- **Vanaf 16 t/m 17 jaar:** toestemming van alléén de jeugdige is voldoende.

@TIPP: in de verwijzing dient de huisarts de juiste informatie te verstrekken. TIPP belt naar de persoon die staat aangegeven wie er gecontacteerd dient te worden en/of op de hoogte is van de verwijzing. Wij bemiddelen niet tussen ouders/kind.

Wanneer er niet juiste/onvolledige informatie staat verwerkt in de verwijzing, zetten wij de verwijzing in de parkeerstand en vragen wij de huisarts éérst de juiste informatie aan te leveren voordat wij de verwijzing weer in behandeling nemen.

Voor advies kan er contact worden opgenomen met Functionaris Gegevensbescherming, Jikkie Hendriks: J.Hendriks@zio.nl

Bijlage(s)

Voorbeeld e-mail vanuit TIPP betreft annulering Vervolgafspraak

Beste heer/mevrouw,

Er stond een afspraak voor u ingepland op [DATUM/TIJD] met behandelaar [NAAM]. Ivm ziekte is de **afspraak geannuleerd**.

Zodra de behandelaar is hersteld, neemt deze z.s.m. met u contact op om een nieuwe afspraak in te plannen. Onze excuses voor het ongemak.

Voorbeeld e-mail vanuit TIPP betreft annulering Intakes

Beste heer/mevrouw,

Naar aanleiding van uw afspraak hebben wij u proberen te bellen, helaas bent u momenteel telefonisch niet bereikbaar.

Er stond een intake voor u ingepland op [DATUM] met behandelaar [NAAM]. Ivm ziekte is de **afspraak geannuleerd**.

Wij proberen zsm u terug te contacteren om een nieuwe afspraak in te plannen. U mag ons (bij vragen) ook altijd contacteren op het telefoonnummer: 043-2100210.

Onze excuses voor het ongemak.

Met vriendelijke groet,

Zorgbemiddelaar

Huisartsenverwijsbureau TIPP Maastricht

Aanwezig maandag tot en met vrijdag

T 043-2100210 E secretariaatGGZ@tipp.nl

Namens, Het TIPP Team
Auteurs: L. Schreurs/R. Dackus
Zorgbemiddelaars GGZ

Verwijzen is mensenwerk 