

## **Protocol No Show**

### **Het begrip no show**

No show is het verschijnsel dat patiënten niet op hun afspraak komen opdagen. Patiënten vergeten hun afspraken of vergeten deze af te zeggen.

Dit is zeer vervelend aangezien de wachtlijsten door no show er niet minder op worden en er een "gat" valt in het spreekuur, waar ook een andere patiënt gezien had kunnen worden.

### **Voorkomen van no show**

Het kan een keus van de praktijk zijn no show te voorkomen door een herinneringstelefoontje, e-mail, sms of een brief ter bevestiging van de afspraak. Hier zijn eventueel geautomatiseerde systemen voor.

Voordelen zijn: geldbesparing, kortere wachtlijsten, efficiëntere zorg en verminderde werkdruk, omdat het veel tijd scheelt met het bellen en aanschrijven achteraf.

Nadeel is dat de verantwoordelijkheid van de patiënt wordt overgenomen.

Het bespreken van het nakomen van afspraken zou een onderwerp kunnen/moeten zijn tijdens het eerste gesprek met de POH/diabetesverpleegkundige. Daarnaast kan het onderwerp ook gekoppeld worden aan de uitleg over de zin en de inhoud van de diabetescontroles. Op die manier wordt een beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid (autonomie, zelfmanagement).

### **Sanctie bij no show**

In sommige praktijken wordt er voor gekozen om voor no-show kosten in rekening te brengen. Een voordeel hiervan zou kunnen zijn, dat patiënten door deze sanctie in het vervolg beter met hun afspraken omgaan. Zeker, omdat ziektekostenverzekeraars deze nota niet vergoeden. Nadeel is ook hier weer dat je de verantwoordelijkheid van de patiënt overneemt. Het is wel verplicht om patiënten hier vooraf over te informeren, bijvoorbeeld door berichtgeving op de website of in de wachtkamer.

