

11. No-show project

Interventie gericht op patiënten die niet op afspraak bij POH verschijnen.

Doel is verminderen tijdverlies POH, doordat patiënten niet komt bij afspraak en verminderen administratieve druk assistentes (verzenden nota's bij niet verschijnen zonder bericht – NVZB).

Een Arnhemse praktijk heeft de volgende procedure ingesteld:

1. Patiënten worden vooraf ter herinnering gebeld voor de eerste afspraak. De doktersassistent gaat dit herinneringstelefoontje plegen.
2. Bij verwijzing naar de POH informeert de HA de patiënt over het No Show beleid.
3. Het probleem van No Show wordt door de POH bij het 1ste gesprek als afsluiting van het gesprek besproken. Veel patiënten zijn onvoldoende op de hoogte van de financiële consequenties van No Show en zien de bezoeken als teveel vrijblijvend (Kostenbewust).
4. Direct telefonisch contact zoeken door POH bij No Show.
5. Alle medewerkers noteren in het dossier de No Show en sluiten dossier af met code NVZB
6. Nota bij het niet nakomen van de afspraak.

Punt 1 en 6 zorgen voor een hoge administratieve druk bij het team van doktersassistenten. Zij zijn dagelijks belast met deze taak. Er is per week 116 uur aan POH spreekuur. Het No Show is gemiddeld 120 x per maand. De doktersassistent is 2 uur per week bezig zijn met deze taak volgens de nieuwe procedure. Uitkomst na half jaar in totaal nog maar 32 gevallen van no show.

Er zijn verschillende maatregelen om de no-show bij de POH GGZ te verminderen:

1. Bellen voorafgaand aan de (eerste) afspraak door assistente of POH GGZ;
2. Informeren door de huisarts over het nut en werkwijze van de POH GGZ;
3. Het kostenbewustzijn van de patiënt verhogen door de no-show aan het einde van het gesprek bij de huisarts en/ of de POH GGZ te bespreken;
4. Het op korte termijn inplannen van een vervolgesprek;
5. Het aankondigen van een geldboete;
6. Het gebruik van herinnerings sms'jes.

Het fonds financiert een half jaar lang de extra uren van de POH.

Meer informatie:

Arnhems fonds achterstandswijken

Annelies Diependaal van Zeeland

T 055 - 505 86 10

E info@afa-arnhem.nl