



# No Show beleid

---

## Inhoud

Visie op No Show.....	2
Uitgangspunten No Show Beleid.....	3
<i>Preventief beleid</i> .....	3
<i>Omgang No Show tijdens de behandeling</i> .....	3
<i>Tijdsregistratie</i> .....	4
<i>Declaratie kosten</i> .....	4



## Visie op No Show

BatZ GGZ staat voor het bieden van hoogwaardige, kwalitatieve, ambulante behandeling bij de cliënt thuis. Het niet trouw nakomen van afspraken zorgt dat we onze cliënten niet optimaal kunnen helpen. No Show verhoogt de kans op terugval in psychische problemen of delict gedrag (recidive). Het ondergraaft dus de kwaliteit van behandeling. Daarnaast gaat kostbare therapietijd verloren, omdat de gereserveerde tijd van de behandelaar niet optimaal gebruikt kan worden en de cliënt op deze manier geen gebruik maakt van de aangeboden behandeling ter bevordering van zijn of haar herstel. De consequenties van therapieontrouw (No Show) reiken dus ver.

We bieden vanuit de eigen regie toegankelijke ambulante behandeling aan cliënten met complexe psychiatrische problematiek. Transparantie is hierin belangrijk. Cliënten worden daarom altijd geïnformeerd over de procedures en het beleid om zo samen met de behandelaar goede afspraken te kunnen maken en op deze wijze een sterke commitment te creëren. We nemen de cliënt altijd serieus en vinden het belangrijk bij een No Show na te gaan wat hiervan de reden is.

Voor de bewustwording en het terugdringen van No Show is het belangrijk om actief beleid te voeren. Indien een cliënt van BatZ GGZ minder dan 24 uur voor de afspraak bij zijn behandelaar afzegt is dit 'NO SHOW'. In geval van No Show wordt er een nieuwe afspraak gemaakt. Bij een No Show wordt altijd eerst contact gezocht met de cliënt. Hij of zij zal een uitnodiging ontvangen (telefonisch, via sms, mail of brief) met het verzoek om binnen 14 dagen contact op te nemen voor het maken van een nieuwe afspraak. Bij een No Show brengen we een tarief in rekening.

## Uitgangspunten No Show Beleid

### Preventief beleid

Om No Show te voorkomen worden therapietrouw bevorderende maatregelen getroffen op:

#### 1) Organisatieniveau:

- *Helder afsprakenbeleid:*
  - Om te zorgen dat de cliënt goed geïnformeerd is over het No Show beleid wordt deze op de website kenbaar gemaakt.
  - Wanneer cliënt een afspraak wil wijzigen, kan dit telefonisch mits dit minimaal 24 uur van tevoren wordt gedaan.
- *Gespecificeerde registratie:* No Shows worden geregistreerd in ONS. Dit maakt de redenen van afzegging van cliënten inzichtelijk.

#### 2) Behandelaarsniveau:

- *Therapeutische relatie:* de behandelaar investeert in de kwaliteit van de relatie. De cliënt wordt bij No Show gevraagd wat hiervan de reden is.
- *Goede informatieverstrekking:* de cliënt wordt geïnformeerd over de problematiek, de behandeling, de prognose en de maatregelen ter voorkoming van terugval. De cliënt wordt verteld dat het voorkomen van No Show essentieel is voor een succesvolle behandeling alsmede dat sprake kan zijn van een verhoogd recidief risico bij teveel No Shows.
- *Sociale steun:* partners, kinderen en belangrijke anderen worden (met toestemming van de cliënt) betrokken bij de behandeling.
- *Behandelstrategie:* de behandelstrategie wordt op de levensstijl van de cliënt afgestemd.
- *Flexibel onderhandelen:* indien een cliënt een behandelmethode wenst die volgens stepped-care opvattingen niet is geïndiceerd, kan een verzoek van een cliënt worden opgevolgd.
- *Afsprakenbeleid van de behandelaar:* in het eerste behandelgesprek met de cliënt worden de procedures en het beleid op het gebied van afspraken besproken.
- *Tussentijdse periode:* behandelaars borgen dat de periode tussen twee afspraken maximaal 14 dagen duurt.
- *Verschillende contactmogelijkheden met de behandelaar:* om de praktische en gevoelsmatige afstand voor de cliënt te verkorten kan naast face-to-face-contact ook gebruik gemaakt worden van e-mail of belafspraken.

### Omgang No Show tijdens de behandeling

- Wanneer een cliënt thuis niet aanwezig is (huisbezoek) of niet verschijnt op de afspraak, belt de behandelaar de cliënt op tijdens het tijdstip van de afspraak. De cliënt wordt uitgenodigd voor een nieuwe afspraak.
  - Wanneer dit niet lukt wordt er een briefje in de brievenbus gedaan en/of een mailtje en/of sms naar de cliënt gestuurd. Als ook dit geen reactie oplevert, zal de behandelaar op een ander moment nogmaals proberen te bellen.



- Wanneer de cliënt zonder af te melden niet aanwezig is of vaker dan één keer een afspraak heeft afgezegd, wordt dit in de volgende sessie onderwerp van gesprek. Hierbij wordt uitgelegd dat het voor de continuïteit en de effectiviteit van de behandeling nodig is om aanwezig te zijn op de afspraken. Vervolgens wordt samen met de cliënt onderzocht welke mogelijkheden er zijn om verdere No Show te voorkomen.
- Indien er twee keer achter elkaar sprake is van No Show wordt de situatie van de cliënt besproken in het multidisciplinair overleg (MDO). Afhankelijk van de situatie:
  - wordt er een commitmentgesprek gepland met regiebehandelaar, contact opgenomen met contactperso(n)en of een mail/brief naar cliënt gestuurd.
  - kan er worden overwogen om de behandeling te stoppen.

### ***Tijdsregistratie***

Het is volgens de Nederlandse Zorg Autoriteit (NZA) bij reguliere als forensische cliënten niet toegestaan om de behandelaar behandeltime te laten registreren op de activiteitscode *No Show* in ONS.

### ***Declaratie kosten***

- Bij een No Show brengen we €50 in rekening bij de cliënt.
- Bij een No Show tijdens een verplichte behandeling (forensisch) wordt deze gemeld bij de reclasseringsmedewerker.