



Protocol No-Show Beleid Zorgboerderij Power to Get Up

Versie 1 – 01-05-2025

Scenario's No-Show:

No-Show *zonder afmelding*: Het niet verschijnen van een deelnemer op de afgesproken dagbesteding zonder voorafgaande afmelding.

No-Show *afmelding te laat*: Het niet verschijnen van een deelnemer voor de afgesproken dagbesteding met afmelding na 9.00 uur.

No-Show *afmelding binnen en buiten 24 uur*: Het niet verschijnen van een deelnemer voor de afgesproken dagbesteding met voorafgaande afmelding.

Doel:

Het doel van het protocol is om duidelijkheid te scheppen over de afspraken en procedures rondom No-Shows op zorgboerderij Power to Get Up. Zodat zowel de deelnemers als medewerkers zijn ingelicht en om een goede continuïteit van de zorg te waarborgen. Hierin wordt onderscheidt gemaakt binnen de verschillende No-Show definities, waardoor er adequaat en doelgericht gehandeld kan worden.

Afspraken rondom afmelding:

Tijdige afmelding: Deelnemers dienen zich voor 9.00 uur in de ochtend van de afgesproken dagbesteding dagen af te melden als zij niet kunnen komen. De deelnemers kunnen zich telefonisch afmelden of via een whatsapp- /SMS bericht naar de boerderijtelefoon.

Bevestiging van afmelding: De medewerker die in de ochtend verantwoordelijk is gesteld voor de boerderijtelefoon bevestigt de afmelding, zodat de cliënt weet dat de afmelding is ontvangen en geaccordeerd.

Registratie van No-Shows:

Alle No-Shows zonder afmelding worden geregistreerd in het cliëntdossier. De registratie omvat de datum van de No-Show en eventuele communicatie omtrent afmeldingen. Wanneer een deelnemer niet verschijnt zonder afmelding zal er vanuit de zorgboerderij contact worden gelegd met de desbetreffende persoon of diens netwerk. Dit wordt gerapporteerd in het registratiesysteem ONS. De No-Shows met afmelding worden niet vastgelegd in ONS.

Communicatie bij No-Shows:

Communicatie No-Show zonder afmelding:

Er wordt contact opgenomen met de deelnemer bij geen afmelding. Indien de deelnemer niet bereikt kan worden, wordt er contact opgenomen met het netwerk of andere zorginstanties die betrokken zijn. Mocht het herhaaldelijk gebeuren, gaat de persoonlijke begeleider van de desbetreffende deelnemer het gesprek aan om te bespreken waarom de deelnemer zich regelmatig niet komt zonder afmelding. Indien nodig worden er extra en persoonlijke afspraken gemaakt met de deelnemer. Daarnaast wordt er contact opgenomen met de WMO als **de No-Show zonder afmelding** herhaaldelijk plaatsvindt.

Communicatie No-Show, afmelding te laat:

Bij een afmelding van de deelnemer die te laat binnenkomt, wordt de deelnemer eraan herinnerd om zich voor 9.00 uur in de ochtend af te melden. Mocht het herhaaldelijk gebeuren, gaat de persoonlijk begeleider van de desbetreffende deelnemer het gesprek aan met de deelnemers en eventueel netwerk, om de afspraken nogmaals door te nemen. Indien nodig worden er extra en persoonlijke afspraken gemaakt met de deelnemer om de **No-Show afmelding te laat** te verminderen. Daarnaast wordt er contact opgenomen met de WMO als **de No-Show te laat** herhaaldelijk plaatsvindt.

Communicatie No-Show afmelding binnen/buiten 24u:

Bij een afmelding binnen/buiten de 24u wordt de deelnemer op de hoogte gesteld dat de afmelding is binnengekomen. Mocht de deelnemer zich regelmatig afmelden binnen/buiten 24u, gaat de persoonlijk begeleider van de desbetreffende deelnemer het gesprek aan om te bespreken waarom de deelnemer zich regelmatig afmeldt. Indien nodig maakt de persoonlijke begeleider met de deelnemer extra en persoonlijke afspraken om de **No-Show afmelding binnen/buiten 24u** te verminderen. Daarnaast wordt er contact opgenomen met de WMO als **de No-Show binnen/buiten 24u** herhaaldelijk plaatsvindt.

Uitzonderingen

In uitzonderlijke situaties, zoals ziekte of een noodgeval, kan een No-Show zonder afmelding voor komen. De deelnemer dient dit, wanneer de gelegenheid er is, zo snel mogelijk te melden bij de medewerkers van de zorgboerderij.

Communicatie van het beleid

Het No-Show beleid wordt duidelijk gecommuniceerd aan alle deelnemers en hun verwanten bij de intake en de kennismakingen. De deelnemers en hun verwanten krijgen een fysiek exemplaar met de uitleg van afmeldingen en extra mondeling uitleg van de persoonlijke begeleider. Daarnaast is het beleid beschikbaar op de website van de zorgboerderij.

Facturatie No-Show

Bij No-Show vindt er geen facturatie plaats.

Evaluatie en Bijstelling

Het No-Show beleid wordt jaarlijks geëvalueerd op effectiviteit en wordt waar nodig aangepast.