

# No Show

Hoe om te gaan met No Show binnen uw instelling.



# Inhoudsopgave

Wat is No Show?	3
Oorzaken No Show	3
Gevolgen van No Show	3
Stand van zaken	4
Wat kunt u als instelling doen om No Show tegen te gaan Beleid	4
Juridische aspecten	6
Communicatie richting medewerkers	6
Communicatie richting patiënten	6
Werkwijze poli/afsprakenbureau	6
Afspraakherinnering via sms/e-mail	6
Registreren van No Show	7
Beheersmaatregelen/aanbevelingen	7

## **A. Wat is No Show?**

No Show in ziekenhuizen betekent dat patiënten niet op hun (poliklinische) afspraak (of operatie, of functie onderzoek) verschijnen, zonder afmelding.

### **Oorzaken No Show**

De redenen waarom patiënten niet op hun afspraak komen zonder zich af te melden zijn divers.

*De patiënt:*

- vergeet de afspraak door drukte of omdat deze lang van tevoren is gepland;
- heeft geen klachten meer;
- is ziek geworden;
- is overleden;
- is op eigen initiatief naar een ander ziekenhuis overgestapt;
- verwacht dat hij dit zelf moet betalen vanwege het eigen risico;
- heeft geen vervoer;
- is weggelopen van spreekuur vanwege de wachttijd;
- is reeds opgenomen of elders opgenomen;
- herkent het belang van afzeggen niet;
- durft niet meer;
- kan niet vanwege het tijdstip in verband met het ontbreken van kinderopvang;
- komt niet vanwege de weersomstandigheden.

De reden dat een patiënt niet komt, kan ook zijn dat het ziekenhuis een administratieve fout heeft gemaakt en mutaties daardoor niet of niet juist worden verwerkt. Een andere reden kan zijn dat de patiënt tevergeefs heeft geprobeerd contact te leggen met het ziekenhuis om de afspraak af te zeggen of te verplaatsen.

### **Gevolgen van No Show**

No Show moet worden gezien als verspilling van zorg omdat de gereserveerde tijd van (bijvoorbeeld) de medisch specialist niet doelmatig kan worden gebruikt. Wachttijden worden door No Show mogelijk verlengd. En de opbrengst van het ziekenhuis daalt, waardoor de kosten van het ziekenhuis niet volledig gedekt worden. Om deze reden heeft in het kader van kostenbewustzijn het fenomeen No Show ook de politieke aandacht.

No Show kan ook invloed hebben op de gezondheidstoestand van de patiënt, bijvoorbeeld omdat het in het belang van de behandeling van de patiënt is om gezien te worden door de medisch specialist of om het functieonderzoek of de behandeling te ondergaan.

## **Stand van zaken**

Ziekenhuizen zijn actief bezig het No Show-percentage te verlagen om zo verspilling in de zorg tegen te gaan. Een lager No Show-percentage zorgt ervoor dat ziekenhuizen doelmatiger kunnen werken. Immers, de gereserveerde tijd kan dan gebruikt worden om een patiënt te helpen die wel aanwezig is. Daardoor kunnen anderen ook eerder geholpen worden. Om het No Show-percentage te verlagen nemen ziekenhuizen diverse maatregelen:

- informeren patiënten via brochures en posters op de poli over de gevolgen van No Show
- herinneren patiënten aan hun afspraak door kort voor de geplande afspraak een brief of sms te versturen
- achteraf telefonisch contact met de patiënt hebben om de reden van No Show te achterhalen
- versturen van een factuur bij No Show, variërend tussen de € 30 en € 50
- rekening houden met No Show door meer patiënten in te plannen in het spreekuur dan ideaal zou zijn
- bij No Show de patiënt terugverwijzen naar de huisarts
- de patiënt is zelf verantwoordelijk voor het maken van een nieuwe afspraak

## **B. Wat u als instelling nog meer kunt doen om No Show tegen te gaan**

*Praktische tips*

### **1. Beleid**

Bepaal met elkaar waarom je No Show wilt tegengaan, bijvoorbeeld:

- Bepaal wat u als organisatie als No Show beschouwt en inventariseer per poli/specialisme wat het huidige No Show-percentage is. Bepaal de kosten van No Show in uw organisatie.
- Om per specialisme tot een optimale aanpak en inzet van beheersmaatregelen te komen om No Show te reduceren, zal in kaart gebracht moeten worden, al dan niet in gezamenlijkheid met de patiënt, wat de reden is dat afspraken worden afgezegd.
- Op basis van dit onderzoek kunt u gericht verbeteringen doorvoeren en een mix van beheersmaatregelen inzetten die het beste aansluiten bij de beoogde doelgroep. Specialismen met een laag No Show-percentage kunnen als good practise gelden voor andere specialismen. Enkele ziekenhuizen hebben reeds een proces voor No Show preventie ingericht. Steek uw licht op bij collega ziekenhuizen.

### **Bepaal doelstelling**

Het doel van een procedure als deze is divers, bijvoorbeeld:

- Vrijvallen van spreekuur- of behandelcapaciteit tijdig opvullen waardoor de bezettingsgraad toeneemt en entreetijden afnemen.
- Een correcte en volledige registratie van de poliafspraken in ZIS.
- Patiënt bewust maken.
- Verspilling in de zorg tegengaan.

### **Stel een projectgroep samen.**

Projectleden zijn afkomstig uit verschillende disciplines. U kunt een kerngroep samenstellen en vervolgens per polikliniek of specialisme een werkgroep.

- Polikliniekmedewerkers
- Secretaresses functieafdelingen
- Afdelingssecretaresses
- ICT afdeling

Benoem een projectleider afkomstig uit de lijn van de patiëntenzorg. Zorg voor een persoon met een zogenaamde helicopterview op de processen waar de verschillende betrokkenen kennis van hebben.

### **Aanpak**

- Bepaal maatregelen per poli/specialisme. Om per specialisme tot een optimale aanpak en inzet van beheersmaatregelen te komen om No Show te reduceren, zal in kaart gebracht moeten worden, al dan niet in gezamenlijkheid met de patiënt, wat de reden is dat afspraken worden afgezegd. Op basis van dit onderzoek kunt u verbeteringen doorvoeren en een mix van beheersmaatregelen inzetten die het beste aansluiten bij de beoogde doelgroep.
- Zorg voor een uniforme definitie en registratie van No Show.
- Zet de registratie om in periodieke operationele stuurinformatie over No Show en spreek af wie verantwoordelijk is voor de preventie van No Show.
- Bepaal welke middelen u wilt inzetten om No Show om te zetten in Make Show.

### **Middelen voor preventie**

- Geef de patiënt informatie bij het maken van een afspraak of het bevestigen hiervan.
- Zet een SMS herinneringsservice in. Er zijn verschillende leveranciers en even zoveel varianten. Zij kunnen u ook ontlasten bij het factureren en incasseren van een No Show tarief. Enkele bekende partijen zijn:

10forIT: <http://www.10forit.com>

Alphacom: <http://www.ac-outbound.nl>

Easynose: <http://www.easynose.nl>

Callstera: <http://www.callstera.com/nl>

### **Randvoorwaarden**

- Zorg voor voldoende mogelijkheden voor een patiënt om tijdig een afspraak af te kunnen zeggen.
- Spreek coulant voorwaarden af.
- Zorg dat u No Show goed kunt registreren in uw ZIS.
- Optimaliseer de administratie van patiëntgegevens en zorg dat zoveel mogelijk mobiele telefoonnummers en mailadressen worden vastgelegd.

## **2. Juridische aspecten**

### **Versturen afspraakherinneringen**

In overleg met de juridische afdeling en ICT juridische consequenties afspreken dat patiënten actief gevraagd worden of zij een afspraakherinnering willen ontvangen (principe van opt-in). Dit wordt vastgelegd in het ZIS. Het is vervolgens de eigen verantwoordelijkheid van de patiënt om het 06-nummer of emailadres actueel te houden (te muteren bij de ZelfServiceZuil of balie) en om de toestemming eventueel terug te trekken. Overweeg of sms herinneringsservice op basis van opt-out voor u een beter passende oplossing is.

Daarnaast zal de patiënt eenmalig informatie meekrijgen en zal het worden opgenomen in de patiëntenvoorlichtingsfolders.

Tip is om het bericht zo algemeen mogelijk te houden (geen patiënt- of afspraakinformatie vermelden), zodat er geen privacy-problemen kunnen ontstaan. Wanneer blijkt dat de techniek moet worden uitbesteed aan een derde partij, dienen goede geheimhoudingsverklaringen te worden getekend en dient te worden toegezien op de naleving hiervan.

## **3. Communicatie richting medewerkers**

Organiseer een medewerkersbijeenkomst, schrijf een artikel in het personeelsblad, of bespreek tijdens het werkoverleg de gevolgen van No Show. Vergeet niet de medische staf te betrekken bij de besluitvorming en uitvoering van No Show-preventie op hun afdeling.

## **4. Communicatie richting patiënten**

- Posters (gevolgen van No Show) ophangen op de poli
- Flyer (gevolgen van No Show) meegeven aan patiënt
- Patiëntfolders (gevolgen van No Show) aanpassen
- (Pers)bericht op website
- Narrow casting in de wachtkamers (poli tv)
- Overweeg of een patiënt die op een eerste consult wordt verwacht anders moet worden benaderd dan een patiënt die op herhalingsconsult komt

## **5. Werkwijze poli of afsprakenbureau**

Bij het maken van een (vervolg)afspraak vraagt de assistente of de patiënt een sms-herinnering wil ontvangen op de (werk)dag voor de afspraak. Werkwijze:

1. Poli (of Afsprakenbureau) vraagt patiënt of deze wil worden herinnerd.
2. Zo ja, dan vult de patiënt het telefoonnummer in op een formulier en plakt de medewerker een patiënten-sticker erbij. Eén keer per dag brengt iemand deze bij de receptie.
3. De receptie verwerkt 1x per dag de 06-nummers + het akkoord in het systeem.

## **6. Afspraakherinnering sturen via sms/email**

### **Voorbeeldtekst afspraakherinnering**

Geachte heer/mevrouw NAAM., Deze SMS is ter herinnering aan uw afspraak die u bij **<naam ziekenhuis en evt locatie>** op AFDELING heeft.

## 7. Registreren van No Show

Registreren van afmeldingen en/of No Show is belangrijk om inzichtelijk te krijgen of patiënten in een bepaald spreekuur zich vaker afmelden en of er mogelijkheden voor het ziekenhuis zijn om No Show en een onverwacht lage bezetting van een spreekuur te laten afnemen. Dit zou kunnen door afname van wachttijden, meegeven afspraakbevestigingen of herinneringen versturen, evt. patiënten overboeken. Ook kunnen we de patiënt er bewuster van maken dat planningen soms op complexe wijze tot stand komen.

Een registratiemogelijkheid is eenvoudig in te bouwen in uw ZIS. Je kunt een onderscheid maken in:

- No Show/niet komer;
- annulering patiënt;
- annulering specialist.

## 8. Beheersmaatregelen/aanbevelingen:

De beheersmaatregelen met betrekking tot No Show kunnen op verschillende manieren geborgd worden en transparant gemaakt. Een belangrijke is het borgen binnen de AO/IC van uw instelling. Daarnaast kunnen de maatregelen gemeten en geborgd worden in periodieke werkoverleggen of via de managementrapportage en gedeeld op intranet.

- Mogelijkheid tot digitaal afspraak plannen en annuleren
- Niet te lang van tevoren een afspraak maken
- Bevestiging van de afspraak meegeven in een brief en hierin de gevolgen van No Show opnemen
- Structureel bedanken als een patiënt tijdig een afspraak annuleert
- Structureel Contact opnemen met patiënt bij No Show
- Versturen van bericht "we hebben u gemist op de afspraak"
- Wachtlijst met beschikbare patiënten in geval patiënt kort van te voren afzegt
- Overboeken van spreekuren om No Show op te vangen
- Hanteren van een wegblijftarief als sluitmiddel van een actief preventietraject (zelf doen of laten doen door incassobedrijf)

### ***Voor de totstandkoming van deze handreiking is onder andere gebruik gemaakt van No Show-projecten van:***

- Catharinaziekenhuis, Eindhoven
- Erasmus Medisch Centrum, Rotterdam
- input van alle ziekenhuizen naar aanleiding van enquêtes
- kennis uit de themadag No Show die door de NFU is georganiseerd met medewerking van leveranciers van No Show preventie oplossingen