

VUmc reduceert no-show met veertig procent

Het VU medisch centrum (VUmc) is er in geslaagd de no-show op de zestien poliklinische afdelingen met gemiddeld veertig procent te reduceren. Hiervoor heeft het ziekenhuis de Easy Remind Mail Service ingezet.

Daling stabiliseert

Sinds 2007 zijn de meeste specialismen gestart met afspraakbevestigingen per brief. In 2007 kenden de poliklinische afdelingen nog een totale no-show van ruim 13.000 op ruim 28.000 policontacten. In 2008 waren er bijna driehonderd policontacten meer en was de no-show iets minder dan 10.000. Ans van Manen, senior zorgadministrateur bij het VUmc: "In 2009 zit er een lichte stijging in de no-show. Bekend is dat met name in de zomermaanden de no-show over de gehele linie stijgt. Dat effect zie je hier al terug. Ik ga ervan uit dat aan het einde van dit jaar de daling stabiliseert dan wel wordt voortgezet."

(Advertentie)

Verpleegkundige niveau 4?

Werken met uitdaging? Via EMC werken bij detentiecentra
www.emc.nl

Zorg Zaken Legal

Juridisch adviesbureau voor de zorg Advies,
onderhandeling, outsourcing
www.zorg-zaken.nl/legal/

Medisch Secretaresse

Volg nu de korte klassikale avond opleiding. Intensieve
begeleiding!
www.multididact.nl/medisch

Medisch Specialist?

Voor vacatures, teamcoaching en kwaliteitsverbetering
gaat u naar
www.medicareprofessionals.nl



Ads door Google

Effect afhankelijk van aard specialisme

Het effect van de afspraakbevestigingen, de zogenaamde remindmail, verschilt per specialisme. Volgens Van Manen hangt dat samen met de aard van het specialisme. "Bij revalidatie zie je bijvoorbeeld geen spectaculaire daling, hetgeen vrijwel zeker te maken heeft met de soort patiënten: deze categorie patiënten is sterk aangewezen op tijdige zorg en dus vermoedelijk vrij 'trouw' aan de afspraken," aldus Van Manen. De no-show bij revalidatie schommelt van 2005 tot juni 2009 tussen de zes en acht procent. Ook dermatologie blijft bijvoorbeeld redelijk

constant. De grootste reducties zijn behaald bij audiologie, KNO, oogheelkunde, kinderendocrinologie, kindergastroenterologie, kindernefrologie, kinderneurologie en urologie kinderen.

Reminderservice

Het ↗ VUmc start nu met nieuwe specialismen om een no-show daling te realiseren. De reductie van de no-show zorgt ervoor dat logistieke processen, kwaliteit en service op de poli's verbeteren. Zo zijn de [wachttijden](#) verminderd en zijn patiënten beter geïnformeerd. De service van ↗ EasyNose houdt in dat patiënten een brief krijgen om hen aan de afspraak te herinneren. De service biedt daarnaast de mogelijkheid om een reminder via sms en e-mail te versturen. De sms-service zal waarschijnlijk dit jaar geïntroduceerd worden.