No-show verminderen bij patiënten met diabetes type 1

Wat werkt voor wie?

Waarom komen patiënten met diabetes type 1 soms niet naar hun ziekenhuisafspraak? En wat kunnen ziekenhuizen doen om no-show te verminderen?

OLVG, Maasstad Ziekenhuis en St. Antonius Ziekenhuis onderzochten de oorzaken van no-show, bij welke groepen dit vaker voorkomt en welke maatregelen kunnen helpen.



Bij OLVG daalde de no-show tijdens de projectperiode van

16% → 10%

Bij Maasstad van

16% → 12%

Wat hebben we geleerd?

Eén oplossing werkt niet voor iedereen

Bij de nulmeting werd 16% van de geplande afspraken gemist. De oorzaken van no-show verschillen per patiënt. Daarom is het belangrijk om maatregelen gericht in te zetten, passend bij de patiënt en de oorzaak van no-show.

Jongeren en jongvolwassenen verdienen extra aandacht

No-show komt relatief vaak voor bij jongeren en jongvolwassenen. In het onderzoek werd 28% van de jaarconsulten bij jongvolwassenen van 18 tot 25 jaar gemist. In deze levensfase krijgen jongeren steeds meer verantwoordelijkheid voor hun diabeteszorg, terwijl school, studie, werk en sociaal leven veel aandacht vragen. Zorg en communicatie over ziekenhuisafspraken moeten daarom goed aansluiten bij hun leefwereld.

Gerichte inzet is belangrijk

Interventies zoals herinneringen en voorbellen kunnen helpen, maar vragen extra tijd en capaciteit. Een eenvoudig voorspelmodel kan helpen om te bepalen bij welke patiënten extra contact de kans op no-show verkleint.

Wat hebben we ontwikkeld?

Oorzakenanalyse

De oorzaken van no-show bij diabetes type 1 zijn uitgebreid in kaart gebracht. De analyse laat zien dat no-show verschillende oorzaken heeft en om maatwerk vraagt.

Interventiemenukaart

De ziekenhuizen ontwikkelden een menukaart met verschillende maatregelen om no-show te verminderen. Afhankelijk van de patiënt, de oorzaak van no-show en de organisatie van het ziekenhuis kunnen verschillende maatregelen worden ingezet.

Voorspelmodel

Een voorspelmodel helpt om patiënten met een verhoogd risico op no-show te herkennen. Het model kijkt onder meer naar eerdere gemiste afspraken. Zo kan extra contact gerichter worden ingezet.

Verder zoeken naar wat werkt voor wie

Vooral voor jongeren en jongvolwassenen is het belangrijk om verder te onderzoeken welke vormen van contact en communicatie beter aansluiten.

Ook is het interessant om te onderzoeken of het helpt als patiënten hun afspraken eenvoudiger zelf kunnen plannen of verplaatsen.

Ook aan de slag met het vernieuwen van zorg? Bekijk dan samendezorgvernieuwen.nl, voor een praktisch stappenplan voor het vernieuwen van zorgpaden.

Meer weten? Lees meer over de aanpak, oorzaken, resultaten en geleerde lessen op onze website.