

SPRYNG HEALTHCARE



SPRYNG: DE OPLOSSING VOOR HET 'NO-SHOW' PROBLEEM EN DE WACHTTIJDEN IN DE NEDERLANDSE ZORGSECTOR

'No show': Een structureel probleem voor de zorgsector in ons land. Uit onderzoek is gebleken dat tussen de 5% en 10% van de gemaakte afspraken in Nederlandse ziekenhuizen niet wordt nagekomen. Patiënten vergeten de afspraken simpelweg. Op de 27,2 miljoen polikliniekbezoeken, die jaarlijks plaatsvinden, worden er tussen de 1,36 en 2,72 miljoen afspraken niet nagekomen (bron: Prismant). Daar een gemiddeld poliklinisch bezoek € 152 kost, levert dat een schadepost van zo'n driehonderd miljoen euro op. Deze kosten zijn niet declarabel. En dat in een tijd waarin ziekenhuizen hun budgetgrenzen permanent overschrijden. Juist nu moeten ze kostenefficiënt te werk gaan.

De schade is echter niet alleen van financiële aard.

Ook wordt het werkproces in de zorg in ernstige mate door de 'no-shows' verstoord. Zo draagt 'no-show' onder meer bij aan een verhoging van de

arbeidsintensiteit in de zorg. Kostbare capaciteit blijft onbenut doordat patiënten niet komen opdagen. Dit zorgt jaarlijks voor een aanzienlijk productieverlies.

Spreekuren lopen in de war. De 'no-show' maakt het niet mogelijk een efficiënte planning te maken aangezien men op voorhand niet weet welk deel van de afspraken wordt nagekomen.

De polikliniekassistenten moeten extra inspanningen verrichten om een nieuwe afspraak in te plannen. Dit resulteert in een verslechtering van de telefonische bereikbaarheid van de zorginstelling.

Wachlijsten en wachttijden lopen op, doordat consulten worden vergeven aan patiënten, die uiteindelijk niet komen opdagen.

De kern van het probleem is dat consumenten en producenten van zorg geen prikkels voelen tot doelmatigheid en tot zinnig en zuinig gebruik van zorg. Wij van Spryng geven die prikkel. Eenvoudig, maar adequaat. Met behulp

van een SMS herinnering krijgt de patiënt van tevoren een SMS die hem of haar aan zijn of haar afspraak herinnert.

'Kracht door eenvoud'

De 'kracht' van dit product schuilt in de 'eenvoud' van het systeem. Een simpele 'SMS-herinnering' versturen voor de gemaakte afspraak maakt dat de 'no-show' sterk wordt geminimaliseerd.

Uit onderzoek in Nederland, Noorwegen en Engeland is naar voren gekomen dat het verzenden van een afspraakherinnering resulteerde in 50 tot 75% minder vergeten afspraken. De Nederlandse gezondheidszorg kan, door gebruik te maken van 'SMS-reminders', tientallen miljoenen euro's op jaarbasis besparen.

De implementatie van de SMS gateway van Spryng vereist geen tijdrovende procedures, protocollen of administratieve processen, die opgestart of geïntegreerd dienen te worden.

De SMS gateway van Spryng is zo gebouwd dat deze zeer eenvoudig te integreren is in de ziekenhuis informatiesystemen van onder andere Chipsoft, McKesson en SAP Healthcare.

Verder is de SMS gateway toepasbaar op afzonderlijke poliklinieken met een bovengemiddelde 'no-show'.

De telefonische bereikbaarheid van de zorginstelling verbetert enorm door het versturen van een SMS herinnering. Het telefonisch verifiëren van informatie omtrent een afspraak behoort tot het verleden aangezien patiënten door middel van de afspraakherinneringen op de hoogte waren gebracht van de afspraak, tijd, datum en locatie. De daling van het aantal vergeten afspraken zorgt er tevens voor dat er aanzienlijk minder nieuwe telefonische afspraken opnieuw gemaakt dienden te worden.

'Productiviteit en financieel lek'

Los van het grote financiële rendement dat wordt behaald, verhoogt het 'SMS-herinnering' systeem de bezettingsgraad van behandelruimtes, artsen en ander personeel enorm. Wachttijden en wachtlijsten worden hierdoor geminimaliseerd. Dit vertaalt zich vervolgens in een significante stijging van de jaarlijkse productie. Hierdoor kunnen er binnen de ziekenhuizen jaarlijks honderden patiënten per

per polikliniek meer behandeld worden.

Een simpele rekensom geeft aan dat bijvoorbeeld bij een polikliniek van 30.000 bezoekers per jaar, waarbij 5% niet komt opdagen, er daardoor een verlies aan behandel tijd van 5% van 30.000 = 1.500 afspraken op die betreffende polikliniek verloren gaat, welke niet declarabel blijken te zijn. Een onderzoek in Nederland heeft uitgewezen dat dit de zorg per 'no-show' € 152,00 kost.

Bij meerdere zorgorganisaties is men reeds van dit dagelijks optredend lek bewust geworden en neemt men actie tegen deze vermijdbare verliezen.

'Service gewaardeerd'

Uit onderzoek is eveneens gebleken dat de patiënten die een 'SMS herinnering' ontvangen dat als een bijzondere service van de zorginstelling ervaren en gaven het een opmerkelijke hoge waardering, waarbij 90% het bericht binnen de 10 minuten had gelezen en het veelal hadden opgeslagen op hun mobiele telefoon.

Ter afsluiting

De vertaalslag naar een kostenefficiëntere zorg moet nu gemaakt worden. Politici en andere stakeholders zijn zich bewust van de noodzaak om de zorg betaalbaar te houden, maar zien zich ook geconfronteerd met de uitdaging om bij een groeiende zorgvraag die zorg te kunnen blijven leveren. De zorgsector moet innoveren om ook de komende jaren verzekerd te zijn van betaalbare,

toegankelijke en goede gezondheidszorg. Daarom is het gebruik van mobiele telefonie, bij het toegankelijker en efficiënter maken van gezondheidszorg in Nederland, een absolute 'must'.

Tenslotte is ook in uw organisatie, met een minimale investering, op meerdere terreinen direct zichtbare winst te behalen.

Wij bieden u dan graag, als deskundige en betrouwbare partner voor de zorg, onze diensten aan.

'Over Spryng'

Spryng levert haar diensten wereldwijd met een klantenbestand van ruim 7.500 organisaties.

Tot het klantenbestand van Spryng behoren onder andere KLM, ABN AMRO, Randstad, NOC*NSF, overheidsinstellingen maar ook zorginstellingen. Spryng heeft directe connecties met alle Nederlandse mobiele operators.