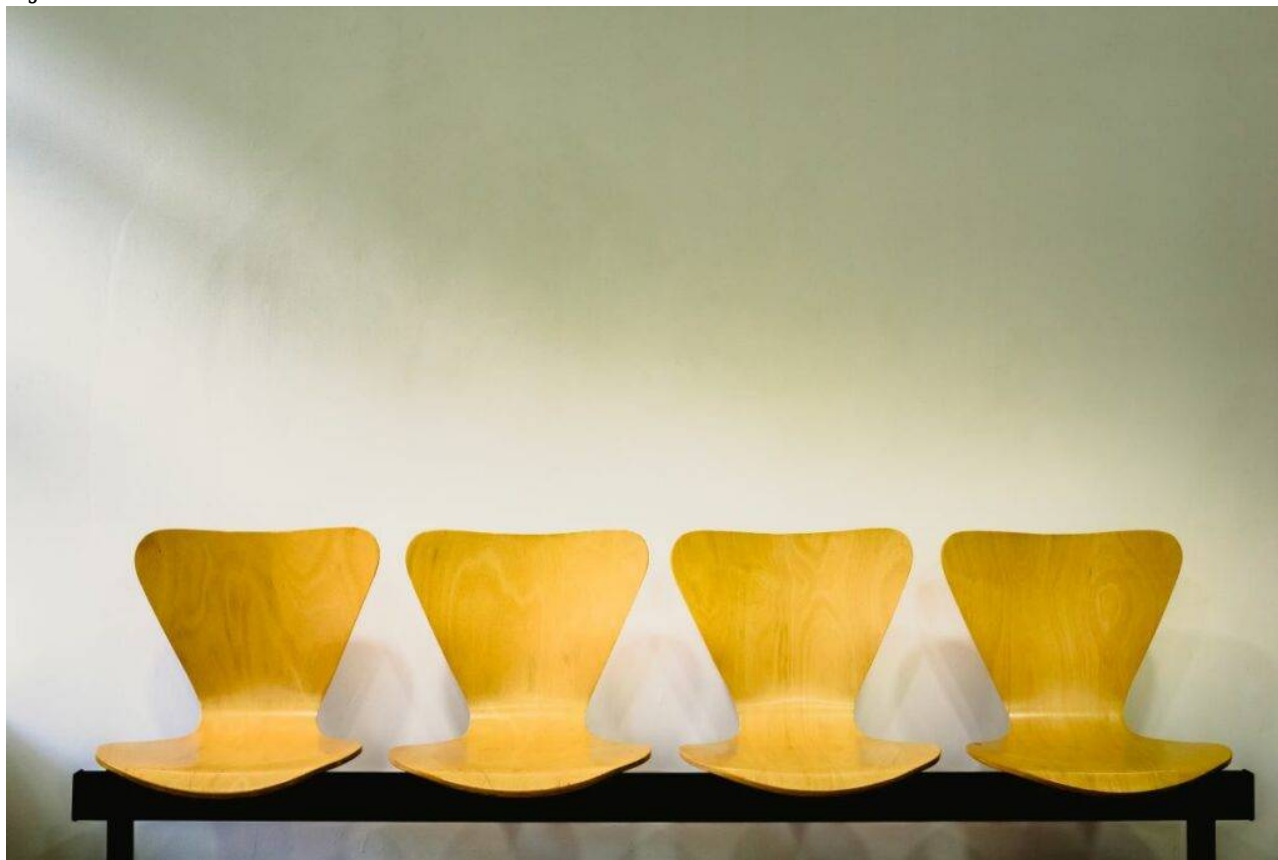


No shows te lijf met AI

9 januari 2023



Met een pilotproject bij 24 poliklinieken heeft Erasmus MC geprobeerd het aantal no shows terug te dringen. Door patiënten kort voor hun afspraak te bellen, blijkt te kunnen worden voorkomen dat ze niet komen opdagen. AI helpt bij het selecteren van potentiële zogeheten no shows.

Aan het 'no show project' werkten verschillende zorgafdelingen nauw samen met de afdeling IT. Kjeld Aij, Arthur Stoof, Joris Tukker en Josta Knoester waren de trekkers van de pilot. Ben Werkhoven, Steffen Greup en Enrico Timmerman ontwikkelden samen met Joris Tukker het voorspelmodel.

Schaarse capaciteit

Het Erasmus MC telde in 2021 42.000 no shows op een totaal van bijna 800.000 poli-afspraken. Als je er nuchter naar kijkt is dit 'slechts' 5,25%, maar een aantal van 42.000 loopt natuurlijk flink in de papieren. Al die vrijgevallen consulten hadden bijvoorbeeld kunnen worden gebruikt om andere patiënten op de wachtlijst te helpen. Tevens worden zorgprofessionals belast met het opnieuw inplannen en voorbereiden van afspraken.

No shows doen kortom een duur beroep op toch al schaarse capaciteit. Arthur Stoof, sector manager van de poliklinieken vertelt op de website van Erasmus MC: 'Ziekenhuizen willen het no show-percentage natuurlijk zo laag mogelijk houden. Een degelijk volgeboekt poli-programma helpt bij de reductie van wachtlijsten en zorgverleners blijft zo extra administratief werk bespaard.'

Oorzaken no shows

No shows kunnen diverse oorzaken hebben. Ten eerste zijn er patiënten die de afspraak simpelweg vergeten. Maar er zijn ook zogeheten zorgmijders en af en toe gaat er, vanwege bijvoorbeeld een verhuizing, administratief wel eens wat mis. Daarbij komt dat een aantal mensen digitaal niet zo vaardig is en er daardoor no shows ontstaan. Uit onderzoek blijkt dat het ideaal zou zijn als poli-medewerkers alle patiënten drie dagen van tevoren zouden bellen om ze te wijzen op hun afspraak. In de praktijk is het echter niet te doen om alle 800.000 afspraken telefonisch na te lopen.

In de praktijk zien we ook dat steeds meer zorgorganisaties een sms'sje of een e-mail inzetten om mensen aan hun afspraak te herinneren. Het IJsselland Ziekenhuis in Capelle aan den IJssel zet in het kader van digitalisering van zijn communicatie bijvoorbeeld diverse [sms-oplossingen](#) in, zoals het versturen van een afspraakherinnering. Volgens betrokkenen daalt dankzij deze service ook het aantal patiënten dat niet komt opdagen voor een afspraak aanzienlijk.

AI-voorspelmodel

Om gericht iets te doen aan de no shows werd bij Erasmus in samenwerking met de afdeling IT (het team van datascientist Joris Tukker) een AI-voorspelmodel ontwikkeld. Op basis van veertien selectiecriteria kwamen patiënten op een belijst te staan.

Er werd onder meer gekeken naar eerdere no shows en naar de woonafstand ten opzichte van het ziekenhuis. Ook werd gekeken hoe lang de afspraak al gepland stond. 'Dankzij die selectie kun je de mensen bellen die de herinnering het hardst nodig hebben', vertelt Joris Tukker. Het project draaide proef op de 24 poliklinieken. De patiënten met een verhoogd 'no show risico' werden in twee groepen verdeeld; de ene groep kreeg vervolgens een telefoontje en de andere niet.

Telefoontje kan no shows voorkomen

Dat telefoontje bleek opvallend goed te werken, want naar schatting 75 procent van de met AI-geïdentificeerde patiënten zou een no show zijn geweest. Tukker: 'We hebben de no shows met 14,3 procent kunnen reduceren. Daardoor kunnen we 6.070 poli-bezoeken per jaar meer doen. Het telefonisch herinneren van patiënten kost geld, maar levert meer geld op. De selectie met het AI-voorspelmodel en het nabellen kostte 144.000 euro. Maar de extra omzet door meer afspraken te doen, bedraagt tussen de 175.000 en 270.000 euro.'

Volgens Arthur Stoof is nog belangrijker dat dankzij het terugdringen van no shows de zorg toegankelijk blijft voor zoveel mogelijk patiënten. 'We willen de methode daarom invoeren op andere poliklinieken van het Erasmus MC. Maar ook andere ziekenhuizen in Nederland en de rest van Europa kunnen deze werkwijze gebruiken.'