

Sms-ordning kan nedsætte patientudeblivelser fra ambulante undersøgelser

Katrina Hutton Carlsen, Troels Ulrik Eliassen, Karen Marie Carlsen & Jørgen Serup

KVALITETS- UDVIKLINGS- ARTIKEL

Dermatologisk Afdeling,
Bispebjerg Hospital

Ugeskr Læger
2014;176:V03140176

Hvert år udebliver tusinder af patienter fra planlagte konsultationer. Dette indebærer tab af resurser og mindsker effektiviteten i sundhedsvæsnet.

I 2009 udeblev 489 ud af 3.592 patienter fra planlagte besøg på Dermatologisk Ambulatorium, Bispebjerg Hospital, uden afbud, ligeligt fordelt på kvinder og mænd [1]. Udeblivelsesandelen var højest hos unge 0-25 år med 18,6%, hos 26-65-årige var den 14,1%, mens patienter over 65 år udeblev langt sjældnere, 7,9%. Årstid, tidspunkt på dagen og diagnosegruppe influerede ikke på udeblivelsen. Hovedårsagen var forglemmelse [1].

I Region Hovedstaden indførtes pr. 30. marts 2012 et tilbud om påmindelse af planlagte konsultationer med sms. Tidspunkt for sms-påmindelsen blev valgt af afdelingerne, og på Dermatologisk Afdeling valgte man to dages varsel. Ordningen blev annonceret for alle nyhenviste patienter i folderen »NemSMS, hvad er det – og hvad gør jeg?«, som var vedlagt indkaldelsesbrevet.

Samme folder lå fremme i afdelingens patient-område. Det var op til patienten at tilmelde sig NemSMS på www.borger.dk via personlig kode, NemID. Tilmeldingen var generel for sygehusene i Region Hovedstaden og ikke selektiv for en enkelt afdeling. Patienten skulle oplyse om ændring af telefonnummer og evt. framelding gennem www.borger.dk, idet ordningen normalt ikke blev assisteret af sygehuspersonalet. Ordningen forudsætter, at patienten har mobiltelefon, brugerkompetence og overskud til at magte tilmeldingen; forudsætninger, som ikke altid er til stede hos syge.

Formålet med denne artikel er at undersøge, om NemSMS har virket samt belyse patienternes kendskab og holdning til NemSMS.

INTERVENTION

I januar 2014, 21 måneder efter indførelsen af NemSMS-ordningen, blev antallet af udeblivelser undersøgt på Dermatologisk Ambulatorium, Bispebjerg Hospital. Opfølgningen er sammenlignelig med vores tidligere opgørelse i 2009 [1]. Efter undersøgelsen ændrede Region Hovedstaden ordningen og indførte, at sygehuspersonalet kan bistå patienterne med tilmelding.

Registrering af udeblivelser (kode 04) og afbud (kode 03) blev opgjort dagligt over planlagte besøg i de lægebemandede klinikker for almen dermatologi. Ombookninger, der var sket inden udskrivning af dagslister, indgik ikke under kode 03. Ved afbud under kode 03 vil der normalt ikke være tid til indkaldelse af en anden patient, og den allokerede tid i programmet vil være ubenyttet på linje med et kode 04-udfald.

Et tilfældigt udsnit af patienter blev interviewet om deres kendskab til NemSMS, om de var tilmeldt NemSMS og deres holdning dertil. Undersøgelsen var anonym, og deltagelse ville ikke få indflydelse på behandlingen.

Hovedresultaterne er præsenteret i **Tabel 1**. Fra 955 planlagte konsultationer udeblev 89 (9,3%) patienter, der blev registreret som kode 04, og 60 (6,3%) meldte afbud, der blev registreret som kode 03, dvs. ombookning inden for det seneste døgn. I alt 149 (15,6%) udeblev eller meldte afbud med kort varsel.

Blandt de fremmødte patienter blev 209 tilfældigt valgte (114 kvinder og 95 mænd) med en gennemsnitsalder på 51 år (13-98 år) interviewet om NemSMS-ordningen og deres holdning til sms-varsling. Heraf var 58 nyindkaldte til første konsultation pr. brev (27,8%), og 151 havde aftalt konsultationstidspunktet ved forrige besøg eller ombookning (72,2%).

I alt 130 ud af 209 patienter (62,2%) havde kendskab til NemSMS; 52 gennem afdelingens information, ti gennem Borgerservice og 68 på anden vis, men 66 (31,6%) kendte den ikke.

Af 21 patienter med fysisk handicap eller sansehandicap fandt 13 ikke spørgsmålet relevant.

I alt 172 ud af 209 (82,3%) patienter mente, at sms-varsling var en god og nyttig service. Kun 17 patienter (8,1%) mente, at sms-varsling generelt betragtet var uhensigtsmæssig, overflødig eller uden interesse, og syv patienter (3,4%) havde ikke mobiltelefon eller adgang til sms. Tretten patienter (6,2%) svarede ikke.

I alt 37 ud af 209 (17,7%) patienter angav at have modtaget NemSMS-varslingen før deres aftalte konsultation, heraf oplyste 13 (35%), at de havde glemt deres aftale og ville være udeblevet, hvis de

ikke havde modtaget sms-varslingen. De resterende 183 patienter (87,6%) var bevidst om deres mødetid og ville være kommet uanset sms-varsling.

Samlet set blev 13 besøg ud af 209 (6,2%) effektuerede takket være NemSMS-ordningen.

LÆRINGSPUNKTER

- Patientfremmøde i forhold til aftalte besøg blev opgjort til 84,4%, udeblivelser til 9,3% og afbud samme døgn som aftalte besøg til 6,3%.
- NemSMS har hos 6,2% af patienterne sikret fremmøde, som ellers ville være glemt.
- Kun 17,7% var tilmeldt, selvom servicen havde været tilgængelig i næsten to år.
- NemSMS har et uudnyttet potentiale.
- Ordningen kan forbedres gennem automatisk tilmelding med mulighed for aktivt fravalg allerede ved henvisning af patienten.

KONKLUSION

Udeblivelsesandelen fra aftalt besøg i Dermatologisk Ambulatorium var 13% i 2009, men kun 9,3% i dette opfølgende studie fra 2014. Opgørelsen i 2009 omfattede to måneder, juli-august og oktober-november med 27,7% sekretariatsfejl i booking, hvilket siden er søgt reduceret som følge af vores fund.

Ifølge statistisk kontrol af Bispebjerg Hospitals indsats gennem NemSMS fra juni 2012 til august 2013 blev der gennemsnitligt for al ambulans aktivitet på Dermatologisk Afdeling registreret 17,2% udeblivelser og afbud sammenlignet med 15,6% i januar 2014 [2]. Der blev gennemsnitligt udsendt NemSMS til 6,32% af patienterne, og i januar 2014 til 17,7%. NemSMS er således i de seneste måneder anvendt hyppigere.

Statistikken omfatter ud over generel dermatologisk behandling muligvis visse specialfunktioner, og opgørelserne er ikke sikkert fuldt sammenlignelige.

I et Cochranereview konkluderede man, at sms-varsling virker med hensyn til at forbedre fremmøde, men det blev påpeget, at effekten af sms-varsling i relation til omkostningseffekt, terapeutisk gevinst, accept hos patienter og sundhedspersonale samt mulige uheldige virkninger burde undersøges nærmere [3]. I et review baseret på metaanalyse konkluderede man ud fra randomiserede kontrollerede forsøg, at sms-varsling øgede fremmødet med 50% [4]. I vores opgørelse var forbedringen af fremmødet gennem NemSMS-varsling 35%, hvilket er i overensstemmelse med oversigten.

Kun 37 patienter ud af 209 (17,7%) i vores undersøgelse var tilmeldt NemSMS, selvom ordningen havde været tilgængelig i to år. Ordningen er dermed afskåret fra at have haft fuld effekt på fremmødet



TABEL 1

Antal patienter til planlagte undersøgelser, fremmødte patienter og udeblevne patienter samt patienter, som havde meldt afbud. Interviewede patienter (n = 209), antal patienter, der var tilmeldt sms-varsling, og antal patienter, der ikke var tilmeldt SMS-varsling, samt deres holdning til sms-varsling.

	Planlagte	Fremmødte	Udeblevne	Afbud	Tilmeldt sms-varsling	Ikke tilmeldt sms-varsling	Positiv iff. sms-varsling	Negativ iff. sms-varsling	Ingen mobil	Ingen holdning
n	955	806	89	60	37	172	172	17	7	13
%	–	84,4	9,3	6,3	17,7	82,3	82,3	8,1	3,4	6,2

alene på grund af den ringe tilslutning. Den ringe tilslutning skyldes ikke manglende positiv motivation for sms-varsling, ikke mangelfuldt kendskab til NemSMS-tilbuddet, og ikke at patienterne ikke var i stand til at udnytte ordningen på grund af handicap. Vedrørende den angivne positive motivation kunne den være påvirket af undersøgelsessituationen.

Det er et problem ved NemSMS i den hidtidige version, at patienten skal foretage et aktivt tilvalg ved selv at registrere sig på www.borger.dk, hvilket flere har fundet besværligt.

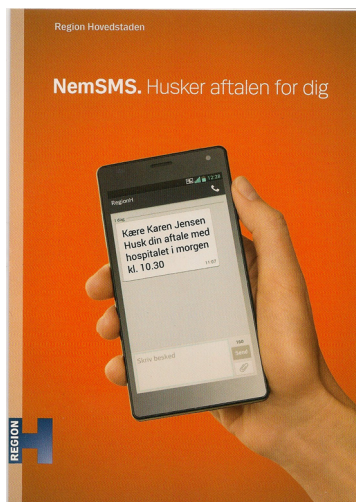
Nyhenviste får brev med mødetidspunkt for deres første besøg samt papirer til udfyldelse om helbred og kontaktoplysninger, men prioriterer næppe i den situation at tilmelde sig NemSMS, uanset om en detaljeret brochure derom er vedlagt indkaldelsen. Dog vil nyhenviste patienter, som allerede er tilmeldt NemSMS ved et tidligere hospitalsbesøg automatisk modtage NemSMS.

NemSMS-varslingen udsendes to dage før en planlagt konsultation, hvilket af tidsmæssige grunde hindrer mulighed for indkaldelse af en anden patient i de tilfælde, hvor sms-varslingen resulterer i et afbud. Det vil være hensigtsmæssigt, at varslingen udsendes endnu tidligere med mulighed for allokering af en ny patient til den evt. ledige tid, hvilket ville medføre forbedret kvalitet af arbejds gange med bedre patientflow.

I Region Hovedstaden implementerede man i februar 2014 en kampagne til fremme af tilmelding til NemSMS, hvor patienten skal udfylde et »NemSMS-postkort« (Figur 1), der er tilgængeligt på afdelingen, og bede personalet om at foretage registreringen. Dette forudsætter, at patienten er mødt på afdelingen og trods primært fokus på sin sygdomssituation har overskud til at sætte sig ind i NemSMS. Det er velkendt fra forskning i medicinsk kompliance, at mundtlig og skriftlig information har begrænset effekt på patientadfærd [5]. Idet mange patienter har positiv indstilling til sms-varsling, er det sandsynligt, at auto-

FIGUR 1

»NemSMS-postkort« med udfyldte kontaktoplysninger afleveres til sekretæren på afdelingen, og patienten registreres til NemSMS.



matisk tilmelding til NemSMS allerede ved effektivering af henvisning til afdelingen vil være den mest effektive intervention.

Ud fra en benchmarkingbetragtning ligger dansk sygehusvæsen hvad angår resurser, processer, ydelser og effekt på niveau med sundhedsvæsenet i de store europæiske lande [6]. Der er resurser til rådighed for sms-varsling, men vores studie viser, at processen bør udvikles. NemSMS kan ikke benchmarkes i forhold til andre danske regioner eller andre europæiske lande, da sms-varsling er i introduktionsfasen.

SUMMARY

Katrina Hutton Carlsen, Troels Ulrik Eliassen,
Karen Marie Carlsen & Jørgen Serup:

SMS reminders can reduce non-attendance at consultations
Ugeskr Læger 2014;176:V03140176

Each year, thousands of patients fail to attend their consultations. In January 2014, 89/955 (9.3%) planned consultations were misheld at the Dermatology Department of Bispebjerg Hospital, Denmark. A total of 209 patients were interviewed about SMS (short message service) reminders. 82% of respondents had a positive opinion of SMS reminders, however, reminders were only enrolled in 17.7% and awareness unknown in 33%. Reminders guaranteed attendance in 6.2%, otherwise forgotten, but the system has a significant untapped potential. It can be improved through automatic enrolment already when referring the patient.

KORRESPONDANCE: Katrina Hutton Carlsen, Dermatologisk Afdeling, Bispebjerg Hospital, Bispebjerg Bakke 23, 2400 København NV.
E-mail: katrinahuttoncarlsen@hotmail.com

ANTAGET: 20. juni 2014

PUBLICERET PÅ UGESKRIFTET.DK: 15. september 2014

INTERESSEKONFLIKTER: ingen. Forfatterens ICMJE-formularer er tilgængelige sammen med artiklen på Ugeskriftet.dk

LITTERATUR

1. Carlsen KH, Carlsen KM, Serup J. Non-attendance rate in a Danish University Clinic of Dermatology. *J Eur Acad Dermatol Venereol* 2011;25:1269-74.
2. Bispebjerg og Frederiksberg Hospitals »NemSMS måling«, juni 2012-august 2013. NemSMS-kampagnesiden. <http://bbh-intranet.regionh.dk/NR/rdonlyres/AA266A34-62C8-4009-B3C5-367E631E251C/0/NemSMSmaalingnovember2013.pdf> (24. jan 2014).
3. Guroi-Urganci I, de Jongh T, Vodopivec-Jamsek V et al. Mobile phone messaging reminders for attendance at healthcare appointments. *Cochrane Database Syst Rev* 2013;12:CD007458.
4. Guy R, Hocking J, Wand H et al. How effective are short message service reminders at increasing clinic attendance? *Health Res Educ Trust* 2011;47:614-32.
5. Storm A, Andersen SE, Benfeldt E et al. One in 3 prescriptions are never redeemed: primary nonadherence in an outpatient clinic. *J Am Acad Dermatol* 2008;59:27-33.
6. Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse. International Benchmarking af det Danske Sygehusvæsen, februar 2010. www.sum.dk (10. apr 2014).