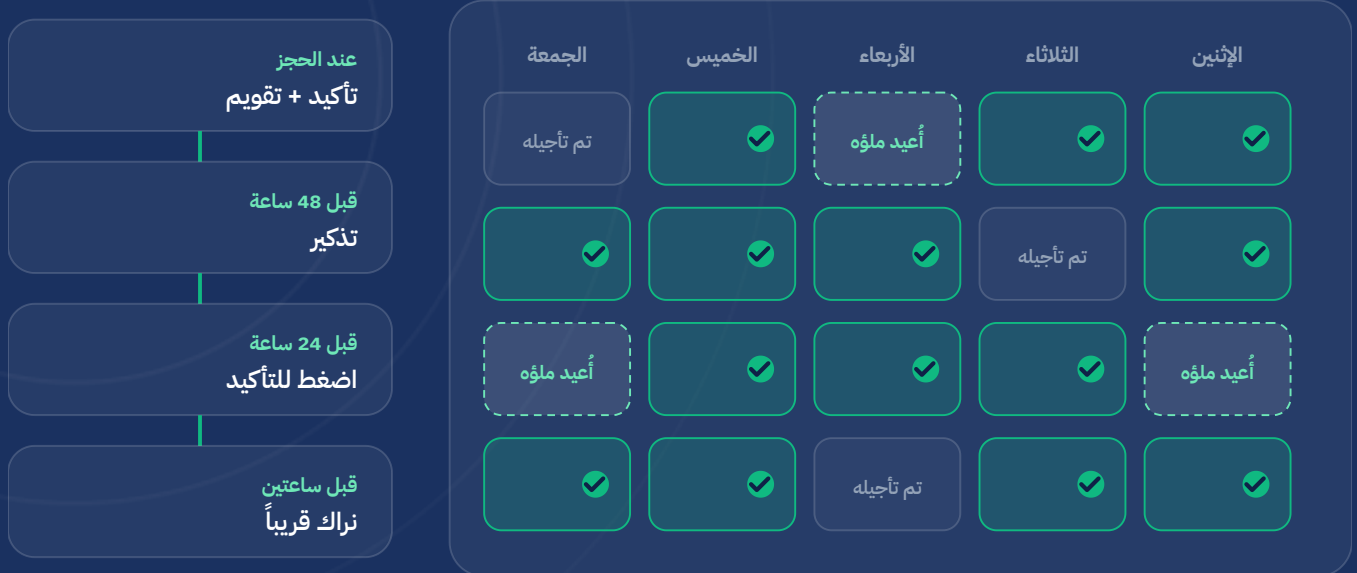


دليل الحد من عدم الحضور

رسائل تأكيد وتذكيرات وسياسات وروتين لإعادة ملء المواعيد، تحافظ على امتلاء جدولك.



27 مصدراً موثقاً بالروابط

متبّع مع حاسبة تكلفة

38 نموذج رسالة

ملف PDF من 30 صفحة

المحتويات

3	كيف تستخدم هذا الدليل	
5	01 ماذا تقول الأبحاث عن عدم الحضور	
7	02 قس معدل عدم الحضور لديك وتكلفته	
9	03 ثبت الحجز من اللحظة الأولى	
11	04 وقت تذكيراتك	
13	05 اختر القناة المناسبة	
16	06 اجعل التأكيد وإعادة الجدولة بنقرة واحدة	
18	07 ضع سياسات وعرايين ورسومًا تحافظ على عملائك	
21	08 أعد ملء المواعيد التي تبقى شاغرة	
23	09 استعد العميل بعد عدم الحضور	
25	10 خطط للحالات الخاصة	
27	11 طبق المنهج كل شهر	
29	المصادر	

01

ماذا تقول الأبحاث عن عدم الحضور

التذكيرات تنفع، لكن بقدر محدود. المكاسب الأكبر تأتي من الجمع بين عدة تغييرات صغيرة: طريقة الحجز، وتوقيت التذكير، وسهولة الإلغاء، وما تفعله بالموعد الذي يتحرر.

ما مدى انتشار المواعيد الفائتة؟

تتفاوت المعدلات كثيراً من بيئة إلى أخرى، ولهذا فإن رقمك أنت أهم من أي مرجع للمقارنة. في الرعاية الصحية، تبدو المتوسطات المنشورة هكذا:

\$196

متوسط تكلفة حالة عدم حضور واحدة في مركز طبي كبير، 2008

Kheirkhah et al., 2016

15.2%

متوسط معدل المواعيد الفائتة في الرعاية الأولية عبر 19 دراسة (الوسيط 12.9%)

Parsons et al., 2021

23%

متوسط معدل عدم الحضور في 105 دراسات عن المواعيد الطبية

Dantas et al., 2018

الخدمات الخاصة المدفوعة تسجل غالباً معدلات أقل: عيادة خاصة لتقويم الأسنان قاست 2.43% عبر 1,193 موعداً (Wegrzyniak et al., 2018). قيس معدلك أنت.

لماذا يغيب الناس

أربعة أسباب تتكرر مرة بعد مرة، وكل سبب منها يقود إلى حل مختلف.

السبب	ما وجدته الدراسات	الحل الذي يشير إليه
النسيان	أكثر من 40% ممن فاتهم موعد لدى طبيب الأسرة وأجابوا عن استبيان قالوا إنهم نسوا (Neal et al., 2005)	التذكيرات، وزر الإضافة إلى التقويم، وحجز يبقى في الذاكرة
ظروف الحياة	العمل، والأسرة أو رعاية الأطفال، والمواصلات كانت الأسباب الأكثر ذكراً عبر 12 دراسة (Parsons et al., 2021)	تذكير مبكر بما يكفي لإعادة الجدولة، وطريقة سهلة لفعل ذلك
صعوبة الإلغاء	قال الربع إنهم بذلوا جهداً كبيراً لإلغاء الموعد أو إن الوقت لم يكن مناسباً (Neal et al., 2005)	روابط لإعادة الجدولة بنقرة واحدة، وردود يقرؤها شخص فعلياً
المشاعر	في 34 مقابلة، ذكر الناس القلق، والشعور بعدم الاحترام، وعدم فهم نظام الحجز (Lacy et al., 2004)	نبرة محترمة، وسياسة واضحة، ودون لوم

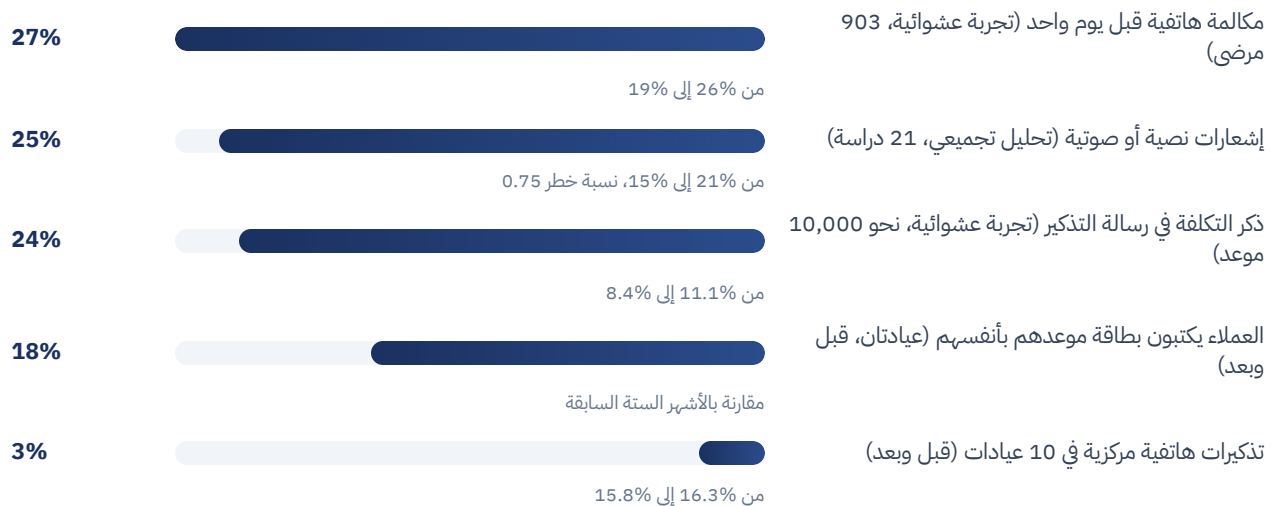
هناك سمتان تتنبآن بعدم الحضور أكثر من أي سمة أخرى في الأدبيات العلمية: **مدة طويلة بين الحجز والموعّد، وسجل سابق من الغياب** (Dantas et al., 2018). في دراسة أُجريت في إحدى العيادات، فأت 47% من المواعيد المحجّزة قبل 30 يوماً أو أكثر، مقابل 23% للمواعيد المحجّزة خلال 30 يوماً. وغاب المرضى الجدد أكثر من العائدين: 30% مقابل 21% (Drewet et al., 2017). ستستخدم هاتين الحقيقتين لتقرر من يحتاج إلى اهتمام إضافي.

ما الذي ينجح، وبأي قدر

ما تقوله الأبحاث

وجدت مراجعة Cochrane لـ 7 تجارب (5,841 شخصاً) أن التذكير بالرسائل النصية رفع معدل الحضور من 67.8% إلى 78.6%، بنسبة خطر قدرها 1.14. وكانت الرسائل النصية بفاعلية المكالمات الهاتفية تقريباً (80.3%)، وكانت تكلفة كل موعد تمّ حضوره أقل بنسبة 55% إلى 65% من الاتصال. وصُنّفت جودة الأدلة بأنها متوسطة. — Gurol-Urganci et al., Cochrane, 2013

الانخفاض النسبي في عدم الحضور حسب نوع التدخل



المصادر بالترتيب: Hashim et al., 2001؛ Robotham et al., 2016؛ Hallsworth et al., 2015؛ Martin et al., 2012؛ Kheirkhah et al., 2016. لاحظ الشريط الأخير: أضافت عشر عيادات تذكيرات هاتفية مركزية، ولم يتحرك المعدل تقريباً. التذكير الذي يُرسل للجميع بالطريقة نفسها، ولا يستطيع أحد أن يتصرف بناءً عليه، لا يغيّر الكثير.

ما زال غير مثبت: أفضل توقيت للتذكير (الفصل 4)، وهل تساعد الرسوم (الفصل 7)، وكل شيء تقريباً خارج الرعاية الصحية. فمن بين 61 دراسة سلوكية في إحدى المراجعات، اختبرت 56 منها التذكيرات (Werner et al., 2023).

02

قِس معدل عدم الحضور لديك وتكلفته

لا يمكنك إدارة معدل لم تعرّفه بعد. حدّد خمس تسميات للنتيجة، وسجّل كل موعد لمدة أربعة أسابيع، وستعرف أين يذهب المال.

استخدم خمس نتائج، لا نتيجتين

تسميتا «حضر» و«لم يحضر» تخفيان التفاصيل المفيدة. سجّل كل موعد بإحدى هذه النتائج:

النتيجة	التعريف	هل يمكن إعادة ملء الموعد؟
حضور	جاء العميل، حتى لو متأخراً	لا ينطبق
عدم حضور	لم يأت ولم يبلغك قبل وقت البدء	نادراً جداً
إلغاء متأخر	ألغى داخل المهلة التي حددتها (مثلاً قبل أقل من 24 ساعة)	أحياناً، إن تحركت بسرعة
إعادة جدولة	نُقل الموعد إلى وقت جديد مع إشعار كافٍ	عادةً
إلغاء مبكر	ألغى مع إشعار كافٍ ولم يحجز من جديد	عادةً

ثم احسب ثلاثة معدلات على المواعيد التي «وصلت إلى يومها»: الحضور + عدم الحضور + الإلغاءات المتأخرة.

- **معدل عدم الحضور** = حالات عدم الحضور ÷ (الحضور + عدم الحضور + الإلغاءات المتأخرة)
- **معدل الإلغاء المتأخر** = الإلغاءات المتأخرة ÷ الأساس نفسه
- **معدل المواعيد الضائعة** = (عدم الحضور + الإلغاءات المتأخرة - المواعيد التي أعدت ملأها) ÷ الأساس نفسه

معدل المواعيد الضائعة يتتبع المال: الإلغاء المتأخر الذي أعدت ملأه لم يكلفك شيئاً، أما عدم الحضور فيكلفك دائماً. ولا تحذف حالات عدم الحضور أبداً «لتنظيف» التقويم؛ وإن كانت أداة الحجز لديك تحذفها، فاحتفظ بالسجل في المتتبع.

انظر إلى الشرائح، لا إلى المتوسط فقط

متوسط قدره 9% قد يخفي مشكلة بنسبة 20% في مكان واحد. يقسم المتتبع معدلك بأربع طرق. المعدل المرتفع حسب الخدمة يشير إلى السياسة والعربون (الفصل 7). وحسب يوم الأسبوع أو الوقت يشير إلى توقيت التذكير (الفصل 4). وحسب فئة مدة الحجز المسبق يشير إلى رسائل التحقق والحجز في موعد أقرب (الفصلان 4 و10). وحسب قناة التذكير يشير إلى اختيار القناة والردود ثنائية الاتجاه (الفصلان 5 و6).

ضع رقماً بالدولار

احسب بهامش المساهمة، لا بالسعر. إذا كان عدم الحضور يعني أنك لن تستهلك منتجات بقيمة \$8، فإن موعداً بقيمة \$90 يُفقدك \$82.

لنفترض أنك تدبر مركزاً للعلاج الطبيعي

600 موعد تصل إلى يومها كل شهر، بمتوسط رسوم \$90، و\$5 مستهلكات لكل زيارة. في الشهر الماضي: 54 حالة عدم حضور (9%) و30 إلغاءً متأخراً (5%)، أعدت ملء 9 منها. وتبويب **حاسبة التكلفة** في المتبّع يجري هذا الحساب نيابة عنك.

- المواعيد الضائعة = $9 - 30 + 54 = 75$ موعداً شهرياً (12.5%)
- المساهمة الضائعة = $(\$5 - \$90) \times 75 = \$6,375$ شهرياً، أي نحو **\$76,500 سنوياً**
- خفض عدم الحضور من 9% إلى 6% يوفّر 18 موعداً، أي **\$1,530 شهرياً**

نادٍ رياضي فاخر: قس النتيجة التي تدّر المال

أنتجت الحملات الأولى لنادٍ رياضي فاخر محادثات بسرعة. ثم أخبرنا فريق المبيعات في النادي أيّ هذه المحادثات تحوّل إلى عضويات، ولم تكن الإجابة هي المحادثات الأرخص. وحين اتبعت الميزانية هذا الحكم، انخفضت تكلفة العضو الجديد إلى أدنى مستوى لها، \$30، في الشهر الثالث. والمبدأ نفسه ينطبق هنا: الحجز ليس إيراداً حتى يدخل العميل من الباب، لذا سجّل النتيجة. [اقرأ المشروع](#)

خط الأساس لديك

ورقة عمل

آخر 4 أسابيع	
	المواعيد التي وصلت إلى يومها
	حالات عدم الحضور
	الإلغاءات المتأخرة
	الإلغاءات المتأخرة التي أعدت ملأها
	معدل عدم الحضور / معدل المواعيد الضائعة
	المساهمة الضائعة شهرياً (\$)
	الخدمة أو اليوم أو فئة مدة الحجز المسبق الأعلى معدلاً



AdvanSEM

— ADVANCE YOUR MARKETING —

Advance your marketing.

advansem.com · info@advansem.com