

Rapportage onderzoek openingstijden polikliniek Alphen/Gouda

Inleiding

Tijdens een regulier overleg tussen de Cliëntenraad (CR) en de manager Poliklinieken komt de vraag naar voren of er bij onze achterban behoefte is aan een avond openstelling van de poliklinieken van ons centrum. Dat is voor de CR aanleiding geweest om kort onderzoek te doen naar deze vraag. Het actieplan met doelstellingen is bijgevoegd als bijlage 1.

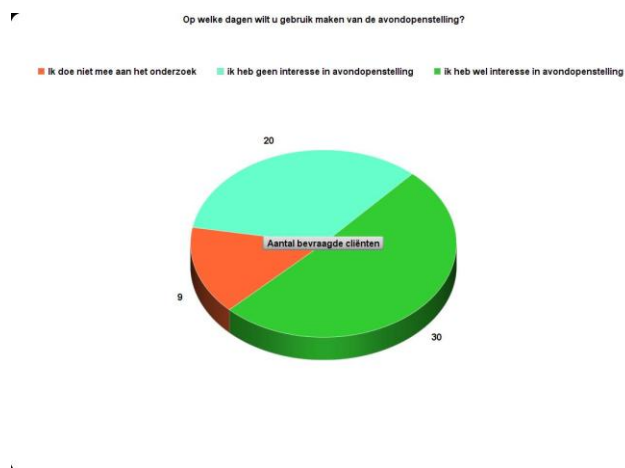
Onderzoek

Als methode hebben we gekozen voor een enquête onder onze cliënten in de wachtkamers van alle drie de locaties van ons centrum. We hebben de cliënten een aantal korte vragen gesteld en deze vastgelegd op een enquêteformulier (zie bijlage 2).

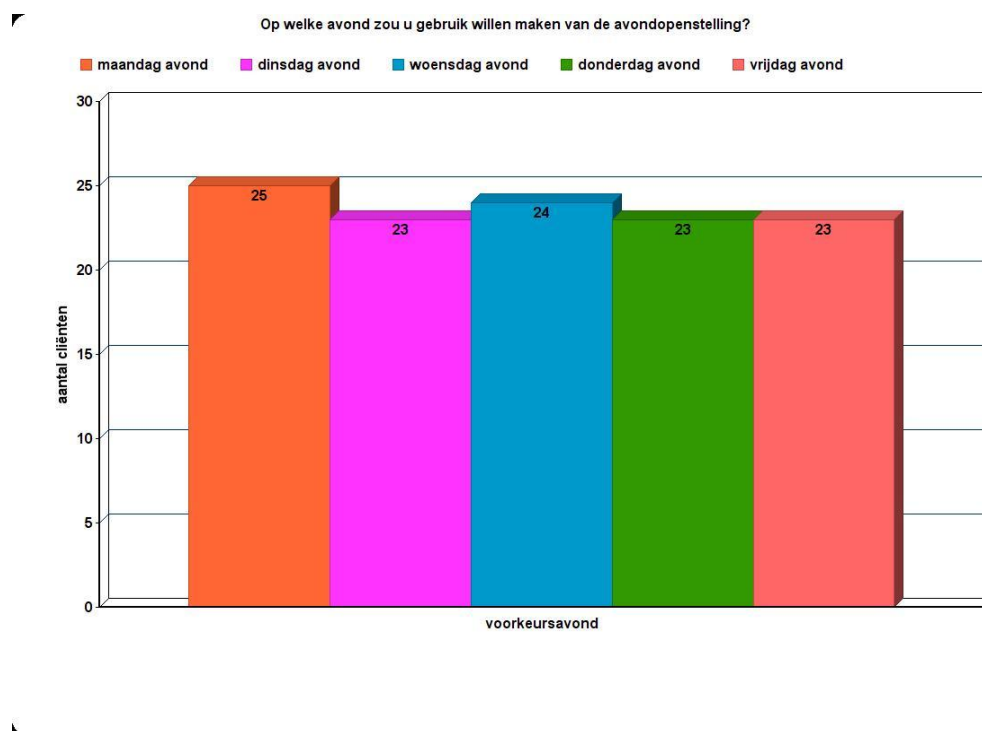
Het onderzoek zelf is uitgevoerd door leden van de CR en heeft plaatsgevonden op 12, 13 en 14 juli 2016 van 09:00 – 12:30. Iedere dag op een andere locatie.:

Resultaten

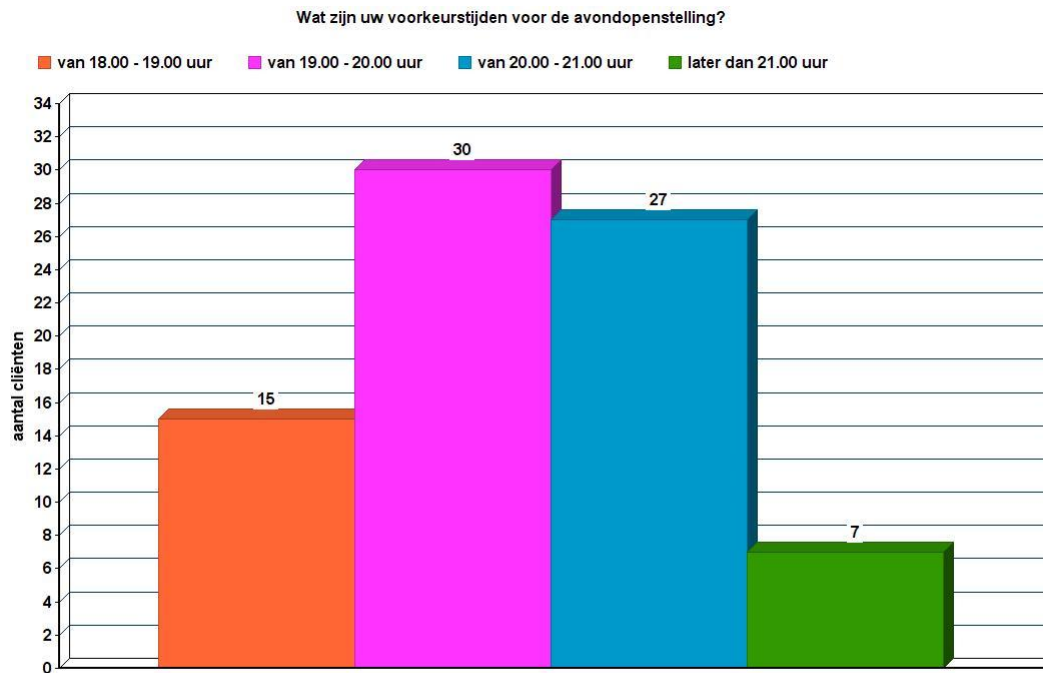
In het totaal hebben we 59 cliënten gesproken. Negen cliënten (15% van de ondervraagden) wilden niet meewerken aan het onderzoek. Van de overige 50 heeft 60% behoefte aan openstelling van de polikliniek buiten de reguliere kantoortijden.



Op de vraag op welke dagen de cliënten dan de avond afspraken zouden willen kwam een lichte voorkeur voor de maandag en woensdagavond naar voren.



De voorkeurstijden voor afspraken 's avonds liggen voornamelijk tussen 19.00 en 21.00 uur.



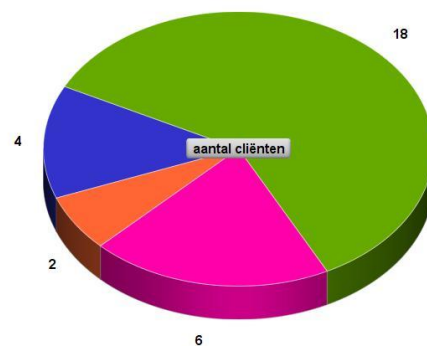
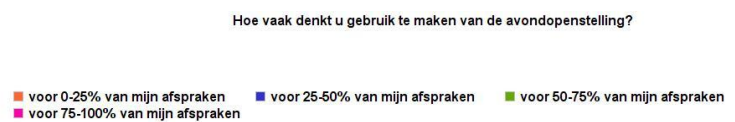
Op de vraag “hoe vaak (in procenten) denkt u gebruik te maken van de avondopenstelling” kwam de volgende verdeling naar voren:

0-25% – 2 cliënten

25-50% – 4 cliënten

50-75% – 18 cliënten

75-100% – 6 cliënten



Het is een ambitie van CR om voor het centrum Alphen aan den Rijn / Gouda een cliëntenpanel op te zetten. Om te onderzoeken of zo'n panel haalbaar is hebben we daar onze cliënten als afsluiting naar gevraagd.

Van de 50 cliënten die hebben meegewerkt heeft 66% aangegeven dat ze regelmatig willen meewerken aan onderzoeken van de CR. Bij voorkeur (63%) worden ze per mail benaderd maar ook meer dan de helft van de ondervraagden vinden het prima om mee te werken aan wachtkameronderzoeken.

Veel gehoorde opmerkingen

Tijdens onze gesprekken zijn we de volgende opmerkingen regelmatig tegen gekomen. Voor ons een aanleiding om deze apart even te vermelden.

- Ik werk nu niet, dus maakt me de tijd niet uit maar als ik zou werken dan zou ik zeker 's avonds willen komen.
- Eigenlijk is het logisch om ook 's avonds open te zijn. Ik kan nu ook in de avonden bij mijn tandarts en fysio terecht.
- Ik zou het fijn vinden want dan hoeft ik geen tijd van mijn baas op te nemen.
- Graag afspraken in de avond maar dan wel met mijn eigen behandelaar.

Conclusie

Op basis van de gevoerde gesprekken kunnen we concluderen dat een ruime meerderheid (60 %) belangstelling heeft voor avond openstelling van de poliklinieken. Dit percentage zal nog hoger uitvallen als we daar ook de antwoorden van de cliënten bijtellen die op dit moment niet werken maar in onze gesprekken aangaven dat als ze wel zouden werken ze zeker 's avonds hun gesprekken zouden willen voeren.

Aanbeveling

Op basis van het onderzoek doet de CR de volgende aanbeveling.

Begin gedurende een proefperiode van een half jaar met een openstelling van één avond per week. Kies daar de maandagavond voor en hou tijden aan van 18.00 tot 20.00. Zorg er wel voor dat de cliënten hun eigen behandelaar houden. Monitor de opkomst en peil in die proefperiode, via de behandelaren, bij de (overige) cliënten of er verdere belangstelling hiervoor bestaat.

De CR is gaarne bereid om dit onderzoek verder toe te lichten en te assisteren bij eventuele vervolg acties.

Namens de Cliëntenraad GGZ Rivierduinen Alphen aan den Rijn / Gouda

Ellen Karstel
Sijtze Faber
Ronald Geurts

Augustus 2016