

Enquête over de drukte van de wachten

Anderhalve maand lang, van 1 september tot en met 16 november 2023 organiseerde KAVA een bevraging bij alle apotheken die tot de KAVA Geowacht regio behoren en in die periode een nacht-, zondag- of feestdagwacht hadden. Het ging dus niet om een doordeweekse dagwacht of op zaterdag tot 22u. We vroegen hen te turven (of te checken op basis van kassatickets) hoeveel afleveringen ze hadden in bepaalde tijdsblokken en om welke 'soort' het ging (zie verder). Ook het aantal telefoontjes en eventuele doorverwijzingen konden worden geregistreerd. Ondanks het rekenwerk en de gevraagde tijdsinvestering, kwamen er heel wat reacties binnen.

Doelstelling

De opzet van de bevraging was om enigszins te kunnen **objectiveren** hoe 'druk' of 'rustig' sommige wachten zijn. Daarover komen er immers regelmatig bemerkingen binnen op het wachtsecretariaat. De resultaten werden ondertussen nauwkeurig geanalyseerd, uitvoerig besproken binnen het focusdomein 'governance' en nadien gevalideerd op het KAVA-bestuur.

Nu we gedetailleerde cijfers hebben, kunnen we desgevraagd in bepaalde wachtsectoren analyseren of er aan de bestaande regeling gesleuteld moet worden en wat de impact is op de omliggende sectoren. Het is evident dat dit steeds in overleg zal gebeuren.

Over de deelnemers

In het totaal registreerden in die anderhalve maand 236 apotheken het aantal afleveringen, telefoons en doorverwijzingen tijdens de wachtperiode. Dat komt neer op **27% van het totaal aantal apotheken** (876) dat in die periode en voor die regio een wachtdienst moest vervullen. Gelet op het feit dat deze bevraging wel wat tijd voor de registratie kostte en niet iedereen daarvoor tijd wilde of kon vrijmaken, lijkt dit percentage toch voldoende representatief. We maakten een onderscheid tussen stedelijke en landelijke apotheken, dezelfde indeling als tijdens een eerdere bevraging rond [invoering geheime nachtwacht](#). Ook daar is de spreiding gelijklopend, met een iets grotere participatie van de stedelijke gelegen apotheken waarvan 29% deelnam (91 op 315) tegenover 26% (145 op 561) van de landelijke.

De wachtdienst werd vooral uitgevoerd door de **titularis alleen** (89%), dan door een adjunct of vervangende apotheker (7,7%) of ten slotte door meer dan één apotheker (3,6%). Het formulier werd voornamelijk (98,5%) ingevuld door de persoon die de wacht deed. 70% van de antwoorden ging over een nachtwacht, 30% over een dagwacht op zondag of feestdag (in casu op woensdag 1 en zaterdag 11 november). Wat die 30% betreft, ging het vooral om een zondagwacht (86,5%) tegenover een feestdagwacht (13,5%).

Druk of rustig?

Als we vroegen hoe men de wacht **persoonlijk** inschatte, gaf 40,2% aan dat die normaal-haalbaar was. 25,6% vond de wacht rustig, 21,1% druk. Wat hier vooral interessant is, betreft het percentage dat de wacht **te rustig** (7,7%) of **te druk** (5,3%) vond. Die persoonlijke inschatting is natuurlijk subjectief, maar kunnen we met deze cijfers desgewenst wel objectiveren. Tenslotte gaf 76,4% aan dat ze niet bij de apotheek wonen, tegenover 23,6% die dat wel doet. Ook dat kan een impact hebben op de inschatting van 'te druk' of 'te rustig'.

Het gaat om **gemiddelde cijfers van alle apotheken**, ongeacht of ze stedelijk dan wel landelijk gelegen zijn. We maakten een optelsom van alle interventies verdeeld over verschillende tijdsblokken, waarbij een doorverwijzing en een telefoon ook als interventie worden geïnterpreteerd. Het is evident dat dit cijfer beduidend hoger is op een zondag of feestdag (een hele dag) tegenover een nachtwacht tussen 22u-9u. Het aantal interventies op een zondag (87,9) ligt hoger dan op een feestdag (81,5). Het gemiddelde aantal interventies op een nachtwacht bedraagt 24,8. Verder kan je in de details terugvinden in welke tijdsblokken de meeste afleveringen plaatsvinden en om welk soort aflevering het gaat.

We analyseerden de cijfers ook met het onderscheid landelijk versus stedelijk en maakten daar abstractie van het aantal telefoons. Waar je misschien zou verwachten dat het aantal interventies op stedelijk gebied hoger ligt, blijkt dat zeker niet uit de cijfers.

Het vrije tekstveld

We kregen ook best wat opmerkingen en suggesties. Die lagen grotendeels in de lijn van wat we anderhalf jaar geleden binnenkregen toen we onderzochten in welke mate geheime nachtwacht kon worden ingevoerd (lees [hier](#)). Dan ging het over bedenkingen bij de urgentie van sommige vragen, feit dat de drempel te laag ligt, voorstellen om de wachtkring te verruimen dan wel te beperken.

En verder?

Deze enquête was in de eerste plaats vooral bedoeld om de problematiek correcter te kunnen kaderen. Met deze resultaten kunnen en willen we ook verder aan de slag. Heel concreet bekijken we in welke mate we een **proefproject** kunnen starten, in volledige afstemming met Geowacht vzw, voor de hele provincie. Jullie input was zeker waardevol, daarmee willen we aan de slag!

Als er binnen bepaalde wachtsectoren vragen komen om die kringen anders te organiseren, kunnen we dat op **microniveau** verder analyseren. Steeds in overleg en ook volledig in lijn met het huishoudelijk reglement van Geowacht.

We gaan die resultaten ook bespreken op niveau van APB en misschien kan overwogen worden om in andere regio's een **gelijkaardige bevraging** te organiseren. Benieuwd welke gelijkenissen, verschillen en vooral inzichten dit zou opleveren. Ze zouden dan ook politiek ingezet kunnen worden.

Na de vorige bevraging rond de geheime nachtwacht, hebben we – o.a. op basis van die cijfers en commentaren – de discussie op nationaal niveau getild via de toenmalige bondsraad (tegenwoordig bestuursorgaan). Dat heeft geleid tot enkele nationale werkgroepen rond de wachtproblematiek, waarin KAVA een actieve rol opneemt. Daar werken we mee aan een goede **publiekscampagne** (sensibilisering blijft belangrijk), **concrete tips** voor de apotheker (standaardboodschap op telefoon tijdens wacht, aanrekenen van een fair wachthonorarium voor niet-dringende en niet-voorschriftplichtige producten, inzet van automaten ...) maar ook **langere termijn pistes**. We zijn ervan overtuigd dat de nieuwe cijfers het debat verder zullen versterken en houden u zeker op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.

Mocht u naar aanleiding van deze enquête nog bepaalde vragen of opmerkingen hebben of wil u zich engageren in een van de werkgroepen, laat het dan zeker weten via beroepsondersteuning@kava.be.