

Beste collega,

Net vóór de zomervakantie (juni 2022) organiseerde KAVA een bevraging onder alle apotheken uit de KAVA Geowacht regio. Dat initiatief kwam er vanuit het focusdomein 'governance' naar aanleiding van enkele concrete vragen van onze klanten en leden.

We peilden of er een draagvlak was om de nachtwacht opnieuw geheim te maken en daarvoor een samenwerking aan te gaan met een telefooncentrale of andere aanbieder. We kregen heel veel antwoorden binnen: 311 apotheken op de 452 die tot de regio behoren vulden de enquête in. Bijna de helft van die 311 apotheken gaven in het vrije tekstveld ook suggesties, opmerkingen en andere ervaringen mee. Zeggen dat het onderwerp leeft onder de apotheken, is een understatement.

De cijfers werden grondig geanalyseerd, op totaalniveau, maar ook gedetailleerd per wachtsector. Zo konden we perfect in kaart brengen hoeveel apotheken per wachtsector reageerden en hoe representatief de cijfers daar zijn. Met die cijfers is een werkgroep binnen het bestuur aan de slag gegaan en we hebben dit nadien ook op het niveau van het KAVA-bestuur grondig besproken. We engageerden ons om transparant terug te koppelen naar alle betrokken apotheken en dat willen we met deze brief ook doen.

Ter voorbereiding van zo'n technische ondersteuning hebben we een uitgebreid vergelijkend onderzoek gedaan tussen drie verschillende providers: Intertell, Offitel en RingRing. We analyseerden het aanbod volgens criteria als ervaring met de problematiek, vorm van ondersteuning (live of via ingesproken bandje), referenties, prijs en rapportering. Rekening houdend met de eenmalige implementatie en de vaste structurele kosten, kwamen we tot een oplossing waaraan toch een duur prijskaartje hing. Dat was ook de basis voor de mogelijks maandelijkse kostprijs van €20, waarbij het niet evident is een schatting te maken van het aantal te verwachten telefoontjes.

Geen draagvlak voor extern betalend systeem op te zetten

Ook al spreken heel wat apotheken zich uit om de nachtwacht opnieuw geheim te maken, slechts een minderheid (40%) is bereid om daarvoor extra te betalen. De globale score loopt overigens opvallend gelijk op microniveau. De bereidheid om te betalen is nauwelijks significant groter in een stedelijke omgeving – waar je kan verwachten dat het aantal afleveringen 's nachts hoger ligt. In geen enkele wachtsector werd er aangegeven dat een meerderheid daartoe bereid is. Bovendien is het nog helemaal niet zeker dat de nachtwacht beter afschermen ook automatisch zou leiden tot enkel het strikt noodzakelijke bezoek aan de apotheek tijdens de nachtwacht. Gelet op de dure investering en de onzekerheid over het effect, besluit KAVA om die piste uit te sluiten en ze noch door de betrokken apotheken, noch door KAVA zelf te financieren.

Apotheken kunnen zelf enkele initiatieven nemen

Het wettelijk kader bepaalt dat de titularis van de apotheek verantwoordelijk is voor de uitvoering van de wacht. Het verzekeren van een continue dienstverlening buiten de gebruikelijke openingsuren is en blijft een essentieel onderdeel van ons beroep, zo oordeelt ook het KAVA-bestuur.

Dat neemt niet weg dat er door de individuele apotheek duidelijk gecommuniceerd kan worden naar de patiënt over afspraken tijdens die wacht. De boodschap dat de apotheek met wachtdienst geen nachtwinkel is (cfr. APB- en KAVA-campagnes uit het verleden), kan herhaald worden in de apotheek.

Ook het aanrekenen van een fair wachthonorarium voor niet-dringende en niet-voorschriftplichtige producten kan meespelen in de bewustwording naar het brede publiek en op termijn een drempel betekenen voor mogelijks ‘misbruik’. Het KAVA-bestuur vindt dat de apotheker het recht heeft die prijs ‘voldoende hoog te zetten’ en hierover transparant te communiceren naar de burger. Uiteraard moeten die bedragen dan zoals wettelijk afgesproken duidelijk geafficheerd zijn.

Verder blijft de onderlinge solidariteit op lokaal niveau erg belangrijk. Je kan daar als apotheker actief toe bijdragen in goede verstandhouding met de lokale collega’s en elkaar uit de nood helpen bij dringende wachtwissels. Een pleidooi om dit bespreekbaar te blijven houden op niveau van de eerstelijnszone en van de wachtsector.

Echte oplossingen moeten op nationaal vlak worden genomen

Uit de talloze suggesties en opmerkingen die we van jullie kregen, komen er enkele weerkerende elementen terug die zeker waardevol genoeg zijn om hieronder nog even onder de aandacht te brengen en ook mee te nemen naar ander overleg. Het KAVA-bestuur engageert zich om die problematiek en een plan van aanpak op het niveau van de Bondsraad te agenderen, in voortdurend overleg te gaan met de betrokken leden van het APB-directiecomité en waar mogelijk mee te werken aan scenario’s en alternatieve pistes. In die zin werden al afspraken gemaakt met secretaris-generaal Hendrik De Rocker en zullen de resultaten van deze enquête ook met APB gedeeld worden voor intern gebruik.

- **Bredere publiekscampagne.** De boodschap dat de wachtdienst enkel voor dringende gevallen gebruikt mag worden, kan niet genoeg worden herhaald. Dat ontslaat de apotheker natuurlijk niet van de wettelijke verplichting, maar publiekscampagnes op nationaal en/of Vlaams niveau zijn/blijven noodzakelijk. KAVA vraagt APB opnieuw zulke campagnes te lanceren. Uiteraard zal KAVA dit logistiek en communicatief zo breed mogelijk ondersteunen.
- **Betere triage, geïntegreerd met andere zorgverleners.** KAVA pleit voor een uitbreiding van ‘1733’, waar ook de apotheken met wacht in opgenomen worden. Op dit nummer voor niet-dringende medische hulp kan de burger steeds terecht en wordt die via triage naar de juiste wachtdiensten gestuurd of aangeraden om voor niet-dringende producten te wachten tot de reguliere openingsuren.
- **Andere pistes onderzoeken.** We kregen heel concrete voorstellen binnen om de nachtwacht anders te organiseren. Het gaat dan om samenwerking met politie, andere indeling van de wachtregio’s (kleinere gebieden), mogelijkheid dat apotheker zelf kan bepalen wat al dan niet dringend is (bv. voorschrift ouder dan 3 dagen), technologische ondersteuning (robots, automaten ...). De (financiële, juridische, logistieke ...) haalbaarheid van dit soort initiatieven moet op nationaal niveau worden onderzocht. KAVA is bereid hieraan proactief mee te werken.

De talloze reacties op de enquête, jullie bereidheid om mee naar oplossingen te zoeken binnen het wettelijke kader en met het nodige respect voor onze deontologische taak, hebben ertoe bijgedragen dat dit dossier prioritair mee opgevolgd zal worden door het KAVA-bestuur. We

zullen onze klanten en leden te gepasten tijde ook brieven over de voortgang in dit dossier en aanmoedigen om deel te nemen aan specifieke werkgroepen.

Mocht u hierover nog verdere vragen, laat het weten via mail naar beroepsondersteuning@kava.be.

Met collegiale hoogachting,

Apr. Lotte Veraart
Voorzitter KAVA