



## **Geowacht®**

*Zeggen dat er zich het voorbije jaar een kleine aardverschuiving heeft voorgedaan binnen Geowacht® is allicht een understatement. Samenwerking met een nieuwe IT-partner, enkele wissels bij de operationele mensen én in het bestuur, de invoering van een nieuw Geowacht® systeem in september vorig jaar ... het heeft inderdaad meer weg van een tsunami.*

*In een gesprek met apr. Theo Dierickx, directeur van Geowacht® vzw en Linda Coppens, coördinator van het nationale wachtsecretariaat, maken we de balans op, komen de resultaten van de enquête aan bod en kijken we volop naar de toekomst!*

### **Welke impact?**

Laten we starten met een belangrijke nuancering. Het klopt dat er door een samenloop van omstandigheden heel wat personeelswijzigingen waren op verschillende plaatsen – zo werd apr. Jan Berghmans de nieuwe voorzitter van Geowacht® – maar dat speelde meer op de achtergrond. In principe heeft de gebruiker (elke apotheker maar ook diens patiënten) daarvan niet veel gemerkt. De nieuwe ploeg heeft zich vooral beziggehouden met de implementatie van afspraken die eerder al gemaakt werden; de 'kiemen' voor het nieuwe concept waren immers al veel eerder gelegd. Ook de publieke bekendmaking van de nachtwachten, een louter politieke beslissing, was toen al ingevoerd.

### **Gelaagd systeem**

Het soms broze evenwicht tussen politieke en operationele strategieën is trouwens dezelfde moeilijke oefening die de voorgangers van deze ploeg al tot een goed einde moesten brengen. Wat dat betreft is er alvast weinig gewijzigd. Nochtans is de opdracht van de Geowacht® directeur relatief eenvoudig: zorgen dat alle actoren goed op elkaar afgestemd zijn, dat het 'Geowacht® systeem' prima werkt en streven naar uitbreiding. De taken zijn daar trouwens goed afgelijnd.

Op bestuursniveau zitten alle betrokken lokale beroepsverenigingen rond de tafel, samen met een vertegenwoordiging van APB, VAN en diens Franstalige zusterpartij AUP. Hier worden de strategische beslissingen genomen, wordt bekeken hoe opdrachten vanuit de overheid best ingevoerd worden en maakt men concrete keuzes op basis van de technische voorstellen en rekening houdend met het budget.

De operationele diensten moeten die voorstellen omzetten in goed werkende modellen en de technische continuïteit waarborgen. Zo was er dringend nood aan een nieuw spreidingsalgoritme, omdat het vorige toch te veel was opgesteld in functie van een eerder beperkte schaal. Met de uitbreiding naar andere regio's was er behoefte aan een standvastig en toekomstgericht model. Daarvoor werd de hulp van een extern IT bedrijf ingeschakeld, in nauwe samenwerking met de oorspronkelijke KAVA IT-ploeg die aan de wieg stond van Geowacht®, versterkt door Mattias Maton vanuit 'De Westvlaamse'. Linda Coppens begeleidde als coördinator van het wachtsecretariaat de verschillende lokale secretariaten in die overgang die in 2019 effectief van start ging. De voorbereiding en communicatie begon echter al veel eerder, herinner u de mails en begeleidende brieven die na de zomer verstuurd werden over de afkeur- en voorkeurdag, losse wachten etc.



De lokale wachtsecretariaten blijven een belangrijke spil in het systeem. Zij vormen het rechtstreekse aanspreekpunt voor apothekers die vragen hebben over wachtwissels en kunnen beter oordelen over (bijvoorbeeld) de correcte indeling per regio. Elke situatie is immers verschillend en dat kan enkel juist geïnterpreteerd worden door de lokale beroepsverenigingen, die uiteraard steeds het globale plaatje moeten bewaken.

Bovendien heb je dan nog eens de link naar APB. Op dat niveau worden de onderhandelingen gevoerd over het wachtsysteem, zij hebben de juiste info over bepaalde desiderata of verwachtingen van de overheid of de Minister. De website [apotheek.be](http://apotheek.be), waarop patiënten 24u/24u kunnen zien welke apotheek wanneer wachtdienst heeft, wordt gevoed met data van Geowacht®.

Kortom, Geowacht® is inderdaad een structuur met heel wat partners en geledingen ...

### **Cijfers en letters**

Ook voor de apothekers veranderde er heel wat rond de wachten: naast de bekendmaking van de nachtwachten, was er dus de invoering van een nieuw systeem. Een noodzakelijke stap om een performante en structurele oplossing op nationale schaal uit te werken die (o.a.) rekening houdt met keuze voor wachten per dag, een belangrijke vernieuwing! Ook al werden de twee beslissingen onafhankelijk van elkaar genomen, voor sommige collega's was dat niet altijd even helder en transparant. Zo kwam er kritiek op de openbaring van die nachtwachten, hoewel Geowacht® daar strikt genomen niets mee te maken had. Maar ook de loskoppeling van de week- naar losse dagwachten zorgde voor wat deining. En al probeer je dat nog zo klantvriendelijk mogelijk te verklaren en toe te lichten, het was in alle eerlijkheid niet altijd een eenvoudige boodschap.

Van bij de start van beide nieuwe systemen werd dan ook beloofd om te peilen bij de apothekers zelf wat zij ervan vonden. Zo wordt elke apotheek die er een nachtwacht heeft opzitten steeds uitgenodigd om deel te nemen aan een bevraging waarin enkele standaardvragen worden gesteld rond aantal bezoeken 's nachts, afleveringen al dan niet op voorschrift, gebruik van wachtluik en mogelijke gevallen van (verbale of fysieke) agressie. Die gegevens worden door APB verzameld en van zodra daarover relevante info wordt bekendgemaakt, delen we die graag met alle apothekers.

Ook Geowacht® engageerde zich om het nieuwe systeem te laten evalueren door de gebruikers. Hierin zat immers *the proof of the pudding*: nagaan hoe alle apothekers hierover denken. Daarom was het ook belangrijk dat de deelname zo breed mogelijk was en de gegevens erg representatief. De ambitie van Theo Dierickx werd ruimschoots ingevuld. Dankzij enkele gerichte reminders namen er 1629 apotheken van de 2023 aangeslotenen bij Geowacht® deel. 80 % responsgraad op zo'n enquête is een knap resultaat en een bewijs dat dit materie is die de collega's niet onbewogen laat. Terecht ook!

De belangrijkste wijziging was de overgang naar afzonderlijke dagdelen, zowel in de week als tijdens het weekend. In de meeste regio's was er inderdaad eerder enkel een week- of weekendwacht. Nieuwsgierig hoe de apotheken deze overgang hebben verteerd?



### Welk type wachtdienst verkiest u?

1629 van 1629 mensen hebben deze vraag beantwoord

1	Losse wachtdagen, ook in het weekend (dwz elke dag iemand anders van wacht, ook in het weekend)	1,156 / 71%
2	Losse wachtdagen op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag maar weekend in blok (zaterdag en zondag samen, met maximaal 1 nachtwacht)	223 / 14%
3	Blokken van 4 wekdagen en 3 weekenddagen (nooit 2 nachten na elkaar)	215 / 13%
4	Geen voorkeur	35 / 2%

**Figuur 1.** Welk type wachtdienst verkiest u?

Het antwoord is overduidelijk: 71 % van wie de enquête invulde, kiest voor losse wachten, ook in het weekend. Zelfs als we die 20 % van apotheken die de enquête niet beantwoord hebben als niet akkoord met de losse wachtdiensten beschouwen, dan heeft dus nog meer dan de helft van de aangeschrevenen wel voor losse wachten gestemd.

### Hoe typeert u uw apotheek:

1624 van 1629 mensen hebben deze vraag beantwoord

1	Apotheek in stad of gemeente met minder dan 20 000 inwoners	622 / 38%
2	Apotheek in stad of gemeente met minimum 20 000 en maximum 50 000 inwoners	394 / 24%
3	Apotheek in randgemeente van grootstad	297 / 18%
4	Apotheek in grootstad (meer dan 100 000 inwoners)	178 / 11%
5	Apotheek in stad of gemeente (niet palend aan grootstad) met minimum 50 000 en maximum 100 000 inwoners	133 / 8%

**Figuur 2.** Type van deelnemende apotheken

Ook de representativiteit van de deelnemende apotheken zit goed, zoals blijkt uit figuur 2.

In de marge van de enquête werd ook gepeild naar de wenselijkheid van de bekendmaking van de nachtwachten. Materie waarop Geowacht® zelf geen impact heeft natuurlijk, maar wel boeiend om te bevragen. De antwoorden zijn echter niet eensluidend, er kwamen immers ook nog heel wat schriftelijke bedenkingen bij. Algemeen geeft men daar de voorkeur aan een betalend nummer, waarbij de financiering niet van de apotheken moet komen, maar betaald door Geowacht®, de patiënt, de overheid ... Al is het maar om de drempel tot de wachtapotheek wat te verhogen en echt apotheek van wacht te zijn in plaats van een nachtwinkel. Nogmaals, verzuchtingen die zich eerder op een ander (politiek) niveau afspelen.

Tenslotte bleek ook de mogelijkheid om een afkeur- of voorkeurdag te kunnen aanduiden in de smaak te vallen, zie figuur 3.

Hoe nuttig vindt u de mogelijkheid om een afkeurdag aan te kunnen duiden (= dag waarop u bij voorkeur niet van wacht wil zijn)?

1626 van 1629 mensen hebben deze vraag beantwoord

1	Zeer nuttig	864 / 53%
2	Nuttig	470 / 29%
3	Weinig nuttig	211 / 13%
4	Helemaal niet nuttig	80 / 5%
5	nuttig	1 / 0%

Hoe nuttig vindt u de mogelijkheid om een voorkeurdag aan te kunnen duiden (= dag waarop u bij voorkeur wel van wacht wil zijn)?

1619 van 1629 mensen hebben deze vraag beantwoord

1	Zeer nuttig	643 / 40%
2	Nuttig	532 / 33%
3	Weinig nuttig	327 / 20%
4	Helemaal niet nuttig	116 / 7%
5	nuttig	1 / 0%

**Figuur 3.** Afkeur- en voorkeurdag

### Alles rozengeur en maneschijn?

De grote deelname van de apotheken en de reacties sterken Geowacht® om verder te gaan op de ingeslagen weg. Het systeem van de afzonderlijke dagdelen wordt behouden, net als de mogelijkheid om een afkeur- of voorkeurdag aan te duiden.

Of alles dan van bij het begin vlot verlopen is en er geen aanpassingen nodig zijn?

Natuurlijk niet. De eerste periode heeft heel wat inzichten opgeleverd en ook enkele anomalieën die moesten worden aangepakt. Wanneer je alleen maar op een voorkeurdag wacht hebt, klopt het systeem natuurlijk niet. Zo moest er in sommige regio's nog flink worden gewisseld omdat heel wat collega's verhoudingsgewijs te veel wachten in het weekend hadden. 'Fairness' blijft een belangrijk criterium! Ook de indeling in sommige regio's en wachtsectoren bleek in de praktijk minder goed te werken dan op de IT-tafel getekend. De voorbije maanden hebben de lokale wachtsecretariaten nog flink wat finetuning gedaan, in goede samenspraak met het 'hoofdkwartier'.

Door nieuwe IT-aanpassingen zullen deze zaken bij volgende wachtberekeningen opgelost zijn.

Zoals vorig jaar beloofd kunnen de blackpoints voor volgend jaar nu opnieuw tijdig (en voor de zomervakantie) ingevoerd worden.



### **Toekomstplannen**

Geowacht® laat zich niet in slaap sussen. Er is immers nog heel wat werk voor de boeg. Een van de belangrijkste en tevens meest complexe openstaande 'werven' betreft die van uniforme regels. Op termijn wil men inderdaad werken aan een gemeenschappelijk huishoudelijk reglement met afspraken rond wissels, ziekte en zwangerschap, spreiding ... die in alle situaties en regio's dezelfde zijn. Lijkt evident, maar op dit ogenblik zijn er nog verschillen. Een uitdaging die zeker in de context van Geowacht® haalbaar moet zijn!