

Onderzoeksbureau: perceptie en werkelijkheid lopen ver uiteen

Patiënt overschat wachttijd

Opnieuw verschenen onlangs berichten in de media dat wachttijden van een half uur gewoon zijn in de apotheek. Dat klopt absoluut niet, verzekert onderzoeksbureau AMP. De gemiddelde wachttijd in de apotheek was in 2017 en 2018 2,6 minuten.

Auteur **Gert-Jan Renardel de Lavalette**

Door patiënten wordt veel gesproken over de wachttijden in openbare apotheken, die te lang zouden zijn. Ook assistenten hebben vaak de overtuiging dat de gemiddelde wachttijd tussen de tien en vijftien minuten ligt. Hierdoor voelen ze een hoge werkdruk, want ze zijn bang dat dit bij patiënten tot onvrede leidt.

Maar wat zijn nu de werkelijke wachttijden in een apotheek in Nederland? AMP voert al jaren het Onderzoekprogramma Kwaliteit Apotheken (OKA) uit. Elke apotheek wordt daarbij zesmaal per jaar bezocht door een *mystery guest*. De laatste vijf jaar doen ruim negenhonderd apotheken mee aan dit onderzoek.

Per jaar leggen de *mystery guests* meer dan 5400 bezoeken af bij de deelnemende openbare apotheken. Deze bezoeken vinden verspreid plaats over de werkdagen van maandag tot en met vrijdag. De afzonderlijke apotheken worden zoveel mogelijk op verschillende tijden en dagen bezocht. Bij elk bezoek noteert de *mystery guest* de wachttijd.

Binnen vier minuten

Wat blijkt? De gemiddelde wachttijd was 2,6 minuten (zie tabel). Bij bijna drie kwart van de bezoeken werd de cliënt binnen vier minuten geholpen en bij ruim 95% was hij of zij binnen tien minuten aan de beurt. Wachttijden van een kwartier of langer komen slechts incidenteel voor, laat staan dat mensen regelmatig een half uur moeten wachten,

zoals onlangs in de media werd beweerd. Je kunt daarom stellen dat de perceptie over wachttijden duidelijk verschilt van de werkelijkheid. Uit onderzoek is gebleken dat mensen na meer dan drie minuten wachten geen goede inschatting meer kunnen maken van de werkelijke wachttijd. Een wachttijd van een half uur hebben wij in bijna twee jaar onderzoek en 9186 apotheekbezoeken maar drie keer gemeten.

Bespreken

Het verdient aanbeveling dat leidinggevenenden in een apotheek de werkelijk gemeten data bespreken met hun assistenten, wat een gunstig effect kan hebben op de door hen ervaren werkdruk. En waar mogelijk de wachttijd proberen te beperken. Uit onze onderzoeken blijkt dat assistenten de patiënten gemiddeld gezien niet (te) lang laten wachten. Goede zorg is de tijd nemen om met de patiënt alles te bespreken wat nodig is. Goede zorg is niet het zo snel mogelijk wegwerken van de drukte in de wachtruimte.

Een apotheek is geen (afhaal)winkel. Het is een zorginstelling waar de wetgever wil dat zaken worden gecontroleerd en deskundig advies wordt gegeven door gekwalificeerde medewerkers. Het is onvermijdelijk dat de wachttijd daarbij incidenteel oploopt. ■

Gert-Jan Renardel de Lavalette is general manager AMP

GEMIDDELDE WACHTTIJD IN DE APOTHEEK IS 2,6 MINUTEN

minuten	aandeel	aantal
0 - 2	52,1%	4789
2 - 4	22,5%	2063
4 - 6	10,7%	984
6 - 8	6,4%	586
8 - 10	3,6%	332
10 - 15	3,3%	302
15 - 20	1,0%	94
20 - 25	0,3%	26
25 - 30	0,1%	7
30+	0,0%	3
totaal		9186

DE DOOR AMP GEREGEREERDE
WACHTTIJDEN TIJDENS
APOTHEEKBEZOeken 2017-2018.