

Offentliggørelse af resultater af servicemål på Køge Apotek

Nr. og Navn: 1.1.4.F.1.a	Ansvarlig: LH	Gyldig fra: 19.07.2017
------------------------------------	-------------------------	----------------------------------

Beskrivelse af servicemål	Apotekets mål	Resultat	Dato
Ventetid (vagtåbningstid undtaget)	Inden for normal åbningstid må den gennemsnitlige ventetid være højst 5 minutter. 95 % af apotekets kunder skal ekspederes inden for 10 minutter.	Gennemsnitlig ventetid: 1:26 min. 100 % blev ekspederet inden for 10 min.	Uge 4 2018
Servicegrad	98 % af alle forespørgsler på apoteksforbeholdte lægemidler skal være lagerholdt.	98,8 %	Uge 9 2018
Fejludleveringer af lægemidler	Højst 0,02 % af alle ekspeditioner af lægemidler må være fejlbehæftede.	0 % i alt 0 % for Humane 0 % for Dosis ekspeditioner 0 % for veterinære	April 2018
Fejl på dosiskort	Højst 0,02 % af alle dosiskort må være fejlbehæftede.	0 %	April 2018
Invitation til dialog	95 % af apotekets kunder, der præsenterer et symptom eller ønsker at købe lægemidler, naturlægemidler og/eller stærke vitamin- og mineralpræparater til sig selv, til egne børn under 15 år eller til hobbydyr, skal inviteres til dialog.	97,5 %	Uge 46 2017
Undersøgelse af Kundetilfredshed	Der gennemføres kundetilfredshedsundersøgelser minimum hvert 3 år, hvor der bl.a. spørges ind til service og tilgængelighed.	Godkendt	Februar 2018

Dato: 17.05.2018. NL