

# Offentliggørelse af resultater af servicemål på Køge Apotek

<b>Nr. og Navn:</b> 1.1.4.F.1.a	<b>Ansvarlig:</b> LH	<b>Gyldig fra:</b> 19.07.2017
------------------------------------	-------------------------	----------------------------------

Beskrivelse af servicemål	Apotekets mål	Resultat	Dato
<b>Ventetid</b> (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: <b>1:30</b> min. <b>100 %</b> blev ekspederet inden for 10 min.	<b>Uge 24</b> <b>2017</b>
<b>Servicegrad</b>	98 % af alle forespørgsler på apoteksforbeholdte lægemidler skal være lagerholdt.	<b>98,6 %</b>	<b>Uge 13</b> <b>2017</b>
<b>Fejludleveringer</b> af lægemidler	Højst 0,02 % af alle ekspeditioner af lægemidler må være fejlbehæftede.	<b>0 %</b> i alt  <b>0 %</b> for Humane <b>0 %</b> for Dosis ekspeditioner <b>0 %</b> for veterinære	<b>September</b> <b>2017</b>
<b>Fejl på dosiskort</b>	Højst 0,02 % af alle dosiskort må være fejlbehæftede.	<b>0 %</b>	<b>September</b> <b>2017</b>
<b>Invitation til dialog</b>	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.	<b>92 %</b>	<b>Den 17/10</b> <b>til den</b> <b>23/10-2016</b>
<b>Undersøgelse af Kundetilfredshed</b>	Der gennemføres kundetilfredshedsundersøgelser minimum hvert 3 år, hvor der bl.a. spørges ind til service og tilgængelighed.	<b>Godkendt</b>	<b>Februar</b> <b>2015</b>

Dato: 05.10.2017. NL