

Offentliggørelse af resultater af servicemål på Solrød Apotek

Nr. og Navn: 1.1.4.F.1.b	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: 2:31 min. 100 % blev ekspederet inden for 10 min.	Uge 2 2017
Servicegrad	98 % af alle forespørgsler på apoteksforbeholdte lægemidler skal være lagerholdt.	98 %	Uge 13 2017
Fejludleveringer af lægemidler	Højst 0,02 % af alle ekspeditioner af lægemidler må være fejlbehæftede.	0,0136 % i alt 0,0143 % for Humane 0 % for Dosis ekspeditioner 0 % for veterinære	September 2017
Fejl på dosiskort	Højst 0,02 % af alle dosiskort må være fejlbehæftede.	0 %	September 2017
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.	93 %	Den 17/10 til den 23/10-2016
Undersøgelse af Kundetilfredshed	Der gennemføres kundetilfredshedsundersøgelser minimum hvert 3 år, hvor der bl.a. spørges ind til service og tilgængelighed.	Godkendt	Februar 2015

Dato: **05.10.2017. NL**