

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: 1:10 min. 99,6 % blev ekspederet inden for 10 min. | Uge 41 2017 |
| Servicegrad | 98 % af alle forespørgsler på apoteksforbeholdte lægemidler skal være lagerholdt. | 98,8 % | Uge 42 2017 |
| Fejludleveringer af lægemidler | Højst 0,02 % af alle ekspeditioner af lægemidler må være fejlbehæftede. | 0,0180 % i alt 0,0191 % for Humane 0 % for Dosis ekspeditioner 0 % for veterinære | November 2017 |
| Fejl på dosiskort | Højst 0,02 % af alle dosiskort må være fejlbehæftede. | 0 % | Nov. 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. | 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 2017 |

Dato: 11.12.2017. NL