



Emne	Apotekets servicemål						
Ventetid	Den gennemsnitlige ventetid bør være under 5 minutter. Højst 5 % af kunderne bør vente mere end 10 minutter						
Apotekets seneste måling for ventetid	Måned	Apotek		Filial		Alle deltagende apoteker	
		Ventetid (min)	Procent (%)	Ventetid (min)	Procent (%)	Ventetid (min)	Procent (%)
	Dec 16 – Feb 17	1,0	0,0	1,5	0,2	2,1	1,0
Faglig rådgivning og information	Mindst 90% af kunderne modtager tilbud om rådgivning ved salg af alle produkter. Kunderne skal opleve relevant behovstilpasset rådgivning om lægemiddelbehandling, sundhed, forebyggelse og egenomsorg. Servicemålet tager afsæt i den lovmæssige informationspligt og sektorkrav til skrankerådgivning. 100% af apotekets kunder inviteres til dialog						
Apotekets seneste måling for faglig rådgivning	98,5% af apotekets kunder får faglig rådgivning og information det sker både i hoved apoteket og filialen.						
Leveringsgrad	Leveringsgraden for receptordinerede lægemidler i forhold til totalt antal ordinationer skal være mindst 98% i gennemsnit.						
Fejludleveringer	der højst må være 0,02% fejludleveringer pr. år i forhold til antal ordinationer						
Betjening af handicappede	Apoteket forsøger at tage hensyn til handicappede kunder. Der findes handicapparkering direkte uden for apoteket på stationspladsen samt i P-kælderen i centret ved filialen. Både apoteket og filialen ligger i gadeplan med handicapvenlige indgangspartier. Der er således direkte adgang for dårligt gående og handicappede, som anvender kørestol eller lignende. Kunder, der af andre årsager ikke kan komme ind på apoteket, kan kontakte apoteket telefonisk, hvorefter medicin eller andre apotekervarer kan bringes ud med bud. Fysisk tilgængelighed for handicappede Let tilgængelighed til apoteket - ingen trin.						
Fejl ifm. udarbejdelse og ajourføring af doseringskort til dosisdispensering	Der højst er 0,01% fejl pr. år i forhold til antal ordinationer i forbindelse med udarbejdelse og ajourføring af doseringskort til dosisdispensering.						
Service vedrørende forsendelseskunder	Forsendelsesbilag er påtrykt, at kunden bedes kontakte apoteket ved tvivl vedrørende brugen af medsendt medicin.						
Serviceydelser apoteket tilbyder	Dosisdispensering Kvalitetssikring af medicinbehandling på plejehjem, hjemmeplejen og botilbud Medicingennemgang, få styr på medicinen Medicingennemgang, på plejehjem og hjemmeplejen Medicinsamtale, kom godt i gang med din medicin Tjek på inhalation Undervisning af personale på plejehjem, botilbud og hjemmepleje						
Antal ansatte fordelt på funktionen – April 2017							
Farmaceuter	Farmakonomer	Elever	Farmaceut – stud med jus	Farmaceut – stud uden jus	Ufaglærte		
3	5	3	6	2	3		

**Apotekets udleveringspraksis**

Her ses en tabel med oplysninger om apotekets udleveringspraksis i forhold til salg af receptmedicin, der kan substitueres. Substitution betyder, at vi udleverer et andet og billigere lægemiddel end det, lægen har skrevet på recepten. Lægemidlerne har samme virksomme stof.

		A	B	C
Almindelige medicinpakninger	Apoteket	82,3%	10,1%	7,6%
	Landsgennemsnit	76,2%	16,4%	7,4%
Dosispakket medicin	Apoteket	72,8%	11,5%	15,7%
	Landsgennemsnit	72,2%	11,7%	16,1%
Almindelige medicinpakninger	Filialen	78,3%	13,6%	8,1%
	Landsgennemsnit	76,2%	16,4%	7,4%
Dosispakket medicin	Filialen	73,2%	12,2%	14,6%
	Landsgennemsnit	72,2%	11,7%	16,1%

Oplysningerne vedrører perioden fra august 2016 til januar 2017

Tallene i skemaet viser, hvilken procentdel af vores udleveringer af receptmedicin der var:

A: Det billigste lægemiddel (herunder hvor vi udleverer det billigste lægemiddel, som er tilgængeligt, (det billigste lægemiddel kan ikke skaffes) samt hvor recepten er påtegnet "ikke substitution", og vi ikke må substituere til et billigere lægemiddel)

B: Lægemidler, der er udleveret inden for en fastsat bagatelgrænse. Det vil sige, at det ikke er det billigste lægemiddel men inden for en bagatelgrænse, som vi kan udlevere til dig.

C: Lægemidler der er udleveret uden for den fastsatte bagatelgrænse. Det vil sige dyrere lægemidler over bagatelgrænsen, hvor vi som udgangspunkt skal substituere til det billigste lægemiddel.

I forbindelse med udlevering af dosispakket medicin er udleveringspraksis afhængig af dosispakkeapotekets sortiment.

Vi er forpligtiget til at udlevere det billigste lægemiddel til dig. Vi kan dog i de tilfælde, hvor vi ikke har det billigste lægemiddel på lager, udlevere et lægemiddel til dig, der er lidt dyrere, men inden for en fastsat bagatelgrænse. Vi skal her oplyse dig om prisforskellen på det billigste lægemiddel, og det lægemiddel du får udleveret

Mulige årsager til at apoteket ikke har udleveret det billigste tilgængelige lægemiddel:

- Lægen har skrevet på recepten, at der skal udleveres det ordinerede lægemiddel, hvormed apoteket ikke må substituere til et eventuelt billigere lægemiddel.
- Kunden har ønsket et andet og dyrere lægemiddel.
- Apoteket har ikke det billigste tilgængelige lægemiddel på lager, og kunden vil ikke vente på, at apoteket skaffer det.
- Situationer hvor det billigste lægemiddel ikke kan fremskaffes