

Service mål 2018

Uldum Apotek, Nørre Snede apoteksfilial, Tørring apoteksfilial og Havne Apoteket apoteksfilial

Ventetid:

Minimum 90 % af kunderne ekspederes inden 5 minutter, maksimum 10 % af kunderne skal ekspederes inden 10 minutter og maksimum 5 % af kunderne må vente over 10 minutter til de bliver ekspederes.

Ventetid uge 3	< 5 min.	5-10 min.	> 10 min.
Uldum Apotek	100 %	0	0
Nørre Snede apoteksfilial	95,5 %	4,5 %	0
Tørring apoteksfilial	99,1 %	0,9 %	0
Havne Apoteket apoteksfilial	100 %	0	0
Gennemsnitlig ventetid i alt	98,65 %	1,35 %	0

Fejludlevering:

Skal udgøre maksimum 0,02 % af udleveringer.

Fejludlevering uge 46	Fejludleveringer i pct.
Uldum Apotek	0,013 %
Uldum Apotek dosisdispensering	0,013 %
Nørre Snede apoteksfilial	0,014 %
Tørring apoteksfilial	0,012 %
Havne Apoteket apoteksfilial	0,013 %
Samlet fejludlevering	0,013 %

Servicegrad:

Minimum 98 % af kunderne kommer ikke forgæves for at hente medicin på apoteket og håndkøbsudsalget.

Servicegrad uge 46	Servicegrad i pct.
Uldum Apotek	93,10 %
Nørre Snede apoteksfilial	89,96 %
Tørring apoteksfilial	93,74 %
Havne Apoteket apoteksfilial	95,16 %
Samlet servicegrad	93 %

Faglig rådgivning:

Skal opfatte minimum 90 % af kunderne på skranken. Forsendelseskunder er altid velkomne til at kontakte apoteket.

Faglig rådgivning uge 49	Rådgivning i pct.
Uldum Apotek	99,56 %
Nørre Snede apoteksfilial	99,71 %
Tørring apoteksfilial	95,54 %
Havne Apoteket apoteksfilial	96,47 %
Samlet faglig rådgivning	97,82 %

Uldum Apotek

Søndergade 18, 7171 Uldum · Tlf. +045 7567 8003 · Fax +045 7567 9497

CVR: 17 888 870 · uldum@apoteket.dk · www.postapotek.dk

