

Service mål 2020-2021

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, 2021	< 5 min.	5-10 min.	> 10 min.
Uldum Apotek	100 %	-	-
Nørre Snede apoteksfilial	88,78 %	11,2 %	-
Tørring apoteksfilial	97,33 %	2,67 %	-
Havne Apoteket apoteksfilial	100 %	-	-
Gennemsnitlig ventetid i alt	96,53 %	3,47 -	-

Fejludlevering:

Skal udgøre maksimum 0,02 % af udleveringer og maksimum 0,5 % af dosisdispensering medicin.

Fejludlevering uge 15, 2021	Fejludleveringer i pct.
Uldum Apotek	0,01 %
Uldum Apotek dosisdispensering	0,08 %
Nørre Snede apoteksfilial	0,01 %
Tørring apoteksfilial	0,01 %
Havne Apoteket apoteksfilial	0 %
Samlet fejludleveringer	0,01 %

Servicegrad:

Minimum 95 % af kunderne kommer ikke forgæves for at hente medicin på apoteket og håndkøbsudsalget.

Servicegrad uge 34, 2021	Servicegrad i pct.
Uldum Apotek	97,61%
Nørre Snede apoteksfilial	90,65%
Tørring apoteksfilial	96,52%
Havne Apoteket apoteksfilial	99,05%
Samlet servicegrad	95,95%

Faglig rådgivning:

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

Faglig rådgivning uge 43, 2020	Rådgivning i pct.
Uldum Apotek	82 %
Nørre Snede apoteksfilial	90,5 %
Tørring apoteksfilial	85 %
Havne Apoteket apoteksfilial	93,5 %
Samlet faglig rådgivning	88 %