

Bekendtgørelse om servicemål for apotekers distributionsopgaver og faglige rådgivning og information

§ 1. En apoteker skal fastsætte servicemål for apotekets distributionsopgaver.

Stk. 2. Som minimum skal der fastsættes servicemål for:

- 1) Køventetid, forstået som den tid, der går, fra kunden kommer ind på apoteket, til ekspedition begynder.
- 2) Ekspeditionstiden på recepter for ventekunder, forstået som den tid, der går, fra kunden indleverer en recept, til kunden får udleveret lægemidlet.
- 3) Det højst accepterede antal fejludleveringer, forstået som fejl, der konstateres af andre end apotekspersonalet, i forhold til det samlede antal ordinationer.
- 4) Det højst accepterede antal fejl opstået i forbindelse med udarbejdelse og ajourføring af doseringskort til dosisdispensering.
- 5) Apotekets servicegrad, forstået som den procentdel af anmodninger om udlevering af et bestemt receptpligtigt lægemiddel, apoteket umiddelbart skal kunne efterkomme.

§ 2. En apoteker skal fastsætte servicemål for apotekets betjening af handicappede. Servicemålene skal omfatte såvel den fysiske tilgængelighed, som andre servicetiltag.

§ 3. En apoteker skal fastsætte servicemål for apotekets faglige rådgivning og information.

Stk. 2. Som minimum skal der fastsættes servicemål for apotekets faglige rådgivning og information vedrørende receptordinerede lægemidler og håndkøbslægemidler. Servicemål skal omfatte dosisdispenserede lægemidler. Servicemål skal fastsættes såvel for kunder ved skranken som kunder, der modtager forsendelser.

§ 4. En apoteker skal kunne dokumentere, dels at der er fastsat servicemål, dels at der foretages de registreringer, der er nødvendige for at vurdere, om målene nås.

Stk. 2. Servicemålene skal løbende udvikles.

§ 5. En apoteker skal ved opslag eller fremlæggelse i apotekets forretningslokaler offentliggøre de fastsatte servicemål for apotekets kunder.

§ 6. Overtrædelse af §§ 1-5 straffes med bøde.

§ 7. Bekendtgørelsen træder i kraft den 31. marts 2003.

Lægemiddelstyrelsen, den 17. december 2002

Udbringning af medicin

Kan du ikke komme på apoteket, bringer vi gerne medicinen til dig. Apotekets chauffør kører medicin ud til borgere i vores lokalområde alle hverdage. Ring til apoteket for nærmere information.

Får du leveret din medicin, kan du finde god information om dine lægemidler i den indlægsseddel der ligger inde i pakken. Vi vil også, hvor det er relevant, vedlægge en brochure der fortæller mere om medicinen og om gode råd til behandlingen. Apotekets personale står derudover til rådighed ved telefonerne, for at besvare dine eventuelle spørgsmål.

Viden er god medicin:

Vi er en alsidig forretning med mere end 70 medarbejdere og har åbent døgnet rundt.

Udover medicin tilbyder apoteket en lang række produkter indenfor sundhed og velvære. Spørg om det du ikke ser.

Vi tilbyder også forskellige målinger. F.eks. blodtryk, blodsukker og kolesterolmåling. Derudover har vi uddannede rygestopinstruktører. Vi kan både tilbyde dig en kort samtale om rygning samt individuelt eller gruppebaserede rygestop kurser. Vi har en afdeling for fremstilling af specialmedicin som servicerer landets apoteker.

Vi dosispakker også medicin i praktiske engangsposer. Spørg os om mulighed for dosispakning, hvis du selv får flere slags medicin eller har du en pårørende du hjælper med medicinindtagelse.

På apoteket er et godt råd gratis

Glostrup Apotek

Hovedvejen 101

2600 Glostrup

Tlf. 43 96 00 20

glostrup@apotekeren.dk

www.glostrup-apotek.dk



Apotekets servicemål

Medicin købes på apoteket !

Glostrup Apotek

Service mål på Glostrup apotek

På Glostrup Apotek arbejder vi konstant på at øge kvaliteten i vores kundeekspedition og information om lægemidler.

Som et led dette arbejde har vi fastsat en række servicemål, vi ønsker at overholde.

Disse servicemål skal i følge lovkrav være offentligt tilgængelige. Derfor er vores servicemål at finde på vores hjemmeside samt i denne folder.

Med regelmæssige mellemrum foretager vi målinger for at sikre, at vi når vores mål. Kan vi ikke opfylde et mål opstiller vi en handlingsplan for det arbejde, der skal sættes i gang, så målet kan opfyldes.

Vi ønsker tilfredse kunder på Glostrup apotek

Vi har åbent døgnet rundt, men vi kan ikke tilbyde samme service på alle tider af døgnet. Det gælder både for ekspeditionstiden og den information som ønskes.

I den almindelige åbningstid vil vi tilbyde hurtig ekspedition og optimal information. En kortere ventetid kan dog ikke altid undgås i spidsbelastede perioder.

Vagttiden er primært etableret for at sikre det akutte behov, men vi ekspederer naturligvis alle henvendelser. Har du specifikke problemer beder vi dig venligst om at benytte den almindelige åbningstid; også når det drejer sig om ikke akutte telefoniske henvendelser.

Har du kommentarer til vores ekspedition, vil vi gerne høre dem, hvad enten de er positive eller negative.

I denne folder kan du læse om vores service og den måde vi arbejder på.

Ekspedition

Vi har to kø systemer. Et hvis du har en recept med eller skal hente medicin bestilt fra lægen og et hvis du kommer for at købe håndkøbsprodukter. Det er for at sikre dig bedst og hurtigst ekspedition og tid til information.

Det er vores mål at den gennemsnitlige ventetid inden en ekspedition påbegyndes ikke må overstige fem minutter i den almindelige åbningstid.

Vi ekspederer normalt din recept direkte når den indleveres i skranken. Vent blot det øjeblik det tager at færdiggøre din medicin.

Fejludleverings ved receptekspedition

Fejl kan ikke undgås, hvor omhyggelige vi end er. Dog må der højst forekomme fejl ved 0,02% af vores receptekspeditioner.

Servicegrad

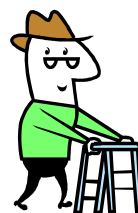
Vi skal umiddelbart kunne levere mindst 98,5 % af de lægemidler, der er bestilt på recept. Hvis vi ikke har en vare på lager, når du bestiller den, kan vi i hverdagene få den hjem til næste morgen. Vi må dog tage forbehold for tilfælde, hvor vores leverandører ikke kan levere.

Handicap-betjening

Fysisk tilgængelighed: Apoteket ligger i et hus, der er bygget i 1908.

Der er direkte adgang fra gadeplan uden generende trin. Derudover har vi døre med automatisk oplukning, der letter adgangen til apoteket. Apoteket har senest fået en handicap-parkering lige uden for hovedindgangen.

Betjening af handicappede: Betyder dit handicap, at du har svært ved at komme ud af bilen kommer vi gerne ud og henter recepten. Ring blot til os fra bilen på din mobiltelefon.



Apotekets servicemål

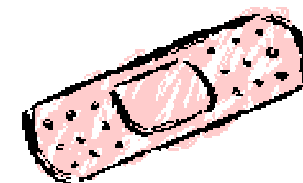
Faglig rådgivning og information



Du har altid krav på den nødvendige information. Alle kunder hos os skal have mulighed for at få svar på spørgsmål om brugen af den medicin, de har købt hos os.

Vores opgave er, ved alle ekspeditioner, at være åbne for dialog, og vi vil ved hjælp af en række spørgsmål vejlede os ind på dine behov. Vi vil måske spørge dig om du har fået medicinen før, hvordan du tager medicinen eller om du er tilfreds med din medicin. Herudfra giver vi vores råd.

Du er altid velkommen til at stille supplerende spørgsmål om din medicin på apoteket eller du kan ringe til os, når du i ro og mag har haft lejlighed til at læse medicinens indlægs-seddel eller hvis du gennem brug af medicinen er stødt på problemer.



De første gode råd:

Medicin skal behandles med omtanke. Følg altid lægens og apotekets råd.

Den medicin som ikke anvendes bør altid afleveres på apoteket.