

# GLOSTRUP APOTEKS KVALITETSHÅNDBOG

TITEL: F-1.1.5 Apotekets servicemål

TEMA: Ledelse

Gyldig fra oploadsdato og 3 år frem

- Begge apoteker er indrettet så handicappede har let adgang.
- Apoteket arbejder efter DDKM
- Mål for ventetider i den normale åbningstid fra 9-18:
  - Den gennemsnitlige ventetid må ikke overstige 5 minutter
  - Maks 5% af vores kunder må vente mere end 10 minutter
- Mål for ventetider i vagtåbningstiden:
  - Den gennemsnitlige ventetid må ikke overstige 10 minutter
  - Maks 5% af vores kunder må vente mere end 20 minutter
- Mål for fejludleveringer ved receptekspedition og doseringskort:
  - Der må højst forekomme 0,02% fejl
- Mål for servicegrad:
  - Vi skal umiddelbart kunne levere mindst 98,5% af de lægemidler der er registreret i pristaksten. Dog med forbehold for de tilfælde leverandøren ikke kan levere.
- Apoteket har et klart mål om, at al rådgivning er korrekt, og at kunderne får en god kundeoplevelse at handle på apoteket.
- Mål for faglig rådgivning og information i skranken:
  - Alle kunder der henvender sig i skranken inviteres til dialog og der tilbydes faglig rådgivning/ information ud fra kundens ønsker og behov.
  - Alle nye kronikere tilbydes en medicinsamtale
  - Apoteket lever op til sektorkrav for skrankerådgivning.
- Mål for faglig rådgivning og information til forsendelseskunder:
  - Kunden opfordres til at kontakte apoteket ved behov for rådgivning og information
  - Apoteket vedlægger relevant skriftligt materiale, som minimum indlægssedlen.