

## Det mener apotekerne om kundeservice

---



Der skal altid være tid til apotekets rådgivning og fokus på sikkerhed om medicin.

### Apotekerne har fokus på borgernes behov

- Apoteket skal være til rådighed, når borgerne har brug for det. Der skal være nem adgang til det lokale apotek. Tilgængeligheden og åbningstiderne skal løbende vurderes og tilpasses i forhold til borgerens behov.
- Apotekerne sætter en ære i at give god rådgivning og i at holde ventetiden lav. Derfor er der udarbejdet en standard for skrankerådgivning, som sikrer den gode rådgivning. Og der er krav til ventetiderne, som sikrer, at borgerne ikke venter for længe. Som følge af disse krav har apotekerne med succes halveret de gennemsnitlige ventetider fra omkring 5 minutter i 2009 til ca. 2 minutter i 2017. Det skal fastholdes.
- Diskretion er vigtig. Apotekerne arbejder for, at borgerne skal opleve diskretion på apoteket. Det gælder både de fysiske rammer og i dialogen med apoteksmedarbejderne.
- Der skal være adgang for alle. Derfor sættes særlig fokus på at give adgang til personer med handicap og på at tilvejebringe et elektronisk overblik over adgangsforhold.

### Baggrund

Apoteket er det eneste sted i sundhedssektoren, hvor man kan gå direkte ind fra gaden og få sundhedsfaglig rådgivning uden at bestille tid. Rådgivningen er det vigtigste, men samtidig er der fokus på den gode kundeoplevelse. Her er faktorer som diskretion og ventetid samt imødekomende lokaler og personale vigtigt.

Målinger viser, at et stort flertal af borgerne er tilfredse med deres apotek. Alligevel er der et markant kundefokus i apotekernes nye strategi "Apoteket – Tættere på dig". Apoteket skal opleves endnu mere nærværende.

Det fremgår af apotekernes strategi, at den gennemsnitlige ventetid alle dage skal være under fem minutter på hvert apotek. Derudover må højst fem procent af kunderne vente over ti minutter. De fleste apoteker lever allerede op til målene.

Du kan læse mere om apotekernes strategi her [[link til strategien på apoteket.dk](#)].