

Apotekets ventetid på sit laveste siden 2008

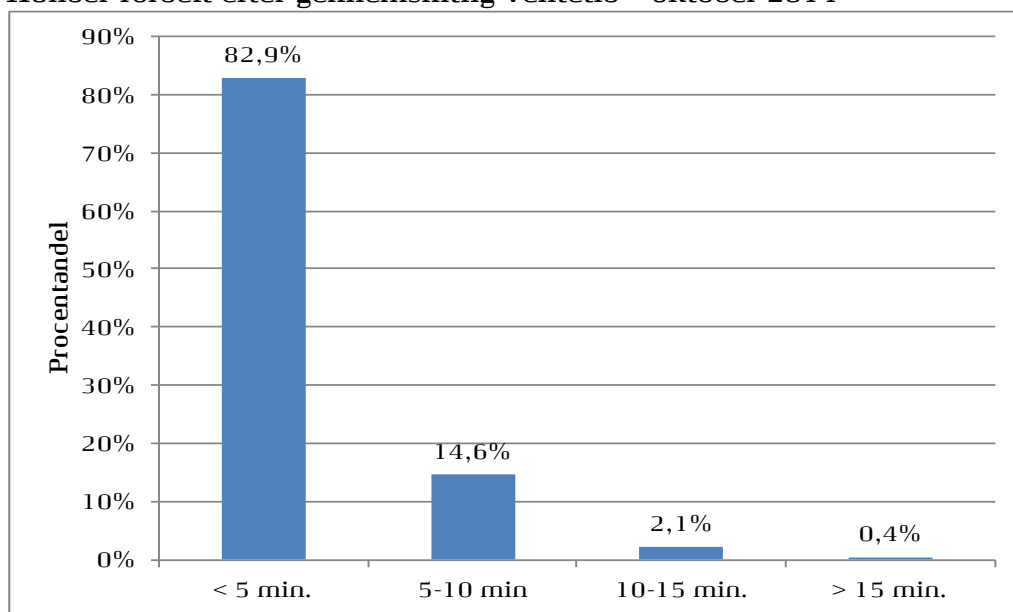
Apotekets kunder venter i gennemsnit kun 3 minutter, og 97,5 procent af kunderne venter under 10 minutter. Det er den korteste ventetid, der er målt, siden systematiske målinger af nu 8,3 millioner kunders faktiske ventetid blev påbegyndt i 2008.

Apotekerforeningen foretog i oktober (uge 41) den sidste af de tre årlige målinger af ventetid. Det er den 20. ventetidsanalyse, der er blevet foretaget siden maj 2008, og gennemsnitsventetiden på 3 minutter og 0 sekunder er den lavest målte hidtil. Ventetiden er således reduceret med 26 sekunder siden den seneste måling i juni måned.

Undersøgelsens resultater

Ventetiden i uge 41 2014 blev målt til 3,0 minutter i gennemsnit. Resultatet bygger på ventetiden for knap 500.000 kunder. Som det fremgår af figuren nedenfor, blev 82,9 procent af kunderne ekspederet inden for 5 minutter, 14,6 procent blev ekspederet inden for 5-10 minutter, og i alt 2,5 procent ventede 10 minutter, før de blev ekspederet.

Kunder fordelt efter gennemsnitlig ventetid – oktober 2014

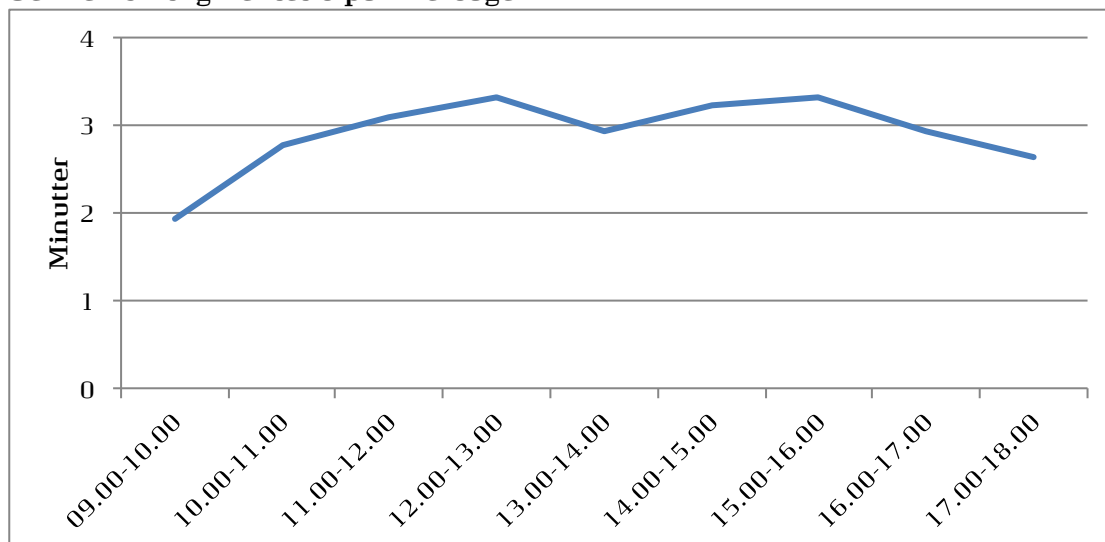


Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse fra oktober 2014.

Ventetiden varierer over dagen

For langt de fleste ventetidsregistreringer er det opgjort, hvilket tidspunkt på dagen kunden har besøgt apoteket. Det kan derfor opgøres, hvor lang ventetid, der er på forskellige tidspunkter af dagen. I figuren nedenfor er den gennemsnitlige ventetid på hverdage opdelt i intervaller på en time. Det fremgår her, at de korteste ventetider er registreret først og sidst på dagen. I den første åbningstime er ventetiden nede under 2 minutter i gennemsnit. Ventetiden er længst ved middagstid og i tidsrummet 14-16, hvor ventetiden i gennemsnit er 3,3 minutter. I den sidste åbningstime er ventetiden i gennemsnit 2,6 minutter. Den viste ventetidsprofil er generel for alle hverdage i uge 41. Apoteksbesøg kan således med fordel lægges i begyndelsen eller slutningen af åbningstiden, hvis man ønsker at minimere sin ventetid.

Gennemsnitlig ventetid på hverdage



Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse oktober 2014.

Ventetiden er kortest om tirsdagen

Hvis ventetiden opdeles i ugedage og timeintervaller, som det er gjort i den nedenstående tabel, fremgår det, at den gennemsnitlige ventetid er mellem 1,8 og 3,8 minutter. De korteste ventetider er typisk først på alle åbningstidspunkter, mens de længste ventetider findes mandag, fredag og lørdag middag. Disse tre dage var i uge 41 de dage, hvor apotekerne ekspederede flest kunder pr. åbningstidspunkt. Det gælder generelt, at den gennemsnitlige ventetid er lavere end 5 minutter i alle timeintervallerne på alle dage.

Gennemsnitlig ventetid fordelt i ugeskema

	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag	I alt
09.00-10.00	1,8	1,9	2,0	1,9	2,0	1,8	1,9
10.00-11.00	2,6	2,8	2,7	2,7	3,1	2,7	2,8
11.00-12.00	2,9	2,8	3,0	3,1	3,6	3,6	3,2
12.00-13.00	3,3	2,7	3,4	3,3	3,8	3,4	3,3
13.00-14.00	2,9	2,4	2,9	3,0	3,4	3,2	2,9
14.00-15.00	3,4	2,6	3,2	3,3	3,5		3,2
15.00-16.00	3,6	2,8	3,3	3,2	3,5		3,3
16.00-17.00	3,3	2,4	3,0	2,9	2,8		2,9
17.00-18.00	2,7	2,0	3,1	3,0	2,3		2,6
I alt	3,1	2,6	3,0	3,0	3,3	3,1	3,0

Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse oktober 2014.

Metode

Ventetidsmålingen blev gennemført i uge 41, 2014 (mandag den 6. oktober til lørdag den 11. oktober 2014). Den analyserede ventetid er indhentet fra de receptekspederende apoteksenheder (apoteker, filialer og supplerende enheder), som havde teknisk mulighed for at indsamle de nødvendige oplysninger via deres kønummersystem. I alt deltog 234 receptekspederende enheder ud af de i alt 314 enheder. Hovedparten af de enheder, der ikke har deltaget, har ikke et elektronisk ventetidssystem og har derfor ikke kunnet deltage i undersøgelsen. De apoteker, der har fravalgt et elektronisk ventetidssystem, er typisk apoteker, der har få ventende kunder, og derfor ikke har behov for et ventetidssystem.

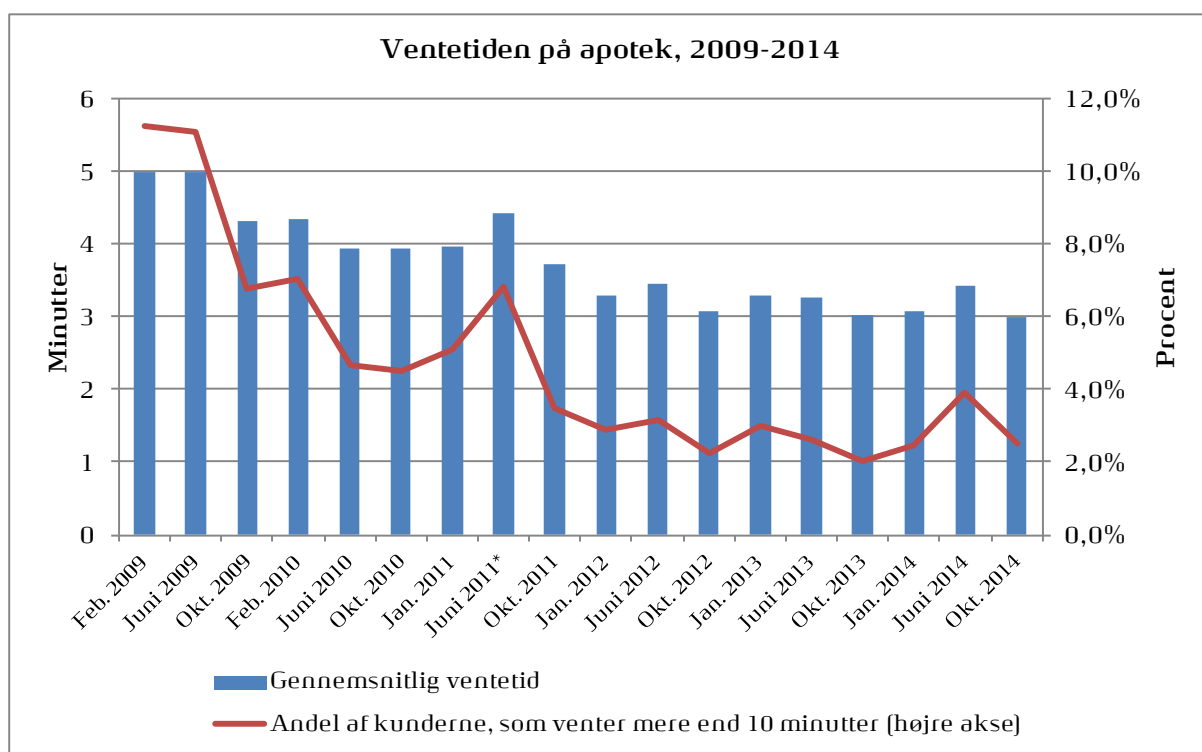
Ventetid er i denne forbindelse defineret som den køventetid, som går, fra kunden trækker et nummer, til vedkommende kaldes frem til ekspedition. Ventetiden er opgjort inden for normal åbningstid og ikke i eventuel vagttid. Alle kundeekspeditioner, hvor der trækkes et kønummer, indgår i data. Det gælder uanset, om der er tale om udlevering af receptlæge-

midler eller salg af apoteksforbeholdte håndkøbslægemidler, liberaliserede håndkøbslægemidler eller andre varer eller en kombination heraf. Det er for langt de fleste enheder ikke muligt at inddele de indsamlede ventetidsdata på recept- og håndkøbsekspeditioner mv.

Kun ekspeditioner i "kvikkasser", hvor der slet ikke trækkes et kønummer, samt ekspeditioner, hvor der ikke trækkes et kønummer, fordi der ikke er andre kunder på apoteket, indgår ikke i undersøgelsen.

Sammenligning af de udførte ventetidsanalyser

I perioden januar 2008 til oktober 2014 har der været udført 20 analyser af den samlede ventetid i apotekssektoren. Ventetiden er målt for i alt 8,3 millioner kundeekspeditioner siden 2008. Resultaterne af målingerne foretaget siden 2009 fremgår af den nedenstående figur.



Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse oktober 2014.

Figuren viser, at den gennemsnitlige ventetid siden oktober 2012 har stabiliseret sig omkring 3 minutter, og at den gennemsnitlige ventetid ved den seneste måling er den laveste hidtil. Det fremgår yderligere, at andelen af kunder, som venter længere end 10 minutter har ligget under 4 procent siden oktober 2011, og i uge 41 2014 lå andelen på 2,5 procent. Det var således hele 97,5 procent af apotekets kunder, som blev betjent inden for 10 minutter.

Set i forhold til de første målinger i 2009 er andelen af kunder, som venter mere end 10 minutter, faldet til omkring en fjerdedel, mens den gennemsnitlige ventetid er knap halveret.

I tabellen nedenfor vises hovedresultaterne for alle de 20 systematiske ventetidsmålinger, der er gennemført for apotekssektoren siden 2008.

Procentvis fordeling af kunder i forhold til ventetid samt beregnet gennemsnitsventetid

	< 5 min.	5-10 min.	10-15 min.	> 15 min.	> 10 min.	Gns. vente- tid (min.)	Antal apoteker	Antal kunder
Maj 2008	66,4%	22,8%	7,3%	3,4%	10,7%	4,9	79	182.671
Okt. 2008	77,5%	18,4%	4,7%	1,5%	6,2%	4,1	115	277.580
Feb. 2009	65,1%	23,6%	7,4%	3,8%	11,2%	5,0	125	317.078
Juni 2009	64,9%	24,0%	7,5%	3,6%	11,1%	5,0	130	333.817
Okt. 2009	72,0%	21,2%	5,2%	1,6%	6,8%	4,3	144	370.335
Feb. 2010	72,0%	21,0%	5,4%	1,6%	7,0%	4,3	166	393.885
Juni 2010	76,9%	18,4%	3,8%	0,8%	4,6%	3,9	179	408.123
Okt. 2010	76,9%	18,6%	3,6%	0,9%	4,5%	3,9	179	407.418
Jan. 2011	77,0%	17,9%	4,0%	1,1%	5,1%	4,0	199	440.000
Juni 2011*	70,4%	22,8%	5,2%	1,6%	6,8%	4,4	162	422.194
Okt. 2011	79,6%	16,9%	3,0%	0,5%	3,5%	3,7	182	414.268
Jan. 2012	82,8%	14,3%	2,4%	0,5%	2,9%	3,3	228	467.319
Juni 2012	80,3%	16,5%	2,6%	0,5%	3,1%	3,5	233	498.977
Okt. 2012	84,4%	13,4%	1,9%	0,3%	2,2%	3,1	226	460.654
Jan. 2013	81,1%	15,9%	2,4%	0,6%	3,0%	3,3	216	459.032
Juni 2013	81,2%	16,2%	2,2%	0,4%	2,6%	3,3	216	483.542
Okt. 2013	83,7%	14,3%	1,7%	0,3%	2,0%	3,0	229	498.571
Jan. 2014	83,1%	14,5%	2,0%	0,5%	2,5%	3,1	236	477.128
Juni 2014	78,3%	17,8%	3,2%	0,7%	3,9%	3,4	229	495.990
Okt. 2014	82,9%	14,6%	2,1%	0,4%	2,5%	3,0	234	496.597

* Der var ved målingen i juni 2011 nedbrud på Lægemiddelstyrelsens receptserver mandag, torsdag og fredag i ugen for ventetidsmålingen.

Anm. Før 2010 blev der ikke skelnet mellem apoteker, filialer og supplerende enheder, hvorfor filialer ikke blev registreret selvstændigt, og antallet af deltagende enheder var lavere.

Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyser 2008-2014.