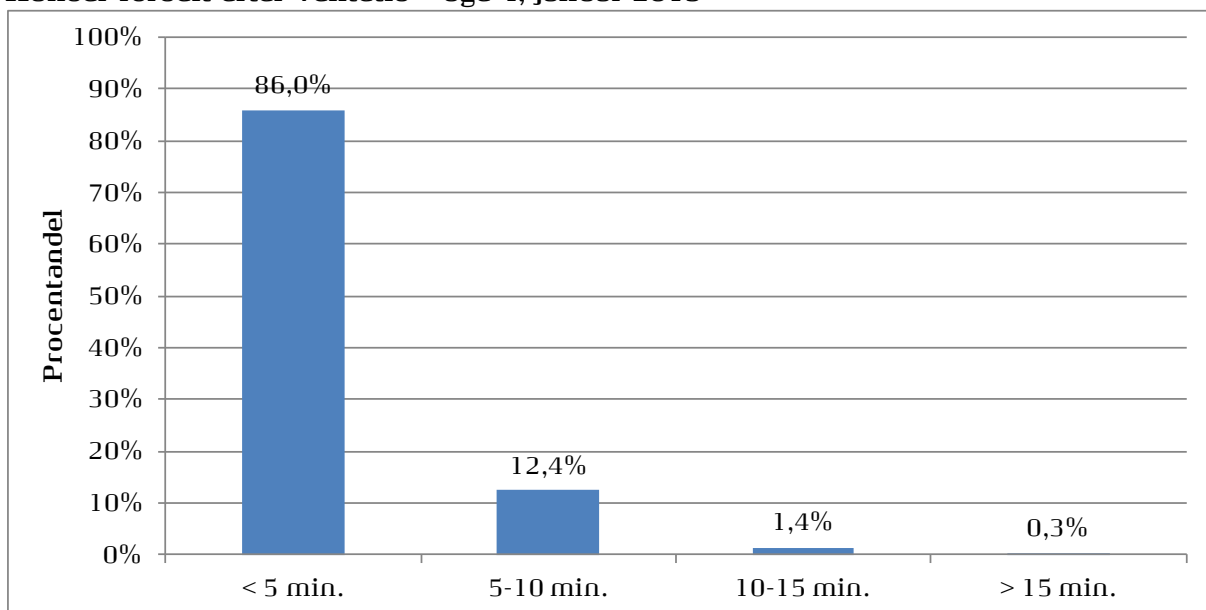


Ventetiden på apoteket har aldrig været lavere

Ventetiden på apotekerne er i gennemsnit 2 minutter og 43 sekunder. Samtidig venter 98,3 procent af kunderne mindre end 10 minutter. Det viser Apotekerforeningens seneste ventetidsmåling fra uge 4, januar 2015. Den gennemsnitlige ventetid er siden 2009 blevet nedbragt fra 5 minutter. Apotekernes fokus på ventetid har dermed næsten halveret den gennemsnitlige ventetid. I forhold til målingen for et år siden er den gennemsnitlige ventetid nedbragt med cirka 21 sekunder, svarende til et fald på 11 procent. De korteste ventetider ses normalt om morgenen og på dagene tirsdag til torsdag.

Den gennemsnitlige ventetid i uge 4 i 2015 blev målt til 2 minutter og 43 sekunder. Det er den hidtil laveste ventetid i de 21 målinger, der er lavet af ventetiden i apotekssektoren for i alt 8,8 millioner kundeekspeditioner siden 2008. Målingen i januar 2015 bygger på ventetiden for 500.000 apotekskunder. Ud af disse blev 86,0 procent kaldt til skranken inden for højst 5 minutter. Stort set alle kunder - 98,3 procent - havde en ventetid på mindre end 10 minutter.

Kunder fordelt efter ventetid – uge 4, januar 2015

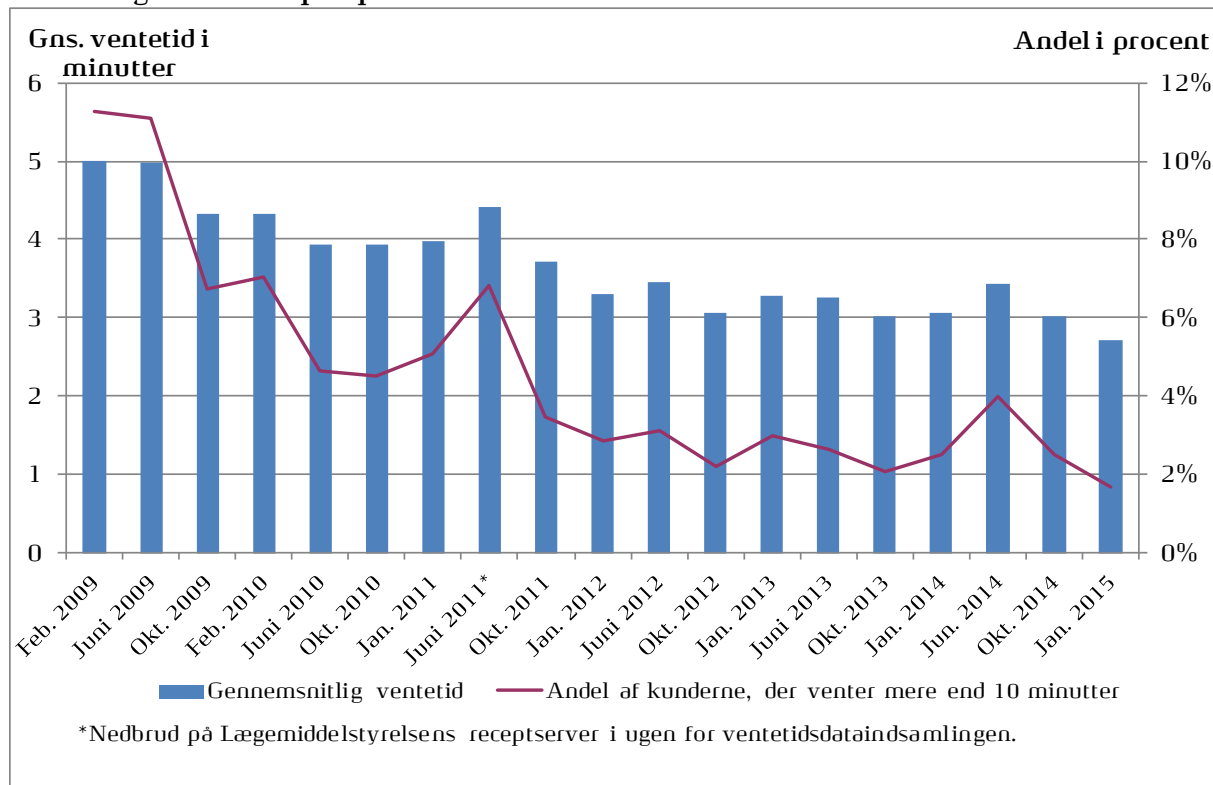


Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse, januar 2015.

Faldende gennemsnitlig ventetid siden 2008

Ventetiden i apotekssektoren er siden 2008 blevet målt tre gange årligt. Resultaterne af målingerne fremgår af den nedenstående figur. Som det fremgår, har apotekernes fokus på ventetid givet kraftige reduktioner i både den gennemsnitlige ventetid og andelen af kunder, der venter mere end 10 minutter.

Udvikling i ventetid på apotekerne 2009-2015



Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse januar 2015.

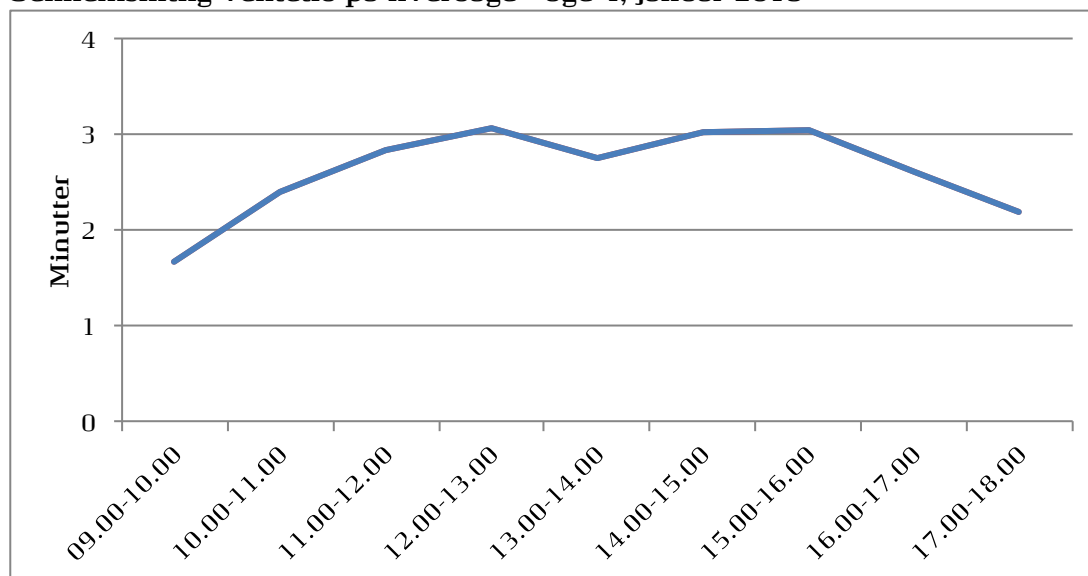
Siden 2012 har den gennemsnitlige ventetid været omkring 3 minutter, mens andelen, der venter mere end 10 minutter, typisk har ligget på omkring 3 procent. Som det fremgår af figuren, er den seneste måling fra januar 2015 den hidtil bedste for begge de opgjorte ventetidsmål.

I forhold til de første målinger i 2009 er den gennemsnitlige ventetid næsten halveret, mens andelen af kunder, der venter mere end 10 minutter, er reduceret med 85 procent.

Ventetiden er kortest om morgenen

For hovedparten af kunderne i ventetidsundersøgelsen kan det opgøres, hvornår på ugen de har været på apoteket. Den gennemsnitlige ventetid varierer kun lidt hen over dagen. Bortset fra den første åbningstime, hvor ventetiden er under 2 minutter i gennemsnit, er ventetiden nogenlunde konstant på mellem 2,5 og 3 minutter.

Gennemsnitlig ventetid på hverdage - uge 4, januar 2015



Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse, januar 2015.

Opdeles ventetiden også i ugedage, som gjort i tabellen nedenfor, fremgår det, at den gennemsnitlige ventetid var mellem 1,4 og 3,5 minutter. De korteste ventetider er, som figuren ovenfor også viste, først på alle åbningdage. De længste ventetider findes mandag eftermiddag og fredag middag. Mandag var den dag, hvor der blev ekspederet flest kunder – 9 procent flere end om tirsdagen.

Ugeskema over gennemsnitlig ventetid - uge 4, januar 2015

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

Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse, januar 2015.

Det er generelt for de målinger, der laves af apotekernes ventetid, at ventetiden er længst mandag eftermiddag og fredag middag. Omvendt er der typisk kortest ventetid i ydertimerne samt dagene tirsdag til torsdag.

På op mod hvert femte apotek venter ingen kunder over 10 minutter

Det er dog langt fra alle kunder, der vil opleve lang ventetid, uanset hvornår på ugen de besøger deres apotek. På lige under hvert femte af de deltagende apoteker bliver alle kunder ekspederet inden for 10 minutter, og på knap halvdelen af apotekerne har mindre end 10 kunder på en uge ventet over 10 minutter. De kunder, der ønsker at se, hvornår deres lokale apotek kan forventes at have de korteste ventetider, kan på apoteket.dk under deres lokale apotek se et skema over ventetiden fordelt på ugedage og hen over dagen. To tredjedele af de receptekspederende enheder offentliggør på den måde detaljerede ventetidsoplysninger på apoteket.dk.

Metode

Ventetidsmålingen blev gennemført i uge 4, 2015 (mandag den 19. januar til lørdag den 24. januar 2015). 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 235 receptekspederende apoteksenheder ud af de i alt 312 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, der går, fra kunden trækker et nummer, til kunden 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 receptpligtige lægemidler eller salg af apoteksforbeholdte håndkøbslægemidler, liberaliserede håndkøbslægemidler eller andre varer eller en kombination heraf. Det er for langt de fleste enheder ikke muligt at opdele 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.

Resultater fra ventetidsmålingerne 2008-2015 (i alt 8,8 mio. kundeekspeditioner)

Periode	< 5 min.	5-10 min.	10-15 min.	> 15 min.	> 10 min.	Gns. ventetid (min.)	Antal apoteker	Antal kunder
Maj 2008	66,4%	22,8%	7,3%	3,4%	10,7%	4,9	79	182.671
Okt. 2008	75,5%	18,4%	4,7%	1,5%	6,2%	4,1	115	277.580
Feb. 2009	65,1%	23,6%	7,4%	3,8%	11,3%	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%	0,4%	2,1%	3,0	232	503.509
Jan. 2014	83,0%	14,5%	2,0%	0,5%	2,5%	3,1	233	473.862
Jun. 2014	78,2%	17,8%	3,2%	0,8%	4,0%	3,4	226	493.624
Okt. 2014	82,8%	14,7%	2,1%	0,4%	2,5%	3,0	231	493.257
Jan. 2015	86,0%	12,4%	1,4%	0,3%	1,7%	2,7	235	501.850

*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 ventetidsanalyse 2008-2015.