

## Laveste ventetid målt på apotekerne siden 2008

I den seneste måling af apotekernes ventetid fra oktober 2013 var den gennemsnitlige ventetid 3 minutter og 1 sekund. Det er den laveste ventetid, der er målt i de seks år, apotekerne har foretaget systematiske sektormålinger af ventetiden. Samtidig blev 98 pct. af kunderne ekspederet inden for 10 minutter.

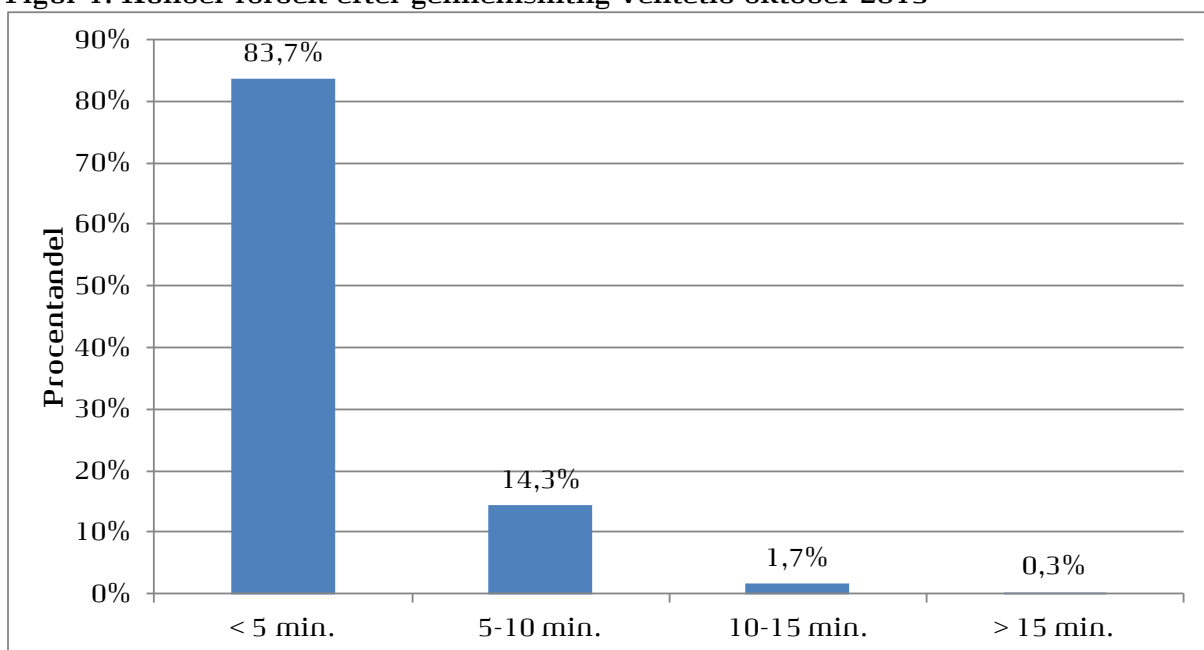
I oktober 2013 (uge 41) foretog Apotekerforeningen en af de tre årlige målinger af apotekernes ventetid. Den målte ventetid er den hidtil laveste i de 17 målinger, der er lavet i løbet af de seneste seks år. Den gennemsnitlige ventetid er reduceret med 15 sekunder i forhold til målingen i juni og er nu 3 minutter og 1 sekund.

I apotekernes strategi er der formuleret to mål for ventetiden. Det ene mål er, at den gennemsnitlige ventetid i gennemsnit bør være under 5 minutter. Det andet er, at højst 5 pct. af kunderne bør vente i mere end 10 minutter. Med en gennemsnitlig ventetid på 3,0 minutter, og kun 2 pct. af kunderne, der venter i mere end 10 minutter, er begge disse mål mere end opfyldt for den samlede uge.

### Undersøgelsens resultater

Den gennemsnitlige ventetid blev målt til 3 minutter og 1 sekund (3,0 minutter). Resultatet bygger på ventetiden for knap 500.000 kunder, og af disse kunder er 98,0 pct. blevet ekspederet inden for 10 minutter. Det er for begge mål de bedste resultater i de seks år, apotekerne har foretaget systematiske sektormålinger af ventetiden. Den hidtil korteste gennemsnitlige ventetid blev målt i oktober 2012. I forhold til den måling har der været en lille reduktion i ventetiden, samtidig med at der er ekspederet 7 pct. flere kunder pr. apotek. Desuden er andelen af kunder, der venter mere end 10 minutter, reduceret med 8 pct.

Figur 1. Kunder fordelt efter gennemsnitlig ventetid oktober 2013



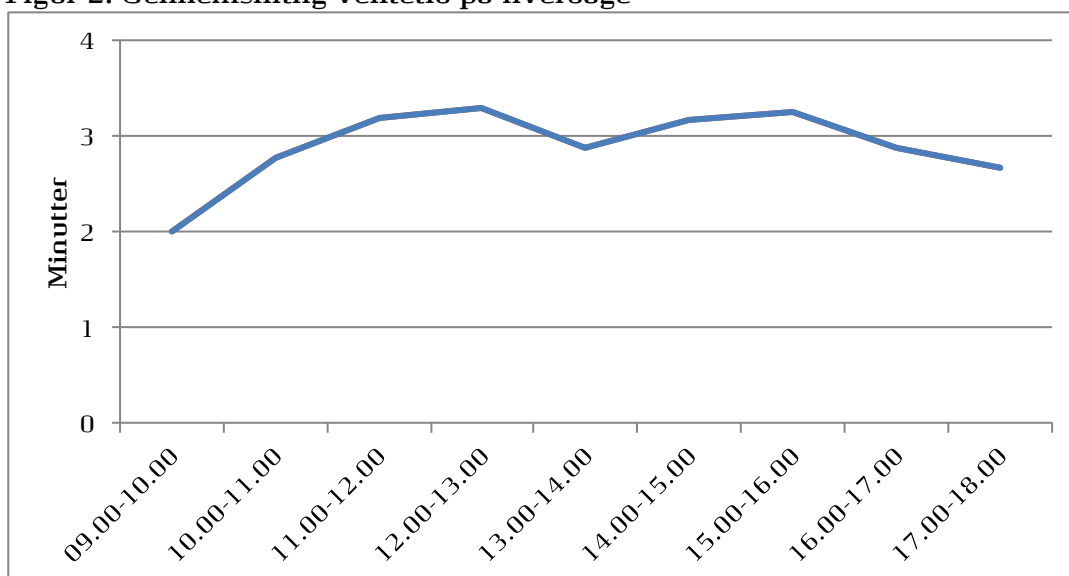
Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse oktober 2013.

Målingen i oktober 2013 er baseret på ventetiden for 498.571 kunder, og i alt har 229 ud af de i alt 314 receptekspederende apoteksenheder deltaget i undersøgelsen. Ikke alle apoteker har et elektronisk ventetidssystem. De 229 enheder svarer til knap 90 pct. af de enheder, der har mulighed for at deltage i undersøgelsen.

### Fordeling af ventetid på hverdage

Ud fra de indsamlede data kan det opgøres, hvad ventetiden er på forskellige tidspunkter af dagen. Denne opgørelse ses i figur 2. Det ses først og fremmest, at variationen i gennemsnitlig ventetid hen over dagen er meget lille. Bortset fra den første åbningstime, hvor ventetiden kun er 2 minutter, er ventetiden nogenlunde konstant på 3 minutter.

Figur 2. Gennemsnitlig ventetid på hverdage



Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse oktober 2013.

Opdeles ventetiden i ugedage og timeintervaller, som gjort i tabel 1, fremgår det, at den gennemsnitlige ventetid er mellem 1,9 og 3,7 minutter. De korteste ventetider er typisk først og sidst på alle åbningstidspunkter, mens de længste ventetider findes fredag og lørdag middag. Disse to dage er typisk de dage, hvor apotekerne ekspederer flest kunder pr. åbningstime. Der er dog kun tale om mindre variationer, og på alle tidspunkter af ugen er den gennemsnitlige ventetid lavere end de højst fem minutter, der fremgår af apotekernes strategi.

Tabel 1. Gennemsnitlig ventetid fordelt i ugeskema

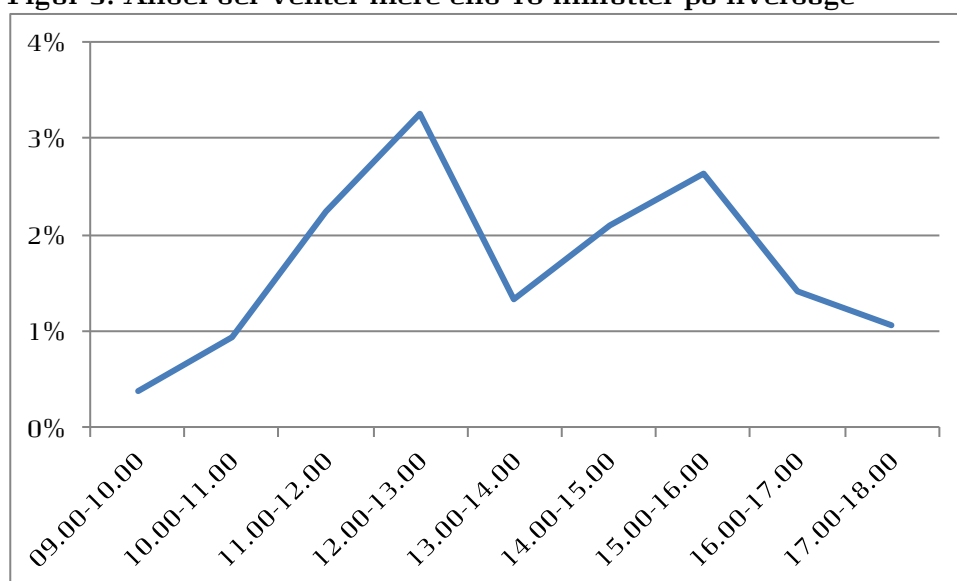
	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag	I alt
09.00-10.00	1,9	2,0	2,1	2,0	2,1	1,9	2,0
10.00-11.00	2,7	2,8	2,8	2,8	2,9	2,9	2,8
11.00-12.00	3,1	3,1	3,2	3,0	3,4	3,7	3,3
12.00-13.00	3,4	2,9	3,2	3,2	3,7	3,1	3,3
13.00-14.00	3,1	2,7	2,8	2,9	3,0	3,0	2,9
14.00-15.00	3,5	3,0	3,0	3,1	3,2		3,2
15.00-16.00	3,5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

Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse oktober 2013.

I uge 41 var fredag den dag, hvor der blev ekspederet flest kunder – 5 pct. flere end gennemsnittet af alle hverdage. Apotekerne har dog håndteret det øgede antal kunder, idet den gennemsnitlige ventetid fredag kun var fire sekunder længere end gennemsnittet for hele ugen.

Som nævnt indeholder apotekernes strategi også en målsætning om, at højst 5 pct. af kunderne må vente i mere end 10 minutter. For hele ugen samlet venter kun 2,0 pct. af kunderne mere end 10 minutter. I figur 3 ses andelen fordelt hen over dagen. Det fremgår af figuren, at dette mål varierer mere end den gennemsnitlige ventetid. Andelen er højest kl. 12-13 (3,3 pct.) og kl. 15-16 (2,6 pct.).

**Figur 3. Andel der venter mere end 10 minutter på hverdage**



Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse oktober 2013.

Fordelt på timeintervaller er det tidspunkt på ugen, hvor flest kunder venter mere end 10 minutter, fredag og lørdag middag, hvor henholdsvis 4,6 og 4,5 pct. af kunderne venter mere end 10 minutter. Dette er som forventeligt også de tidspunkter, hvor der var den længste gennemsnitlige ventetid. På begge tidspunkter er andelen mindre end de 5 pct., som den ifølge strategien bør holde sig under.

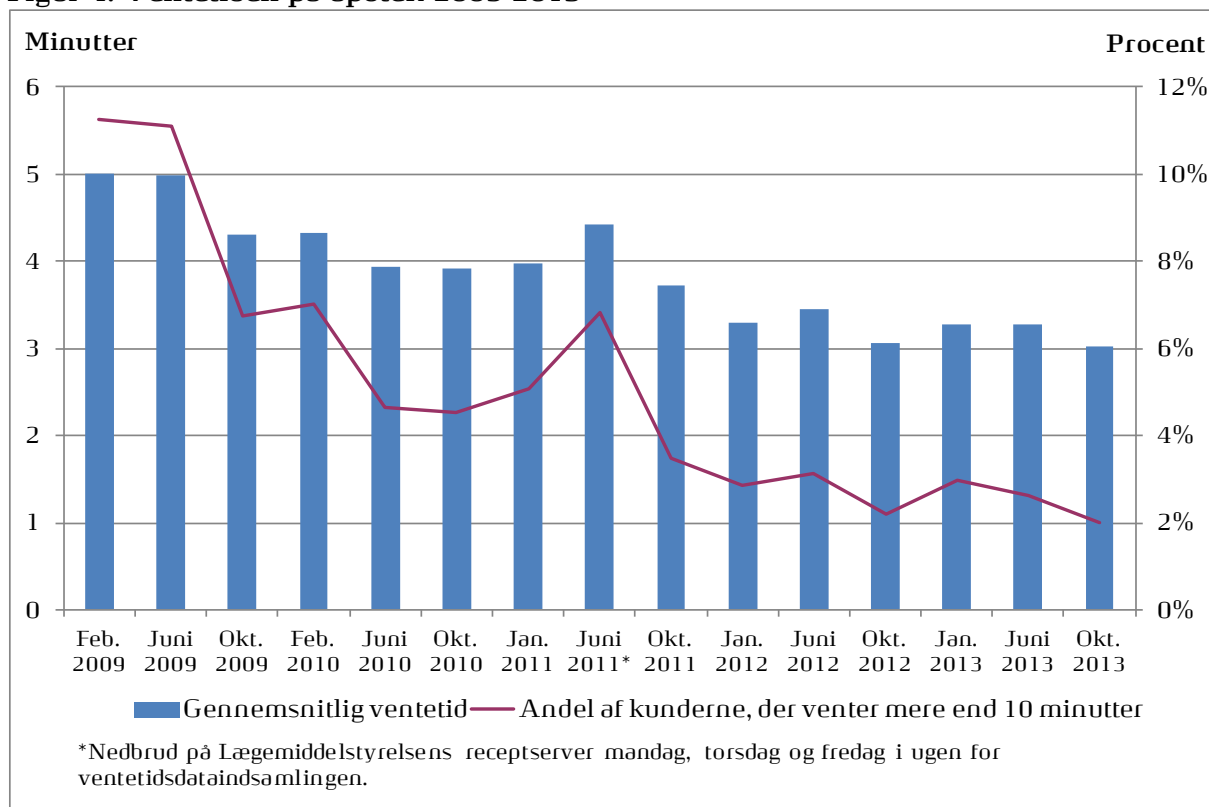
### **Sammenligning af de udførte ventetidsanalyser siden 2008**

Der har i perioden fra maj 2008 til oktober 2013 været udført 17 analyser af ventetiden på apotekerne. I de seneste seks målinger har den gennemsnitlige ventetid været mellem 3,0 og 3,5 minutter, samtidig med at mellem 2,0 og 3,1 pct. af kunderne har ventet i mere end 10 minutter.

Som det fremgår af figur 4 og tabel 2, er ventetiden reduceret kraftigt siden 2008. Både hvad angår den gennemsnitlige ventetid og den andel af kunderne, der venter mere end 10 minutter. Især andelen af kunder, der venter mere end 10 minutter, er reduceret kraftigt. Ved den første måling i 2008 var andelen 10,7 pct., mens den i den seneste måling kun var 2,0 pct. Det er et fald på mere end 80 pct.

I tabel 2 ses nøgletallene for de ventetidsmålinger, der er foretaget siden 2008. I de i alt 17 målinger er ventetiden blevet analyseret for i alt 6,8 millioner kundeekspeditioner.

Figur 4. Ventetiden på apotek 2009-2013



Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyser 2009-2013.

Tabel 2. Fordeling af kunder i forhold til ventetid samt gennemsnitlig ventetid

	< 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
Jæn. 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
Jæn. 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
Jæn. 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

\*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 2008-2013.

## Se det enkelte apoteks detaljerede ventetider på apoteket.dk

Siden juni 2013 har en lang række apoteker offentliggjort deres ventetider på apoteket.dk. For de apoteker, der har tilmeldt sig ordningen, vises der et skema over ventetiden fordelt på ugedage og hen over dagen. Herved har kunderne mulighed for at se, hvornår deres lokale apotek kan forventes at have de korteste ventetider. Det er frivilligt, om apotekerne vil benytte sig af muligheden. Da deltagelse først og fremmest kræver elektronisk ventetidsmåling, og dernæst at ventetiderne skal kunne opgøres pr. ugedag og i timeintervaller, er det ikke alle enheder, der har mulighed for at deltage. Cirka 2/3 af de receptekspederende enheder offentliggør på den måde detaljerede ventetidsoplysninger på apoteket.dk. Hovedparten af de apoteker, der ikke deltager i ventetidsindberetningen er mindre apoteker, hvor der ikke er samme behov for et ventetidssystem, og hvor ventetiderne typisk er lavere end på de øvrige apoteker.

### Metode

Ventetidsmålingen blev gennemført i uge 41, 2013 (mandag den 7. oktober til lørdag den 12. oktober 2013). 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 229 receptekspederende apoteksenheder 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, 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.