

Rekordlav ventetid på apotekerne i oktober 2012

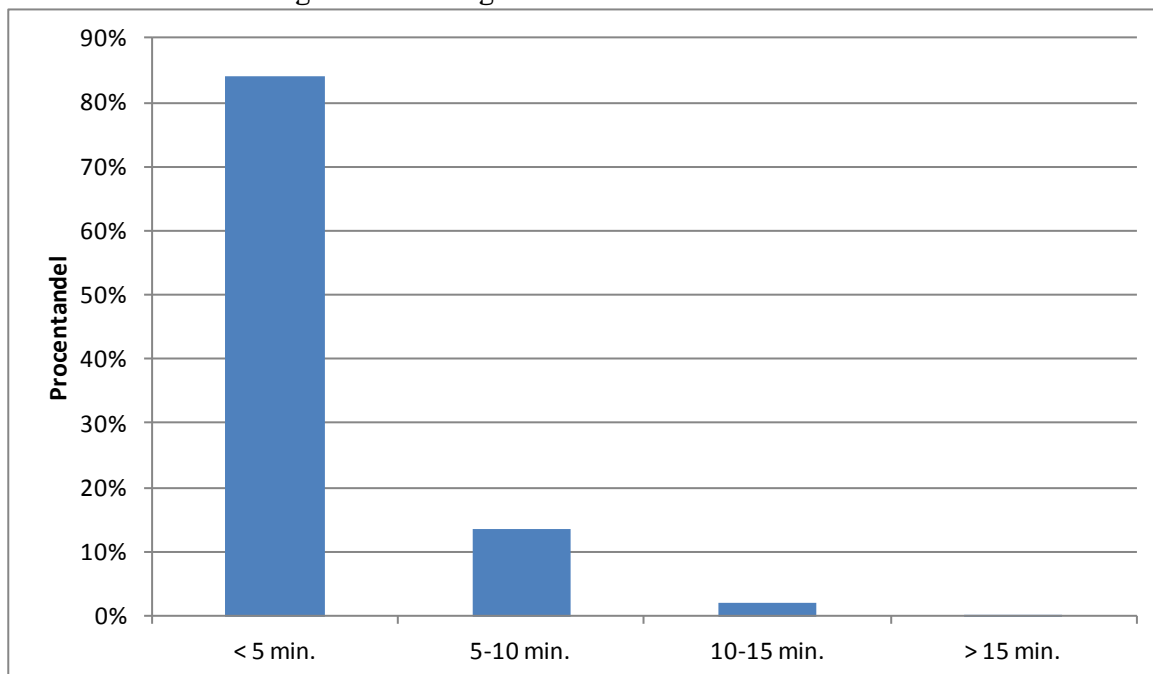
Den gennemsnitlige kø-ventetid på apotekerne var i oktober 2012 på 3,1 minutter, og 97,8 pct. af kunderne blev ekspederet inden for 10 minutter. Det er de korteste ventetider, siden de systematiske målinger af kundernes faktiske ventetider på landets apoteker blev påbegyndt i 2008. Den gennemsnitlige ventetid er faldet med 38 procent siden målingerne begyndte i 2008, mens andelen, der venter i over 10 minutter er nedbragt til omkring en sjettedel. Det fremgår af en ny måling, som Danmarks Apotekerforening har gennemført af omkring 430.000 kunders faktiske køventetid på 211 apoteker landet over i løbet af uge 41 i 2012.

Apotekerforeningen har foretaget i alt 14 ventetidsanalyser i perioden fra maj 2008 til oktober 2012 – i alt er knap 5,4 mio. kunders kø-ventetid analyseret. Resultaterne af den seneste ventetidsanalyse for oktober 2012 er den hidtil bedste, både hvad angår gennemsnitlig ventetid og andelen af kunder, der bliver ekspederet inden for 10 minutter.

Undersøgelsens resultater

Ventetiden i uge 41 2012 blev målt til 3,1 minutter i gennemsnit. Som det fremgår af figuren nedenfor blev 84 pct. af kunderne ekspederet inden for 5 minutter, 14 pct. af kunderne blev ekspederet inden for 5-10 minutter, og 2 pct. af kunderne måtte vente mere end 10 minutter, før de blev ekspederet.

Kunder fordelt efter gennemsnitlig ventetid oktober 2012



Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse fra oktober 2012.

Metode

Den tredje og sidste af de i alt tre store årlige undersøgelser af apotekernes faktiske køventetid i 2012 blev gennemført i uge 41 (mandag den 8. oktober til lørdag den 13. oktober 2012).

Undersøgelsen fra oktober 2012 bestod af de apoteker, filialer og supplerende enheder, som umiddelbart havde teknisk mulighed for at indsamle de nødvendige oplysninger via deres kønummersystem. I alt deltog 211 receptekspederende apoteksenheder ud af de i alt 314 enheder. For hovedparten af de enheder der ikke har deltaget, gælder det, at de enten ikke har et elektronisk ventetidssystem, eller at de har haft tekniske problemer med deres ventetidssystem i indsamlingsperioden og derfor ikke har kunnet deltage.

I en hel uge (uge 41 2012) er der inden for normal åbningstid indsamlet data fra de elektroniske kønummersystemer for den køventetid, der går, fra kunden trækker et nummer, og indtil kunden kaldes frem til ekspedition.

Alle kundeekspeditioner, hvor der trækkes et kønummer, indgår i data. Det gælder, uanset om der er tale om receptekspedition eller håndkøbssalg, og 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 ikke muligt at opdele de indsamlede ventetidsdata på recept- og håndkøbsekspeditioner mv.

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

Borgerholdning til ventetid

I perioden fra 20.-29. januar 2012 foretog Megafon en borgerholdningsanalyse for Danmarks Apotekerforening. Analysen er baseret på et panel bestående af 80 pct. internetbesvarelser og 20 pct. telefoninterview. I alt 1.277 personer på 18 år eller derover besvarede spørgsmålene. To af spørgsmålene vedrørte ventetid på apotekerne. Samlet set svarede 63 pct. af borgerne, at de er tilfredse eller meget tilfredse med ventetiden på apoteket, mens 16 pct. af borgerne er utilfredse eller meget utilfredse med ventetiden på apoteket.

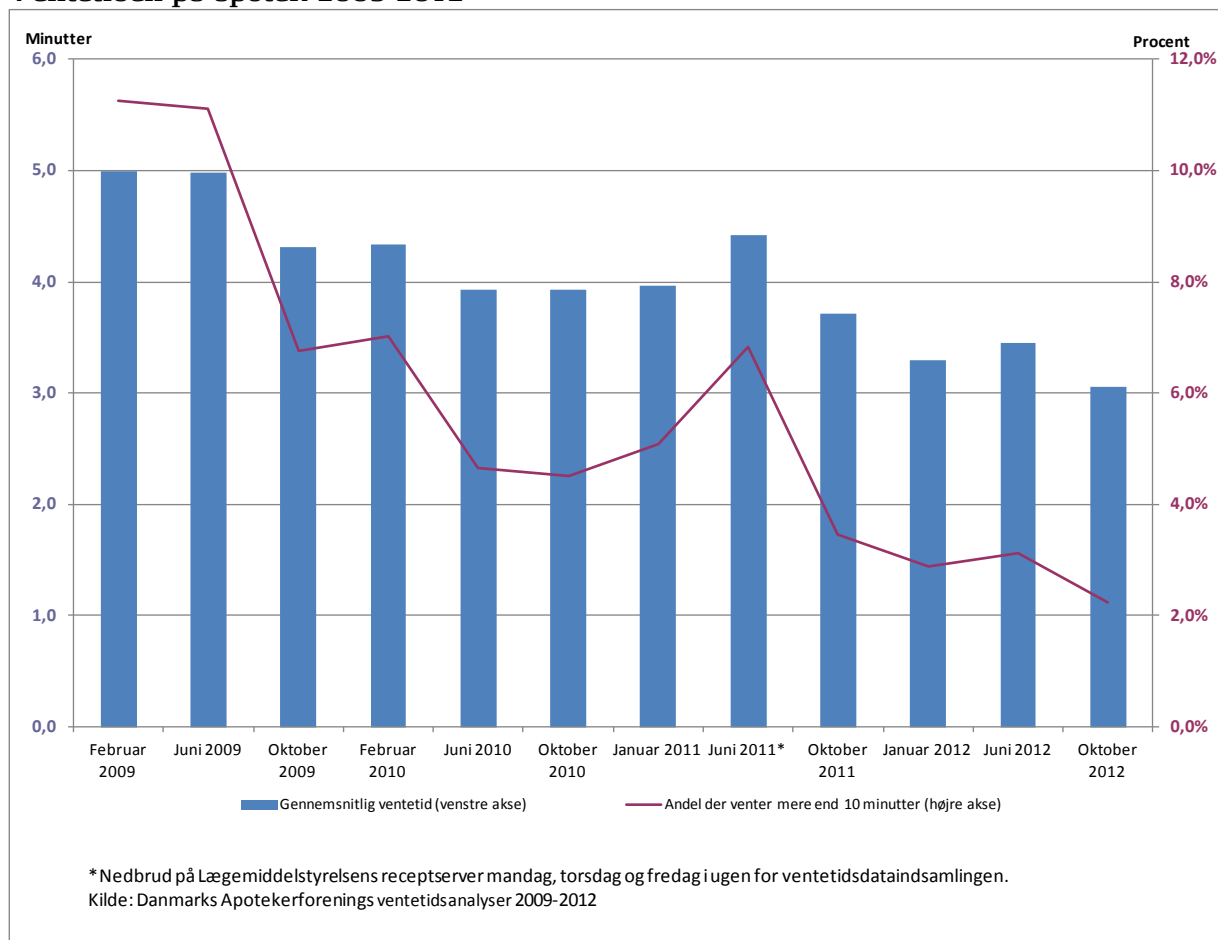
De adspurgte blev også bedt om at oplyse, hvor længe de ventede, sidst de var på apoteket. Borgerne i analysen har i gennemsnit oplevet at vente i 6,6 minutter. I den samme periode, uge 4 2012, foretog Danmarks Apotekerforening en måling af de faktiske ventetider på apotekerne. Den viste, at den faktiske ventetid var 3,3 minutter. Den oplevede ventetid var altså dobbelt så lang som den faktiske, målte ventetid.

Sammenligning af de udførte ventetidsanalyser siden 2008

Der har i perioden fra maj 2008 til oktober 2012 været udført 14 ventetidsanalyser. Den seneste måling har den korteste ventetid, og den laveste andel, der venter mere end 10 minutter.

Der har været en klart faldende tendens over tid både i den gennemsnitlige ventetid og i andelen af kunderne, der venter mere end 10 minutter, jf. tabellen og figuren. Den gennemsnitlige ventetid er faldet med mere end en tredjedel siden første måling i 2008, og andelen af kunder, der venter over 10 minutter, er faldet til omkring en femtedel af udgangspunktet.

Ventetiden på apotek 2009-2012



Det bemærkes, at ventetidsmålingen i juni 2011 er påvirket af nedbrud på Lægemiddelstyrelsens receptserver tre dage i ugen for målingen, hvilket har medført længere gennemsnitlige ventetider netop den uge.

Procentvis fordeling af kunder i forhold til ventetid samt beregnet gennemsnitlig ventetid

	< 5 min.	5-10 min.	10-15 min.	> 15 min.	> 10 min.	Gas tid (min.)	Antal apoteker	Antal kunder
Maj 2008	66,4%	22,8%	7,3%	3,4%	10,7%	4,9	79	182.671
Oktober 2008	75,5%	18,4%	4,7%	1,5%	6,2%	4,1	115	277.580
Februar 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
Oktober 2009	72,0%	21,2%	5,2%	1,6%	6,8%	4,3	144	370.335
Februar 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
Oktober 2010	76,9%	18,6%	3,6%	0,9%	4,5%	3,9	179	407.418
Januar 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
Oktober 2011	79,6%	16,9%	3,0%	0,5%	3,5%	3,7	182	414.268
Januar 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
Oktober 2012	84,2%	13,6%	2,0%	0,3%	2,2%	3,1	211	428.740

*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.