

Apotekernes lave ventetid fastholdes

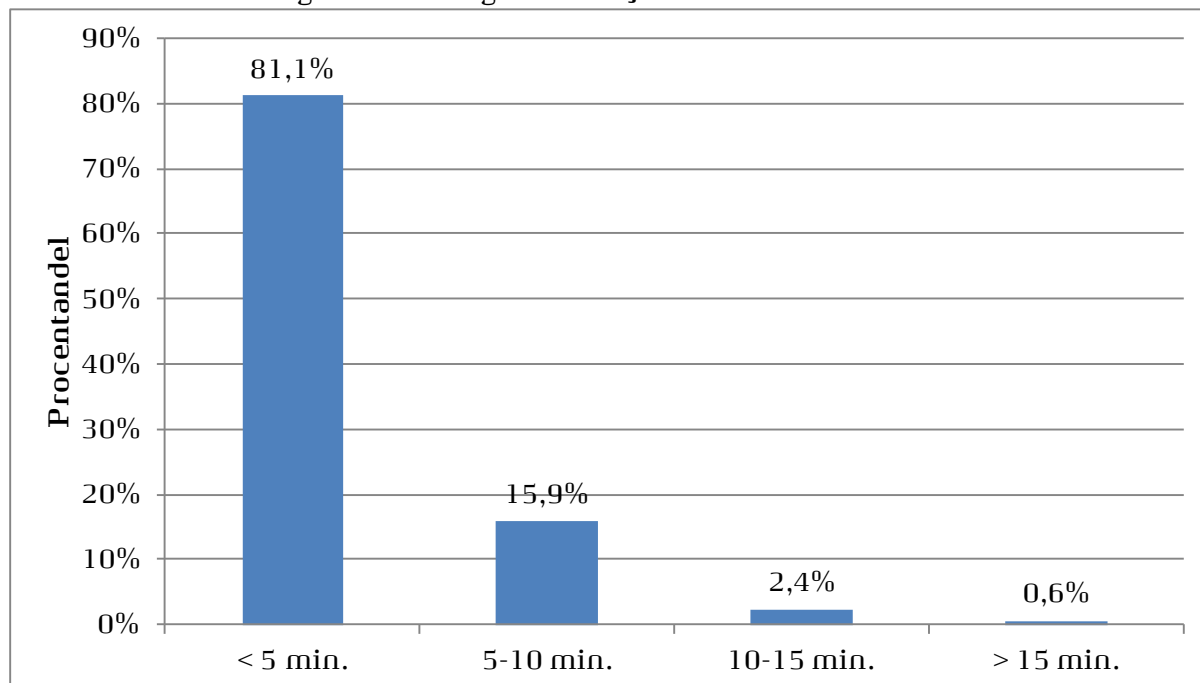
Den gennemsnitlige ventetid på apotekerne var i januar 2013 på 3,3 minutter, og 97,0 pct. af kunderne blev ekspederet inden for 10 minutter. Det er samme niveau som ved målingen på samme tidspunkt sidste år, hvor kundepresset var mindre end ved denne måling. Den gennemsnitlige ventetid er faldet med en tredjedel siden målingerne begyndte i 2008, og andelen af kunder, der venter over 10 minutter, er faldet til omkring en fjerdedel af udgangspunktet. Det fremgår af en ny måling, som Danmarks Apotekerforening har gennemført af omkring 460.000 kunders ventetid på 216 apoteker landet over i løbet af uge 4 i 2013.

Apotekerforeningen har foretaget i alt 15 ventetidsanalyser siden maj 2008. I alt er knap 6 mio. kunders ventetid blev registreret og analyseret. I den seneste måling fastholdes de lave ventetider fra målingen i samme måned året før.

Undersøgelsens resultater

Ventetiden i uge 4 2013 blev målt til 3,3 minutter i gennemsnit. Ventetiden er opgjort på baggrund af 460.000 kunders ventetid. Som det fremgår af figuren nedenfor blev 81,1 pct. af kunderne ekspederet inden for 5 minutter, 15,9 pct. af kunderne blev ekspederet inden for 5-10 minutter, og i alt 3,0 pct. af kunderne ventede mere end 10 minutter, før de blev ekspederet.

Kunder fordelt efter gennemsnitlig ventetid januar 2013

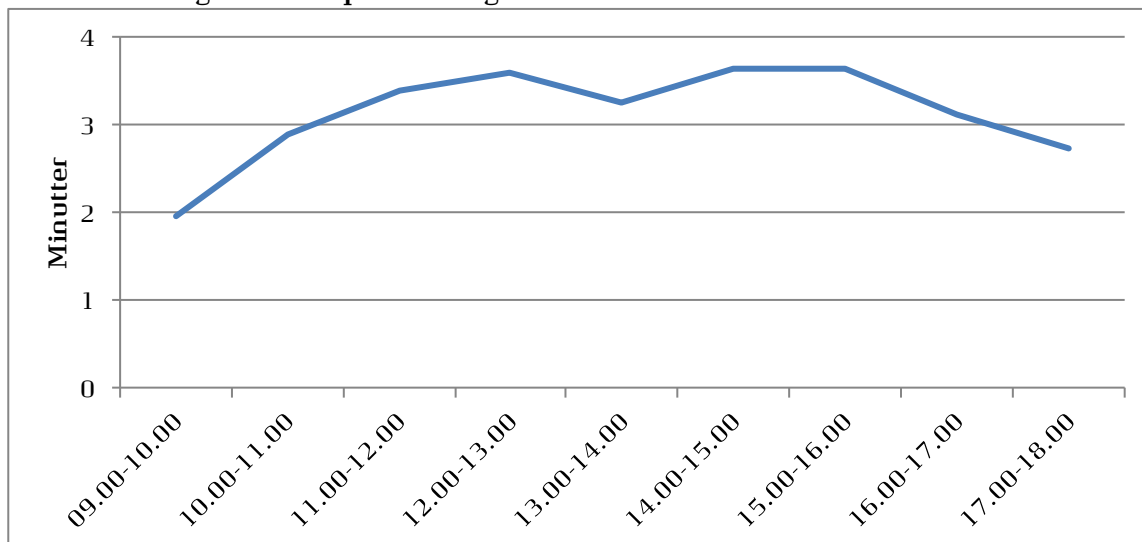


Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse fra januar 2013.

For langt de fleste af ventetidsregistreringerne er det opgjort, hvornår 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 helt nede på 2 minutter i gennemsnit. Ventetiden er længst ved middagstid og kl. 14-16, her er den målt til 3,6 minutter i gennemsnit. Den viste ventetidsprofil er generelt ens for alle hverdage. Hvis kunderne ønsker at minimere deres ventetid, kan de altså ud fra disse resultater med fordel lægge deres apoteksbesøg i begyndelsen eller slutningen af åbningstiden.

Gennemsnitlig ventetid på hverdage



En undersøgelse, hvor ventetiden er fordelt i timeintervaller og ugedag viser, at den længste ventetid kan forventes mandag eftermiddag samt fredag formiddag. Det er samtidig på disse tidspunkter, der bliver ekspederet flest kunder. Det skal dog bemærkes, at den gennemsnitlige ventetid på disse tidspunkter med spidsbelastning er mindre end 5 minutter.

Metode

Ventetidsmålingen blev gennemført i uge 4 2013 (mandag den 21. januar til lørdag den 26. januar 2013).

Den analyserede ventetid er indhentet fra de apoteker, filialer og supplerende enheder, som havde teknisk mulighed for at indsamle de nødvendige oplysninger via deres kønummersystem. I alt deltog 216 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 4 2013) er der inden for normal åbningstid indsamlet data fra de elektroniske kønummersystemer for den køventetid, der går, fra kunden trækker et nummer, til 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 for langt de fleste enheder ikke muligt at opdele de indsamlede ventetidsdata på recept- og håndkøbsekspeditioner mv.

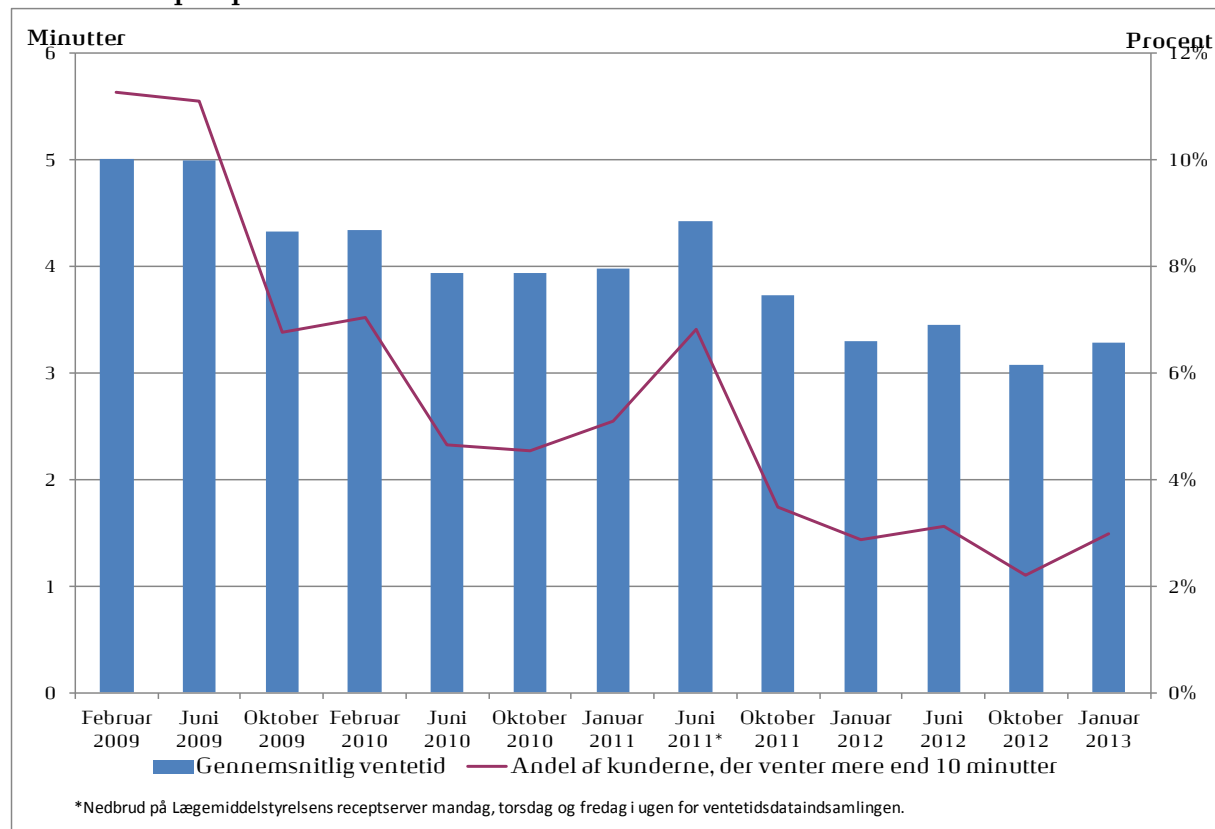
Kun ekspeditioner i "kvikkasser", hvor der slet ikke trækkes et kønummer, og ekspeditioner, hvor der ikke trækkes et kønummer, fordi der ikke er andre kunder på apoteket, og køventetiden derfor er nul, indgår ikke i undersøgelsen.

Sammenligning af de udførte ventetidsanalyser siden 2008

Der har i perioden fra maj 2008 til januar 2013 været udført 15 ventetidsanalyser. I den seneste måling fastholdes resultaterne fra målingen i samme måned året før.

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. nedenstående figur og tabel. Den gennemsnitlige ventetid er faldet med en tredjedel siden de første målinger i 2008 og 2009, og andelen af kunder, der venter over 10 minutter, er faldet til omkring en fjerdedel af udgangspunktet.

Ventetiden på apotek 2009-2013



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

Den gennemsnitlige ventetid i januar 2013 på 3,3 minutter skal ses i forhold til, hvor mange kunder hvert apotek i gennemsnit har ekspederet – også kaldet kundepræsset. Ved ventetidsmålingen i januar 2012, hvor ventetiden også var 3,3 minutter, ekspederede hver deltagende enhed i gennemsnit 2.050 kunder, hvilket er 3,6 pct. mindre end den seneste måling, hvor der blev ekspederet 2.125 kunder pr. enhed. I forhold til målingen i oktober 2012, hvor der blev målt en gennemsnitlig ventetid på 3,1 minutter, er der ved denne måling blevet ekspederet 4,3 pct. flere kunder. Den gennemsnitlige ventetid på 3,3 minutter ved den seneste måling er den laveste ventetid, der er målt ved det opgjorte niveau for kundepræs.

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

	10-15				> 10 min.	Gns. ventetid (min.)	Apoteksenheder	Antal kunder
	< 5 min.	5-10 min.	min.	> 15 min.				
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	84,4%	13,4%	1,9%	0,3%	2,2%	3,1	226	460.654
Januar 2013	81,1%	15,9%	2,4%	0,6%	3,0%	3,3	216	459.032

*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.

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.