

Stadig korte ventetider på apotekerne

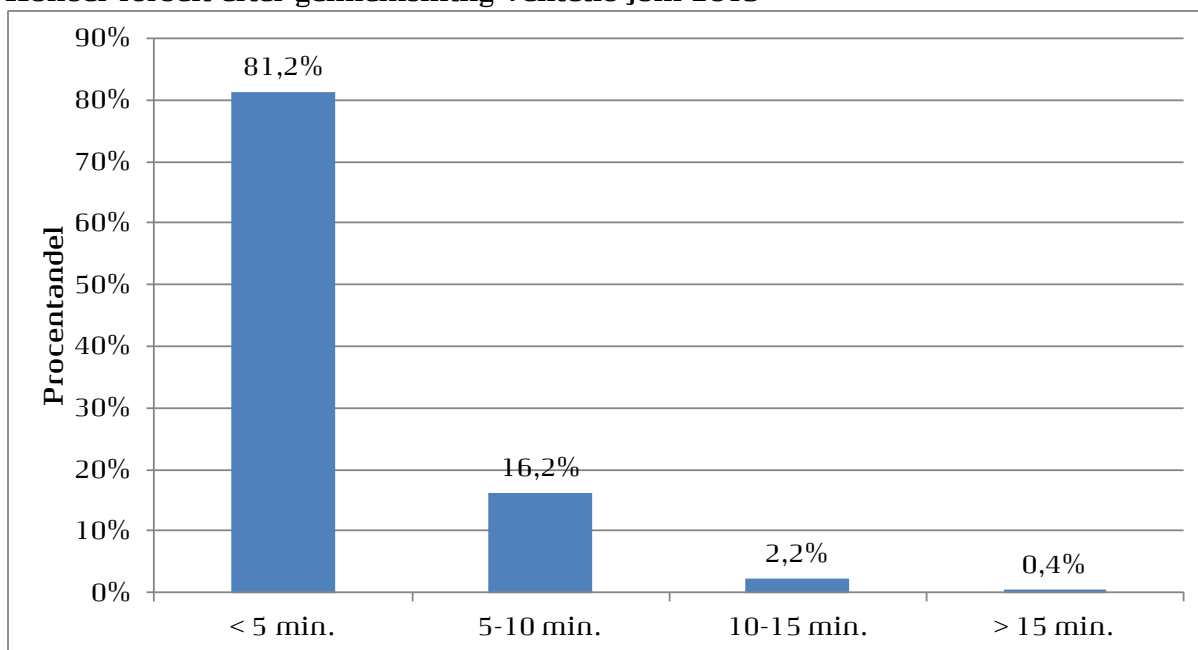
Den gennemsnitlige ventetid på apotekerne blev i juni målt til 3 minutter og 16 sekunder, mens 97,4 pct. af kunderne blev ekspederet inden for 10 minutter. Dermed fastholdes de korte ventetider fra de seneste fire målinger, på trods af at antallet af kunder pr. apoteksenhed er 5 pct. større end ved målingen for et år siden.

I juni 2013 foretog Apotekerforeningen den anden af de tre årlige målinger af ventetiden på apotekerne. Det er den 16. ventetidsanalyse siden maj 2008. Målingen viser, at der fortsat er korte ventetider på apotekerne, og kortere end på samme tidspunkt sidste år.

Undersøgelsens resultater

Ventetiden i uge 24 2013 blev målt til 3 minutter og 16 sekunder (3,3 minutter) i gennemsnit. Resultatet bygger på ventetiden for godt 480.000 kunder. Af disse kunder er 81,2 pct. blevet ekspederet inden for 5 minutter, og 97,4 pct. er blevet ekspederet inden for 10 minutter. I forhold til ventetidsmålingen fra juni 2012 er ventetiden forkortet med 5 pct., mens der er ekspederet 5 pct. flere kunder pr. enhed. Samtidig er andelen af kunder, der venter mere end 10 minutter reduceret med 16 pct.

Kunder fordelt efter gennemsnitlig ventetid juni 2013



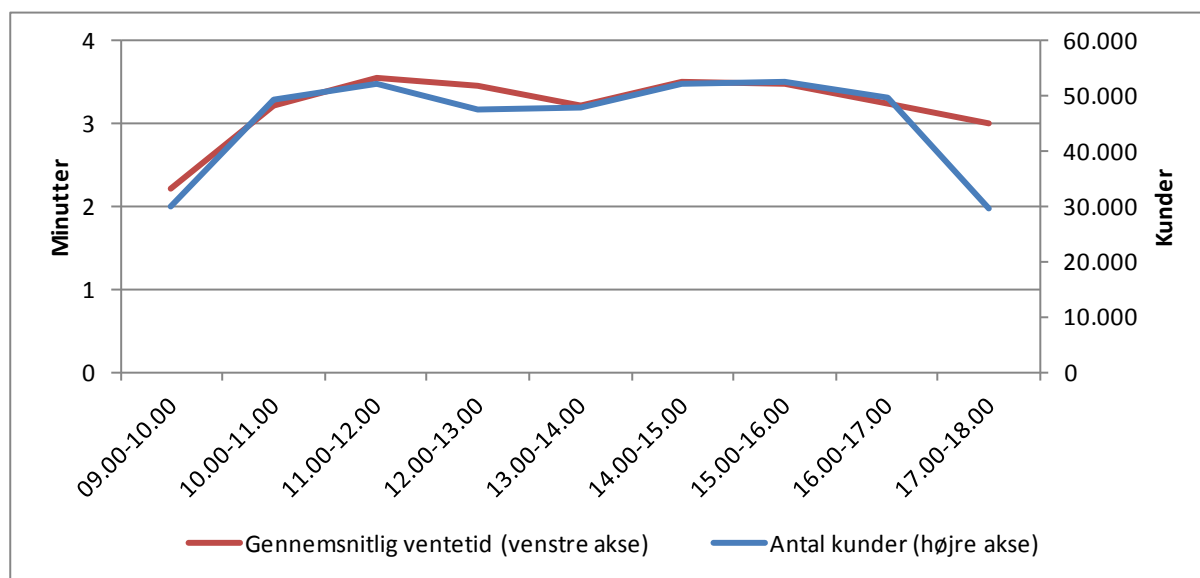
Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse juni 2013 for 483.000 kunder i uge 24.

I alt har 216 ud af de i alt 314 receptekspederende enheder deltaget i undersøgelsen. Det svarer til godt 80 pct. af de enheder, der har et elektronisk ventetidssystem.

Gennemsnitlig ventetid på hverdage

Ud fra oplysningerne om ventetid kan det 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 åbningstid er ventetiden helt nede på 2 minutter i gennemsnit. De længste ventetider kan findes umiddelbart før middag samt kl. 14-16. I figuren er antallet af kunder også vist. Figuren viser en sammenhæng de to størrelser, og den længere ventetid før og efter frokost skyldes altså, at der er flere kunder på apotekerne i de tidsrum. Det skal bemærkes, at på de tidspunkter på dagen, hvor ventetiden er længst, er den højst 3,5 minutter i gennemsnit.



Ventetiden kan derudover også opdeles i ugedage. De gennemsnitlige ventetider fordelt på ugedage og timeintervaller ligger mellem 2 og knap 4 minutter, og der er altså ikke tale om store variationer i ventetiden hen over ugen. Det skal i øvrigt nævnes, at i tidligere undersøgelser, hvor kunderne er blevet spurgt om, hvor lang tid de mener at have ventet, rapporterer de en ventetid, der i gennemsnit er dobbelt så lang som den faktiske ventetid.

Måndag og fredag er typisk de dage på ugen, hvor der ekspederes flest kunder, og altså her der umiddelbart kan forventes de længste ventetider. I uge 24 var mandag den dag, hvor der blev ekspederet flest kunder – 8 pct. flere end gennemsnittet af hverdage. Det gav udslag i en gennemsnitlig ventetid, der er 20 sekunder længere end gennemsnitligt for hele ugen. Det er dog ikke altid, at flere kunder betyder en forlænget ventetid. Fredag, hvor der var 2 pct. flere kunder end gennemsnittet for hverdage, var den gennemsnitlige ventetid 3:09, altså mindre end de 3:16, der er gennemsnittet for hele ugen.

Metode

Ventetidsmålingen blev gennemført i uge 24 2013 (mandag den 10. juni til lørdag den 15. juni 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. Hovedparten af de enheder der ikke har deltaget, har ikke et elektronisk ventetidssystem, og har derfor ikke har kunnet deltage i undersøgelsen.

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 vagttime. 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.

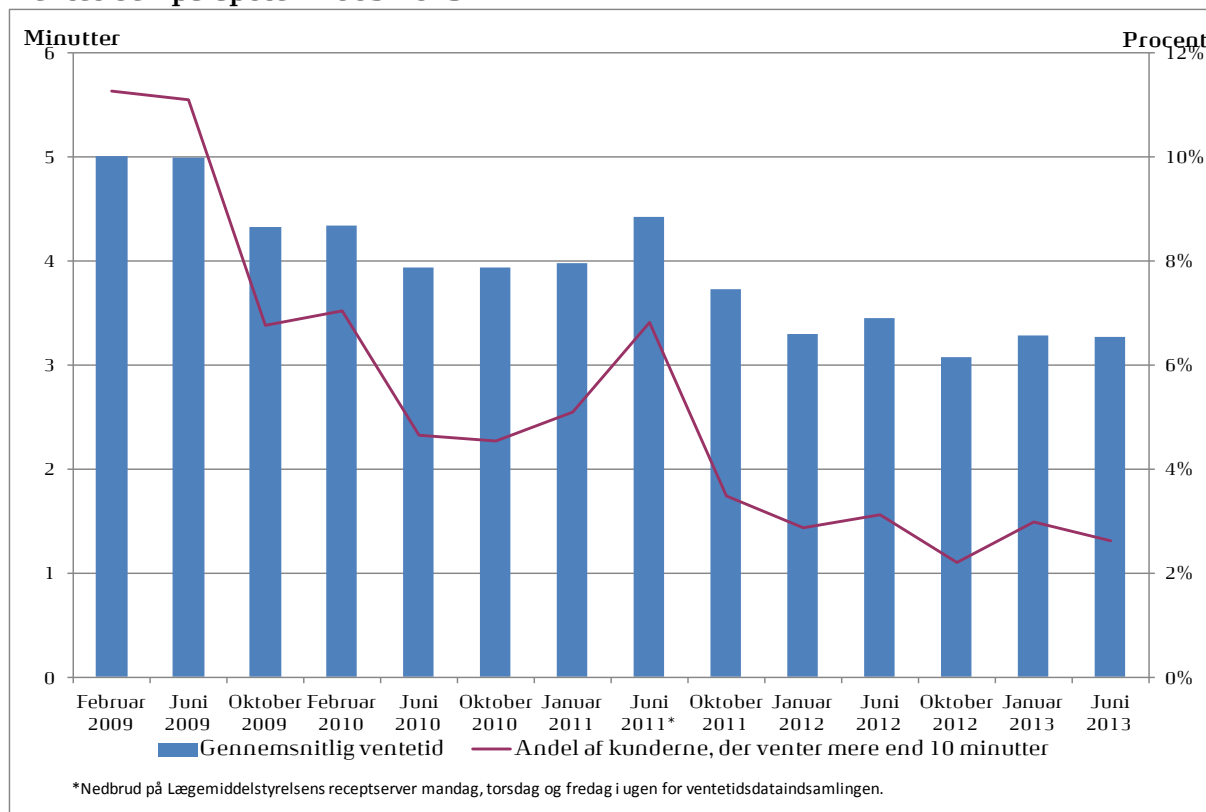
Kun ekspeditioner i "kvikkasser", hvor der slet ikke trækkes et kønummer, samt ekspeditioner, hvor der ikke trækkes et kønummer, fordi der ikke er andre kunder på apoteket, indgår ikke i undersøgelsen.

Sammenligning af de udførte ventetidsanalyser siden 2008

Der har i perioden fra maj 2008 til juni 2013 været udført 16 analyser af ventetiden på apotekerne. I den seneste måling fastholdes resultaterne fra de fire foregående målinger. I de seneste fem målinger har den gennemsnitlige ventetid været mellem 3 og 3,5 minutter, og mellem 2,2 og 3,1 pct. af kunderne har ventet i mere end 10 minutter.

Siden 2009 er ventetiden reduceret kraftigt. Både hvad angår den gennemsnitlige ventetid og den andel 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, og andelen af kunder, der venter mere end 10 minutter, er faldet til omkring en fjerdedel af udgangspunktet.

Ventetiden på apotek 2009-2013



Det skal bemærkes, at både ventetiden og andelen, der venter i mere end 10 minutter, er lavere ved denne måling end ved målingen for et år siden. Samtidig er der blevet ekspederet ca. 5 pct. flere kunder pr. enhed ved denne måling. På trods af en større kundestrøm pr. enhed er det altså lykkedes at nedbringe ventetiden yderligere. Den gennemsnitlige ventetid på 3 minutter og 16 sekunder ved den seneste måling er den laveste ventetid, der er målt, ved det opgjorte niveau af kundestrømmen.

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

| | < 5 min. | 5-10 min. | 10-15 min. | > 15 min. | > 10 min. | Gns. ventetid (min.) | Antal apoteksenheder | 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 | 84,4% | 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 |
| Juni 2013 | 81,2% | 16,2% | 2,2% | 0,4% | 2,6% | 3,3 | 216 | 483.542 |

*Der var ved målingen i juni 2011 nedbrud på Lægemedelstyrelsens 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.

Ventetider på Apoteket.dk

Siden juni 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, hvilket, som det fremgår her, typisk er først og sidst på dagen. 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. Det er ca. 2/3 af de receptekspederende enheder, der deltager. 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.