

Danmarks Apotekerforening

Analyse

9. december 2015

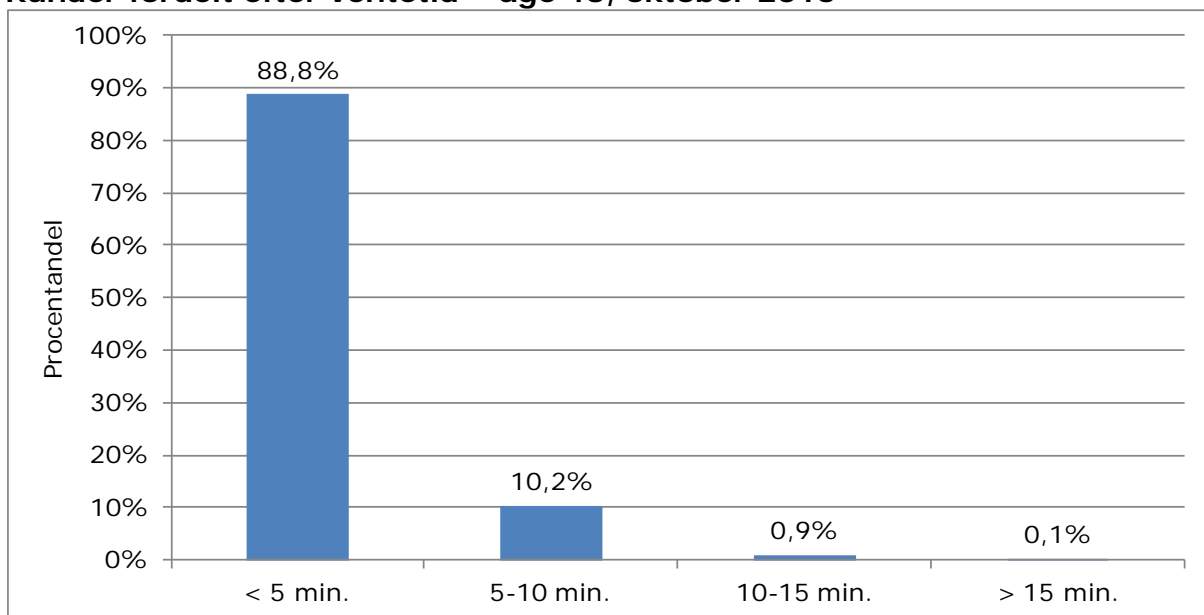
Ventetiden på apoteket halveret siden 2009

Siden 2009 er den gennemsnitlige ventetid på apoteket mere end halveret. I gennemsnit bliver apotekernes kunder nu ekspederet efter 2 minutter og 23 sekunder, hvor der i 2009 i gennemsnit gik 5 minutter. Samtidig ekspederes nu 99 ud af 100 kunder inden for 10 minutter. Det viser Apotekerforeningens seneste ventetidsmåling fra uge 43 i oktober 2015. Der er en mindre variation i ventetiden hen over ugen, og ventetiden er typisk kortest om morgenen. Men selv på det tidspunkt, hvor ventetiden er længst – hvilket er fredag middag – er apotekernes gennemsnitlige ventetid mindre end 3 minutter.

Gennemsnitlig ventetid på 2 minutter og 23 sekunder

I uge 43 i oktober 2015 blev apotekernes gennemsnitlige ventetid opgjort til 2 minutter og 23 sekunder. Opgørelsen er baseret på ventetiden for 490.000 apotekskunder. Heraf blev 88,8 procent af kunderne kaldt til skranken inden for 5 minutter. Kun 1 ud af 100 kunder ventede mere end 10 minutter, og ganske få – 1 ud af 1.000 kunder – ventede mere end 15 minutter. Både hvad angår den gennemsnitlige ventetid og andelen, der venter mere end 10 minutter, er der tale om de hidtil bedste resultater i de år, målingerne er foretaget.

Kunder fordelt efter ventetid – uge 43, oktober 2015



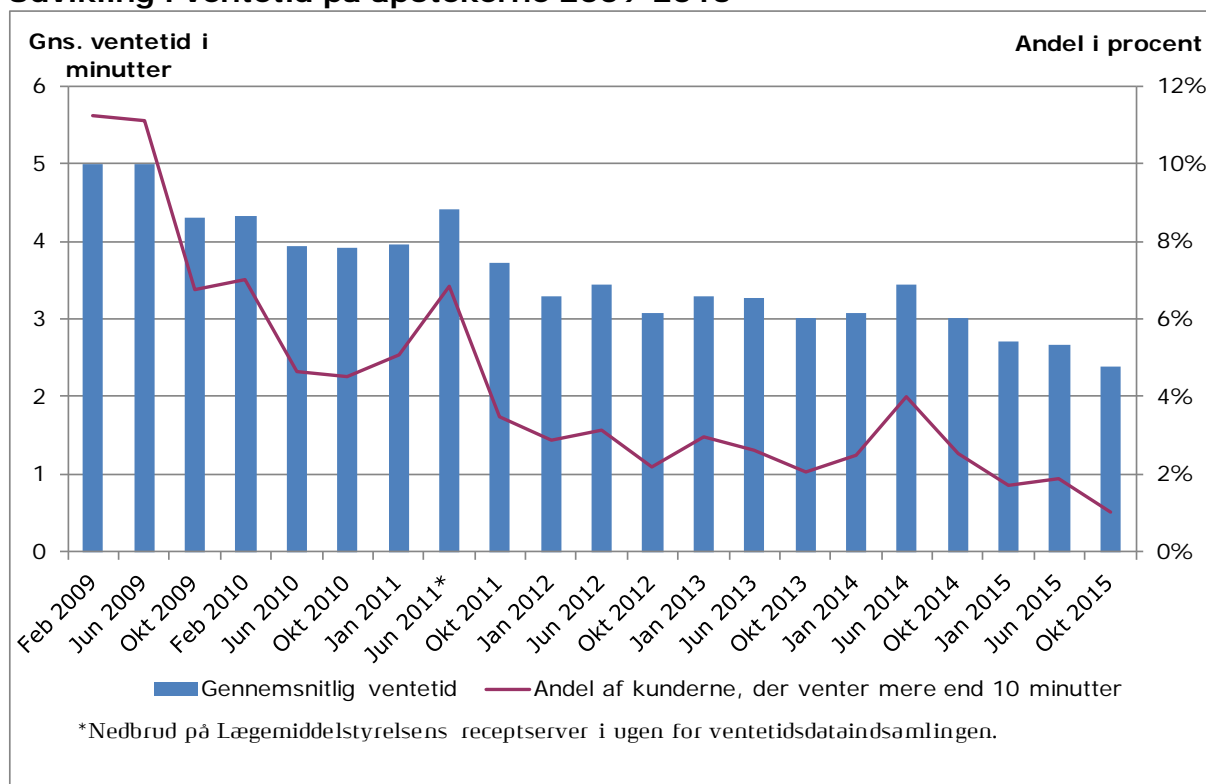
Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse, oktober 2015.

Gennemsnitlig ventetid halveret siden 2009

Apotekerne måler kundernes ventetid tre gange årligt. Resultaterne fra de seneste syv år fremgår af figuren nedenfor. Den gennemsnitlige ventetid er i løbet af de syv år faldet fra omkring 5 minutter til nu 2 minutter og 23 sekunder, og ventetiden er altså mere end halveret. Det er sket, fordi apotekerne i disse år har haft et konstant fokus på at nedbringe ventetiden.

Også den andel af kunderne, der venter mere end 10 minutter, er nedbragt betydeligt. Andelen er faldet fra godt 10 procent til kun 1 procent i den seneste måling.

Udvikling i ventetid på apotekerne 2009-2015



Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse oktober 2015.

Som figuren viser, har den gennemsnitlige ventetid været faldende over de år, målingerne er foretaget. Den gennemsnitlige ventetid i den seneste måling var 2 minutter og 23 sekunder, hvilket var 16 sekunder lavere end i den forrige måling fra juni 2015. I forhold til oktobermålingen året før var ventetiden 38 sekunder lavere, og ventetiden er dermed reduceret med 20 procent på et år.

Ventetiden er kortest om morgenen

Da de fleste apoteker indberetter ventetid fordelt på klokkeslæt og ugedag, kan det opgøres, hvordan ventetiden varierer hen over ugen fordelt på intervaller af en time. Hovedparten af apotekerne har i hverdage åbent fra kl. 9:00 til 17:30, dog til kl. 18:00 om fredagen. Ugeskemaet nedenfor dækker derfor denne åbningstid.

Ugeskema over gennemsnitlig ventetid - uge 43, oktober 2015

	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag	I alt
09.00-10.00	1:17	1:35	1:31	1:29	1:34	1:31	1:30
10.00-11.00	2:04	2:17	2:22	2:18	2:15	2:03	2:13
11.00-12.00	2:27	2:38	2:41	2:31	2:40	2:43	2:37
12.00-13.00	2:31	2:27	2:42	2:37	2:51	2:32	2:37
13.00-14.00	2:23	2:21	2:19	2:05	2:25	2:02	2:18
14.00-15.00	2:41	2:35	2:33	2:20	2:33		2:33
15.00-16.00	2:46	2:32	2:40	2:18	2:32		2:34
16.00-17.00	2:32	2:16	2:17	2:09	2:10		2:17
17.00-18.00	1:55	1:54	2:05	1:43	1:42		1:52
I alt	2:24	2:23	2:27	2:16	2:25	2:21	2:23

Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse, oktober 2015.

Note: Timeintervallerne i ugeskemaet er farvebelagt, hvor en mørk farve indikerer de længste ventetider på ugen.

Den gennemsnitlige ventetid for apotekerne varierer fra 1 minut og 17 sekunder (mandag 9-10) til 2 minutter og 51 sekunder (fredag 12-13), og der er altså kun en mindre variation i ventetiden. Ventetiden var kortest i den første åbningstime på dagen, mens de længste ventetider findes mandag eftermiddag og fredag middag. Den variation der ses, hænger i høj grad sammen med, hvor mange kunder der er, og fredag middag har i stort set alle ventetidsmålingerne været det tidspunkt på ugen, hvor apotekerne ekspederer flest kunder. Mandag og fredag i uge 43 blev der ekspederet 10 pct. flere kunder end om torsdagen, som var den dag, hvor der var færrest kunder.

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 og især om morgenen.

Mens den gennemsnitlige ventetid altså kun varierer minimalt hen over ugen, er der lidt større variation i andelen, der venter over 10 minutter. Som nævnt er det for hele ugen kun 1 procent af kunderne, der venter mere end 10 minutter. Mandag kl. 9-10 var det mindre end 0,1 procent, mens det fredag kl. 12-13 var 2,1 pct. Selvom variationen er større for dette mål, er det dog ganske få kunder, der venter længe. I den time, hvor problemet er størst på hele ugen, er det kun 2 ud af 100 kunder, der venter mere end 10 minutter, og 83 ud af 100 kunder blev ekspederet inden for 5 minutter.

På hvert fjerde apotek venter ingen kunder over 10 minutter

På nogle apoteker vil kunderne aldrig opleve lang ventetid, uanset hvornår på ugen de besøger deres apotek. På hvert fjerde af de deltagende apoteker blev alle deres kunder ekspederet inden for 10 minutter, og på 65 procent af apotekerne er det mindre end 10 kunder i løbet af ugen, der har 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. Knap to tredjedele af de receptekspederende enheder offentliggør på den måde detaljerede ventetidsoplysninger på apoteket.dk.

Metode

Ventetidsmålingen blev gennemført i uge 43, 2015 (mandag den 19. til lørdag den 24. oktober 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 246 receptekspederende apoteksenheder ud af de i alt 346 enheder, der var på det tidspunkt. Hovedparten af de enheder, der ikke har deltaget, har ikke et elektronisk ventetidssystem og har derfor ikke kunnet deltage i undersøgelsen. Der blev blandt andet oprettet 33 nye filialer i perioden fra 1. juli 2015 og indtil målingen i oktober, og mange af disse havde ikke nået at få installeret et kønummersystem, da målingen blev foretaget. 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 9,3 mio. ekspeditioner)

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
Jun 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
Jun 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
Jun 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
Jun 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
Jun 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
Jun 2015	85,8%	12,3%	1,6%	0,3%	1,9%	2,7	243	512.869
Okt 2015	88,8%	10,2%	0,9%	0,1%	1,0%	2,4	246	489.113

*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.

Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyser 2008-2015.