

Danmarks Apotekerforening

Analyse

28. september 2016

Kort ventetid og længere åbningstider på apoteket

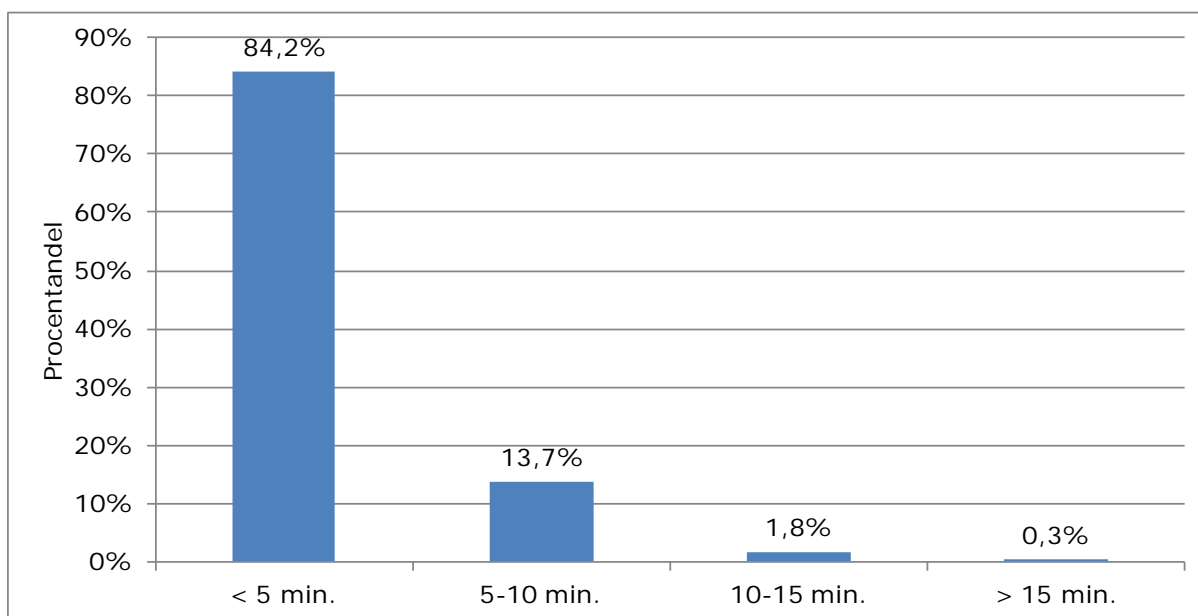
En ny måling viser, at 84 procent af borgerne bliver ekspederet på apoteket inden for fem minutter. Gennemsnittet af alle kundernes ventetid var 2 minutter og 45 sekunder. Det er næsten en halvering i forhold til de første målinger i 2008 og 2009. Lange ventetider hører nu til den absolutte undtagelse. Kun to procent af kunderne venter over 10 minutter. Ventetiden er typisk kortest før kl. 10 og midt på ugen. Tilgængeligheden til medicin er også blevet forbedret det seneste år i takt med åbning af 90 nye apoteker og ved, at mange apoteker har udvidet åbningstiderne. 23 apoteker har nu søndagsåbent.

84 procent af apotekskunderne ekspederes inden for 5 minutter

En ny ventetidsmåling foretaget i uge 23 i 2016 af Danmarks Apotekerforening viser, at 84 procent af apotekernes kunder bliver kaldt til ekspedition senest 5 minutter efter de har trukket et kønummer. 98 procent af kunderne bliver ekspederet inden for 10 minutter. Gennemsnittet af alle kundernes ventetid var 2 minutter og 45 sekunder. Målingen viser altså, at der fortsat er kort ventetid på apotekerne.

Målingen er baseret på den registrerede ventetid for 540.000 kunder, hvilket gør det til den hidtil største måling i de ni år, målingerne er foretaget.

Fordeling af ventetid – uge 23, juni 2016



Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse, juni 2016.

Tre gange om året – i januar, juni og oktober – måles ventetiden på apotekerne, og mere end to tredjedele af apoteksenhederne deltager i disse målinger. Siden oktober 2014 har den gennemsnitlige ventetid i de tre årlige målinger ikke været over 3 minutter.

Mindst risiko for ventetid om morgenen

Apotekerne begyndte for en del år siden at arbejde målrettet på at nedbringe ventetiderne. De første målinger fra 2009 viste, at den gennemsnitlige ventetid var over fem minutter, og 1 ud af 10 kunder ventede mere end 10 minutter. I de seneste to års målinger har det højst været 1 ud af 40 kunder, der ventede mere end 10 minutter.

Hvis man vil undgå ventetid på apoteket, skal man lægge sine apoteksbesøg før kl. 11 og gerne undgå mandage. De tidspunkter, hvor ventetiden som regel er kortest er før kl. 10 og midt på ugen.

I den seneste måling fra uge 23 var det om mandagen 3,4 procent af kunderne, der ventede mere end 10 minutter, mens det onsdag kun var 1,5 procent. Fordelingen gælder ikke kun for den målte uge, men er et typisk billede af fordelingen af ventetid hen over ugen.

Ugeskema over andel der venter mere end 10 minutter - uge 23, juni 2016

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

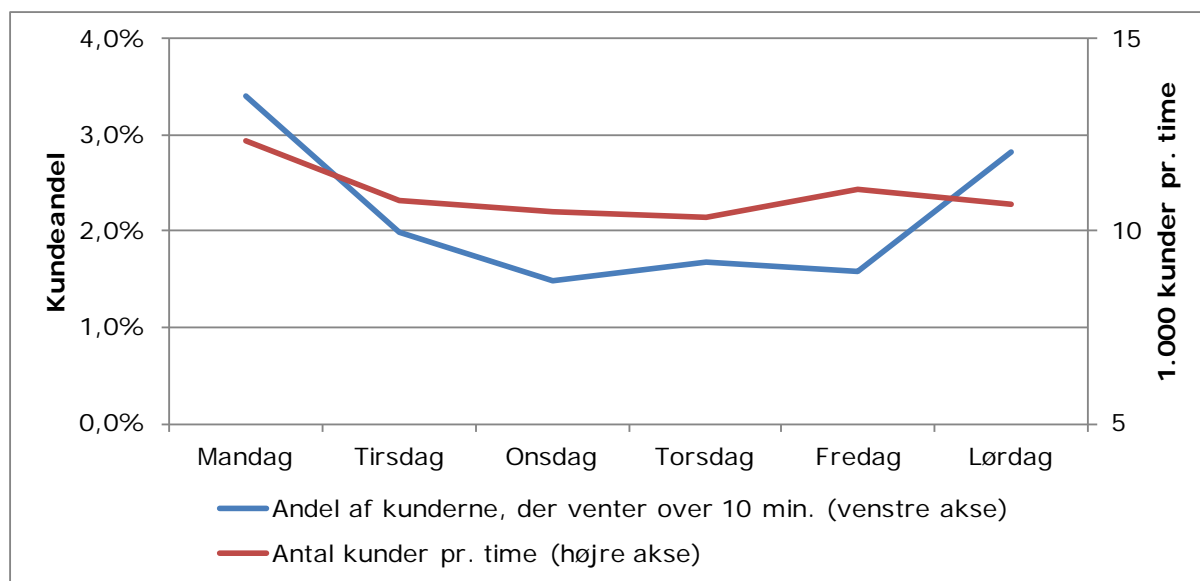
Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsanalyse, juni 2016.

Variationen i ventetid hænger i høj grad sammen med kundeantallet. Mandag i uge 23 ekspederede de deltagende apoteker 19 procent flere kunder, end de gjorde om torsdagen. Det er ofte, at der er færrest kunder på apoteket om torsdagen, og det gælder også i denne måling.

Nedenfor er sammenhængen mellem antal kunder, der venter over 10 minutter, og kundeantallet illustreret. Det ses her, at den forøgede ventetid om mandagen skyldes, at der er mange kunder.

At andelen, der venter længe, også er høj om lørdagen, selvom der samlet set kun er lidt flere kunder pr. time end de andre dage, skyldes, at langt de fleste kunder kommer i tidsrummet 10-12. Uden for dette tidsrum er der færre kunder. Denne uens fordeling af kunder om lørdagen resulterer i de relativt store forskelle, der ses om lørdagen i ugeskemaet ovenfor.

Sammenhæng mellem antal kunder og ventetid



På hvert femte apotek ventede ingen kunder over 10 minutter

På nogle apoteker vil kunderne aldrig opleve lang ventetid, uanset hvornår på ugen de besøger deres apotek. På hvert femte af de deltagende apoteker blev alle deres kunder ekspederet inden for 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.

Flere apoteker og længere åbningstid

Inden for de seneste år er adgangen til apoteker blevet væsentligt forbedret. Først og fremmest er der kommet flere apoteker siden ny lovgivning pr. 1. juli 2015 muliggjorde, at apotekerne frit kan åbne nye filialer. Derudover er der flere apoteker, der holder åbent længere end de minimumskrav, der er fastsat i lovgivningen.

Umiddelbart inden den nye apotekerlov trådte i kraft, var der 312 recept-ekspederende enheder i form af apoteker, filialer og supplerende enheder. Indtil 1. juli 2015 blev antallet af receptekspederende enheder fastsat af myndighederne, og antallet har været faldende i mange år. Siden da er antallet steget til over 400, og der kommer stadig nye til. Inden for de kommende fire måneder er der indtil videre kendskab til, at der vil åbne yderligere 16 filialer. Dermed vil der primo januar 2017 være åbnet 106 nye steder, hvor man kan få ekspederet sin recept. Det er en stigning på 34 pct. i forhold til før den nye lovgivning trådte i kraft.

Apotekerne skal som udgangspunkt holde åbent i mindst 44,5 timer pr. uge, hvis de ligger i landområder, og mindst 47 timer, hvis de ligger i byområder. Der er dog mange apoteker, der har åbent en del længere. I marts 2013 var der 88 apoteker, der havde åbent mere end 47 timer pr. uge, mens det i dag er 107 apoteker.

Ændringer i apotekernes åbningstid

	Marts 2013	September 2016
Antal receptekspederende enheder i alt	314	402
Antal apoteker, der har åbent mere end 47 timer pr. uge	88	107
Antal apoteker, der har åbent om søndagen	2	23
Antal apoteker, der har åbent mere end 4 timer lørdag	53	118
Antal apoteker, der åbner før kl. 9 i hverdagen	0	11
Antal apoteker, der lukker efter kl. 17:30 i hverdagen	25	79
Antal apoteker, der har åbent til kl. 20 i hverdagen	2	8

En del af den ekstra åbningstid ligger i weekenden. Hvor der for tre år siden kun var to søndagsåbne apoteker, kan man i dag finde 23 apoteker, der holder åbent om søndagen. De har i gennemsnit åbent i 6,5 timer. Antallet af apoteker, der om lørdagen har længere åbent end de fire timer, der er minimumskravet, er steget fra 53 til 118.

Også i hverdagene er det blevet lettere at finde et apotek, der har åbent uden for de sædvanlige åbningstider. I marts 2013 åbnede de første apoteker kl. 9, mens der i dag er 11 apoteker, der åbner før kl. 9. I den anden ende af dagen er der nu 76 apoteker, der har åbent efter kl. 17:30. Otte af dem har åbent helt til kl. 20 alle hverdagene.

Metode til ventetidsmåling

Ventetidsmålingen blev gennemført i uge 23, 2016 (mandag den 6. til lørdag den 11. juni 2016). 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 257 receptekspederende apoteksenheder ud af de i alt 388 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 er blandt andet oprettet 76 nye filialer i perioden fra 1. juli 2015 og indtil målingen i juni, og mange af de nyetablerede enheder havde ikke 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 2008-2016 (i alt 10,9 mio. kunder)

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%	0,3%	2,0%	3,0	232	503.509
Jan 2014	83,0%	14,5%	2,0%	0,4%	2,5%	3,1	233	473.862
Jun 2014	78,2%	17,8%	3,2%	0,8%	3,9%	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%	0,2%	1,7%	2,7	235	501.850
Jun 2015	85,8%	12,3%	1,6%	0,3%	1,8%	2,7	243	512.869
Okt 2015	88,8%	10,2%	0,9%	0,1%	1,0%	2,4	246	489.113
Jan 2016	86,0%	12,3%	1,4%	0,3%	1,7%	2,6	270	535.138
Jun 2016	84,2%	13,7%	1,8%	0,3%	2,1%	2,8	257	543.010

*Nedbrud på Lægemedelstyrelsens receptserver mandag, torsdag og fredag i ugen for målingen.

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 2008-2016.