

## Haderslev Hjorte Apoteks servicemål

<b>Køventetid:</b>	Den gennemsnitlige ventetid på vores apoteksenheder skal på alle dage være mindre end 5 minutter og 95 % af kunderne skal ekspederes inden 10 min.
Målopfyldelse:	Apotekets har generelt korte ventetider senest målt til 1 min 7 sek. 9 kunder ventede over 10 min. (uge 47 2021)
<b>Fejludleveringer:</b>	Højst 0,02 % fejl ud af alle ordinationer til enkeltpersoner, hvilket svarer til højst 2 ordinationer ud af 10.000.
Målopfyldelse:	0,009% (marts 2022)
<b>Fejludleveringer, dosis:</b>	Højst 1 fejl pr 100 dosiskunder pr. år. Vi har ca. 550 dosiskunder.
Målopfyldelse:	5 fejl de seneste 12 mdr. De registrerede fejl opstået i forbindelse med oprettelse og ajourføring af doseringskort ligger inden for vores fastsatte servicemål (max 5 på et år)
<b>Servicegrad:</b>	98 % af vore kunder skal opleve at vi har de varer de efterspørger.
Målopfyldelse:	98% (august 2021)
<b>Faglig rådgivning og information i skranken:</b>	Mindst 80 pct. af alle kunder, der henter receptmedicin til eget brug, eller eget barn, herunder dosispakket medicin, samt håndkøbsmedicin inviteres til dialog og tilbydes information/rådgivning.
Målopfyldelse:	Uge 41 2019: Andelen af kunderne, der blev inviteret til dialog og fik tilbudt information/rådgivning var: 89 % for receptmedicin til eget brug, eller eget barn - 75 % for dosispakket medicin - 85 % for håndkøbsmedicin.
<b>Faglig rådgivning og information til forsendelseskunder:</b>	Alle forsendelseskunder tilbydes faglig rådgivning ved skriftlig information, der opfordrer kunderne til at kontakte apoteket ved behov for information og rådgivning og i alle tvivlstilfælde.
Målopfyldelse:	Uge 41 2019: Alle forsendelseskunderne fik vedlagt skriftlig information med tilbud om rådgivning og information om håndkøbsmedicin, receptmedicin og dosispakket.