



Områder	Mål	1. halvår 2015		2. halvår 2015		1. halvår 2016		2. halvår 2016	
		Ventetid (Tiden fra kunden trækker et nummer til kunden bliver kaldt frem til en kasse)	95% venter under 5 min.		*				*
	100% venter under 10 min.		*				*		
Fejludlevering ved receptekspedition	< 0,02%								
Leveringsgrad (Apotekets evne til straks at levere det ønskede lægemiddel)	> 99%	X							
Fejl ved dosisdispensering	< 1 fejl pr. kvartal								
Faglig rådgivning (Antal kunder der modtager tilbud om rådgivning)	> 90%								

\* I den pågældende uge der blev analyseret (uge 4 og 43), var der stor sygemelding blandt personalet.

Servicemålene fastsættes på baggrund af løbende evalueringer, som fastsættes af apotekets ledelse.

Spørg gerne apotekets ansatte for at få specificeret ovenstående skema.