Servicemål for Ebeltoft Apotek

	Servicemål	Apotekets servicemål
Distribution	Kø-ventetid	90% af kunderne skal have kontakt med personalet inden for 10 min. Og de resterende skal have kontakt indenfor 15 minutter
	Ekspeditions-ventetid	90% af kunderne må højst vente 10 minutter, og de resterende 10% må højst vente 30 minutter
	Ekstern servicegrad	98%
	Højst registrerede fejl-udleveringer i forhold til antal ordinationer	0,02%= højst 2 fejl pr. 10 000 ordinationer
	Betjening af handicappede	Der er nem adgang til apotek for alle kundegrupper. Udbringning af medicin.
Faglig rådgivning	Kunder i skranken, der modtager information og/eller rådgivning	35% af kunder, der modtager lægemidler, skal have information/ rådgivning. Af disse 35% skal mindst 7% modtage rådgivning.
	Forsendelseskunder	Der gøres opmærksom på navneændring af medicin (substitution). Apotekets tlf-nr er angivet på alle bilag.. Her kan der gives faglig rådgivning og information.