

## Apotekschefen nöjd med nya kösystemet

**[Falun]** Apoteket har ett nytt kösystem. Kunder med snabba ärenden får expediering direkt. Övriga fortsätter att vänta vid en annan kassa. Eller går ut och kommer tillbaka senare. Snart skickar personalen också med en minicall som piper när medicinen är klar.

Långa väntetider har orsakat missnöje. Därför är ett nytt kösystem igång på landets alla apotek. Ingen kund med recept ska behöva vänta längre än fem minuter för en första expediering. Vid kassorna sker sedan en uppdelning. Om beställningen kräver mer service fortsätter väntan vid en särskild kassa.

- Men då finns möjligheten att gå ut och göra andra ärenden på stan, säger Johan Molin, chef för apoteket Vasen i Falun.

### Ger klartecken

När kunden återvänder tar han eller hon en ny nummerlapp och börjar om, men ska alltså inte behöva vänta längre än fem minuter.

- Det fungerar i de flesta fall, säger Johan Molin.

Han har fått ta emot kritik från kunder som blivit irriterade för att de måste vänta längre än andra.

Men eftersom det nu går att lämna apoteket under vänte-tiden är servicen bättre än tidigare, tycker Johan Molin.

I januari ska han starta ett försök att skicka med kunderna en minicall att ha i fickan. Den lilla apparaten piper när medicinen är klar att hämta.

### Medicinen hemskickad

Det går också att ringa in sin beställning. Då behöver personalen tre dagar för att färdigställa.

En annan möjlighet är att beställa hemleverans av medicin. Den extra avgiften blir mellan 20 och 30 kronor.

- Inte mer än parkeringskostnaden, säger Johan Molin.

Men för äldre kunder, som är en stor grupp av apotekets kunder, är den nya tekniken ovan. Att ringa ett samtal till apoteket innebär flera tryck för olika val.

- Det kan upplevas som svårt. Men förvånansvärt många äldre använder ändå internet.

KARIN SIMONSSON

023-475 61

karin.simonsson@daladem.se