

Vår syn på Hållbarhet

HÅLLBARHETSRAPPORT 2021

EN BRANSCH I UTVECKLING
**Smartare vårdkedja
ger bättre folkhälsa**

FÄRDPLAN FÖR GODSTRANSPORTER
**Fossila bränslen ska
minskas med 60 procent**

Ny
klimat-
ambition

Vi vill göra
det enklare
att välja
hållbart!

Innehåll

Om Apotek Hjärtat	2
Fokusområde Folkhälsa	9
Fokusområde Miljö och klimat	18
Fokusområde Utvecklande arbetsplats	26
Intressentdialoger	33
Styrning	39

27 "Vår affärsidé är att få
människor att må bättre."

PER BERGMAN, HR-CHEF



SMARTARE VÅRDKEDJA GER BÄTTRE FOLKHÄLSA.



JENNY GJORDE ÅRETS KUNDINSATS.



FOSSILFRIA TRANSPORTER I ALLA STORSTADSOMRÅDEN.



Kort om oss

MED NÄRMARE 400 APOTEK, 4 000 medarbetare, en växande e-handel och en marknadsandel på över 30 procent är Apotek Hjärtat Sveriges ledande apotekskedja. Vi vill bidra till en bättre folkhälsa – ett uppdrag som ger vårt arbete mål och mening.

Vår historia började 2010, då apoteksmonopolet upphörde och Apotek Hjärtat-skylden sattes upp på 206 apotek över hela Sverige. Sedan dess har vi nästan dubblat antalet apotek och etablerat oss online.

Apotek Hjärtat är en del av ICA Gruppen och delägare i Min Doktor, en av Sveriges största aktörer inom digitala primärvårdstjänster. Tillsammans med Min Doktor och övriga ICA Gruppen har vi en unik möjlighet att bidra till ökad folkhälsa och göra livet lite enklare för många människor.

Cecilia de Pedro utsedd till Årets apoteksprofil 2021

HJÄRTATS HÅLLBARHETSCHEF Cecilia de Pedro fick utmärkelsen Årets apoteksprofil 2021, med motiveringen att hon är en pionjär, som med lång uthållighet arbetar med att göra apoteksverksamheten till en mer hållbar bransch. Bland annat uppmärksammades arbetet med att ta fram miljö- och hållbarhetsguiden Välvald (tidigare Välj med Hjärtat) för receptfria läkemedelsvaror på apotek. Utmärkelsen delas ut av nätverket Pharma network.



Apotek Hjärtat är Sveriges Grönaste Varumärke!

ÅR 2021 UTSÅGS Apotek Hjärtat till det grönaste varumärket i kategorin Apotek. Sveriges Grönaste Varumärke är en återkommande undersökning som görs av undersökningsföretaget Differ. Drygt 1 000 personer i åldrarna 15–75 besvarar frågor om miljö och hållbarhet kopplat till varumärken i nio branscher.

Vår mission

ATT GE VARJE kund bättre hälsa och större välbefinnande.

Vår kultur

APOTEK HJÄRTATS FÖRETAGSKULTUR präglas av kundfokus, lagarbete och tre tydliga värderingar: Enkelhet, Entreprenörskap, Engagemang.

Vårt hållbarhetsarbete – en introduktion

Vårt hållbarhetsarbete grundas på en väsentlighetsanalys som identifierat de hållbarhetsaspekter som är mest relevanta för vår verksamhet. Väsentlighetsanalysen hjälper oss att prioritera hållbarhetsarbetet, och tar avstamp i omvärldsanalyser, kund- och medarbetarundersökningar samt dialoger med flera intresseorganisationer och andra externa intressenter. Uppdateringar och genomlysning av väsentlighetsanalysen görs årligen.

I modellen till höger finns de fyra områden som väsentlighetsanalysen genererat. Dessa fyra områden är även grunden till hur vi byggt upp vår hållbarhetsrapport.

SMARTARE VÅRDKEDJOR GER BÄTTRE FOLKHÄLSA

- Kompetent rådgivning kring läkemedel och egenvård
- Förebyggande folkhälsoarbete
- Minskad antibiotikaresistens
- Branschgemensamma guiden Välvald

KLOKA VAL GER MINSKAD PÅVERKAN

- Transporter – stor påverkan och många möjligheter
- Samarbete med leverantörer
- Den hållbara kundkorgen
- Livscykelanalys av hudvård

Folkhälsa

Miljö och klimat

Socialt ansvar och kvalitet

Utvecklande arbetsplats

LAGAR OCH REGLERINGAR

- Hållbarhetsstyrning
- Ett reglerat ansvar
- Good Pharmacy Practice
- Kontroll och tillsyn

ENGAGERADE MEDARBETARE ÄR GRUNDEN I HÅLLBARHETSARBETET

- Kompetensförsörjning
- Mångfald
- En god arbetsmiljö
- Utvecklad roll för farmaceuter

”Låt apoteken stärka svensk sjukvård”

Vi har under två år med Corona upplevt hur sårbar sjukvården i Sverige är under press. Från flera håll har det länge hörts larm om att vården går på knäna och enligt många stavas lösningen mer pengar. Samtidigt talas det för lite om hur pengarna bäst och snabbast gör nytta. Det är exempelvis en enorm utmaning att på kort tid få fram mer sjukvårdspersonal, oavsett ekonomisk förstärkning. Det breda folkhälsoarbetet behöver därför involvera mer än vårdcentraler och sjukhus.



ERIC LUNDBERG
VD PÅ APOTEK HJÄRTAT

STÖRRE FOKUS PÅ förebyggande åtgärder för ökat välmående behöver bli en självklar del av satsningarna på folkhälsa och sjukvård. Det kan handla om att samhället i högre utsträckning gör det enklare för människor att motionera, minska stressen och äta hälsosamt. Men det handlar också om att stärka själva vårdkedjan genom att bättre ta tillvara de resurser som redan finns.

Farmaceuterna på apoteken besitter enorm kompetens, inte minst om hur förebyggande vård samt korrekt läkemedelsanvändning bidrar till bättre hälsa. Dessutom har de bred erfarenhet av att möta människor med olika typer av frågor och besvär.

Genom att bygga ut apotekens kvalificerade rådgivning skulle de kunna avlasta vården och på samma gång bidra ännu mer till en god folkhälsa.

Men hittills har en föråldrad syn på apotekens roll stått i vägen för att nyttja deras kompetens fullt ut.

Historiskt har apoteken inte tillskrivits den roll i vårdkedjan som de skulle kunna ha. Ofta är apoteken första ledet när kunder behöver hjälp med olika besvär. Det är redan i dag farmaceutens roll att bedöma om egenvård kan vara till hjälp, och i så fall hur, eller om personen bör söka läkarvård. Och många gånger innebär denna bedömning ett besök mindre på akuten eller vårdcentralen.

Samtidigt är apotekens huvudsakliga uppgift, att lämna ut förskrivna läkemedel och ge råd kring hur de bäst används, också en självklar del i vårdkedjan.

Drygt fem miljoner svenskar lider av kronisk sjukdom eller ett tillstånd som måste behandlas →

”Om vi på allvar ska ställa om vården till att bli långsiktigt hållbar måste vi bli bättre på att ta vara på resurserna vi redan har.”



→ med läkemedel. Det kan handla om allt från högt blodtryck till cancer. I många andra länder kan apoteken göra det enklare för kroniskt sjuka att förlänga sina recept genom att farmaceuter lägger till fler uttag. Men i Sverige krävs fortfarande kontakt med läkare, även vid rutinmässigt förnyelse av recept.

Om vi på allvar ska ställa om vården till att bli långsiktigt hållbar måste vi bli bättre på att ta vara på resurserna vi redan har. Att låta apoteken stärka svensk sjukvård med sin kompetens, så att läkare i stället kan lägga mer tid på annan vård, borde vara en självklarhet. Det skulle skapa ett enormt värde, för både sjukvården, samhället och inte minst patienterna.

Det är bra att apoteken redan i dag kan avlasta sjukvården med till exempel blodtrycks- och glukosmätningar. Och andra initiativ är på gång

där apoteken kommer att testa utökade rådgivningstjänster. Problemet är att det går för långsamt. Vid förändringar och reformer inom vård och hälsa är det särskilt viktigt med stor försiktighet. Men vi måste ställa oss frågan om det är försiktighet eller snarare ett visst mått av okunskap som sätter stopp när farmaceuter exempelvis vill bistå med vaccinering under en skenande pandemi.

En utvecklad roll för farmaceuter hjälper inte bara vården utan bidrar också till att yrket blir mer attraktivt. Något som är kritiskt när branschen har stora pensionsavgångar att vänta de kommande åren.

För att komma vidare är det mycket som behöver förflyttas politiskt, inte minst i form av ändringar av lagar och regleringar. Tack vare ett långsiktigt och branschgemensamt påverkansarbete kan vi kontinuerligt utveckla farmaceutiska tjänster som

visar på farmaceuternas kompetens och möjlighet att bidra till ökad folkhälsa.

Apotek Hjärtat kommer under året att fortsätta öka tillgängligheten för kunderna. Till exempel kommer vi att erbjuda chatt och videosamtal med farmaceut – helt anpassat till när och var behovet finns.

Vi har dessutom en enorm styrka i våra medarbetare med olika bakgrund, kulturer och språk. Vi ska bli ännu bättre på att ta vara på mångfalden i vårt företag och framöver erbjuda rådgivning på olika språk. För oss handlar det om jämlik hälsa och i slutändan ett friskare Sverige.

ERIC LUNDBERG
VD PÅ APOTEK HJÄRTAT

Våren 2022

”Vi har inte råd med hemlighetsmakeriet i läkemedelsbranschen”

Apotek Hjärtat och forskningsinstitutet RISE analyserade för något år sedan 100 liter vatten från vattendrag i närheten av läkemedelsfabriker i industristaden Hyderabad i Indien. I vattnet fann vi verksamma substanser som behandlar allt från svampinfektioner till HIV, cancer och högt blodtryck. Substanser som släpps rakt ut i vattendrag som försörjer människor och djur med dricksvatten.

För att göra skillnad satte vi ljus på problemet med kampanjen A hard pill to swallow och drev igenom en hållbarhetsguide för apotekskunder: Välvald.



CECILIA DE PEDRO
HÅLLBARHETSCHEF
PÅ APOTEK HJÄRTAT

VI VET ATT produktionen av läkemedel har stora utmaningar när det kommer till både miljömässig och social hållbarhet. Vatten som förorenas med läkemedelsrester och kemikalier har stark hälsopåverkan och när det gäller antibiotika spär utsläppen dessutom på den oroande globala utvecklingen av resistens. Och det är bara några exempel på hållbarhetsområden där läkemedelsindustrin brister. Problemet är att vi inte har någon helhetsbild eftersom vi saknar information om tillverkningen, exempelvis var den sker eller hur arbetsförhållandena är i fabrikena.

Läkemedelsbranschen är av tradition sluten och tillverkningen omgärdas av stor sekretess. Det finns förstås goda skäl till det. Dels handlar det om säkerhet eftersom fabrikena är strategiskt viktiga mål. Dels handlar det om affärshemligheter då nya läkemedel är mycket kostsamma att ta fram och det gäller att vara rädd om sina patent.

Det finns en branschorganisation för antibiotika-producenter, AMR Industry Alliance. Organisationen verkar för att branschen ska minska sina utsläpp genom självpåtagna gränsvärden och därmed bromsa antibiotikaresistensen. Men ingen av de anslutna aktörerna talade om var och genom vilken leverantör deras aktiva substanser producerats under 2021. Det var heller inte något av företagen som redovisade sina utsläppsnivåer av antibiotika. Den här typen av frivillig rapportering fungerar inte. I stället behövs tydliga incitament och krav från branschens intressenter, där svensk upphandling av läkemedel bör gå i bräschen.

Som apotek har vi ingen möjlighet att ställa hållbarhetskrav på producenterna när det gäller receptbelagda läkemedel. Apoteken måste tillhandahålla de läkemedel som godkänns av Tandvårds- och läkemedelförmånsverket (TLV). →

”Ett sätt att driva på för ökad transparens är att ge belöning till dem som gör mer än andra.”

Välvald

guidar konsumenter till mer hållbara receptfria läkemedel.

LÄS MER PÅ SID 14

→ Samtidigt vill våra kunder och medarbetare att även receptbelagda läkemedel ska vara ansvarsfullt tillverkade. Det märks i kund- och medarbetarundersökningar och i samtalen ute på apoteken där vi ofta stöter på frågor om läkemedlens miljöpåverkan. För att kunna besvara frågorna och bidra till mer hållbart producerade läkemedel krävs en ökad transparens och tydligare rapportering. För det man inte har mätt, utvärderat och rapporterat kan man heller inte förändra.

Nuförtiden är läkemedelsindustrin ganska ensam om att streta emot såväl ökad transparens som skärpta hållbarhetskrav. En möjlig förklaring till att andra branscher sprungit om är de strikt reglerade inköpen av läkemedel. Då myndigheter upphandlar läkemedlen på nationell nivå har återförsäljare och konsumenter inte samma kraft att påverka som i andra branscher. Därför är det särskilt viktigt att berörda myndigheter tar sitt ansvar och påverkar så mycket det bara går.

En vanlig invändning från svenska myndigheter är att Sverige på grund av sin storlek skulle ha svårt att påverka. Sådana argument verkar inte ha hindrat Nya Zeeland, med omkring 4 miljoner invånare, som är det enda landet i världen att offentliggöra läkemedelsbolagens hemliga data om var produktionen sker. En annan invändning är att för höga och definitiva krav på bolagen kan resultera i att vi inte kan köpa in de läkemedel som behövs. Hittills har svenska upphandlare därför inte vågat ha tydliga miljö- eller hållbarhetskrav på läkemedelsproducenterna. Ett sätt att driva på för ökad transparens är att ge belöning till dem som gör mer än andra. Ett steg i den riktningen är den kommande miljöpremie som ska testas i det svenska i förmånssystemet. Läkemedelsverket tar fram en bedömningsmodell, TLV beräknar premiens storlek och E-hälsomyndigheten utvecklar ett system för utbetalning.

Parallellt med att offentlig sektor premierar ökad hållbarhet hos förskrivna läkemedel går apoteks-

branschen ihop och knuffar receptfria läkemedel i rätt riktning. Det gör vi genom den branschgemensamma guiden Välvald som hjälper konsumenter att välja receptfria läkemedel som det ställts miljö- och hållbarhetskrav på. Målet är att guiden över tid ska utvecklas till världens första hållbarhetsmärkning för läkemedel. Ett mål vi på Hjärtat har verkat för sedan 2015.

Förhoppningsvis har nu läkemedelsföretagen påbörjat resan mot ökad transparens. Det är bra, inte minst för människorna som just nu drabbas av den ohållbara läkemedelsproduktionen samt mot den växande antibiotikaresistensen. Vi har helt enkelt inte längre råd med hemlighetsmakeriet. Nu gäller det att läkemedelsindustrin kommer i kapp andra branscher och vi behöver vara många som skyndar på den utvecklingen.

CECILIA DE PEDRO
HÅLLBARHETSCHEF PÅ APOTEK HJÄRTAT
Våren 2022

Så skapar vi värde

Vår mission är att ge varje kund bättre hälsa och större välbefinnande.



Vad vi erbjuder

- Tillhandahållande läkemedel och sortiment för egenvård.
- Stor farmaceutisk kompetens med omtänksam rådgivning för bättre läkemedelsanvändning.
- Omkring 390 apotek med landets bästa öppettider.
- E-handel via apotekhartat.se och vår app.
- Klubb Hjärtat med över 3 miljoner medlemmar, kopplat till bonusprogrammet ICA Stämmis.
- Fysiska och digitala vårdmottagningar i samarbete med Min doktor.



Hur vi arbetar

- Kontinuerlig produkt- och sortimentutveckling med omsorg om människa och miljö.
- Effektiva flöden och smarta lösningar – från lager till apotek eller hela vägen hem till kunden.
- Samarbete med andra för att skapa värde för fler.
- Ett starkt arbetsgivarvarumärke som attraherar och behåller engagerade medarbetare.
- En del av ICA Gruppen som gör vardagen enklare för våra kunder.
- En röst i debatten som tar ställning – både som enskild aktör och tillsammans med andra.



Vad vi bidrar till

- En bättre läkemedelsanvändning och bättre folkhälsa.
- Att begränsa läkemedlens negativa påverkan på miljön.
- Att inspirera till medvetna val av handelsvaror och receptfria läkemedel.
- Att minska samhällets kostnader till följd av felaktig eller onödig läkemedelsanvändning.
- Att avlasta primärvården.
- En enklare vardag för våra kunder.

390

apotek med
landets bästa
öppettider!

VÅRA MEDARBETARE

FARMACEUTER
2 450 ST

APOTEKSTEKNIKER
1 032 ST

APOTEKSASSISTENTER
309 ST

ÖVRIGA KOMPETENSER
384 ST

FOKUSOMRÅDE

Folkhälsa

”Apoteken är första
och sista länken i
vårdkedjan”

LÄS MER PÅ SID 12

7 av 10
saknade kramar.

LÄS MER PÅ SID 13



APOTEK HJÄRTAT ANTOG EN HÄLSOSTRATEGI ÅR 2020 SOM VI KONKRETISERAT YTTRELIGARE UNDER 2021. Hälsostrategin innehåller tre fokusområden: fysiskt och psykiskt välmående samt hållbar antibiotikaanvändning.

Smartare vårdkedja ger bättre folkhälsa

Folkhälsa är utgångspunkten i allt vi gör. Vi vill bidra med vår expertis och våra tjänster för att så många som möjligt ska må så bra som möjligt. För att lyckas med det behöver vi vara en stark röst för att kompetensen på landets alla apotek nyttjas maximalt.

I SAMBAND MED pandemin har folkhälsa blivit en central del av samhällsdebatten. Vi har blivit påmind om utmaningarna kopplade till våra vård- och omsorgssystem, den ökande äldre befolkningen, bristen på läkare och sjuksköterskor samt hälsorelaterade ojämlikheter. På politisk nivå görs nu satsningar på vården och omstrukturering av vårdkedjan. Apotek Hjärtat vill vara en stark röst för att kompetensen på landets alla apotek ska nyttjas maximalt. Därför driver vi på för satsningar som breddar vården så att patienter kan få hjälp och stöd genom fler kanaler och på rätt vårdnivå.

Den digitala vårdaktören Min Doktor är sedan 2018 en del av ICA Gruppen och har därigenom ett nära samarbete med Apotek Hjärtat. Min Doktor erbjuder vårdtjänster såväl digitalt som i anslutning till ICA-butiker och inne på några av Apotek Hjärtats apotek. Det ökar tillgängligheten för patienterna som kan få hjälp med vårdärenden via mobilen eller där man handlar.

Apoteken är en underutnyttjad resurs

Apoteken fungerar ofta som det första ledet i vårdkedjan, där kunden kan få en primär bedömning av sina besvär. Det kan till exempel handla om utslag som inte ger med sig, ihållande huvudvärk eller hosta som kanske är tecken på astma. Farmaceuten kan guida kunden till rätt egenvård eller rekommendera ett läkarbesök.

Apoteken bidrar också, genom farmakologisk kontroll och rådgivning, till att läkemedelsbehandlingar blir så effektiva och säkra som möjligt. Den kontroll som farmaceuterna genomför vid receptexpedieringen handlar bland annat om att säkerställa att förskrivna läkemedel inte krockar med varandra eller är utskrivna i fel dos. Genom rådgivningen säkerställs att kunden förstått syftet med behandlingen och kan använda sina läkemedel på rätt sätt. →

Apotek Hjärtat vill vara en stark röst för att kompetensen på landets alla apotek ska nyttjas maximalt.

→ Nuförtiden kan många apotek även hjälpa människor genom hälsorelaterade tjänster såsom blodtrycksmätning och kontroll av glukosvärde. Något som tidigare bara kunde utföras på vårdcentraler. Men vi anser, tillsammans med våra kollegor i apoteksbranschen, att apoteken har ännu mer att bidra med.

Genom att vidareutbilda farmaceuter skulle apoteken kunna avlasta vården med exempelvis vaccinationer. Men då måste det först till en lagändring. I många andra länder, bland annat i Norge, har apoteken utfört vaccinationer mot Covid-19. I Sverige sätter regelverket stopp och de vaccinationer som genomförs på Hjärtats apotek i dag görs i samarbete med Min Doktor eller externa vaccinatorer som till exempel Vaccinova.

För att bättre nyttja den farmaceutiska kompetensen som finns på apoteken i Sverige, fick Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket (TLV) 2020 i uppdrag att utveckla och testa farmaceutiska tjänster tillsammans med apoteksbranschen och ge förslag på en modell för statlig finansiering av dessa. Arbetet ska pågå i tre år och under 2021

konkretiserades två spår för tjänster som ska testas, med start i mars 2022. Det rör tjänster som redan är en del av offentlig ersättning i våra grannländer. Dels inhalationsvägledning för att stötta patienter med astma eller KOL – en typ av vägledning som finns i Norge och i Danmark. Dels tjänsten ”Medicinstart”, som ska stötta patienter med nyinsatt läkemedelsbehandling inom vissa terapiområden – liknande stöd finns i Norge och Storbritannien.

Dessutom tillkommer en tredje tjänst, som ännu inte är definierad. Det kan till exempel bli en tjänst där patienten får en ”personlig farmaceut” som tar ett helhetsgrepp om läkemedelsanvändningen.

Folkhälsa och folkbildning

Apotek Hjärtat är Sveriges största apotekskedja, vilket gör det möjligt för oss att ofta finnas nära kunden. På så vis kan vi erbjuda råd, vägledning och kunskap som inspirerar till en mer hälsosam livsstil. Utöver att vi möter tiotusentals kunder varje dag på våra 390 apotek, bidrar vi med folkbildning inom folkhälsa genom att kommunicera aktivt i media och i våra digitala kanaler. ●



En guide till hållbarare läkemedel

VÄLVALD ÄR EN guide till läkemedel tillverkade av företag som är mer transparenta med sitt hållbarhetsarbete och ställer krav på ansvarsfull tillverkning. De företag som har produkter som ingår i Välvald försäkrar att de ställer krav på ansvarsfull tillverkning. Välvald omfattar i dagsläget bara receptfria läkemedel och guiden syns på hyllkanten i butik och i anslutning till aktuella produkter via e-handel.

→ LÄS MER OM VÄLVALD PÅ SIDAN 14

KRAVEN FÖR VÄLVALD ÅR 2022

- Företaget ska ha en externt granskad hållbarhetsredovisning.
- Företaget (eller dess moderbolag) ska vara medlem i organisationen PSCI som arbetar med ansvarsfulla leveranskedjor inom läkemedelsindustrin.
- Företaget ska ställa krav på att tillverkning av receptfria läkemedel sker med respekt för mänskliga rättigheter, arbetares rättigheter, miljö samt är fri från korruption.

DIKLOFENAK ÄR UNDANTAGET

Det verksamma ämnet diklofenak som ingår i smärtstillande produkter, till exempel gel, kan påverka miljön negativt och bör användas med försiktighet. Därför undantas produkter som innehåller diklofenak från Välvald. Sveriges apotek har sedan tidigare en branschöverenskommelse om hyllkantsinformation gällande diklofenaks negativa miljöpåverkan.



”Apoteken är första och sista länken i vårdkedjan”

En bättre folkhälsa är en central fråga för apoteksbranschen, menar **Annika Svedberg**, chef för farmaci, kvalitet och hållbarhet på Apotek Hjärtat. Och hon ser en enorm potential i farmaceuterna, som i högre grad skulle kunna avlasta den ansträngda sjukvården.

– **APOTEKEN ÄR FÖRSTA** och sista länken i vårdkedjan. Sista länken är nog det som flest förknippar med apotek, när kunder får sitt läkemedel och vi ger råd om användningen. Men för oss är det lika viktigt att vara den första länken och erbjuda professionell rådgivning kring egenvård, säger Annika.

I början av året fick Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket (TLV) i uppdrag av regeringen att starta upp ett projekt för att ta fram nya, statligt finansierade rådgivningstjänster på apoteken. Målet är att fler patienter ska använda läkemedel på rätt sätt, vilket i längden ger en friskare befolkning.

– Om vi verkligen ska kunna nyttja apotekens fulla potential och bidra till folkhälsan så krävs precis den här typen av rådgivningstjänster, som för övrigt redan finns i många andra länder, såsom Norge och Danmark. Vi har redan i dag ett uppdrag att informera kunden om varför och hur ett läkemedel ska tas. Nu ska vi utveckla det till mer kvalificerad vägledning, där sitter farmaceuterna på en massa värdefull kompetens, säger Annika.

Det kan till exempel handla om att en farmaceut undersöker att en person med astma använder sin inhalator korrekt. Farmaceuterna skulle också kunna följa upp råd kring en läkemedelsbehandling

genom videosamtal eller chatt för att säkerställa följsamhet till behandlingen och hålla koll på eventuella biverkningar.

Projektet rullas ut på 150 apotek över hela landet under våren 2022, varav drygt 40 är Apotek Hjärtats. Annika är särskilt stolt över att Apotek Hjärtat har varit en drivande kraft i projektet.

– Alla aktörer har varit pådrivande och projektet är branschgemensamt, och det här engagerar verkligen oss på Hjärtat. Vi har tidigare tagit fram och testat en tjänst för just inhalationsvägledning med bland annat checklistor och utbildningsmaterial som vi nu delar med oss av till hela branschen, säger Annika.

Annika återkommer till vikten av att använda läkemedel på rätt sätt – då kan de vara fantastiska. Men om de används fel riskerar de att bli farliga. Hon betonar att allt apoteken gör syftar till att ge maximal och säker effekt av läkemedel och en bra förebyggande behandling.

Utöver ökad folkhälsa genom korrekt läkemedelsanvändning är själva tillverkningen av läkemedel central i Apotek Hjärtats hållbarhetsarbete. Här ser Annika stora utmaningar, inte minst eftersom

transparensen i leverantörskedjan hos tillverkarna är låg och apotekens möjlighet att ställa krav på förskrivna läkemedel är liten.

– Vi vill förbättra branschen och är dessutom en stor aktör – vi ska gå i bränschen och våga utmana, både oss själva och våra leverantörer. Det är bland annat därför vi jobbar med Välvald, som omfattar receptfria läkemedel. Målet är att motsvarande krav i framtiden även ska ställas på de läkemedel som förskrivs på recept. Även om vi just nu inte har så stor möjlighet att påverka där, har vi tagit ställning för att driva på utvecklingen, säger Annika.

Välvald, (tidigare Välj med Hjärtat) är numera branschstandard för utvärdering av hur leverantörer arbetar med hållbarhetsfrågor. Samtidigt är det Läkemedelsverket och TLV som godkänner vilka läkemedel som ska användas i Sverige och när ett läkemedel är godkänt och förskrivs på recept måste apoteken sälja det, även om det skulle vara tillverkat under sämre förhållanden. I dagsläget har TLV, som utser ”periodens vara” (det vill säga det läkemedel som apoteken ska byta ut till om det finns flera alternativ) inga miljökrav på tillverkarna, utan prioriterar efter pris.

– Vi har bidragit till att Sverige nu, inom ramen för

ett regeringsuppdrag, ska se över miljökrav, till att börja med inom antibiotika, hormonpreparat samt antiinflammatoriska och febernedsättande läkemedel – så kallade NSAID-preparat. Men vi vill se ännu högre krav på transparens när det kommer till läkemedelsproduktion, där kraven bör vara desamma inom hela EU eftersom vi har ett gemensamt regelverk, säger Annika.

När det gäller det övriga sortimentet på apotek är möjligheten att påverka betydligt större, men kunskapen om klimatpåverkan från dessa produkter behöver öka.

– Det har forskats mycket på klimatpåverkan från livsmedel, men när det gäller exempelvis hygienprodukter så vet vi tyvärr alldeles för lite. Hjärtats mål, att halvera kundkorgens klimatavtryck till 2030, ställer tydliga krav på att ta fram relevant data även för apoteksprodukter, säger Annika.

Därför samarbetar Apotek Hjärtat med IVL Svenska Miljöinstitutet, varumärkena Perrigo och Idun samt flera leverantörer i ett statligt samfinansierat projekt med målet att kartlägga livscykelanalyser på apoteksprodukter. Förhoppningen är att ökad kunskap kan minska apoteksprodukternas klimatpåverkan. ●

→ LÄS MER OM PROJEKTET PÅ SIDAN 25

Psykisk ohälsa måste tas på allvar

DEN PSYKISKA OHÄLSAN ökar i Sverige och kan enligt Folkhälsomyndigheten klassas som en folksjukdom. Särskilt oroande är den psykiska ohälsan bland unga, som har ökat sedan 1980-talet. Dessutom visar Nationella folkhälsoenkäten att 41 procent av svenskarna (bland kvinnor är siffran 49 procent) upplever ångslan, oro eller ångest. Psykisk ohälsa är också vanligt bland äldre och i en rapport från 2019 konstaterar Folkhälsomyndigheten att var tredje kvinna och var femte man över 77 år har ångestbesvär.

För att bryta den negativa trenden måste psykisk ohälsa tas på allvar. Ökade resurser till vård, skola och omsorg är givetvis centrala. Samtidigt är minskad stigmatisering kring psykisk ohälsa livsviktigt, vilket fler i samhället kan bidra till.

Stigmatiseringen beror ofta på fördomar och okunskap. På våra apotek möter vi dagligen människor som lider av psykisk ohälsa. Genom att medarbetarna på apoteken har kunskap om hur de på bästa sätt bemöter människor som mår psykiskt dåligt, kan de nå fram med råd som kan bidra till ökat välmående. Under 2021 har därför våra medarbetare på apoteken fått utbildning inom psykisk ohälsa, med fokus på depression och ångest.

För att ytterligare främja psykisk hälsa samarbetar vi med organisationen Mind. Genom samarbetet kommunicerar vi om psykiskt välmående, exempelvis hur man kan stärka nära relationer eller motverka ensamhet.



MIND OCH HJÄRTAT SAMARBETAR FÖR PSYKISKT VÄLBEFINNANDE

Organisationen Mind verkar för att främja psykiskt välbefinnande genom att erbjuda medmänskligt stöd, sprida kunskap och driva påverkansarbete. Apotek Hjärtat och Mind har ett långsiktigt samarbete. 2021 tog vi tillsammans med Mind fram en guide för en bättre relation mellan föräldrar och tonårsbarn.

→ [HÄR HITTAR DU GUIDEN](#)



Sju av tio saknade kramar

DEN SOCIALA DISTANSERINGEN under pandemin var tuff för många svenskar. I en Sifundersökning gjord på uppdrag av Apotek Hjärtat uppgav sju av tio svenskar (71 procent) att de saknade att kramas med personer som de då behövde hålla distans till. För att stilla denna längtan lanserade Apotek Hjärtat filmen Omfamningen i samband med Kramens dag den 21 januari. Filmen är framtagen som en nära-kram-upplevelse som ska aktivera samma delar av hjärnan som aktiveras när vi upplever fysisk beröring, bland annat med hjälp av 3D-ljud. Apotek Hjärtat har samarbetat med Dr. Rebecca Böhme, biträdande universitetslektor inom Neurovetenskap vid Linköpings universitet för att ta fram filmen. → [SE FILMEN HÄR](#)

Kroniska sjukdomar

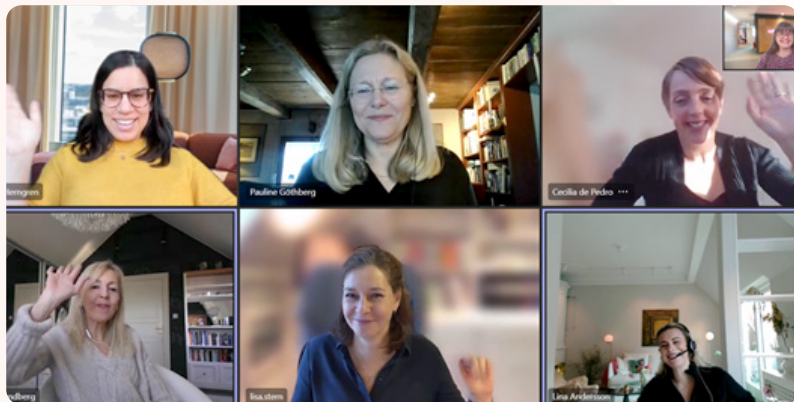
DRYGT FEM MILJONER svenskar lider av kroniska sjukdomar, som till exempel högt blodtryck, diabetes eller cancer. För dem är säker tillgång till, och korrekt användning av, läkemedel en förutsättning för ett gott liv.

Antalet kroniker kommer sannolikt att öka eftersom Sverige har en åldrande befolkning. Antalet 80-åringar förväntas öka med 50 procent fram till år 2028 enligt Statistiska centralbyrån. Även om andelen friska och aktiva äldre också ökar vet vi att åldrande ofta för med sig kroniska tillstånd och försvagat immunförsvar.

Förändrad livsstil, kostvanor och mycket stillasittande är bakomliggande orsaker till att sjukdomar som diabetes typ 2 ökar i Sverige.

Inom ICA Gruppen har vi startat flera initiativ som syftar till att förebygga diabetes. ICA erbjuder bland annat guidning och hälsosamma recept för den som vill ändra sina matvanor. Ett antal av Hjärtats apotek erbjuder också glukosmätning, i syfte att upptäcka dold diabetes eller prediabetes. Det blir ett tillägg till tjänsten Blodtrycksmätning, som många av våra apotek redan erbjuder.

Tillsammans med satsningarna i vår hälsostrategi är kärnan i vår verksamhet receptexpediering och rådgivning om läkemedel. De är båda centrala för att förebygga ohälsa. Genom personlig rådgivning och en regelbunden kontakt kan vi bidra till bättre hälsa för den enskilda individen.



Transparens en utmaning för Välvald

ETT GRUPPSAMTAL OM
KONSUMENTGUIDEN VÄLVALD

Historiskt har läkemedelstillverkning omgärdats av sekretess, vilket gör det svårt för apoteken och kunden att veta var och hur ett läkemedel producerats. Hur kan vi skapa förutsättningar för en ökad transparens? Och hur kan vi hjälpa kunderna att välja receptfria läkemedel som producerats på ett ansvarsfullt sätt?

DET ÄR NÅGRA av frågorna som diskuterades under ett gruppsamtal om konsumentguiden Välvald med **Lisa Stern Ödmark**, chefsstrateg på Sveriges Apoteksförening, **Pauline Göthberg**, nationell samordnare för regionernas gemensamma initiativ för hållbar upphandling, **Lina Andersson**, Head of CSR Development and Operations på läkemedelsföretaget Viatris, **Marie-Louise Sandberg**, key account manager på Viatris och **Cecilia de Pedro**, hållbarhetschef på Apotek Hjärtat.

Branschorganisationen Sveriges Apoteksförening har under året lanserat den gemensamma guiden Välvald. Den ska göra det enklare för kunder att välja ansvarsfullt tillverkade receptfria läkemedel. Välvald är en vidareutveckling av Apotek Hjärtats guide Välj med Hjärtat. På sikt är ambitionen att Välvald ska bli en hållbarhetsmärkning och därigenom uppmuntra läkemedelsföretagen till ökad transparens och en mer hållbar tillverkning.

– Första året har vi smyganserat Välvald, det har dels berott på att detta är ett nytt område för många apotek, dels på att alla apotek har haft

väldigt mycket att göra under pandemin, säger **Lisa Stern Ödmark**, chefsstrateg på Sveriges Apoteksförening och ansvarig för Välvald.

Grunden till Välvald är den guide som Apotek Hjärtat lanserade 2015 – Välj med Hjärtat – där en rad kriterier för ansvarsfull tillverkning av receptfria läkemedel togs fram. Sveriges Apoteksförening tog år 2020 över guiden för att göra den branschgemensam, så att alla svenska apotekskunder kan få samma guidning. Sedan dess har nya kriterier tagits fram och från och med 2022 kommer Välvald att baseras på information om tillverkning av enskilda läkemedel och inte enbart information på företagsnivå.

– Det är ofta apoteken som har kontakten med läkemedelsföretagens kunder. Det gör också att det är apotekspersonalen som får ta smällen när konsument, forskare eller miljöaktivister ifrågasätter tillverkningen av läkemedel, säger Lisa.

De nya riktlinjerna för Välvald träder i kraft våren 2022. Förutom nya kriterier på produktnivå får

läkemedelsföretagen göra egen marknadskommunikation om de produkter som ingår i Välvald. Lisa ser positivt på att fler kan uppmärksamma guiden.

En utmaning med Välvald har varit att det många gånger är svårt att få fram information om var och under vilka förhållanden läkemedlen tillverkas. Det beror bland annat på att läkemedelsindustrin har en tradition av låg transparens. **Pauline Göthberg** arbetar som nationell samordnare för regionernas gemensamma initiativ för hållbar upphandling. Hon förklarar att läkemedel är ett prioriterat område för regionerna och att utmaningarna är tydliga.

– Vi förstår att det finns både affärsskäl och säkerhetsskäl för att skydda var tillverkningen sker någonstans. Men inte minst med tanke på multiresistensen när det gäller antibiotika behöver transparensen öka. Vi behöver veta var produktionen sker för att bygga robusta försörjningssystem i Sverige, säger Pauline.

Hon fortsätter:

– För oss är det viktigt att veta var i kedjan de största

riskerna finns och jag upplever att andra industrier har kommit längre än läkemedelsföretagen när det gäller transparens, säger Pauline.

Lina Andersson, är Head of CSR Development and Operations på läkemedelsföretaget Viatris. Hon förklarar att nivån på transparens i leverantörskedjan oftast beror på att producenter och leverantörer kan vara konfidentiella då det anses vara kommersiellt känslig information.

– Samtidigt ser jag att även vår bransch går mot ökad transparens om leverantörskedjan i relation till fler intressenter än bara myndigheter. Det ligger i tiden, säger Lina.

Hon fortsätter:

– Läkemedel spelar en avgörande roll för människors hälsa och hållbara och ansvarsfulla processer är grundläggande för vårt uppdrag, som ju är att bidra till en pålitlig försörjning av läkemedel. När lagstiftare, myndigheter och andra kravställare utformar kriterier och betalnings- och belöningsmodeller är det viktigt att de balanserar vikten →

”En utmaning med Välvald har varit att det är svårt att få fram var och under vilka förhållanden läkemedlen tillverkas.”



→ av att säkerställa god tillgänglighet på läkemedel och att nya och olika hållbarhetskrav kan påverka kostnaden.

Lisa håller inte riktigt med om att läkemedelsbranschens utmaningar skulle vara så mycket mer komplicerade än vissa andra branscher.

– Det där med att man är så unik, det köper jag allt mindre. Så klart är läkemedel livsviktiga, men det rättfärdigar inte att tillverkning får ske på bekostnad av människor, djur och natur på andra sidan jordklotet, säger Lisa.

Något som är utmanande för alla globala företag är att de verkar på en rad olika marknader, där kraven som ställs kan se oerhört olika ut. Särskilt när det handlar om krav på hållbarhetsinformation.

– Att olika marknader utformar egna unika hållbarhetskriterier skapar utmaningar för oss. Det är resurskrävande att tillfredsställa dessa olika kriterier. Att Välvald är branschgemensam i Sverige och enkel att förstå underlättar för oss, säger **Marie-Louise Sandberg**, key account manager på Viatris.

En lösning skulle vara mer harmoniserade regelverk, inte bara på nationell nivå utan gärna för så stora marknader som möjligt. Pauline håller med

och pekar på att det är en fördel även för kravställare om regelverken är mer samordnade.

– Det är klart att det blir svårt för globala aktörer att förhålla sig till många olika krav och det kan bli fördyrande för oss som upphandlar. Oavsett om det är frivillig eller tvingande reglering är det viktigt att den är koordinerad och gäller en större marknad, säger Pauline.

Här flikar **Cecilia de Pedro**, hållbarhetschef på Hjärtat, in att hon ser marknadskrafterna som en möjlighet till förändring för ökad hållbarhet.

– Jag har valt att jobba på ett privat bolag för att jag tror på marknadskrafter. Välvald är ett sätt att premiera de aktörer som anstränger sig lite extra. Men vi behöver även justera lagstiftningen eftersom läkemedelsföretagen flaggar för att mer transparens och öppenhet kring produktionen leder till höjda läkemedelspriser, säger Cecilia.

Lisa förklarar att målet är att Välvald ska bli en hållbarhetsmärkning och att kriterierna för guiden ska utvecklas.

– För att kunna bli en hållbarhetsmärkning är det viktigt att kunna granska tillverkning av enskilda produkter. I dagsläget kan vi inte helt garantera att produkterna är ansvarsfullt tillverkade även

om det är vår ambition och läkemedelsföretagen i dag lämnar in en ansvarsförsäkran för de produkter som ingår i Välvald, säger Lisa.

Lisa poängterar att apoteken ses som en extremt trovärdig kanal av allmänheten och därför är det oerhört viktigt att Välvald håller en hög nivå. Hon betonar att kunderna aldrig ska behöva tvivla på trovärdigheten när man handlar på apotek.

Lina flikar in:

– Kriterierna för Välvald har haft en relevant utveckling, som leverantör föredrar vi att kriterierna består under en längre period för att ge förutsägbarhet. Det främjar att företag anstränger sig för att få märkningen, säger hon.

Pauline håller med och menar att det är en bredare fråga om certifieringar över lag, och att det är avgörande att märkning är pålitlig. Sveriges Apoteksförening styr dock bara över de receptfria läkemedlen och Välvald omfattar därmed inte de receptbelagda läkemedlen.

Lisa avslutar:

– Målet är att fortsätta utveckla Välvald och att det ska ske så nära som möjligt med övriga initiativ i Sverige inom läkemedel och miljö, till exempel arbetet som både kunder och läkemedelsföretag utför, säger Lisa. ●

Hur mår svenskarna?

APOTEK HJÄRTAT STÄLLER varje år frågor till svenska folket om deras hälsa genom en omfattande Sifundersökning som kallas Hälsobarometern. Under 2021 svarade svenskarna bland annat att unga röker och snusar mer under pandemin och att två av tre tycker att det är svårt att hålla koll på sina vaccinationer. Våra Sifundersökningar är ett sätt att få en uppfattning om hur svenskarna mår här och nu. Genom att kommunicera statistiken får vi möjlighet att ge råd och tips som kan förbättra människors hälsa.

Bröst- och pungen meditation

SJÄLVUNDERSÖKNING ÄR EN viktig åtgärd för att tidigt upptäcka cancer, men bara fyra av tio svenskar känner regelbundet igenom kroppen för att leta efter eventuella förändringar. I oktober 2021 släppte Apotek Hjärtat två meditationsprogram som guidar lyssnaren genom en undersökning av bröst respektive pungen. Under året bröst- och pungen mediterade svenskarna i hela 13 650 minuter. Meditationsprogrammen finns i apparna Mindfully och Spotify.

13 650 minuter
meditation
under året!

Under året ökade
vår onlineförsäljning
med 27 procent.

Antibiotikaresistens

ANTIBIOTIKA ÄR BLAND de mest värdefulla läkemedel vi har. De hjälper oss att bota sjukdomar som tidigare var dödliga samt skyddar mot infektioner i samband med exempelvis cancerbehandlingar, transplantationer och operationer.

Tyvärr ökar antibiotikaresistensen och både Världshälsoorganisationen och Smittskyddsinstitutet pekar ut den som ett av de största hoten mot människors hälsa.

Antibiotikaresistens innebär att bakterier utvecklar motståndskraft mot läkemedlen, vilket kan leda till att behandlingen inte fungerar. Resultatet blir att färre tillfrisknar och kostnaderna för vården ökar.

Apotek Hjärtat arbetar för att öka kunskapen om korrekt användning av antibiotika. Det handlar både om hur och när antibiotika bör användas. I samband med att farmaceuter lämnar ut antibiotika på apoteken informerar de om vikten av att ta hela kuren och att eventuella rester ska återlämnas till apoteket för destruktions.

Studier visar att användningen av antibiotika ökar under influensasäsong – trots att de inte har någon verkan på de flesta förkylningar, som oftast är orsakade av virus. Här har farmaceuterna en viktig roll genom att ge råd om hur man på bästa sätt i stället kan ta hand om sig med hjälp av receptfria läkemedel.

Ett utbrett apoteksnät

PÅ APOTEK HJÄRTAT ger vi råd och information om läkemedel och förebyggande hälsa – på apoteken, över telefon, via mejl eller chattfunktion på apotekhjartat.se. Recept expedieras i störst grad på apoteken, och det är i mötet med kunder som möjligheten till rådgivning, dialog och informationsdelning är som störst.

I slutet av året hade vi drygt 390 öppenvårdsapotek, vilket nästan är en fördubbling sedan vi grundades år 2010. De flesta nyöppnade apotek har öppet sju dagar i veckan och många av dem finns i anslutning till ICA Maxi-butiker, vilket innebär ytterligare ökad tillgänglighet för kunden. Sedan 2010 har Apotek Hjärtats öppethållande per apotek ökat från i genomsnitt 46 timmar till cirka 64 timmar i veckan.

E-handeln ökar tillgängligheten ytterligare genom att kunden kan handla var och när det passar bäst. Under året ökade vår onlineförsäljning med 27 (92)* procent. Som andel av den totala försäljningen uppgick e-handelsförsäljningen till 9,9 (8)* procent. Vi fortsätter att utveckla både sortiment och leveranssätt. Våra apotek blir som lokala e-handelshubbar. Kunden lägger en order och kan sedan välja att hämta upp den inom två timmar på valfritt apotek i hela landet. Dessutom gör våra lokala e-handelshubbar, det vill säga våra apotek, att vi på fler och fler orter kan erbjuda samma-dag-leverans hem.

*) 2020 års siffra inom parentes.



Elektroniskt Expertstöd minskar risken för felmedicinering

LÄKEMEDEL SOM KROCKAR med varandra, är olämpliga eller har fel dosering kan upptäckas med hjälp av ett elektroniskt beslutsstöd för farmaceuter, ett så kallat elektroniskt expertstöd (EES). Tjänsten bidrar först och främst till en bättre och säkrare läkemedelsanvändning men också kostnadsbesparingar för både kunder och samhället i stort.

För att farmaceuten ska kunna använda EES krävs det att kunden har ett e-recept. Sverige ligger i världstoppen när det gäller andel e-recept på nationell nivå och i dag hanteras över 90 procent av recepten som expedieras på svenska apotek utifrån

ett elektroniskt underlag. Det aktuella e-receptet analyseras både enskilt och i kombination med kundens tidigare förskrivningar i EES-verktyget.

EES-verktyget tillhandahålls av E-hälsomyndigheten (e-HM) och finns tillgängligt, utan kostnad för kunden, på alla Hjärtats apotek.

Apotek Hjärtat målsätter användningen av verktyget sedan 2015. Totalt användes EES vid 5,5 miljoner av receptkundmöten och över en halv miljon signaler (600 000 stycken) om olämplig medicinering hanterades.



E-verifikation hjälper till att upptäcka förfalskade läkemedel

ALLA SVERIGES APOTEK omfattas av EU:s krav om att inga förfalskade läkemedel ska nå patienter. E-verifikation innebär att majoriteten av läkemedel som tillverkats efter den 9 februari 2019 ska ha en unik 2D-kod som används för att identifiera en enskild läkemedelsförpackning.

Innan ett läkemedel lämnas ut till kund kontrollerar apoteket att förpackningen finns i den svenska databasen över registrerade läkemedel. Under tre års tid har läkemedel som omfattas av regelverket kontrollerats och inga förfalskade läkemedel har upptäckts på svenska apotek.

Elektroniskt expertstöd hjälper till att upptäcka:

- **FLERA LÄKEMEDEL MED** samma verkan.
- **LÄKEMEDEL SOM KROCKAR** med varandra.
- **LÄKEMEDEL SOM ÄR** olämpliga på grund av ålder eller bakomliggande sjukdom.
- **FÖR HÖG DOSERING** (gäller speciellt barn och äldre).

Fokus på risk för dubbelmedicinering

SEDAN 2018 har apoteksbranschen varje år haft en gemensam satsning för bättre läkemedelsanvändning. Under 2021 var fokus på e-hälsomyndighetens stödsystem EES för att upptäcka risk för dubbelmedicinering. Systemet uppmärksammar farmaceuten på om det finns flera recept med likartade läkemedel. Detta är viktigt för att undvika medicineringsfel där patienten använder två läkemedel med samma verkan och får för hög dos eller förstärkta biverkningar.

FOKUSOMRÅDE

Miljö och klimat

**”Snabba leveranser är
en konkurrensfördel
– men att verka för
en hållbar framtid
är också det.”**

LÄS MER PÅ SID 21

Fossilfritt
2030

LÄS MER PÅ SID 20

Kloka val ger minskad påverkan

Klimatkrisen är mänsklighetens hittills största utmaning vilket både vetenskapen och förändringar i vår miljö påminner oss om. Utmaningarna kan kopplas till alla delar av vårt moderna liv: från energiförsörjning, matproduktion och skogsbruk, till tillverkning av läkemedel och våra transportsystem.

Vi ska minska fossila bränseln från våra godstransporter med

60%

till år 2025.

UNDER 2021 TOG vi ett helhetsgrepp om vårt hållbarhetsarbete genom en ny väsentlighetsanalys, där miljö- och klimatpåverkan är ett prioriterat fokusområde. Dessutom gjorde vi en omfattande miljöutredning med syftet att kartlägga vilka delar av verksamheten som påverkar, eller riskerar att påverka, miljön negativt.

Utredningen har sedan varit grunden när vi har analyserat hur mycket påverkan varje del har och hur vi ska prioritera för minska verksamhetens negativa påverkan på miljön. Utredningen visar att vi har störst påverkan inom godstransporter, tjänsteresor, avfallshantering, energianvändning, receptbelagda läkemedel, egenvårdsläkemedel, handelsvaror, förpackningar och emballage. Därför är det de som blir de mest väsentliga områdena för oss att jobba med för att kunna minska vår negativa påverkan.



Transporter – stor påverkan och många möjligheter

Utsläpp från transporter till och från apoteken är den enskilda faktor som har störst klimatpåverkan inom Apotek Hjärtats egen verksamhet. Sammantaget står den för cirka 73 (80) procent av våra totala årliga koldioxidutsläpp. I första hand behöver vi säkerställa att läkemedlen transporteras på rätt sätt. Det kan handla om att se till att värmekänsliga läkemedel har obrutna kylkedjor eller att känsliga leveranser som narkotika och nikotinersättning transporteras med särskild säkerhet. Utöver fokus på kvalitet och säkerhet arbetar vi systematiskt med att minska antalet transporter och därmed vår klimatpåverkan.

Transporter från lager till apotek

Under 2021 uppnådde vi målet om att alla transporter i storstadsregionerna ska vara fossilfria.

Leveranserna till apotek i Malmö och Stockholm var fossilfria redan under 2020 och under året genomfördes övergången även i Göteborg. Därmed får alla våra apotek i storstadsregionerna sina varor helt fossilfritt, från lagret till apotekshyllan. Nästa steg är att ha fossilfria transporter i hela Sverige. Därför har vi antagit Fossilfritt Sveriges transportutmaning. Genom den är vårt mål att senast 2030 utföra och köpa enbart fossilfria inrikestransporter. I linje med det tog vi under året fram en färdplan samt ett nytt mål om att reducera fossila bränslen.

En del av vårt löpande arbete med att effektivisera våra transporter är att öka fyllnadsgraden i lastbilarna och därmed minska antalet leveranser. Vårt automatiserade lager är en stor hjälp i det arbetet eftersom det minimerar risken för fel. Dessutom ser vi kontinuerligt över rutter och slingor parallellt →

Mod att förändras

Den nya packmetoden för Hjärtats e-apotek är ett initiativ från en medarbetare och ett exempel på hur mod att förändras bidrar till ökad hållbarhet. Den har bidragit till att vi minskat användningen av bubbelplast med 70 procent och 100 procent av luftkuddarna har tagits bort. I stället för att packa varor med massor av plast som utfyllnad sätts tejp på exempelvis schampoflaskor för att undvika läckage.

→ med en övergång till mer miljömässiga alternativ i hela fordonsflottan. Där är ett samarbete med PostNord pådrivande och redan 2022 väntas de gemensamma transporterna inkludera eldrivna tunga lastbilar. Eldrivna fordon minskar, förutom utsläppen, också buller. De tystare fordonen gör det möjligt att transportera på udda tider och på så vis minska trängseln.

Transporter från apotek till kund

Under pandemin ökade e-handeln explosionsartat. Även om kunderna till stor del återvänt till de fysiska apoteken fortsätter e-handeln att växa. Det medför en ökning av transporter, med fler så kallade last mile-leveranser där varorna körs ut direkt till kunden, och därmed ökade utsläpp.

För att lyckas minska transporternas utsläpp krävs att flödena mellan lager och kund optimeras. Då behövs ett tätt samarbete med logistikföretagen. Tillsammans med PostNord ingår Apotek Hjärtat i forskningsprojektet "Hållbar logistik i e-handeln" som drivs av Linköpings och Stockholms universitet. Projektet undersöker bland annat hur e-butiker och logistikföretag kan samverka för att minska e-handels negativa påverkan och erbjuda hållbara leveransalternativ till konsumenterna. Målet är att e-handelsleveranserna ska vara fossilfria till år 2030.

Många av våra kunder vill göra hållbara val när de handlar online hos oss, vilket vi vill uppmuntra. Därför erbjuder vi olika fraktsätt utifrån klimatpåverkan – på samma sätt som kunden tidigare har kunnat välja transportsätt utifrån kostnad och leveranstid.

Samarbete med leverantörer

För att gå mot en mer hållbar framtid, anpassa samhället för ett nytt klimat och bromsa klimatförändringarna behövs samarbete. Vi är övertygade om att såväl politiska beslut som krafterna i företag och civilsamhälle måste samverka.

För Hjärtats del handlar det till exempel om att vi ställer tydliga krav på hur distributörerna arbetar med att minska sina utsläpp i våra upphandlingar av transporttjänster. Under året har vi tillsammans med samarbetspartner skapat en färdplan för att minska beroendet av biodrivmedlet HVO inom de redan fossilfria transporterna. HVO är en typ av biodiesel som kemiskt sett är mycket lik fossil diesel och därmed en fullgod ersättare. I färdplanen ingår även att minska användandet av diesel till förmån för andra drivmedel i geografiska områden som varit svåra att täcka med HVO. ●

Klimatmål

Apotek Hjärtat har som mål att kraftigt minska vårt egna klimatavtryck till 2030.

ENERGIFÖRBRUKNING

ÅR
2025

- Minska Co2-utsläpp med 80 procent jämfört med år 2020.
- 100 procent förnybar energi på apotek.

TJÄNSTERESOR

ÅR
2025

- Minska Co2-utsläpp från tjänsteresor totalt med 30 procent jämfört med 2019.
- Minska Co2-utsläpp från flygresor med 40 procent jämfört med 2019.
- Minska Co2-utsläpp från bilresor med 25 procent jämfört med 2019.

GODSTRANSPORTER

ÅR
2025

- Minska Co2-utsläppen från godstransporter 60 procent reduktion från basår 2020.

ÅR
2030

- Fossilfria godstransporter.

LAST MILE

ÅR
2025

- Fossilfria "sista milen-leveranser" i Stockholm, Göteborg och Malmö för samtliga speditörer.

ÅR
2027

- Fossilfria flöden för samtliga speditörer ("sistamilen" och line haul).



Bättre leveranser genom samarbete

ETT GRUPPSAMTAL OM
BÄTTRE LEVERANSER

Ökad konsumtion online förändrar logistiksystemen, särskilt de transporter som kallas last mile, det vill säga sista sträckan till kunden. Efterfrågan styr åt allt snabbare leveranser och logistiksystemen blir allt mer stressade. Hur ska e-handeln både öka takten och samtidigt bli mer hållbar? Räcker det att ställa om till förnybara drivmedel för att minska utsläppen och vems ansvar är det att transportererna har schyssta villkor för medarbetarna?

DET VAR NÅGRA av frågorna under ett gruppsamtal om bättre leveranser med **Sofia Leffler Moberg**, hållbarhetschef på PostNord, **Uni Sallnäs**, universitetslektor och forskare inom hållbara transporter på Linköpings Universitet, **Kaj Jones**, affärsutvecklare för e-handelslogistik på Apotek Hjärtat, **Louise Blumenthal**, chef för logistikutveckling på Apotek Hjärtat och **Cecilia de Pedro**, hållbarhetschef på Apotek Hjärtat.

Under pandemin exploderade e-handeln och bara under de senaste åren har det dykt upp nya alternativ till paketombuden i form av bland annat hemleveranser större delen av dygnet samt paketboxar med självbetjäning. Snabba leveranser är en konkurrensfördel – men att verka för en hållbar framtid är också det. Utmaningen blir att hitta en balans som fungerar långsiktigt.

– Inom e-handeln finns drivkrafter som inte tar hänsyn till logistiksystemet som helhet och därför inte heller till det totala klimatavtrycket, säger **Sofia Leffler Moberg**, hållbarhetschef på PostNord.

Hon menar att kraven på snabba leveranser stressar logistiksystemen och gör det svårare att optimera allt från planering av rutter till hur bilarna fylls och förarnas arbetsmiljö. Lösningen, som hon ser det, är ökat samarbete mellan e-handelsföretagen och logistikföretagen. Sofia får medhåll av **Uni Sallnäs**, universitetslektor och forskare inom hållbara transporter på Linköpings universitet, där hon bland annat forskar på konsumentbeteenden, e-handel och logistik.

– Det är lätt att säga att varje e-handelsaktör måste ta ansvar, men det krävs också samverkan. Logistikföretagen har på ett sätt den direkta kontakten med konsumenterna när leveransen sker. Men när det gäller vad konsumenterna triggas av i kassan sitter e-handlarna på mer kunskap, säger Uni.

De snabba leveranserna har blivit något av en symbol för bekvämlighet, service och tillgänglighet. Deltagarna i samtalet om bättre leveranser är överens om att vi måste börja ifrågasätta vad som enbart är bekvämlighet och vad som ger ett faktiskt mervärde till kunden.

– Vi har haft funderingar kring att delta i debatten och prata om mervärden i att inte ständigt kräva snabba leveranser. Samtidigt är det en balansgång eftersom vi vill att våra kunder ska vara nöjda, säger **Cecilia de Pedro**, hållbarhetschef på Apotek Hjärtat.

Louise Blumenthal, som är chef för logistikutveckling på Apotek Hjärtat, lyfter också att just apoteksbranschen har speciella utmaningar när det kommer till att leverera snabbt. Det gäller både leveranser direkt till slutkund och till apoteken.

– Vi behöver uppfylla krav kring ledtider med bland annat regeln om att ett läkemedel ska vara tillgängligt 24 timmar eller nästa vardag efter att det efterfrågats. Vi skulle kunna leverera produkter inom egenvård och handelsvaror mer sällan, men inte när det gäller läkemedel, säger Louise.

Både Uni och Sofia påpekar att en miljömärkning av leveransalternativen i e-handeln skulle kunna förenkla för kunderna att göra mer hållbara val.

– Man kan ju tycka att konsumenten borde förstå att det inte är hållbart att få sina varor inom ett par timmar. Men det finns ofta många olika leveransalternativ och det är inte lätt att veta vilket som är mest hållbart. En extern märkning av e-handelstransporterna kan vara en väg framåt, säger Uni.

Sofia fyller i:

– Det var ingen konsument som valde rättvisa bananer innan det fanns en rättvisemärkning. En märkning ger kunden en snabb guidning i vad som kan vara ett bättre alternativ, säger Sofia.

Kaj Jones är affärsutvecklare för e-handelslogistik på Apotek Hjärtat och berättar om märkningen av leveranser som finns i e-kassan. Den visar vilket alternativ som är fossilfritt och vilket alternativ som har lägst utsläpp på totalen. Om en fossilfri transport har en lägre fyllnadsgrad är det inte säkert att den är bättre för klimatet än en fossildriven transport med hög fyllnadsgrad. →

”Nu skiftar vi från klimatsmarta leveranser till hållbara leveranser och ska därför växla upp arbetet med social hållbarhet.”



→ – Detta är vår egen märkning och ett slags första steg. Men om alla aktörer skulle ha egna märkningar blir det svårt med trovärdigheten. Det behöver vara tydligt och enkelt för kunden att välja rätt, säger Kaj.

Sofia menar att en viktig förändring vore att förbjuda klimatkompensation som ett försäljningsargument i kassan. Det skulle både driva på utvecklingen mot mer hållbara leveranser inom e-handeln och hjälpa konsumenterna att göra bättre val. Uni håller med och ser gärna att fler aktörer inom e-handeln använder nudging för att få konsumenter att välja mer hållbara transportalternativ.

– Vi ser att nudging fungerar bra i e-handeln. Bara genom att lägga det mest klimatsmarta alternativet högst upp och som förvalt kommer fler att välja det, säger Uni.

Kaj ser en utmaning i att många nya aktörer kommer in på transportmarknaden med ett stort kapital och tillväxt som enda målsättning. Det gör att de utan problem kan gå back under flera år och pressa priset på sina leveransalternativ.

– Som kund finns inget incitament att välja bort den supersnabba leveransen om det kostar lika mycket eller mer att välja det långsamma alternativet. Det finns risk för en osund konkurrens, säger Kaj.

Louise håller med och lyfter transparensen mot kunden som en viktig parameter. Aktörerna måste kunna visa att det val som anges som mer hållbart faktiskt är det.

– Ska man ha lite långsammare leveransalternativ behövs bra AI-lösningar som verkligen bevisar att det gör skillnad för hållbarheten. Det blir ingen vinst om vi åker samma slinga, bara en timme senare, säger Louise.

En annan aspekt av leveranser är den sociala hållbarheten. En stark trend är att fler leveranser utförs av företag inom den så kallade gigekonomin, med osäkra anställningsförhållanden, låga löner och dåliga arbetsvillkor.

– Vi upphandlar transporter utifrån vår hållbarhetsbilaga för tjänster som omfattar kvalitet, miljö och socialt ansvar. Klimatpåverkan följer vi upp,

men ännu inte de sociala kraven. Nu skiftar vi från klimatsmarta leveranser till hållbara leveranser och ska därför växla upp arbetet med social hållbarhet, säger Cecilia.

– Frågan om arbetsvillkor behöver synliggöras mer inom branschen – att fler helt enkelt talar om de verkliga kostnaderna. Någon måste ju investera, i fordonen, drivmedel och lönerna, säger Sofia.

I framtiden tror gruppen att hållbara leveranser kommer att vara affärskritiskt för e-handlarna.

– Om några år måste troligtvis alla e-handelsaktörer ha hållbara alternativ i kassan. Det är en självklarhet på sikt att det krävs mer än klimatkompensation, inte minst för att behålla kunderna, säger Uni.

– Vi behöver fundera på vad det gör med oss som människor att sitta hemma i soffan och beställa allt möjligt med hemkörning inom en timme. Ofta kan man ju fråga sig vad gör vi av tiden vi sparar – skapar det verkligen värde eller blir vi bara mer stressade, avslutar Cecilia. ●



Överblivna läkemedel

445 ton
överblivna läkemedel
samlades in 2021.

MAN VET ÄNNU inte exakt på vilket sätt varje enskilt läkemedel påverkar miljön, men att de påverkar är däremot helt säkert. Vi vet exempelvis att hormoner från p-pillar och hormonplåster gör vissa fiskarter tvåkönade och att antibiotika som kommer ut i naturen kan göra bakterier resistenta. Därför ska läkemedel aldrig spolas ner i avloppet.

Apoteken samlar in och tar hand om överblivna läkemedel som en del i arbetet att minska preparatens miljöpåverkan. Under 2021 samlade Apotek Hjärtat in 445 ton överblivna läkemedel och vi vill gärna att andelen överblivna läkemedel som lämnas in till oss ökar. Samtidigt fortsätter vi arbetet med att hjälpa kunderna att minska risken för att få överblivna läkemedel. Ett enkelt sätt är att påminna om att inte hämta ut för mycket läkemedel åt gången.



”Det vi gör i dag genom att använda bra plastmaterial och uppmuntra återvinning hos konsument banar väg för framtiden och tillgången på återvunnet material.”

MARIA ANDERSSON

CHEF FÖR PRODUKTUTVECKLING AV HJÄRTATS EGNA MÄRKESVAROR

Fem tips för en bättre miljö!

- 1 **HÄMTA INTE UT** mer läkemedel än du behöver.
- 2 **SPOLA ALDRIG NER** läkemedel i handfatet eller toaletten.
- 3 **LÄMNA ALLTID IN** dina överblivna läkemedel till apoteket.
- 4 **LÄMNA ÄVEN IN** använda läkemedelsplåster till apoteket.
- 5 **SORTERA OCH ÅTERVINN** tomma förpackningar.



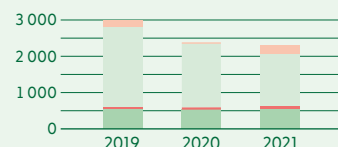
NYCKELTAL

	2021	2020	2019
Andel av Apotek Hjärtats leverantörer av handelsvaror och receptfria läkemedel som accepterat Apotek Hjärtats hållbarhetsbilaga	87%	98%	98%
Andel av Apotek Hjärtats leverantörer av egna märkesvaror (EMV) som är socialt reviderade och godkända	73%	92%	100%
Andel av Apotek Hjärtats leverantörer av egna märkesvaror (EMV) som är kvalitetscertifierade	94%	93%	92%
Antal ton inlämnade överblivna läkemedel	445	430	420
Farligt avfall, kg	2 009	1 312	1 106

2022

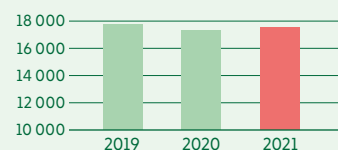
ska Hjärtats nya
plaststrategi
vara klar.

Fördelning av koldioxidutsläpp över tid (ton)

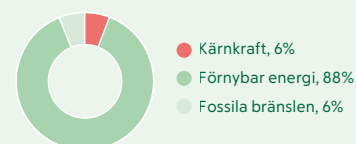


- Utsläpp av koldioxid från energi i apotek
- Utsläpp av koldioxid från energi i lager (el och fjärrvärme)
- Utsläpp av koldioxid från godstransporter mellan lager och apotek
- Utsläpp av koldioxid från tjänsteresor (med flyg)

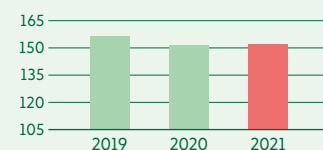
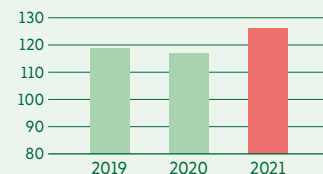
Total energianvändning (GWh)



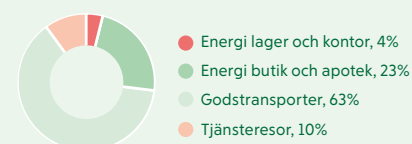
Fördelning av energikällor 2021



Apotek Hjärtats mål är att kraftigt minska våra utläpp till 2030.

Genomsnittlig energianvändning i apotek (kWh/m²)Genomsnittlig energianvändning i lager (kWh/m²)

Fördelning av koldioxidutsläpp 2021



I slutet av 2021 hade
82%
av apoteken
LED-belysning.

Klimatpåverkan från apotek och lager

VÅR NÄST STÖRSTA klimatpåverkande faktor är energianvändningen på apotek, huvudkontor och lager. Här pågår ett intensivt arbete för att gå över till förnybar energi och andra effektiviseringar såsom byte till LED-belysning. I slutet av 2021 hade 82 (71) procent av apoteken LED-belysning. För att ytterligare minska energianvändningen köper vi förnybar el från Telge Energi för de fastigheter och lokaler där Hjärtat själva ansvarar för elavtalet.

Under 2021 genomförde vi även en energikartläggning där vi i detalj granskade energianvändningen

på fem av våra apotek. De främsta lärdomarna var att belysning står för den största delen av vår energianvändning och att vi gör rätt i att fortsätta prioritera utbyte av belysningskällor vid ombyggnationer och nyetableringar.

Vi har även identifierat en stor miljöpåverkan genom den energiförbrukning som sker i fabriken som tillverkar våra egna märkesvaror. En självklar del i det fortsatta arbetet med att minska vår påverkan blir därför att även ta fram åtgärder för energiförbrukningen hos våra leverantörer.



”Vi kan få en
helhetsbild
av hur stor
den totala
miljöpåverkan
är under en
produkts liv.”

Mer hållbara hudkrämer med livscykel- analys

APOTEK HJÄRTAT HAR tillsammans med IVL Svenska Miljöinstitutet, Perrigo och Idun Minerals genomfört en studie för hur livscykelanalys kan användas inom detaljhandeln för att minska klimatpåverkan. Studien visar att LCA-data har en viktig roll att spela, framför allt om kunskapen kommer in tidigt i processerna så att den verkligen används för att styra beslut om produktutveckling och inköp.

I den aktuella studien har Apotek Hjärtat tillsammans med IVL Svenska Miljöinstitutet genomfört en livscykelanalys (LCA) på tre hudkrämer som säljs på Apotek Hjärtat. I en gemensam process med IVL samt företagen Perrigo och Idun Minerals undersöktes hur LCA-data kan användas genom hela värdekedjan för att skapa mer hållbara produkter. Både i fallet hudkrämer, och för sortimentet i stort.

Den hållbara kundkorgen

34%

handlar hållbart
enligt vår kund-
undersökning.

EN DEL AV vårt hållbarhetsarbete är att hjälpa våra kunder att göra mer hållbara val.

Apotek Hjärtat har som mål att halvera den genomsnittliga kundkorgens klimatavtryck till år 2030. Till skillnad från övriga koncernen ICA Sveriges kundkorgsmål inkluderar Apotek Hjärtat både egna varumärken och externa varumärken för att få mer kraft att driva utvecklingen tillsammans med andra aktörer. Då materialåtervinning ger lägre utsläpp än energiåtervinning fokuserar vi just nu på att våra egna märkesvaror har förpackningar som enkelt kan materialåtervinnas. En del av det arbetet handlar om att hjälpa kunderna att förstå varför återvinning är viktigt och hur förpackningarna återvinns på bästa sätt.

Parallellt med att förpackningarna ska vara enkla att återvinna vill vi även öka andelen återvunnen plast i dem – vilket är ett av våra mål till år 2030. Det första steget mot att öka andelen återvunnen plast har varit att göra en genomlysning av hela sortimentet av egna märkesvaror. Den blev klar 2021 och under 2022 kommer vi att spika strategin för det fortsatta arbetet. En utmaning är ofta att producenterna inte kan garantera tillgången på återvunnen plast. För att förändra det behöver såväl efterfrågan som återvinningen i sig öka.

Med hjälp av LCA kan vi få en helhetsbild av hur stor den totala miljöpåverkan är under en produkts hela liv, från råvaruutvinning via tillverkningsprocesser och användning till avfallshantering. Analysen kan användas för att se vilken typ av åtgärder som behöver sättas in och var i kedjan de gör mest effekt.

En slutsats från studien är att det är viktigt att få in LCA-kunskaperna tidigt i processen med att ta fram en ny produkt. Då kan nämligen analysen styra beslut genom hela kedjan. LCA-screeningen av hudkrämerna visade exempelvis att mer vikt bör läggas på att se till att förpackningen kan återvinnas, eftersom det har stor betydelse för krämernas klimatpåverkan.

ÅTGÄRDER SOM KAN MINSKA HUDKRÄMERS KLIMATPÅVERKAN

- Designa förpackningen så att den enkelt kan återvinnas.
- Använd återvunnen eller förnybar plastråvara i förpackningen.
- Minska mängden förpackningsmaterial som inte är nödvändig.
- Samarbeta med leverantörerna för att minska formulans klimatpåverkan.
- Använd förnybar energi vid produktionen av krämer.
- Producera krämen lokalt.

FOKUSOMRÅDE

Utvecklande arbetsplats

”Jag tycker om
kundmötet – det är ju
det allt handlar om.”

LÄS INTERVJUN MED
NASHWAN PÅ SIDAN 32

80%

av Apotek Hjärtats
chefer är kvinnor.

LÄS MER PÅ SID 29



”Vår affärsidé är att få människor att må bättre”

Apotek Hjärtats HR-chef, Per Bergman har varit en del av företaget nästan från start. Enligt Per handlar mycket av hållbarhetsarbetet om att det ska kännas meningsfullt och utvecklande att gå till jobbet. Då blir det enklare att både behålla och rekrytera kvalificerade medarbetare.

PANDEMIN HAR GJORT vardagen för Sveriges apotek extra utmanande. Å ena sidan har nya behov i samhället påverkat kundflöden och försäljning. Å andra sidan har smittan spridit oro bland medarbetarna och de höga sjuktalen har försvårat bemanningen på apotek, lager och supportkontor.

– Det har varit en stor utmaning och våra medarbetare har verkligen gjort helt otroliga insatser för att hjälpa våra kunder. Jag tror att det som har fått oss att klara de här pandemiåren är vår starka sammanhållning, säger Per.

I Apotek Hjärtats medarbetarundersökningar lyfts sammanhållningen tillsammans med att bidra till en positiv samhällsutveckling som centrala. Att arbetet känns meningsfullt, att man får möjlighet att utvecklas och vara del av ett lag, är enligt Per grundläggande för att trivas på jobbet.

– Vi arbetar hela tiden med förändring och utveckling, med kunden i fokus. För det behöver vi nya digitala verktyg som gör det möjligt att förstå och

möta kundens behov. Förändringsarbetet kräver också arenor där medarbetarna kan prata med varandra om vad som går bra och vad som behöver göras annorlunda, säger Per.

Enkelhet, engagemang och entreprenörskap är värderingar för hela ICA Gruppen. Värderingarna genomsyrar allt på Hjärtat och omsätts i praktiken genom ett starkt lagarbete och ständigt kundfokus.

– Här ger farmaceutrollen fantastiska möjligheter. Det finns många vägar att gå för den som vill specialisera sig eller bli ledare, inte minst genom vidareutbildning. Men det finns också utveckling i arbetet varje dag. Nya kunder ger nya möjligheter att ständigt skruva på arbetet och testa nya sätt, säger Per.

Samtidigt kännetecknas vardagen på Apotek Hjärtat av hög produktivitet och högt kundtryck. En del av yrkesstoltheten sitter dessutom i att lyckas möta varje kund utifrån hans behov. I den kontexten kan det vara svårt att hitta tillfällen för reflektion.

– Vi är apotek, men vi är också retail där kunder finns på plats minst 95 procent av vår arbetstid. Kommunikationen i teamet behöver därför vara anpassad till det, så att vi hinner ge varandra återkoppling på ett bra sätt, säger Per.

Per betonar också hur viktigt det löpande arbetet med effektivisering är. Det handlar om att förenkla processerna på apoteken, exempelvis genom att utveckla snabbare it-system. På så vis kan apoteksmedarbetarna få marginal och få med de där viktiga orden såsom ”Lycka till!” eller ”Trevlig helg!”.

Det är relativt få som går apotekarprogrammet och det är långt ifrån alla som väljer att arbeta på apotek efter examen. En viktig del av Apotek Hjärtats arbete med arbetsgivarvarumärket handlar därför om att ta vara på praktikperioden under utbildningarna och visa studenterna vilka utvecklingsmöjligheter som finns på apoteken.

– Vi rekryterar många farmaceuter från andra länder, exempelvis från EU, Iran, Irak och Syrien. En stor

mångfald bland våra medarbetare gör dessutom att vi bättre kan möta våra kunder, säger Per.

Hur vi jobbar med hållbarhet blir allt viktigare för den interna stoltheten och möjligheten att rekrytera rätt kompetens. Hjärtats medarbetarundersökning visar att ökat hållbarhetsarbete kopplat till receptbelagda läkemedel är särskilt viktigt. Utmaningen är den begränsade transparensen hos läkemedelsföretagen som gör det svårt att veta var och hur läkemedel produceras. Per menar att det trots det är viktigt ur ett medarbetarperspektiv att ta ställning för ökad hållbarhet och driva på för ökad transparens inom läkemedelsbranschen.

– Med en affärsidé som bygger på att hjälpa människor till bättre hälsa är det lätt att känna mening med sitt arbete. Sen gäller det att vi blir tydliga med vad vi på Hjärtat vill åstadkomma på sikt och hur det påverkar vad jag som enskild medarbetare ska göra i dag. Om vi lyckas med det så tror jag att fler trivs på jobbet, säger Per. ●

Engagerade medarbetare är grunden i hållbarhetsarbetet

Att arbeta på apotek är att vara nära människors liv och vardag. Kundmötet präglar dagen och kan vara avgörande för en människas mående. För Apotek Hjärtat är det viktigt att medarbetarna trivs på jobbet och utvecklas i sin yrkesroll. På så vis kan de vara de bästa rådgivarna och bidra till bättre hälsa och större välbefinnande.

Under 2021 genomfördes
50 000
utbildningstimmar!

ALLT VI GÖR syftar till ett samhälle där så många som möjligt kan öka sitt välmående genom god hälsa. Det är viktigt att vi lever upp till det och skapar förutsättningar för god hälsa även hos våra medarbetare. En utmaning är att rekrytera tillräckligt många farmaceuter för att matcha de fysiska apotekens generösa öppettider som ställer krav på bemanning. En annan utmaning är det höga kundtrycket som kan leda till att arbetsdagen blir stressig med få möjligheter till reflektion och återkoppling.

För att ett apotek ska få hålla öppet måste det finnas minst en farmaceut på plats. Farmaceuterna, som antingen är apotekare eller receptarier, säkerställer att den som hämtar ut sin receptbelagda medicin får rätt läkemedel, i rätt dos och att läkemedlet inte krockar med någon annan medicinering. Farmaceuternas breda kompetens



möjliggör också råd om besvär som kan behandlas med receptfria läkemedel, enklare hälsokontroller som blodtrycksmätning samt rådgivning kring kost, motion eller att sluta röka.

Kompetensförsörjning är en utmaning för hela apoteksbranschen. I dag råder det brist på farmaceuter och de närmaste åren väntas därtill stora pensionsavgångar. Söktrycket till den femåriga apotekarutbildningen liksom den treåriga utbildningen till receptarie har minskat. Många nyexaminerade farmaceuter väljer dessutom bort apoteken för att i stället arbeta inom läkemedelsindustrin.

På Apotek Hjärtat är vi övertygade om att en del av att lösa kompetensförsörjningen handlar om att ständigt utveckla farmaceutrollen. Genom att utöka den till att bli en tydligare del av vårdkedjan eller utveckla nya rådgivningstjänster

kring läkemedel kan apoteken fortsätta vara en attraktiv arbetsplats.

Vi tror att en nyckelfaktor för att lyckas rekrytera och behålla kompetens är att erbjuda möjlighet till utveckling på jobbet. Våra farmaceuter kan till exempel specialisera sig inom egenvård eller bli farmaciassvarig. Den snabba utvecklingen inom läkemedel ställer krav på att hålla medarbetarnas kunskaper aktuella. Under 2021 genomfördes 50 000 utbildningstimmar, och farmaceuterna gick en utbildning med fokus på depression och hur man bäst möter kunder som lider av psykisk ohälsa.

För att attrahera sistaårsstudenter från farmaceututbildningarna erbjuder vi ett talangsättningsprogram. Det är ett ettårigt utvecklings- och nätverksprogram som pågår under det sista studieåret och ger inblick i vår verksamhet.



Olika kompetenser bidrar till utveckling

PÅ APOTEK HJÄRTAT samlar vi många olika kompetenser. Förutom apotekare och receptarier är även apotekstekniker viktiga medarbetare på våra fysiska apotek, inte minst när det kommer till rådgivning kring egenvårdsprodukter.

Utvecklingen av e-handeln har medfört att vårt e-handelslager i Norrköping växer snabbt. Just nu sysselsätter vi cirka 180 personer, varav cirka 40 är farmaceuter. Övriga kompetenser är lagermedarbetare, lageradministratörer och ledare i olika roller.

Vi ökar också vår kompetens inom automation. På vårt lager som hanterar varuförsörjning till apoteken bidrar automation till att minska monotona arbetsuppgifter, öka kvaliteten och effektiviteten samt till en tryggare och säkrare arbetsmiljö.

Automationen optimerar också hur varorna packas på lagret – de sorteras efter i vilka zoner de ska finnas i apoteken. Det underlättar för apoteksmedarbetarna när varorna ska packas upp på apoteken.

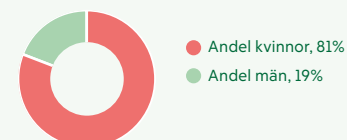
Apotek Hjärtat utvecklas ständigt för att möta kundernas förändrade beteenden och behov. För att bättre kunna möta efterfrågan behöver vi inom de närmaste åren stärka vår kompetens inom områden som analys, it och logistik. Det kan till exempel handla om utvecklare och analytiker som tar fram nya verktyg för att samla in och hantera data. Vi behöver också stärka kunskap och innovation kopplad till leveranser och last mile. Här finns det möjligheter för våra medarbetare att utvecklas inom företaget men vi stärker också vår kompetens genom externa rekryteringar.

Könsfördelning totalt

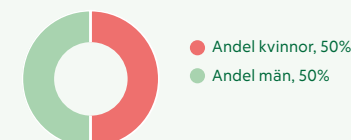


Känslan av att vara viktig och att jobbet är betydelsefullt bidrar till trivsel.

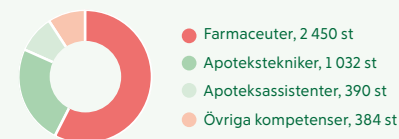
Könsfördelning chefsnivåer



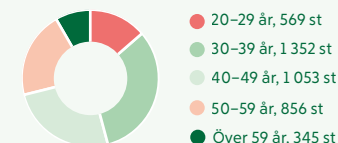
Könsfördelning ledning



Fördelning yrkeskategorier



Åldersfördelning totalt



Mångfald speglar samhället

VI REKRYTERAR MÅNGA farmaceuter från andra länder. EES-farmaceuters legitimation är giltig i Sverige. Det har bland annat gett oss möjlighet att rekrytera apotekare som tagit examen inom EES och som har ursprung från exempelvis Iran, Irak och Syrien. Förutom att Apotek Hjärtat får kompetenta medarbetare underlättas farmaceuternas möjlighet att validera och komplettera sin utbildning i Sverige. Under 2021 anställdes fem EES-farmaceuter till Apotek Hjärtat.

Det finns många fördelar med att våra medarbetare har olika bakgrund. Helst ska mångfalden bland våra medarbetare spegla samhället i stort. Dels för att vi vet att vi lär oss av varandras perspektiv, dels för att bättre kunna möta våra kunder. Det kan till exempel handla om att ge råd till en kund på det språk hen känner sig mest trygg i.

Följ livet på Apotek Hjärtat
på Instagramkontot
@Hjärtatcareer



NYCKELTAL	2021	2020	2019
Antal anställda totalt	4 175	4 075	3 992
Varav deltidsanställda	933	805	589
Personalomsättning (%) (Medarbetare som själva väljer att avsluta sin anställning)	9,1	9,0	11,8
Sjukfrånvaro (%)*	6,5	6,7	5,1
Arbetssskador	114	88	69

*) Sjukfrånvaron har ökat till följd av pandemin.

Nolltolerans mot hot och trakasserier

NÅGOT SOM TYVÄRR blivit vanligare är att våra medarbetare utsätts för hot och trakasserier. Apotek Hjärtat har nolltolerans mot trakasserier i alla former och använder verktyget Trygg på Hjärtat som stöd för hur medarbetarna kan hantera hot och trakasserier på arbetsplatsen. Alla incidenter polisanmäls och en utsatt medarbetare får stöd genom bland annat företagshälsovården.

Fokus under året har varit att skapa en så trygg arbetsmiljö som möjligt.



Laganda och återkoppling

PANDEMIN HAR STÄLLT stora krav både på oss som arbetsgivare och på våra medarbetare. Att skapa en så trygg arbetsmiljö som möjligt har varit det allra viktigaste, och vi har löpande anpassat säkerhetsåtgärder efter det aktuella läget. Till exempel genom plexiglasskydd, skyddsutrustning och att säkerställa avstånd mellan dem som vistats i våra lokaler. En annan del av att minska smittspridningen har varit att hitta rutiner för att begränsa antalet kunder inne på apoteken. Vi har uppmuntrat alla medarbetare att vaccinera sig mot Covid-19 och för att underlätta gav vi möjlighet att göra det på arbetstid.

När smittspridningen blev mer allmän, med hög sjukfrånvaro som följd, har den stora utmaningen även handlat om att se till att det alltid finns tillräckligt med medarbetare på plats för att kunna hålla öppet i apotek, kundservice och på e-apoteket. Här har lagarbetet varit centralt för att få ihop bemanning och för att orka ta sig igenom en lång och tuff period.

Att skapa och behålla lagandan är ett resultat av ett kontinuerligt och strukturerat arbete, inte minst med den psykosociala arbetsmiljön. Vi har en tydlig mötesstruktur och arbetar ständigt med att skapa arenor där vi också har möjlighet att ge varandra återkoppling. Kommunikationen i vardagen är viktig, både att ge varandra beröm och att påminna varandra om vad man kan göra annorlunda nästa gång.

Ett viktigt verktyg för att säkerställa – och utveckla – en god arbetsmiljö är vår årliga medarbetarundersökning. Som en följd av resultaten i medarbetarundersökningen 2020 utvecklade vi under 2021 bland annat stöd till apotekscheferna. En del av det var en vidareutveckling av det bemanningsverktyg som cheferna använder som stöd i planering av schema. Rätt bemanning på apoteken är avgörande för en god arbetsmiljö. Efter medarbetarundersökningen skapas på varje apotek en egen handlingsplan kring det man själva kan utveckla och påverka.



Jenny räddade livet på en kund

Jenny Larsson är receptarie och farmaciänsvarig på Hjärtat ICA Maxi Hälla och under våren 2021 räddade hon förmodligen livet på en kund som tagit alldeles för höga doser av paracetamol.

DET VAR i våras som kunden kom in på apoteket för att hämta ut det smärtstillande läkemedlet Citodon.

– Kunden hämtade ut Citodon, första uttaget. Jag pekade på ordet paracetamol på förpackningen och sa att Alvedon-ämnet ingår här, så det får man inte ta samtidigt som denna, berättar Jenny.

Kvinnan berättade då att hon hade tagit Alvedon i flera dagar. Eftersom det inte hade hjälpt fick hon nu Citodon. Det visade sig att hon ätit tio tabletter Alvedon per dag under fem dagar. Ett så stort intag av paracetamol kan orsaka skador på levern och Jenny insåg att kunden troligen behövde få läkarvård.

– Jag berättade att paracetamol kan skada levern om man tar så mycket, och att vi borde ringa Giftinformation för att se hur allvarligt läget var. Jag ville inte skrämma henne, så jag var lugn utåt men inombords kände jag att det här kan vara riktigt allvarligt, säger Jenny.

Jenny förklarar att i en sådan situation är det viktigt att Giftinformationen får möjlighet att ställa frågor direkt till kunden.

– När Giftinformation svarade sa jag bara: ”Det är från apoteket, jag har en kund som tagit paracetamol 10 gram i 5 dagar, du ska få prata med henne”.

Kunden fick rådet att åka direkt till akuten och det tog skruv. Hon tog in allvaret, och hon var blek och lite skakig, berättar Jenny.

För att ge akuten så bra underlag som möjligt skickade Jenny med kunden en skärmdump på historiken på Alvedon Forte, för att se datum när hon hämtat ut och antalet dagar hon ätit.

– När hon och maken gick vände hon sig om, gjorde tummen upp och sa ”Du är duktig på att göra ditt jobb!”, säger Jenny.

För sin insats fick Jenny priset bästa kundinsats på apotek 2021 av föreningen Apotekarsocieteten.



Engagemang för hållbarhet

DET FINNS ETT starkt engagemang för hållbarhet hos alla medarbetare på Apotek Hjärtat. I den medarbetarenkät som gjordes i augusti 2021 framgår att medarbetarna anser att arbetet med att påverka hur receptbelagda läkemedel tillverkas och upphandlas är den absolut viktigaste hållbarhetsfrågan, följt av förpackningar och avfallshantering.

Enkelhet i allt

KUNDEN STÅR I fokus för hela ICA Gruppen, och att göra det enkelt för kunderna är ett kärnvärde för oss. Enkelheten ska även genomsyra hela organisationen och hur vi arbetar. Det innebär att vi utför ett systematiskt förbättringsarbete och ställer oss frågor om hur vi kan förändra processer, IT-system och den interna kommunikationen så att de blir enkla, effektiva och tydliga.



”Jag tycker om kundmötet – det är ju det allt handlar om.”

Nashwan Mirza började på Apotek Hjärtat av en slump när han som 17-åring sökte praktik. I dag är han utbildad farmaceut och har haft i stort sett alla roller man kan ha på ett apotek. Drivkraften har alltid varit att hjälpa människor och enligt Nashwan ger korrekt läkemedelsanvändning såväl miljömässiga som samhällsekonomiska vinster.

– **JAG TYCKER OM** kundmötet, det är ju det allt handlar om, att hela tiden försöka göra det bästa för kunden. Det ska kännas tryggt och gå snabbt och smidigt. Det handlar om patientsäkerhet och vi farmaceuter behöver göra en massa olika bedömningar under det korta kundmötet, säger Nashwan.

Farmaceuter på Apotek Hjärtat har tillgång till checklistor för att kunna ge råd till en kund med besvär. Tyder hostan på astma, allergi eller luftvägsinfektion? Är de kliande hudutslagen torr hud eller eksem?

– Vissa mediciner har ju biverkningar och då vet vi vilken kompletterande produkt från det receptfria sortimentet som kan hjälpa. Till exempel kan antidepressiva mediciner leda till muntorrhet. Då har vi receptfria tabletter som hjälper mot det, säger Nashwan.

I dag kan Apotek Hjärtats kunder besöka Min Doktor-mottagningar som ligger i anslutning till apoteken. Där kan de genom drop-in verksamhet till exempel göra antikroppstester, PCR-tester och vaccinera sig. Dessutom kan diabetespatienter få nya nålar utan att behöva gå via vårdcentralen.

– Apoteken skulle kunna avlasta mer genom att få förnya recept på vissa mediciner och hjälpmedel för den som efter läkares bedömning står under kontinuerlig behandling med en viss medicin, säger Nashwan.

Nashwan arbetar dels på Apotek Hjärtat i Åhléns City i Stockholm och som senior läkemedelsansvarig för Apotek Hjärtats apotek i centrala Stockholm. Som läkemedelsansvarig granskar han bland annat att apoteken lever upp till Läkemedelsverkets och Apotek Hjärtats krav samt medarbetarnas behöghet för arbetet de utför.

– Vårt uppdrag är ju att bidra till en bättre folkhälsa. Där spelar apoteksbesöket stor roll. När en medicin används på rätt sätt kan vi dessutom minska både ohälsa, klimatpåverkan och samhällskostnader, säger Nashwan.

Nashwan ser en risk med den ökande övergången från fysiska till digitala möten. Han menar att grupper som inte kan eller vill mötas digitalt går miste om information de behöver. För hälsan är det bra att vara påläst och att kunder har koll bidrar inte enbart till bättre mående.

– Nuförtiden frågar kunder efter det som är bra för dem och miljön. Medvetenheten har helt klart ökat och i mötet med kunder försöker vi informera om hur de kan göra medvetna val, säger Nashwan.

På apoteken informerar farmaceuterna till exempel om att hormonplåster behöver lämnas tillbaka till apoteket efter användning eftersom hormonresterna

annars riskerar att hamna i våra vattendrag. Apotekspersonalen påminner också om att lämna tillbaka överblivna antibiotikakurer.

– Vi ser att återlämning av läkemedel till apoteken generellt ökar. De flesta kunder reagerar positivt på våra påminnelser och uppmaningar och många verkar glada över att få ny kunskap om hur de kan bidra till minskad miljöpåverkan, säger Nashwan.

För Nashwan har målet alltid varit att hjälpa andra, vilket han tror skulle varit möjligt även genom ett annat yrke. Men nu har han också allt mer fått upp ögonen för hur apoteken varje dag bidrar till samhällsnytta.

– Det är det ständiga erfarenhetsutbytet på apoteken, både med kunder och kollegor, som gör jobbet så speciellt, säger Nashwan. ●

Intressent- dialoger

2 av 3

tycker att det är svårt
att hålla koll på sina
vaccinationer.

LÄS MER PÅ SID 36

**”Det blir många
kundsamtal varje år och
därmed en fantastisk kanal
för folkbildning.”**

LÄS MER PÅ SID 37

Intressentgrupp Kunder

FOKUSOMRÅDE MILJÖ OCH KLIMAT

Guiden Välvald

SOM FÖRSTA APOTEKSAKTÖR införde Apotek Hjärtat 2017 hållbarhetsguiden "Välj med Hjärtat" för att lyfta läkemedelsbolag som är transparenta med sitt miljö- och hållbarhetsarbete. År 2021 blev guiden branschgemensam och bytte namn till "Välvald". Målet är ökad transparens och att fler leverantörer ställer om till en hållbar läkemedelsproduktion.

FOKUSOMRÅDE MILJÖ OCH KLIMAT

Kundundersökning om hållbarhet

APOTEK HJÄRTAT VILL veta vad kunderna tycker är viktigast att vi som apoteksaktör arbetar med när det kommer till hållbarhet och hur vi kan underlätta för kunderna att göra hållbara val. Därför genomförde vi under 2021 en kundundersökning om hållbarhet. Undersökningen visade att kunderna tycker att det är viktigast att Apotek Hjärtat arbetar med påverkan som kan leda till säker tillverkning av läkemedel samt granskning av denna process och sortimentet i stort. Faktorer som är relativt sett viktigare är även miljövänliga produkter, mänskliga rättigheter, minskning av plast samt jämställdhet.



FOKUSOMRÅDE MILJÖ OCH KLIMAT

Sveriges grönaste varumärke

SVERIGES GRÖNASTE VARUMÄRKE är en återkommande undersökning som genomförs av undersökningsföretaget Differ. Drygt 1 000 personer i åldrarna 15–75 år besvarar frågor kring miljö och hållbarhet samt ger sin syn på varumärken i nio utvalda branscher. Apotek Hjärtat blev utsedd till det grönaste varumärket i kategorin Apotek 2021.

FOKUSOMRÅDE MILJÖ OCH KLIMAT

Sustainable Brand Index

APOTEK HJÄRTAT HAMNADE på tionde plats i Sustainable Brand Index rankning av Sveriges mest hållbara varumärken 2021.

FOKUSOMRÅDE MILJÖ OCH KLIMAT

Framtidens hållbaraste företag

APOTEK HJÄRTAT LIGGER på första plats bland apoteks- och vårdbolag i undersökningen Framtidens hållbaraste företag, där unga konsumenterna rankar vilka varumärken de anser är bäst på hållbarhetsarbete.

Intressentgrupp Kunder

FOKUSOMRÅDE FOLKHÄLSA

Rådgivning

APOTEK HJÄRTAT ERBJUDER rådgivning kring läkemedel via telefon, e-post och självklart i de fysiska kundmötena på apoteken. Rådgivningen kan både handla om hur man bäst tar sitt receptbelagda läkemedel och hur man genom egenvård kan behandla enklare åkommor med receptfria läkemedel. Men våra medarbetare ger även råd kring kost, motion och till exempel att sluta röka.

FOKUSOMRÅDE FOLKHÄLSA

Hälsotjänster

APOTEK HJÄRTAT ERBJUDER flera hälsotjänster, bland annat blodtrycksmätning, blodglukosmätning och födelsemärkeskontroll (i samarbete med Screen Cancer) på apoteken. Kunderna har även möjlighet att vaccinera sig på någon av våra Min Doktor-kliniker, i anslutning till Hjärtat och ICA eller på de av våra apotek som samarbetar med Vaccinova.



FOKUSOMRÅDE UTVECKLANDE ARBETSPLATS

Utveckla farmaceutycket

APOTEK HJÄRTAT VILL utveckla farmaceutycket för att kunna ge kunderna den absolut bästa hjälpen, men också för att göra yrket mer attraktivt. Vi deltar aktivt i samhällsdebatten för att öka kompetensförsörjningen.

FOKUSOMRÅDE FOLKHÄLSA

Hälsobarometern

APOTEK HJÄRTAT STÄLLER varje år frågor till svenska folket om hälsa genom en Sifo-undersökning som kallas Hälsobarometern. Under 2021 berättade svenskarna bland annat att unga röker och snusar mer under pandemin och att två av tre tycker att det är svårt att hålla koll på sina vaccinationer.

FOKUSOMRÅDE FOLKHÄLSA

Elektroniskt expertstöd

ELEKTRONISKT EXPERTSTÖD, som används av farmaceuterna på Hjärtats apotek vid expediering av läkemedel på recept, hjälper till att upptäcka:

- Flera läkemedel med samma verkan.
- Läkemedel som krockar med varandra.
- Läkemedel som är olämpliga på grund av ålder eller bakomliggande sjukdom.
- För hög dosering (gäller särskilt barn och äldre).

Intressentgrupp

Ägare



FOKUSOMRÅDE FOLKHÄLSA

Hälsosamma val

ICA GRUPPEN HAR ambitionen att vara den aktör på marknaden som enligt konsumenternas uppfattning tydligast hjälper dem att göra hälsosamma val. Under 2021 har Apotek Hjärtat fortsatt att vara en viktig pusselbit i det. Dialogen sker i tvärfunktionella, gemensamma projekt och vid avstämningsmöten med representanter från alla ICA Gruppens bolag.

”Apoteksbranschen sysselsätter drygt 10 000 personer i Sverige. Det blir många kundsamtal varje år och därmed en fantastisk kanal för folkbildning.”

KATARINA FRIGELL
KOMMUNIKATIONSCHEF PÅ APOTEK HJÄRTAT

FOKUSOMRÅDE UTVECKLANDE ARBETSPLATS

Hållbarhetsmål om inkludering och mångfald

ICA GRUPPEN HAR satt upp ett antal mål som ska bidra till inkludering och mångfald. Målen är 50/50 könsfördelning på nyckelpositioner, att medarbetare anser att arbetsmiljön är fri från trakasserier och diskriminering, att medarbetare anser att alla har samma möjligheter, och att medarbetare anser att de kan vara sig själva på arbetsplatsen. Arbetet med målen sker i ICA Gruppens HR där alla bolag finns representerade.

FOKUSOMRÅDE MILJÖ OCH KLIMAT

Netto noll klimatutsläpp

TILL 2030 SKA hela ICA Gruppen, där Apotek Hjärtat ingår, ha netto noll klimatutsläpp i den egna verksamheten. Det betyder att utsläppen ska fortsätta minska i linje med Parisavtalet till så nära noll som möjligt, samtidigt som klimatkompensation gradvis ersätts av åtgärder som balanserar ut positiva utsläpp mot negativa utsläpp. Under 2021 genomförde Hjärtat, på uppdrag av ICA Gruppen, ett prognosarbete för Hjärtats egna utsläpp fram till 2030 för att utveckla våra mål i linje med netto noll-målet.



Intressent- grupp Samarbets- partner



FOKUSOMRÅDE FOLKHÄLSA

Cancerfonden

APOTEK HJÄRTAT ÄR en av huvudsponsorerna i Cancerfondens årliga Rosa Bandet-kampanj. Under 2021 startades initiativet Bröst- och pungmeditation tillsammans med Cancerfonden, med syftet att uppmuntra fler att göra självundersökning till en rutin.

FOKUSOMRÅDE FOLKHÄLSA

Läkemedelsverket, Tandvårds- och läkemedelförmånsverket och Folkhälsomyndigheten

HJÄRTAT ÄR REPRESENTANT för apoteksbranschen i nationella strategin för psykisk ohälsa. Samarbete sker också kring bland annat antibiotikaresistens.

FOKUSOMRÅDE MILJÖ OCH KLIMAT

Digital leverantörsträff

APOTEK HJÄRTAT ORDNADE en digital träff för leverantörer där utmärkelser som exempelvis Bästa logistik, Bästa kampanj samt Bästa hållbarhet delades ut. Syftet var att lyfta goda exempel i samarbeten med leverantörer för att inspirera till ytterligare starka och effektiva samarbeten.

FOKUSOMRÅDE FOLKHÄLSA

Kunskapscentrum

UNDER 2020 BLEV vi tillfrågade av Kunskapscentrumet för läkemedel i miljön att ta fram den första universitetskursen i Läkemedel & Miljö för farmaceutstudenter. Efter ett års arbete tillsammans med referensgruppen blev resultatet en 7,5-poängskurs vid Uppsala universitet som körde i gång september 2021.



FOTO MIKAEL WALLERSTEDT

FOKUSOMRÅDE MILJÖ OCH KLIMAT

PostNord

I SAMARBETE MED PostNord startades ett initiativ för att komma i gång med elbilsleveranser. Initiativet innebar att ett 20-tal apotek i södra Stockholm fick sina leveranser nästan ljudlöst och med eldrift.

FOKUSOMRÅDE MILJÖ OCH KLIMAT

Livscykelanalys

FÖR ATT ÖKA förståelsen och driva på utvecklingen för en mer hållbar detaljhandel inleddes ett samarbetsprojekt med IVL Svenska Miljöinstitutet, IDUN Minerals och Perrigo Company plc för att analysera produkters livscykler.

FOKUSOMRÅDE FOLKHÄLSA

Mind

FÖR ATT BIDRA till bättre psykisk hälsa inledde Hjärtat under 2021 ett långsiktigt samarbete med den ideella organisationen Mind. Samarbetet bygger delvis på ett ekonomiskt stöd från Hjärtat och på att gemensamt kommunicera, informera och utbilda om psykisk hälsa.

FOKUSOMRÅDE FOLKHÄLSA

Riksförbundet HjärtLung

APOTEK HJÄRTAT HAR under två år samarbetat med Riksförbundet HjärtLung och sponsrat förbundet med ett antal hjärtstartare.

Intressentgrupp Medarbetare



FOKUSOMRÅDE MILJÖ OCH KLIMAT

Medarbetarenkät miljö och hållbarhet

ENGAGEMANGET FÖR HÅLLBARHET är stort bland Apotek Hjärtats medarbetare. I en enkät om miljö och hållbarhet som genomfördes i augusti 2021 svarade 100 medarbetare på frågor om vilka hållbarhetsfrågor som är viktigast för dem. I topp hamnade ansvarsfull framställning av receptbelagda läkemedel samt att få ner mängden avfall från förpackningar.

FOKUSOMRÅDE UTVECKLANDE ARBETSPLATS

Farmaceutpraktikanter

VARJE PRAKTIKPERIOD BJUDER vi in våra farmaceutpraktikanter till en heldag på Hjärtats supportkontor för att de ska få lära känna oss bättre. Under pandemin ställde Hjärtat om till digitala träffar även om det fanns perioder då vi kunde ses live och bjuda in praktikanterna till vårt kontor i Solna. De fick bland annat veta mer om karriärvägarna på Hjärtat, hur vi arbetar med hållbarhet och hur framtidens kundmöte kan se ut.

FOKUSOMRÅDE UTVECKLANDE ARBETSPLATS

Utbildningar

UNDER 2021 GENOMFÖRDES drygt 150 utbildningar för ledare och medarbetare vid olika utbildningstillfällen (fysiskt eller digitalt). Regioncheferna har gått en ledarutbildning med fokus på att leda i förändring. De har därefter utbildat apotekscheferna, som sedan har tagit det vidare ut i organisationen. Apoteken har även genomfört e-utbildningar för att stärka sig inom det personliga kundmötet. Medarbetarna vidareutbildas kontinuerligt för att vara uppdaterade kring nyheter inom läkemedelsområdet och nya lagkrav som berör apoteken. På supportkontoret har vi satsat på ett ledarnätverk med syfte att utveckla ledarskapet, stärka relationer och utbyta erfarenheter.

FOKUSOMRÅDE UTVECKLANDE ARBETSPLATS

Intern praktik

ALLA MEDARBETARE på Hjärtats supportkontor uppmuntras vanligtvis att jobba på våra apotek minst en gång om året. Till följd av pandemin var vi återhållsamma med den interna praktiken under 2021.

FOKUSOMRÅDE UTVECKLANDE ARBETSPLATS

Utmärkelsen Årets apotek

UTMÄRKELSEN DELAS UT av Apotek Hjärtat centralt för att uppmärksamma särskilt goda insatser under det gångna året. 2021 prisades Apotek Hjärtat Lasarettet Trelleborg som det allra bästa apoteket i konkurrens med kedjans övriga cirka 390 apotek.

FOKUSOMRÅDE UTVECKLANDE ARBETSPLATS

Medarbetarundersökning

GRUNDEN TILL ARBETET med vår arbetsmiljö kommer från den årliga medarbetarundersökningen samt de medarbetarsamtal som genomförs.

FOKUSOMRÅDE FOLKHÄLSA

Psykisk ohälsa

UNDER 2021 HAR farmaceuter på apotek genomgått en fokusutbildning kopplad till psykisk ohälsa, där depression och att möta människor med psykisk ohälsa stått i centrum.

Styrning

106
egenkontroller.
LÄS MER PÅ SID 42

**”Hållbarhetsrådet
förbereder och
koordinerar
strategiska beslut.”**

LÄS MER PÅ SID 40

För en god morgondag

APOTEK HJÄRTAT OMFATTAS av ICA Gruppens övergripande mål inom hållbarhetsområdet. ICA Gruppens hållbarhetsarbete är omfattande och rymmer höga ambitioner och en mängd aktiviteter.

För att strukturera informationen kring arbetet används konceptet För en god morgondag med fem underområden: lokalt, miljö, hälsa, mångfald och kvalitet.



Hållbarhetsstyrning

Apotek Hjärtats styrelse och ledning har antagit ett ramverk och övergripande hållbarhetsmål som sätter riktlinjerna för hur organisationen ska agera ansvarsfullt som företag och arbetsgivare. Ramverket är ett komplement till gällande lagstiftning och består både av interna regelverk och riktlinjer samt anslutning till externa principer och rekommendationer.

Uppförandekod

Vår uppförandekod vänder sig till våra leverantörer och samarbetspartner om vad vi förväntar oss av dem kring socialt ansvar, miljöhänsyn och affäretik. Uppförandekoden sammanfattar internationellt vedertagna standarder som FN:s allmänna deklaration om mänskliga rättigheter, Barnkonventionen samt ILO:s kärnkonventioner. Vi kräver att samtliga leverantörer och övriga samarbetspartner respekterar uppförandekoden och gör sitt bästa för att leva upp till dess krav. I våra avtal med leverantörer av handelsvaror och läkemedel i egenvården ingår en bilaga gällande hållbart företagande – en detaljerad beskrivning av kraven vi ställer för att sälja leverantörens produkter på våra apotek.

→ LÄS GÄRNA HELA UPPFÖRANDEKODEN [HÄR](#)

Uppföljning sker kontinuerligt inom den löpande verksamheten genom exempelvis sociala revisioner på plats hos leverantörer. Revisionerna sker inom ramen för ICA Social Audit eftersom koncernledningen har yttersta ansvaret för att uppförandekoden efterlevs.

Policyer

ICA Gruppen har flera övergripande policyer som tydliggör regelverk och instruktioner. Uppförandekod och inköbspolicyer förklarar etiska ställningstaganden internt och gentemot våra leverantörer. Hållbarhetspolicyen beskriver Apotek Hjärtats inställning till miljö- och klimatfrågor och de övergripande principerna för styrning och uppföljning av hållbarhetsarbetet.

Hållbarhetsrådet

Under 2020 implementerade Apotek Hjärtat ett hållbarhetsråd som rapporterar till företagets ledningsgrupp. Hållbarhetsrådet förbereder och koordinerar strategiska beslut åt ledningsgruppen och förbereder den årliga väsentlighetsanalysen. Hållbarhetsrådet träffas en gång per kvartal. Beslut om specifika policyer och riktlinjer, mål och KPI:er inom hållbarhet fattas av ledningsgruppen. Under 2022 träffas rådet mer frekvent, för att fördjupa samtalen om främst miljö och socialt ansvar.

FN:s Global Compact

Apotek Hjärtat följer både FN:s Global Compact och den allmänna förklaringen av de mänskliga rättigheterna. Global Compact är världens mest

använda hållbarhetsramverk, med över 6 000 medlemmar från 135 länder. De organisationer som deltar i Global Compact förbinder sig att leva upp till tio principer kring mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och antikorruption, samt att respektera dessa i hela sin värdekedja.

ILO:s Kärnkonventioner

Apotek Hjärtat följer Internationella arbetsorganisationens (ILO) åtta så kallade kärnkonventioner som utgör en minimistandard för arbetsvillkor, lika över hela världen. Det handlar om grundläggande mänskliga rättigheter i arbetslivet, som till exempel rätten att organisera sig fackligt, lika lön för lika arbete för män och kvinnor samt att avskaffa barnarbete.

Lagar och regleringar

Etik och antikorruption

I ICA Gruppens policy för affärsetik samt i Apotek Hjärtats uppförandekod beskrivs de grundläggande principerna för hur chefer och medarbetare i hela organisationen ska agera i sitt dagliga arbete och i kontakter med leverantörer, konkurrenter och andra externa parter. Här finns även tydligt definierat vad som gäller för exempelvis gåvor, droger och alkohol, samt vid eventuella intressekonflikter.

För Apotek Hjärtat är det viktigt att agera etiskt korrekt. Det är en förutsättning för ett högt förtroendekapital bland medarbetare, kunder, leverantörer och samhället i stort. Det råder noll-tolerans mot alla former av korruption, vilket inkluderar alla typer av mutor och bestickning.

Good Pharmacy Practice



APOTEK HJÄRTAT FÖLJER den standard för god apotekssed (Good Pharmacy Practice, GPP) som tagits fram av Sveriges Apoteksörening och Apotekarssocieteten. Den bygger på en internationell standard som Världshälsoorganisationen (WHO) och den internationella farmaceut-federationen (FIP) tagit fram. Standarden omfattar all apotekspersonal och apotekets ägare/tillståndsinnehavare och är tillämplig för apotek inom både öppen- och slutenvård. Den gäller vid hantering, försäljning och rådgivning av läkemedel och egenvårdsprodukter samt vid utförande av tjänster på apotek.

Ett reglerat ansvar

APOTEK HJÄRTATS UPPDRAG och ansvar definieras av de lagar, förordningar och myndighetsföreskrifter som finns för apoteks-verksamhet. Dessutom finns ett omfattande internt ramverk med riktlinjer för hur verksamheten ska bedrivas och följas upp.

För att få bedriva öppenvårdsapotek krävs tillstånd från Läkemedelsverket enligt lagen om handel med läkemedel (2009:366). I lagen definieras öppenvårdsapotekens grunduppdrag och krav som alla apotek måste leva upp till. Även läkemedelslagen (2015:315) ställer krav på hur information, upplysning och samråd med kund sker.

Dessa lagar kompletteras av förordningar från regeringen och föreskrifter från Läkemedels-verket. I Läkemedelsverkets föreskrifter finns bestämmelser om bland annat säker läke-medelshantering, bemanning, kompetens och för expedition och utlämnande av läkemedel, samt krav på information och rådgivning. Enligt förordningen om handel med läkemedel (2009:659) finns krav på bland annat tillhanda-hållande av läkemedel så snart det kan ske. Lagen om läkemedelsförmåner med mera (2002:160) reglerar bland annat apotekens utbyte av läkemedel och under vilka förutsätt-ningar patienter har rätt att få sina läkemedel och andra förskrivna varor inom högkostnads-skyddet.

Enligt patientsäkerhetslagen (2010:659) är apoteken vårdgivare och apoteksmedarbetare är hälso- och sjukvårdspersonal. Det innebär att vårdgivaren, det vill säga apoteket, har krav på sig att bedriva ett systematiskt patientsäker-hetsarbete, med särskilda krav på att arbetet utförs i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet. Det innebär också att apoteksmedarbetare omfattas av tystnadsplikt.

Apoteksdatalagen (2009:367) reglerar person-uppgiftsbehandling vid öppenvårdsapotekens detaljhandel med läkemedel. Under de senaste åren har även två nya EU-regelverk implement-erats i verksamheten. Dels dataskyddsförord-ningen, GDPR, som syftar till att stärka skyddet för den personliga integriteten. Dels regelverket om säkerhetsdetaljer på läkemedel som syftar till att minimera risken för förfalskade läkemedel. Våren 2021 trädde dessutom lagen om den nationella läkemedelslistan i kraft. Den ska ge hälso- och sjukvården, apoteken och patienten samma bild av patientens förskrivna och uthämtade läkemedel genom ett gemensamt elektroniskt register. Det är Läkemedelsverket, Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket, Inspektionen för vård och omsorg samt Integritetsskyddsmyndigheten som ansvarar för att följa upp att apoteken uppfyller kraven.



Kontroll och tillsyn

BÅDE TILLSYN FRÅN berörda myndigheter och Apotek Hjärtats eget kvalitetssystem kontrollerar att kraven efterlevs. Kvalitetssystemet på de enskilda apoteken, det så kallade egenkontrollprogrammet, regleras i sin tur av Läkemedelsverkets föreskrifter.

EGENKONTROLLEN OMFATTAR:

- Egeninspektion minst en gång per år.
- Hantering av avvikelser och brister och vid allvarliga sådana även anmälan enligt Lex Maria.
- Kvalitetssystem med aktuella rutiner och instruktioner som styr verksamheten.
- En läkemedelsansvarig farmaceut på alla apotek som ser till att kraven följs och anmäler till Läkemedelsverket om det finns allvarliga brister i verksamheten.

Genom att arbeta förebyggande med tydliga rutiner och instruktioner, ansvarsfördelning och kompetensutveckling, minskar risken för felexpedieringar och andra avvikelser. Uppföljning genom egeninspektion, stickprov och hållbarhetskontroller är viktiga led i arbetet med att kvalitets-säkra verksamheten. De avvikelser som ändå uppstår dokumenteras, utreds och används som underlag för att förbättra rutiner, arbetssätt och stödsystem. Apotek Hjärtat har egna regionala kvalitetsspecialister som bland annat arbetar med bedömning av avvikelser samt ger stöd till de läkemedelsansvariga på apoteken. De genomför också regelbundna interninspektioner för att försäkra sig om att apoteken håller en hög kvalitetsnivå och följer egenkontrollprogrammet. Under 2021 genomfördes interninspektion på 106 (104) av Hjärtats apotek.



Dataskydd av personuppgifter

PERSONUPPGIFTER ÄR ALL information som kan användas för att identifiera en enskild person, exempelvis grundläggande uppgifter såsom namn och kontaktuppgifter samt köphistorik och bonuspoäng för medlemmar i Klubb Hjärtat. Behandling av uppgifterna skiljer sig åt beroende på om de berör bonuspoäng för medlemmar, kunder i apotek, e-handel eller inköp på recept.

Apotek Hjärtat skyddar och behandlar personuppgifter i enlighet med GDPR, apoteksdatalagen och interna riktlinjer och rutiner. Apotek Hjärtats dataskyddsombud granskar att dessa regler följs.

Apotek Hjärtat strävar alltid efter att behandla personuppgifter inom EU/EES-området. I de fall uppgifter behandlas utanför EU, till exempel av någon av våra tjänsteleverantörer, följs skyddsåtgärder, exempelvis dataöverföringsavtal.

