

APOTEK ICA

Hållbarhetsrapport 2017

För en bättre
läkemedelsanvändning och
ökad folkhälsa

Så arbetar vi för en
**hållbar
värdekedja**

Mål:
Klimatneutrala
2020

En utvecklande
arbetsplats



Innehåll

Apotek Hjärtat & hållbarhet	3
Fyra fokusområden	3
Styrande värderingar	3
Apotek Hjärtats mest väsentliga hållbarhetsfrågor	3
Bättre läkemedelsanvändning och ökad hälsa	4
En god och kostnadseffektiv läkemedelsanvändning	5
Hög tillgänglighet	6
Kvalitetssäkrat sortiment	6
Stort fokus på hälsotjänster	7
Samverkan för en bättre hälsa	8
Podden Hjärtats gäster	8
Hållbar värdekedja	10
Hållbar leverantörskedja	11
Stödja kundernas hållbara val	11
Läkemedel och miljö	12
Inga mikroplaster i Hjärtats egna produkter	12
Klimatneutrala 2020	13
En utvecklande arbetsplats	14
En platt organisation – med fokus på att hjälpa, utveckla och utvecklas	15
Kvalificerade medarbetare	15
Löpande kompetensutveckling	15
Säker och god arbetsmiljö	16
Mångfald	16
Jämställdhet	16
Kvalitet, etik och compliance	17
Interna ramverk	17
Good Pharmacy Practice (GPP)	17
Etik och antikorruption	17
Kontroll, tillsyn och egenkontroll	18



Hållbarhet - navet i vår verksamhet

Rätt använda är läkemedel fantastiska. De kan förebygga, bota och lindra – och därigenom bidra till ett ökat välmående för den enskilde individen. Samtidigt kan en felaktig användning medföra ett hot mot den enskildes hälsa och bidra till en onödig påverkan på miljön. Som en av de största aktörerna på den svenska apoteksmarknaden har vi inom Apotek Hjärtat ett stort ansvar att verka för en korrekt läkemedelsanvändning. Den täta kontakten med våra kunder gör det möjligt för oss att bidra till en bättre hälsa för den enskilda individen, begränsa den läkemedelsrelaterade miljöpåverkan – och samtidigt minska statens kostnader för läkemedel. Vi bedriver därför ett aktivt arbete för att så långt möjligt säkerställa hållbarhetsaspekter inom samtliga delar av värdekedjan, från inköp och sortiment, via rådgivning och receptexpediering, till insamling av återlämnade läkemedel. Därutöver strävar vi även efter att kontinuerligt minska vår egen organisations miljöpåverkan och skapa en utvecklande arbetsplats. Mer om detta – och mycket annat – finns att läsa i denna hållbarhetsrapport.

*Hälsningar från Anders Nyberg, VD
Annika Svedberg, Farmaci- och kvalitetschef
Cecilia de Pedro, Miljöchef*

Apotek Hjärtat & hållbarhet

Inom Apotek Hjärtat anser vi att ett fokuserat hållbarhetsarbete och ett starkt samhällsengagemang går hand i hand med långsiktig tillväxt under god lönsamhet. I kraft av vår storlek har vi både möjlighet och ett ansvar att bidra till en mer hållbar utveckling inom många områden. Genom vår verksamhet vill vi bidra till en bättre folkhälsa och en hållbar läkemedelsanvändning.

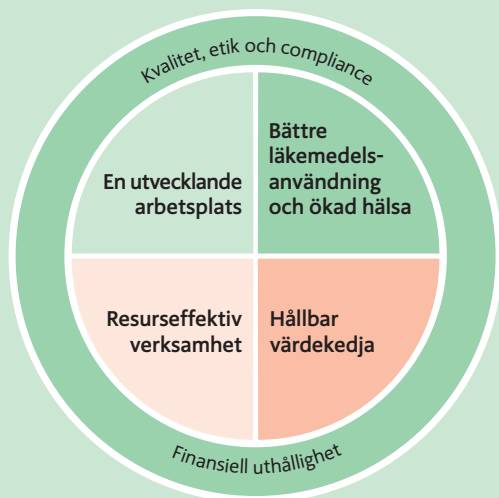
Apotek Hjärtats hållbarhetsarbete tar avstamp i en väsentlighetsanalys i vilken de främsta och mest relevanta hållbarhetsaspekterna har identifierats. Till de övergripande målen hör att bidra till en bättre läkemedelsanvändning och ökad hälsa, men också att kontinuerligt minska den egna verksamhetens direkta och indirekta påverkan på miljön. Arbetet bedrivs inom den egna or-

ganisationen, men också i samverkan med leverantörer, partners och kunder. För att möjliggöra långsiktigt värdeskapande för kunder, medarbetare, samhälle och ägare krävs dessutom att verksamheten bedrivs på ett sätt som säkerställer finansiell uthållighet och ett högt förtroende hos samtliga intressenter.

Fyra fokusområden

Apotek Hjärtats hållbarhetsarbete är strukturerat utifrån fyra fokusområden:

- Bättre läkemedelsanvändning och ökad hälsa
- En utvecklande arbetsplats
- Hållbar värdekedja
- Resurseffektiv verksamhet



Styrande värderingar

Apotek Hjärtats företagskultur präglas av starka och tydliga värderingar. Ett gemensamt förhållningssätt och en gemensam syn på grundläggande värderingar ökar tydligheten mot kund och attraktionskraften bland såväl nuvarande som framtida medarbetare. Det gör det även lättare att fatta rätt beslut och förbättrar därigenom den interna effektiviteten.

Våra värderingar är:

- Enkelhet
- Entreprenörskap
- Engagemang

Apotek Hjärtats mest väsentliga hållbarhetsfrågor

- Bidra till en bättre läkemedelsanvändning och ökad hälsa
- Vara en attraktiv arbetsplats
- Säkerställa en resurseffektiv verksamhet
- Uppmuntra och inspirera till hållbara val av handelsvaror och receptfria läkemedel.
- Säkerställa hållbarhet (kvalitet, miljö, socialt, ekonomisk) inom leverantörskedjan

Bättre läkemedels- användning och ökad hälsa

Det övergripande syftet med Apotek Hjärtats verksamhet är att tillhandahålla läkemedel på ett säkert sätt och samtidigt verka för en god och kostnadseffektiv läkemedelsanvändning. Den täta kontakten med kunderna skapar stora möjligheter att bidra till en bättre hälsa för den enskilda individen, minska statens kostnader för läkemedel och samtidigt begränsa den läkemedelsrelaterade miljöpåverkan.



Receptexpediering och rådgivning kring läkemedelsanvändning utgör navet i Apotek Hjärtats verksamhet. De utgör centrala delar i arbetet med att säkerställa patientsäkerheten och förebygga ohälsa. Som ett led i strävan att bidra till en bättre folkhälsa erbjuds även ett brett och växande utbud av hälsorelaterade tjänster.

En god och kostnadseffektiv läkemedelsanvändning

Läkemedel är den vanligaste behandlingsmetoden inom svensk sjukvård. Rätt använda kan de förebygga, lindra eller bota ohälsa – och därigenom bidra till en bättre livskvalitet för den enskilde individen. De kan även bidra till minskade kostnader för samhället i form av minskat behov av andra behandlingsformer, sjukskrivningar och förlorade skatteintäkter. Samtidigt kan en felaktig användning medföra ett hot mot den enskildes hälsa och bidra till en onödig påverkan på miljön. Därutöver finns även ekonomiska skäl till att säkerställa en korrekt läkemedelsanvändning. Felmedicineringar beräknas idag kosta samhället 10-20 miljarder kronor årligen, vilket kan ställas mot den totala läkemedelskostnaden i Sverige på cirka 30 miljarder. Av flera skäl finns därför anledning att säkerställa en korrekt användning av läkemedel.

Sista ledet i vårdkedjan

Vilka läkemedel som förskrivs och i vilken omfattning styrs helt av vårdens förskrivare och är därmed inget som apoteken kan eller ska påverka. Ändå spelar apoteken en avgörande roll för en effektiv och korrekt användning. I apotekens samhällsuppdrag ingår att stå för en ansvarsfull läkemedelsförsörjning och en grundläggande läkemedelsrådgivning. I uppdraget ingår även att göra en farmakologisk bedömning av recept som expedieras, för att upptäcka eventuella risker med medicineringen. Ingen annan del av vårdkedjan träffar landets medborgare lika ofta som apoteken. Och det är på apoteket som patienten för sista gången vid en given förskrivning möter vårdprofessionen, innan man själv får det fulla ansvaret för sin läkemedelsbehandling.

Rådgivning på apotek, per telefon eller via internet

Apotek Hjärtat arbetar på olika sätt med att sprida kunskap och information om läkemedel och hur de ska användas för att nå bäst effekt. En majoritet av all expediering sker fortfarande på de fysiska apoteken – och det är också här, i det direkta mötet med kunden som möjligheten till information, upplysning och dialog är som störst. I takt med att försäljningen av läkemedel flyttas ut över nätet förändras dock även rådgivningssituationen. Utöver kundmöten på de fysiska apoteken erbjuder Apotek Hjärtat även rådgivning per telefon eller via chattfunktion på apotekhjärtat.se.

Personlig läkemedelsrådgivning

Flera av Apotek Hjärtats apotek erbjuder kostnadsfri personlig rådgivning om läkemedel av en farmaceut. Rådgivningen omfattar genomgång av aktuell medicinering, förslag på egenvård och besvär/förebyggande insatser. Om så önskas kan råden även fås dokumenterade, för att t ex underlätta ett läkarbesök eller vid senare uppföljningsmöte. Samtalet tar ungefär 15 minuter och precis som all annan hälso- och sjukvårdspersonal har farmaceuten tystnadsplikt.

Elektroniskt expertstöd (EES)

Av de recept som expedieras på svenska apotek görs över 90 procent utifrån ett elektroniskt underlag. Sverige tillhör därmed världstoppen när det gäller andel e-recept på nationell nivå.

Utöver att förenkla för kunden har användningen av e-recept även möjliggjort införandet av ett elektroniskt beslutsstöd för farmaceuter. Beslutsstödet, benämnt Elektroniskt expertstöd (EES), innebär att det aktuella e-receptet analyseras både enskilt och i kombination med kundens tidigare förskrivningar. Genom EES får farmaceuten ett automatiserat stöd vid granskningen av till exempel dos, dubbelförskrivningar och läkemedelsinteraktioner. Syftet är att upptäcka om kunden har flera läkemedel med samma verkan, läkemedel som krockar med varandra, är olämpliga på grund av ålder eller om doseringen är för hög. Systemet underlättar därmed den farmaceutiska kontroll som alltid sker i samband med utlämningen av läkemedel.

Ansvarig för EES är eHälsomyndigheten. Systemet infördes 2009 och finns idag tillgänglig utan kostnad för kunden på samtliga apotek i Sverige. Även om det primära syftet är att bidra till förbättrad läkemedelsanvändning och ökad patientsäkerhet möjliggör systemet även kostnadsbesparingar för såväl kund som samhälle.

För att EES ska kunna användas krävs kundens samtycke, vilket kan ges muntligen eller skriftligen. Samtycket lagras i ett särskilt samtyckesregister hos eHälsomyndigheten och gäller därefter för alla apotek.

Rådgivning kopplat till antibiotikaanvändning

Av alla läkemedel hör antibiotika till de mest värdefulla. Inom sjukvården används antibiotika för att behandla och i vissa fall förebygga infektioner som orsakas av bakterier. Tack vare antibiotika är det möjligt att bota sjukdomar som tidigare var dödliga. Dagens moderna sjukvård är dessutom beroende av att antibiotika fungerar mot infektioner i samband med exempelvis cancerbehandlingar, transplantationer och operationer.

Apotek Hjärtat arbetar på olika sätt för att öka kunskapen om en korrekt användning av antibiotika. Utöver information på apotek och genom kampanjer är Apotek Hjärtat även en av initiativtagarna till kampanjen "Ta hand om dig", vars övergripande mål är att bidra till en minskad användning av antibiotika. Viktiga delar i kampanjen är att öka kunskapen om förkylning och influensa, att informera om att antibiotika inte hjälper mot dessa sjukdomar och visa att apotek ger kvalificerade råd om hur man tar hand om sig på egen hand, med hjälp av receptfria läkemedel.

Hög tillgänglighet

Apotek Hjärtat strävar efter att vara ledande i Sverige när det gäller tillgänglighet. Med tillgänglighet avses här i första hand den tid det tar från att ett läkemedel efterfrågats till att det finns tillgängligt för kunden – men även öppettider, avstånd till närmaste apotek och möjligheten för kunden att handla online.

I dag finns det runt 15 000 varor som en patient kan få förskrivet på recept. Ett normalstort apotek inom Apotek Hjärtat har runt 3 000–4 000 av dessa i sitt lokala lager. Dessa läkemedel representerar också den absoluta huvuddelen av all försäljning, vilket innebär att det stora flertalet unika läkemedelsförpackningar alltså förskrivs i mycket liten utsträckning. Många säljs bara i något enstaka exemplar i hela landet under en månad. Att lagervållna dessa mer ovanliga läkemedel på apoteken är ekonomiskt ohållbart och leder också till miljöproblem då läkemedel vars bäst-före-datum gått ut behöver kasseras.

24-timmarsregeln

För att säkerställa en god läkemedelstillgång finns den så kallade 24-timmars-regeln som gäller för samtliga apotek. Regeln innebär att ett läkemedel ska göras tillgängligt för kunden senast inom 24 timmar från det att det har efterfrågats. 2016 expedierade Apotek Hjärtat cirka 96 procent av de förskrivna läkemedlen direkt. I de fall ett läkemedel inte finns tillgängligt på det aktuella apoteket läggs en beställning och i regel går det då att hämta ut läkemedlet nästa dag/vardag. Om så hellre önskas erbjuds gratis hemleverans.

Via kundtjänst, apotekhjärtat.se eller fass.se går det alltid att ta reda på huruvida ett läkemedel finns tillgängligt på önskat apotek. Apotek Hjärtat har även en kostnadsfri abonnemangstjänst för kunder som regelbundet hämtar ut läkemedel.

Allt fler apotek – med allt längre öppettider

Sett till det fysiska apoteksnätet har tillgängligheten under senare år förbättrats avsevärt. I slutet av 2017 hade Apotek Hjärtat 390 öppenvårdsapotek, vilket är nära en fördubbling sedan 2010. Majoriteten av de nyöppnade

apoteken har dessutom öppet 7 dagar per vecka. Många nya apotek har etablerats i anslutning till ICA MAXI-butiker, vilket innebär ytterligare förbättrad tillgänglighet.

Även öppettiderna har överlag förbättrats avsevärt. Sedan 2010 har Apotek Hjärtats öppethållande ökat från 46 timmar i veckan till cirka 60 timmar i genomsnitt 2017.

Vi sidan av de fysiska butikerna har även möjligheten till e-handel inneburit bättre tillgänglighet och möjlighet att handla när på dygnet det passar bäst.

Kvalitetssäkrat sortiment

Kunderna ska kunna lita på att Apotek Hjärtats sortiment alltid håller en hög kvalitet vad gäller innehåll, funktionalitet och miljöomsorg. Inom Apotek Hjärtat pågår därför ett kontinuerligt arbete med att kvalitetssäkra samtliga steg i värdekedjan, från val av leverantörer till innehåll, märkning och marknadsföring.

Läkemedel

När det gäller läkemedel ansvarar Läkemedelsverket för granskning och godkännande av såväl leverantörer som läkemedel. Alla apotek har sedan skyldighet att tillhandahålla godkända läkemedel. I samband med utlämnande av läkemedel genomförs alltid en s.k. färdigställandekontroll. I denna kontrolleras bl a att receptet är giltigt och fullständigt ifyllt, att dosen är rimlig i förhållande till angivet ändamål, risk för ev. interaktioner och att dubbelförskrivning ej har skett.

Egenvårdsprodukter och handelsvaror

Egenvårdsprodukter och handelsvaror (såväl innehåll som förpackningar) ska så långt som möjligt vara skonsamma mot miljön och vara märkta på ett korrekt och sakligt sätt. De ska inte heller innehålla ämnen som framkallar allergi eller på annat sätt riskerar att skada användaren. Apotek Hjärtat utgår här från en särskild lista som innefattar ämnen som är allergena, har andra potentiellt negativa effekter på användaren eller är skadliga för miljön. Särskilt stränga krav gäller för egna märkesvaror i de två serierna Apotek Hjärtat respektive Apolosophy samt för produkter som riktas till personer med känslig hud och till barn/bebisar.

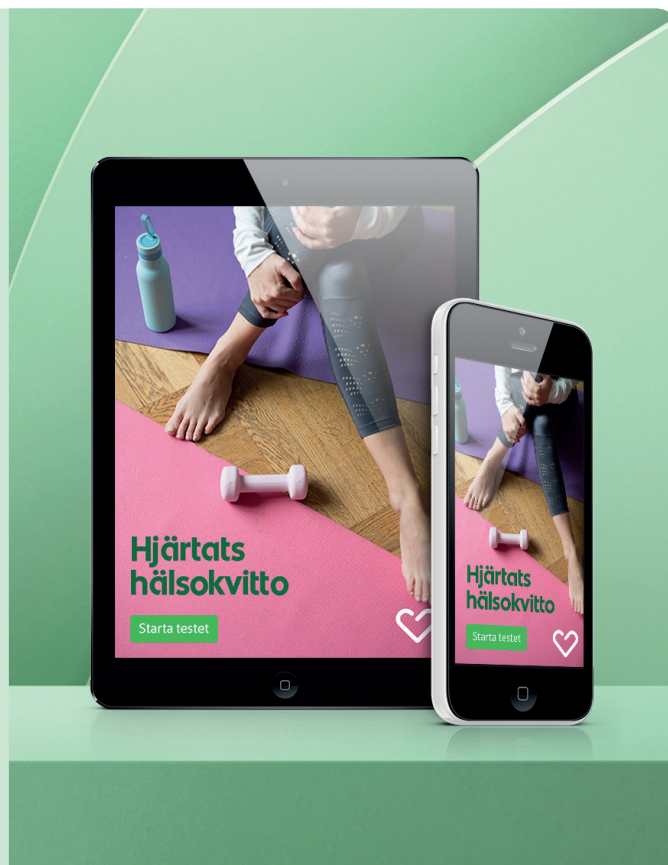
Samtliga leverantörer av egna märkesvaror får skriva under på att de uppfyller Apotek Hjärtats uppförandekod vad gäller miljömässigt och socialt ansvar. Koden sammanfattar internationellt vedertagna standarder som t ex FNs allmänna deklaration om mänskliga rättigheter, FNs konvention om barns rättigheter samt vissa av ILOs konventioner. Utöver självdeklarationen utförs även revision på plats. Detta arbete bedrivs inom ramen för samarbetet med ICA.

Stort fokus på hälsotjänster

Parallellt med arbetet kring att öka kunskapen om läkemedel och bidra till en bättre användning, arbetar Apotek Hjärtat även med preventiva insatser för att bidra till en ökad hälsa. Apotek Hjärtat erbjuder idag ett brett och växande utbud av hälsorelaterade tjänster. Det gemensamma syftet med tjänsterna är att förebygga ohälsa, bidra till en sund livsstil och avlasta primärvården. Utöver ökat välmående för den enskilde individen bidrar en överlag förbättrad folkhälsa även till minskade kostnader för samhället i form av lägre vårdkostnader och minskad sjukfrånvaro.

Till de tjänster som Apotek Hjärtat erbjuder hör:

- **Blodtrycksmätning.** Ungefär en fjärdedel av alla vuxna i Sverige har högt blodtryck. Att mäta blodtrycket är en enkel åtgärd för att följa upp om blodtrycksbehandling eller livsstilsförändringar ger önskad effekt. Undersökningen utförs av farmaceuter eller apotekstekniker med särskild utbildning. De kan ge råd om åtgärder vid olika blodtrycksvärden, till exempel om kontakt bör tas med sjukvården.
- **Webbtest för en mer hälsosam livsstil**
Tre av fyra svenskar uppger sig vilja göra förändringar för en mer hälsosam livsstil. För att få fler att reflektera över sina levnadsvanor har Apotek Hjärtat lanserat "Hälsokvittot", ett heltäckande hälsotest som genomförs på apotekhjärtat.se. Det kostnadsfria testet bygger på Socialstyrelsens riktlinjer och är framtaget av forskare vid Linköpings universitet.



- **Kontroll av födelsemärken.** Hudcancer är den cancerform som ökar mest i Sverige, både godartade former som sällan sprider sig och den svårare formen malignt melanom. Oupptäckt kan den i värsta fall sprida sig och orsaka cancer även i andra vävnader och organ. Kontroll av födelsemärken utförs på ett växande antal apotek. Det går att förboka tid men också att bara komma in på drop-in. Bilder på kontrollerade märken skickas elektroniskt till en erfaren hudläkare och efter ca 1–2 veckor är analysen klar.
- **Vaccinationer.** Genom samarbete med externa vaccinatörer med landstingsavtal erbjuds vaccinationer på plats på apotek. Till de vaccinationer som ges hör bl a influensa, TBE, livmoderhalscancer och inför resor utomlands
- **Minutkliniken**
Utöver hälsotjänsterna som tillhandahålls på apoteken och online är Apotek Hjärtat även huvudägare till vårdmottagningskonceptet Minutkliniken. Minutkliniken ger hjälp vid enkla åkommor, vardagssjukdomar, vaccinationer och hälsokontroller. De ligger i anslutning till Apotek Hjärtat, vilket gör det lätt att lösa ut recept och hitta produkter för egenvård. Minutklinikerna bemannas av legitimerade sjuksköterskor. Allmänläkare och andra specialister finns alltid tillgängliga på telefon för att ställa diagnos, besluta om behandling och vid behov förskriva recept.

Läs mer på minutkliniken.se

Samverkan för en bättre hälsa

Apotek Hjärtat vill bidra till en bättre läkemedelsanvändning och till en överlag bättre hälsa. Utöver den egna apoteksverksamheten förs en kontinuerlig dialog med representanter för patient- och pensionärsföreningar. Apotek Hjärtat bidrar med såväl kunskapsspridning som med finansiellt stöd.



Cancerfondens Rosa Bandet-kampanj

Rosa Bandet-kampanjen genomförs under oktober varje år och Apotek Hjärtat är sedan 2016 en av huvudsponsorerna. Stödet till kampanjen består i försäljning av själva bandet och insamlingsverksamhet. Därutöver skänks även 2 kronor per såld vara ur ett utvalt sortiment direkt till kampanjen. De pengar som samlas in under kampanjen används för att på olika sätt bekämpa bröstcancer och andra cancerformer genom finansiering av Sveriges främsta cancerforskare, kunskapsspridning och påverkansarbete. Insamlade medel öronmärks inte, utan går till projekt som valts ut av Cancerfondens forskningsnämnd genom en gedigen process. 2017 samlade Hjärtat in 7,4 miljoner kronor med hjälp av kunderna.

CHILDHOOD

WORLD CHILDHOOD FOUNDATION

Apotek Hjärtat stödjer Childhood Foundation, som arbetar för allas rätt till en trygg och kärleksfull barndom. Stiftelsen, som är religiöst och politiskt oberoende, grundades år 1999 av H.M. Drottning Silvia och utgår från FN:s konvention om barns rättigheter. Intäkterna från Apotek Hjärtats försäljning av Childhoods populära armband och andra kampanjprodukter går oavkortat till Childhoods verksamhet.



Naturskyddsföreningen

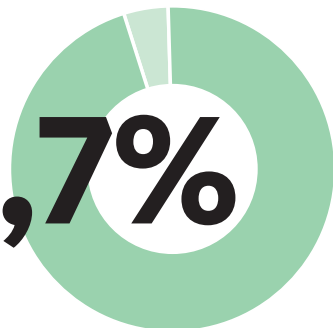
Tillsammans med Naturskyddsföreningen arbetar Apotek Hjärtat för att minska mängden plast i naturen. Under våren 2017 började Apotek Hjärtat, som första apotekskedja, att ta betalt för plastpåsar. Syftet är att skapa en beteendeförändring hos kunderna och därigenom minska användningen av plastpåsar. Överskottet från försäljningen av påsarna går till Naturskyddsföreningens miljöarbete med ett särskilt fokus på läkemedels miljöpåverkan. Samarbetet inleddes i maj 2017 och intentionen är att det ska pågå till 2020.

Utveckling 2017: Läkemedelsanvändning och Hälsa

1. Elektroniskt expertstöd (EES) användes i ca 688 000 kundmöten på Apotek Hjärtats apotek under året. Drygt 183 000 varnings-signaler hanterades och släcktes.
2. Insamlade pengar till Cancerforskningen, via Rosa Bandet kampanjen; 7,4 miljoner kronor.
3. 57 000 patientbesök på Minutkliniken sex kliniker.
4. Totalt 503 000 lyssningar på podden Hjärtats Gäster vid årsskiftet 2017/2018.
5. Servicegrad mot kund (andel recept som kunde expedieras direkt, i samband med apoteksbesöket) var 95,7 procent.

Servicegrad
mot kund

95,7%



Podden Hjärtats gäster

I maj 2016 lanserade Apotek Hjärtat en egen podcast, Hjärtats gäster, med syfte att sprida kunskap om ämnen knutna till hälsa och välbefinnande. Till podden bjuds olika experter in och intervjuas kring alltifrån allergier och doftöverkänslighet till diabetes och läkemedelsbehandling hos äldre.

Hjärtats gäster





Apotek Hjärtat samarbetar med Gundua Foundation som verkar för att förbättra välbefinnande och levnadsvillkor i utvecklingsländer. Vi är huvudsponsor av Gundua Health Centre, en hälsoklinik för barn och mödrar i området Ex-Lewa i norra Kenya. Samarbetet innebär att vi stöttat uppförandet och den fortsatta driften av hälsokliniken. Projektet ger förutsättningar till ett engagemang där både våra medarbetare och våra kunder aktivt kan bidra till att göra skillnad. Gundua Foundation är en ideell stiftelse som grundades 2006 och bygger sin verksamhet på stöd från olika donatorer och samarbetspartners i Sverige. Stiftelsen arbetar främst genom konkreta satsningar, inledningsvis i området Ex-Lewa, norr om Mount Kenya i Afrika där levnadsstandarden generellt är låg. Där har förutom hälsokliniken även en skola uppförts. Kronprinsessan Victoria är stiftelsens beskyddare.

Hållbar värdekedja

Inom Apotek Hjärtat bedrivs ett kontinuerligt arbete för att så långt möjligt säkerställa hållbarhetsaspekter inom samtliga delar av värdekedjan – från inköp och sortiment till insamling av återlämnade läkemedel. Möjligheten att påverka skiljer sig dock åt mellan de olika delarna i värdekedjan.



Till Apotek Hjärtats främsta mål hör att säkerställa såväl miljömässiga som sociala krav på leverantörerna samt att aktivt stödja kundernas hållbara val. Därutöver bedrivs även insamling av överblivna läkemedel.

Hållbar leverantörskedja

När det gäller receptbelagda läkemedel har Apotek Hjärtat, i likhet med övriga öppenvårdsapotek, skyldighet att tillhandahålla samtliga förordnade läkemedel och varor som omfattas av lagen om läkemedelsförmåner. Här finns således inga möjligheter att påverka vare sig typ av läkemedel eller val av leverantör. Fokus ligger istället på rådgivning i samband med utlämnande för att i möjligaste mån säkerställa en användning som gynnar såväl individen som miljön.

När det gäller receptfria läkemedel eller handelsvaror är möjligheterna större. Här bedrivs ett aktivt arbete för att, i nära dialog med leverantörerna, säkerställa att såväl sociala som miljömässiga krav uppfylls. Leverantörer till Apotek Hjärtat ska ha ett aktivt internt miljöarbete som inkluderar miljöpolicy, miljömål och planer för att minska miljöpåverkan från produktion och annan verksamhet. Leverantörerna ska även regelbundet följa upp miljöpåverkan av sin verksamhet. Apotek Hjärtat säkerställer kraven genom avtal, uppföljningar och genom att förordna etablerade miljöcertifieringar.

Socialt ansvar

Apotek Hjärtat accepterar inte diskriminering, barnarbete, tvångsarbete, att unga arbetare exponeras för riskfyllda arbeten, avsaknad av rätt till föreningsfrihet och kollektivavtal, eller andra brister i efterlevnaden av de mänskliga rättigheterna. Detta tydliggörs i policyer och i avtalen med samtliga leverantörer. Kraven baseras på FN:s deklaration om mänskliga rättigheter, Barnkonventionen och ILO:s (International Labour Organisation) kärnkonventioner.



”Välj med Hjärtat”

För att guida kunderna till hållbara val av receptfria läkemedel har Apotek Hjärtat infört märkningen ”Välj med Hjärtat”. För att få denna krävs bland annat att leverantörerna hållbarhetsrapporterar enligt Global Reporting Initiatives riktlinjer. Därutöver krävs även att innehållet i rapporten är externt reviderat och granskat av tredje part. Som tredje krav vill även Hjärtat att leverantören ska dela sin kompetens om miljö- och hållbarhetsfrågor med varandra, och kräver därför ett medlemskap i PSCI,

Miljömässigt ansvar

När det gäller miljöaspekter på egenvårdsprodukterna pågår ett kontinuerligt arbete med att säkerställa största möjliga miljöhänsyn. Produkterna i sortimentet ska så långt som möjligt vara skonsamma mot miljön och inte heller innehålla ämnen som framkallar allergi eller på annat sätt riskerar att skada användaren.

I inköpsprocessen och vid kravställning på leverantörer utgår Apotek Hjärtat från en särskild lista, vilken omfattar de miljöfarliga eller allergena ämnen som inte får förekomma i vare sig produkter eller förpackningar. Särskilt stränga krav gäller för Apotek Hjärtats egna märkesvaror i de två serierna Apotek Hjärtat respektive Apolosophy.

Uppföljning

Genom kontinuerliga uppföljningar och dialoger säkerställs att leverantörerna följer såväl sociala som miljömässiga krav. För att säkerställa att Apotek Hjärtats egna varor produceras på ett acceptabelt sätt vad gäller mänskliga rättigheter görs sociala revisioner på plats hos leverantörer i högriskländer. Revisionerna sker inom ramen för ICA Social Audit.

Stödja kundernas hållbara val

För att möjliggöra en hållbar utveckling krävs stora omställningar när det gäller användning av naturresurser och utsläpp av skadliga ämnen. Apotek Hjärtat har som en stor aktör såväl ett stort ansvar som stora möjligheter att påverka och inspirera. Sedan flera år tillbaka bedrivs ett aktivt arbete med att uppmuntra kunderna göra hållbara val och välja en livsstil som gagnar både den egna hälsan och miljön som samhället i stort.

Hållbarhetsmärkta handelsvaror

Apotek Hjärtat arbetar även aktivt med att öka försäljningen av hållbarhetsmärkta handelsvaror. Tillsammans med ICA har Apotek Hjärtat identifierat elva godkända miljömärkningar, bl a Krav, Bra miljöval, Fairtrade och EcoCert.

del globala branschorganisationen för miljöfrågor i leverantörskedjan. Kraven kommer framöver att skärpas ytterligare.

Märkningen omfattar receptfria läkemedel inom samtliga segment och produktkategorier. Målsättningen är att satsningen ska leda till ökad transparens och att fler leverantörer ställer om till en hållbar läkemedelsproduktion. På längre sikt hoppas vi att vårt arbete även kommer att bidra till ökade krav på hållbar tillverkning av receptbelagda läkemedel.

Plastkassar med mindre miljöpåverkan

Sedan slutet av maj 2017 består Apotek Hjärtats plastkasse av så kallad grön polyeten. Kassen görs av sockerrör vilket vid förbränning ger 85 procent mindre fossilt koldioxidutsläpp än vad oljebaserade kassar gör. Sockerrörspåsen går också att återvinna i den vanliga plaståtervinningen.

Parallellt med övergången till sockerrörsbaserade kassar infördes även en kostnad per plastpåse om 1 krona för mindre påsar och 2 kronor för större. Syftet med avgiften är att skapa en beteendeförändring hos kunderna och därigenom minska användningen av plastpåsar. Efter drygt sex månader hade användandet av plastpåsar minskat med drygt 50 procent, vilket var dubbelt så mycket som förväntat. Minskningen motsvarar ca 30 ton plast eller 5,5 miljoner plastpåsar. Intäkter från försäljningen skänks till Naturskyddsföreningen, som i ett långsiktigt samarbete med Apotek Hjärtat ska använda pengarna till att finansiera sitt miljöarbete inom flera områden, däribland ett initiativ med fokus på miljöpåverkan och läkemedel.

Åtgärderna ligger i linje med EU:s mål om att dels kraftigt minska antalet plastpåsar som används per person fram till år 2025, dels att stoppa gratis plastpåsar vid försäljningsställen senast vid utgången av år 2018.

Läkemedel och miljö

Läkemedel innehåller dels biologiskt aktiva substanser, dels olika tillsatser som bland annat konserveringsmedel och färgämnen. I första hand är det de biologiskt aktiva substanserna som kan medföra risker för miljön, då de även kan ha effekter på djur och andra levande organismer.

Man vet ännu inte exakt på vilka olika sätt läkemedel påverkar miljön. Att de påverkar är däremot helt säkert. Antibiotika som kommer ut i naturen kan t.ex. leda till att bakterier blir motståndskraftiga (resistenta). Detta är ett allvarligt problem eftersom det kan göra bakterierna svårare att bekämpa när vi blir sjuka. Man vet också att hormoner från p-piller och hormonplåster gör vissa fiskarter tvåkönade. Läkemedelsrester har uppmätts i jord, sediment, ytvatten och grundvatten. Halterna i avloppsvatten, ytvatten och dricksvatten i Sverige är dock låga och bedöms inte orsaka några akuta problem för människa eller miljö. Däremot är kunskapen om dess mer långsiktiga påverkan än så länge begränsad.

Påverkan vid produktion, användning och kassering

Sett ur ett globalt perspektiv uppstår potentiell miljöpåverkan i samband med produktion, användning och hantering av överblivna läkemedel. I Sverige uppkommer de absolut största utsläppen av läkemedelsrester i samband med användning. Läkemedel som inte bryts ner helt i kroppen utsöndras via urin och avföring och hamnar därefter i reningsverken. Förmågan att där helt eller delvis eliminera potentiellt påverkande ämnen varierar mellan olika typer av substanser. Likaså varierar den potentiella miljöpåverkan till följd av användningens omfattning. Till de mer miljöfarliga läkemedlen hör exempelvis cytostatika, vars totala miljörisik ändå är begränsad eftersom de endast används i relativt små volymer.

Ytterligare potentiella spridningsvägar är genom hushållssoporna. Spridningen via detta flöde bedöms dock vara mycket begränsad i Sverige eftersom hushållssoporna här förbränns. Däremot är detta sannolikt en väsentlig spridningsväg i andra delar av världen. Detsamma gäller en spridning av läkemedelssubstanser relaterad till tillverkning. En stor del av produktionen sker i utvecklingsländer, där vattenreningen generellt ofta är sämre. Än så länge saknas miljöaspekter i den internationella standarden för läkemedelsproduktion och transparensen när det gäller produktionsförhållanden och relaterade utsläpp är relativt begränsad. Genom kravställning gentemot leverantörer verkar Apotek Hjärtat för en ökad grad av öppenhet kring miljöhänsyn och -påverkan relaterad till produktion av läkemedel. T ex ingår krav på hållbarhetsrapportering enligt GRI i märkningen "Välj med Hjärtat".

Insamling av överblivna läkemedel

En del av de läkemedel som hämtas ut används inte. I Sverige har apoteken överenskommit med kommunerna om att ta emot allmänhetens kasserade läkemedel, vilka sedan sänds till förbränning. Alla Apotek Hjärtats apotek tar emot läkemedelsrester från allmänheten – oavsett om de är inhandlade på våra apotek eller inte. Avfallet hanteras enligt fastställd rutin och skickas sedan till förbränning i extra hög temperatur i särskilda godkända anläggningar.

Inga mikroplaster i Hjärtats egna produkter

Under senare år har problematiken med mikroplaster i havsmiljön uppmärksamats allt mer i både Sverige och globalt. Kunskapen har hittills varit begränsad, men klart är att de utgör ett reellt hot mot såväl människa som miljö.

Mikroplast är ett samlingsnamn för små plastfragment som är mindre än fem millimeter. Mikroplast i havsmiljön kan ha olika ursprung. De kan vara fragment av större plastbitar som brutits sönder, men de kan också utgöras av mikroplastpellets som används som råvara i plastindustrin eller till exempel som ingredienser i bl a tandkräm och andra hygienprodukter. Partiklarna är så små att de inte filtreras bort i reningsverken utan istället går rakt ut i världshaven och därigenom hamnar i djur och natur. Via bl a fisk riskerar den sedan att hamna i människan. Utöver att vara skadlig och hälsovadlig i sig själv visar studier även att mikroplasten fungerar som en magnet för olika kemikalier, då miljögifter binder hårdare till plast än till naturliga partiklar.

Inom Apotek Hjärtat pågår ett kontinuerligt arbete med att fasa ut onödigt plast i sortimentet. Sedan 2015 är de egna märkesvarorna helt fria från mikroplaster. Parallellt pågår diskussioner med externa leverantörer om att urfasning av mikroplaster även i övriga sortimentet.

Utveckling 2017: Hållbar värdekedja & resurs-effektiv verksamhet

1. Andel leverantörer av egenvårdsprodukter (handelsvaror och receptfria läkemedel) som skrivit på avtal inkl. ICA/Apotek Hjärtats hållbarhetsbilaga, ökade från 88 till 91 procent.
2. Drygt 380 ton överblivna och kasserade läkemedel från allmänheten samlades in och skickades till destruktion.
3. 100% av leverantörerna av egna varor i högriskländer är socialt reviderade
4. 88% av leverantörerna av egna varor är kvalitetscertifierade
5. Användningen av plastpåsar minskade med 50 procent under andra halvåret 2017 jämfört med motsvarande period 2016.
6. Utsläpp av koldioxid vid transporter minskade under året med ca 10 procent, tack vare ökad andel biobränslen.
7. 36 procent av Hjärtats apotek (140 st) har nu LED-belysning.

Minskad användning av plastpåsar

-50%



Klimatneutrala 2020

För att nå FN:s klimatomål måste uppvärmningen på jorden begränsas, vilket framför allt kräver en dramatisk sänkning av de globala utsläppen av växthusgaser. Inom Apotek Hjärtat bedrivs ett ambitiöst miljöarbete med syfte att minska den egna organisationens direkta miljöpåverkan. Målet är att verksamheten ska vara klimatneutral till 2020.

Målet innebär höga krav på att optimera resursanvändningen och kontinuerligt se över utrustning, drift och avtal. Fokus ligger huvudsakligen på kontinuerliga effektiviseringar inom transport- och logistikkedjan, men också på att minska energiförbrukningen på apotek, huvudkontor och i lager.

Klimatpåverkan från transporter

Den största direkta klimatpåverkande faktorn inom Apotek Hjärtat återfinns inom transportledet. Transporter till och från apoteken står för cirka 80 procent av de totala koldioxidutsläppen. Här pågår ett kontinuerligt arbete med förbättringar och effektiviseringar, där successivt allt högre krav på förnybara bränslen hör till de mer betydande insatserna. En tredjedel av den totala bränsleförbrukningen utgjordes i slutet av 2017 av förnybara bränslen.

Apotek Hjärtat äger inga lastbilar utan köper in transporttjänsten från externa leverantörer. I upphandlingskriterierna ingår transparens kring hur distributörerna arbetar med att minska utsläppen.

Utöver en ökad andel förnybara bränslen pågår även en kontinuerlig optimering av flödena mellan lager och apotek.

Klimatpåverkan från apotek och lager

Den näst största klimatpåverkande faktorn inom Apotek Hjärtat utgörs av energianvändning i apotek, huvudkontor och på lager. I syfte att minska klimatpåverkan pågår ett fokuserat arbete som syftar till en successiv övergång till förnybar energi och effektiviseringar inom energi, exempelvis byte till LED-belysning. Åtgärderna bidrar till att minska utsläppen samtidigt som de på sikt även bidrar till minskade kostnader. För de fastigheter och lokaler Apotek Hjärtat själva ansvarar för elavtalet köps förnybar el från Telge Energi.

Tjänsteresor

Den övervägande delen koldioxidutsläpp relaterade till tjänsteresor kommer från flygresor. Enligt Apotek Hjärtats resepolicy ska flygresor därför klimatkompenseras. Tågresor rekommenderas framför flyg. Vidare uppmanas mötesarrangörer att alltid överväga andra typer av mötesformer, såsom telefon, video och skype.

En utvecklande arbetsplats

Konkurrensen om duktiga, erfarna och engagerade farmaceuter är hög. Apotek Hjärtats förmåga att attrahera och rekrytera samt behålla och utveckla medarbetare, med rätt kompetens och inställning, är av stor betydelse för koncernens fortsatta framgång.



Apoteksbranschens höga tillväxttakt har haft en stor effekt på behovet av kompetent arbetskraft. Samtidigt som efterfrågan på utbildad arbetskraft ökat, har antalet sökande minskat till de farmaceutiska utbildningarna. I kombination med stora pensionsavgångar inom branschen har utvecklingen lett till hård konkurrens om utbildade medarbetare.

Apotek Hjärtat strävar efter att erbjuda marknadsmässiga anställningsvillkor och förmåner, goda möjligheter till löpande kompetensutveckling samt en stimulerande, säker och hälsosam arbetsmiljö. Utöver extern rekrytering pågår ett målmedvetet arbete i syfte att möjliggöra och uppmuntra till intern rörlighet.

En platt organisation – med fokus på att hjälpa, utveckla och utvecklas

I Apotek Hjärtat förenas det stora företags tillgång till resurser, kompetens och struktur med det lilla företags förmåga till snabbriklighet och förändringsförmåga. Beslutsvägarna är korta och möjligheten till inflytande stort. Apotek Hjärtat har ett starkt arbetsgivarvarumärke präglat av tydliga värderingar och stora ambitioner att fortsätta utvecklas. Kulturen präglas av dels en vilja att hjälpa andra må bättre, dels en ambition om att bidra till apoteksnäringens fortsatta utveckling. Den uttalade målsättningen är att utveckla framtidens apotek med nya tjänster och ökad tillgänglighet. Denna strävan, i kombination med verksamhetens storlek, innebär goda möjligheter för den som vill utvecklas och växa i ansvar.

Kvalificerade medarbetare

Antalet anställda på Apotek Hjärtat uppgick i slutet av 2017 till cirka 3 100. Tillväxttakten har under de senaste åren varit hög och bara under 2017

växte organisationen med cirka 150 nya medarbetare. En absolut majoritet av medarbetarna arbetar på något av de cirka 385 apoteken. Personalen på apoteken består framför allt av farmaceuter (apotekare och receptarier) och apotekstekniker. En mindre andel består även av apoteksassistenter.

För att arbeta med rådgivning kring receptläkemedel och receptfria läkemedel på ett apotek krävs rätt utbildning. Medarbetare som ansvarar för hanteringen av receptbelagda läkemedel är legitimerade receptarier eller apotekare. Svenska apotek ligger i framkant i Europa när det gäller medarbetarnas utbildningsnivå. För att bli apotekare och receptarie krävs en fem respektive treårig universitetsutbildning. Apoteksteknikerutbildningen finns som yrkeshögskoleutbildning på ett och ett halvt år.

Löpande kompetensutveckling

Inom Apotek Hjärtat läggs stor kraft på kontinuerlig kompetensutveckling. Det kan handla om att fylla i de gap som finns men också möjliggöra nästa steg i karriären. Målet är att ge varje medarbetare möjlighet att växa och utvecklas – i nuvarande roll, som ledare eller specialist. Utöver obligatoriska utbildningar inom exempelvis farmaci, regelverk, arbetsmiljö och miljökrav erbjuds möjlighet till vidareutbildning utifrån befattning, kompetensprofil, önskemål och behov. Stor kraft läggs även på att kontinuerligt utveckla ledarskapet genom strukturerade och återkommande ledarskapsutbildningar för chefer, befintliga såväl som blivande. Stort fokus ligger även på att utveckla och säkerställa kompetens inom områden som t ex affärsmannaskap, strategi, värderingar och kommunikation.

Traineeprogram för blivande apotekschefer

Apotek Hjärtats traineeprogram är i första hand riktat mot befintliga och nyanställda medarbetare med ambition och önskan om att bli apotekschefer. Under traineeperioden varvas teori och praktik. Deltagarna gör studiebesök i olika delar av verksamheten, deltar i nätverksträffar och genomför egna projektarbeten.

Praktikplatser för farmaceutstudenter

Apotek Hjärtat tar varje år emot ett antal praktikanter från de svenska farmaceututbildningarna. Praktikanterna deltar fullt ut i det dagliga arbetet. Utöver grunderna inom egenvård och receptexpedition ger praktiktiden full inblick i vad det innebär att arbeta på ett apotek.

Hjärtats Talanger

Hjärtats Talangsatsning är ett skräddarsytt ettårigt utvecklings- och nätverksprogram, i första hand avsett för utvalda farmaceutstudenter med ett år kvar på utbildningen. Utöver sommarjobb erbjuds individuellt anpassade utbildningar och nätverkande, med både fysiska och digitala träffar. Under året ges möjlighet till omfattande inblick i Apotek Hjärtats verksamhet, träffar med representanter från ledningsgruppen och andra medarbetare.



Heaven Bereket ansvarar för Apotek Hjärtats talangsatsning

Säker och god arbetsmiljö

Engagerade och motiverade medarbetare utgör navet i Apotek Hjärtats verksamhet. Konkurrensen om utbildade farmaceuter och apotekare är hård, och den upplevda arbetsmiljön utgör ett viktigt inslag i arbetet med att behålla och attrahera medarbetare med rätt kompetens och inställning.

Inom Apotek Hjärtat bedrivs ett systematiskt, strukturerat och proaktivt arbete med att främja en god fysisk och social arbetsmiljö. Arbetet rymmer flera dimensioner: välbefinnande och engagemang såväl som förebyggande arbete med att förebygga och minimera risken för arbetsplatsrelaterade olyckor.

Arbetet styrs utifrån fastställda mål. Till dessa hör att kontinuerligt förbättra det övergripande arbetsklimatet (som bl a innebär att minska sjukfrånvaron, öka engagemangsindex och säkerställa rätt bemanning på apoteken), att öka kunskapen om arbetsmiljön och att kontinuerligt minska antalet arbetsrelaterade skador och olyckor. Utöver de gemensamma målen sätter även varje apotek sina egna arbetsmiljömål.

Mångfald

Apotek Hjärtat strävar efter att ha en organisation och medarbetare som återspeglar hur samhället ser ut. I takt med förändrad demografi kommer ökad intern mångfald att bli en allt starkare konkurrensfördel. Mångfaldsarbetet handlar om att ta tillvara den kreativitet och det mervärde som ryms i samspelet mellan olikheter, för att därigenom skapa en dynamisk verksamhet med hög kvalitet i produkter, tjänster och service.

Farmaceuter med utbildning från andra länder är ett välkommet tillskott på den svenska apoteksmarknaden och Apotek Hjärtat deltar i flera olika initiativ som syftar till att underlätta för nyanlända att komma in på arbetsmarknaden. Bland annat erbjuds praktikplatser i väntan på att Socialstyrelsen hanterar validering av utbildning och legitimation. Praktikplatsen ger bra erfarenhet om hur det är att arbeta på ett svenskt apotek och erbjuder samtidigt goda möjligheter till viktig språkträning. Satsningen, som går under benämningen "Eldsjälar" bygger på central samordning i kombination med engagerade medarbetare på regional nivå.

Jämställdhet

Apotek Hjärtat strävar efter en jämn könsfördelning. Vid rekrytering ska, utöver rätt kompetens, också könsfördelningen beaktas och hållas balanserad. Även när det gäller chefspositioner är målet att ha en jämn fördelning mellan könen.



Utveckling 2017: Utvecklande arbetsplats

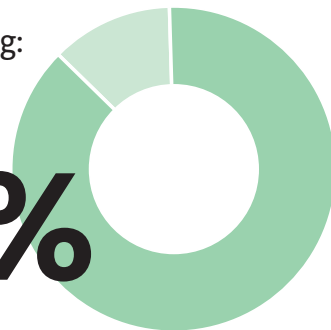
1. 82% av medarbetarna har tagit fram en kompetensplan tillsammans med sin chef och 67% av medarbetarna upplever att kompetensplanen följs upp regelbundet.
2. 82% av medarbetarna har haft så kallade MAP-samtal (Mål, Ansvar och Personlig utveckling).
3. 87% av apoteken tog del av vårens temautbildning (gynekologi) och 90% av apoteken tog del av höstens temautbildning (infektioner).
4. 88% av Apotek Hjärtats medarbetare är kvinnor och 12% är män, vilket reflekterar könsfördelningen i branschen.

Könsfördelning:

Män 12%

Kvinnor

88%



Kvalitet, etik och compliance

Apotek Hjärtats uppdrag och ansvar definieras ytterst av det regelverk i form av lagar, förordningar och myndighetsföreskrifter som finns för apoteksverksamhet. I tillägg till dessa finns ett omfattande internt ramverk som anger riktlinjer kring hur verksamheten ska bedrivas och följas upp.

För att få bedriva öppenvårdsapotek krävs tillstånd från Läkemedelsverket enligt lagen (2009:366) om handel med läkemedel. Lagen innehåller bland annat också regler kring information och rådgivning till konsumenten. Även läkemedelslagen (2015:315) ställer krav på information, upplysning och samråd med patienten hos den som lämnar ut läkemedel på apotek.

Dessa lagar kompletteras av förordningar från regeringen och föreskrifter från Läkemedelsverket. I Läkemedelsverkets föreskrifter finns bestämmelser om bland annat säker läkemedelshantering, bemanning, kompetens och för expedition och utlämnande av läkemedel, samt krav på information och rådgivning.

Vidare finns det enligt förordningen (2009:659) om handel med läkemedel krav gällande bland annat tillhandahållande av läkemedel inom en viss tid. Lagen (2002:160) om läkemedelsförmåner med mera reglerar bland annat apotekens utbyte av läkemedel och under vilka förutsättningar patienter har rätt att få sina läkemedel och andra förskrivna varor inom högkostnadsskyddet.

Apotek är vårdgivare och apotekspersonalen är hälso- och sjukvårdspersonal enligt patientsäkerhetslagen (2010:659), vilket också innebär krav på vårdgivaren att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete och särskilda krav på personalen att arbetet ska utföras i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet. Det innebär också att apotekspersonal omfattas av tystnadsplikt. Apoteksdatalagen (2009:367) reglerar personuppgiftsbehandling vid öppenvårdsapotekens detaljhandel med läkemedel med mera.

Läkemedelsverket, Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket (TLV), Inspektionen för vård och omsorg (IVO) samt Datainspektionen ansvarar genom sina respektive tillsynsuppdrag för att följa upp att apoteken och dess personal följer kraven.

Good Pharmacy Practice (GPP)

I tillägg till externa och interna regelverk följer Apotek Hjärtat även den standard för God apotekssed, GPP (Good Pharmacy Practice) som tagits fram av Sveriges Apoteksörening och Apotekarsocieteten. Den svenska GPP:n bygger på internationell standard formad av Världshälsoorganisationen, WHO och FIP, den internationella farmaceutfederationen. Standarden omfattar all apotekspersonal och apotekets ägare/tillståndsinnehavare och är tillämplig för apotek inom öppen- och slutenvård. Den gäller vid hantering och användning av både receptbelagda och receptfria läkemedel, egenvårdsprodukter och tjänster.

Etik och antikorruption

För Apotek Hjärtat är det viktigt att agera etiskt korrekt. Det stärker konkurrenskraften och bidrar till ett högt förtroendekapital bland medarbetare, kunder, leverantörer och samhället i stort. Apotek Hjärtat respekterar de lagar och regler som gäller där vi verkar. Nolltolerans råder mot alla former av korruption, vilket inbegriper alla typer av mutor och bestickning. I uppförandekoden beskrivs de grundläggande principerna för hur chefer och

Interna ramverk

Som komplement till gällande lagstiftning har Apotek Hjärtats styrelse och ledning antagit ett ramverk som sätter riktlinjerna för hur Apotek Hjärtat ska agera som ett ansvarsfullt företag och arbetsgivare. Ramverket består av såväl interna regelverk och riktlinjer som anslutning till externa principer och rekommendationer. Nedan presenteras några av de främsta.

Uppförandekod

I uppförandekoden beskrivs bl a Apotek Hjärtats riktlinjer för leverantörer och partners. Här beskrivs även relationen till anställda och andra intressenter samt inställningen till gåvor och mutor. Den gäller för styrelsen och samtliga anställda inom Apotek Hjärtat. Alla anställda ska följa dess principer i sitt dagliga arbete. Apotek Hjärtats koncernledning ansvarar för att uppförandekoden efterlevs. Uppföljning sker kontinuerligt inom ramen för den löpande verksamheten.

Policyer

ICA-gruppen, som Apotek Hjärtat tillhör, har flera övergripande policyer i vilka regelverk och instruktioner tydliggörs. Till dessa hör [uppförandekod och inköbspolicy], vilka klargör etiska ståndpunkter, internt såväl som mot våra leverantörer. I miljöpolicyen beskrivs Apotek Hjärtats övergripande inställning till miljöfrågor samt övergripande principer för styrning och uppföljning av miljöarbetet.

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 områden som exempelvis gåvor, droger och alkohol, samt vid eventuella intressekonflikter. Apotek Hjärtat präglas av långtgående delegering av ansvar och befogenheter. Koncernen ger medarbetare stor frihet under ansvar och uppmuntrar ett snabbt och offensivt ledarskap. Kulturen uppmuntrar engagemang, ansvarstagande och god etik och ett positivt samspel med samhället i stort.

Kontroll, tillsyn och egenkontroll

Kontroll av att kraven följs sker dels genom tillsyn av berörda myndigheter, dels genom Apotek Hjärtats eget kvalitetssystem. Kvalitetssystemet på de enskilda apoteken, det så kallade egenkontrollprogrammet, regleras i sin tur av Läkemedelsverkets föreskrifter. Egenkontrollen omfattar:

- Regelbundna egeninspektioner som ska genomföras minst en gång per år
- Hantering av avvikelser och brister inkl anmälan enligt Lex Maria, vid allvarliga avvikande händelser.
- Ett egenkontrollprogram med de aktuella rutiner och instruktioner som styr verksamheten

På alla apotek finns en läkemedelsansvarig farmaceut som ser till att kraven följs och även 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 kvalitetssäkra verksamheten. De avvikelser som ändå uppstår dokumenteras, bedöms och används som underlag för att förbättra rutiner, arbetssätt och stödsystem. Allvarliga avvikelser rapporteras till Läkemedelsverket och Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO).

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 förvissa sig om att kedjans apotek håller en hög kvalitetsnivå och följer egenkontrollprogrammen.

FN:s Global Compact

Apotek Hjärtat följer både FN:s initiativ Global Compact och den allmänna förklaringen av de mänskliga rättigheterna. Global Compact introducerades 1999 av FN:s före detta generalsekreterare Kofi Annan och är idag, med över 6 000 företagsmedlemmar från 135 länder, det största internationella initiativet för företagsansvar och hållbarhetsfrågor. Företagen som deltar i Global Compact förbinder sig att leva upp till tio principer kring mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och antikorruption, och respektera dessa i hela sin värdekedja.

ILO:s kärnkonventioner

Apotek Hjärtat följer Internationella arbetsorganisationens (ILO) åtta så kallade kärnkonventioner utgör en minimistandard för arbetsvillkor, lika över hela världen. Det handlar om grundläggande mänskliga rättigheter i arbetslivet.





APOTEK  ICA

Svetsarvägen 16, 171 93 Solna. Tel 0771-405 405.
apotekhjartat.se