

Vår syn på Hållbarhet

Hållbarhetsrapport 2019

Så arbetar vi för en bättre
läkemedelsanvändning
och ökad hälsa

”Inför miljökrav
vid upphandling av läkemedel”

EES – minskad risk
för felmedicinering

På väg mot
fossilfria
transporter

Välj med
hjärtat på väg bli
branschgemensam
**hållbarhets-
guide**

APOTEK  ICA





Innehåll

Kort om oss	4
Hållbarhet hos Apotek Hjärtat	6
En apoteksmarknad i tillväxt	8
Trender och drivkrafter	10
Gemensamma utmaningar	12
Bättre läkemedelsanvändning och ökad hälsa	16
Inhalationschecken hjälper astmapatienter att göra rätt	18
Mot ett system med farmaceutiska tjänster	19
Minskad risk för felmedicinering med EES	20
Ett brett utbud av hälsotjänster	21
”Inför leveransgaranti för läkemedelsleverantörer”	22
Kvalitetssäkrat sortiment	24
Fortsatt expansion av Min Doktor	25
Samverkan för en bättre hälsa	26
Så arbetar vi för en mer hållbar värdekedja	28
Välj med hjärtat på väg att bli branschgemensam hållbarhetsguide	29
Stor miljöpåverkan till följd av läkemedelsproduktion	32
En mer resurseffektiv verksamhet	34
En utvecklande arbetsplats	36
Stor brist på farmaceuter	38
Initiativ för nya talanger	39
Ett väl reglerat ansvar	40
Hållbarhetsstyrning	42
Nyckeltal	44
ICA Gruppens hållbarhetsmål	46



Kort om oss

Med cirka 390 apotek, 3 500 anställda och en marknadsandel på drygt 30 procent är Apotek Hjärtat Sveriges största privata apotekskedja.

Vår historia började 2010, då Apotek Hjärtat-skylden sattes upp på 206 apotek över hela Sverige. Sedan dess har vi öppnat eller tagit över nästan lika många nya apotek - och även etablerat oss online. Idag är vi Sveriges största privata apotekskedja. Vårt övergripande mål är att genom professionell rådgivning, stort farmaceutiskt kunnande, personlig service, ett brett sortiment och ett växande utbud av tjänster bidra till bättre hälsa och större välbefinnande för våra kunder.

”Hållbarhetsarbetet inom Apotek Hjärtat spänner över många områden. Till våra mål hör att bidra till en bättre läkemedelsanvändning och ökad hälsa, men också att kontinuerligt minska vår egen direkta och indirekta påverkan på miljön.

Anders Nyberg, VD Apotek Hjärtat

Vår mission

Vi hjälper våra kunder till bättre hälsa och större välbefinnande. Varje dag.

Vår kultur

Apotek Hjärtats företagskultur präglas av kundfokus, lagarbete och tre tydliga värderingar:

- Enkelhet
- Entreprenörskap
- Engagemang



Vår hållbarhetsrapport för 2019

Här beskriver vi hur vi arbetar för en hållbar utveckling, hur utvecklingen under det gångna året sett ut och blickar framåt. Vi tar avstamp i vår egen verksamhet – men lyfter också branschgemensamma frågor där det krävs samarbete och gemensamma krafttag. Till dessa områden hör inte minst läkemedlens negativa påverkan på miljö och hälsa.

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.

Apotek Hjärtats hållbarhetsarbete baseras på en väsentlighetsanalys i vilken vi identifierat de hållbarhetsaspekter som är mest relevanta för vår verksamhet. Till dessa hör att bidra till en bättre läkemedelsanvändning och ökad hälsa, men också att kontinuerligt minska den egna verksamhetens direkta och indirekta påverkan på miljön. Det är ett arbete som bedrivs internt men även tillsammans med våra leverantörer, partners och kunder.

AGENDA 2030

FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling är den mest ambitiösa globala agendan hittills som ska leda världen mot en mer hållbar utveckling. Vår verksamhet har en direkt och indirekt påverkan på flera av målen, med störst påverkan på mål 3, 5, 6, 8, 10, 12, 13, 14 och 17.

Läs mer om hållbarhetsstyrning, interna och externa ramverk för vårt hållbarhetsarbete på sidan 42.





Fokusområden och mål

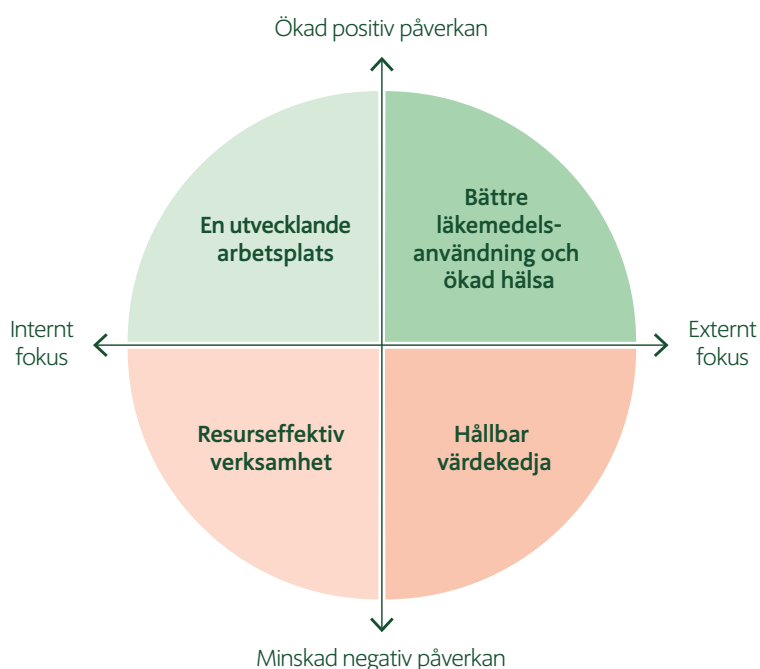
Våra mest väsentliga hållbarhetsfrågor

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

Övergripande mål

- Klimatneutral verksamhet till år 2020
- 100 procent av leverantörer av egna varor i högriskländer ska vara socialt reviderade
- 90 procent av leverantörer av egna varor ska vara kvalitetscertifierade
- Guida kunderna till att göra hållbara val

Fyra fokusområden



En apoteksmarknad i tillväxt

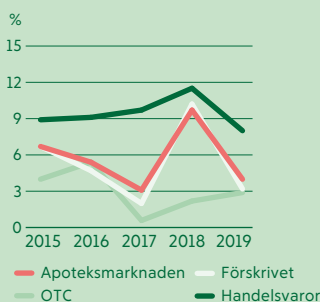
Tillväxten på den svenska apoteksmarknaden har under senare år varit kraftig. Mellan 2009 och 2019 ökade det totala antalet apotek med drygt 53 procent, samtidigt som öppettiderna i genomsnitt ökat från cirka 45 till 55 timmar per apotek och vecka.

I slutet av 2019 fanns det totalt 1 426 öppenvårdsapotek i Sverige. En absolut merpart av dessa tillhörde någon av de fem största apotekskedjorna. Trots ökningen av antalet apotek är den svenska apotekstätheten fortfarande bland den lägsta i Europa.

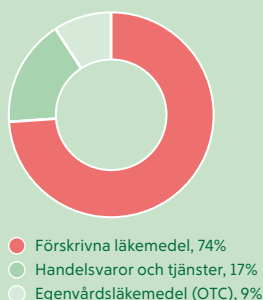
Apotekens uppdrag

I öppenvårdsapotekens grunduppdrag ingår att verka för en god och säker läkemedelsanvändning genom att säkerställa att konsumenten så fort det går får tillgång till förordnade läkemedel och varor, ge sakkunnig och individuellt anpassad information och rådgivning samt att genomföra och upplysa om utbyte av läkemedel.

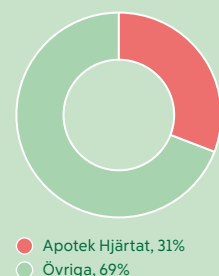
APOTEKSMARKNADENS
TILLVÄXT I SVERIGE 2015–2019



APOTEKSMARKNADENS
OMSÄTTNING 2019



MARKNADSANDELAR
APOTEK 2019





Apoteksmarknadens utveckling mellan 2009–2019

+53%

ÖKNING ANTAL APOTEK

+22%

ÖKNING I ÖPPETTIDER

Ekonomiska förutsättningar

Av totalmarknadens omsättning står förskrivna läkemedel för cirka 74 procent, receptfria läkemedel för cirka 9 procent och övriga handelsvaror och tjänster för cirka 17 procent. När det gäller receptbelagda läkemedel inom förmånssystemet är såväl inköps- som försäljningspriser fastställda i den prismodell och de regelverk som beslutas av staten genom Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket (TLV). Skillnaden mellan inköps- och försäljningspris utgör apotekens handelsmarginal. Denna består av ett fast belopp och ett procentuellt tillägg baserat på inköpspriset.

Ett allt bredare erbjudande

De ekonomiska förutsättningarna har överlag medfört en breddning och fördjupning av apotekens erbjudande inom receptfria läkemedel och övriga handelsvaror och tjänster. De har också medfört ökande incitament för att söka stordriftsfördelar, vilket under senare år lett fram till en konsolidering av marknaden.



SNABBT VÄXANDE E-HANDEL

Apotekens e-handel har utvecklats snabbt och majoriteten av kedjorna erbjuder idag möjlighet till handel online. 2019 ökade den samlade försäljningen online med 36 procent jämfört med föregående år, motsvarande 10,7 procent av hela marknaden. Även i e-handelskanalen står receptbelagda läkemedel för den största delen av omsättningen. Apotek Hjärtats försäljning online ökade under året med 40 procent.

Trender och drivkrafter som påverkar oss



Allt större fokus på hälsa och välmående

Till de tydligaste samhällstrenderna hör ett ökat fokus på hälsa – fysisk såväl som mental. Hälsoaspekterna rör ett brett spektrum av områden där kost, motion och balans i livet utgör viktiga livsstilsfrågor. Intresset för vad mat och läkemedel innehåller, och hur produktionen går till, har under senare år ökat kraftigt.



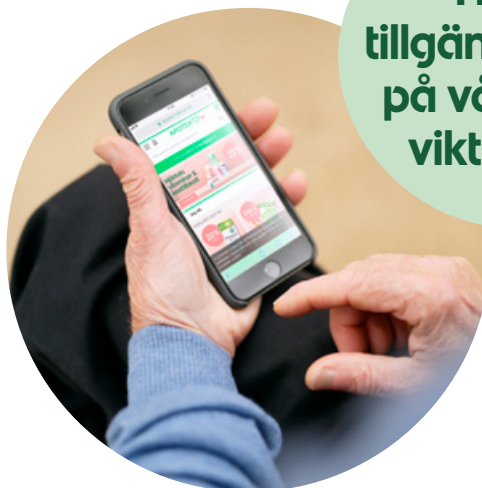
Hållbarhet och ansvarstagande

Även intresset för vad man konsumerar ökar, från hur en vara produceras till hur det påverkar både oss själva och miljön. Frågor om ansvarstagande, miljöpåverkan, affärsetik och kontroll får allt mer uppmärksamhet, och kunder efterfrågar i större utsträckning mer hållbara produkter. Att vara en ansvarstagande arbetsgivare i hållbarhetsfrågor värderas även allt högre av medarbetare.

Förändrad demografi

Medelåldern i Sverige blir allt högre, vilket medför ett allt större tryck på sjukvården. Samtidigt gör den ökade urbaniseringen att efterfrågan på hälso- och läkemedelstjänster ökar i städer men minskar på landsbygden. För landsting och regioner blir det frågor kring hur man säkerställer hög tillgänglighet på vård och läkemedel allt viktigare att hantera.

**Hög
tillgänglighet
på vård allt
viktigare**



Snabb digitalisering

Digitalisering och teknisk utveckling påverkar i både konsumenter och företag. Handelns värdekedja påverkas i alla steg och skapar helt nya förutsättningar, utmaningar och möjligheter. Ett tydligt exempel är att e-handeln med apoteksvaror under senare år ökat kraftigt.



Samarbeten mellan apotek och vårdgivare

Vi ser ett ökande antal samarbeten mellan olika aktörer inom vårdkedjan, bland annat mellan apotek och digitala vårdgivare. Detta stärker kunderbudandet och möjliggör nya tjänster inom vård och hälsa.

Fyra gemensamma utmaningar

Ur ett samhällsperspektiv finns ett antal stora utmaningar med direkt koppling till apoteksnäringen. För att övervinna utmaningarna krävs direkta insatser, men också ökad grad av samverkan – mellan apoteksbranschen, läkemedelsindustrin, berörda myndigheter och politiska beslutsorgan.

UTMANING

Brist på läkemedel till följd av restnotering hos leverantörerna

ÅTGÄRD

Skärp kraven på läkemedelsleverantörerna. Inför leveransgaranti och sanktionsmöjligheter.

BAKGRUND

Tillgängligheten till läkemedel är generellt god. 92,6% av alla receptföreskrivna läkemedel direktexpedieras. Under senare år har dock antalet restnoterade läkemedel hos leverantörerna ökat. Detta riskerar leda till konsekvenser för såväl patient (hälsomässiga och praktiska) som vårdgivare (justering av vårdplan).

VAD BEHÖVER GÖRAS?

- Se över nuvarande upphandlingsförfarande. Idag saknas leveransgaranti från läkemedelsföretagen som parameter för att få ingå i prisregleringen - och likaså sanktionsmöjligheter kopplade till detta villkor. Detta skulle behöva införas i regelverket.

UTMANING

Brist på framtida vårdkapacitet

ÅTGÄRD

Använd apoteken och farmaceuterna som ett sätt att motverka framtida brist på vårdkapacitet.

De närmsta 10 åren förväntas åldersgruppen 80+ bli 50% fler. Det är också de äldre som står för den största förbrukningen av vård och omsorg. För att kunna möta det framtida vårdbehovet krävs nya sätt att arbeta och mer effektiva vårdtjänster.

- Använd farmaceutiska tjänster på apotek för att förbättra läkemedelsanvändningen och avlasta sjukvården.
- Underlätta lagstiftningen för att använda apoteken mer och dra större nytta av farmaceuternas kompetens
- Skapa goda förutsättningar för nya innovativa och kostnadseffektiva digitfysiska vårdtjänster.



UTMANING

Negativa miljö- och hälsokonsekvenser till följd av läkemedelsproduktion

ÅTGÄRD

Inför miljökrav vid upphandling av läkemedel.

BAKGRUND

Kunskapen om hur läkemedel långsiktigt påverkar miljön och hälsan är begränsad. Det finns även stora brister i transparens kring produktionsförhållanden och utsläpp relaterat till läkemedelstillverkning. En stor del av den globala produktionen är förlagd till utvecklingsländer. Idag saknas miljökrav vid tillverkning av läkemedel och inga krav på miljöhänsyn ställs heller vid nationell upphandling.

VAD BEHÖVER GÖRAS?

- Inför miljökrav vid upphandling av läkemedel
- Öka kraven på öppenhet för produktionsförhållanden och miljökonsekvenser vid läkemedelsproduktion.

UTMANING

Stor brist på farmaceuter

ÅTGÄRD

Utöka antalet utbildningsplatser och underlätta för utländska farmaceuter att validera sina utbildningar.

Bristen på farmaceuter är stor, framför allt på landsbygden men även i storstäderna. Till orsakerna hör stora pensionsavgångar och få utbildningsplatser i förhållande till behovet. Därutöver har ökad reglering medfört att det idag ställs krav på farmaceutkompetens för vissa arbetsmoment som tidigare utfördes av andra medarbetare.

- Utöka antalet utbildningsplatser
- Uppmuntra fler ungdomar att söka sig till farmaceutyrket.
- Underlätta valideringsprocessen rörande utländska farmaceuters utbildning.
- Underlätta utveckling av recepthanteringen genom minskad detaljreglering.

”A hard pill to swallow”

Bakom flera läkemedel döljer sig en smutsig sanning. Bristfälliga miljökrav gör att många fabriker dumpar sitt restavfall i naturen. I Hyderabad i Indien, en plats där många av Sveriges läkemedel tillverkas, innehåller vattnet så mycket läkemedelsrester att vi kunde utvinna och förpacka dem. Resultatet blev Sordidum Pharmacum – en ”medicin” få människor skulle stoppa i sig frivilligt.

Under sommaren 2019 hämtade vi hundra liter vatten från floder som ligger i anslutning till läkemedelsfabriker. Tillsammans med RISE (Research Institutes of Sweden) har sedan vattnet analyserats för att kunna utvinna de aktiva läkemedelssubstanserna. Resultatet blev ”Sordidum Pharmacum” - en ny typ av ”medicin” som helt och hållet består av de utsläpp som läkemedelsfabrikerna

i Hyderabad dagligen utsätter människor och miljö för. Medicinen innehåller bland annat läkemedel mot HIV, bröstcancer, svamp och epilepsi, och den tunga smärtstillande medicinen Tramadol.

Se filmen om projektet på hardpilltoswallow.se

8 av 10

anser att man har rätt
att få information om hur
receptbelagda läkemedel
påverkar miljön.

Källa: Novus 2019

APOTEK 



Kampanjen "A hard pill to swallow" utsågs i mars 2020 till "Årets insats inom hållbart varumärkesbyggande" i Sustainable brand index studie.



Syftet med kampanjen är att lyfta det faktum att produktion av läkemedel kan ha en stor negativ påverkan på miljön. Här krävs det en skärpning på politisk nivå och införande av regler som gynnar både människa och miljö. Från Apotek Hjärtats sida skulle vi gärna se att det infördes regler kring utsläppsnivåer vid läkemedelstillverkning. Det är oroande att den transparens man kräver från resten av samhället och övriga branscher inte gäller för läkemedelsindustrin.

Cecilia de Pedro, Hållbarhetschef på Apotek Hjärtat



Så arbetar vi för en bättre läkemedelsanvändning och ökad hälsa

Läkemedel är en fantastisk tillgång som genom att förebygga, bota och lindra ohälsa bidrar till friskare individer och ett mer välmående samhälle. Felaktig användning kan däremot leda till ohälsa, stora samhällskostnader och onödig påverkan på miljön.

Kärnan i Apotek Hjärtats verksamhet är receptexpedition och rådgivning kring läkemedelsanvändning. De är båda centrala delar i arbetet med att säkerställa patient-säkerheten och förebygga ohälsa. Som ett led i strävan att bidra till en bättre folkhälsa erbjuds även ett brett utbud av hälsorelaterade produkter och tjänster.

En säker läkemedelsanvändning

Läkemedel är den vanligaste behandlingsmetoden inom svensk sjukvård. Rätt använda lindrar eller botar de ohäl-

sa och bidrar därmed till bättre livskvalitet för enskilda individer. För samhället i stort bidrar de till minskade kostnader genom att minska behovet av sjukskrivningar och andra, mer kostsamma behandlingsformer.

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. Apotekens uppdrag är att stå för en ansvarsfull läkemedelsförsörjning och en grundläggande



Podden Hjärtats gäster

I Hjärtats Gäster bjuder Apotek Hjärtats chefsapotekare, Annika Svedberg, in olika experter för att prata om intressanta och aktuella ämnen knutna till hälsa och välbefinnande. Bland annat finns avsnitt om pollenallergi, diabetes, klimakteriet och psykisk ohälsa hos ungdomar.

läkemedelsrådgivning. I uppdraget ingår även att göra en farmakologisk bedömning av recept som expedieras, för att upptäcka eventuella risker med medicineringen.

Apotek Hjärtat ska erbjuda läkemedel på ett säkert sätt och samtidigt verka för en god och kostnadseffektiv användning av läkemedel. Genom nära kontakt med kunder och utrymme för personlig rådgivning finns goda möjligheter att bidra till bättre hälsa för den enskilda individen, minska statens kostnader för läkemedel och samtidigt begränsa den negativa miljöpåverkan som läkemedel kan orsaka.

Personlig rådgivning

Apotek Hjärtat ger råd och information om läkemedel och förebyggande hälsa – på apotek, per telefon, via mail eller chatfunktion på apotekhjartat.se. Fortfarande expedieras flest recept på apoteken och det är i mötet med kunder som möjligheten till rådgivning, dialog och informationsdelning är som störst.

Personlig rådgivning gör det möjligt att bidra till bättre hälsa för den enskilda individen och dessutom minska statens kostnader för läkemedel.



KONTINUERLIG KOMPETENSUTVECKLING

För att erbjuda den bästa kundrådgivningen får Hjärtats farmaceuter uppdateringar kring nya läkemedel och behandlingsrekommendationer var tredje månad. Varje år genomförs även två större temautbildningar inom farmaci som följs upp av fokusperioder inom temats område

”Under 2019 låg fokus på ADHD och kundkommunikation.”

Inhalationschecken hjälper astma- patienter att göra rätt

Många astma- och KOL-patienter får sämre effekt av sitt läkemedel eftersom de använder inhalatorn fel. För att hjälpa fler att göra rätt startades under 2019 projektet "Inhalationscheck".

Maria Calles är farmacispecialist på Apotek Hjärtat och projektledare för satsningen.



Vad är det studien har tittat på?

"Vi har tagit reda på vilka misstag patienter gör när de inhalerar sina läkemedel. Därutöver har vi även testat en enkel trestegsmetod för att systematiskt gå igenom inhalationstekniken när kunderna hämtar ut sina läkemedel."

Hur går det till?

"Det nya med det här är att vi ber kunden visa hur hen inhalerar. Då kan vi lätt korrigera och förbättra tekniken. Det är inte helt enkelt att använda en inhalator, och det kan också vara så att kunden inte förstår att läkemedlet ska ner i lungorna. Genom att be kunden visa kan vi upptäcka och korrigera eventuella fel."

Hur vanligt var det att man gjorde fel?

"Väldigt vanligt. Över 40 procent av de dryga 350 kunderna i studien, som genomfördes på tio apotek, gjorde något fel som bidrog till minskad effekt av läkemedlet."

Vad är det vanligaste felet patienterna gör?

"Till de vanligaste felen hör att hålla inhalatorn fel när man trycker fram en dos eller att man inhalerar för kraftigt eller inte tillräckligt kraftigt – beroende på om det är spray eller pulver."



FAKTA OM ASTMA OCH KOL

Astma och KOL hör till våra vanligaste folksjukdomar. Sjukdomarna påminner om varandra, men är egentligen helt olika sjukdomsgrupper. Hos astmatiker är lungfunktionen i de flesta fall normal, medan personer med KOL aldrig har normal lungfunktion. De båda sjukdomarna ger dock liknande symtom, fr.a. andningssvårigheter, vilket avhjälpas med läkemedel som inhaleras.

Mot ett system med farmaceutiska tjänster

Projektet "Inhalationscheck" är ett bra exempel på den typ av farmaceutiska tjänster som Tandvårds- och läkemedelsverket (TLV) under året föreslog skulle utredas vidare. Tjänsterna skulle kunna bidra till både bättre behandlingseffekt och minskade läkemedelskostnader.

Beräkningar från WHO tyder på att hälften av de som står på kontinuerlig läkemedelsbehandling inte tar sina läkemedel på rätt sätt. Det finns en stor potential att förbättra användningen och därmed både minska uppkomna besvär för patienten och vårdens kostnader för problem relaterade till felaktig läkemedelsanvändning.

Ett utökat uppdrag för apoteken kan vara ett sätt att minska problemen vid läkemedelsanvändning. De svenska apoteken har, i en internationell jämförelse, en hög andel högskoleutbildade farmaceuter anställda. Den kompetensen, i samverkan med vårdens professioner, skulle kunna användas på ett mer utvecklat sätt till nytta för enskild patient och för samhället. I många länder har så kallade farmaceutiska tjänster utvecklats. Tjänsterna,

som går utöver den rådgivning som ingår i apotekens grunduppdrag, kan utföras genom ett fysiskt möte eller via digital interaktion mellan farmaceut och patient på öppenvårdsapotek.

TLV föreslog i slutet av 2019 att regeringen ger TLV i uppdrag att starta upp en försöksverksamhet för farmaceutiska tjänster på öppenvårdsapotek. Uppdraget föreslås löpa över tre års tid, med årliga delrapporteringar.

"Ta tillvara på den kompetens som finns på apoteken"

HUR STÄLLER SIG APOTEK HJÄRTAT TILL EN UTVIDGNING AV UPPDRAGET TILL ATT ÄVEN OMFATTA FARMACEUTISKA TJÄNSTER?

"Vi är i grunden positiva till en utvidgning av uppdraget. Det skulle leda till bättre hälsa och färre läkemedelsrelaterade skador. Det skulle också innebära ett bättre tillvaratagande på den kompetens som finns på apoteken idag. Sedan måste det också finnas tillräckliga resurser. Apoteken måste helt enkelt få ersättning för nedlagd tid."

Annika Svedberg

Chef Farmaci, Kvalitet och Hållbarhet, Apotek Hjärtat



Minskad risk för felmedicinering med 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 gör e-recepten det även möjligt att minska risken för felmedicinering.

Catharina Claesson är farmaciechef på Apotek Hjärtat.



Användningen av e-recept har 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. Tjänsten, som är gratis, tillhandahålls av e-hälsomyndigheten och finns tillgänglig på alla Hjärtats apotek.

Vad är EES?

”Syftet med EES är att hjälpa farmaceuten att upptäcka om kunden har flera läkemedel som krockar med varandra, är olämpliga eller har för hög dosering. Även om det primära syftet är att bidra till förbättrad läkemedelsanvändning och ökad patientsäkerhet möjliggör systemet även kostnadsbesparingar för både kund och samhälle.”

Hur ofta används det?

”Under 2019 ökade vi användningen av EES på Hjärtats apotek med 80 procent jämfört med 2018. Totalt användes EES vid fler än 15,6 miljoner kundmöten och 2,8 miljoner signaler om olämplig medicinering hanterades.

Därmed hjälper EES oss att leva upp till vårt uppdrag att främja bättre läkemedelsanvändning och ökar patient-säkerhet.”

Vad krävs för att kunna använda EES?

”En förutsättning är att recepten är sparade elektroniskt. Sedan krävs också kundens samtycke.”

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)

Seniorveckan 2019

För andra året i rad genomförde hela apoteksbranschen, under en vecka i april, en satsning på äldre kunder (75+). Under "Seniorveckan" användes e-hälsomyndighetens elektroniska expertstöd (EES) vid expediering av recept. Systemet hjälper farmaceuten att hitta läkemedelsinteraktioner och olämpliga läkemedel för äldre. Totalt i hela apoteksbranschen gjordes ca 240 000 EES-slagningar under veckan, varav 77 500 för kunder som var 75 år och äldre. På Apotek Hjärtat hanterades och stängdes ca 27 000 signaler. Apotek Hjärtat är en av initiativtagarna till seniorveckan.

"Totalt gjordes cirka 240 000 EES-slagningar under veckan."



Tjänster för bättre hälsa på Apotek Hjärtat

Utöver rådgivning via telefon finns nu totalt 20 mindre kliniker, bemannade av sjuksköterskor med möjlighet till digital kontakt med läkare. De fysiska klinikerna fungerar som mindre vårdcentraler och erbjuder undersökningar vid vanliga sjukdomar och hälsoproblem, liksom vaccinationer. Alla fysiska kliniker ligger bredvid eller inne i Apotek Hjärtat – och oftast även i anslutning till en ICA-butik.

• 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. Apotek Hjärtat erbjuder tjänsten blodtrycksmätning som genomförs av en farmaceut eller apotekstekniker med särskild utbildning.

• Webbtest för en mer hälsosam livsstil

Tre av fyra svenskar vill göra förändringar för en mer hälsosam livsstil. För att få fler att reflektera över sina levnadsvanor har Apotek Hjärtat lanserat "Hälsokvittot", ett kostnadsfritt test framtaget av forskare vid Linköpings universitet som bygger på Socialstyrelsens riktlinjer. Tjänsten finns tillgängligt för alla på apotekhjartat.se.

• Kontroll av födelsemärken

Hudcancer är den cancerform som ökar mest i Sverige. Apotek Hjärtat utför kontroll av födelsemärken på utvalda apotek både med tidsbokning och drop in. Bilder på kontrollerade märken skickas elektroniskt till en erfaren hudläkare och efter cirka 1–2 veckor är analysen klar.

”Inför leveransgaranti för läkemedelsleverantörer”

Med jämna mellanrum rapporteras det om läkemedelsbrist på de svenska apoteken. Men hur ligger det egentligen till?

Stefan Gustafsson är Chef Apoteks-utveckling på Apotek Hjärtat.



Hur skulle du beskriva tillgängligheten till läkemedel idag?

”I de allra flesta fall är den god. En studie som TLV presenterade i slutet av 2019 visar att 92,6 procent av recepten expedieras direkt till kunden vid apoteksdisken. Det är en minskning jämfört med 2015, då andelen var nära 95 procent. Orsakerna till att apotek inte kan direktexpediera läkemedel är flera. De två främsta anledningarna är att allt fler läkemedel är slut hos leverantörerna, samt att det idag finns många fler läkemedel - som sällan efterfrågas.”

Vad är anledningen till att läkemedel tar slut hos leverantörerna?

”En viktig aspekt är att kedjan från det att ett läkemedel tas fram tills att det hamnar hos patienten har blivit mer komplex. Ofta är det ett företag som står för forskning, ett annat som tillverkar substansen och ett tredje som gör själva tabletten. Sedan spelar även själva upphandlingsförfarandet en roll. I vissa länder finns det klausuler kring leveransgarantier som villkor för att få ingå i prisregleringen - och sanktionsmöjligheter kopp-

lade till detta villkor. Den typen av regelverk gällande leveransgaranti skulle vi behöva ha även här i Sverige.”

Varför finns inte alla läkemedel på alla apotek?

”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 förskrivs i väldigt begränsad omfattning. Att lagrhålla dessa mer ovanliga läkemedel på apoteken är ekonomiskt ohållbart och leder också till miljöproblem då läkemedel vars bäst-före-datum gått ut behöver kasseras.”

Hur vet man om ett läkemedel finns på ett visst apotek?

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



24-timmarsregeln

För att säkerställa en god läkemedelstillgång finns den så kallade 24-timmarsregeln. Regeln innebär att ett läkemedel ska vara tillgängligt inom 24 timmar från det att det har efterfrågats. Ansvar för att läkemedel finns tillgängligt för kunden inom 24 timmar flyttades från apoteken till distributörerna under 2019, i samband med att Apoteksmarknadsutredningen antogs av riksdagen.

DET NYA CORONAVIRUSET

”När denna Hållbarhetsrapport publiceras pågår spridningen av det nya Coronaviruset. På Hjärtat följer vi utvecklingen och har en plan för hur vi säkerställer läkemedelsförsörjning och tillgänglighet via apotek och e-handel. Vi har aldrig tidigare sett en sådan tillströmning av kunder och vi gör allt vi kan för att även i detta svåra läge vara ett kunnigt och omtänksamt apotek med hjärta.”

Anders Nyberg, VD

Mer information finns på apotekhjartat.se

FLER APOTEK, LÄNGRE ÖPPETTIDER OCH STORA SATSNINGAR ONLINE

I slutet av 2019 hade Apotek Hjärtat 390 öppenvårds-apotek, vilket nästan är en fördubbling sedan 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 förbättrad tillgänglighet. Även öppettiderna blir allt bättre. Sedan 2010 har Apotek Hjärtats öppethållande ökat från 46 timmar i veckan till cirka 63 timmar i genomsnitt 2019. Vid sidan av de fysiska butikerna har även möjligheten till e-handel inneburit bättre tillgänglighet och möjlighet att handla när det passar bäst. Med tjänsterna Klicka Hämta och Klicka Express möjliggörs snabba leveranser till närmsta apotek eller hela vägen hem.



Kvalitetssäkrat sortiment

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

Skonsamma egenvårdsprodukter och handelsvaror

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

Samarbete med ICA Sverige

Produktutveckling och inköp av egna märkesvaror sker i samarbete med ICA Sverige. Samtliga leverantörer får skriva under på att de uppfyller kraven i Apotek Hjärtats hållbarhetsbilaga vad gäller miljömässigt och socialt ansvar. Denna sammanfattar internationellt vedertagna standarder som till exempel FN:s allmänna deklaration om mänskliga rättigheter, FN:s konvention om barns rättigheter samt vissa av ILO:s konventioner. Vid utgången av 2019 hade 98 procent av leverantörerna av egenvårdsprodukter och handelsvaror skrivit på hållbarhetsbilagan.



Revision av egna märkesvaror

När det gäller egna märkesvaror (EMV) är målet att samtliga leverantörer i högriskländer ska vara socialt reviderade. 90 procent av leverantörerna ska även ha en giltig social återrevision vid utgången av 2020. Vidare ska 90 procent av leverantörerna vara kvalitetscertifierade vid utgången av 2020. Revisionerna genomförs inom ramen för samarbetet med ICA Sverige. 100 procent av Hjärtat EMV-leverantörer hade i slutet av 2019 skrivit på vår hållbarhetsbilaga. 100 procent av EMV-leverantörerna hade även genomgått social revision och 92 procent var även kvalitetscertifierade.

Revision av läkemedelsleverantörer

Audit på läkemedelsleverantörer genomförs på varumärket ABECE. Det är de receptfria läkemedel som säljs exklusivt av Apotek Hjärtat. Audit genomförs på tre produkter per år, och det finns tydliga rutiner och processer för detta arbete. Urval av produkter för audit prioriteras utefter produktens försäljningsvolym, tillverkningsland, samt eventuell miljöpåverkan från aktiv substans.

Läkemedel

Läkemedelsverket ansvarar 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 så kallad färdigställandekontroll. I denna kontrolleras bland annat att läkemedlet är oskadat och har en hållbarhet som innebär att det inte blir för gammalt innan det förbrukats.

”Genom Min Doktor kan vi erbjuda vårdtjänster där människor befinner sig”

Under året fortsatte expansionen av Min Doktor, en av Sveriges största aktörer inom digitala primärvårdstjänster.

Anders Nyberg är VD på Apotek Hjärtat.



Varför har Apotek Hjärtat valt att investera i Min Doktor?

”Vi vill öka tillgängligheten på vårdtjänster och göra det enklare för människor att få vård. På så vis kan vi förbättra folkhälsan och samtidigt avlasta trycket på primärvården. Här behöver vi tänka i nya banor om vi ska kunna möta det behov som kommer med en växande

befolkning. Verksamheten inom Min Doktor kompletterar vår apoteksverksamhet på ett väldigt fint sätt. Det passar även väl in i ICA Gruppens satsning inom hälsoområdet. Detta omfattar såväl förebyggande aktiviteter i form av sunda kostvanor och regelbunden motion, som enklare vårdtjänster och rådgivning kring läkemedel och privatekonomi.”



Utöver rådgivning via telefon, chat och video finns nu totalt 21 mindre kliniker, bemannade av sjuksköterskor med möjlighet till digital kontakt med läkare. De fysiska klinikerna fungerar som mindre vårdcentraler och erbjuder undersökningar vid vanliga sjukdomar och hälsoproblem, liksom vaccinationer. Alla fysiska kliniker ligger bredvid eller inne i Apotek Hjärtat – och oftast även i anslutning till en ICA-butik.



Samverkan för en bättre hälsa

Rosa Bandet - Stöd för bättre läkemedelsanvändning



Apotek Hjärtat stödjer varje år kampanjen Rosa Bandet med försäljning och insamling och är sedan 2016 en av huvudsponsorerna. Under 2019 samlade Apotek Hjärtat och våra kunder in totalt 8,2 miljoner kronor till cancerforskningen, via Cancerfonden.

Parfymfria veckan - med Astma och Allergiförbundet



Tillsammans med Astma och Allergiförbundet genomför Apotek Hjärtat Parfymfria veckan. Under 2019 fokuserade veckan på fem vanliga myter om doftöverkänslighet. En tredjedel av vuxna anger att de besväras av dofter och sex procent har diagnosen sensorisk hyperreaktivitet.

Gundua Health Centre

främjar barn och kvinnors hälsa på plats

”Klyftor, stress och bakterier”

Apotek Hjärtat var under 2019 delaktig i framtagandet av ICAs framtidsrapport ”Klyftor, stress och bakterier”. Rapporten är ett försök att definiera de tre viktigaste hälsofrågorna som Sverige står inför.

Rapporten finns att läsa
och ladda hem på
icagruppen.se



Apotek Hjärtat är huvudsponsor av Gundua Health Centre, en hälsoklinik för barn och mödrar i norra Kenya. Som sponsor har Apotek Hjärtat stöttat uppförandet av kliniken och dess fortsatta drift. Kliniken drivs av Gundua Foundation, en ideell stiftelse som genom konkreta satsningar arbetar för förbättrat välbefinnande och levnadsvillkor i utvecklingsländer. Intill kliniken ligger också en skola som drivs med medel från stiftelsen. Under 2019 genomfördes två kampanjer till förmån för Gundua Foundation som totalt samlade in 300 000 kr som bland annat gått till en ny ambulans till kliniken.



Så arbetar vi för en mer hållbar värdekedja

Inom Apotek Hjärtat bedrivs ett kontinuerligt arbete för att säkerställa en hållbar värdekedja – från inköp till insamling av läkemedel. Möjligheten att påverka skiljer sig dock kraftigt åt mellan olika delar i värdekedjan.

Receptbelagda läkemedel

När det gäller receptbelagda läkemedel har Apotek Hjärtat, i likhet med övriga öppenvårdsapotek, en 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 och hantering som gynnar såväl individen som miljön.

Insamling av överblivna läkemedel

En del av de läkemedel som hämtas ut används inte. 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 till förbränning i extra hög temperatur i särskilda godkända anläggningar. Här tas även askan omhand och läggs i särskilda depåer.

Handelsvaror och egna varumärken

När det gäller handelsvaror och egna varumärken är möjligheterna att påverka 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.

Vid inköp och kravställning på leverantörer utgår Apotek Hjärtat från en lista med miljöfarliga eller allergena ämnen som inte får förekomma i Hjärtats produkter eller förpackningar. Särskilt stränga krav gäller för Apotek Hjärtats egna märkesvaror, Apotek Hjärtat och Apolosophy, samt för produkter som riktar sig till personer med känslig hud och till barn.

Uppföljning

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.

Seminarium om hållbar läkemedelstillverkning

Att läkemedelstillverkning kan innebära stora miljöproblem är ingen nyhet. Trots en ökad medvetenhet om antibiotikaresistensens allvarliga konsekvenser ställs det idag inga miljökrav på receptbelagda läkemedel. Om detta höll Apotek Hjärtat seminarium i Almedalen 2019.

Hållbarhetsmärkt sortiment

Apotek Hjärtat har under flera år aktivt arbetat med att uppmuntra kunderna till att göra hållbara val, för sin egen hälsa, för miljön och för samhället i stort. Här ingår att erbjuda hållbarhetsmärkta handelsvaror, och tillsammans med ICA har Apotek Hjärtat identifierat elva godkända hållbarhetsmärkningar, bland annat Svanen, Astma- och Allergiförbundet, Fairtrade och EcoCert.

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 arbetsrättsliga eller mänskliga rättigheter. Detta tydliggörs i policyer och i samtliga leverantörsavtal. Kraven baseras på FN:s deklaration om mänskliga rättigheter, Barnkonventionen och ILO:s (International Labour Organisation) kärnkonventioner.



Välj med hjärtat på väg att bli branschgemensam hållbarhetsguide

Läkemedel kan ha stor miljöpåverkan, men en svag lagstiftning gör det svårt för konsumenter att göra aktiva miljöval. Med miljömärkningen "Välj med hjärtat" vill Apotek Hjärtat underlätta för konsumenter att göra bättre miljöval.

Märkningen, som fått stort genomslag, omfattar receptfria läkemedel och betyder att leverantören har ett långsiktigt miljö- och hållbarhetsarbete, vilket bidrar till en mer hållbar läkemedelsproduktion.

För att få denna krävs bland annat att leverantörerna hållbarhetsrapporterar enligt Global Reporting Initiatives riktlinjer eller andra internationellt erkända ramverk för hållbarhetsrapportering. Därutöver krävs 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, den globala branschorganisationen för miljöfrågor i leverantörskedjan. Kraven kommer framöver att skärpas ytterligare.

Under 2019 har ett samarbete i hela apoteksbranschen initierats, med syfte att ta fram en gemensam hållbarhetsguide för receptfria läkemedel, med utgångspunkt från kriterierna för Välj med Hjärtat.

Så här går det till när vi tar fram våra egna märkesvaror





Stor miljöpåverkan till följd av läkemedelsproduktion

Läkemedel behövs för att förebygga, lindra och bota sjukdomar. Men samtidigt kan användningen göra att läkemedelsrester sprids i naturen – och kunskapen om de långsiktiga effekterna är väldigt begränsade.

Cecilia de Pedro är Hållbarhetschef på Apotek Hjärtat.



Vad vet vi egentligen om den långsiktiga miljöpåverkan av läkemedel?

”Rätt lite, hur konstigt det än kan låta. Vi vet att de påverkar miljön men inte riktigt i vilken omfattning. Vi vet heller inte vilka långsiktiga konsekvenser detta kan få för vår egen – och andra arters – hälsa. Antibiotika som kommer ut i naturen kan till exempel leda till att bakterier blir motståndskraftiga eller helt resistenta. Detta är ett allvarligt problem eftersom det kan göra bakterierna svårare att bekämpa när vi blir sjuka. Man vet också att hormoner från t.ex. p-piller och hormonplåster kan göra vissa fiskarter tvåkönade.”

Hur kommer substanserna ut i kretsloppet?

”De kommer ut i samband med produktion, användning och hantering av överblivna läkemedel. Här 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. Deras förmåga att helt eller delvis eliminera potentiellt påverkande ämnen varierar beroende på typ av substans. Likaså varierar miljöpåverkan till följd av mängden läkemedel som kommer ut i miljön, dvs användningens omfattning. Till de mer miljöfarliga läkemedlen hör exempelvis cytostatika, vars totala miljörisk ändå är begränsad eftersom de endast används i relativt små volymer. Andra läkemedel kan ha mindre enskild påverkan, men kan till följd av omfattande användning ändå orsaka stora problem. Och sen har vi också den så kallade cocktaileffekten – som uppstår när olika substanser blandas.”

Finns det spår av läkemedel även i svenska vatten?

”Vid mätningar har man uppmätt läkemedelsrester 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 miljön.”

Vilket miljöansvar tas i samband med tillverkning?

”Alldeles för lite. En stor del av produktionen sker i utvecklingsländer, där vattenreningen generellt ofta är bristfällig. Än så länge saknas miljöaspekter i den internationella standarden för läkemedelsproduktion och transparensen när det gäller produktionsförhållanden och relaterade utsläpp är väldigt begränsad. Här behöver kraven ses över.”

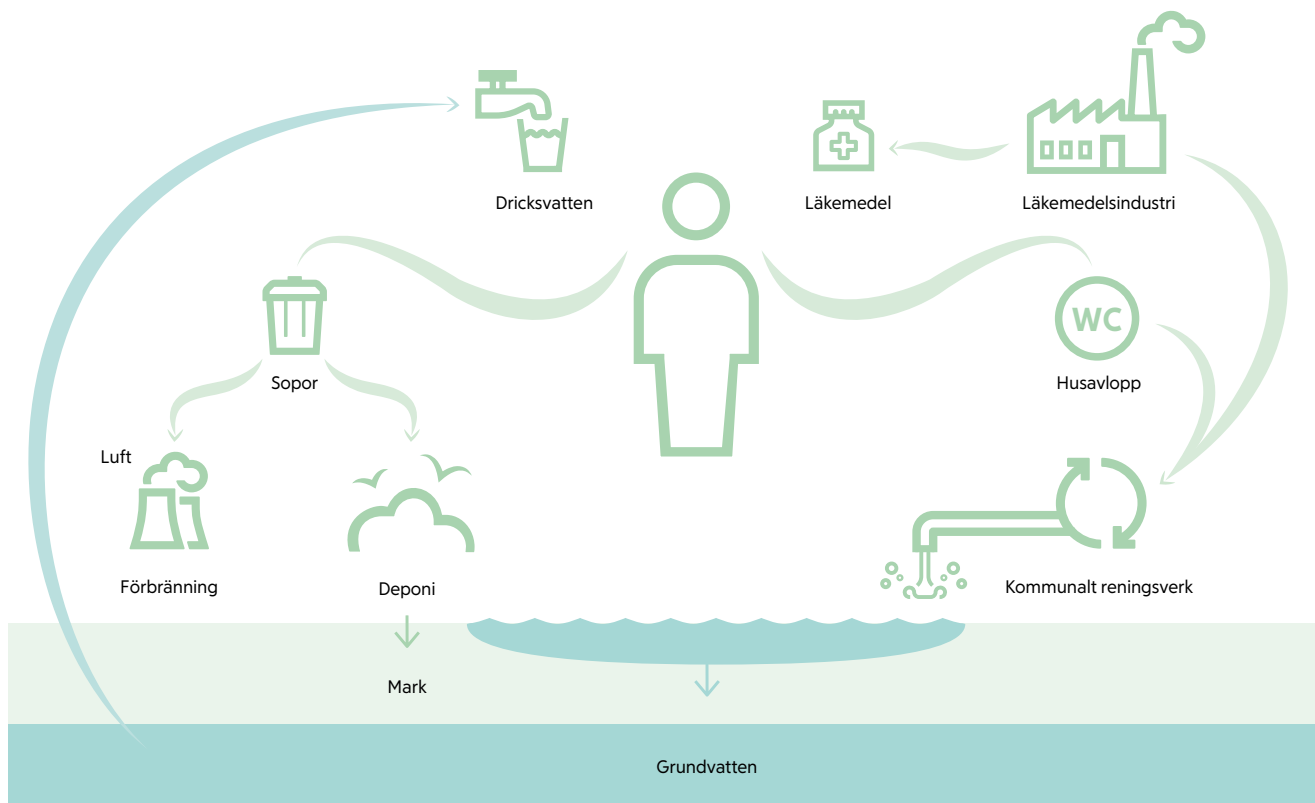
Vad behöver ändras?

”Från svensk sida borde miljöhänsyn vägas in i generika-utbytet. Idag grundas beslut om läkemedel enbart på pris och leveranskapacitet. Sverige borde också verka för en förändring av EU:s läkemedelslagstiftning så att miljökrav införs vid tillverkning av läkemedel. Slutligen måste också läkemedelsindustrin öka sin transparens. Det hade gjort det möjligt att följa upp och kontrollera produktionsförhållandena.”

MINSKAD ÅTGÅNG AV PLASTPÅSAR

Apotek Hjärtat arbetar aktivt med att minska miljöpåverkan från den plast som används i sortimentet. Sedan 2017 har Hjärtat samarbetat med Naturskyddsföreningen för att minska mängden plast i naturen. De plastpåsar som säljs på apoteken består av grön polyeten gjord av sockerrör vilket ger 85 procent mindre fossila utsläpp jämfört med olje-baserad plast.

Överskottet från försäljningen av påsarna går till Naturskyddsföreningens miljöarbete med ett särskilt fokus på läkemedels miljöpåverkan. För 2019 uppgår summan från försäljningen till över 2 miljoner kronor.

Så sprids läkemedelssubstanser till vatten

Aktivt arbete för en mer resurseffektiv verksamhet

Hållbar utveckling kräver 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 bidra till förändring.



Klimatneutrala 2020

För att nå FN:s klimatmål krävs en dramatisk sänkning av de globala utsläppen av växthusgaser. ICA-gruppen, där Apotek Hjärtat ingår, har satt som mål att verksamheten i slutet av år 2020 ska vara klimatneutral. Den klimatpåverkan som inte kan elimineras i driften till 2020 kommer att klimatkompenseras 2021. Klimatmålet är godkänt av Science Based Target vilket bekräftar att målen är framtagna utifrån en vetenskaplig metod som säkrar att de ligger i linje med FN:s Parisavtal och 1,5-gradersmålet*.

Sedan basåret 2006 har Apotek Hjärtats utsläpp av växthusgaser minskat med 51 procent, framför allt beroende på stora insatser och förbättringar inom energi, logistiska flöden och godstransporter. Under 2019 minskade utsläppen huvudsakligen tack vare minskning

i användande av fossila drivmedel i distributionen till apotek. I början av 2020 antogs ett nytt mål som anger att utsläppen av växthusgaser fram till 2023 ska minska med 75 procent, jämfört med 2010, då Apotek Hjärtat grundades

Fossilfria linjetransporter till år 2020

Den största direkta klimatpåverkande faktorn inom Apotek Hjärtat utgörs av utsläpp relaterade till transporter till och från apoteken. Sammantaget står de 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.

Apotek Hjärtat äger inga lastbilar utan köper in transporttjänster från externa leverantörer. I upphandlings-

kriterierna 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.

2019 antogs en ny bränslestrategi inom ICA Gruppen som innebär att alla Hjärtats vägtransporter senast 2030 ska vara fossilfria. I storstadsregionerna ska det ske redan 2025. Apotek Hjärtat har satt upp ett delmål om att samtliga linjelastbilar som hämtar apoteksvaror dagligen för distribution till de första spridningspunkterna ska vara fossilfria redan år 2020. Apotek Hjärtat har även antagit Fossilfritt Sveriges Transportutmaning 2030 och satt som mål att senast år 2030 endast utföra och köpa fossilfria inrikestransporter.

I tillägg till delmålet för linjelastbilarna har storstadsregionen Malmö redan från och med januari 2020 inkluderats i storstadmålet för 2025. Detta innebär att samtliga apotek i Malmö får sina apoteksvaror från Apotek Hjärtats helt fossilfritt, från lager till apotekshyllan.

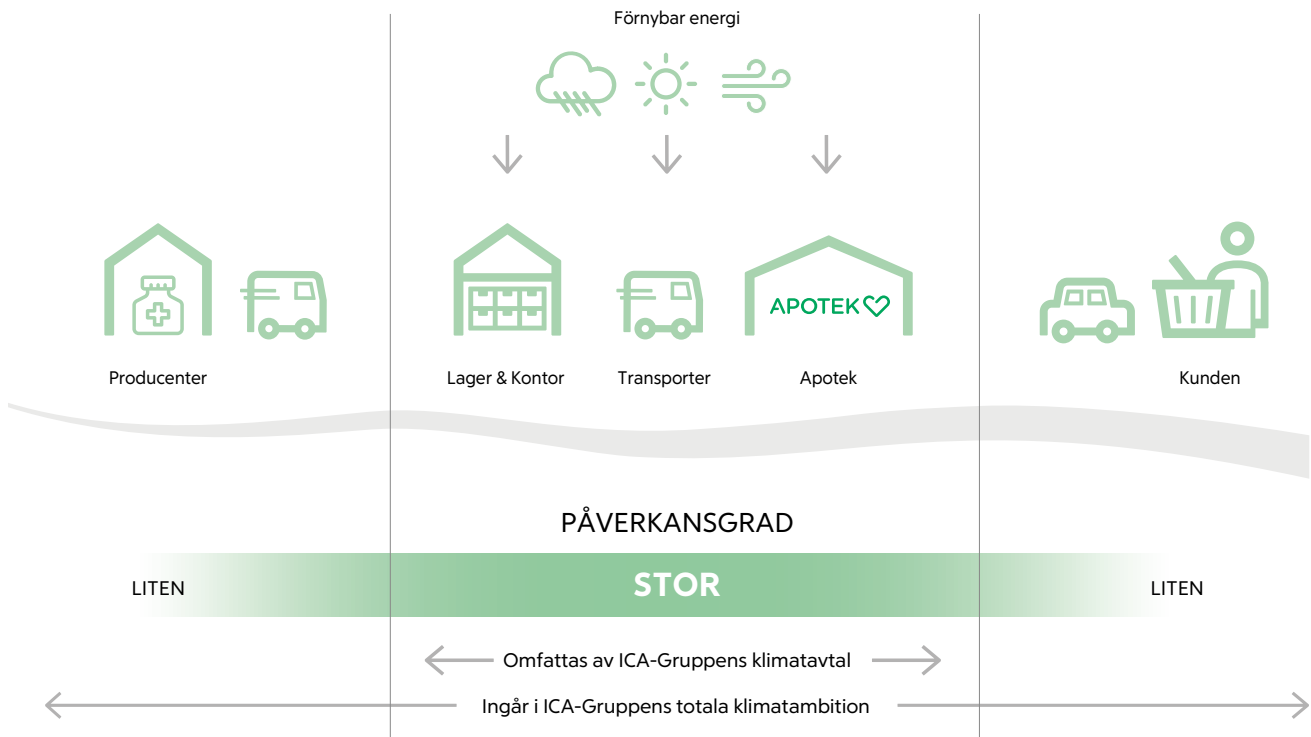
Klimatpåverkan från apotek och lager

Den näst största klimatpåverkande faktorn inom Apotek Hjärtat utgörs av energianvändning i apotek, huvudkontor och på lager. Här pågår ett intensivt arbete för att gå över till förnybar energi och effektiviseringar, som att byta till LED-belysning. För de fastigheter och lokaler där Apotek Hjärtat själva ansvarar för elavtalet köps förnybar el från Telge Energi.

Tjänsteresor

Den största delen koldioxidutsläpp från tjänsteresor kommer från flyget. Därför rekommenderas tågresor. För att undvika onödigt resande ska mötesarrangören alltid överväga om möten istället kan tas på telefon eller video.

Apotek Hjärtats möjlighet till påverkan





En arbetsplats
med
engagemang
och stort Hjärta!

En utvecklande arbetsplats

I Apotek Hjärtat förenas det stora företagets resurser, kompetens och struktur med det lilla företagets förmåga till snabbriktighet och förändringsförmåga. Beslutsvägarna är korta och möjligheten till inflytande stort.

Apotek Hjärtat är en arbetsplats med tydliga värderingar och stora ambitioner att fortsätta utvecklas. Kulturen präglas både av en vilja att hjälpa andra må bättre och en ambition om att bidra till apotekens fortsatta utveckling. Målet 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 ta ansvar.

Apotek Hjärtat strävar efter att erbjuda marknadsmässiga anställningsvillkor och vara ledande på förmåner samt erbjuda löpande kompetensutveckling och en stimulerande, säker och hälsosam arbetsmiljö. Det pågår även ett målmedvetet arbete för att möjliggöra och uppmuntra rörlighet inom verksamheten.

Kvalificerade medarbetare

Antalet anställda på Apotek Hjärtat uppgick i slutet av 2019 till cirka 4 000. Tillväxttakten har under de senaste åren varit hög och bara under 2019 växte organisationen med cirka 200 medarbetare. De allra flesta av medarbetarna arbetar på något av de cirka 390 apoteken. Personalen på apoteken består framför allt av farmaceuter (apotekare och receptarier) och apotekstekniker. En mindre andel är apoteksassistenter.

För att arbeta med rådgivning kring receptläkemedel på apotek krävs att man är legitimerad receptarie 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.

Fokus på kompetensutveckling

Apotek Hjärtat lägger stor kraft på kontinuerlig kompetensutveckling, för att få ny kunskap eller möjliggöra nästa steg i karriären. Målet är att varje medarbetare ska ha möjlighet att växa och utvecklas – i sin nuvarande roll, som ledare eller specialist. Utöver obligatoriska utbildningar inom exempelvis farmaci och miljö erbjuds möjlighet till vidareutbildning utifrån befattning, kompetensprofil, önskemål och behov. Det läggs även stor kraft på att utveckla ledarskapet genom strukturerade och återkommande chefsutbildningar. Stort fokus ligger även på att utveckla och säkerställa kompetens inom områden som till exempel affärsmannaskap, strategi, värderingar, kommunikation samt digitalisering.

”Målet är att varje medarbetare ska ha möjlighet att växa och utvecklas.”

Säker och god arbetsmiljö

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

Arbetet styrs utifrån fastställda övergripande arbetsmiljömål. Till dessa hör att kontinuerligt förbättra arbetsmiljøklimatet, som bland annat innebär att öka engagemang och välbefinnande genom att säkerställa rätt organisation, kompetens och bemanning i verksamheten. Stort fokus under 2019 låg på att minska den upplevda arbetsbelastningen och sänka sjukfrånvaron. Som ett viktigt steg i detta arbete fortsatte under året utvecklingen av de lokala arbetstidsavtalen. De ökar möjligheten för

medarbetarna att själva kunna påverka sin arbetstid och därmed också uppnå en god balans mellan arbete och privatliv. Medarbetarnas hälsa är en högt prioriterad fråga och Apotek Hjärtat erbjuder ett generöst friskvårdsbidrag ihop med andra förmåner.

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.

Nolltolerans mot hot och trakasserier

Ett nytt och växande arbetsplatsproblem är den ökande rasism som apoteksmedarbetare utsätts för. Apotek Hjärtat ser mycket allvarligt på hot, trakasserier och diskriminering mot våra medarbetare, och har i flera fall valt att göra en polisanmälan. Under 2019 hade Apotek Hjärtat fokus på att jobba med frågan internt. I februari 2019 samlades samtliga medarbetare för att diskutera särbehandling och diskriminering.

200

2019 växte organisationen med cirka 200 medarbetare.



Stor brist på farmaceuter

Till apoteksmarknadens största utmaningar hör bristen på kompetens, framför allt farmaceuter. Antalet utbildade farmaceuter har visserligen ökat något under de senaste tio åren, men den kraftiga ökningen av antal apotek har varit betydligt högre. Utvecklingen för antalet vakanser inom apotekshandeln sticker ut tydligt jämfört med detaljhandeln totalt.

Camilla Ås är HR-chef på Apotek Hjärtat.



Varför är det egentligen brist på farmaceuter?

”Tillväxten på apoteksmarknaden har under de senaste åren varit mycket kraftig. Antalet utbildningsplatser har inte ökat i samma omfattning, vilket i kombination med stora pensionsavgångar resulterat i en bristsituation. Därtill har även regelverket utvecklats, vilket inneburit att vissa moment som tidigare gjordes av annan personal nu behöver utföras av farmaceuter. Det har bidragit till att göra en redan ansträngd situation än mer akut.”

På vilket sätt drabbas kunderna?

”Problemet är störst på landsbygden. Det finns flera exempel på att apotek har fått stänga för att det saknats farmaceuter.”

Vad behöver göras för att vända utvecklingen?

”Det krävs en rad olika insatser. Det behövs fler utbildningsplatser, vi behöver få fler att söka dem och få fler att avsluta sina studier och ta examen. Därutöver be-

höver vi även på olika sätt underlätta för nyanlända att snabbare validera sina utbildningar.”

Vad gör Apotek Hjärtat?

”Vi kan inte styra över antalet utbildningsplatser, utan får istället fokusera på att ta hand om de duktiga medarbetare vi har. Att se till att de trivs och får utvecklas. Vi jobbar väldigt hårt med vårt arbetsgivarvarumärke – att vara en bra arbetsgivare helt enkelt. Därutöver jobbar

”Vi anställer gärna farmaceuter från andra EU-länder.”

Initiativ för nya talanger

- **TRAINEEPROGRAM FÖR BLIVANDE CHEFER**

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 driver under programmets gång ett eget projekt och lär sig genom hemuppgifter mer om ledarskapet tillämpat i olika delar av apoteksverksamheten. De träffas också vid fyra gemensamma möten.

- **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**

Talangsatsningen är ett skräddarsytt utvecklings- och nätverksprogram på ett år, avsett för utvalda farmaceutstudenter med cirka ett år kvar på receptarie- eller apotekarutbildningen. Utöver sommarjobb erbjuds individuellt anpassade utbildningar och seminarier. Under året ges en omfattande inblick i Apotek Hjärtats verksamhet och möjlighet till att bygga upp ett nätverk bland medarbetare och andra farmaceutstudenter.

vi också direkt mot studenter, och deltar i olika initiativ som syftar till att underlätta för nyanlända att komma in på arbetsmarknaden. Bland annat erbjuder vi praktikplatser i väntan på att Socialstyrelsen hanterar validering av utbildning och legitimation. Det ger bra erfarenhet om hur det är att arbeta på ett svenskt apotek och erbjuder samtidigt goda möjligheter till viktig språkträning.”

Ni rekryterar också farmaceuter från andra EU-länder?

”Det stämmer. För att locka farmaceuter till tjänster på framför allt landsbygden har vi tagit initiativ till ett program för att anställa legitimerade farmaceuter från andra EU-länder. Genom programmet bistår vi med språkundervisning och bostad. Målet är att därigenom göra det möjligt för fler apotek att hålla öppet och samtidigt bidra till en levande landsbygd.”





Ett väl reglerat ansvar

Apotek Hjärtats uppdrag och ansvar definieras ytterst av de lagar, förordningar och myndighetsföreskrifter som finns för apoteksverksamhet. Därutöver finns ett omfattande internt ramverk med riktlinjer som anger 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 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 högkostnads-skyddet.

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 läkemedelsför-
månsverket (TLV), Inspektionen för vård och omsorg
(IVO) samt Datainspektionen ansvarar genom sina res-
pektive tillsynsuppdrag för att följa upp att apoteken och
dess personal följer kraven.

Good Pharmacy Practice (GPP)

Utöver de externa och interna regelverken följer Apotek
Hjärtat också den standard för God apotekssed, GPP
(Good Pharmacy Practice) som tagits fram av Sveriges
Apoteksförening och Apotekarsocieteten. Den bygger
på en internationell standard formad av Världshälso-
organisationen, WHO och den internationella farmaceut-
federationen FIP. Standarden omfattar all apotekspers-
sonal och apotekets ägare/tillståndsinnehavare och är
tillämpbar för apotek inom öppen- och slutenvård. Den
gäller vid hantering och användning av både receptbe-
lagda och receptfria läkemedel, egenvårdsprodukter och
tjänster.

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:

- Egeninspektion som ska genomföras minst en gång per år
- Hantering av avvikelser och brister inkl. anmälan enligt
Lex Maria, vid allvarliga avvikande händelser.
- Ett kvalitetssystem med de aktuella rutiner och instruk-
tioner som styr verksamheten
- På alla apotek finns en läkemedelsansvarig farmaceut
som ser till att kraven följs och även anmäler till Läkeme-
delsverket om det finns allvarliga brister i verksamheten.

Genom att arbeta förebyggande med tydliga rutiner
och instruktioner, ansvarsfördelning och kompetensut-
veckling, 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, utreds och används som under-
lag 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 genom-
för också regelbundna interninspektioner för att förvissa
sig om att kedjans apotek håller en hög kvalitetsnivå och
följer egenkontrollprogrammet. Under 2019 genomfördes
interninspektion på 144 av Hjärtats apotek.

Etik och antikorruption

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. Apotek Hjärtat respekterar de lagar och regler
som gäller där vi verkar. Det råder nolltolerans mot alla
former av korruption, vilket inbegriper alla typer av
mutor och bestickning. I uppförandekoden beskrivs
de grundläggande principerna för hur chefer och
medarbetare i hela organisationen ska agera i sitt dag-
liga arbete och i kontakter med leverantörer, konkur-

renter och andra externa parter. Här finns även tydligt
definierat vad som gäller för områden som exempelvis
gåvor, droger och alkohol, samt vid eventuella intres-
sekonflikter. Apotek Hjärtat präglas av långtgående
delegering av ansvar och befogenheter. Koncernen ger
medarbetare stor frihet under ansvar och uppmuntrar
ett tryggt och effektivt ledarskap. Kulturen uppmuntrar
engagemang, ansvarstagande och god etik och ett
positivt samspel med samhället i stort.

Mål och styrning

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





Interna ramverk

Uppförandekod

Uppförandekoden beskriver Apotek Hjärtats riktlinjer för leverantörer och partners, relationen till anställda och intressenter, samt rådande inställning till gåvor och mutor. Koden gäller för alla anställda inom Apotek Hjärtat, inklusive styrelsen, och dess principer ska följas av samtliga anställda. Uppföljning sker kontinuerligt inom den löpande verksamheten. Koncernledningen har yttersta ansvaret för att uppförandekoden efterlevs.

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.

Policyer

ICA-gruppen, som Apotek Hjärtat är en del av, har flera övergripande policyer som tydliggör vilka regelverk och instruktioner som gäller. Uppförandekod och inköbspolicyer klargör etiska ståndpunkter internt och mot våra leverantörer. Miljöpolicyen beskriver Apotek Hjärtats övergripande inställning till miljöfrågor och de övergripande principerna för styrning och uppföljning av miljöarbetet.

Externa ramverk

FN:S AGENDA 2030

FN:s Globala mål för hållbar utveckling är den mest ambitiösa agendan hittills för att leda världen mot en mer hållbar utveckling. Apotek Hjärtats verksamhet har en direkt och indirekt påverkan på flera av målen. Vi har under 2018 identifierat mål 3, 5, 6, 8, 10, 12, 13, 14 och 17 som de områden där vår verksamhet och hållbarhetsarbete har störst påverkan.



GLOBALA MÅLEN
för hållbar utveckling

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 antikorrupcion, och 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.

Nyckeltal

Bättre läkemedelsanvändning och ökad hälsa

	2019	2018
Net Promoter Score*	46,2	48,6
Tillgänglighet receptbelagt (%)	95,7	95,8
Öppettider (genomsnittligt antal timmar/vecka och apotek)	63	62
Antal apotek i slutet av året	390	388
Användning EES (antal kundmöten)	2,83 miljoner	1,57 miljoner
Tillväxt online (%)	40	55

*Baseras på frågan: Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera Apotek Hjärtat till en vän eller kollega?

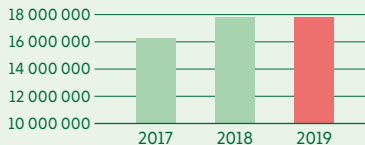
Hållbar värdekedja

	2019	2018
Andel av Apotek Hjärtats leverantörer av handelsvaror och receptfria läkemedel som accepterat Apotek Hjärtats CoC eller ICAs Sustainability appendix	98%	94%
Andel av Apotek Hjärtats leverantörer av egna märkesvaror (EMV) som är socialt reviderade och godkända*	100%	100%
Andel av Apotek Hjärtats leverantörer av egna märkesvaror (EMV) som är kvalitetscertifierade*	92%	87%
Antal ton inlämnade överblivna läkemedel	420	400
Farligt avfall, kg	1 106	-
Läkemedelsavfall, ton	450	430

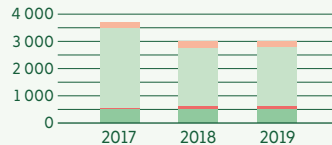
*Avser Q4 2019

Resurseffektiv verksamhet

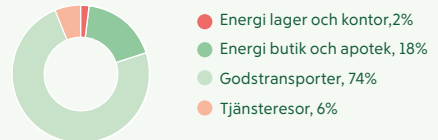
TOTAL ENERGIANVÄNDNING (MWH)



FÖRDELNING AV KOLDIOXID-UTSLÄPP ÖVER TID (TON)



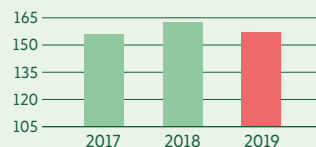
FÖRDELNING 2019



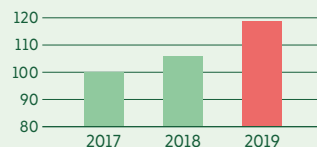
FÖRDELNING AV ENERGIKÄLLOR 2019



GENOMSnittlig ENERGI-ANVÄNDNING I APOTEK (KWH/M²)



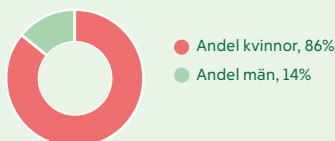
GENOMSnittlig ENERGI-ANVÄNDNING I LAGER (KWH/M²)



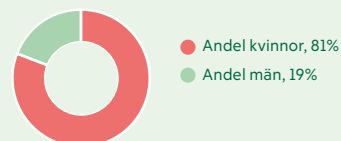
En utvecklande arbetsplats

	2019	2018
Antal anställda totalt	3992	3772
- Varav deltidsanställda	805	589
Personalomsättning (%) (Medarbetare som själva väljer avsluta sin anställning)	11,8	13,0
Sjukfrånvaro (%)	5,1	5,0
Arbetsskador	69	60
Kompetensutveckling (antal genomförda e-utbildningar)	45 000	47 000

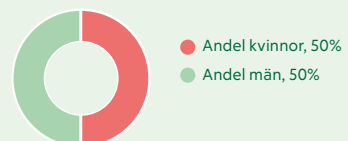
KÖNSFÖRDELNING TOTALT



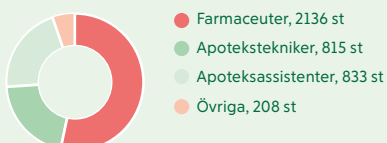
KÖNSFÖRDELNING CHEFSNIVÅER



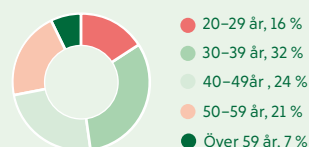
KÖNSFÖRDELNING LEDNING



FÖRDELNING, YRKESKATEGORIER



ÅLDERSFÖRDELNING, TOTALT



ICA Gruppens hållbarhetsmål

MÅL:

**Klimatneutral
verksamhet till
år 2020**

MÅL:

**100 procent av
leverantörer av egna
varor i högriskländer ska
vara socialt reviderade.
90 procent av
leverantörerna ska även
ha en giltig social åter-
revision vid utgången
av 2020.**

INITIATIV INOM APOTEK HJÄRTAT

- Byte till LED-belysning vid alla nyetableringar och ombyggnationer av apotek.
- Öka andelen apotek som försörjs med grön el.
- Minska koldioxidutsläpp från transporter och resor.
- Implementering av ICA Gruppens gemensamma bränslestrategi.

- Krav på mänskliga rättigheter i inköpsavtal.
- Sociala revisorer hos leverantörer i högriskländer.

UTVECKLING 2019:

- Fortsatt minskade utsläpp av växthusgaser, huvudsakligen tack vare minskning i användande av fossila drivmedel i distributionen till apotek. Sedan basåret 2006 har utsläppen av växthusgaser minskat med 51 procent.
- 59% av Hjärtats apotek hade vid utgången av 2019 LED-belysning. Motsvarande andel 2018 uppgick till 45%.
- 98% av leverantörerna av egenvårdsprodukter och handelsvaror hade i slutet av 2019 skrivit på hållbarhetsbilagan.
- 100% av Hjärtats EMV-leverantörer i riskländer var i slutet av 2019 socialt reviderade.

MÅL:

**90 procent av
leverantörer av egna
varor ska vara
kvalitetscertifierade vid
utgången av 2020**

INITIATIV INOM APOTEK HJÄRTAT

- Avtalskrav med samtliga leverantörer.
- Certifieringskrav för leverantörer av egna märkesvaror.

UTVECKLING 2019:

- 100% av Hjärtats EMV-leverantörer i egenvården har skrivit på avtal som inkluderar Hjärtats uppförandekod (ICA-gruppens Sustainability appendix). Detsamma har även 98% av övriga leverantörer egenvårdsprodukter gjort.
- 92% av Hjärtats EMV-leverantörer var kvalitetscertifierade vid utgången av 2019.

MÅL:

**Senast 2020 vara den
aktör konsumenterna
anser tydligast
hjälpes dem att göra
hälsosamma val**

- Fortsatt arbete med Välj med hjärtat.

- Apotek Hjärtat hamnade på andra plats i apoteksbranschen i undersökningen NEPA varumärkesattribut i slutet av året när respondenterna skulle associera ett apotek med påståendet Enkelt att göra hälsosamma val.

