

Vår syn på Hållbarhet

Hållbarhetsrapport 2020

Covid-19

**Stort fokus på att göra våra
apotek och arbetsplatser
trygga under pandemin**

Apoteksmarknad under omställning

**Vår e-handel ökade
med 92 procent**

En ny
**klimat-
ambition**
för 2030

**Vi vill göra
det lättare
att välja
hållbart**

Innehåll

Kort om oss	2
Vår affärsmodell	3
Ett väldigt speciellt år	4
En alltmer digital apoteksmarknad	6
Trender och drivkrafter	7
Tillsammans kan vi göra mer	8
Så arbetar vi med hållbarhet	9
Hållbarhet och tillväxt går hand i hand	10
En ny klimatambition för 2030	11
Fokusområden	12
Bättre läkemedelsanvändning och ökad hälsa	13
Hållbar värdekedja	21
Resurseffektiv verksamhet	29
Utvecklande arbetsplats	32
Så styr vi vårt hållbarhetsarbete	36

Kort om oss

Med cirka 390 apotek, en snabbt växande e-handel och en marknadsandel på drygt 30 procent är Apotek Hjärtat Sveriges största apotekskedja. Vi har ett fantastiskt uppdrag som ger vår arbetsdag mål och mening: att bidra till en bättre hälsa.

Vår historia började 2010, då apoteksmonopolet upphörde och 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 apotekskedja.

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

Vårt övergripande mål är att genom professionell rådgivning, stort farmaceutiskt kunnande, personlig service, brett sortiment och växande utbud av tjänster bidra till bättre hälsa och större välbefinnande för våra kunder.

Anders Nyberg, VD Apotek Hjärtat



En del av
ICA Gruppen

Apotek Hjärtat är sedan 2014 en del av ICA Gruppen

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 affärsmodell

Vad vi erbjuder

Vår mission är att ge varje kund bättre hälsa och större välbefinnande. Vi erbjuder läkemedel, rådgivning och handelsvaror på såväl fysiska apotek som online. Genom vårt samarbete med Min Doktor får kunderna tillgång till enklare vårdtjänster via mindre kliniker på över 20 apotek eller via digitala vårdmöten – chat eller videosamtal.



Vad vi bidrar till

Med hjälp av farmaceutisk kompetens, nära 400 apotek, en effektiv e-handelskanal, ett brett utbud, smarta tjänster och ett stort fokus på hållbarhet bidrar vi till:

- bättre läkemedelsanvändning och en bättre folkhälsa
- att begränsa läkemedlens negativa påverkan på miljön
- att inspirera till hållbara val av handelsvaror och receptfria läkemedel
- att minska samhällets kostnader till följd av felaktig eller onödigt läkemedelsanvändning
- att avlasta primärvården
- en enklare vardag för våra kunder

Så skapar vi värde

Kontinuerlig produkt- och sortimentutveckling

Med omsorg om både människa och miljö.

Effektiva flöden och smarta last-mile-lösningar

Från lager till apotek, eller hela vägen hem till kunden.

Stor farmaceutisk kompetens

Som genom omtänksam rådgivning bidrar till bättre läkemedelsanvändning.

Samarbeten

Där vi delar värderingar och mål och där vi tillsammans kan skapa värde för fler.

Ett starkt arbetsgivarvarumärke

Som gör att vi kan rekrytera och behålla de mest engagerade medarbetarna.

En del av ICA Gruppen

Tillsammans skapar vi ett unikt erbjudande som gör vardagen enklare för våra kunder.

En röst i debatten

Vi tar ställning både som enskild aktör och tillsammans med andra.

Våra intäkter

→ Läs mer om de ekonomiska förutsättningarna för apoteksnäringen på sidan 6.

Förskrivna läkemedel

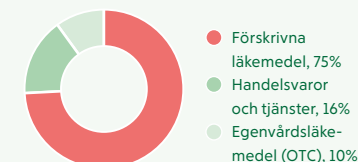
Utgörs av de läkemedel som skrivs ut av läkare eller annan med behörighet att skriva ut läkemedel på recept. Apotekens marginal består av ett fast belopp och ett procentuellt tillägg baserat på inköpspriset.

Egenvårdsläkemedel

Med egenvårdsläkemedel avses läkemedel som kan expedieras från ett apotek utan recept.

Handelsvaror och tjänster

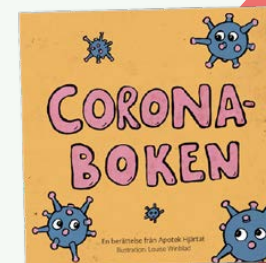
Utöver läkemedel har vi även intäkter från handelsvaror och tjänster. Dessa intäkter har under senare år ökat relativt kraftigt.



2020 i korthet

Ett väldigt speciellt år

Under året vidtog vi många åtgärder för att så effektivt och säkert som möjligt skydda medarbetare, kunder och leverantörer från smittspridning - samtidigt som vi har kunnat hålla apoteken öppna som vanligt.



Coronabok för barn

Apotek Hjärtat tog under året fram Coronaboken, en digital bok som hjälper vuxna att prata om coronaviruset på barns språk och med härliga illustrationer av Louise Winblad.



Samarbete med Röda Korset för hemleverans av läkemedel

Genom samarbete med Röda Korset bidrog vi till att öka tillgängligheten av läkemedel för riskgrupper. Sedan tidigare fanns möjligheten att hämta ut receptbelagda läkemedel via ombud med fullmakt på apoteken. För den som inte har ett ombud, tog vi under året fram en förenklad process för engångsfullmakter som möjliggör för Röda Korsets volontärer att agera ombud.



Aktivt arbete för att minimera risken för smittspridning

Vi har lagt stor möda på att minimera risken för smittspridning på apotek, lager och på vårt kontor. Det förebyggande arbetet har omfattat ett brett spektrum av åtgärder, bland annat kontinuerliga riskbedömningar, strikta rutiner kring rengöring och hygien, information om att hålla avstånd, plexiglasskydd i kassorna och olika insatser för att minska risken för trängsel.



Säkerställa tillgången till läkemedel och andra varor

Vi lade under året stor kraft på att säkerställa försörjningen av läkemedel och andra varor till apoteken. Snabba förändringar i efterfrågan och kundbeteendet medförde under året kortvariga bristsituationer på specifika produkter, såsom värktabletter, febertermetrar, handsprit och munskydd. Någon långvarig bristsituation av läkemedel uppstod dock aldrig.

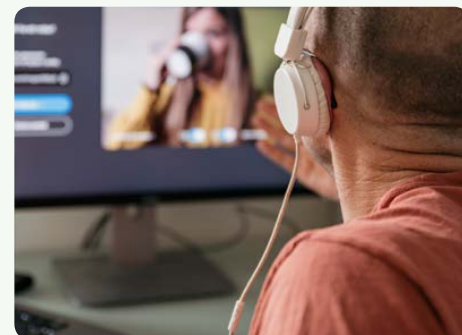
Det är i kriser som vår medmännisklighet behövs som mest och alla kan bidra på något sätt. Tillsammans med ICA och Apotek Hjärtat kan vi hjälpa ännu fler människor och skydda de mest sårbara i Sverige som drabbas av den rådande coronakrisen.

Martin Ärnlov, generalsekreterare
Svenska Röda Korset



Initiativ för att underlätta för personer som inte är vana att handla online

För att hjälpa personer som inte är vana att handla online genomförde vi under året flera initiativ. Bland annat gjorde vi en film med en e-handelsguide och öppnade en särskild telefonlinje för att kunna stötta kunder som vill ha extra hjälp. Seniorer som är medlemmar i Klubb Hjärtat erbjuds alltid gratis hemleverans.



Nya arbetssätt när många jobbade hemma

Från mars 2020 uppmanade vi alla våra medarbetare som kunde jobba hemifrån att göra det. Möten, utbildningar och konferenser ställde vi om till att bli digitala. Till hemmakontoren har vi lånat ut IT-utrustning, skrivbordsstolar och laptopstall.



”Det blev som ett ofrivilligt stresstest”

E-handeln ökade under året med nära 100 procent. Lina Äse är chef för Logistik & Farmaci på e-apoteket.

Hur skulle du beskriva 2020?

”Inledningsvis var det rätt kaotiskt. Under några veckor där i mars 2020 sålde vi plötsligt mer än tre gånger så mycket som vi brukar online. Det blev som ett ofrivilligt stresstest. Vi tog in många nya medarbetare och lånade även in farmaceuter och apotekstekniker från fysiska apotek i närområdet. På kort tid lyckades vi anpassa organisationen för att möta ett scenario vi trodde låg många år bort.”

Hur ser det ut nu, ett år senare?

”Sammantaget under 2020 dubblerade vi nästan försäljningen online. Det har nu stabiliserat sig något, men på en fortsatt hög nivå. Och den tror vi är här för att stanna.”



Utökad kapacitet i e-handelskanalen

Den kraftiga efterfrågan att handla online gjorde att vi snabbt har behövt bygga ut kapaciteten i våra e-handelskanaler (apotek-hjartat.se och appen) samt på vårt e-apotek i Norrköping. Sammantaget ökade försäljningen online under året med 92 procent. Som andel av den totala försäljningen uppgick e-handelsförsäljningen under året till 8 procent, nästan en dubbling jämfört med föregående år.

92%

Ökning av
onlineförsäljning

En alltmer digital apoteksmarknad

Den svenska apoteksmarknaden har under senare år präglats av en kraftigt ökad e-handel. Denna utveckling accelererade ytterligare under 2020, som en direkt konsekvens av covid-19-pandemin.

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 2020 fanns det totalt 1 426 öppenvårdsapotek i Sverige. De allra flesta tillhör någon av de fem största apotekskedjorna. Majoriteten erbjuder även möjlighet till handel online.

Dämpad tillväxttakt under 2020

Den samlade omsättningen under 2020 uppgick till cirka 49,3 Mdkr, motsvarande en ökning med 4,6 procent jämfört med 2019. Med undantag för en period med kraftig bunkring under våren, kännetecknades marknaden under 2020 av lägre tillväxttakt än föregående år. Framför allt gällde detta försäljningen av läkemedel, receptbelagda såväl som receptfria.

Kraftigt ökad e-handelsandel

Covid-19-pandemin har inneburit en accelererande förflyttning till e-handelskanalen på apoteksmarknaden. För helåret bedöms att e-handels andel av den totala apoteks försäljningen i Sverige uppgick till 16,2 procent, motsvarande en tillväxt om 59 procent. Med en fortsatt hög ökningstakt i onlinekanalen är bedömningen att antalet fysiska apotek de närmaste åren kommer att minska.

Reglerade inköps- och försäljningspriser

Av totalmarknadens omsättning står förskrivna läkemedel för cirka 73 procent, egenvårds-läkemedel för cirka 9 procent och övriga handelsvaror och tjänster för cirka 18 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).



31 %

Apotek Hjärtat är marknadsledare i Sverige

Apotekens handelsmarginal består av ett fast belopp och ett procentuellt tillägg baserat på inköpspriset och är i princip oförändrad sedan omregleringen av apoteksmarknaden. De ekonomiska förutsättningarna har överlag medfört en breddning och fördjupning av apotekens erbjudande inom receptfria läkemedel och övriga handelsvaror och tjänster. De har också bidragit till den konsolidering av marknaden som skett under senare år.

Marknadsledande i Sverige

Apoteksmarknaden präglas av omfattande branschglidning och hård konkurrens, inte minst från renodlade e-handelsaktörer. Apotek Hjärtats marknadsandel uppgick 2020 till cirka 31 procent, vilket innebar att vi under året gick om Apoteket AB och blev marknadsledare i Sverige.

Trender och drivkrafter som påverkar oss

50 %

Åldersgruppen 80+ förväntas öka med 50% fram till 2030



Allt större fokus på hälsa och välmående

Till de tydligaste samhällstrenderna hör ett ökat fokus på hälsa – fysisk såväl som psykisk. 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 både kunder och medarbetare.



Förändrad demografi

Medelåldern i Sverige blir allt högre, vilket medför ett 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 innebär det att frågor kring hur man säkerställer hög tillgänglighet på vård och läkemedel blir allt viktigare att hantera.



Snabb digitalisering

Digitalisering och snabb teknisk utveckling påverkar både konsumenter och företag. Inom handelns värdekedja påverkas alla steg och skapar helt nya förutsättningar, utmaningar och möjligheter. Ett tydligt exempel är att e-handeln med apoteksvaror under senare år ökat kraftigt. Kunderna vill ha bättre service och ett bredare utbud.



Ökad efterfrågan på enklare primärvårdstjänster

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 kunderbjudandet, möjliggör nya tjänster inom vård och hälsa och bidrar till att avlasta primärvården.

Tillsammans kan vi göra mer!

Som enskild aktör kan vi göra mycket. Genom att samarbeta med andra kan vi göra ännu mer. Ur ett samhällsperspektiv finns ett antal stora utmaningar med direkt och indirekt koppling till apoteksbranschen. För att klara av dem krävs en ökad grad av samverkan – mellan apoteksbranschen, vården, läkemedelsindustrin, berörda myndigheter och politiska beslutsorgan.



UTMANINGAR:

Brist på framtida vårdkapacitet

De närmsta tio åren förväntas åldersgruppen 80+ öka med 50 procent. Det är också de äldre som har det största behovet av vård och omsorg. För att kunna möta det framtida vårdbehovet krävs nya sätt att arbeta och mer effektiva vårdtjänster.

Negativa miljö- och hälso-konsekvenser till följd av läkemedelsproduktion

Kunskapen om hur läkemedel långsiktigt påverkar miljö och hälsa är begränsad. Det finns stora brister i transparensen kring produktionsförhållanden och utsläpp relaterat till läkemedelstillverkning, som till stor del är förlagd till utvecklingsländer. Idag saknas miljökrav vid tillverkning av läkemedel och det ställs inga krav på miljöhänsyn vid nationell upphandling.

Brist på läkemedel till följd av restnoteringar

Tillgängligheten till läkemedel är generellt god, men under senare år har antalet restnoterade läkemedel hos leverantörerna ökat. Det riskerar att leda till konsekvenser för såväl patienter (hälsomässiga och praktiska) som vårdgivare (justering av vårdplan).

Minskad tillgänglighet till läkemedel i glesbygd

Den svaga lönsamheten för fysiska apotek i glesbygd har länge varit ett problem, som nu ökar ytterligare i takt med e-handels frammarsch. På många mindre orter fyller apoteken en samhällsviktig funktion och en stängning riskerar att medföra påtagligt försämrad tillgänglighet till läkemedel för vissa kundkategorier, bland annat äldre.

VAD BEHÖVER GÖRAS?

- Avlasta sjukvården genom att använda farmaceutiska tjänster på apotek för att förbättra läkemedelsanvändningen och proaktivt främja hälsa.
- Underlätta lagstiftningen för att använda apoteken mer och dra större nytta av farmaceuternas kompetens.
- Skapa förutsättningar för nya innovativa och kostnadseffektiva digitfysiska vårdtjänster.

- Öka kraven på öppenhet för produktionsförhållanden och miljökonsekvenser vid läkemedelsproduktion.
- Inför lagkrav på miljöpremie vid upphandling av generikautbyte.

→ *Läs mer om läkemedel och miljö på sid 22–28*

- 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.

- Se över och utvidga det särskilda stöd för apotek i glesbygd som tillkom 2013. Höj gränsen för maximala försäljningsintäkter och ändra kravet på öppettider.
- Inför möjlighet att arbeta med farmaceut på distans.

Så arbetar vi med hållbarhet

Hållbarhet och tillväxt går hand i hand

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 ansvar att bidra till en mer hållbar utveckling inom många områden.

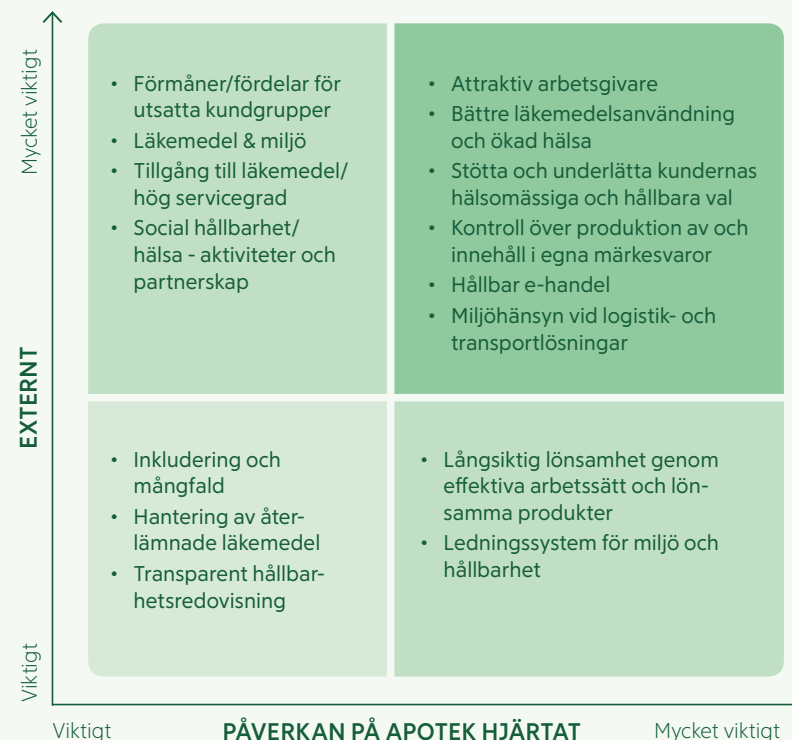
Hållbarhetsarbetet baseras på en väsentlighetsanalys i vilken vi identifierat de hållbarhetsaspekter som är mest relevanta för vår verksamhet. Till dessa hör att bidra till en bättre läkemedelsanvändning och ökad hälsa, men också att kontinuerligt minska den egna verksamhetens direkta och indirekta påverkan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

Väsentlighetsanalysen tar avstamp i omvärldsanalyser, kund- och medarbetarundersökningar samt dialoger med flera intresseorganisationer och andra externa intressenter. Uppdateringar och genomlysning av väsentlighetsanalysen förbereds av Apotek Hjärtats hållbarhetsråd, för att sedan antas av ledningsgruppen. Nuvarande väsentlighetsanalys antogs i augusti 2020. En ny väsentlighetsanalys är planerad att genomföras under 2021.

Agenda 2030

Vår verksamhet har en direkt och indirekt påverkan på flera av FNs globala mål, med störst påverkan på mål 3, 5, 6, 8, 10, 12, 13, 14 och 17.

→ Läs mer om interna och externa ramverk för vårt hållbarhetsarbete på sidan 37.



Nytt hållbarhetsråd

Under 2020 inrättade vi ett nytt hållbarhetsråd på Hjärtat. Rådet har till uppgift att förbereda och koordinera underlag kring strategiska beslut som rör hållbarhetsarbetet. Rådet möts kvartalsvis och består av ledande befattningshavare för olika delar av verksamheten.

En ny klimat-ambition för 2030

Under 2020 antog ICA Gruppen en ny klimatambition för åren 2021–2030. Den nya ambitionen sträcker sig längre än den tidigare och omfattar utöver ett netto noll-mål för CO₂-utsläpp från den egna verksamheten, även kundernas utsläpp från köp av apoteksprodukter. Precis som tidigare omfattas även leverantörerna av ambitionen.

ICA Gruppens klimatmål för 2020 uppnått

Under 2020 nådde ICA Gruppen målet om klimatneutralitet för koncernen som helhet. Sedan 2006 har utsläppen av växthusgaser minskat med 76 procent. Resterande utsläpp klimatkompenseras.

Läs mer på icagruppen.se/hallbarhet



Klimatambition för leverantörer

ICA Gruppens leverantörer ska senast 2025 ha antagit vetenskapligt baserade klimatmål

Senast 2025 ska våra leverantörer, med en klimatpåverkan motsvarande 70 procent i bakomvarande led ha antagit vetenskapligt baserade klimatmål.

Exempel på aktiviteter:

- I dialog med våra leverantörer verka för att de ser över sina klimatmål



Klimatmål för egen verksamhet

ICA Gruppens egna klimatpåverkan ska vara netto noll senast 2030.

- Minska klimatpåverkan (CO₂-utsläpp) från Apotek Hjärtats godstransporter med 75% fram till 2023

Exempel på aktiviteter:

- Implementering av ny bränslestrategi som bland annat omfattar fossilfria gods-transporter i storstadsregionerna 2023
- Fossilfria e-handelsleveranser
- Ökad elektrifiering
- Genomlysning av energianvändning i apotek
- Implementera miljöledningssystem



Klimatambition för våra kunder

Halverad klimatpåverkan av kundernas inköpta apoteksprodukter

- Samarbeta med leverantörer och forskningsinstitut för att ta reda på klimat- och miljöpåverkan från apoteksprodukter
- Identifiera aktiviteter för att minska klimatpåverkan från våra produkter

Exempel på aktiviteter:

- Genomföra livscykelanalys på de viktigaste produktkategorierna i apotek
- Tillsammans med våra leverantörer driva och utveckla kunskapen om hållbara apoteksprodukter
- Belöna och uppmuntra hållbart beteende hos leverantörer och kunder
- Underlätta kundens möjlighet att göra hållbara val
- Öka utbudet av hållbara produkter
- Inspirera och uppmuntra våra kunder till hållbara val, till exempel genom nudging

Fokusområden

Apotek Hjärtats ramverk för hållbarhetsarbetet bygger på de väsentliga frågorna och sammanfattar de fokusområden som är viktiga för verksamheten att arbeta med.

Prioriterade satsningar framåt

- Kontinuerlig kompetensutveckling
- Säker arbetsplats
- Införande av nya arbetssätt
- Säkerställa tillgången till framtida verksamhetskritisk kompetens
- Verka för inkludering och mångfald

Ökad positiv påverkan

En utvecklande arbetsplats

Bättre läkemedelsanvändning och ökad hälsa

Prioriterade satsningar framåt

- Kvalitetssäkrad information och professionell rådgivning, oavsett vilken kanal som kunderna väljer för att handla på Hjärtat.
- Öka utbudet av enklare vårdtjänster och verka för införandet av farmaceutiska tjänster
- Särskilda insatser för att förebygga diabetes och psykisk ohälsa (Hälsostrategin)
- Säkerställa god tillgänglighet till läkemedel genom kontinuerlig översyn av apoteksnätverket samt genom fortsatta satsningar online och på effektiva last-mile-lösningar

Internt fokus

Externt fokus

Resurseffektiv verksamhet

Hållbar värdekedja

Prioriterade satsningar framåt

- Implementering av ny bränslestrategi som bland annat omfattar fossilfria godstransporter i storstadsregionerna 2023
- Säkerställa fossilfria e-handelsleveranser till 2030
- Verka för ökad elektrifiering
- Verka för lägre klimatpåverkan från fysiska apotek
- Implementera miljöledningssystem

Minskad negativ påverkan

Prioriterade satsningar framåt

- Uppmuntra och inspirera till hållbara val av handelsvaror och receptfria läkemedel
- Minska mängden plast i verksamheten
- Kravställning på leverantörer
- Säkerställa hög kvalitet i sortimentet
- Opinionsbildning kring läkemedel & miljö
- Bidra till en hållbar hantering och destruktion av överblivna läkemedel

Bättre läkemedels- användning och ökad hälsa

Så arbetar vi för bättre

Läkemedelsanvändning och ökad hälsa

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

Kärnan i vår verksamhet är receptexpediering och rådgivning om läkemedel. De är båda 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 utbud av hälsorelaterade produkter och tjänster.

Säker läkemedelsanvändning

Läkemedel är den vanligaste behandlingsmetoden inom svensk sjukvård. Rätt använda lindrar eller botar de ohälsa 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 läkemedelsrådgivning. I uppdraget ingår även att göra en farmakologisk bedömning av recept som expedieras, för att upptäcka eventuella risker med medicineringen.

Vi 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

På Hjärtat ger vi råd och information om läkemedel och förebyggande hälsa – på apotek, per telefon, via mejl eller chattfunktion 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.



Regelbunden kompetensutveckling

För att erbjuda den bästa kundrådgivningen får våra 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 2020 låg fokus på diabetes och ögonsjukdomar.

NYCKELTAL	2020	2019	2018
Net Promoter Score*	48,4	46,2	48,6
Tillgänglighet receptbelagt (%)	95,7	95,7	95,8
Öppettider (genomsnittligt antal timmar/vecka och apotek)	63	62	62
Antal apotek i slutet av året	391	390	388
Användning EES (antal kundmöten)	4,19 miljoner	2,83 miljoner	1,57 miljoner
Tillväxt online (%)	92	40	55

+92%

2020 nära dubblerades
förstäljning
online

Ett utbrett apoteksnät

I slutet av 2020 hade vi drygt 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 anslut-
ning till ICA Maxi-butiker, vilket innebär ytterliga-
re förbättrad tillgänglighet. Även öppettiderna
har ökat kraftigt. Sedan 2010 har Apotek Hjärtats
öppethållande per apotek ökat från 46 timmar i
veckan till cirka 63 timmar i genomsnitt 2020.

E-handeln ökar tillgängligheten

Att e-handla gör det möjligt för kunden att hand-
la var och när det passar bäst. Under 2020 ökade
vår försäljning online med 92 procent. Som andel
av den totala försäljningen uppgick e-handels-
försäljningen till 8 procent, nästan en dubbling
jämfört med föregående år. Stort fokus under
året låg på utveckling av såväl sortiment som
leveranser. Till exempel kan kunden välja att
hämta upp sin e-handelsorder på valfritt apotek i
hela Sverige och vi kommer under 2021 att kunna
erbjuda snabbleverans samma dag i vissa städer.



E-verifikation hjälper till att upptäcka förfalskade läkemedel

Samtliga apotek i Sverige omfattas av EU-krav på att säkerställa att
inga förfalskade läkemedel ska nå patienter. E-verifikationen innebär
att majoriteten av läkemedel som tillverkas efter den 9 februari 2019
ska ha en unik 2D-kod som används för att identifiera en enskild läke-
medelsförpackning. Innan ett läkemedel lämnas ut kontrollerar apote-
ket om förpackningen finns i den svenska databasen för registrerade
läkemedel och markerar att den unika förpackningen är utlämnad till
kund. Under två års tid har alla läkemedel som omfattas av regelver-
ket kontrollerats och inga förfalskade läkemedel har upptäckts på
svenska apotek.

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 eller nästföljande vardag, 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.



Elektroniskt Expertstöd (EES) minskar risken för felmedicinering

Av de recept som expedieras på svenska apotek hanteras 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.

Användningen av e-recept har möjliggjort införandet av ett elektroniskt beslutsstöd för farmaceuter, så kallat elektroniskt expertstöd (EES). Det innebär att det aktuella e-receptet analyseras både enskilt och i kombination med kundens tidigare förskrivningar. Det hjälper farmaceuter att upptäcka om kunden har läkemedel som krockar med varandra, är olämpliga eller har för hög dosering. Tjänsten bidrar därigenom till bättre läkemedelsanvändning, men även kostnadsbespa-

ringar för både kunder och samhället i stort. EES-verktyget tillhandahålls av e-HM och finns tillgänglig, utan kostnad för kunden, på alla Hjärtats apotek. För att användas krävs e-recept.

Under 2020 ökade användningen av EES på Hjärtats apotek med nära 50 procent jämfört med 2019. Totalt användes EES vid 4,2 miljoner kundmöten och över en halv miljon signaler om olämplig medicinering hanterades.



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)



Barnveckan 2020

För tredje året i rad genomförde hela apoteksbranschen en gemensam satsning för en utvald grupp läkemedelsanvändare. I år riktades fokus mot barn upp till 12 år. Under veckan, som Apotek Hjärtat är en av initiativtagarna till, användes e-hälsomyndighetens elektroniska expertstöd (EES) vid all expediering av recept till barn.

När det gäller läkemedel till barn saknas ofta information om dosering i FASS-texten. Den informationen finns istället ofta i EES. Barn är därför en viktig målgrupp för systemet.

Mot ett breddat uppdrag för apoteken

Regeringen gav i slutet av 2020 Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket, TLV, i uppdrag att utveckla farmaceutiska tjänster på apotek. Syftet är att bidra till en förbättrad läkemedelsanvändning. Uppdraget, som är en försöks-verksamhet, ska pågå i tre år och slutredovisas i mars 2024.

Annika Svedberg är Chef Farmaci, Kvalitet och Hållbarhet på Apotek Hjärtat.



Vad innebär uppdraget?

”Det innebär att TLV nu ska genomföra en försöksverksamhet för farmaceutiska tjänster på apotek. Utvecklingsarbetet kommer ske i så kallade policylab, vilket är ett arbetssätt som ibland används när myndigheter och näringsliv samverkar för att lösa samhällsutmaningar. Det bygger på att ta tillvara på innovationskraften hos oss apoteksaktörer - och att man har möjlighet att testa, utvärdera, justera och testa igen. Parallellt med utvecklingen identifieras även eventuella juridiska och finansiella utmaningar.”

Hur ställer sig Apotek Hjärtat till en utvidgning av uppdraget till att även omfatta farmaceutiska tjänster?

”Det är något som Apotek Hjärtat, och hela apoteksbranschen, önskat under lång tid. Det skulle sannolikt 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 givetvis finnas tillräckliga resurser. Apoteken måste helt enkelt få ersättning för nedlagd tid.”

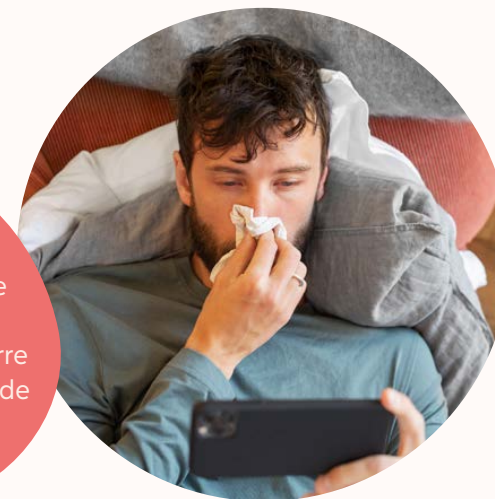
Vilken typ av tjänster kan det röra sig om?

”Tanken är att det ska vara rådgivning och insatser som går utöver apotekens nuvarande grunduppdrag. Till grundförutsättningarna hör att tjänsterna ska möta patienternas behov av stöd, fylla ett behov i vårdkedjan och nyttja den farmaceutiska kompetensen som apoteken har. Rätt utformat kan detta vara ett sätt att avlasta sjukvården.”

Vari ligger det stora värdet?

”Utöver att avlasta vården skulle tjänsterna 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

”Ett breddat erbjudande skulle sannolikt leda till bättre hälsa och färre läkemedelsrelaterade skador”



en stor potential att förbättra användningen och därmed minska både uppkomna besvär för patienten och vårdens kostnader för problem relaterade till felaktig läkemedelsanvändning.”

Finns kompetensen på dagens apotek?

”Absolut. De svenska apoteken har, i en internationell jämförelse, en hög andel högskoleutbildade farmaceuter anställda. Den kompetensen, i samverkan med vårdens övriga professioner, skulle kunna användas på ett mer utvecklat sätt till nytta för både enskilda patienter och för samhället i stort.”



Ökad efterfrågan på digitala primärvårdstjänster

För att öka tillgängligheten till vårdtjänster och bidra till ökad hälsa i samhället har Apotek Hjärtat investerat i Min Doktor, en av Sveriges största aktörer inom digitala primärvårdstjänster.

Utöver digitala vårdmöten främst via chat med läkare och andra behandlare finns nu totalt 21 mindre kliniker, bemannade av sjuksköterskor med möjlighet till digital kontakt med läkare. De fysiska klinikerna fungerar som enklare 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.

Min Doktors verksamhet hade under året en positiv utveckling. Nyttjandet av de digitala primärvårdstjänsterna ökade med 33 procent, samtidigt som besöken på de fysiska vårdcentralerna minskade något till följd av covid-19.

Under året öppnade ytterligare en klinik. I slutet av året genomfördes även en refinansiering som tillförde verksamheten cirka 280 MSEK. Tillskottet kommer möjliggöra fortsatt expansion och satsningar inom såväl digital som fysisk produkt- och tjänsteutveckling.

Förslag till förändrad lagstiftning

Läkemedelsverket rekommenderade 2019 regeringen att se över möjligheten för vårdbolag att äga apotek – och vice versa. Till skälen mot anges bland annat risker för överförskrivning och icke ändamålsenlig läkemedelsbehandling. Branschföreningen Sveriges Apoteksförening har i remissvar påpekat att det saknas stöd för att samarbete eller ägarförhållande mellan öppenvårdsapotek och vårdgivare skulle leda till att dessa potentiella risker förverkligas. Min Doktors kvalitet och förskrivningsstatistik granskas regelbundet med goda resultat.



+33 %

ökad efterfrågan
på primärvårds-
tjänster

Tjänster för bättre hälsa

Vi erbjuder flera hälsorelaterade tjänster på Apotek Hjärtat. Syftet med tjänsterna är att förebygga ohälsa, bidra till en sund livsstil och avlasta primärvården. Utöver ökat välmående bidrar en överlag förbättrad folkhälsa även till minskade kostnader för samhället i form av lägre vårdkostnader och minskad sjukfrånvaro.

Blodtrycksmätning

Ungefär en fjärdedel av alla vuxna i Sverige har högt blodtryck. Att mäta blodtrycket är en enkel åtgärd för att upptäcka ett förhöjt blodtryck, eller för att följa upp om blodtrycksbehandling eller livsstilsförändringar ger önskad effekt. Vi erbjuder tjänsten blodtrycksmätning som genomförs av en farmaceut eller apotekstekniker med särskild utbildning.

Webbtest för en mer hälsosam livsstil

Tre av fyra svenskar vill förändra sin livsstil och bli mer hälsosamma. För att få fler att reflektera över sina levnadsvanor har vi lanserat "Hälsokvittot", ett kostnadsfritt test framtaget av forskare vid Linköpings universitet som bygger på Socialstyrelsens riktlinjer. Tjänsten finns tillgänglig för alla på [apotekhjartat.se](https://apotekhjartat.se/vara-tjanster/hjartats-halsokvittot).

→ Gå till hälsokvittot: apotekhjartat.se/vara-tjanster/hjartats-halsokvittot

Kontroll av födelsemärken

Hudcancer är den cancerform som ökar mest i Sverige. Vi 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.

Vaccinationer och antikroppstester

På flera av våra apotek erbjuder vi vaccination mot bland annat influensa och TBE, och även resevaccin, genom samarbete med Min Doktor och Vaccinova. Under pandemin har även antikroppstester genomförts och under våren 2021 sker vaccination mot covid-19 på flera av Min Doktors kliniker.



En ny gemensam hälsostrategi

Nu kraftsamlar hela ICA Gruppen för att förbättra den svenska folkhälsan. Under året antog alla verksamheter inom ICA en gemensam hälsostrategi med tre fokusområden. Fysiskt och psykiskt välmående samt hållbar antibiotikaanvändning.

Annika Svedberg (AS) är Chef för Farmaci, Kvalitet och Hållbarhet, **Katarina Frigell** (KF) är chef kommunikation, **Catharina Claesson** (CC) är chef farmaci.

Vad innebär den nya hälsostrategin?

AS: "I kraft av vår storlek och närhet till kunderna finns goda möjligheter att nå ut och på olika sätt inspirera till en mer hälsosam livsstil – och därigenom göra skillnad på både individ- och samhällsnivå. Från vår sida kommer vi i ett första steg fokusera på två områden – diabetes typ 2 och psykisk ohälsa."

Varför just dessa områden?

KF: "Det är två områden där vi ser att problemen ökar – och som dessutom drabbar allt yngre människor. Diabetes är en av våra stora folkhälsosjukdomar och inom psykisk ohälsa ser vi en fortsatt stigmatisering kring den typen av sjukdomar och problem. Vi ser också att antalet som drabbas accelererat nu under pandemin."

Vad kommer ni göra rent konkret?

CC: "Alla våra medarbetare på apoteken kommer under 2021 utbildas inom psykisk ohälsa, med fokus på depression. Redan under 2020 satsade vi på utbildning inom diabetes

typ 2. När det gäller psykisk ohälsa handlar det mycket om hur man möter människor som mår dåligt, men också om råd kring kost och motion. I satsningen mot diabetes typ 2 samverkar flera av koncernens bolag. Vi erbjuder bland annat hälsocoaching och rådgivning för den som vill ändra sina matvanor. Ett antal av våra apotek kommer också, så snart pandemin är över, erbjuda blodglukosmätning, i syfte att upptäcka dold diabetes eller prediabetes. Det blir ett tillägg till tjänsten Blodtrycksmätning, som många apotek erbjuder redan idag."



Mind och Hjärtat i samarbete för psykiskt välbefinnande

Psykisk hälsa är en av samhällets stora framtidsutmaningar. Organisationen Mind verkar för att främja psykiskt välbefinnande genom att erbjuda medmänskligt stöd, sprida kunskap och driva påverkansarbete inom området psykisk hälsa. För att bidra till att främja psykiskt välbefinnande har Hjärtat och Mind påbörjat ett långsiktigt samarbete. Tillsammans vill vi arbeta såväl förebyggande som för att hjälpa personer som redan mår psykiskt dåligt.

Våra tre fokusområden i ambitionen för ökad hälsa

Fysiskt välmående

Göra det enklare att leva mer hälsosamt varje dag.

Psykiskt välmående

Skapa trygghet och lugn i livets olika skeden.

Hållbar antibiotikaanvändning

Främja en sund och säker användning av antibiotika.

Gundua Health Centre – främjar barns och kvinnors hälsa på plats

Apotek Hjärtat är huvudsponsor av Gundua Health Centre, en hälsoklinik med stort fokus på barn och mödrar i norra Kenya. 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. Som sponsor har vi stöttat uppbyggnaden av kliniken och dess fortsatta drift. Under 2020 genomfördes en kampanj till förmån för Gundua Foundation som, tillsammans med bidrag från Hjärtat, totalt samlade in 300 000 kronor.

→ Läs mer om vårt arbete i Kenya här: apotekhjartat.se/om-oss/hallbarhet/gundua-foundation/



Årets band
formgavs av
Johanna och Klara
Söderberg från
First Aid Kit



Uppslagsvärk

Kunder som inte talar så bra svenska får hjälp av vår lilla parlör med att förklara sina besvär när de går till apotek. Kompletterat med Covid-glosor.



Stolt partner till Rosa bandet

Apotek Hjärtat stödjer varje år kampanjen Rosa Bandet. Sedan 2016 är vi en av huvudsponsorerna. Under 2020 samlade vi tillsammans med våra kunder in totalt 9,5 miljoner kronor till cancerforskningen via Cancerfonden. Vi uppmärksammade årets kampanj ytterligare genom att ta fram ett klistermärke som under oktober månad fästes på duschprodukter i sortimentet – en påminnelse om att tvåla allt från pung, bröst och armhåla för att lära känna sin kropp och upptäcka eventuella förändringar.

Hållbar värdekedja



Så arbetar vi för en mer hållbar värdekedja

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

Att läkemedelstillverkning kan innebära stora miljöproblem är ingen nyhet. Trots det finns relativt lite kunskap om dess långsiktiga konsekvenser på miljön, och vad det innebär för såväl människor som andra arter. Vi vet att antibiotika som kommer ut i naturen till exempel kan leda till att bakterier blir motståndskraftiga eller helt resistenta, och hormoner från till exempel p-piller och hormonplåster kan göra vissa fiskarter tvåkönade.

Utmaningarna med läkemedel i miljön
Substanserna i läkemedel kan komma ut i kretsloppet i samband med produktion, användning och hantering av överblivna läkemedel. I Sverige sker de största utsläppen i samband med användning. Däremot finns idag inget som pekar på några betydande direkta risker för humanhälsan med de koncentrationer av läkemedel vi finner i svenskt dricksvatten. Förmågan att helt eller delvis eliminera potentiellt påverkande ämnen och substan-

ser varierar. För att kunna avgöra eventuell miljöpåverkan från ett läkemedel görs en miljöbedömning. För att ett läkemedel ska godkännas på den europeiska och/eller den amerikanska marknaden krävs att en miljöriskbedömning genomförs. Då måste både miljörisk och miljöfarlighet vägas in för att bedömningen ska bli korrekt. Cytostatika tillhör de mer miljöfarliga läkemedlen, men de används i relativt små volymer vilket minskar den totala miljörisken. Vårt mål är att öka insynen i hela tillverkningskedjan för läkemedels livscykel: från tillverkning, användning och kassation för att kunna guida kunder till mer hållbara läkemedelsprodukter. Arbetet med Välj med Hjärtat och Välvald är ett steg i den riktningen läs mer på sid 21.

Korrekt användning minskar påverkan
För att minska onödig miljöpåverkan är det viktigt att säkerställa att de läkemedel som skrivs ut används på rätt sätt. I likhet med

övriga apotek har vi på Hjärtat en skyldighet att tillhandahålla samtliga förordnade läkemedel och varor som omfattas av lagen om läkemedelsförmåner. Det finns därför inga möjligheter för oss att påverka vare sig

Insamling av överblivna läkemedel

En del av de läkemedel som hämtas ut används inte, vilket innebär en onödig risk och påverkan på miljön - om de inte tas omhand på rätt sätt. Alla våra 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.

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.

NYCKELTAL

	2020	2019	2018
Andel av Apotek Hjärtats leverantörer av handelsvaror och receptfria läkemedel som accepterat Apotek Hjärtats hållbarhetsbilaga.	98%	98%	94%
Andel av Apotek Hjärtats leverantörer av egna märkesvaror (EMV) som är socialt reviderade och godkända*	92%	100%	100%
Andel av Apotek Hjärtats leverantörer av egna märkesvaror (EMV) som är kvalitetscertifierade*	93%	92%	87%
Antal ton inlämnade överblivna läkemedel	430	420	400
Farligt avfall, kg	1312	1106	–
Läkemedelsavfall, ton (inkl. eget avfall)	460	450	430

ÖVERGRIPANDE MÅL

- ICA Gruppens leverantörer ska anta vetenskapligt baserade klimatmål 2025
- Halvera kundernas klimatpåverkan av inköpta apoteksprodukter 2030

Vi vill göra det lättare att välja hållbart!

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

Utbildning för inköpare

Apotek Hjärtat har som mål att framöver än tydligare integrera hållbarhetsaspekter i beslutsprocessen vid inköp av produkter. Som ett led i detta arbete höll vårt hållbarhetsteam under året en utbildning i hållbarhet för alla inköpare hos oss. Utbildningen omfattade allt från innehåll i produkterna till förpackningar och aspekter rörande mänskliga rättigheter.



Klimatsmart val i kassan

Många av Apotek Hjärtats kunder är miljömedvetna och vill göra medvetna val när de handlar via vår e-handel. Därför erbjuder vi våra kunder att välja fraktsätt utifrån lägst klimatpåverkan. Vi har låtit miljökonsulter, med lång erfarenhet av klimatanalyser, samla in och jämföra klimatdata från de leveransalternativ som vi erbjuder idag. Utifrån den jämförelsen kunde vi se vilka av våra leveransalternativ som har lägst klimatpåverkan. På samma sätt som kunderna på e-handeln tidigare kunnat välja transportsätt utifrån kostnad och leveranstid, kan man nu alltså även välja utifrån hur hållbart leveranssättet är.

För att kunna erbjuda de mest hållbara leveransalternativen deltar vi även i ett nytt forskningsprojekt som drivs av Linköpings universitet och Stockholms universitet, med syfte att utforma och presentera leveransalternativ med minimerad klimatpåverkan.

Välj med Hjärtat blir välvald

Som första apoteksaktör införde vi 2017 hållbarhetsguiden "Välj med Hjärtat", för att lyfta de läkemedelsbolag som är transparenta med sitt miljö- och hållbarhetsarbete. Under 2020 blev guiden branschgemensam och bytte namn till "Välvald". För att omfattas av guiden krävs en externt granskad hållbarhetsredovisning, samt att man är medlem i PSCI, en global branschorganisation för hållbarhetsfrågor inom läkemedelsindustrin.

Förhoppningen är att satsningen ska leda till ökad transparens och att fler leverantörer ställer om till en hållbar läkemedelsproduktion. På längre sikt är förhoppningen att arbetet även kommer bidra till ökade krav på hållbar tillverkning av receptbelagda läkemedel.

→ Läs mer om Välvald här: apotekhjartat.se/om-oss/valvald/



Hållbarhetsmärkta handelsvaror

Vi tillhandahåller ett brett utbud av produkter med hållbarhetsmärkning. Bland dessa återfinns Krav, Bra Miljöval, Fairtrade, Svanen, EU-ekologiskt, Organic Cosmetics, UTZ Certified, Eco-Cert, Global organic textile standard (GOTS) och Svalan.

Hjärtats
miljömärkning
blir bransch-
standard

”Samarbetet har gjort det möjligt för oss att driva frågan om läkemedel i miljön”

Idag ställs inga miljökrav på receptbelagda läkemedel, trots en ökad medvetenhet om dess negativa påverkan på miljön. Under tre år har Apotek Hjärtat samarbetat med Naturskyddsföreningen, en oberoende miljöorganisation, för att lyfta frågan om läkemedel i miljön.

Therese Jacobson (TJ) är chef för Hav, Vatten och Miljögifter på Naturskyddsföreningen, **Cecilia de Pedro (CdP)** är Hållbarhetschef på Apotek Hjärtat.



Beskriv ert samarbete

TJ: ”Vi har länge velat jobba med frågan om läkemedel i miljön men saknade de resurser som krävs för att bygga upp vår egen kunskapsbas och driva frågan. Genom samarbetet fick vi ekonomiskt stöd, men minst lika värdefullt har varit tillgången till Hjärtats djupa kunskap och branscherfarenhet. Det har gett oss ett starkt utgångsläge när det gäller att driva frågan. Hjärtat har verkligen varit engagerade och måna om att arbetet ska ge resultat, precis som vi.”

CdP: ”Under hela projektets gång har vi haft en gemensam vision och målsättning om att samarbetet ska leda till en riktig förändring. Att kunna bidra till att nå ut med mer kunskap, genom allt från seminarier till debattartiklar och rapporter, har varit otroligt givande.”

Vilka förändringar vill ni se kopplat till läkemedel och miljö?

TJ: ”Vi går alltid in i frågor för att skapa en förändring, och ser att miljöaspekten för läkemedel ligger efter jämfört med andra riskabla kemikaliegrupper. Tillgången på och användningen av de läkemedel man behöver

är livsnödvändig, och vi vill absolut inte att man slutar ta de läkemedel man behöver. Problematiken består snarare i produktion, tillverkning och användning, och vi vill främst bidra till att miljöaspekten tas in vid upphandling av läkemedel.”

CdP: ”För att få till en förändring krävs en ökad kännedom om problematiken, men också politiska beslut. Idag grundas beslut om läkemedel enbart på pris och leveranskapacitet, utan miljöhänsyn. Därför valde vi att stötta Naturskyddsföreningens arbete med frågan – för att öka medvetenheten och skapa förändring.”

Har ni sett några resultat?

TJ: ”Vi fick ett första framsteg på den politiska sidan i budgeten hösten 2020 då man för första gången satte in en miljöpremie vid upphandling i generikautbyte. Det är ett pilotprojekt och långt ifrån tillräckligt utifrån vad man behöver göra i Sverige, EU och produktionsländerna, men det är ett första viktigt steg.”

CdP: ”Frågan om miljökrav på läkemedel har stått still oerhört länge, det är otroligt kul att det börjar röra på sig.”

Uppmärksamman kampanj lyfter smutsig sanning

A hard pill to swallow

Bakom många läkemedel döljer sig en smutsig sanning. Tillverkningen sker ofta i utvecklingsländer, där bristfälliga miljökrav gör att många fabriker dumpar restavfallet i naturen, med förödande konsekvenser som följd. Hjärtats kampanj "A hard pill to swallow" satte frågan i fokus.

2019 lät vi ta vattenprover från ett vattendrag i nära anslutning till ett flertal läkemedelsfabriker i Hyderabad, Indien. I samarbete med RISE (Research Institutes of Sweden) analyserades sedan vattnet för att utvinna de aktiva läkemedels-

substanserna. Resultatet blev Sordidum Pharmacum, en påhittad medicin som helt och hållet består av de utsläpp som läkemedelsfabrikerna i Hyderabad dagligen utsätter människor och miljö för.

I den internationella standarden för läkemedelsproduktion saknas miljöaspekter, och transparensen när det gäller produktionsförhållanden och relaterade utsläpp är väldigt begränsad. För att skapa förändring behövs ökad transparens inom läkemedelsindustrin så att man kan följa upp och kontrollera produktionsförhållandena, i linje med den nivå av transparens som gäller för övriga branschen och samhället.

Cecilia de Pedro, Hållbarhetschef på Apotek Hjärtat och initiativtagare till kampanjen "A hard pill to swallow".

Prisbelönad kampanj

Kampanjen har sedan den lanserades fått motta flera priser och utmärkelser inom PR, hälsa, och aktivering.

→ Se filmen om kampanjen hardpilltoswallow.se



The Health Paradox

Situationen i Hyderabad är allvarlig och får allt mer uppmärksamhet. I en rapport från Swedwatch, "The Health Paradox", beskrivs hur lokalsamhället i Hyderabad har påverkats av utsläpp från läkemedelsindustrin. Rapporten bygger på intervjuer

genomförda på plats i Hyderabad, Indien. Tillsammans uppmanar Swedwatch och Naturskyddsföreningen läkemedelsbranschen att införa miljökrav och öka insynen i tillverkningsprocesserna. Läs rapporten på swedwatch.org.



”De produkter som inte lever upp till våra krav tar vi inte in i sortimentet”

Våra kunder ska kunna lita på att vårt sortiment håller en hög kvalitet vad gäller innehåll, funktion och miljöhänsyn. Därför arbetar vi kontinuerligt med att kvalitetssäkra samtliga steg i värdekedjan, från val av leverantörer till innehåll, märkning och marknadsföring. Detta arbete förstärktes under det gångna året ytterligare.

Anna Bergström är Kvalitetsansvarig för Sortiment.

Vilken möjlighet har ni att påverka vilka läkemedel som lämnas ut?

”När det gäller förskrivna läkemedel har vi inget möjlighet alls. Då är det läkemedelsverket som ansvarar för granskning och godkännande av såväl leverantörer som läkemedel. Som apoteksaktör har vi sedan skyldighet att tillhandahålla det aktuella läkemedlet. Här finns inga möjligheter för oss att påverka vare sig typ av läkemedel eller val av leverantör.”

Vad gäller för övriga egenvårdsprodukter och handelsvaror?

”Här är möjligheterna betydligt större. Grundprincipen är att alla varor, både innehållet i produkten och själva förpackningen, så långt som möjligt ska vara skonsamma mot miljön

och inte innehålla ämnen som framkallar allergi eller på annat sätt riskerar att skada användaren. De ska också vara märkta på ett korrekt och sakligt sätt.”

Vad tittar ni på vid granskningen?

”Vi tittar på flera saker. Innehållet i produkten stäms av mot en särskild lista som innefattar ämnen som är allergena, har andra potentiellt negativa effekter på användaren eller är skadliga för miljön. Här sker en första sällning. Därefter tittar vi på beskrivningen av produkten, och stämmer även av den mot tidigare studier och externa granskningar. Det som sägs vad gäller specifika egenskaper ska vara rimligt och i möjligaste mån vetenskapligt belagt. Allt detta görs utifrån en tydligt definierad process,

som under det gångna året blev än tydligare. Därutöver gör vi även etiska överväganden kring huruvida produkten har en plats i vårt sortiment. De produkter som inte lever upp till kraven tas inte in i sortimentet. Särskilt stränga krav gäller för våra egna märkesvaror, samt för produkter som riktar till personer med känslig hud och till barn och bebisar.”

Hur arbetar ni med leverantörerna?

”Vi har ett nära samarbete med våra leverantörer, där våra synpunkter ofta blir till värdefull input för dem i deras utvecklingsarbete. Vi har många exempel på hur vår granskning lett till både förändringar i innehållet och bättre märkning.”



Kosttillskott är en produkt som granskas extra noga

Finns det någon produkttyp ni tittar extra noga på?

”Kosttillskott är en sådan kategori. Det är en typ av produkt där efterfrågan under senare år ökat relativt kraftigt. Här tittar vi extra noga på hur produkten beskrivs och vilken effekt den påstås ge.”

Hur har pandemin påverkat arbetet?

”Vi har snabbt fått sätta oss in i nya produktgrupper, inte minst handsprit och andningsskydd. Under våren 2020 hade vi en extrem ökning i efterfrågan – och då gällde det att kunna ta snabba men ändå välgrundade beslut kring vilka specifika produkter vi skulle ta in. Det var inte alltid enkelt men sammantaget lyckades vi ändå upprätthålla god kvalitet.”

Så går det till när vi tar fram egna märkesvaror

Vi ställer extra höga krav på producenter av de varor som vi säljer under vårt eget varumärke. Dessa företag ska ha ett aktivt internt miljöarbete som inkluderar miljöpolicy, miljömål och planer för att minska miljöpåverkan från produktion och annan verksamhet. De ska även regelbundet följa upp miljöpåverkan av sin verksamhet.

Samtliga leverantörer får skriva under att de uppfyller kraven i ICA Gruppens hållbarhetsbilaga vad gäller miljömässigt och socialt ansvar.

Revision av leverantörer till egna märkesvaror och läkemedel

Vi genomför revision på plats (audit) hos leverantörer av läkemedel som säljs under Hjärtats eget varumärke, ABECE. Vi tittar på tre produkter per år, och det finns tydliga rutiner och processer för detta arbete. Urval av produkter för audit prioriteras efter produktens försäljningsvolym, tillverkningsland, samt eventuell miljöpåverkan från aktiv substans. ABECE är receptfria läkemedel som säljs exklusivt av Apotek Hjärtat.

Målen för 2020 uppnått

När det gäller våra egna märkesvaror (EMV) är målet att samtliga leverantörer i högriskländer ska vara socialt reviderade. Specifikt för 2020 var också målet att 90 procent av leverantörerna skulle ha en giltig social återrevision. Vidare skulle 90 procent av leverantörerna vara kvalitetscertifierade. I slutet av året hade 98 (100) procent skrivit på hållbarhetsbilagan, 92 (100) procent hade genomgått social revision och 93 (92) procent var kvalitetscertifierade.

Vi tar socialt ansvar

Vi 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.



- 1 När vi bestämt oss för att ta fram en ny produkt börjar vi med att ta fram kvalitetskrav, önskade produkttegenskaper och prisnivå.
- 2 Tillsammans med våra tillverkare tar vi fram produktprover enligt våra uppsatta krav.
- 3 Kvalitetsavdelningen säkerställer att produkterna lever upp till våra kvalitetskrav och en expertgrupp testar produktproverna i vårt kvalitetslabb. Är expertgruppen inte nöjd får leverantören justera proverna efter önskemål och vi testar tills vi är nöjda. När ett eller flera

prover är godkända av expertgruppen får en större testgrupp testa proverna. Testgruppen måste vara användare eller målgrupp av produkttypen. När sedan båda grupperna godkänt proverna kan vår design- och kvalitetsavdelning ta fram förpackningsdesign och märkning som uppfyller lagkraven.

- 4 Nu är produkten redo att produceras hos vår leverantör.
- 5 Äntligen finns produkten att köpa på apotek och e-handel!

Fortsatt arbete med att minska mängden plast

Vi bedriver ett aktivt arbete med att minska mängden plast i den egna verksamheten. Arbetet omfattar såväl förpackningar som transporter.

Vi är stolta över att våra medarbetare tänker på hur vi kan göra saker bättre och smartare för att vår verksamhet ska bli mer hållbar. I Norrköping har vi fått till ett enkelt sätt med en QR-kod. Får man en snilleblxt när man jobbar så är det enkelt att lägga in idén direkt.

Catrin Folkesson, chef för digitala kanaler och e-handel på Apotek Hjärtat

Tejp istället för bubbelplast

Under 2020 fokuserade vi särskilt på att minska användningen av plast i samband med leveranser. Tidigare användes bubbelplast och packkuddar för att linda in flaskor vid transport för att förhindra läckage. Genom att använda tejp istället har vi minskat inköpen av bubbelplast med 70 procent och av packkuddar med 100 procent. Idén att använda tejp istället för bubbelplast eller packkuddar föddes av Susanna Blombäck som arbetar på e-apoteket i Norrköping. Det var hon som fick superidén när hon plockade en e-handelsbeställning som krävde att lådan proppades full med bubbelplast för att inte locken på schampoflaskorna skulle riskera att gå upp och börja läcka under transporten. En genial idé som nu sparar stora mängder plast.



Susanna Blombäck

Gröna plastpåsar på apoteken

De plastpåsar som säljs på apoteken består av grön polyeten, gjord av sockerrör, vilket ger 85 procent mindre fossila utsläpp jämfört med oljebaserad plast. Överskottet från försäljningen av påsarna har ända sedan vi började ta betalt för dem 2017 gått till Naturskyddsföreningens projekt för att uppmärksamma problemen med, och minska förekomsten av, läkemedel i miljön. 2020 uppgick summan från försäljningen till cirka 1,3 miljoner kronor som totalt har bidragit med 5,8 miljoner kronor under åren 2018–2020. Just nu pågår en övergång till påsar gjorda av 80 % återvunnen plast, som är ännu bättre ur ett miljöperspektiv.



Genomlysning av förpackningar till Egna Märkesvaror

Under året har vi gjort en kartläggning av samtliga EMV-förpackningar för att identifiera eventuella material som med dagens förutsättningar inte kan nyttjas till fullt i ett cirkulärt återvinningssystem. Nästa steg är att arbeta fram en plan för att på sikt ersätta komponenter med andra material som har bättre återvinningsbarhet samtidigt som vi bevarar kundnyttan och minskar svinn. När det gäller förpackningar till våra egna märkesvaror använder vi inte sekundärförpackningar (om det inte är absolut nödvändigt) och vi använder så lite infärgad plast som möjligt (svart plast används inte). Därtill har vi återvunnet material och material av bioplast i flera av våra nya produktserier inom till exempel fot-, hand- och kroppsvård.

Resurseffektiv verksamhet

Så ska vi minska vår negativa påverkan

Sedan många år tillbaka bedriver vi ett omfattande arbete med att minska vår egen negativa påverkan på miljön. Till de främsta insatserna hör ett kontinuerligt arbete med att minska de transportrelaterade utsläppen.

Utsläpp från transporter till och från apoteken är den enskilda faktor som har störst klimatpåverkan inom Hjärtat. Sammantaget står den för cirka 80 procent av vårt totala årliga koldioxidutsläpp. Här pågår ett kontinuerligt arbete med förbättringar och effektiviseringar, där de successivt högre kraven på förnybara bränslen hör till de mer betydande insatserna. Vi arbetar också målmedvetet och intensivt med att optimera flödena mellan lager och apotek.

Samarbete med externa leverantörer

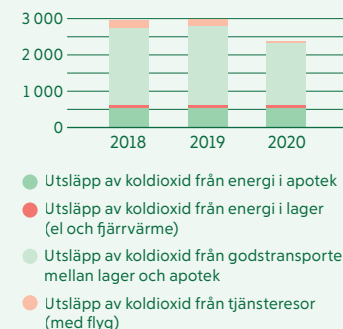
Alla transporttjänster köps in från externa leverantörer. I upphandlingskriterierna ingår transparens kring hur distributörerna arbetar med att minska utsläppen. Under året har vi tillsammans med samarbetspartners skapat en färdplan för att minska beroende av HVO inom de redan fossilfria transporterna, samt även minska användandet av diesel till förmån för andra drivmedel i geografiska områden som varit svåra att täcka med HVO.

Plan för fossilfria transporter 2030

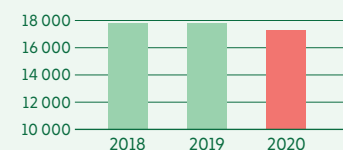
2019 antogs en ny bränslestrategi som innebär att alla Hjärtats vägtransporter senast 2030 ska vara fossilfria. I storstadsregionerna ska det ske 2025. Redan 2020 nådde vi delmålet om att samtliga linjelastbilar som dagligen hämtar apoteksvaror för distribution till de första spridningspunkterna ska vara fossilfria.

Vad gäller storstadsmålet sker leveranserna till apotek i Malmö och Stockholm redan idag helt fossilfritt. I Göteborg pågår en övergång som kommer vara slutförd under 2021. Detta innebär att alla våra apotek i storstadsregionerna då kommer få apoteksvaror helt fossilfritt, från lager till apotekshyllan. Det tidigare antagna storstadsmålet för 2025 kommer alltså uppnås redan under 2021. Vi har även antagit Fossilfritt Sveriges "Transportutmaning 2030" och satt som mål att senast år 2030 utföra och köpa enbart fossilfria inrikestransporter. I linje med den utmaningen satte vi under året en färdplan samt ett nytt mål om att reducera fossila bränslen med 75 procent till 2023.

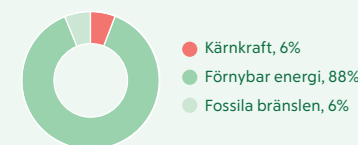
Fördelning av koldioxidutsläpp över tid (ton)



Total energianvändning (GWh)



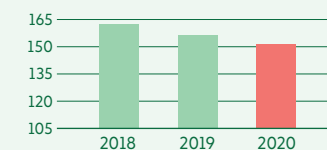
Fördelning av energikällor 2020



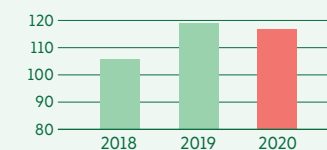
ÖVERGRIPANDE MÅL

- Netto noll klimatpåverkan från ICA Gruppens egna verksamhet till 2030
- Minska klimatpåverkan (CO₂-utsläpp) från transporter med 75% fram till 2023

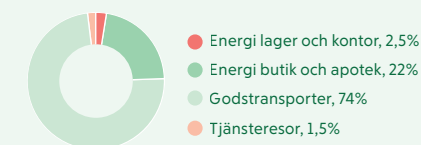
Genomsnittlig energianvändning i apotek (kWh/m²)



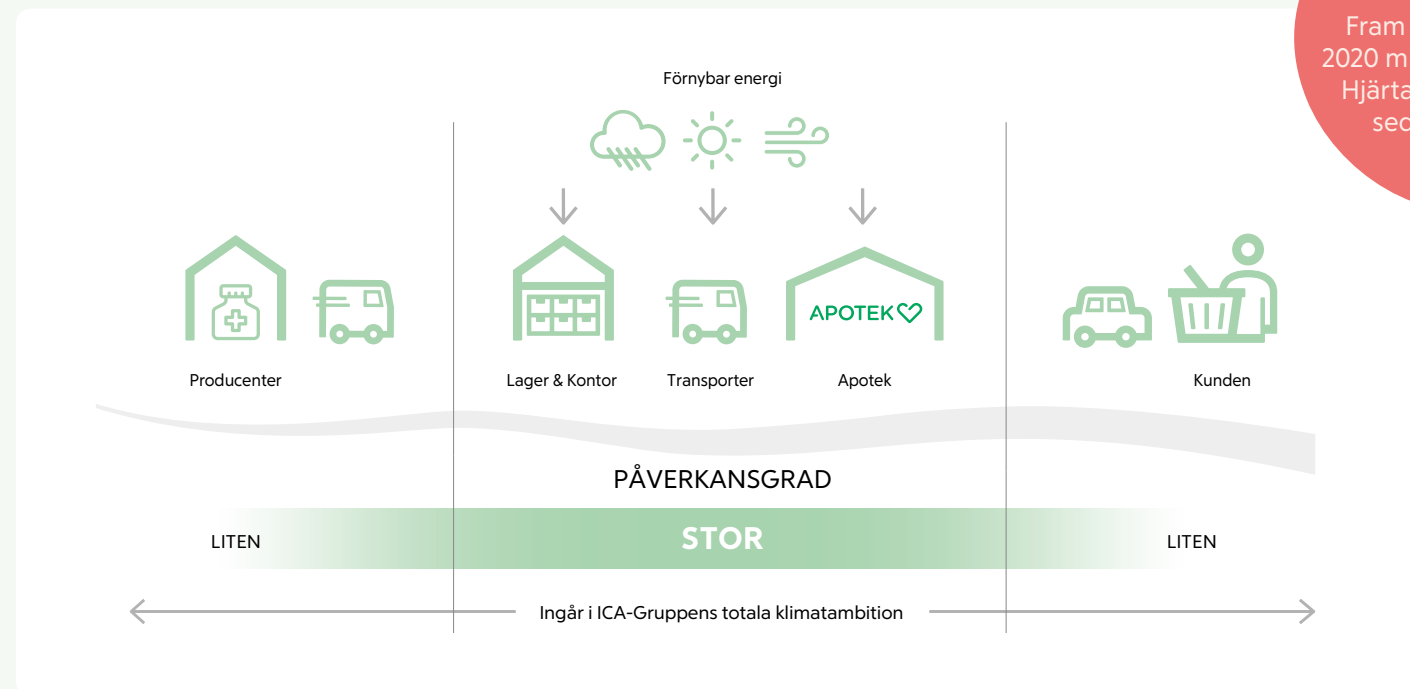
Genomsnittlig energianvändning i lager (kWh/m²)



Fördelning av koldioxidutsläpp 2020



Vår möjlighet till påverkan



60%

Fram till december 2020 minskade Apotek Hjärtat sina utsläpp sedan basåret 2010



Nytt klimatmål för 2023

För att nå FN:s klimatmål krävs en dramatisk sänkning av de globala utsläppen av växthusgaser. I början av 2020 antog vi ett nytt mål som anger att utsläppen av växthusgaser fram till 2023 ska minska med 75 procent, jämfört med 2010, då Apotek Hjärtat grundades.

Klimatpåverkan från apotek och lager

Vår näst största klimatpåverkande faktor utgörs av energianvändning i apotek, på huvudkontor och lager. Här pågår ett intensivt arbete för att gå över till förnybar energi och effektiviseringar, som att byta till LED-belysning. 71% apoteken hade i slutet av 2020

endast LED-belysning. För de fastigheter och lokaler där Apotek Hjärtat själva ansvarar för elavtalet köps förnybar el från Telge Energi.

Tjänsteresor

I resepolicyn för tjänsteresor rekommenderas tågresor. Möten via telefon eller video ska alltid övervägas. Till följd av pandemin blev det också den nya normen under det gångna året.

Utvecklande arbetsplats

An abstract graphic consisting of three overlapping curved shapes. The top-left shape is light green, the middle shape is dark green, and the bottom-right shape is red. The shapes overlap in a way that creates a sense of depth and movement.

Så arbetar vi för att vara en utvecklande arbetsplats

På 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 av en vilja att hjälpa andra må bättre. 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.

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

Säker och god arbetsmiljö

Vi bedriver ett systematiskt och proaktivt arbete med att främja en god fysisk, organisatorisk och social arbetsmiljö. Arbetet omfattar såväl välbefinnande och engagemang som förebyggande arbete med att minska upplevd arbetsbelastning och förebygga risken för arbetsplatsrelaterade olyckor. Arbetet styrs utifrån fastställda övergripande

arbetsmiljömål som också bryts ner på respektive enhet. Medarbetarnas hälsa är en högt prioriterad fråga och Apotek Hjärtat erbjuder ett generöst friskvårdsbidrag ihop med andra förmåner.

Kvalificerade medarbetare

De allra flesta medarbetare arbetar på något av de cirka 390 apoteken. Här jobbar framför allt 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. De svenska apoteken ligger generellt i framkant i Europa avseende medarbetarnas utbildningsnivå: för att bli apotekare och receptarie krävs en fem- respektive treårig universitetsutbildning, för att bli apotekstekniker krävs en yrkeshögskoleutbildning på ett och ett halvt år.

Kontinuerlig kompetensutveckling

Vi satsar på kontinuerlig kompetensutveckling för att upprätthålla och utveckla kunskapsnivån eller möjliggöra nästa steg i karriären. Målet är att varje

Årets
apotek
2020!



På Hjärtat uppmärksammar vi goda insatser. Ett exempel är att vi varje år utser Årets apotek. 2020 var det Apotek Hjärtat ICA Kvantum Kronoparken som fick utmärkelsen.

NYCKELTAL	2020	2019	2018
Antal anställda totalt	4075	3992	3772
- Varav deltidsanställda	933	805	589
Personalomsättning (%)	9,0	11,8	13,0
(Medarbetare som själva väljer avsluta sin anställning)			
Sjukfrånvaro (%)	6,7	5,1	5,0
Arbetsskador	88	69	60
Kompetensutveckling (antal genomförda e-utbildningar)	48000	45 000	47 000

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. Vi lägger också stor kraft på att utveckla ledarskapet genom strukturerade och återkommande chefsutbildningar. Vi utvecklar och säkerställer särskilt kompetens inom områden som till exempel affärsmannaskap, strategi, värderingar, kommunikation samt digitalisering.

Från våren 2020 och framåt pågick ett aktivt arbete med att ställa om alla utbildningar till digitala format.

Inkludering och mångfald

Vi är övertygade om att mångfald bidrar till kreativitet och nytänkande och att ett framgångsrikt företag

och ett utvecklande samhälle bygger på att vi tar kraft i varandras olikheter. Därför arbetar vi kontinuerligt med inkludering för att säkerställa att alla kan vara sig själva på sin arbetsplats. Det finns flera dimensioner att beakta där jämlikhet mellan kvinnor och män är en av grundfrågorna. Men lika viktiga är frågor om till exempel etnisk tillhörighet och kulturell bakgrund, könsidentitet och sexuell läggning.

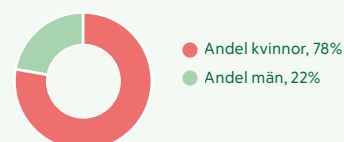
Nolltolerans mot hot och trakasserier

Ett ökande arbetsplatsproblem är hot om smittspridning som apoteksmedarbetare har utsatts för under pandemin. Därutöver ses fortfarande en ökande rasism som medarbetare utsatts för från kunderna. Vi ser mycket allvarligt på hot, trakasserier och diskriminering mot våra medarbetare, och har i flera fall valt att göra polisanmälan.

Könsfördelning totalt



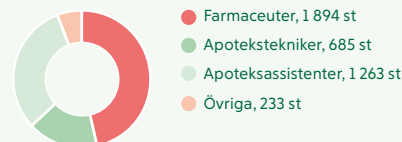
Könsfördelning chefsnivåer



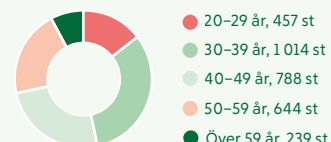
Könsfördelning ledning



Fördelning, yrkeskategorier



Åldersfördelning, totalt



Ett utmanande år

Stort fokus låg under året på att minska risken för smittspridning på apotek, lager och kontor. Det förebyggande arbetet har omfattat ett brett spektrum av åtgärder.

Till insatserna hör bland annat plexiglasskydd i kassorna och visir för medarbetare som vistas utanför kassan. På samtliga apotek finns tillgång till handsprit, ansiktsmasker och sedan i höstas även skyltar för maxantal kunder i butiken. Vissa apotek har även haft kundvårdar för att säkerställa att antalet kunder i butik inte överskrids.

Alla medarbetare som haft möjlighet att jobba hemifrån under året, har uppmanats att göra det. Vi har undvikit fysiska möten och resor så långt det har varit möjligt och istället gått över till digitala möten. För att underlätta hemarbete har vi lånat ut arbetsstolar, IT-utrustning så som stora skärmar och ergonomiska laptopställ.

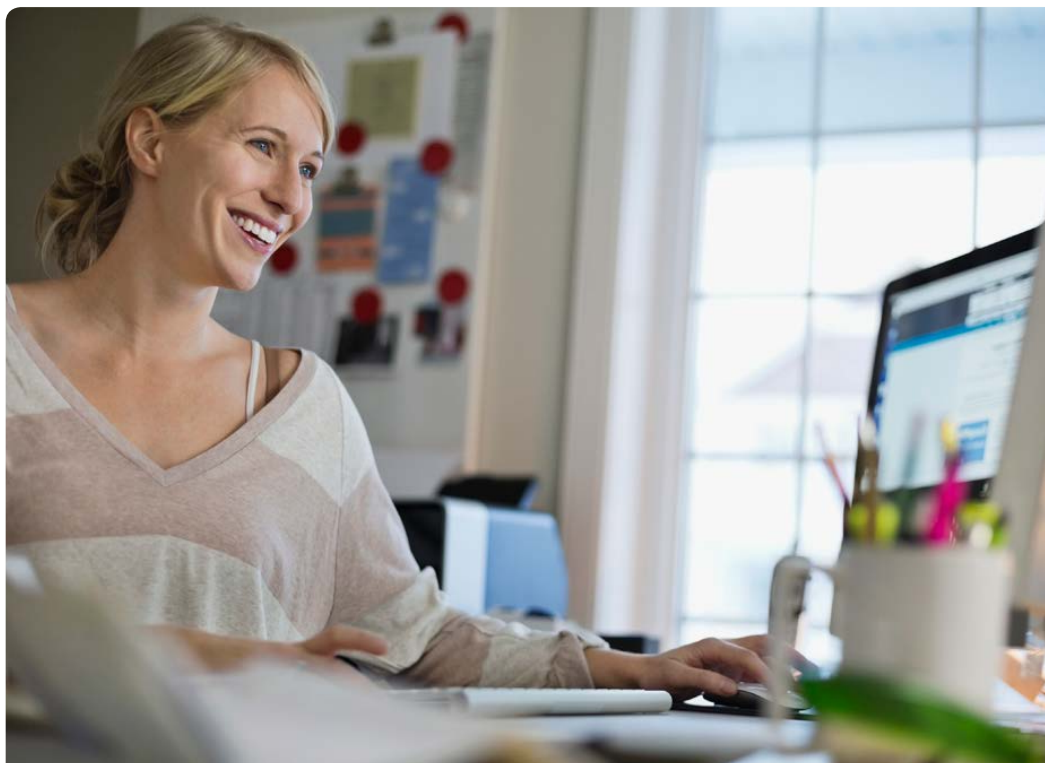
Dämpad tillväxt

Antalet anställda på Apotek Hjärtat uppgick i slutet av 2020 till cirka 4 000. Den tidigare höga tillväxttakten dämpades under året. Det beror till stor del på minskad försäljning i de fysiska apoteken, till förmån för en kraftigt ökad försäljning online. Denna trend har varit tydlig under flera år, men förstärktes under 2020 ytterligare till följd av pandemin.

På ett antal orter där kundunderlaget minskat mer påtagligt har vi fått anpassa verksamheten – både genom att justera öppettider och se över bemanningen. I hushåll har dock förändringar i kundbeteende kunnat mötas genom samarbete mellan apoteken och genom att passa på att ändra bemanningen i samband med andra förändringar, exempelvis pensionsavgångar och föräldraledigheter.

Återkommande pulsmätningar

För att kunna förebygga och fånga upp medarbetares psykosociala hälsa genomförde vi under året återkommande medarbetarundersökningar. Här kunde vi se att de flesta upplevde att de mätte relativt bra under pandemin, att de visste vilka riktlinjer som gällde samt att de kände sig trygga på Hjärtat.



Initiativ för nya talanger

Apotek Hjärtats traineeprogram är riktat mot befintliga och nyanställda medarbetare med ambition att bli apotekschefer. Programmet varvar teori med praktik och lär deltagarna om ledarskap i olika delar av verksamheten genom hemuppgifter och egna projekt. De träffas också vid fyra gemensamma möten. 2020 fick dessa möten ske digitalt.

Varje år tar vi emot ett stort antal praktikanter från de svenska farmaceututbildningarna. Praktikanterna deltar fullt ut i det dagliga arbetet och får utöver grunderna

inom egenvård och receptexpediering, även inblick i vad det innebär att arbeta på apotek.

Hjärtats talanger är ett skräddarsytt utvecklings- och nätverksprogram för utvalda farmaceutstudenter med cirka ett år kvar på sin utbildning. Utöver sommarjobb erbjuds individuellt anpassade utbildningar och seminarier, och de får en god inblick i vår verksamhet. Under 2020 har programmet körts helt på distans.

”Allt vi gör tar avstamp i kundresan”



Alla som arbetar på Hjärtat är inte farmaceuter eller apotekstekniker. Digitalisering och ökad handel online ställer stora krav på helt nya kompetenser.

Sammi Khayer är digital produktchef på Hjärtat.

Vad gör du på Hjärtat?

”Min uppgift är att bygga upp team med leveransförmåga. Tillsammans skapar vi hemsidor, appar, digitala lösningar på våra apotek och nya typer av tjänster.”

Hur arbetar ni?

”Sedan två-tre år tillbaka bedriver vi all utveckling in-house. Vi är organiserade i tvärfunktionella team och alla processer tar avstamp i kundresan. Det gör att alla har samma utgångspunkt och mål.”

Utvecklingen på apoteksmarknaden går väldigt fort, inte minst digitalt. Hur bestäms vad ni ska fokusera på?

”Ledningsgruppen för Hjärtat sätter övergripande mål för hela verksamheten. Vi som funktion bryter sedan ner dessa och tolkar vad det innebär för oss. Därefter bryter våra olika team ner denna tolkning i konkreta actions. Sedan har vi en gemensam diskussion kring vilka leveranser vi ska prioritera under de kommande fyra månaderna. Teamen arbetar därefter självständigt med att utveckla det vi kommit överens om.”

Vad är fördelen med att detta, mer agila arbetssätt?

”Stora lösningar och leveranser innebär ofta en stor risk. Väl framme vid leveransen kanske man upptäcker att förutsättningarna eller behoven har ändrats under resans gång. Genom att dela upp leveransen i mindre delar hinner vi justera kursen allteftersom. Därigenom får vi upp hastigheten samtidigt som vi minskar risken. Vi strävar inte efter perfektion. Dit når man ändå aldrig. Vårt mål är istället ständiga förbättringar.”

Vad står på agenda för 2021?

”Vi har en fullspäckad agenda. Utöver fortsatt utveckling av Hjärtats egna erbjudande och kanaler arbetar vi även med att fördjupa samarbetet med övriga verksamheter inom ICA Gruppen. Genom att samarbeta och samverka ska vi utveckla nya smarta lösningar som bidrar till en enklare vardag för våra kunder.”

→ Se Sammi bli intervjuad av Micael Dahlén på icagruppen.se/karriar/livet-pa-ica

Så styr vi vårt hållbarhetsarbete

Ett 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. I lagen definieras öppenvårdsapotekens grunduppdrag och krav som alla apotek måste leva upp till. 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 så snart det kan ske. Lagen (2002:160) om läkemedelsförmåner m.m. reglerar bland annat apotekens utbyte av läkemedel och under vilka förutsätt-

ningar patienter har rätt att få sina läkemedel och andra förskrivna varor inom högkostnads-skyddet.

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

Under de senaste åren har även två nya EU-regelverk implementerats i verksamheten. Dels dataskyddsförordningen har till syfte att stärka skyddet för den personliga integriteten. Därutöver regelverket om säkerhetsdetaljer på läkemedel som syftar till att minimera risken för förfalskade läkemedel. Det har även skett ett



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 vår hållbarhetsbilaga beskrivs de grundläggande principerna för hur chefer och medarbetare i hela organisationen ska agera i sitt dagliga arbete och i kontakter med leverantörer, konkurrenter och andra externa parter. Här finns även tydligt definierat vad som gäller för 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 tryggt och effektivt ledarskap. Kulturen uppmuntrar engagemang, ansvarstagande och god etik och ett positivt samspel med samhället i stort.

arbete med att implementera den nya lagen om nationell läkemedelslista.

Läkemedelsverket, Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket, Inspektionen för vård och omsorg samt Integritetsskyddsmyndigheten ansvarar för att följa upp att apoteken och dess medarbetare följer kraven.

Good Pharmacy Practice

Apotek Hjärtat följer också den standard för god apotekssed (Good Pharmacy Practice, GPP) som tagits fram av Sveriges Apoteksförning och Apotekarsocieteten. Den bygger på en internationell standard formad av Världshälsoorganisationen (WHO) och den internationella farmaceutfederationen (FIP). Standarden omfattar all apotekspersonal och apotekets ägare/tillståndsinnehavare och är tillämplig för apotek inom öppen- och slutenvård. Den gäller vid hantering, försäljning och rådgivning av läkemedel och egenvårdsprodukter samt vid utförande av tjänster på apotek.

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 avvikelser.
- Ett kvalitetssystem med aktuella rutiner och instruktioner som styr verksamheten.
- På alla apotek finns en läkemedelsansvarig farmaceut som ser till att kraven följs och anmäler till Läkemedelsverket om det finns allvarliga brister i verksamheten.

Genom att arbeta förebyggande med tydliga rutiner och instruktioner, ansvarsfördelning och kompetensutveckling, minskar risken för felexpedieringar och andra avvikelser. Uppföljning genom egeninspektion, stickprov och hållbarhetskontroller är viktiga led i arbetet med att kvalitetssäkra verksamheten. De avvikelser som ändå uppstår dokumenteras, utreds och används som underlag för att förbättra rutiner, arbetssätt och stödsystem. Apotek Hjärtat har egna regionala kvalitetsspecialister som bland annat arbetar med bedömning av avvikelser samt ger stöd till de läkemedelsansvariga på apoteken. De genomför också regelbundna interninspektioner för att förvissa sig om att kedjans apotek håller en hög kvalitetsnivå och följer egenkontrollprogrammet. Under 2020 genomfördes interninspektion på 104 av Hjärtats apotek.

Dataskydd av personuppgifter

Personuppgifter är all information som kan användas för att identifiera en enskild person, exempelvis grundläggande uppgifter som namn och kontaktuppgifter, men även köphistorik och bonuspoäng för medlemmar i Klubb Hjärtat. Behandling av uppgifterna skiljer sig åt beroende på om de berör bonuspoäng för medlemmar, kunder i apotek, e-handel och/eller handlar på recept.

Apotek Hjärtat skyddar och behandlar personuppgifter i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR), apoteksdatalagen, interna

riktlinjer och rutiner. GDPR är en dataskyddsförordning som gäller inom hela EU och som reglerar behandling av personuppgifter. Vi har utsett ett dataskyddsombud som granskar att dessa regler följs.

Apotek Hjärtat strävar alltid efter att behandla personuppgifter inom EU/EES-området. I de fall uppgifter behandlas utanför EU, till exempel av någon av våra tjänsteleverantörer, säkerställs alltid att det finns skyddsåtgärder, t.ex. dataöverföringsavtal, på plats så att mottagarna behandlar uppgifterna på samma säkra sätt som vi gör.

→ Läs mer

Läs mer om hur personuppgifter behandlas utifrån de olika specifikationerna på vår hemsida apotekhjartat.se/om-oss/var-personuppgiftsbehandling/



Hållbarhetsstyrning

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

Vår uppförandekod vänder sig till våra leverantörer och samarbetspartners och tar upp frågor kring hur vi förväntar oss att de hanterar socialt ansvar för sina anställda, miljöhänsyn, och affäsetik. Uppförandekoden sammanfattar internationellt vedertagna standarder som FNs allmänna deklaration om mänskliga rättigheter, FN konventionen om barns rättigheter samt ILOs kärnkonventioner. Vi förväntar oss att samtliga leverantörer och övriga samarbetspartners respekterar uppförandekoden och gör sitt bästa för att leva upp till dess krav. I de avtal som skrivs med leverantörer av handelsvaror och läkemedel i egenvården ingår en bilaga gällande hållbart företagande som är en mer detaljerad beskrivning av de krav vi ställer för att sälja leverantörens produkter på våra apotek. Läs hela uppförandekoden på vår hemsida. 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 har flera övergripande policyer som tydliggör vilka regelverk och instruktioner som gäller. Uppförandekod och inköspolicyer 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

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 identifierat mål 3, 5, 6, 8, 10, 12, 13, 14 och 17 som de områden där vår verksamhet och hållbarhetsarbete har störst påverkan.

FN:s Global Compact

Apotek Hjärtat följer både FN:s Global Compact och den allmänna förklaringen av de mänskliga rättigheterna. Global Compact är världens mest använda hållbarhetsramverk, med över 6 000 medlemmar från 135 länder. De organisationer som deltar i Global Compact förbinder sig att leva upp till tio principer kring mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och antikorrup­tion, 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.

Hållbarhetsstyrning

Under 2020 implementerade Apotek Hjärtat ett hållbarhetsråd som rapporterar till Apotek Hjärtats ledningsgrupp. Hållbarhetsrådet förbereder och koordinerar strategiska beslut åt ledningsgruppen och förbereder den årliga väsentlighetsanalysen. Hållbarhetsrådet träffas en gång per kvartal. Beslut om specifika policyer och riktlinjer, mål och KPIer inom hållbarhet fattas av ledningsgruppen.



GLOBALA MÅLEN
för hållbar utveckling

Vi är Sveriges grönaste apotek!

Sveriges Grönaste Varumärke är en återkommande undersökning som genomförs av undersökningsföretaget Differ. Drygt 1 000 personer i åldrarna 15–75 år får besvara frågor kring miljö och hållbarhet samt ge sin syn på varumärken i nio utvalda branscher. Apotek Hjärtat ses som det grönaste varumärket i kategorin Apotek.

Vi har arbetat målmedvetet med flera initiativ inom hållbarhet. Ett exempel är Välj med Hjärtat som nu blivit bransch-gemensamt. Jag är otroligt stolt över vårt arbete och glad över att våra kunder ser vad vi gör och att vi nu får uppmärksamhet för det.

Anders Nyberg, VD på Apotek Hjärtat



