

Vår syn på
Hållbarhet

HÅLLBARHETSRAPPORT 2022

APOTEK HJÄRTATS
HÅLLBARHETSRAPPORT 2022

Innehåll

Om Apotek Hjärtat	2
Folkhälsa	6
Miljö och klimat	7
Socialt ansvar och kvalitet	12
Utvecklande arbetsplats	13

6 ”Genom vårt samarbete med
Blodtrycksdoktorerna vill vi hjälpa fler
att i god tid upptäcka förhöjt blodtryck.”

ANNIKA SVEDBERG, CHEFSAPOTEKARE PÅ APOTEK HJÄRTAT



SÅ DRIVER VI HÅLLBAR UTVECKLING



MONIKA MAGNUSSON, NY VD PÅ HJÄRTAT



MEDVETNA VAL



Kort om oss

MED NÄRMARE 400 APOTEK, 4 000 medarbetare, en växande e-handel och en marknadsandel på över 30 procent är Apotek Hjärtat Sveriges ledande apotekskedja.

Vi vill bidra till bättre folkhälsa och driva hållbar utveckling – ett samhällsuppdrag som ger vårt arbete mål och mening.

Vår historia började 2010, då apoteksmonopolet upphörde och Apotek Hjärtat-skylden sattes upp

på 206 apotek över hela Sverige. Sedan dess har vi nästan dubblat antalet apotek och etablerat oss online. Apotek Hjärtat är en del av ICA Gruppen och delägare i Min Doktor, en av Sveriges största aktörer inom digitala primärvårdstjänster. Tillsammans med Min Doktor och övriga ICA Gruppen har vi en unik möjlighet att bidra till ökad folkhälsa och göra livet lite enklare för många människor.

Monika Magnusson – ny vd på Hjärtat

I SEPTEMBER FICK Apotek Hjärtat en ny vd. Monika Magnusson har över 20 års erfarenhet från apoteksbranschen och har haft flera ledande befattningar på Apotek Hjärtat.



Apotek Hjärtat framröstat till Sveriges Grönaste Varumärke!

SVERIGES GRÖNASTE VARUMÄRKE är en återkommande undersökning som görs av undersökningsföretaget Differ. Drygt 1 000 personer i åldrarna 15–75 besvarar frågor om miljö och hållbarhet kopplat till varumärken i nio branscher. 2022 blev vi framröstade av svenska konsumenter som uppfattar oss som det grönaste varumärket.

Vår mission

ATT GE VARJE KUND
bättre hälsa och större
välbefinnande.

Vår kultur

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

Så driver vi hållbar utveckling

Vi tar ansvar. Från produktion hela vägen hem till våra kunder. För oss innebär det att vi ska minimera vår miljöpåverkan, kraftigt minska våra koldioxidutsläpp och gå från klimatneutrala till netto noll i vår egen verksamhet. Vi ska också verka för goda arbetsförhållanden och säkerställa att vi har säkra produkter som håller vad de lovar.

DET GÖR VI genom att samarbeta, ställa krav och följa upp våra leverantörer och samarbetspartners. Och genom att utveckla vår verksamhet med hållbarhet i åtanke. Vi inspirerar och guidar våra kunder att enkelt göra hållbara val genom att informera, vara transparenta och lyfta hållbara alternativ. På så sätt gör vi skillnad.

”Klimatkrisen utgör ett existensiellt hot mot oss alla och vi behöver ställa om. I den politiska debatten hörs ibland ett ifrågasättande av varför Sverige ska gå före i klimatomställningen. För oss är den frågan märklig. Inom näringslivet är det en självklarhet att gå före. Det som bekymrar oss är att så många av er politiker i Sverige lyfter fram denna omställning endast som ett stort problem, när den i själva verket är en enorm möjlighet.”

VÅR VD MONIKA MAGNUSSON skrev för Hjärtats räkning under en debattartikel som 227 svenska företag står bakom. Den publicerades i Aftonbladet den 7 september 2022.

→ LÄS DEBATTARTIKELN [HÄR](#)

Så skapar vi värde

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



Vad vi erbjuder

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



Hur vi arbetar

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



Vad vi bidrar till

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

390

apotek med
landets bästa
öppettider!

VÅRA MEDARBETARE

FARMACEUTER
2 340 ST

APOTEKSTEKNIKER
974 ST

APOTEKSASSISTENTER
273 ST

ÖVRIGA KOMPETENSER
410 ST

Hjärtats hållbarhetsarbete

– en del av vårt samhällsansvar

Som apoteksaktör har vi ett viktigt uppdrag att hjälpa våra kunder att använda sina läkemedel på rätt sätt, genom individanpassad rådgivning. Men vi vill mer än så. Apotek Hjärtats mission är att bidra till bättre hälsa och större välbefinnande. Därför arbetar vi också med förebyggande hälsa, ofta i nära samarbete med andra aktörer såsom Cancerfonden, Mind och Blodtrycksdoktorn.

DESSUTOM VILL APOTEK HJÄRTAT bidra till en hållbar värld för kommande generationer, med minskat klimatavtryck från vår verksamhet och mindre negativ miljöpåverkan. Vi vill också bidra till att vårt sortiment tillverkas på ett ansvarsfullt sätt och underlätta för våra kunder att göra hållbara val. Vi ställer därför höga krav på våra leverantörer och samarbetspartners.

Hjärtats hållbarhetsarbete är en viktig del av vårt samhällsansvar och något som genomsyrar hela verksamheten. Varje år genomförs en väsentlighetsanalys som hjälper oss att hålla fokus på de viktigaste frågorna.

VI BIDRAR TILL ökad hälsa och bättre läkemedelsanvändning, genom rådgivning och tjänster. Verksamheten bedrivs med god kvalitet och patientsäkerhet i fokus.

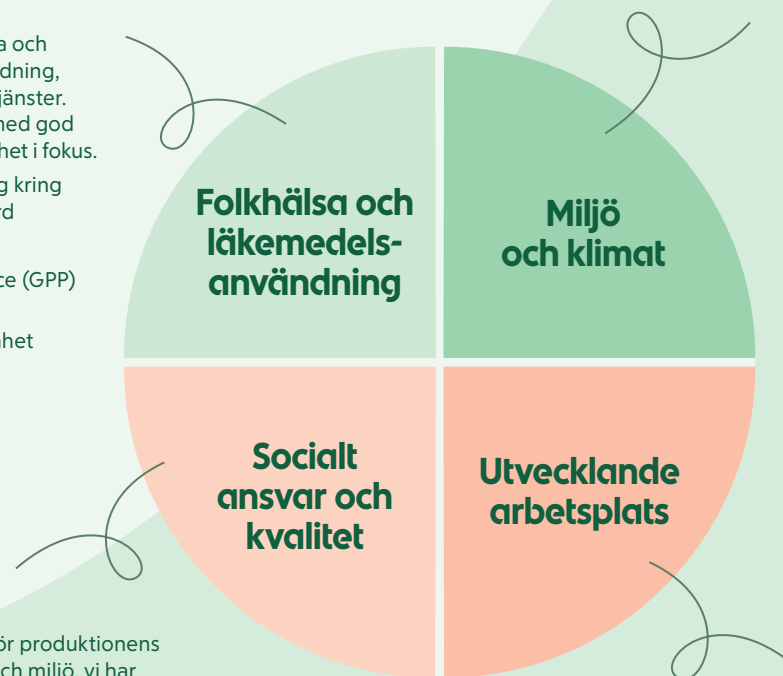
- Professionell rådgivning kring läkemedel och egenvård
- Hälsojourer
- Good pharmacy practice (GPP) och egenkontroll
- Partnerskap & välgörenhet för bättre hälsa

VI SKA TA aktivt ansvar för produktionens påverkan på människa och miljö, vi har ett spårbart sortiment och våra produkter är säkra och håller vad de lovar.

- Socialt ansvar i leverantörskedjan
- Spårbarhet och transparens i leverantörskedjan
- Kvalitetssäkrat sortiment

VI SKA VARA branschledande i utvecklingen mot en verksamhet med netto noll klimatpåverkan och att hjälpa våra kunder att göra hållbara val.

- Minskad klimatpåverkan i vår egen verksamhet
- Minskad klimatpåverkan från våra produkter
- Cirkulär och hållbar plastanvändning
- Göra det enkelt för våra kunder att göra hållbara val



VI ARBETAR AKTIVT med öppenhet, mångfald och jämlikhet för att vara den mest inkluderande arbetsplatsen och bidra till ett mer inkluderande samhälle.

- Mångfald och inkludering
- Lärande och utveckling
- Klimakteriesäkrad arbetsplats
- Utvecklad roll för apoteken i hälso- och sjukvården



Folkhälsa är utgångspunkten i allt vi gör

VI VILL BIDRA med vår expertis och våra tjänster för att så många som möjligt ska må så bra som möjligt. Vi vill verka för att kompetensen på landets alla apotek ska nyttjas maximalt. Därför driver vi, själva och även tillsammans med apoteksbranschen, satsningar som breddar vården så att patienter kan få hjälp och stöd genom fler kanaler.

Vår kärna är receptbelagda läkemedel. Andel läkemedel och egenvårdsprodukter var år 2022: 74% receptbelagda läkemedel, 10% egenvårdsläkemedel och 16% handelsvaror. För att bättre nyttja den farmaceutiska kompetensen som finns på apoteken i Sverige, fick Tandvårds och läkemedelsförmånsverket (TLV) 2020 i uppdrag att utveckla och testa farmaceutiska tjänster tillsammans med apoteksbranschen och ge förslag på en modell för statlig finansiering av dessa.

Under våren 2022 testades tjänsten Inhalationsvägledning för patienter med astma och KOL på cirka 150 apotek runtom i landet, varav 42 på Apotek Hjärtat. I över hälften av fallen upptäcktes och åtgärdades brister i användningen av inhalatorn. Under hösten påbörjades även ett test av tjänsten Läkemedelssamtal kring statiner, som handlar om att öka följsamheten till behandling mot höga blodfetter.

Vaccination

ETT AV DE bästa sätten att förebygga många sjukdomar är att vaccinera sig. I anslutning till cirka 100 av Hjärtats apotek erbjuder vi drop-in-vaccination mot bland annat TBE och influensa i samarbete med Vaccinova eller Min Doktor.

Under 2022 genomfördes över 300 000 vaccinationer av sjuksköterskorna på dessa mottagningar.

NYCKELTAL	2021	2022
Net Promoter Score*	50	64
Tillgänglighet receptbelagt	95,9%	96,4%
Andel av kundmötena där vi använt EES**	36	44
Antal receptundmöten där vi använt EES**	5,5 mn	7,5 mn
Signaler om olämplig medicinering hanterades	600 000	480 000

*) **Net Promotor Score (NPS)** är ett sätt att mäta kundnöjdhet. NPS bygger på frågan: "Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera det här företaget till en vän eller kollega?" Många företag arbetar med NPS och man kan därför jämföra sig med andra.

) **Elektroniskt expertstöd (EES) är ett hjälpmedel som farmaceuter kan använda i samband med receptexpedition för att till exempel upptäcka olämpliga läkemedel, för höga doser, interaktioner med mera.

Blodtrycksdoktorn

SOM FÖRSTA APOTEKSKEDJA kan vi erbjuda blodtrycksmätning där det ingår en dokumenterad, personlig rekommendation baserat på kundens blodtryck. Kunderna ges möjlighet till utredning och förbättrad behandling av Blodtrycksdoktorn i de fall då hypertoni upptäcks. En mer helhjärtad kundupplevelse än med den befintliga tjänsten.

Av 100 mätningar gjorda under testperioden mätte cirka 60% normalt blodtryck, ungefär 30% högt blodtryck och cirka 10% uppmätte lågt blodtryck.

"Genom vårt samarbete med Blodtrycksdoktorn vill vi hjälpa fler att i god tid upptäcka förhöjt blodtryck och proaktivt, genom livsstilsförändringar, minska risken att drabbas av hjärt-kärlsjukdomar."

ANNIKA SVEDBERG
CHEFSAPOTEKARE PÅ APOTEK HJÄRTAT



Våra klimatmål för 2030

Utsläppen av koldioxid är ett av de största hoten mot vår planet och minskningen av koldioxidutsläpp är ett ansvar som alla måste ta.

På Apotek Hjärtat vill vi vara en positiv kraft i samhället och driva på den hållbara utvecklingen. Vi arbetar ständigt med att minska vårt klimatavtryck, både inom vår egen verksamhet och genom våra leverantörer och produkter. Vi samarbetar och ställer höga krav på våra leverantörer och driver initiativ för att erbjuda våra kunder hållbara val.

För att driva förändring och följa upp vårt arbete har vi satt ambitiösa mål inom klimatområdet. Målen sträcker sig från leverantör hela vägen ut mot kund.



Klimatmål för leverantörer

2025 ska våra leverantörer ha antagit vetenskapligt baserade klimatmål.

Med en klimatpåverkan motsvarande 70 procent i bakomvarande led.



Klimatmål för egen verksamhet

2030 ska det vara minst netto noll klimatpåverkan i vår egen verksamhet.

Målet innefattar energi, lager och apotek.



Klimatambition för våra kunder

2030 har vi halverat klimatpåverkan från kundernas inköp av apoteksprodukter.

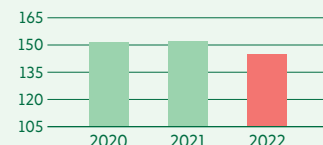
I slutet av
2022 hade
80%
av apoteken
LED-belysning.

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

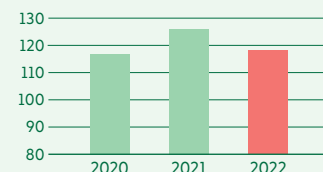
Fördelning av koldioxidutsläpp 2022



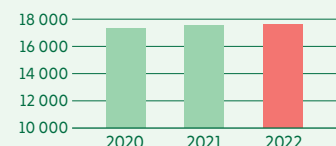
Genomsnittlig energianvändning i apotek (kWh/m²)



Genomsnittlig energianvändning i lager (kWh/m²)



Total energianvändning (GWh)



Klimatmål för vår egen verksamhet

MILJÖ- OCH KLIMATPÅVERKAN ÄR ett prioriterat fokusområde inom vår väsentlighetsanalys. Vi har genomfört en miljöutredning som kartlägger vilka områden inom vår verksamhet som påverkar, eller riskerar att påverka miljön negativt. Utredningen visar att det som påverkar mest är godstransporter, tjänsteresor, avfallshantering, energianvändning, läkemedel, handelsvaror, förpackningar och emballage. Därför är det dessa områden vi jobbar med för att minska vårt avtryck på miljön.

NYCKELTAL

	2022	2021	2020
Farlig avfall inklusive elavfall (ton)	3,6	2	1,3
Läkemedelsavfall (ton)	467	445	460
LED-belysning, antal apotek av totalen	80%	82%	71%

Energiförbrukning

ENERGIANVÄNDNINGEN PÅ APOTEK OCH LAGER står för en betydande del av Hjärtats klimatpåverkan. Här pågår ett intensivt arbete för att gå över till förnybar energi och andra effektiviseringar såsom byte till LED-belysning.

- I slutet av 2022 hade 80% av apoteken LED-belysning och målet är att samtliga apotek ska ha LED-belysning år 2025. Utbytet till LED-belysning kommer minska både kostnader och koldioxidutsläpp.
- För de fastigheter och lokaler där Apotek Hjärtat själva ansvarar för elavtalet har vi 100% förnybar el från Telge Energi.
- Vi har installerat solceller på vårt lager i Norrköping.

Godstransporter

UTSLÄPP TILL OCH FRÅN APOTEK är den enskilda faktor som har störst klimatpåverkan inom Apotek Hjärtats egen verksamhet. Apotek Hjärtat har som mål att kraftigt minska vårt egna klimatavtryck till 2030. Vi byter successivt ut till fossilfria bränslen och elektrifiering i samarbete med våra leverantörer.

- Vi har antagit en plan för fossilfria transporter 2030.
- Vi har helt fossilfria transporter till apoteken i Malmö, Stockholm och Göteborg, från lagret till apotekshyllan.
- Vi arbetar med att ställa om till eldrivna fordon. Vi har bland annat satt två tunga eldrivna lastbilar i rullning till vår apotek i Stockholm. De första i sitt slag.
- Minska onödiga leveranser – bland annat genom vårt automatiserade lager då vi effektiviserar våra transporter genom att ha fler varor i lastbilarna.

två
eldrivna
tung lastbilar
i Stockholm!

Klimatmål

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

Co2-utsläppet
från godstransporter
minskade med

28%

under 2022.

ENERGIFÖRBRUKNING

ÅR
2025

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

TJÄNSTERESOR

ÅR
2025

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

GODSTRANSPORTER

ÅR
2025

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

ÅR
2030

- Fossilfria godstransporter.

LAST MILE

ÅR
2025

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

ÅR
2027

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

Medvetna val.

Till dig som önskar att det var lättare att handla hållbart.

UNDER 2022 LANSERADE Apotek Hjärtat en funktion på e-handeln som ger kunderna vägledning att välja produkter ur ett kvalitets- och hållbarhetsperspektiv.

Hygienartiklar kan, liksom alla konsumentprodukter, ha en negativ påverkan på miljön. 3 av 4 kunder reflekterar aldrig eller sällan över det klimatavtryck deras hygienartiklar bidrar till. Samtidigt finns en

ökad efterfrågan att få hjälp att välja produkter ur ett kvalitets- och hållbarhetsperspektiv. "Medvetna val" är en sorteringsfunktion på vår e-handel där vi hjälper kunderna att välja det som är viktigast för dem. Här går det att filtrera på ekologisk, vegansk, rättvisemärkt, nordisk, miljöförpackad, extra mild formula och miljömärkt.



Apotekens krav på ansvarsfull läkemedelstillverkning

IDAG FINNS INGA krav på att läkemedelsföretagen ska vara öppna med var och hur läkemedel tillverkas. Därför saknar vi kunskap om påverkan från tillverkning av läkemedel som säljs på apotek i Sverige. Det vill apoteken ändra på.

Vi har tagit fram en guide för receptfria läkemedel som hjälper kunderna att hitta produkter från företag som är mer transparenta med sitt hållbarhetsarbete och ställer krav på att tillverkning sker med respekt för mänskliga rättigheter och miljö samt arbete mot korruption. De produkter som uppfyller kraven får symbolen Välvald. Symbolen finns i anslutning till produkt vid hyllkanten i butik eller i e-handeln. Det här är en gemensam guide som finns på alla svenska apotek.

Klimatval i kassan på e-handeln

NÄR ALLT FLER kunder e-handlar ökar de så kallade last mile-leveranserna där varor körs ut till kunder. För att minska utsläppen från last mile krävs dels ett tätt samarbete mellan e-handelsaktörer och logistikföretag, dels en större förståelse hos kunderna för hur deras val påverkar. För att lotsa och påminna kunderna har vi en symbol i vår e-handelskassa där kunden har möjlighet att välja leveransalternativ utifrån klimatpåverkan. Det leveransalternativ som är markerat som "klimatval" är det leveransalternativ som vi bedömer har lägst klimatpåverkan, just nu.

Klimatambition för våra kunder

VÅR AMBITION ÄR att halvera klimatpåverkan från kundernas inköp av apoteksprodukter till 2030.

För att nå målet behöver vi arbeta med att minska klimatpåverkan från de produkter som vi säljer. Detta sker bland annat genom samarbete med leverantörer och genom utveckling av livscykelanalyser för att få mer kunskap om våra produkters klimatpåverkan och vilka åtgärder vi behöver ta. Vi driver också ett omfattande arbete med att inspirera, engagera, guida och göra det enklare för våra kunder att göra hållbara val. Något vi ser att kunderna vill ha.



Klimatmål för våra leverantörer

FÖR ATT GÅ mot en mer hållbar framtid, anpassa samhället för ett nytt klimat och bromsa klimatförändringarna krävs samarbeten. Vi är övertygade om att politik, näringsliv och civilsamhälle måste samverka.

En stor del av den klimatpåverkan vi ger upphov till kommer från produktionen av de produkter vi säljer. Därför sätter vi inte bara mål för att minska våra egna utsläpp, utan ställer krav på leverantörer att anta vetenskapligt baserade klimatmål. Det betyder att de – precis som vi – ska arbeta med utsläppsminskningar i den takt som enligt vetenskapen krävs för att bromsa den globala uppvärmningen.

Senast 2025 ska våra leverantörer ha antagit vetenskapligt baserade klimatmål* enligt Science Based Targets eller liknande standard.

*) Med en klimatpåverkan motsvarande 70 procent i bakomvarande led.



Socialt ansvar och produktkvalitet

VÅRA KUNDER SKA kunna lita på att vårt sortiment håller en hög kvalitet vad gäller innehåll, funktion och miljöhänsyn och att produkterna är tillverkade under sunda förhållanden. Därför arbetar vi kontinuerligt med att kvalitetssäkra samtliga steg i värdekedjan, från val av leverantörer till innehåll, märkning och marknadsföring. Vi för även dialog med leverantörerna för att säkerställa hållbara arbetsvillkor och att miljömässiga krav uppfylls.

Vi har särskilt höga krav på våra egna märkesvaror – att de är skonsamma mot människa och vår planet och tillverkade med omtanke.

94%

Andel av Apotek Hjärtats leverantörer av handelsvaror och receptfria läkemedel som signerat Hjärtats kontraktsvillkor inom hållbarhet.

Andel av Apotek Hjärtats leverantörer av egna märkesvaror (EMV) som är socialt reviderade och godkända.

94%

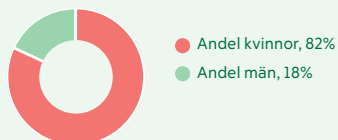
96%

Andel av Apotek Hjärtats leverantörer av egna märkesvaror (EMV) som är kvalitetscertifierade.

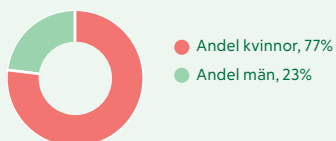
En komplex kedja

I VÅRT SORTIMENT har vi tusentals produkter från hundratal leverantörer som i sin tur har underleverantörer. Det blir många människor som är en del av denna leverantörskedja. Här har vi ett ansvar att alla som arbetar med våra produkter och tjänster, oavsett var i kedjan, har goda arbetsförhållanden och detta ställer vi krav på våra leverantörer att säkerställa. Kraven baseras på ILOs kärnkonventioner och FNs Global Compact.

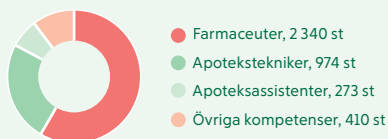
Könsfördelning totalt



Könsfördelning chefsnivåer

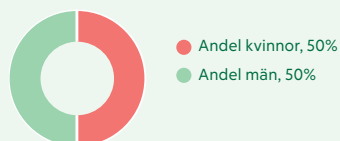


Fördelning yrkeskategorier

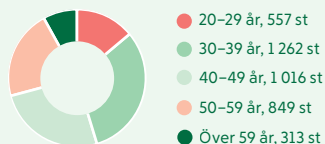


Känslan av att vara viktig och att jobbet är betydelsefullt bidrar till trivsel.

Könsfördelning ledning



Åldersfördelning totalt



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

PER BERGMAN
HR-CHEF

Utvecklande arbetsplats

DET SKA KÄNNAS meningsfullt och utvecklande att gå till jobbet. I Apotek Hjärtats medarbetarundersökningar lyfts sammanhållningen tillsammans med att bidra till en positiv samhällsutveckling som centrala.

2022 gjorde Apotek Hjärtat en genomlysning av arbetsgivarvarumärket. Ledningen, chefer och medarbetare deltog i fokusgrupper och intervjuer som låg till grund för resultatet.

Det här ger oss som arbetsgivare djupare insikt i vad vi ska behålla och vad vi ska utveckla för att kunna erbjuda en riktigt bra arbetsmiljö och en utvecklande karriär för både befintliga och potentiella medarbetare.

I våra årliga medarbetarundersökningar följer vi engagemangs-, välbefinnande- och ledarindex.

NYCKELTAL

	2022	2021	2020
Antal anställda totalt	3 997	4 175	4 075
Varav deltidsanställda		933	805
Personalomsättning (%) (Medarbetare som själva väljer att avsluta sin anställning)	9,5	9,1	9,0
Sjukfrånvaro (%)*	7,1	6,5	6,7
Arbetsskador	107	114	88

*) Sjukfrånvaron har ökat till följd av pandemin.

