

Välj med hjärtat

Hållbarhetsrapport 2018

Vårt mål är att bidra till en
**bättre läkemedels-
användning och
ökad hälsa**

För ett
hållbart
användande
av resurser

En arbetsgivare
**med tydliga
värderingar**
och höga ambitioner

Kort om oss

Innehåll

Om Apotek Hjärtat	2
Viktiga händelser 2018	4
En marknad i tillväxt	6
Trender och drivkrafter	8
Hållbarhet hos Apotek Hjärtat	10
Styrning av hållbarhetsarbetet	12
Bättre läkemedelsanvändning och ökad hälsa	14
Hållbar värdekedja	24
Resurseffektiv verksamhet	30
En utvecklande arbetsplats	32
Ett väl reglerat ansvar	36

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

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

Våra värderingar

Apotek Hjärtats företagskultur präglas av tydliga värderingar som genomsyrar vår organisation.

- Enkelhet
- Entreprenörskap
- Engagemang

Vår vision

På Apotek Hjärtat hjälper vi våra kunder till bättre hälsa och större välbefinnande. Varje dag.

Apotek Hjärtat & hållbarhet

Hållbarhetsarbetet inom Apotek Hjärtat spänner över många områden.

Till våra övergripande mål hör att bidra till en bättre läkemedelsanvändning och ökad hälsa, men också att kontinuerligt minska den egna verksamhetens direkta och indirekta påverkan på miljön.

Läkemedel är på många sätt en fantastisk tillgång. Rätt använda kan de förebygga, bota och lindra ohälsa. De bidrar därmed till ett ökat välbefinnande för enskilda individer och ett friskare, mer välmående samhälle i stort. Samtidigt kan en felaktig användning medföra ett hot mot den enskildes hälsa och bidra till en onödig påverkan på miljön.

Som en av de största aktörerna på den svenska apoteksmarknaden har vi inom Apotek Hjärtat ett stort ansvar att verka för en korrekt läkemedelsanvändning. Våra medarbetare utgör ofta sista ledet i vårdkedjan och den länk som har mest kontakt med patienter. Här har vi en stor och viktig funktion att fylla.

Vårt hållbarhetsarbete

Hållbarhetsarbetet inom Apotek Hjärtat omfattar hela vår värdekedja, från inköp och produktion till rådgivning, expediering och insamling av överblivna läkemedel. Genom rådgivning, informationsspridning och ökad tillgänglighet arbetar vi för att öka vår positiva påverkan – på både människa och miljö. Samtidigt bedriver vi ett aktivt arbete med att minska den negativa påverkan som läkemedel och vår egen verksamhet för med sig.

Höjdpunkter under året

Under det gångna året tog vi flera viktiga steg framåt. Till de främsta hörde investeringen i den digitala vårdtjänsten Min Doktor, en av Sveriges största aktörer inom digitala primärvårdstjänster. Genom att kombinera tjänsten med Minutklinikerna kan våra kunder få hjälp både via nätet och mindre kliniker. Det är en satsning som stärker vår position inom hälsa och är en viktig del av att utveckla framtidens primärvård. Vi har också ökat tillgängligheten för våra kunder genom den nya beställningstjänsten ”Klicka Hämta” som gör att kunder kan beställa varor online och hämta ut dem i butik inom två timmar.

Som första apotekskedja tog vi under året ett helhetsgrepp och säkrade upp att alla Hjärtats apotek har tillgång till hjärtstartare, på eller i direkt anslutning till apoteken, samt att alla medarbetare utbildats i hjärt-lungräddning (HLR).

Vi är även glada över att branschorganisationen Sveriges Apoteksörening har tagit beslut om att Apotek Hjärtats märkning ”Välj med Hjärtat” ska bli en branschgemensam miljömärkning av receptfria läkemedel. Införandet kommer göra det lättare för alla apotekskunder att göra mer hållbara val.

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

Viktiga händelser 2018



Investering i digitala vårdtjänsten Min Doktor

Under 2018 förvärvade Apotek Hjärtat 42 procent av Min Doktor, en av Sveriges största aktörer inom digitala primärvårdstjänster. Samtidigt avyttrades Minutkliniken till Min Doktor, och benämns numera som Min Doktor Kliniken. Genom att kombinera Min Doktors svenska verksamhet med Minutkliniken kan patienter få hjälp både via nätet och på mindre kliniker, bemannade av sjuksköterskor. Satsningen stärker Apotek Hjärtats position inom hälsa och är en viktig del i arbetet med att utveckla framtidens primärvård. Läs mer på sida 20.

Ökad användning av Elektroniskt expertstöd (EES)

Genom EES får farmaceuten ett automatiserat stöd vid granskningen av till exempel dos, dubbelförskrivningar och läkemedelsinteraktioner. Systemet underlättar därmed den farmaceutiska kontroll som alltid sker i samband med utlämningen av läkemedel. Under 2018 ökade användningen med 100 procent. Läs mer på sida 17.

Ökad tillgänglighet genom lansering av Klicka Hämta

Apotek Hjärtat lanserade under året den nya beställningstjänsten Klicka Hämta, vilket innebär att varor kan beställas online och hämtas ut inom två timmar i butik.

NYTT PÅ APOTEKSMARKNADEN FÖRTYDLIGANDE AV APOTEKENS GRUNDUPPDRA

Under året antog riksdagen den proposition regeringen lagt rörande förändringar på apoteksmarknaden. Propositionen baseras på den så kallade Nya apoteksmarknadsutredningen och innebär att apotekens grunduppdra sammanställs och förtydligas.

”Välj med Hjärtat” på väg att bli branschgemensam hållbarhetsmärkning

Under hösten 2018 tog styrelsen för Apoteksföreningen beslut om att gå vidare med utveckling av en branschgemensam miljömärkning av receptfria läkemedel, med utgångspunkt i Apotek Hjärtats Välj med Hjärtat-märkning.



Miljöinformation om diklofenak

Under året började Apotek Hjärtat med miljöinformation på apotek och e-handel för de receptfria läkemedel som innehåller den aktiva läkemedelssubstansen diklofenak. Ämnet har visats vara särskilt skadligt för miljön, då det är mycket svårt att bryta ner.

Hjärtsäkra apotek

Under 2018 sattes en satsning för att skapa hjärtsäkra apotek. Som första apotekskedja har Apotek Hjärtat tagit ett helhetsgrepp och säkrat upp att alla Hjärtats apotek har tillgång till hjärtstartare, på eller i direkt anslutning till apoteken, samt att alla medarbetare utbildats i hjärt-lungräddning (HLR). Läs mer på sida 23.

56% färre plastpåsar

Genom att ta betalt för plastpåsar och informera om plastens negativa miljöpåverkan minskade Apotek Hjärtat från 2016 till 2018 användningen av plastpåsar med 56 procent. Det motsvarar en minskning på drygt 100 ton plast, eller nästan 16 miljoner plastpåsar.

En marknad i tillväxt

Tillväxten på den svenska apoteksmarknaden har under senare år varit kraftig. Från 2012 har den totala omsättningen ökat från 33,6 Mdkr till 45,4 Mdkr 2018, motsvarande en årlig tillväxt om cirka 5,9 procent. Det totala antalet apotek har under samma period ökat med drygt 50 procent, för att i slutet av 2018 uppgå till drygt 1 400 stycken. Samtidigt har öppettiderna ökat från i snitt 45 till 56 timmar per apotek och vecka.

Cirka 75 procent av apotekens samlade omsättning utgjordes 2018 av förskrivna läkemedel, 9 procent av receptfria läkemedel och drygt 16 procent av handelsvaror och tjänster. När det gäller receptbelagda läkemedel inom förmånssystemet är såväl inköps- som försäljningspriser fastställda i den prismodell och de regelverk som beslutas av staten genom Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket (TLV). Skillnaden mellan inköps- och försäljningspris utgör apotekens handelsmarginal. Denna består av ett fast belopp och ett procentuellt tillägg baserat på inköpspriset.

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



Snabbt växande e-handel

Fortfarande står apotekens onlineförsäljning för en mindre del av den totala omsättningen. Tillväxten är dock kraftig och utvecklingen går snabbt. 2018 ökade den samlade försäljningen online med 38 procent jämfört med föregående år, motsvarande 8,2 procent av hela marknaden. Även i e-handelskanalen utgörs den största varugruppen omsättningsmässigt av receptbelagda läkemedel.



+55%

Apotek Hjärtats försäljning
online ökade under 2018
med 55 procent.

Nya apoteksmarknadsutredningen

Under året antog riksdagen den proposition regeringen lagt rörande förändringar på apoteksmarknaden. Propositionen baserades på den så kallade Nya apoteksmarknadsutredningen. Detta innebär att apotekens grunduppdrag sammanställs och förtydligas i lag. Vidare skärps kompetenskraven i receptexpedieringsprocessen. Vid expediering av en förskrivning ska från och med den

1 juli 2020 en farmaceut lämna information och rådgivning om läkemedel, läkemedelsanvändning och utbyte av läkemedel samt utföra de övriga uppgifter som har särskild betydelse för en säker hantering och användning av läkemedel. Till övriga förändringar hör att huvudansvaret för att läkemedel finns tillgängligt för kunden inom 24 timmar flyttas från apoteken till distributörerna.

”2018 ökade den samlade försäljningen online med 38 procent jämfört med föregående år, motsvarande 8,2 procent av hela marknaden.”

Brist på farmaceuter

Apoteksbranschens höga tillväxttakt har haft en stor effekt på behovet av kompetent arbetskraft. Samtidigt som efterfrågan på utbildad arbetskraft har ökat, har antalet utbildningsplatser minskat till de farmaceutiska utbildningarna på grund av lågt söktryck. Den låga genomströmning av nyutbildade farmaceuter i kombination med stora pensionsavgångar inom branschen har lett till hård konkurrens om utbildade medarbetare.

Stärkt marknadsandel för Apotek Hjärtat

Apoteksmarknaden präglas av omfattande branschglidning och hård konkurrens, inte minst från renodlade e-handelsaktörer. Apotek Hjärtats marknadsandel uppgick 2018 till 31 procent. Försäljningen online ökade snabbare än genomsnittet för marknaden. Onlineförsäljningen ökade under året med 55 procent.

Trender och drivkrafter

Apotek Hjärtat påverkas av flera globala trender, framför allt ett ökande fokus på hälsa, hållbart ansvarstagande och konsekvenser av den omfattande och snabba takten inom digitalisering.

Hälsa och välmående allt viktigare

Till de mer tydliga samhällstrenderna hör ett ökat fokus på fysisk och psykisk hälsa. Hälsoaspekter innefattande ett brett spektrum av områden, så som kost, motion och balans i livet, har blivit viktiga livsstilsfrågor. Intresset för vad vi konsumerar, hur det har producerats och hur det påverkar oss själva och miljön har ökat kraftigt under senare år.

Hållbart ansvarstagande

Att ta miljömässigt, socialt och ekonomiskt ansvar har kommit att bli hygienfaktorer för de flesta företag. Frågor som rör ansvarstagande, miljöpåverkan, affärsetik och kontroll blir allt viktigare. Kunder efterfrågar i allt större utsträckning hållbara produkter. Att vara ett ansvarstagande i hållbarhetsfrågor värderas även allt högre både av dagens och morgondagens medarbetare.

Snabb digitalisering

Digitalisering och teknisk utveckling påverkar i stor utsträckning både konsumenter och företag. Handelns värdekedja påverkas i alla steg och skapar helt nya förutsättningar, utmaningar och möjligheter. E-handel är en av de starkaste trenderna på apoteksmarknaden. Branschen växer framför allt inom e-handel och kännetecknas av låga priser, snabba leveranser och smarta digitala lösningar.

Samarbeten mellan apotek och vårdgivare

En tydlig trend under senare år är det ökande antalet samarbeten mellan olika aktörer inom vårdkedjan, bland annat mellan apotek och vårdgivare. För att stärka kunderbjudandet växer nya samarbeten fram mellan olika typer av vård- och hälsoföretag, vilket möjliggör nya typer av tjänster inom vård- och hälsoområdet.

Demografiska förändringar

Det faktum att medelåldern i Sverige blir allt högre medför ett ökat tryck på sjukvården. Den fortsatt ökande urbaniseringen medför samtidigt att efterfrågan på hälso- och läkemedelstjänster ökar i städer, medan den minskar i landsbygd. Frågor kring hur man säkerställer hög tillgänglighet i såväl växande städer som i en avbefolkad landsbygd blir en viktigare fråga för många landsting och regioner.

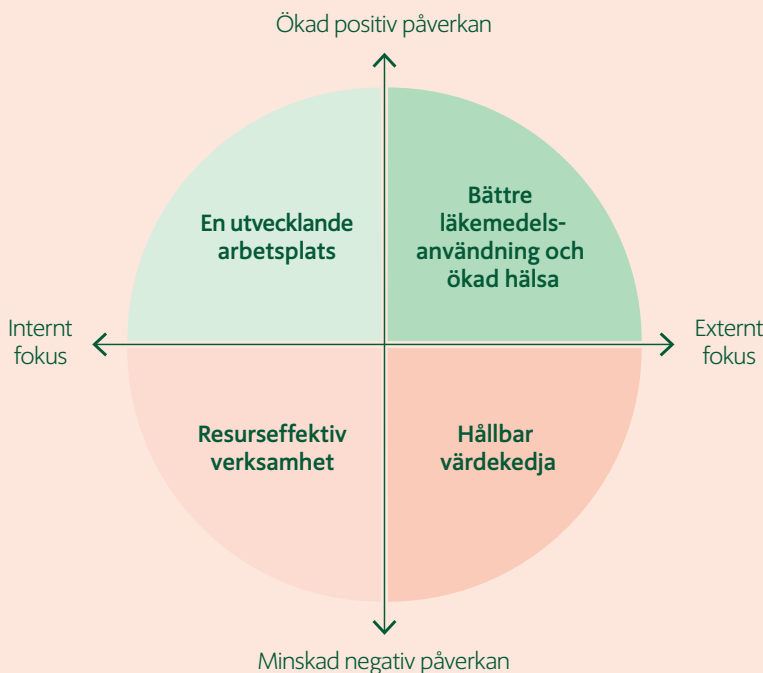




Hållbarhet hos Apotek Hjärtat

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

Fyra fokusområden



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

Våra mest väsentliga hållbarhetsfrågor

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

Mål och styrning

Apotek Hjärtats styrelse och ledning har antagit ett ramverk 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.



Hållbarhetsmål

Klimatneutral verksamhet till år 2020

INITIATIV:

- Byte till LED-belysning vid alla nyetableringar och ombyggnationer av apotek.
- Öka andelen apotek som försörjs med grön el (från Telge energi)
- Minska koldioxidutsläpp från transporter och resor

UTVECKLING 2018:

- 45% av Hjärtats apotek hade vid utgången av 2018 LED-belysning (36% 2017).
- Under första halvåret ökade andelen biobränsle vid våra varutransporter, men i samband med att lagen om reduktionsplikt infördes 1 juli har det uppstått brist på HVO och återgång till diesel har varit nödvändig.

100 procent av leverantörer av egna varor i högriskländer ska vara socialt reviderade

INITIATIV:

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

UTVECKLING 2018:

- 100% av Hjärtats EMV-leverantörer i riskländer är socialt reviderade.

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

INITIATIV:

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

UTVECKLING 2018:

- 100% av Hjärtats EMV-leverantörer i egenvården har skrivit på avtal som inkluderar Hjärtats uppförandekod (ICA-gruppens Sustainability appendix). Detsamma har även 94% av övriga leverantörer egenvårdsprodukter gjort.
- 87% av Hjärtats EMV-leverantörer var kvalitetscertifierade vid utgången av 2018.

Guida kunderna till att göra hållbara val

INITIATIV:

- Fortsatt arbete med Välj med hjärtat
- Informationskampanj kring Diklofenak

UTVECKLING 2018:

- Apotek Hjärtat hamnade på första plats i apoteksbranschen i undersökningen Nepa varumärkesattribut i november 2018 när respondenterna skulle associera ett apotek med påståendet Enkelt att göra hälsosamma val, samt att göra miljömässiga och hållbara val.



Interna ramverk

Uppförandekod

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

För en god morgondag

Apotek Hjärtat omfattas av ICA Gruppens övergripande mål inom hållbarhetsområdet. ICA Gruppens hållbarhetsarbete är omfattande och rymmer höga ambitioner och en mängd aktiviteter. För att strukturera informationen kring arbetet används konceptet För en god morgondag med fem underområden: lokalt, miljö, hälsa, mångfald och kvalitet.

Policyer

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

Externa ramverk

FN:S AGENDA 2030

FN:s Globala mål för hållbar utveckling är den mest ambitiösa agendan hittills för att leda världen mot en mer hållbar utveckling.

Apotek Hjärtats verksamhet har en direkt och indirekt påverkan på flera av målen. Vi har under 2018 identifierat mål 3, 5, 6, 8, 10, 12, 13, 14 och 17 som de områden där vår verksamhet och hållbarhetsarbete har störst påverkan. Läs mer på sidorna 15, 25, 31 och 33..

FN:S GLOBAL COMPACT

Apotek Hjärtat följer både FN:s initiativ Global Compact och den allmänna förklaringen av de mänskliga rättigheterna. Global Compact är världens mest använda hållbarhetsramverk, med över 6000 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 antikorrupktion, och respektera dessa i hela sin värdekedja.

ILO:S KÄRNKONVENTIONER

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



GLOBALA MÅLEN
för hållbar utveckling

Bättre läkemedels- användning och ökad hälsa



Apotek Hjärtat ska tillhandahålla läkemedel på ett säkert sätt och samtidigt verka för god och kostnadseffektiv läkemedelsanvändning. Genom täta kontakter med kunder och utrymme för personlig rådgivning skapas goda möjligheter att bidra till bättre folkhälsa för den enskilda individen, minska statens kostnader för läkemedel och samtidigt begränsa den negativa miljöpåverkan läkemedel kan orsaka.

Kärnan i Apotek Hjärtats verksamhet är receptexpediering och rådgivning kring läkemedelsanvändning. 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 som utökas med nya samarbeten.

Säker och kostnadseffektiv läkemedelsanvändning

Läkemedel är den vanligaste behandlingsmetoden inom svensk sjukvård. När de används på rätt sätt förebygger, lindrar eller botar de ohälsa och ger därmed bättre livskvalité för enskilda individer. För samhället i stort bidrar de till minskade kostnader genom att minska behovet av mer kostsamma behandlingsformer, sjukskrivning och minskade skatteintäkter.

Det finns flera skäl till att säkerställa en korrekt läkemedelsanvändning. En felaktig användning kan medföra en negativ påverkan på människors hälsa och onödig miljöpåverkan. Därutöver finns även ekonomiska skäl till att säkerställa en korrekt läkemedelsanvändning. Felmedicineringar beräknas idag kosta samhället runt 20 miljarder kronor årligen, vilket kan ställas mot de totala årliga läkemedelskostnaderna i Sverige på cirka 30 miljarder.

ÖVERGRIPANDE MÅL:

- Öka nationellt/nordiskt producerat sortiment
- Skapa miljöer (tjänster och utbud) anpassade till lokala behov och förutsättningar
- Bästa kundmötet och rådgivningen i branschen
- Stöd till behövande i Sverige och utomlands
- Hög följsamhet till egenkontrollprogrammet på Hjärtats apotek

INITIATIV 2018:

- Arbete för bättre läkemedelsanvändning genom EES-användning
- Hjärtssäkra apotek
- Investering i Min Doktor – samordning med Minutkliniken
- Temautbildningar kring Hjärt-kärl sjukdomar och Cancer
- GDPR-säkring av verksamheten
- Förbättrad rådgivning av e-handelskunderna med stöd av rådgivningsblad
- Utökat hälso- och sjukvårdserbjudande (bt-mätning, hälsokvittor och födelsemärkeskontroll.)

KOPPLING TILL ÖVERGRIPANDE RAMVERK

ICA GRUPPENS EN GOD MORGONDAG:
Hälsa, Lokalt, Kvalitet

FNs MÅL



Sista ledet i vårdkedjan

Vilka läkemedel som förskrivs och i vilken omfattning styrs helt av vårdens förskrivare och är därmed inget som apoteken kan eller ska påverka. Ändå spelar apoteken en avgörande roll för en effektiv och korrekt användning. I apotekens samhällsuppdrag ingår att stå för en ansvarsfull läkemedelsförsörjning och en grundläggande läkemedelsrådgivning. I uppdraget ingår även att göra en farmakologisk bedömning av recept som expedieras, för att upptäcka eventuella risker med medicineringen. Ingen annan del av vårdkedjan träffar landets medborgare lika ofta som apoteken.

Rådgivning – på apotek och online

Apotek Hjärtat arbetar på olika sätt med att sprida kunskap och information om läkemedel och hur de ska användas för att nå bäst effekt. En majoritet av all expediering sker fortfarande på de fysiska apoteken – och det är också här, i det direkta mötet med kunden som möjligheten till information, upplysning och dialog är som störst. I takt med att försäljningen av läkemedel flyttas ut över nätet förändras även rådgivningssituationen. Utöver kundmöten på de fysiska apoteken erbjuder Apotek Hjärtat även rådgivning per telefon eller via chattfunktion på apotekhjartat.se. Under 2018 har dessutom rådgivningsblad för flera olika läkemedelsgrupper tagits fram och används nu som extra information till de kunder som handlar receptläkemedel online.

Personlig läkemedelsrådgivning

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

Satsning på farmaceutisk kompetensutveckling

För att säkerställa en hög kompetens hos de medarbetare som möter och ger rådgivning åt kunder på Hjärtats alla apotek, är farmaceutisk kompetensutveckling helt central. Förutom kvartalsvisa uppdateringar kring nya läkemedel och behandlingsrekommendationer, genomför Hjärtat varje år två större temautbildningar. Under 2018 var vårens tema Hjärta-kärl, då bland annat de nya blodförtunnande läkemedlen togs upp. Under hösten var temat cancer, med fokus på bröst-, prostata- och hudcancer. Utbildningarna följs upp av fokusperioder då kundfall inom respektive temaområde samlas in från apoteken, vilket i sin tur skapar lärande i vardagen.

x2

Under 2018 fördubblades användningen av EES på Hjärtats apotek.



Ökad användning av EES under 2018

Under 2018 fördubblades användningen av EES på Hjärtats apotek. Totalt användes EES vid fler än 1,5 miljon kundmöten och knappt 300,000 signaler om olämplig medicinering hanterades. Hjärtat var också en av initiativ-tagarna till Seniorveckan i april, då hela apoteksbranschen satsade på att använda EES vid receptexpediering till kunder över 75 år.



Elektroniskt expertstöd (EES)

Av de recept som expedieras på svenska apotek görs över 90 procent utifrån ett elektroniskt underlag. Sverige tillhör därmed världstoppen när det gäller andel e-recept på nationell nivå. Utöver att förenkla för kunden har användningen av e-recept även möjliggjort införandet av ett elektroniskt beslutsstöd för farmaceuter. Beslutsstödet, benämnt Elektroniskt expertstöd (EES), innebär

att det aktuella e-receptet analyseras både enskilt och i kombination med kundens tidigare förskrivningar.

Genom EES får farmaceuten ett automatiserat stöd vid granskningen av till exempel dos, dubbelförskrivningar och läkemedelsinteraktioner. Syftet är att upptäcka om kunden har flera läkemedel med samma verkan, läkemedel som krockar med varandra, är olämpliga på grund av ålder eller om doseringen är för hög. Systemet underlättar därmed den farmaceutiska kontroll som alltid sker i samband med utlämningen av läkemedel.

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

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

Seniorvecka med fokus på läkemedelsanvändning

Under en vecka i april genomfördes en satsning på äldre kunder (75+) i hela apoteksbranschen. Under "Seniorveckan" användes e-hälsomyndighetens elektroniska expertstöd (EES) vid expediering av recept, vilket bl.a. hjälper oss att hitta olämpliga läkemedel för äldre, läkemedelsinteraktioner och felaktiga doseringar.

Totalt gjordes 144 000 EES-slagningar under veckan varav cirka 40 procent var för äldre. Hela apoteksbranschen tillsammans stängde 46 500 signaler under seniorveckan, varav Hjärtat stod för 18 000 signaler vilket motsvarar 39 procent.

Hög tillgänglighet

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

Ansvar för 24-timmarsregeln flyttas till distributörer

För att säkerställa en god läkemedelstillgång finns den så kallade 24-timmars-regeln. Regeln innebär att ett läkemedel ska göras tillgängligt för kunden senast inom 24 timmar från det att det har efterfrågats. I och med att riksdagen antog regeringens proposition om förändringar på apoteksmarknaden har ansvaret för att läkemedel finns tillgängligt för kunden inom 24 timmar flyttats från apoteken till distributörerna.

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

Fler apotek – med längre öppettider

Sett till det fysiska apoteksnätet har tillgängligheten under senare år förbättrats avsevärt. I slutet av 2018 hade Apotek Hjärtat cirka 385 öppenvårdsapotek, vilket är nära en fördubbling sedan 2010. Majoriteten av de nyöppnade apoteken har dessutom öppet 7 dagar per vecka. Många nya apotek har etablerats i anslutning till ICA MAXI-butiker, vilket innebär ytterligare förbättrad tillgänglighet. Även öppettiderna har överlag förbättrats avsevärt. Sedan 2010 har Apotek Hjärtats öppethållande ökat från 46 timmar i veckan till cirka 60 timmar i genomsnitt 2018.

ÖKAD TILLGÄNGLIGHET GENOM LANSERING AV KLICKA HÄMTA

Vi sidan av de fysiska butikerna har även möjligheten till e-handel inneburit bättre tillgänglighet och möjlighet att handla när på dygnet det passar bäst. Apotek Hjärtat har under året lanserat den nya beställningstjänsten Klicka Hämta på 135 apotek, där varor kan beställas online och hämtas ut i butik efter två timmar.



Kvalitetsäkrat sortiment

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

Läkemedel

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

Skonsamma egenvårdsprodukter och handelsvaror

Egenvårdsprodukter och handelsvaror (såväl innehåll som förpackningar) ska så långt som möjligt vara skonsamma mot miljön och vara märkta på ett korrekt och sakligt sätt. De ska inte heller innehålla ämnen som framkallar allergi eller på annat sätt riskerar att skada användaren. Apotek Hjärtat utgår här från en särskild lista som innefattar ämnen som är allergena, har andra potentiellt negativa effekter på användaren eller är skadliga för miljön. Särskilt stränga krav gäller för egna märkesvaror i de två serierna Apotek Hjärtat respektive Apolosophy samt för produkter som riktas till personer med känslig hud och till barn/bebisar. Samtliga leverantörer får skriva under på att de uppfyller Apotek Hjärtats uppförandekod vad gäller miljömässigt och socialt ansvar. Koden sammanfattar internationellt vedertagna standarder som till exempel FN:s allmänna deklaration om mänskliga rättigheter, FN:s konvention om barns rättigheter samt vissa av ILO:s konventioner. Utöver självdeklarationen utförs även revision på plats. Detta arbete bedrivs inom ramen för samarbetet med ICA.



Stort fokus på hälsotjänster

Apotek Hjärtat arbetar även med preventiva insatser för att bidra till en ökad hälsa, bland annat genom ett brett utbud av hälsorelaterade tjänster. Syftet med tjänsterna är att förebygga ohälsa, bidra till en sund livsstil och avlasta primärvården. Utöver ökat välmående för den enskilde individen bidrar en överlag förbättrad folkhälsa även till minskade kostnader för samhället i form av lägre vårdkostnader och minskad sjukfrånvaro. Tjänster som Apotek Hjärtat erbjuder:

• Blodtrycksmätning

Ungefär en fjärdedel av alla vuxna i Sverige har högt blodtryck. Att mäta blodtrycket är en enkel åtgärd för att följa upp om blodtrycksbehandling eller livsstilsförändringar ger önskad effekt. Undersökningen utförs av farmaceuter eller apotekstekniker med särskild utbildning. De kan ge råd om åtgärder vid olika blodtrycksvärden, till exempel om kontakt bör tas med sjukvården.

• Webbtest för en mer hälsosam livsstil

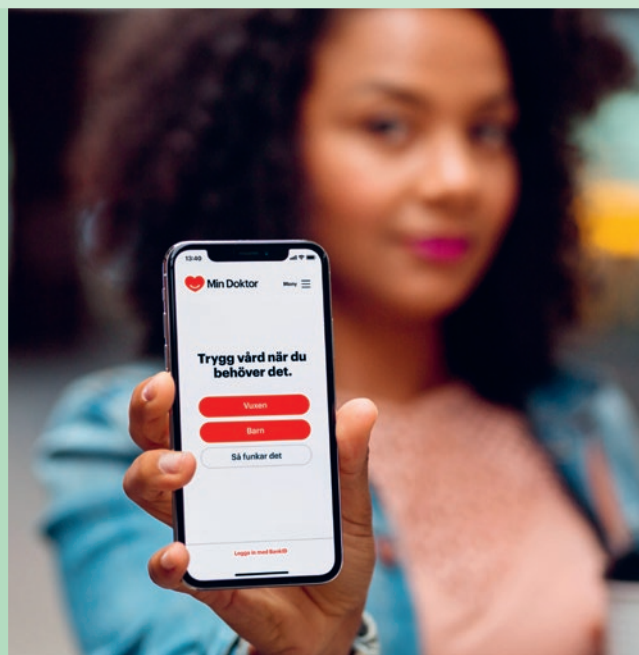
Tre av fyra svenskar uppger sig vilja göra förändringar för en mer hälsosam livsstil. För att få fler att reflektera över sina levnadsvanor har Apotek Hjärtat lanserat "Hälsokvittot", ett heltäckande hälsotest som genomförs på apotekhjärtat.se. Det kostnadsfria testet bygger på Socialstyrelsens riktlinjer och är framtaget av forskare vid Linköpings universitet.

• Kontroll av födelsemärken

Hudcancer är den cancerform som ökar mest i Sverige, både godartade former som sällan sprider sig och den svårare formen malignt melanom. Oupptäckt kan den i värsta fall sprida sig och orsaka cancer även i andra vävnader och organ. Kontroll av födelsemärken utförs på utvalda apotek. Det går att förboka tid men också att bara komma in på drop-in. Bilder på kontrollerade märken skickas elektroniskt till en erfaren hudläkare och efter cirka 1-2 veckor är analysen klar.

INVESTERING I DIGITALA VÅRDTJÄNSTEN MIN DOKTOR

För att öka tillgängligheten på hälsovårdstjänster investerade Apotek Hjärtat under året i Min Doktor, en ledande leverantör av digitala hälsovårdstjänster. Genom att kombinera Min Doktors svenska verksamhet med Minutkliniken drop-in kliniker kan patienter få hjälp via mobilen eller hos sjuksköterskor på någon av Min Doktor Klinikerna. Min Doktor planerar att kraftigt utöka antalet kliniker som främst kommer öppnas i anknytning till ICA-butiker. Målet är att göra det enklare för människor att få vård och på så vis förbättra folkhälsan.



Samverkan för en bättre hälsa

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

Rosa Bandet - Stöd för bättre läkemedelsanvändning

Rosa Bandet-kampanjen genomförs under oktober varje år och Apotek Hjärtat är sedan 2016 en av huvudsponsorerna. Stödet till kampanjen består i försäljning av själva bandet och insamlingsverksamhet, och under 2018 samlades 8,5 miljoner kronor in med hjälp av Apotek Hjärtats kunder. Apotek Hjärtat tog i år även fram kortfilmer om det dagliga mötet mellan cancerpatienter och apotekspersonal för att ytterligare påminna om vikten att bidra till insamlingen.

Samtidigt med kampanjen genomfördes en fokusperiod i receptkanalen på Hjärtats apotek, då Apotek Hjärtat satsade lite extra på att ge våra cancersjuka kunder stöd, rådgivning och omsorg. Detta var en av fyra fokusperioder i receptkanalen under året då vi valt ut vissa kundgrupper och gjort extra insatser för dem.

Parfymfria veckan

Under vecka 45, den 5 -11 november, lyfte Apotek Hjärtat än en gång Parfymfria veckan tillsammans med Astma och Allergiförbundet. Den här gången satte vi fokus på dofter och doftöverkänslighet.

Syftet med Parfymfria veckan är att sprida kunskap om doftöverkänslighet och lyfta vikten av att visa hänsyn till omgivningen. Ungefär en tredjedel av den vuxna befolkningen anger att de upplever besvär av dofter och 6 procent har diagnosen sensorisk hyperreaktivitet.

En Novus-undersökning som Astma- och Allergiförbundet genomfört tillsammans med Unga Allergiker och Apotek Hjärtat i samband med Parfymfria veckan visar att en fjärdedel av svenskarna uppger att samtliga skönhetsprodukter de använder innehåller parfym. Samtidigt kan åtta av tio tänka sig att välja oparfymade varianter om alternativet finns.

HJÄRTATS SPECIAL CARE

– i samarbete med Astma och Allergiförbundet

Under början av året nylanserades Apotek Hjärtats hudvårdsserie för torr och känslig hud - Hjärtats Special Care. Produkterna stärker huden och genom att skydda och hjälpa hudbarriären så förebyggs hudbesvär.

Kraven på produkterna är högt ställda. De är hudirritationstestade och tolereras väl av personer med känslig hud. Målsättningen med produkterna som ingår i serien att de ska vara extremt milda samtidigt som de ska vara effektiva. För att nå högre kvalitet har vi också bytt leverantör till en svensk välenommerad tillverkare med erfarenhet av både läkemedel och kosmetiska produkter för huden.





Samarbete med Gundua Foundation

Apotek Hjärtat samarbetar med Gundua Foundation som verkar för att förbättra välbefinnande och levnads-

villkor i utvecklingsländer. Apotek Hjärtat är huvudsponsor av Gundua Health Centre, en hälsoklinik för barn och mödrar i området Ex-Lewa i norra Kenya. Samarbetet innebär att Hjärtat har stöttat uppförandet och den fortsatta driften av hälsokliniken. Projektet ger förutsättningar för ett engagemang där både medarbetare och Hjärtats kunder aktivt kan bidra till att göra skillnad.

Gundua Foundation är en ideell stiftelse som grundades 2006 och bygger sin verksamhet på stöd från olika donatorer och samarbetspartners i Sverige. Stiftelsen arbetar främst genom konkreta satsningar, inledningsvis i området Ex-Lewa, norr om Mount Kenya i Afrika där levnadsstandarden generellt är låg. Där har förutom hälsokliniken även en skola uppförts. Kronprinsessan Victoria är stiftelsens beskyddare.

Under 2018 har två resor till Hjärtats hälsoklinik i Kenya arrangerats, då sju medarbetare fått möjligheten att följa vårt biståndsarbete på plats. Vid det första besöket i januari/februari genomfördes en utbildning kring klimakteriet för personalen på kliniken. Dessutom följdes flera av satsningarna i Gunduaprojektet upp på plats. Vid det andra besöket, i november, hölls en utbildning i kundkommunikation för klinikens medarbetare. Apotek Hjärtat startade även upp ett samarbete med The Cup som förser skolflickor med menskopp så att de kan gå i skolan även då de har mens.

Två kampanjer till förmån för Gundua Foundation genomfördes under året. Vårens större kampanj samlade in 268 000 kr från kunderna och gick till att förbättra kvinnors situation i området, bland annat genom samlingsgrupper, mensskydd till skolflickor samt utrustning och eftervård på förlossningsavdelningen.



Hjärtsäkra apotek

Under 2018 utrustades samtliga apotek med hjärtstartare. Hjärtstartarna är registrerade i Svenska hjärtstartarregistret och utplacerade på synliga och lättillgängliga platser så att apotekets kunder blir medvetna om att de finns. I samband med initiativet har Apotek Hjärtat genomfört en satsning på utbildning.

3 500

medarbetare har utbildats
i grundläggande hjärt-
lungräddning.



3 500 medarbetare har utbildats i grundläggande hjärt-lungräddning och hur man använder en hjärtstartare. Den interaktiva utbildningen genomförs med hjälp av en kvalitetssäkrad instruktionsfilm, framtagen i samarbete med svenska HLR-rådet, och praktiska övningar på en övningsdocka. Utbildningen är obligatorisk för alla medarbetare och repeteras årligen.

Hjärtstartare och utbildning räddar liv

Plötsligt hjärtstopp kan inträffa var som helst, och varje dag dör runt 15 personer av det utanför sjukvården i Sverige. För varje minut som går utan behandling av en hjärtstartare minskar chansen att överleva med 10 procent. Med omedelbar hjärt-lungräddning ges de bästa förutsättningarna för att lyckas starta hjärtat med en hjärtstartare, och chansen att överleva ökar med två till tre gånger.

– Det viktigaste är att göra någonting. Chansen att överleva ökar påtagligt när någon påbörjar hjärt-lungräddning och använder en hjärtstartare fram till att ambulanspersonalen kommer och tar över. Med fler hjärtstartare i samhället och fler utbildade personer i hjärtlungräddning kommer fler personer att kunna få snabb och livsavgörande hjälp.

Inger Ros, förbundsordförande
på Riksförbundet HjärtLung.

Podden Hjärtats gäster

I maj 2016 lanserade Apotek Hjärtat en egen podcast, Hjärtats gäster, med syfte att sprida kunskap om ämnen knutna till hälsa och välbefinnande. Till podden bjuds olika experter in och intervjuas kring alltifrån allergier och doftöverkänslighet till diabetes och läkemedelsbehandling hos äldre. Flera av avsnitten har också i nära samarbete med olika patientföreningar. Under 2018 spelades nio nya avsnitt in, som bland annat handlade om psykisk ohälsa hos barn och ungdomar samt fysisk inaktivitet och hjärt-kärlhälsa. Podden hade vid årets slut haft ca 1,2 miljoner lyssningar totalt sedan start.

Hållbar värdekedja



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

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

Hållbar leverantörskedja

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

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

ÖVERGRIPANDE MÅL:

- Hjälpa kunder att göra hållbara val
- 90 % av EMV-leverantörer ska vara kvalitetscertifierade
- 100 % av EMV-leverantörer i högriskländer ska vara socialt reviderade

INITIATIV 2018:

- "Välj med hjärtat" och märkning på hyllplansetiketter
- Interna kvalitetsinspektioner på cirka 120 apotek varje år
- Sociala revisioner hos EMV-leverantörer
- Kvalitetssäkring av alla produkter som tas in i sortimentet
- 400 ton av insamlade överblivna och kasserade läkemedel som skickats till destruktion.

KOPPLING TILL ÖVERGRIPANDE RAMVERK

ICA GRUPPENS EN GOD MORGONDAG:
Miljö, Kvalitet

FNs MÅL



Socialt ansvar

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

Miljömässigt ansvar

När det gäller miljöaspekter på egenvårdsprodukterna pågår ett kontinuerligt arbete med att säkerställa största möjliga miljöhänsyn. Produkterna i sortimentet ska så

långt som möjligt vara skonsamma mot miljön och inte heller innehålla ämnen som framkallar allergi eller på annat sätt riskerar att skada användaren.

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

Uppföljning

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

Ny koncernstrategi för plast

Under året antogs en ny koncerngemensam plaststrategi för alla verksamheter inom ICA Gruppen. Strategin anger riktningen framåt och sätter tydliga mål för arbetet, med det övergripande målet att bidra till ett cirkulärt och hållbart plastsystem. Strategin omfattar design och utformning av produkter och förpackningar, smart användning av material samt produkt- och förpackningsinnovationer.

Inga mikroplaster i Hjärtats egna produkter

Under senare år har problematiken med mikroplaster i havsmiljön uppmärksammats allt mer i både Sverige och globalt. Kunskapen har hittills varit begränsad, men klart är att de utgör ett reellt hot mot såväl människa som miljö. Mikroplast är ett samlingsnamn för små plastfragment som är mindre än fem millimeter.

Mikroplast i havsmiljön kan ha olika ursprung. De kan vara fragment av större plastbitar som brutits sönder, men de kan också utgöras av mikroplastpellets som används som råvara i plastindustrin eller till exempel som ingredienser i bland annat scrubbs, tandkräm och andra hygienprodukter. Partiklarna är så små att de inte filtreras bort i reningsverken utan istället går rakt ut i

**Inga
mikroplaster i
Apotek Hjärtats
sortiment sedan
2015.**



världshaven och därigenom hamnar i djur och natur. Via bland annat fisk riskerar den sedan att hamna i människan. Utöver att vara skadlig och hälsovådlig i sig själv visar studier även att mikroplasten fungerar som en magnet för olika kemikalier, då miljögifter binder hårdare till plast än till naturliga partiklar.

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

Läkemedel och miljö

Läkemedel innehåller dels biologiskt aktiva substanser, dels olika tillsatsmedel som bland annat konserveringsmedel och färgämnen. I första hand är det de biologiskt aktiva substanserna som kan medföra risker för miljön, då de även kan ha effekter på djur och andra levande organismer. Man vet ännu inte exakt på vilka olika sätt läkemedel påverkar miljön. Att de påverkar är däremot helt säkert. Antibiotika som kommer ut i naturen kan till exempel leda till att bakterier blir motståndskraftiga



(resistenta). Detta är ett allvarligt problem eftersom det kan göra bakterierna svårare att bekämpa när vi blir sjuka. Man vet också att hormoner från p-piller och hormonplåster gör vissa fiskarter tvåkönade. Läkemedelsrester har uppmätts i jord, sediment, ytvatten och grundvatten. Halterna i avloppsvatten, ytvatten och dricksvatten i Sverige är dock låga och bedöms inte orsaka några akuta problem för människa eller miljön. Däremot är kunskapen om dess mer långsiktig påverkan än så länge begränsad.

Påverkan vid produktion, användning och kassering

Sett ur ett globalt perspektiv uppstår potentiell miljöpåverkan i samband med produktion, användning och hantering av överblivna läkemedel. I Sverige uppkommer de absolut största utsläppen av läkemedelsrester i samband med användning. Läkemedel som inte bryts ner helt i kroppen utsöndras via urin och avföring och hamnar därefter i reningsverken. Förmågan att där helt eller delvis eliminera potentiellt påverkande ämnen varierar mellan olika typer av substanser. Likaså varierar den potentiella miljöpåverkan till följd av användning-

ens omfattning. Till de mer miljöfarliga läkemedlen hör exempelvis cytostatika, vars totala miljörisk ändå är begränsad eftersom de endast används i relativt små volymer.

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

Insamling av överblivna läkemedel

En del av de läkemedel som hämtas ut används inte. Alla Apotek Hjärtats apotek tar emot läkemedelsrester från allmänheten – oavsett om de är inhandlade på våra apotek eller inte. Avfallet hanteras enligt fastställd rutin och skickas sedan till förbränning i extra hög temperatur i särskilda godkända anläggningar. Här tas även askan omhand och läggs i särskilda depåer.

Välj med hjärtat på väg att bli branschgemensam hållbarhetsmärkning

För att guida kunderna till hållbara val av receptfria läkemedel har Apotek Hjärtat infört märkningen ”Välj med Hjärtat”. För att få denna krävs bland annat att leverantörerna hållbarhetsrapporterar enligt Global Reporting Initiatives riktlinjer eller andra internationellt erkända ramverk för hållbarhetsrapportering. Därutöver krävs att innehållet i rapporten är externt reviderat och granskat av tredje part. Som tredje krav vill även Hjärtat att leverantören ska dela sin kompetens om miljö-och

hållbarhetsfrågor med varandra, och kräver därför ett medlemskap i PSCI, den globala branschorganisationen för miljöfrågor i leverantörskedjan. Kraven kommer framöver att skärpas ytterligare.

Märkningen omfattar receptfria läkemedel inom samtliga segment och produktkategorier. Målsättningen är att satsningen ska leda till ökad transparens och att fler leverantörer ställer om till en hållbar läkemedelsproduktion. På längre sikt vill Hjärtat att arbetet även bidrar till ökade krav på hållbar tillverkning av receptbelagda läkemedel.

Under hösten tog Styrelsen för Apoteksföreningen beslut om att gå vidare med utveckling av en branschgemensam miljömärkning av receptfria läkemedel, med utgångspunkt i Hjärtats VMH-märkning. Detta kommer att drivas som ett projekt under 2019.

Seminarium om hållbara läkemedel

Apotek Hjärtat bjöd i januari 2018 in beslutsfattare, myndighetsrepresentanter och branschföreträdare till ett seminarium för att diskutera hur svenska aktörer kan bidra till en långsiktig lösning för dagens ohållbara läkemedelsproduktion. Bakgrunden till seminariet var Apotek Hjärtats nya märkning för receptfria läkemedel, "Välj med Hjärtat", som ska uppmuntra apotekskunder att välja hållbara alternativ bland receptfria läkemedel. Den receptfria marknaden utgör dock endast 10 procent av den totala försäljningen av läkemedel i Sverige. Med seminariet ville Apotek Hjärtat uppmuntra aktörer och upphandlare av läkemedel inom den öppna och slutna vården att dra sitt strå till stacken.

Diklofenak – För första gången miljöinformation på apotek

I oktober började Apotek Hjärtat med miljöinformation på apotek och e-handel för de receptfria läkemedel som innehåller den aktiva läkemedelssubstansen diklofenak. Det är framför allt receptfria produkter som står för de doser av ämnet som säljs. Diklofenak är svårt att bry-

ta ner i reningsverk. Ämnet ansamlas i hav, sjöar och vattendrag och medför ökade risker för fisk och vattenlevande organismer.

Satsningen genomförs tillsammans med Apoteksföreningen, där det under året även inrättats ett permanent branschråd för läkemedel och miljö.

Minskad åtgång av plastpåsar

Tillsammans med Naturskyddsföreningen arbetar Apotek Hjärtat för att minska mängden plast i naturen, ett samarbete som inleddes i maj 2017 och är tänkt att pågå till 2020. Under våren 2017 började Apotek Hjärtat, som första apotekskedja, att ta betalt för plastpåsar. Syftet är att skapa en beteendeförändring hos kunderna och därigenom minska användningen av plastpåsar.

I början av 2018 började man att ta betalt även för påsar i receptkanalen, och under sommaren inkluderades dessutom ICA Maxi-apoteken. Dessa apotek har tidigare varit exkluderade, då de varit tvungna att använda förslutningsbara påsar. Dessa åtgärder har givit ytterligare minskning av antalet plastpåsar som varje dag lämnar Hjärtats apotek. Under 2018 har cirka 16 miljoner färre plastpåsar, motsvarande ungefär 100 ton plast, lämnats ut, jämfört med 2016.

Överskottet från försäljningen av påsarna går till Naturskyddsföreningens miljöarbete med ett särskilt fokus på läkemedels miljöpåverkan. För 2018 uppgår förmånssumman från försäljningen av plastpåsar till över 2 miljoner kronor.

Plastkassar med mindre miljöpåverkan

Apotek Hjärtat arbetar aktivt med att minska miljöpåverkan från den plast som används i sortimentet. Sedan slutet av maj 2017 består Apotek Hjärtats plastkasse av så kallad grön polyeten. Kassen görs av sockerrör vilket vid förbränning ger 85 procent mindre fossilt koldioxidutsläpp än vad oljebaserade kassar gör. Sockerrörspåsen går också att återvinna i den vanliga plaståtervinningen.



STÖDJA KUNDERNAS HÅLLBARA VAL

För att möjliggöra en hållbar utveckling krävs stora omställningar när det gäller användning av naturresurser och utsläpp av skadliga ämnen. Apotek Hjärtat har som en stor aktör såväl ett stort ansvar som stora möjligheter att påverka och inspirera. Sedan flera år tillbaka bedrivs ett aktivt arbete med att uppmuntra kunderna göra hållbara val och välja en livsstil som gagnar både den egna hälsan och miljön som samhället i stort. Centrala delar i detta arbete består i att erbjuda hållbarhetsmärkta handelsvaror. Tillsammans med ICA har Apotek Hjärtat identifierat elva godkända hållbarhetsmärkningar, bland annat Svanen, Astma- och Allergiförbundet, Fairtrade och EcoCert.

Resurseffektiv verksamhet

För att möjliggöra en hållbar utveckling krävs stora omställningar när det gäller användning av naturresurser och utsläpp av skadliga ämnen. Apotek Hjärtat har som en stor aktör såväl ett stort ansvar som stora möjligheter att påverka och inspirera.



Klimatneutrala 2020

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

Klimatmålet godkändes under 2018 av Science Based Target. Godkännandet bekräftar att målen är framtagna utifrån en vetenskaplig metod som säkrar att de ligger i linje med det globala Parisavtalet om klimat.

Klimatpåverkan från transporter

Den största direkta klimatpåverkande faktorn inom Apotek Hjärtat återfinns inom transportledet. Transporter till och från apoteken står för cirka 80 procent av de totala koldioxidutsläppen. Här pågår ett kontinuerligt arbete med förbättringar och effektiviseringar, där successivt allt högre krav på förnybara bränslen hör till de mer betydande insatserna. 30 % av den totala bränsleförbrukningen utgjordes i slutet av 2018 av förnybara bränslen. Apotek Hjärtat äger inga lastbilar utan köper in transporttjänsten från externa leverantörer. I upphandlingskriterierna ingår transparens kring hur distributörerna arbetar med att minska utsläppen. Utöver en ökad andel förnybara bränslen pågår även en kontinuerlig optimering av flödena mellan lager och apotek.

Klimatpåverkan från apotek och lager

Den näst största klimatpåverkande faktorn inom Apotek Hjärtat utgörs av energianvändning i apotek, huvudkontor och på lager. I syfte att minska klimatpåverkan pågår ett fokuserat arbete som syftar till en successiv övergång till förnybar energi och effektiviseringar inom energi, exempelvis byte till LED-belysning. Åtgärderna bidrar

ÖVERGRIPANDE MÅL:

- Klimatneutral verksamhet till 2020
- Minska användningen av plast
- Minska elförbrukningen på våra apotek, bland annat genom ökad användning av LED-belysning

INITIATIV 2018:

- Aktiviteter för att minska CO₂-utsläpp via AHL:s transporter
- Gröna plastpåsar och utfasning av mikroplaster
- 40 st av Hjärtats apotek har under året försetts med LED-belysning. Nu har 45% av apoteken LED

KOPPLING TILL ÖVERGRIPANDE RAMVERK

ICA GRUPPENS EN GOD MORGONDAG:
Miljö

FNs MÅL



till att minska utsläppen samtidigt som de på sikt även bidrar till minskade kostnader. För de fastigheter och lokaler där Apotek Hjärtat själva ansvarar för elavtalet köps förnybar el från Telge Energi.

Tjänsteresor

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

En utvecklande arbetsplats



Det råder stor konkurrens om att attrahera duktiga, erfarna och engagerade farmaceuter. Apotek Hjärtats förmåga att rekrytera, behålla och utveckla medarbetare, med rätt kompetens och inställning, är av stor betydelse för den fortsatta framgången.

Till följd av den höga tillväxttakten på apoteksmarknaden finns ett stort behov av kompetent arbetskraft. Samtidigt som efterfrågan på utbildad arbetskraft ökat, har antalet sökande till de farmaceutiska utbildningarna minskat. I kombination med stora pensionsavgångar inom branschen råder hård konkurrens om utbildade medarbetare. Apotek Hjärtat strävar efter att erbjuda marknadsmässiga anställningsvillkor och förmåner, goda möjligheter till löpande kompetensutveckling samt en stimulerande, säker och hälsosam arbetsmiljö. Utöver extern rekrytering pågår ett målmedvetet arbete för att möjliggöra och uppmuntra rörlighet inom verksamheten.

En arbetsgivare med fokus på att hjälpa, utveckla och utvecklas

I Apotek Hjärtat förenas det stora företagets tillgång till resurser, kompetens och struktur med det lilla företagets förmåga till snabbriklighet och förändringsförmåga. Beslutsvägarna är korta och möjligheten till inflytande stort. Apotek Hjärtat har ett starkt arbetsgivarvarumärke präglad av tydliga värderingar och stora ambitioner att fortsätta utvecklas. Apotek Hjärtat rankas högst inom apoteksbranschen av farmaceutstudenter och nyutbildade farmaceuter på en arbetsmarknad med kompetensbrist. Kulturen präglas av till lika delar en vilja att hjälpa andra må bättre, och en ambition om att bidra till apoteksnäringens fortsatta utveckling. Målet är att utveckla framtidens apotek med nya tjänster och ökad tillgänglighet. Denna strävan, i kombination med verksamhetens storlek, innebär goda möjligheter för den som vill utvecklas och växa i ansvar.

ÖVERGRIPANDE MÅL:

- 50/50 könsfördelning i ledande befattningar
- Bidra till ökat inträde på arbetsmarknaden

INITIATIV 2018:

- Eldsjälar på apoteket
- "Snabbspåret" för nyanlända farmaceuter
- EU-farmaceuterna
- Managementprogram där majoriteten av deltagarna ska vara kvinnor
- Utbildningar inom miljö, GDPR, kvalitet, farmaci, mm, har erbjudits apoteken under året
- 82 % av medarbetarna har haft MAP-samtal

KOPPLING TILL ÖVERGRIPANDE RAMVERK

ICA GRUPPENS EN GOD MORGONDAG:
Mångfald

FNs MÅL



Kvalificerade medarbetare

Antalet anställda på Apotek Hjärtat uppgick i slutet av 2018 till cirka 3 500. Tillväxttakten har under de senaste åren varit hög och bara under 2018 växte organisationen med cirka 150 nya medarbetare. De allra flesta av medarbetarna arbetar på något av de cirka 385 apoteken. Personalen på apoteken består framför allt av farmaceuter (apotekare och receptarier) och apotekstekniker. En mindre andel består även av apoteksassistenter. För att arbeta med rådgivning kring receptläkemedel och receptfria läkemedel på ett apotek krävs rätt utbildning. Medarbetare som ansvarar för hanteringen av receptbelagda läkemedel är legitimerade receptarier eller apotekare. Svenska apotek ligger i framkant i Europa när det gäller medarbetarnas utbildningsnivå. För att bli apotekare och receptarie krävs en fem respektive

treårig universitetsutbildning. Apoteksteknikerutbildningen finns som yrkeshögskoleutbildning på ett och ett halvt år.

Kontinuerlig kompetensutveckling

Inom Apotek Hjärtat läggs stor kraft på kontinuerlig kompetensutveckling. Det kan handla om att tillskansa sig ny kunskap eller möjliggöra nästa steg i karriären. Målet är att ge varje medarbetare möjlighet att växa och utvecklas – i sin nuvarande roll, som ledare eller specialist. Utöver obligatoriska utbildningar inom exempelvis farmaci, regelverk, arbetsmiljö och miljökrav erbjuds möjlighet till vidareutbildning utifrån befattning, kompetensprofil, önskemål och behov. Det läggs även stor kraft läggs på att löpande utveckla ledarskapet genom strukturerade och återkommande utbildningar för befintliga och blivande chefer. Stort fokus ligger även på att utveckla och säkerställa kompetens inom områden som till exempel affärsmannaskap, strategi, värderingar och kommunikation.

Traineeprogram för blivande apotekschefer

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

Praktikplatser för farmaceutstudenter

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

Hjärtats Talanger

Talangsatsningen är ett skräddarsytt utvecklings- och nätverksprogram på ett år, som i första hand är avsett för utvalda farmaceutstudenter med cirka ett år kvar på receptarie- eller apotekarutbildningen. Utöver sommarjobb erbjuds individuellt anpassade utbildningar och

Kompetensutveckling

Varje medarbetare skall ha möjlighet att växa och utvecklas.



nätverkande samt fyra interaktiva seminarier. Under året ges möjlighet till en omfattande inblick i Apotek Hjärtats verksamhet, samt möjlighet att nätverka med medarbetare och andra farmaceutstudenter från olika lärosäten.

Säker och god arbetsmiljö

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



behålla och attrahera medarbetare med rätt kompetens och inställning. Inom Apotek Hjärtat bedrivs ett systematiskt, strukturerat och proaktivt arbete med att främja en god fysisk och social arbetsmiljö. Arbetet rymmer flera dimensioner: välbefinnande, engagemang och att arbeta förebyggande för att minimera risken för arbetsplatsrelaterade olyckor. Arbetet styrs utifrån fastställda mål. Till dessa hör att kontinuerligt förbättra det övergripande arbetsklimatet (som bl a innebär att minska sjukfrånvaron, öka engagemangsindex och säkerställa

rätt bemanning på apoteken), att öka kunskapen om arbetsmiljön och att kontinuerligt minska antalet arbetsrelaterade skador och olyckor. Utöver de gemensamma målen sätter även varje apotek sina egna arbetsmiljömål.

Jämställdhet

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

Mångfald

Apotek Hjärtat strävar efter att ha en organisation och medarbetare som återspeglar hur samhället ser ut. I takt med förändrad demografi kommer ökad intern mångfald att bli en allt starkare konkurrensfördel. Mångfaldsarbetet handlar om att ta tillvara den kreativitet och det mervärde som ryms i samspelet mellan olikheter, för att därigenom skapa en dynamisk verksamhet med hög kvalitet i produkter, tjänster och service. Farmaceuter med utbildning från andra länder är ett välkommet tillskott på den svenska apoteksmarknaden och Apotek Hjärtat deltar i flera olika initiativ som syftar till att underlätta för nyanlända att komma in på arbetsmarknaden. Bland annat erbjuds praktikplatser i väntan på att Socialstyrelsen hanterar validering av utbildning och legitimation. Praktikplatsen ger bra erfarenhet om hur det är att arbeta på ett svenskt apotek och erbjuder samtidigt goda möjligheter till viktig språkutbildning. Satsningen, som går under benämningen "Eldsjälar" bygger på central samordning i kombination med engagerade medarbetare på regional nivå.

Vi värnar om vår mångfald

Ett nytt och växande arbetsplatsproblem som uppmärksammades av medierna under hösten 2018 är den ökande rasism som apoteksmedarbetare utsätts för. Apotek Hjärtat ser mycket allvarligt på hot, trakasserier och diskriminering mot våra medarbetare, och har i flera fall valt att göra en polisanmälan.

Ett väl reglerat ansvar

Apotek Hjärtat har ett viktigt samhällsuppdrag och ansvar som ytterst definieras 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 Läke-medelsverket enligt lagen (2009:366) om handel med läkemedel. Lagen innehåller bland annat också regler kring information och rådgivning till konsumenten. Även läkemedelslagen (2015:315) ställer krav på information, upplysning och samråd med patienten hos den som lämnar ut läkemedel på apotek.

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

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

Apotek är vårdgivare och apotekspersonalen är hälso- och sjukvårdspersonal enligt patientsäkerhetslagen (2010:659), vilket också innebär krav på vårdgivaren att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete och

särskilda krav på personalen att arbetet ska utföras i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet. Det innebär också att apotekspersonal omfattas av tystnadsplikt. Apoteksdatalagen (2009:367) reglerar personuppgiftsbehandling vid öppenvårdsapotekens detaljhandel med läkemedel med mera.

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

Good Pharmacy Practice (GPP)

Utöver de externa och interna regelverken följer Apotek Hjärtat också den standard för God apotekssed, GPP (Good Pharmacy Practice) som tagits fram av Sveriges Apoteksförening och Apotekar-societeten. Den bygger på en internationell standard formad av Världshälsoorganisationen, WHO och FIP, den internationella farmaceutfederationen. Standarden omfattar all apotekspersonal och apotekets ägare/tillståndsinnehavare och är tillämplig för apotek inom öppen- och slutenvård. Den gäller vid hantering och användning av både receptbelagda och receptfria läkemedel, egenvårdsprodukter och tjänster.



Kontroll, tillsyn och egenkontroll

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

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

Genom att arbeta förebyggande med tydliga rutiner och instruktioner, ansvarsfördelning och kompetensutveckling, minskar risken för felexpedieringar och andra avvikelser. Uppföljning genom egeninspektion, stickprov och hållbarhetskontroller är viktiga led i arbetet med att kvalitetssäkra verksamheten. De avvikelser som ändå uppstår dokumenteras, utreds och används som underlag för att förbättra rutiner, arbetssätt och stödsystem. Allvarliga avvikelser rapporteras till Läkemedelsverket och Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO).

Apotek Hjärtat har egna regionala kvalitetsspecialister som bland annat arbetar med bedömning av avvikelser samt ger stöd till de läkemedelsansvariga på apoteken. De genomför också regelbundna interninspektioner för att förvissa sig om att kedjans apotek håller en hög kvalitetsnivå och följer egenkontrollprogrammen. Under 2018 genomfördes interninspektion på 126 av Hjärtats apotek.

ETIK OCH ANTIKORRUPTION

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

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



Ett apotek med hjärta.

Kolonnvägen 20, Box 4075, 169 03 Solna. Tel 0771-405 405.
apotekhjartat.se