

# Boksluts- kommuniké

Januari – december 2012



APOTEK 

# Bokslutskommuniké Apotek Hjärtat 2012

1 januari – 31 december 2012

- Nettoomsättningen blev 7 026 (7 175) MSEK
- Rörelseresultat före ränta, skatt och avskrivningar av goodwill (EBITA) uppgick till 244 (183) MSEK
- Kassaflödet från den löpande verksamheten uppgick till 163 (114) MSEK

## Viktiga händelser under året

- Fyra av tio konsumentförpackningar som såldes vid utgången av 2012 distribuerades av egen varuförsörjning, som utvecklas enligt plan.
- Apotek Hjärtat ökade starkt i flera kundmätningar under 2012. Andelen kunder som ger betyget ”utomordentligt bra eller ”mycket bra” ökade till 72 procent i Apoteksföreningens mätning av kundnöjdhet.
- Apoteks Hjärtats kundklubb hade vid 2012 års utgång 830 000 medlemmar, en ökning med 110 procent från 2011.
- Apotek Hjärtat lanserade tjänster som bidrar till ökad kundnytta: söktjänsten Hitta Läkemedel, Hjärtats mobilapp och en abonnemangstjänst, som innebär att receptbelagda läkemedel finns färdiga att hämta när kunderna kommer till apoteket.
- Apotek Hjärtat har bidragit till sänkt pris på den vanligaste värkmedicinen paracetamol med 8 procent genom ökad utbytesgrad.

## Viktiga händelser efter periodens slut

- Lansering av produktsamarbete med Boots och ett nytt eget premiumvarumärke.

MSEK	2012	2011
Nettoomsättning	7 026	7 175
Resultat före avskrivningar och poster av engångskaraktär	366	316
Resultat före avskrivningar (EBITDA)	319	250
Resultat före avskrivningar av goodwill och poster av engångskaraktär	291	249
Resultat före avskrivningar av goodwill (EBITA)	244	183
Avskrivningar av goodwill	224	224
Poster av engångskaraktär	47	66
Årets resultat	-247	-259
Kassaflöde från löpande verksamheten	163	114
Räntebärande nettoskuld	1 547	2 380
Bruttomarginal %	27,2%	26%
EBITA marginal %	3,5%	2,6%
Räntabilitet på sysselsatt kapital %	11%	7,7%

## VD Anders Nyberg: – Vi står starka i hård konkurrens

Apotek Hjärtat står starka i hård konkurrens. Trots över 300 nya apotek på marknaden och stora egna investeringar i förändringsarbete har vi utvecklats till ett friskt och energiladdat företag som går starkt in i 2013.

Viktigast är att vi förstärkt vårt rörelseresultat (EBITA) och samtidigt fått nöjdare kunder.

Anledningen till att vi skjuter ifrån nu är att vi var först i branschen att byta ut kassa- och recept-expedieringssystem samtidigt som vi införde ett effektivare arbetssätt redan 2011. Vi gjorde de stora förändringarna snabbt och tidigt, så att vi kunde fokusera på att förbättra kundmötena under 2012. Kundnöjdheten har stadigt ökat i oberoende och egna mätningar.

Det här ger våra medarbetare förnyad energi att arbeta vidare med vårt viktigaste uppdrag; att ge varje kund bättre hälsa och större välbefinnande. Vi hjälper våra kunder att må bättre genom vår kunskap, våra produkter och tjänster. Vi är övertygade att även själva mötet med oss kan få människor att må bättre. Genuin omtanke och ett leende gör skillnad. Vår senaste medarbetarundersökning visar att index för engagemang ökar från 72 till 75, det bästa resultatet sedan Apotek Hjärtat grundades för tre år sedan.

Enligt Daymakers undersökning rankas Apotek Hjärtat högst av apoteken vad gäller kundernas upplevelse i alla kanaler (multichannel). Alltså kundmötet i butik, telefon, e-post och på Facebook. Det känns bra då grunden i vår tillväxtstrategi är nöjda kunder som kommer tillbaka.

Alla kunder är dessvärre inte lika nöjda. Tillgängligheten till läkemedel på apotek generellt har under året bekymrat representanter för till exempel Reumatikerförbundet och PRO. Vi tar deras upplevelser på största allvar.

Vi vill svara med att helst överträffa deras förväntningar och har därför satt ett nytt mål för tillgänglighet 2013, 96 procent av kunderna ska få sina läkemedel direkt när de kommer till våra apotek. Det är högre än riktlinjen för branschen på cirka 94 procents servicegrad. Dit når vi framförallt genom vår stora satsning på egen varuförsörjning där vi tar kontroll över leveranserna till apoteken. Vi var också först ut med att öppna våra varulagret på alla våra 276 apotek på internet, i mobilapp och via kundtjänsten för att minska risken att kunder går tomhänta från apoteken. Vår nya abonnemangstjänst för kunder som använder läkemedel regelbundet kommer under 2013 att bli tillgänglig på alla apotek.

Sammanfattningsvis är jag stolt över vad vi i företaget tillsammans åstadkommit 2012, som varit ännu ett utmanande år för många i apoteksbranschen. Med ett positivt resultat, nöjdare medarbetare, nöjdare kunder, bredare sortiment och en bra start på egen varuförsörjning går vi starka in i 2013.

### Anders Nyberg

VD Apotek Hjärtat



# Apotek Hjärtats utveckling

## Bättre resultat

I takt med att IT-, recept- och kassasystem samt nya arbetssätt trimmats in på apoteken har resultatet förbättrats. Ett systematiskt arbete med ständiga förbättringar och spridning av goda exempel borgar för ytterligare effektivisering. EBITA-resultatet förbättrades från 183 MSEK 2011 till 244 MSEK 2012 trots påverkan av värdetransportföretaget Panaxias konkurs. Konkursen samt andra poster av engångskaraktär belastade resultatet med 47 MSEK.

## I stort oförändrade marknadsandelar

Apotek Hjärtats marknadsandelar för receptbelagda läkemedel och handelsvaror är i stort oförändrade jämfört med 2011, trots att de flesta aktörer fortsatt att nyetablera apotek under 2012. Marknadsandelen för receptfria läkemedel minskade dock något mot 2011. Den viktiga julförsäljningen i december visade däremot ett positivt trendbrott med ökande marknadsandelar. Under året etablerade Apotek Hjärtat nio nya apotek på både större och mindre orter. Samtidigt stängdes fem apotek, samtliga i tätort.

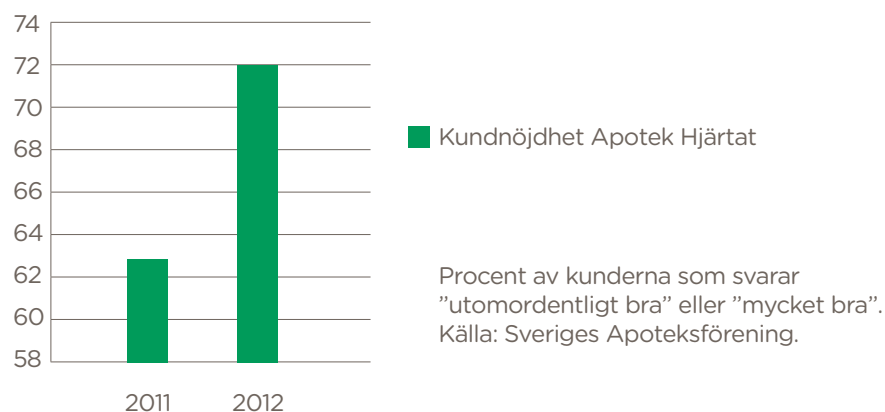
## Succé för kundklubben

Apotek Hjärtats kundklubb växte 2012 med 110 procent till 830 000 medlemmar. Under 2013 fortsätter nyrekryteringen till klubben samtidigt som mer arbete läggs på analys av klubbmedlemmarna för att bättre förstå och möta deras behov.



## Nöjdare kunder

Apotek Hjärtat förbättrade kundnöjdheten under 2012. Förändringen bekräftas av Apoteks-föreningens kundundersökning, Daymakers Mystery Shopper-mätningar, Daymakers multi-channelmätning och Apotek Hjärtats egna mätningar. I tidningen Resumés varumärkesbarometer ökar andelen kunder som väljer Apotek Hjärtat i första hand med tre procentenheter till 23 procent.



## Tjänster som förenklar för kunderna

Apotek Hjärtat lanserade ett antal tjänster under 2012 som bidrar till ökad kundnytta. Den webbaserade söktjänsten Hitta Läkemedel visar lagerstatus på alla Apotek Hjärtat och var vid utgången av 2012 den mest besökta funktionen på hemsidan. Hitta läkemedel och andra populära funktioner som Hitta apotek, finns också som app för både iPhone och Androidtelefoner.

Under 2012 lanserades även en abonnemangstjänst, som innebär att receptbelagda läkemedel finns färdiga att hämta när kunderna kommer till apoteket.



## Engagerade medarbetare

Den senaste medarbetarundersökningen visar att index för engagemang ökar från 72 till 75, det bästa resultat sedan företaget grundades för tre år sedan och som står sig starkt i jämförelse med branschsnittet om 65 för jämförbara företag. Investeringar i utveckling av våra medarbetare fortsätter under 2013, med särskilt stort fokus på att utveckla chefer i ledarskap och affärsmannaskap. Alla medarbetare ska ha en individuell kompetensplan för att säkerställa den farmaceutiska kompetensen, samtidigt som löpande utbildningar inom bland annat kundbemötande, sälj- och sortimentsutveckling ytterligare stärker medarbetarna i kundmötet.

## Egen varuförsörjning öppnar för e-handel

Vid utgången av 2012 kom fyra av tio konsumentförpackningar som såldes i våra apotek via vår egen varuförsörjning. Målet är att kontrollera hela varuförsörjningen före 2013 års slut. Egen varuförsörjning förbättrar tillgänglighet i apoteken och öppnar för e-handel.

## Ökad utbytesgrad och parallellhandel

Apotek Hjärtat tillhandahåller prisvärd paracetamol som alternativ till de kända varumärkena. Andelen kunder som väljer dessa framför de kända varumärkena, så kallad utbytesgrad, har ytterligare ökat under 2012. Apotek Hjärtat har på så vis bidragit till sänkt pris på den vanligaste värkmedicinen med 8 procent. Totalt såldes 1,6 miljoner av den vanligaste styrkan 500 mg/tablett och förpackningen om 20 st, vilket motsvarar tidigare års försäljning.

Priserna på receptbelagda läkemedel varierar mellan EU:s medlemsländer. Parallellimport innebär att godkända receptbelagda läkemedel importeras från länder inom EU där priserna är lägre än i Sverige. Parallellimporten stod vid utgången av 2012 för ca 25 procent av receptbelagda läkemedel som såldes hos Apotek Hjärtat.

## Sortiment - nytt eget varumärke och strategiskt produktsamarbete

Ett nytt eget premiumvarumärke introduceras under 2013. Det är en serie apoteksprodukter för kunders välbefinnande med hög kvalitet och konkurrenskraftigt pris. Ett exklusivt samarbete har inletts med Boots, världens största apoteksgrupp. Boots kända varumärken No7 och Botanics kommer att säljas på Apotek Hjärtat från och med april 2013.



Boots storsäljare till Apotek Hjärtat.

## Apotek Hjärtat och GIH i samarbete

Apotek Hjärtat inledde under året ett samarbete med Gymnastik- och idrottshögskolan (GIH) kring studien LIV 2013 som speglar svenskars motionsvanor och kondition. Samarbetet innebär att Apotek Hjärtat bidrar finansiellt till GIH:s studie. Samtidigt planeras gemensamma aktiviteter för att öka medvetenheten om vikten av fysisk rörelse för att förbättra hälsan.



## Marknadens utveckling – branschglidning mellan apotek och övrig handel

Apoteksmarknaden omsatte 33,8 miljarder kronor 2012. Det är en minskning av marknaden med 0,5 procent jämfört med 2011. I branschglidningen som pågår sedan omregleringen ökade apoteken försäljningen av handelsvaror under 2012. Den övriga handeln ökade i sin tur försäljningen av receptfria läkemedel.

Receptbelagda läkemedel står för cirka 73,5 procent av omsättningen på apoteken, cirka 24,8 miljarder kronor 2012. Det är en minskning av receptomsättningen med 2,3 procent. Samtidigt har antalet expedierade recept ökat med 1,3 procent (källa: IMS Health). Lägre omsättning men fler recept vittnar om en fungerande prispress till följd av patentutgångar och generikautbytet som görs på apoteken.

Etableringen av nya apotek planade ut under 2012. Apotekstätheten är dock fortsatt relativt låg i Sverige med cirka ett apotek per 7 400 invånare. På de flesta håll i Europa är apotekstätheten i snitt cirka 4 000 invånare per apotek.

Under 2013 kommer det både att öppnas och stängas apotek i takt med att marknaden mognar när lokal och regional kunskap om kundernas behov blir bättre. Antalet apotek kommer sannolikt att öka något under 2013.

Myndigheten Tillväxtanalys har bedömt apoteksreformens påverkan på tillgängligheten på läkemedel och läkemedelspriserna och redovisade under året sina slutrapporter. Tillväxtanalys konstaterar att antalet apotek ökat väsentligt i Sverige även om det förekommer regionala skillnader, vilket innebär att det stora flertalet av Sveriges konsumenter fått en mycket hög eller hög tillgänglighet till apotek. Samtidigt har förändrade regelverk för läkemedel med generisk konkurrens inneburit minskade kostnader för staten för läkemedel inom läkemedelsförmånen.

## Apotek Hjärtats roll i samhället – bättre hälsa och större välbefinnande

Apotek Hjärtats uppdrag är att ge varje kund bättre hälsa och större välbefinnande. Genom ökad tillgänglighet på farmaceutisk kunskap, bredare sortiment och utvecklad rådgivning fyller apoteken en viktig funktion i framtidens hälsosektor.

2012 genomfördes 25 miljoner kundmöten i våra apotek, 2,5 miljoner besökte [apotekhjartat.se](http://apotekhjartat.se), 400 000 telefonsamtal togs emot av kundkontakten och 830 000 medlemmar i kundklubben fick hälsoråd och erbjudanden.

Vi vill ytterligare öka tillgängligheten med kompletterande apoteksetableringar, e-handel och utveckling av nya tjänster.

En aktuell fråga är strukturerade läkemedelssamtal på apotek. Syftet med läkemedelssamtalen är att minska risken för felanvändning och överförskrivning av läkemedel. Samhällets kostnader för läkemedelsrelaterade skador är mycket höga, upp till 25 miljarder kronor om året.

Apotek Hjärtats farmaceuter har unik kompetens och systemstöd för att minska kostnader, lidande och antal dödsfall på grund av felanvändning och överförskrivning. Vi kommer att aktivt driva på utvecklingen mot en bra modell för strukturerade läkemedelssamtal.



## Kvalitet på Apotek Hjärtat

Kvalitetsarbetet inom Apotek Hjärtat är centralt för verksamheten, har sin utgångspunkt i patient-säkerhet och följer lagar, förordningar och föreskrifter från Läke-medelsverket, Tandvårds- och läke-medelsförmånsverket och Socialstyrelsen. Farmaceuter är legitimerad hälso- och sjukvårds-personal och för att bedriva apotek krävs tillstånd från Läke-medelsverket. Kontrollen av apoteken sker dels genom apotekens egna kvalitetssystem, dels genom tillsyn av myndigheterna.

Apotek Hjärtats kvalitetsspecialister genomför regelbundna interninspektioner för att säkerställa kvalitetsnivån och att egenkontrollprogrammet följs. Under 2012 genomfördes 102 interninspektioner på apoteken inom kedjan. Kvalitetsspecialisterna arbetar även med stöd och kompetenspåfyllnad för läke-medelsansvariga och bedömning av avvikelser. Allvarliga felexpeditioner rapporteras till Läke-medelsverket och till Socialstyrelsen (enligt Lex Maria). Antalet recepttrader (dvs expedierade receptbelagda läke-medel) är cirka 16 miljoner per år hos Apotek Hjärtat. Andelen felexpeditioner av dessa är 0,11 promille, en felnivå som ligger i paritet med den hos apoteksmonopolet före år 2009. Under 2012 anmälde Apotek Hjärtat nio allvarliga avvikelser enligt Lex Maria.

## Koncernens försäljning och resultat

Apotek Hjärtats nettoomsättning uppgick 2012 till MSEK 7 026 (7 175), en minskning med 0,2 procent mot föregående år. Under året har volymen av recepttrader ökat med 0,5 procent. Samtidigt har prisnivån per orderrad sjunkit med 4 procent (källa: IMS Health). Utvecklingen inom egenvårds-produkter har varit fortsatt god med en ökning med 2,4 procent.

Resultat före avskrivningar av goodwill uppgick till MSEK 244 (183), en ökning med 61 MSEK. Resultatet är belastat med kostnader av engångskaraktär MSEK 47 (66). Engångskostnaderna 2012 hänför sig främst till uppstarten av en egen varuförsörjning.

Rörelseresultatet har vänt till positivt MSEK 20 från negativt MSEK 41 föregående år. Efter belastning av finansiella poster och skatt uppgick årets resultat till MSEK -247. Årets skatt påverkas av omräkning av latent skattefordringar till den nya skattesatsen på 22 procent.

## Koncernens finansiella ställning

### Kassaflöde

Kassaflöde från löpande verksamheten uppgick till MSEK 163 (114), av dessa användes MSEK 70 (98) till investeringar och MSEK 30 (37) till finansieringsverksamheten. Årets totala kassaflöde blir därmed MSEK 63 (-21).

### Investeringar

Under året har huvuddelen av investeringarna skett i nya apotek och ombyggnader av övriga apotek.

### Finansiering

Apotek Hjärtats finansiering bygger, förutom eget kapital, på två typer av lån. Det tidigare aktie-ägarlånet konverterades till eget kapital vid bolagsstämman i april 2012. Amorteringar av lån uppgick till MSEK 101 (82).

### Nettoskuld

Nettoskulden uppgår vid utgången av 2012 till MSEK 1 547 (2 380).



## Framtidsutsikter

Totalmarknaden kommer sannolikt att växa 2013 både i termer av receptrader och inom handelsvaror. Företagets positiva spiral med nöjdare kunder, nöjdare medarbetare, egen varuförsörjning och förbättrat sortiment öppnar för successiv marginalförbättring och svagt ökande marknadsandelar.

Under 2013 kommer det både att öppnas och stängas apotek i takt med att marknaden mognar när lokal och regional kunskap om kundernas behov blir bättre. Antalet apotek kommer sannolikt att öka något under 2013. Apotek Hjärtat kommer att etablera ett fåtal nya apotek och bygga om och renovera existerande apotek.

Regeringens apoteksutredare Sofia Wallström kom i november med sitt första delbetänkande. Frågan om leveransskyldighet i hela värdekedjan lyfts åter i utredningssammanhang. Utredaren vill att Läkemedelsverket ska göra en förnyad bedömning av en leveransskyldighet för läkemedelsföretagen. Det är positivt då en förutsättning för att apoteken ska kunna leva upp till 24-timmarsregeln är att det går att ställa krav bakåt i värdekedjan också på partihandlare och på läkemedelsföretag. Modellen för generikautbyte är ett annat viktigt område där Sofia Wallström föreslår förändringar i form av förlängda utbytesperioder. Det är positivt att modellen inte är statisk, vilket visar att lagstiftarna förstår att anpassningar krävs när förutsättningarna på apoteksmarknaden hela tiden utvecklas.

## Risker och osäkerhetsfaktorer

Apoteksmarknaden har särskilda förutsättningar, då handelsmarginalen på receptbelagda läkemedel är reglerad och ligger fast. När kostnaderna för att driva verksamheten stiger, till exempel löner, ökar krav på stordrift och förmåga att effektivisera. Det skapar en logik för konsolidering bland aktörerna, som tillåts sälja eller köpa verksamheter från och med 1 mars 2013. Efter att flera apotek försatts i konkurs under 2012 har samtidigt diskussionen om apoteksbranschens lönsamhetsvillkor tilltagit. Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket, TLV, gjorde under våren en översyn av handelsmarginalen, men valde att låta den ligga kvar på oförändrad nivå.

## Koncernens resultaträkning i sammandrag

Belopp i MSEK

	2012-01-01 2012-12-31	2011-01-01 2011-12-31
<b>Rörelsens intäkter</b>		
Nettoomsättning	7 026,1	7 174,5
Aktiverat arbete för egen räkning	-	2,7
Övriga rörelseintäkter	31,8	32,6
	<b>7 057,9</b>	<b>7 209,8</b>
<b>Rörelsens kostnader</b>		
Handelsvaror	-5 143,5	-5 344,2
Övriga externa kostnader	-644,7	-614,8
Personalkostnader	-949,4	-999,4
Avskrivningar goodwill	-224,4	-224,4
Av- och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar	-74,7	-66,1
Övriga rörelsekostnader	-1,2	-1,7
	<b>20,0</b>	<b>-40,8</b>
<b>Rörelseresultat</b>	<b>20,0</b>	<b>-40,8</b>
<b>Finansnetto</b>	<b>-200,2</b>	<b>-242,3</b>
<b>Resultat före skatt</b>	<b>-180,2</b>	<b>-283,1</b>
Skatt på årets resultat	-67,1	23,7
<b>ÅRETS RESULTAT</b>	<b>-247,3</b>	<b>-259,4</b>

## Koncernens balansräkning i sammandrag

Belopp i MSEK

	2012-12-31	2011-12-31
<b>Tillgångar</b>		
<b>Anläggningstillgångar</b>		
Immateriella anläggningstillgångar	1 628,3	1 840,3
Materiella anläggningstillgångar	209,6	228,7
Finansiella anläggningstillgångar	32,8	118,5
<b>Summa anläggningstillgångar</b>	<b>1 870,7</b>	<b>2 187,5</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>		
Varulager	549,8	391,2
Kortfristiga fordringar	513,8	562,5
Kassa och bank	189,3	126,2
<b>Summa omsättningstillgångar</b>	<b>1 252,9</b>	<b>1 079,9</b>
<b>Summa tillgångar</b>	<b>3 123,6</b>	<b>3 267,4</b>
<b>Eget kapital och skulder</b>		
Eget kapital	412,2	-120,6
Avsättningar	7,1	24,5
Långfristiga skulder	1 524,9	2 313,9
Kortfristiga skulder	1 179,4	1 049,6
<b>Summa eget kapital och skulder</b>	<b>3 123,6</b>	<b>3 267,4</b>

**Koncernens kassaflödesanalys i sammandrag**  
*Belopp i MSEK*

	2012-01-01 – 2012-12-31	2011-01-01 – 2011-12-31
<b>Den löpande verksamheten</b>		
Resultat efter finansiella poster	-180,2	-283,1
Justeringar för poster som inte ingår i kassaflödet mm	363,5	383,0
	<b>183,3</b>	<b>99,9</b>
Betald skatt	1,8	19,9
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital</b>	<b>185,1</b>	<b>119,8</b>
Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital	-22,5	-5,7
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>	<b>162,6</b>	<b>114,0</b>
<b>Investeringsverksamheten</b>	-69,9	-98,0
<b>Finansieringsverksamheten</b>	-29,6	-37,2
<b>Årets kassaflöde</b>	<b>63,1</b>	<b>-21,1</b>
Likvida medel vid årets början	126,2	147,3
Likvida medel vid årets slut	<b>189,3</b>	<b>126,2</b>

## Rapport över förändring i eget kapital, koncernen

Belopp i MSEK

Utgående balans enligt balansräkningen föregående år	-120,6
Nyemission	781,0
Utgivande av teckningsoptioner	0,6
Verkligt värde reserv	-1,5
Årets resultat	-247,3
<b>Eget kapital vid årets slut</b>	<b>412,2</b>

### Definitioner

EBITDA – rörelseresultat före räntor, skatter, nedskrivningar och avskrivningar (inklusive goodwillavskrivningar).

EBITA – resultat före skatt, räntor och goodwillavskrivningar.

Poster av engångskaraktär – extraordinära kostnader, händelser som normalt inte inträffar under en löpande verksamhet.

Räntebärande nettoskuld – räntebärande skulder minus likvida medel.

Bruttomarginal – bruttovinsten i förhållande till försäljningen.

EBITA marginal – resultat före skatt, räntor och goodwillavskrivningar i procent av årets omsättning.

Sysselsatt kapital – balansomslutningen minus icke räntebärande skulder.

Räntabilitet på sysselsatt kapital – resultat efter finansnetto plus finansiella kostnader och avskrivning goodwill i procent av genomsnittligt sysselsatt kapital.