



Hållbarhets-  
redovisning 2011

 apoteket

# Följ med på vår hållbarhetsresa

Vi vill att våra kunder ska kunna handla hos oss med gott samvete. Våra medarbetare, leverantörer och samarbetspartners ska känna att vi tillsammans tar ansvar för en långsiktig hållbar utveckling.

Jag vill bjuda in dig som läsare på en resa genom vårt hållbarhetsarbete under 2011. Vi berättar om hur vi har verkat för bättre läkemedelsanvändning i samhället och en god arbetsmiljö för våra medarbetare och leverantörerna. Det handlar också om hur vi arbetar för att få en tydligare miljöprofil i vårt sortiment och för att minska miljöpåverkan från läkemedel.

Det finns mycket som vi är nöjda med. Men det finns också en hel del saker som vi kan göra ännu bättre. Följ med oss på vår resa och tveka inte att kontakta oss om du har tips som gör att vi kan vässa vårt hållbarhetsarbete.

Ann Carlsson  
Vd och koncernchef



## Samverkan med kunder och leverantörer för ökat ansvar

De varor Apoteket säljer ska vara kvalitetssäkrade och tillverkade på ett hållbart sätt, såväl när det gäller arbetsförhållanden som miljöpåverkan.



**Egenvårdsleverantörer som undertecknat uppförandekoden.**  
Mål 80 %, utfall 90 %



**Högriskleverantörer som granskats eller följts upp.**  
Mål 100 %, utfall 100 %

Sidan 4–7



## Klimatpåverkan

Med en egen grossistfunktion kan Apoteket nu arbeta aktivare för att minska miljöpåverkan från transporter, som står för största delen av Apotekets klimatpåverkan.



**Utsläpp av koldioxid per levererad förpackning.**  
Nytt basår, utfall 44 g



**Elenergieffektivisering**  
Mål: minska 10 % till 2013  
Utfall: följdes inte upp under 2011

Sidan 8–9



## Verka för hälsa och välmående

Bättre läkemedelsanvändning är kärnan i Apotekets verksamhet. Med vår breda kompetens inom hälsa och läkemedel kan vi bidra till allt från hållbar läkemedelsanvändning i vården till stöd till privatpersoner på vägen till en hälsosam livsstil. Som arbetsplats ska Apoteket kännetecknas av gott ledarskap, mångfald och god arbetsmiljö.



## OM HÅLLBARHETSREDOVISNINGEN

Hållbarhetsredovisningen avser verksamhetsåret 2011 och behandlar de viktigaste aspekterna i Apotekets verksamhet och omfattar hela koncernen. Redovisningen täcker även hur Apoteket arbetar för att minska indirekt miljömässig och social påverkan som uppkommer i leverantörsledet. Målet är att visa hur företaget arbetar för en hållbar utveckling samt hanterar omvärldens krav och förväntningar.

Hållbarhetsredovisningen beskriver inriktning, mål, resultat och åtgärder. Sedan 2005 kommer den ut kalenderårsvis i samband med bolagsstämman och 2010 års rapport publicerades vid bolagsstämman 28 april 2011. Från år 2008 granskas hållbarhetsredovisningen av externa revisorer.

Hållbarhetsredovisningen är upprättad utifrån Global Reporting Initiatives internationella riktlinjer för hållbarhetsredovisning, G3.1, och utgår därmed från GRI:s redovisningsprinciper. Representanter från Apotekets intressenter har varit delaktiga i värderingen av vilka områden och indikatorer som är relevanta att rapportera och redovisningen uppfyller GRI:s tillämpningsnivå B+. Ett GRI-index med sidhänvisningar finns på sid 30-33. Inga förändringar har skett som på ett väsentligt sätt påverkar redovisningens avgränsning eller innehåll i jämförelse med föregående års redovisning.

Utifrån vår intressentundersökning föddes idén att utforma denna redovisning som en resa genom Apotekets värdekedja. På detta sätt vill vi visa att vi tar vårt ansvar, hela vägen.

## Innehåll

Inbjudan till resan	2
Ökat ansvar med leverantörer	4
Klimatpåverkan	8
Verka för hälsa och välmående	10
Trovärdighet i kundmötet	12
Hållbar läkemedelsanvändning	16
Tjänster för ett liv i hälsa	18
Sortimentets hållbarhetsprofil	20
Ansvar hela vägen	22
Hela Sveriges apotek	24
Intressenter och samarbeten	26
Hållbarhetsstyrning	27
Slutet på årets resa	28
Framtida möjligheter	29
GRI-index	30
Revisors rapport	34

**Genomförda  
läkemedelsgenomgångar:**  
22 259 st

**Personlig rådgivning:**  
23 199 st

(Ej målsatta)

*Sidan 10–19*

## Tydlig hållbarhetsprofil i sortimentet

Apoteket vill erbjuda kunderna ett granskat sortiment med en tydlig hållbarhetsprofil. Våra egna märkesvaror ska vara prisvärda och extra skonsamma mot människa och miljö.



**Produkter med hållbarhetsprofil. Mål 100 st, utfall 103 st**

*Sidan 20–21*



## Minskad miljö- påverkan från läkemedel

Läkemedel är viktiga för hälsan, men kan vara skadliga för naturen. Genom rådgivning och insamling bidrar Apoteket till att minska mängden överblivna läkemedel.

**Kassation från egen tillverkning:**  
1,2 kg/dospatient

**Insamling av läkemedelsavfall:**  
287 ton

(Ej målsatta)

*Sidan 22–23*



# Ökat ansvar tillsammans med leverantörer

För att kunna ta ansvar hela vägen är samverkan med leverantörerna centralt. Apoteket driver därför ett öppet och långsiktigt arbete för hållbar utveckling i leverantörernas verksamhet. Grundkrav ställs i avtal och följs upp genom revisioner. Alla högriskleverantörer är granskade och under 2011 hade 90 % av egenvårdsleverantörerna skrivit under Apotekets uppförandekod.

## Samverkan med leverantörerna för en hållbar utveckling

Apoteket utgår från kundernas behov och erbjuder ett utvalt sortiment av varor och tjänster. Bakom sortimentet står flera hundra leverantörer. Det är allt från läkemedelsföretag till leverantörer av tandborstar och allt från globala börsnoterade bolag till lokala enmansföretag. Varje leverantörssamarbete har därför sin unika utmaning, och möjligheten att påverka leverantörens hållbarhetsarbete varierar mycket.

Apotekets sortiment kan delas in i två stora grupper: det receptförskrivna läkemedelssortimentet och egenvårdssortimentet. Egenvårdssortimentet är den unika delen av sortimentet som Apoteket själv styr över. Där har vi stora frihetsgrader men också ett stort ansvar. Vår ambition är att så långt möjligt försäkra oss om att tillverkningen av produkterna inte bara är kvalitetssäkrad utan också sker på ett hållbart sätt med avseende på bland annat arbetsförhållanden och miljöpåverkan i fabriken. Apoteket driver därför ett proaktivt och långsiktigt förbättringsarbete gentemot egenvårdsleverantörerna som bygger på stort förtroende för leverantörens eget ansvar.

## Ny leverantör – en möjlighet och en risk

Apoteket letar ständigt efter nya leverantörer som i samverkan med Apoteket kan utveckla verksamheten. Varje nytt samarbete öppnar för en ny möjlighet men innebär också någon form av risk eftersom Apoteket inte har full insyn i leverantörens arbete. Därför gör Apoteket alltid en riskutvärdering av nya leverantörer.

Riskutvärderingen omfattar leverantörens arbete med kvalitet, miljö och socialt ansvar och grundar sig bland annat på möten med leverantören, befintliga tredjepartscertifikat

och en självutvärdering av leverantören.

En betydande faktor i denna riskbedömning är i vilket land produkten huvudsakligen kommer att produceras. Många leverantörer har sin produktion utlagd på underleverantörer i länder där riskerna är så stora att grundläggande mänskliga rättigheter såsom rimliga arbetsvillkor med mera inte respekteras.

## Granskning och uppföljning av leverantörer

Leverantörernas egna uttalanden om sina egna och sina underleverantörers prestationer måste givetvis granskas och följas upp av Apoteket. Detta är ett ständigt pågående arbete med både gamla och nya leverantörer. Beroende på riskutvärderingen och typ av produkt görs en bedömning om det finns behov av att göra revisioner på plats i fabriken. En sådan revision kan omfatta alla tre områdena kvalitet, miljö och socialt ansvar, men har ofta huvudfokus på något av områdena.

Under 2011 genomförde Apoteket sammanlagt 29 revisioner på plats hos leverantörer i 11 länder runt om i världen. Ungefär hälften av revisionerna har haft fokus på att granska kvalitetsarbetet hos leverantören. Den andra hälften har haft fokus på socialt ansvar inklusive miljöfrågor. Samtliga revisioner har genomförts i dialog med respektive leverantör och i efterföljande diskussioner har en samsyn nåtts kring eventuella förbättringsområden.

## Fokus på att följa upp vår uppförandekod

Apoteket har under året fortsatt det viktiga arbetet med att införa och följa vår uppförandekod. Framgångarna med att få leverantörerna att acceptera och ställa sig bakom kraven på sociala och miljömässiga förhållanden fortsätter vilket är mycket positivt. För att få en bild av hur leverantörerna lever upp till kraven genom-



fördes under året 15 revisioner på prioriterade fabriker runt om i världen för att följa upp de sociala och miljömässiga förhållandena. I och med detta har Apoteket uppnått målsättningen att alla högriskleverantörer ska granskas. Flest avvikelser har identifierats inom området löner och övertid, och här har vissa av leverantörerna ett nödvändigt förbättringsarbete framför sig. I många fall är den första utmaningen att få till en ökad transparens inom området så att Apoteket får en riktig bild av läget och kan ta ställning till hur man ska gå vidare. I ett par fall har

Apoteket under året meddelat leverantören att man inte kommer köpa produkter från aktuell fabrik på grund av att nödvändigt förbättringsarbete inte har kunnat påvisas.

Allt detta är ett tidskrävande arbete som kräver stort engagemang och uthållighet. Fastän Apoteket inte har full insyn och heller inte har möjlighet att kontrollera hela kedjan är vi ändå övertygade om att vårt arbete kan påverka utvecklingen i rätt riktning och bidra till att förhållanden på sikt förbättras för många människor.

#### Mål för andel egenvårdsleverantörer som undertecknat uppförandekoden

	Mål 2010	Utfall 2010	Mål 2011	Utfall 2011	Mål 2012	Mål 2013
Andel av leverantörerna (%)	70	84	80	90	95	100

Apotekets uppförandekod ska integreras i alla avtal med leverantörer av egenvård. Målet är att alla dessa leverantörer ska ha accepterat uppförandekoden år 2013. Vid årsskiftet 2011/2012 hade 90 % av egenvårdsleverantörerna signerat uppförandekoden.



**Utvalt sortiment**

Nya produkter granskas i tre steg innan de tas in i Apotekets sortiment.

**1. Marknadsbedömning:**

fokuserar på kommersiella aspekter och mervärde för kunden.

**2. Kvalitetsbedömning:** utgår från produktens funktion samt hälso- och säkerhetsaspekter.

**3. Miljöbedömning:** utgår från försiktighetsprincipen och syftar till att i möjligaste mån undvika eller minska andelen miljöbelastande ämnen i produkten.

**Hållbara produkter**

Utöver förhållandena i fabrikena ska Apotekets leverantörer uppfylla högt ställda förväntningar också på produkterna. De granskas ur flera kvalitets- och miljöperspektiv. Att produkten har en bra funktion är alltid ett krav, det vill säga att den har avsedd verkan utan onödiga bieffekter. Vidare ska produkten ha en så liten negativ påverkan på hälsa och miljö som möjligt. De produkter Apoteket självt ansvarar för – egna märkesvaror – kan vi styra över. I övrigt försöker Apoteket alltid i samverkan med leverantörerna i möjligaste mån utesluta eller ersätta ämnen som kan ha negativ påverkan.

Apoteket ställer också krav på förpackningarna inklusive deras märkning. Produkterna ska inte vara överförpackade och förpackningarna ska kunna återvinnas. En ständig utveckling sker för att göra förpackningarna så bra som möjligt för kunden ur både ett användar- och hållbarhetsperspektiv.

**Utmaningar och möjligheter framöver**

Genom en ständig dialog med leverantörerna utvecklas både samarbetet och kunskaperna, och därmed möjligheterna att tillsammans driva hållbarhetsarbetet framåt. Detta gäller såväl sortimentet som förhållandena i fabrikena. Många förbättringar tar dock lång tid att genomföra och det kan ibland vara en utmaning att avgöra om framstegen sker i tillräckligt hög takt. Vi ser dock året som gått som mycket framgångsrikt vad det gäller att driva frågorna i rätt riktning med tanke på det förbättringsarbete vi ser hos leverantörerna. Vi avser fortsätta arbetet med att granska leverantörer och produkter under 2012.

**Läkemedelsleverantörerna**

De receptbelagda läkemedlen utgör den största delen av Apotekets sortiment och de levereras av över 100 olika läkemedelsleverantörer. Apoteket har, i likhet med alla apotekskedjor, skyldighet att tillhandahålla alla godkända receptbelagda läkemedel. Möjligheterna för Apoteket att välja leverantör samt att ställa krav är mycket begränsade då vi saknar en avtalsrelation till leverantören. Att driva utvecklingen för mer hållbara läkemedel har ändå varit en central fråga för Apoteket under åren som enda aktör på apoteksmarknaden.

Apoteket har, tillsammans med sjukvården, varit en starkt pådrivande kraft gentemot både myndigheter och läkemedelsbranschen för att öka transparensen och kraven på läkemedelsleverantörerna vad gäller miljöpåverkan både vid tillverkning och för den slutliga produkten. Exempel på projekt och initiativ där Apoteket är en bidragande aktör är:

*Miljöbedömningar och miljömärkning av läkemedel*

Miljöklassificering på fass.se är en världsunik modell för genomgång och presentation av läkemedels miljörisk och miljöfara som gemensamt har utvecklats av Apoteket, Läkemedelsindustriföreningen, Läkemedelsverket och Stockholms läns landsting. Modellen, som nu har funnits i ett antal år, ger lättillgänglig information på fass.se om läkemedelssubstansernas miljörisk för både privatpersoner och professionella aktörer inom vården.

**Apoteket bjöd in till leverantörsdag**

Dialogen med leverantörerna förs löpande under året men Apoteket bjöd också in till en särskild dag med tema leverantörssamarbete.

– Vi ville berätta om Apotekets planer och fokusområden och hur viktigt det är för oss att vårda och utveckla våra leverantörsrelationer, allt för att tillsammans skapa det bästa kunderbjudandet, säger Lars Skutholm, direktör Sortiment & Inköp, Apoteket.

Mot slutet av dagen delade Apoteket ut utmärkelser inom fem kategorier till leverantörerna. Årets miljöinsats gick till CCS, med motiveringen att leverantören på ett utmärkt sätt samverkat med Apoteket i arbetet med produkter som har bra funktion, är säkra och har en låg belastning på miljön.

Bilden visar Lars Skutholm, direktör Sortiment & Inköp, Apoteket, Anna Rosengren, CCS, Angelica Ekholm, CCS samt Ann Carlsson, vd Apoteket.







Bilden visar en anläggning för rening av processvatten hos en av de läkemedelsleverantörer, i Ahmedabad, Indien, som Apoteket reviderade 2011.

Under 2011 startade ett nytt projekt i syfte att ta fram en mer heltäckande miljöbedömning av läkemedel. Det ska omfatta miljöpåverkan från produktion till slutlig användning. Idag finns inget sådant system för miljöbedömning av läkemedelsprodukter. En sådan miljöbedömning skulle skapa förutsättningar för beslutsfattare och konsumenter på läkemedelsområdet att kunna ta miljöhänsyn vid beslut som innebär val av läkemedelsprodukt. Apoteket deltar i detta projekt som drivs av Läkemedelsindustriföreningen.

#### *Krav på miljökrav vid tillverkning via GMP*

Mot bakgrund av de larmrapporter som kommit under de senaste fyra åren om bristande kontroll av utsläpp av läkemedelssubstanser vid tillverkning av läkemedel i bland annat Indien har Apoteket jobbat aktivt med att påverka myndigheter och beslutsfattare för att skärpa miljökraven vid tillverkning. Under sommaren 2011 lämnade Läkemedelsverket på uppdrag av regeringen in ett förslag om hur EU:s miljökrav vid läkemedelstillverkning kan skärpas. I korthet handlar det om att regler för miljökontroll införs i tillverkningsbestämmelserna inom ramen för god tillverkningssed (GMP).

#### **Läkemedels miljöpåverkan**

Läkemedel är ofta biologiskt aktiva ämnen som har sin verkan på olika receptorer och enzymer i kroppen. Många av dessa receptorer och enzymer återfinns även i andra djur varför risken finns att även andra arter kan påverkas. En del läkemedel, t ex antibiotika, är avsedda att påverka mikroorganismer i kroppen. Användning av antibiotika kan leda till resistensutveckling hos mikroorganismer, dels i kroppen och dels i miljön.

Läkemedel är ofta svårnedbrytbara och klarar sig därför relativt oförändrade efter att de passerat genom en människas kropp. De förs ut i naturen via urinen och genom reningsverken, som i de flesta fall saknar effektiva reningsmetoder för att avlägsna dessa ämnen. Substanser kan således fortfarande vara aktiva och påverka levande organismer när de kommer ut i miljön.

En betydande del av läkemedelstillverkningen sker idag i lägstkostnadsländer som Indien och Kina. Mycket höga koncentrationer av läkemedel har identifierats i avloppsvatten från läkemedelsfabriker på flera platser i Indien och Kina vilket medför stora lokala miljö- och hälsorisker.

## Varutransporterna har störst påverkan på klimatet

Apoteket har under 2011 fått större möjlighet att minska miljöpåverkan från varutransporter. Det är en följd av att vi numera driver grossistverksamhet. Även om det medför att våra egna utsläpp av koldioxid ökar inledningsvis så räknar vi med att effekterna på lång sikt ska vara positiva för miljön.

Apoteket arbetar ständigt med att försöka minska miljöpåverkan från varutransporterna. Det är den del av vår verksamhet som ger störst utsläpp av koldioxid. Då Apoteket har tagit över en del av de andra grossisternas varutransporter har våra totala utsläpp av koldioxid från verksamheten ökat.

I det vi kallar interna transporter ingår från och med 2011 både transporter i detaljistledet, det vill säga till våra kunder, och transporter från vår grossistverksamhet till våra enheter. Vi har nu större kontroll över varuförsörjningen. Det ger oss möjligheter att på sikt minska utsläppen genom förbättrad transportsamordning och genom ständig förbättring av transportmedlens miljöprestanda.

Framåt är målsättningen att Apoteket ska minska utsläppen av koldioxid från de interna

transporterna, såväl totalt som i relation till mängden levererade förpackningar. Redan idag ställs miljökrav på de leverantörer vi samarbetar med och nu pågår ett arbete med att följa upp dem.

Den största delen av transporterna är dock fortfarande externa, det vill säga utanför vår kontroll och styrning. Det handlar om transporter från andra grossister i Sverige. Här har vi betydligt mindre insyn och små möjligheter att påverka.

### Klimatsmarta medarbetare

En annan källa till klimatpåverkan är medarbetarnas resor i tjänsten. Apoteket har ett uttalat mål för 2011 och framåt att man ska resa ”mer klimatsmart” och att utsläppen per rest kilometer i tjänsten ska minska med 10 % till





år 2013 jämfört med år 2011. Detta stöds av Apotekets reseriktlinje som säger att medarbetarna så långt det är möjligt ska välja tåg för sina resor. Att genomföra webbmöten är en annan viktig åtgärd som tillämpas i allt större utsträckning. Riktlinjen för Apotekets tjänstebilar ska också medverka till att nå målet om minskad klimatpåverkan. Under 2011 har ca 75 % av de nyuttagna tjänstebilarna uppfyllt transportstyrelsens definition av miljöbilar.

### Energiförbrukning

2011 användes totalt 22 696 MWh elenergi i Apotekets lokaler. Apotekets huvudkontor och knappt 60 % av apoteken har egna elabonnemang. I dessa verksamheter köps el som enbart producerats från förnyelsebara källor som vind och vatten. För övriga 40 % antas elproduktionen och därmed tillhörande koldioxidutsläpp motsvara den genomsnittliga elmixen som levereras i Sverige. Beräknat på detta beräknas koldioxidutsläppen från dessa lokaler till ca 53 ton för 2011.

Den största energianvändningen på apoteken är kopplad till uppvärmningen av lokalerna. Den vanligaste energiformen för uppvärmning är fjärrvärme och ingår ofta som en del i lokalhyran.

Uppskattningsvis har cirka 16 000 MWh fjärrvärme förbrukats under 2011.

### Utmaningar och möjligheter framöver

Flera av våra avtalskunder ställer hårdare krav på transporterna när det gäller bättre service, kortare ledtider och hårda miljökrav på fordon. Det gör det svårare för Apoteket att samordna transporterna och använda befintliga avtalade transportörer, vilket skulle ge en högre fyllnadsgrad i fordonen och minska utsläppen av koldioxid per levererad vara.

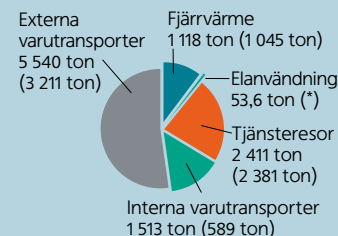
Det finns också möjligheter att på ett mer systematiskt sätt arbeta med energieffektivisering på apoteken där man kan hjälpa och lära av varandra. Apoteket hade satt upp ett mål för 2011 om 10 % elenergieffektivisering i våra butiker. Målet förankrades inte tillräckligt i organisationen och metoden för uppföljning fastlades inte. Vi har valt att inte arbeta med det här målet framöver utan istället prioritera andra mål.

Längre tillbaka i transportledet finns transporterna från tillverkare till våra enheter. Dessa transporter har Apoteket små möjligheter att påverka direkt och de finns inte med i mätetalen. Då andelen egna märkesvaror ökar innebär det att också ansvaret för transporterna, från tillverkare till våra enheter, ökar. Det här är ett område där vi har arbete kvar att göra. Vi kan framöver förbättra samverkan med våra leverantörer och öka kraven på dem att minska miljöpåverkan.

### Utsläpp av koldioxid från interna transporter per levererad förpackning

	2009	2010	2011	Mål 2013
Utsläpp i gram	69 (detaljstledet)	74 (detaljstledet)	44 (snitt av detaljstledet, 88, och nytt grossistled, 33,5)	Minskning 2 % (jämfört med 2011)

### Koldioxidutsläpp fördelade på utsläppskällor

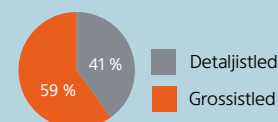


Totalt 10 635 ton

2011 är nytt basår för Apotekets miljönyckeltal för transporter och energi. På grund av större förändringar av verksamheten de senaste åren är alla nyckeltal ej jämförbara. I området interna transporter ingår från och med 2011 även en grossistverksamhet. Från och med 2011 följs inte arbetsresor till och från jobbet upp och redovisas inte heller. Utsläppen från externa transporter och uppvärmning baseras på schablonberäkningar från leverantörer och ska därför ses som en fingervisning.

Nyckeltal för föregående år finns redovisade i tidigare års hållbarhetsredovisningar.

### Apotekets interna varutransporter



\*Siffror saknas, felberäknad 2010.

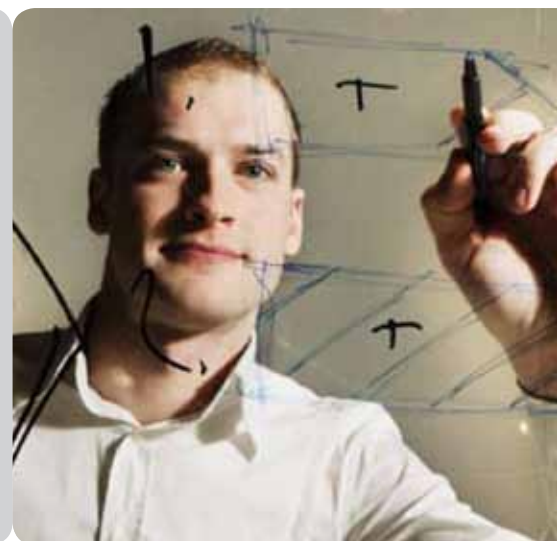
## Arbete mot säkrare uppföljning

Vi på Apoteket arbetar ständigt med att minska vår miljöpåverkan från våra godstransporter. En stor utmaning ligger i att få en säkrare bild av våra CO<sub>2</sub>-utsläpp totalt. Idag är det svårt att få in tillräckligt exakt information om utsläppen för att egentligen kunna använda uppgifterna i ett faktiskt mätetal.

En del av utsläppen står våra transportleverantörer för och en försvårande faktor är att transportörerna räknar på olika sätt och även ändrar sina beräkningsmodeller från år till år. Framöver behöver vi därför se över om vi som transportköpare kan ställa tydligare krav på transportörernas utsläppsredovisning.

Under året har vi inlett ett samarbete med Trafikverket och andra aktörer i näringslivet med fokus på just klimatpåverkan från godstransporter och vi följer med intresse arbetet med en europeisk standard för CO<sub>2</sub>-redovisning. Vi kommer också att fokusera på att formulera relevanta krav och uppföljningsmodeller som kan förväntas leda till miljöförbättring hos våra transportleverantörer istället för att bara fokusera på siffrorna.

Christer Ottosson, Transportchef



# Hela Sveriges apotek

Våra kunders behov är olika och deras möjlighet att möta oss varierar. Vi vill finnas där de vill nå oss, på ett sätt som passar dem. Därför anpassar vi våra tjänster och vårt sortiment. Vi kompletterar våra apotek för privatkunder och vården med e-handel, djurapotek och telefonrådgivning. Vi är också aktiva på Facebook och Twitter – kanaler där vi möter och kommunicerar med viktiga målgrupper.

# TWITTER FACEBOOK SMS KUNDSERVICE PÅ TELEFON OCH MEJL APOTEKSTRAILERN



**365 APOTEK**  
**FINNS PÅ 50 SJUKHUS**  
**OCH**  
**1 000 VÅRDAVDELNINGAR**  
**1 DJURAPOTEK**  
**765 APOTEKSOMBUD**  
**14 FÖRSÖRJNINGSENHETER**  
**1 GROSSISTLAGER**





## Trovärdighet i kundmötet

Apoteket vill vara branschens bästa arbetsgivare och ett självklart val för dem som söker framtida arbete inom apoteksbranschen. Visionen om ett liv i hälsa ska genomsyra hela verksamheten. Satsningar på medarbetarnas utveckling, hälsa och välbefinnande är viktigt för att vara en attraktiv arbetsgivare, för att skapa trovärdighet i kundmötet och för att utveckla företaget.

### Vi vill vara branschens bästa arbetsgivare

Konkurrensen om medarbetare är tuff i apoteksbranschen idag. Det ställer krav på oss att kunna attrahera, men framförallt utveckla och behålla, kompetenta och engagerade medarbetare. Inom Apoteket satsar vi därför långsiktigt på våra medarbetare. Vi skapar en arbetsplats som kännetecknas av gott ledarskap, mångfald och god arbetsmiljö.

Apoteket har kommit en bra bit på väg och medarbetarna är alltmer nöjda med Apoteket som arbetsgivare. Det visar resultatet av 2011 års medarbetarundersökning. Inom samtliga områden har resultatet förbättrats mot föregående år och inom flera områden når Apoteket högre resultat än någonsin i medarbetarundersökningens historia. Mycket glädjande är att värdet för attraktiv arbetsgivare har stigit kraftigt med 12 procentenheter.

Under 2011 utsågs Apoteket till Sveriges mest ansedda och ärliga företag i en oberoende konsumentundersökning från Nordic Brand Academy. Samtidigt fortsätter Apoteket att toppa listan när farmaceutstudenterna ska ranka apoteksaktörerna som ideala arbetsgivare i Universums farmaceutbarometer.

### En plats för utveckling

För Apotekets medarbetare är det viktigt med kompetensutveckling och synliga karriärvägar. Kompetens är också avgörande för att kunderna ska känna tillit och få rätt stöd i mötet med Apotekets medarbetare. Därför är det viktigt att rätt kompetens finns på rätt plats och att medarbetarna ser möjligheterna till kontinuerligt lärande.

Apoteket startade hösten 2010 ett arbete med att utveckla ett systemstöd för kompetensutveckling. Målet är att stödet ska fungera som en samlad plattform för all kompetensut-

veckling. Det ska helt enkelt stödja lärandet i medarbetarnas vardag, men också bidra till att Apoteket matchar rätt kompetens i kundmötet.

Resultatet i årets medarbetarundersökning visade att kompetensutveckling och karriärutveckling är områden som medarbetarna tycker att Apoteket behöver utveckla och förtydliga. Fokusgrupper med medarbetare från olika delar av Apoteket har genomförts för att tillvarata medarbetarnas synpunkter och idéer. Resultatet från fokusgrupperna används i det utvecklingsarbete som påbörjats och som fortsätter 2012.

### Rätt kompetens i kundmötet

För kunderna är det viktigt att känna tillit i mötet med Apotekets medarbetare och att medarbetarnas kompetens matchar kundens behov.

Via Apotekets intranät kan personal ute på varje apotek ställa kundfrågor till farmaceuter som är specialiserade inom olika områden, till exempel hud, smärta, infektion, mage/tarm och livsstil.

### Mångfald gör Apoteket attraktivt för kunder och medarbetare

Vi på Apoteket arbetar aktivt med att öka, och värna om, mångfalden i verksamheten. Alla medarbetare i Apoteket ska ha samma förutsättningar oavsett kön, ålder, sexuell läggning och etnisk bakgrund. Under 2011 har etnisk mångfald varit i särskilt fokus. En inspirationsgrupp med medarbetare med olika etnisk bakgrund har diskuterat fram konkreta förslag till aktiviteter som ska öka och tillvarata Apotekets etniska mångfald. En del aktiviteter har ett affärsmässigt fokus medan andra är inriktade på att utveckla Apotekets interna mångfald.



Sedan många år tillbaka har Apotekets kunder haft nytta av företagets mångfald. Våra medarbetare är födda i 83 länder i samtliga världsdelar. I språkbanken på Apotekets intranät framgår vilka språk våra medarbetare behärskar och på så sätt kan personalen i kundmötet hitta medarbetare som talar kundens modersmål. I språkbanken finns idag 64 språk.

Mångfald utsågs som fokusområde i medarbetarundersökningen 2011. Ett nytt mångfaldsindex togs fram och en fördjupad mångfaldsanalys genomfördes. Ett av resultaten är att medarbetare med mångfaldig etnisk bakgrund är mer positiva till Apoteket som attraktiv arbetsgivare och ser större möjligheter till karriär och utveckling än medarbetare med svensk bakgrund.

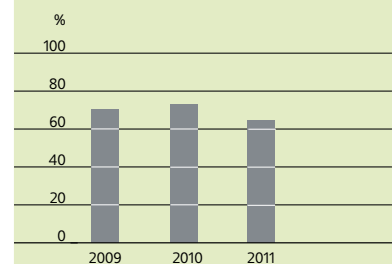
#### Målområden medarbetare (%)

	Utfall 2009	Utfall 2010	Mål 2011	Utfall 2011	Mål 2012	Bench
Motiverade medarbetare*	73	70	73	72	74	66
Attraktiv arbetsgivare*	45	45	47	57	60	57

Motivationen har ökat något och ligger relativt högt jämfört med andra företag. Resultatet för attraktiv arbetsgivare ökade markant jämfört med föregående år och målet överträffades. Som en följd av detta har målet för attraktiv arbetsgivare för 2012 justerats till en högre nivå.

\*Mätetalen kommer från vår medarbetarundersökning som genomförts i samarbete med TNS/SIFO. Den visar indexsiffror som räknats fram genom sammanvägning av resultatet på ett antal frågor som berör det aktuella området.

#### Kundnöjdhet



Kundnöjdhetsindex är ett vägt genomsnitt av tre frågor som tar fasta på hur nöjd kunden är totalt sett, utifrån förväntningar och i förhållande till ett perfekt apotek. Källa: Svenskt Kvalitetsindex, nationell studie hösten 2011.

## Satsningar för fler män och jämställdhet

Av Apotekets medarbetare är 13 % män och det finns ett uttalat mål att öka den andelen. Under 2011 har andelen varken ökat eller minskat jämfört med föregående år. En utmaning är att könsfördelningen är sned redan på de farmaceutiska utbildningarna. Under året har Apoteket fortsatt arbetet med att genom annonsering, kommunikation och i möten med studenter försöka locka män till utbildningen och i nästa steg till att välja Apoteket som sin arbetsgivare.

I den fördjupade mångfaldsanalysen som genomfördes 2011 visade det sig att männen hade ett lägre index än kvinnorna på flera av medarbetarundersökningens områden. Detta, tillsammans med andra förbättringsområden gällande jämställdheten inom Apoteket, kommer vi att arbeta vidare med framöver.

## Förbättringsmöjligheter

Det finns möjligheter att utveckla arbetet med mångfald ytterligare. En kommande aktivitet under 2012 är att genomföra ett internt mångfaldsseminarium där goda exempel synliggörs i Apoteket. Apoteket deltar på nytt i Diversity Challenge. Det är ett mångfaldsprojekt där unga akademiker med mångkulturell bakgrund får möjlighet att konkurrera om praktikplatser hos några av Sveriges mest attraktiva arbets-

givare. Ett annat område där vi ser förbättringsmöjligheter är hur Apoteket som arbetsgivare kan underlätta för grupper med funktionsnedsättning. Här finns mycket mer att göra och det kommer därför att ges ökat fokus under det kommande året.

## Ambassadörer för hälsa

Apotekets medarbetare ska bidra till kundernas hälsa, genom den kunskap och information de förmedlar i kundmötet. En förutsättning för detta är att de själva känner att Apoteket som företag också satsar på deras egen hälsa och välbefinnande. Alla medarbetare har under året erbjudits att, utan kostnad, göra Apotekets hjärtskärlkontroll – ett erbjudande som många har använt sig av.

Under 2010 togs en modell fram för hälso-certifiering av arbetsplatser inom Apoteket. Hittills har två arbetsplatser nått dit – Distansapoteket i Hässleholm och Dosapoteket i Göteborg – samt två enheter på huvudkontoret. Fler är på gång.

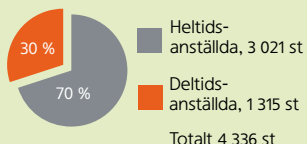
Samtliga ledare inom Apoteket har möjlighet att gå en tvådagarsutbildning i Hälsomedvetet ledarskap. Syftet är att hälsoperspektivet ska bli en naturlig del av ledarrollen. Vid årsskiftet 2011/2012 hade 81 chefer gått utbildningen.

### Fördelning anställningsformer



Totalt antal anställda i Apoteket 2011-12-31 var 5 522 personer. Inhyrda medarbetare är ej inkluderade.

### Fördelning arbetstid tillsvidareanställda



Totalt 4 336 st

### Mål för mångfald:

- Vi ska öka/tillvarata vår mångfald för att skapa utveckling och affärsnytta
- Vi är hela Sveriges Apotek och ska vara en spegelbild av våra kunder
- Alla medarbetare ska ha samma förutsättningar
- Alla medarbetare bidrar till att göra mångfald till en framgångsfaktor

### Etnisk bakgrund (%)

	Utrikes födda	Inrikes födda med två utrikes födda föräldrar	Inrikes födda med en utrikes född förälder	Inrikes födda med två inrikes födda föräldrar
Apoteket	15,3	2,8	5,7	76,2
Sverige	14,7	4,4	Statistik saknas	Statistik saknas

I vårt mångfaldsbegrepp för etnisk bakgrund inkluderar vi medarbetare med en utrikes född förälder då vi vill fånga upp medarbetare som har erfarenhet av ytterligare en kultur. Den etniska mångfalden bland våra medarbetare uppgår därmed till 23,8 %. För att kunna jämföra Apotekets medarbetare med Sveriges befolkning använder vi de siffror som finns tillgängliga från SCB avseende befolkningsstatistik 2011.



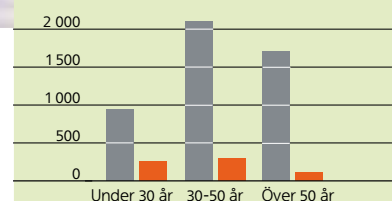
Zakarias Tallroth, ordförande i distansapotekets egen friskvårdsförening, tar som representant för Apotekets alla första hälsocertifierade arbetsplatser, emot diplomaten från Kristina Jern, Apoteksakademin.





### Köns och åldersfördelning medarbetare

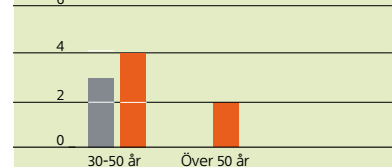
Antal  
2 500



Totalt antal anställda i Apoteket per 2011-12-31 var 5 522 (5 693) personer. Inhyrda medarbetare är ej inkluderade.

### Köns- och åldersfördelning koncernledning

Antal  
6



Apotekets ledningsgrupp består av 9 medarbetare, varav 6 är kvinnor.

I Apotekets styrelse finns 9 medlemmar, varav 4 arbetstagarrepresentanter. Arbetstagarrepresentanterna är kvinnor och bland de övriga styrelsemedlemmarna är 2 kvinnor och 3 män. För mer information om koncernledning och styrelse, se Apotekets årsredovisning.

■ Kvinnor ■ Män

### Pilot – Sänkt korttidssjukfrånvaro

Ett lyckat pilotprojekt med syfte att sänka korttidssjukfrånvaron har genomförts på ett antal arbetsplatser under perioden oktober 2010 till april 2011. I projektet har fem regioner ingått inom affärsgrenen Konsument samt två dosapotek. Korttidssjukfrånvaron i koncernen har under perioden september 2010 till och med juli 2011 stigit från 6,95 % till 7,56 %. Under

motsvarande period har ett dosapotek samt tre av Konsumentens regioner sänkt sin korttidssjukfrånvaro. Största förändringen har skett i en av regionerna som sänkt sin korttidssjukfrånvaro med drygt 1,5 procentenheter. Vi arbetar vidare med att sänka korttidssjukfrånvaron inom hela koncernen och kommer under 2012 att genomföra ett projekt med åtgärder inriktade mot större enheter med hög korttidssjukfrånvaro.

### Personalomsättning 2011 (%)

	Män	Kvinnor	Totalt
Under 30 år	20,90	23,47	23,00
30-50 år	9,83	14,75	14,06
Över 50 år	1,38	5,43	5,11
Totalt	10,81	12,76	12,53

Personalomsättningen beräknas utifrån snittet av antalet anställda i början och slutet av året, dividerat med det lägre av antalet anställda och avgångar under året.

### Frisknärvaro och sjukfrånvaro (%)

	Utfall 2009	Utfall 2010	Mål 2011	Utfall 2011	Mål 2012	Bench
Frisknärvaro	69	69	71	68	73	-
Sjukfrånvaro	3,9	3,6	3,5	3,6	3,3	-

Apotekets sjukfrånvaro minskar stadigt och den trenden har varit tydligare än förändringen i samhället i stort. Detta är sannolikt effekterna av det arbete som Apoteket under senare år bedrivit inom området sjukfrånvaro/rehabilitering.

# Vi verkar för en hållbar läkemedelsanvändning i samhället

## Undersökning av äldres läkemedelsanvändning

Som ett led i arbetet för en mer hållbar läkemedelsanvändning har Apoteket genomfört en undersökning av äldres läkemedelsbehandling. Undersökningen, som genomfördes på 71 apotek runt om i landet under en vecka i maj, bekräftade att det är vanligt att äldre får olämpliga läkemedel. Lugnande mediciner och sömnmedel, smärtstillande och urologiska mediciner var vanligast förekommande. Mer än varannan patient hämtade inte ut sin medicin själv utan använde ombud, vilket innebär en särskild utmaning om man ska lyckas att minska användningen av olämpliga läkemedel.

Fokus på hållbar läkemedelsanvändning är idag större än någonsin. Det är ett faktum att allt fler blir äldre och att vi i samhället därför konsumerar fler och mer läkemedel. Läkemedelsanvändningen har därmed blivit mycket komplex. Staten har utarbetat en ny nationell strategi för bättre läkemedelsanvändning. För landsting och kommuner innebär det ett ökat fokus på att minimera problem som är relaterade till läkemedel. Apoteket har med sin breda kompetens och erfarenhet från såväl våra möten med kunderna som verksamheten i den slutna vården utvecklat tjänster som bidrar till en hållbar läkemedelsanvändning.

## Farmaci i vården

Den komplexa läkemedelsanvändningen innebär att en professionell samverkan med vården är helt nödvändig. Apoteket har utvecklat tjänster för och i nära samarbete med vården under mer än tio år och idag är begreppet ”farmaci i vården” allmänt etablerat i hela landet. Apoteket kan idag erbjuda ett stort utbud av professionella tjänster som alla syftar till en mer hållbar läkemedelsanvändning i vården. Apotekets vision är att vara hälso- och sjukvårdens bästa partner för modern försörjning och rätt användning av läkemedel.



## Hälsotjänster på apoteken

Det är ingen hemlighet att man mår bättre av goda levnadsvanor. Men det betyder inte att det är enkelt att skaffa eller behålla dem. Under 2011 har Apoteket satsat mycket på hälso-tjänster som kan förebygga sjukdomar och ge stöd på vägen till en hälsosam livsstil. Fler tjänster är under utveckling och hälsotjänsterna finns nu på nära 100 apotek.

## Möjligheter och utmaningar

Apoteket har under många år varit pådrivande i frågor som rör hållbar läkemedelsanvändning ur flera perspektiv. Det är glädjande att se att många av de frågor Apoteket har lyft och drivit under dessa år nu finns med i den nya nationella läkemedelsstrategin. Detta innebär att dessa viktiga frågor kommer ännu högre upp på agendan och öppnar upp för många nya möjligheter för Apoteket att utveckla nya tjänster som skapar värde för våra kunder. Samtidigt var 2011 det första året då konkurrens inom den slutna vården slog igenom. För Apoteket innebär det en stor utmaning att utveckla en proaktiv kunddialog inför kommande upphandlingar.

En annan positiv effekt av vårt utökade utbud av tjänster är att det också bidrar till en mer varierad arbetsplats för våra medarbetare och bidrar till deras kompetensutveckling och möjligheter till utveckling mot nya roller.

## Koll på läkemedel

Många multisjuka äldre tar fler än tio olika mediciner dagligen och många får olämpliga och felaktiga läkemedel vilket orsakar onödigt lidande. Sedan 2009 drivs ett flerårigt samarbetsprojekt mellan Apoteket, Sveriges Pensionärsförbund och Pensionärernas riksorganisation för att förbättra läkemedelsbehandlingen och hälsan hos äldre. Projektet heter ”Koll på Läkemedel” och genom att sprida kunskap, skapa dialog och väcka debatt för man upp frågan om äldres läkemedelsbehandling på dagordningen och bidrar till konkreta förändringar som gör nytta för äldre människor.

Som ett led i arbetet har man tagit fram Olämpliga listan (tidigare Okloka listan) som vänder sig till den äldre delen av befolkningen och som tar upp de ca 80 läkemedel som är olämpliga för äldre. Listan har redan spridits i 60 000 exemplar över landet och allt fler äldre ifrågasätter nu om de läkemedel de får verkligen gör nytta och är lämpliga. Som ett resultat av projektet har Socialstyrelsen nu beslutat att läkemedelsgenomgångar ska genomföras för alla som är äldre än 75 år och har minst 5 läkemedel. Detta är ett genombrott i denna mycket viktiga fråga.







### Effektivare och säkrare expedieringar

Under 2011 har it-stöden på samtliga apotek och Kundservice bytts ut till nya, mer moderna it-stöd, bättre anpassade för Apoteket på den nya konkurrensutsatta apoteksmarknaden. It-stöden är hjärtat i Apotekets verksamhet och bytet har varit en tuff men nödvändig resa. Under bytet har ansvar varit ett nyckelord. Som en del av arbetet har en översyn gjorts av hela expeditionsprocessen och utifrån de förbättringar som hittats har sedan systemet skräddarsytt för Apoteket för att passa en ny, bättre process. Förändringarna har införts stegvis för att se till att expeditioner av läkemedel under övergången är säkra. En del av ansvaret är också att personalen får den utbildning de behöver för att kunna använda systemet.

### Väl fungerande nödrutiner under it-haveri

Under slutet av 2011 drabbades Apoteket av ett större it-haveri. Det påverkade Apotekets kunder i hög grad då ungefär hälften av apoteken under några dagar inte kunde expediera receptläkemedel. Trots det kunde de kunder som hade akuta behov ändå få sina läkemedel

genom väl fungerande reservrutiner. Störningarna medförde ingen förlust av kunddata, efter vad som har framkommit hittills.

### Rapportering, uppföljning och åtgärder vid felexpedieringar

Apoteket expedierade omkring 23,5 miljoner receptorderrader under 2011. Trots kompetenta medarbetare och systemstöd sker tyvärr ibland felexpeditioner. Av det totala antalet expedierade recept utgjorde andelen felexpeditioner endast 0,06 promille, vilket är en liten minskning jämfört med 2010 (0,08 promille). De vanligaste felen är att patienten fått fel läkemedel, fått rätt läkemedel men i fel styrka eller felaktig dosering.

Vi kartlägger och analyserar felexpeditioner för att kunna dra lärdom och arbeta förebyggande. I de fall där det blir en allvarlig följd för kunden rapporteras felexpedieringen till Socialstyrelsen enligt lex Maria. Under året gjordes 13 lex Maria-anmälningar. Vårt nya it-stöd har som syfte att ytterligare minska risken för felexpedieringar.

### Apotekets magkampanj

Under våren genomfördes en magkampanj som nådde nya målgrupper. Över 120 000 personer har genomfört Apoteks magtest på apoteket.se och kampanjen har dessutom tilldelats priser både i Sverige och internationellt. I Sverige vann kampanjen priset 100-wattaren för bästa konsumentreklam.

### Världsdabetesdagen

Sedan 14 november 2011 – Världsdiasabetesdagen – kan Apotekets kunder mäta sitt blodsocker och kartlägga sin personliga risk för diabetes typ 2 på Apoteket. För varje mätning som skedde under premiärveckan skänkte Apoteket 50 kronor till diabetesforskning.

### Läkemedelsgenomgångar och Personlig rådgivning

	2010	2011
Antal genomförda läkemedelsgenomgångar	35 000 st	22 300* st
Antal genomförda personliga rådgivningar	65 000 st	23 200* st

\*Minskningen är en följd av lägre marknadsandel.





## Personlig läkemedelsrådgivning

Apotekets kunder är alltid välkomna att ställa frågor och prata med våra farmaceuter. Om en kund vill ställa frågor om sina läkemedel i lugn och ro kan hon eller han boka en tid för tjänsten Personlig läkemedelsrådgivning. Utgångspunkten vid mötet är kundens behov och funderingar. En specialutbildad farmaceut hjälper kunden att få en helhetsbild över sina läkemedel (receptbelagda, receptfria och naturläkemedel) eller hjälper till att formulera frågor till läkaren. Farmaceuten kan också ta reda på om det finns någon olämplig kombination bland medicinerna som gör att de motverkar varandra eller ger onödiga biverkningar. Målet är alltid att hjälpa kunden att må bättre. Personlig läkemedelsrådgivning finns på nästan alla Apotekets apotek, utom de allra minsta.

## Läkemedelsgenomgångar

Apoteket erbjuder sedan ett antal år strukturerade läkemedelsgenomgångar där läkare, apotekare, sjuksköterskor och annan vårdpersonal samverkar för att gå igenom och anpassa läkemedelsbehandlingen till varje enskild patients situation och behov. Läkemedelsgenomgångar har blivit en etablerad metod för uppföljning och för att ge en helhetsbild av den äldres läkemedelsbehandling oavsett om man är hemmaboende eller vistas i någon vårdform. Apotekets stöd till läkemedelsgenomgångar kan ske på många olika sätt och utformas alltid i samråd med verksamheten.



## Farmaceut på äldreboenden

Under året lanserade Apoteket en ny tjänst – Farmaceut på äldreboenden – som innebär att en farmaceut finns ute på särskilda boenden och är spindeln i nätet för översyn av hela läkemedelsprocessen. Målet är en ökad patientsäkerhet.

För rätt läkemedelsbehandling behövs en struktur för läkemedelshantering och en korrekt läkemedelsförskrivning. Metoden bygger på att man tillsammans kontinuerligt utvärderar förutsättningar, identifierar problemområden och skapar förändrade arbetssätt. Sjuksköterskornas och omvårdnadspersonalens kompetens och engagemang är avgörande för ett långsiktigt lärande i vardagen. Tjänsten finns idag etablerad i flera stadsdelar och kranskommuner i Stockholms Län.



## Apotekets Hälsokoller

Apotekets hälsokoller ger människor möjlighet att ta ansvar för sin hälsa, att hitta sin motivation till förändring och att hålla koll. På så vis stödjer vi individen och kan samtidigt bidra till att förbättra folkhälsan genom att förebygga till exempel hjärtkärlsjukdomar och diabetes. Under 2011 lanserades Apotekets Blodsockerkoll och Apotekets Allergikoll. Sedan tidigare finns även tjänsten Apotekets Hjärtkärlkoll.

Apotekets hälsokoller ger människor som ligger i riskzonen för vissa sjukdomar möjlighet att upptäcka det i tid. De omfattar en hälsoenkät, ett kapillärblodprov, ett blodtryck, en vetenskapligt baserad riskvisualisering samt ett motiverande samtal med en specialutbildad farmaceut. Därtill kommer också tillgång till det virtuella Hälsolabbet. Om kunden vill, ger vi råd om hur man når en hälsosam livsstil och hur man förebygger sjukdom.



## DNA-tester, ett steg in i framtiden

### Apotekets självtest för vinterkräksjuka

På ett snabbt och smidigt sätt kan man ta reda på om man bär på den särskilda genen som skyddar mot det vanliga kräksjukeviruset (FUT2). Ungefär 20 % av svenskarna är immuna mot FUT2.

### Apotekets självtest för laktosintolerans

I Sverige är cirka 14 % av befolkningen laktosintoleranta. Många tror sig vara laktosintoleranta men vet inte om det är orsaken till bland annat magproblem. Laktostestet visar om besvären beror på "primär laktosintolerans" – den vanligaste orsaken till laktosintolerans.

Självtestet innehåller en bomullspinne som gnuggas på insidan av kinden. Det skickas sedan till ett labb för analys. Kunden hämtar sitt resultat på webben, genom en särskild kod.



## Webbaserade stöd för goda levnadsvanor

På [apoteket.se](http://apoteket.se) finns flera webbaserade stöd som hjälp till att förändra levnadsvanor och få en bättre hälsa.

**Hälsolabbet** – För den som vill få stöd att ändra levnadsvanor. Här kan man sätta mål och använda verktyg som stärker motivation och uthållighet. Här sparas också resultatet från Apotekets Hjärtkärlkoll.

**Apotekets Magtest** – Kunder med magproblem kan i lugn och ro svara på frågor om sin mage och få tips om produkter som kan hjälpa.

**Mindfulness Grund** – Ett program för att bättre hantera smärta, minska sin stress, bli bättre på att sova och att hantera förändringar.

**Sömnhjälpen** – En tjänst för den som har svårt att somna, vaknar för tidigt eller ofta under natten. Programmet bygger på de senaste metoderna inom kognitiv beteendeterapi (KBT).



## Tydlig hållbarhetsprofil i sortimentet

Apoteket vill att kunderna ska känna tillit när de handlar hos oss. För den del av sortimentet som vi själva kan påverka – egenvårdssortimentet – har vi en tydlig hållbarhetsstrategi med målsättningen att öka andelen produkter som är extra skonsamma mot människa och miljö.

### Kunderna vill kunna lita på sortimentet

I egenvårdssortimentet ingår receptfria läkemedel och alla övriga produkter som inte är läkemedel, till exempel hygienartiklar, kosmetika, kosttillskott och medicintekniska produkter.

Apotekets grundsyn är att alla produkter som säljs i Apoteket ska vara säkra och framtagna med hänsyn till människa och miljö. Samtidigt är funktionsgarantin central. Utan bevisad avsedd funktion har produkten ingen plats på hyllan. I vissa fall innebär detta krav att mindre önskvärda ämnen måste ingå för att produkten ska ha önskad funktion.

Alla produkter som inte är läkemedel granskas på ett systematiskt sätt i tre steg innan de hamnar på Apotekets hylla. Se sid 6 för mer information om hur denna granskning går till.

Apoteket har en uttalad målsättning att produkterna inte ska innehålla några onödiga ämnen. Det handlar om bland annat onödiga tillsatser, färgämnen och parfymer. Detta är också vad våra kunder i stor utsträckning efterfrågar.

Enligt en nyligen genomförd undersökning med Apotekets kundpanel kunde vi utläsa att de viktigaste behoven konsumenten upplever kopplat till produkterna är allergisäkerhet, hudvänlighet, tillverkningsland, miljöpåverkan och koldioxidutsläpp.

### Apotekets egna märkesvaror

Egna märkesvaror (EMV) blir allt viktigare för Apoteket och vi arbetar för att utöka vårt EMV-sortiment. Apotekets egna märkesvaror ska, förutom att vara ett prisvärt alternativ till ledande varumärken, kännetecknas av enkelhet och att vara extra skonsamma för både människa och miljö. Dessutom är en stor del av sortimentet helt parfymfritt.

Produktens förpackning ska vara genomtänkt vilket för oss innebär att den ska vara enkel att använda och att vi använder så lite förpackningsmaterial som möjligt. Produktinformationen ska vara enkel att förstå, vi skriver alltid på svenska.

### Idag har Apoteket tre egna produktvarumärken:

- Apoteket
- Apoliva
- Hudsalva försvarets

Utöver detta har Apoteket numera också en serie receptfria läkemedel som säljs under namnet Apofri.







*Make up som du  
är van att se den  
– bara extra noga  
kontrollerad.*

Apoteket har tydliga krav på innehållet i den make up som säljs. Förutom Apoliva, som är utvecklad av Apoteket, klarade två varumärken Apotekets krav, Idun och Nouba. Apotekets krav på make up innebär att den helst ska vara oparfymierad, att ingående ämnen ska vara säkra, utan eller med minimal halt av nickel och krom, samt utan eller med låga halter av konserveringsmedel.

### Produkter som uppfyller våra högsta krav inom hållbarhet

Alla produkter som tas in i Apotekets sortiment har som sagt granskats systematiskt utifrån flera perspektiv. Utöver det har vissa produkter en tydligare hållbarhetsprofil. Vårt mål är att öka antalet sådana produkter i egenvårdssortimentet. Det rör produkter som är särskilt astma- och allergivänliga. Det rör också produkter som är extra miljövänligt, ekologiskt eller rättvist framställda.

#### Hållbarhetsmål för egenvårdsprodukter (antal)

	2010	2011	2012	2013
<b>Mål</b>	70	100	125	150
<b>Utfall</b>	85	103	-	-



Under året lanserades Apoliva sollotion med manetskydd – en unik kombination av skydd mot sol och skydd mot brännmaneter.

### Apofri

Den 1 oktober 2010 lanserade Apoteket, som första apoteksaktör, en serie receptfria läkemedel. Apofri är samlingsnamnet för produkterna speciellt framtagna för Apotekets kunder. Syftet är att erbjuda ett bredare och ett mer attraktivt sortiment av receptfria läkemedel. Apofri är en funktionell och prisvärd produktserie baserad på Apotekets höga kvalitetskrav. Först ut i Apofri-serien var två värmediciner; "Paracetamol Apofri" och "Ibuprofen Apofri". Under 2011 utökades Apofri-sortimentet med fler produkter inom kategorierna värm & feber, förkylning, allergi och halsbränna. Idag finns ett tiotal produkter och under året som kommer fyller vi butikerna med fler Apofri-produkter.

### Idag har vi följande produkter i sortimentet:

- Ibuprofen 200 mg 30 st
- Ibuprofen 400 mg 10 st
- Ibuprofen 400 mg 30 st
- Ibuprofen Oral suspension 20 mg/ml, 100 ml
- Paracetamol 500 mg 20 st
- Omeprazol 20 mg 14 st
- Omeprazol 20 mg 28 st
- Cetirizin 10 mg 10 st
- Cetirizin 10 mg 30 st
- Xylometazolin 1 mg/ml 10 ml



## Ansvar hela vägen

Apoteket vill minska onödig miljöpåverkan från läkemedel. Därför samarbetar vi med våra kunder genom rådgivning och tjänster för att mängden överblivna läkemedel ska bli mindre. Under 2011 har Apoteket skickat 287 ton läkemedelsavfall från allmänheten och vår egen verksamhet till destruktion.

### Minskad påverkan i egen verksamhet

Apoteket har under flera år arbetat målmedvetet för att minska läkemedelskassationen från den egna produktionen inom dosapoteken. 2010 nåddes målet att minska med 10 % från basåret 2006. Numera följer vi utvecklingen utan att målsätta minskningen. Ny maskinpark och sammanslagning till större dosapotek har under 2011 bidragit till minskad läkemedelskassation.

Apoteket tillverkade nästan 660 000 förpackningar extempore på sjukhusapoteken i Sverige under 2011. I tillverkningsprocessens flöde tar vi bland annat miljöhänsyn och arbetar för minskad kassation.

Totalt inom Apoteket uppgick mängden farligt avfall 2011 till cirka 72 ton, varav merparten är cytostatika och annat läkemedelsförorenat avfall.

### Rådgivning och utbildning förebygger

Vi informerar kunderna om vad de kan göra för att förebygga att läkemedel blir över och kasseras. Det gäller hur man får bättre effekt så behandlingen inte behöver upprepas, samt att bara hämta ut de läkemedel man behöver. Kunden kan be sin läkare förskriva en mindre startförpackning, för att kunna prova läkemedlet så kassationen minskar om behandlingen måste avbrytas. Särskilt noga informerar vi om de miljörisker som produkter med antibiotika, hormoner och bekämpningsmedel kan medföra om de inte lämnas till apoteken för kassation.

Apoteket har också under året fortsatt att genomföra utbildningar och föreläsningar om läkemedel och miljö för bland annat förskrivare i vården och på apoteksutbildningar.

### 287 ton läkemedelsavfall till destruktion

Enligt handlingsplanen för 2011 i den nya nationella läkemedelsstrategin ska patienter uppmuntras att lämna tillbaka överblivna läkemedel. Ansvaret ligger hos Läkemedelsverket.

Apoteket har under alla år aktivt arbetat med förebyggande av kassationer och gett information om, och uppmuntrat till, återlämnandet av överblivna läkemedel.

Under 2011 genomfördes en särskild kampanj där kunderna fick värdecheckar som tack för återlämning av sina läkemedelsrester.

Under året har Apoteket skickat cirka 287 ton läkemedelsavfall till destruktion, varav merparten är insamlat från allmänheten.

### Innovativa tjänster för miljön

#### Läkemedelsservice för bättre lagerhållning

Med tjänsten läkemedelsservice hjälper Apoteket vården genom att ta det fulla ansvaret för dess läkemedelsförråd och dess läkemedelshandling. Genom effektiv sortimentsstyrning ser Apoteket till att rätt läkemedel finns lagerhållna i rätt mängder och hållbarhet efter behov. Risken för förväxling minskar samtidigt som tillgängligheten ökar. Detta bidrar till en säker och kostnadseffektiv läkemedelsanvändning samtidigt som miljöpåverkan minskar genom minimala kassationer. Dessutom får vårdgivarna tillgång till utökad läkemedelskompetens genom Apotekets specialutbildade farmaceuter som arbetar med läkemedelsförrådet.







#### Enkelt system för läkemedelsavfall

Under 2011 har Apoteket tagit fram en tjänst som underlättar hanteringen av läkemedelsavfall för en mängd olika typer av verksamheter, såsom vårdcentraler, äldreboenden, veterinärer och lantbrukare.

Tjänsten, som har utvecklats i nära samarbete med Posten, SAKAB och Samhall, har blivit en succé och efterfrågan ökar ständigt. Fördelarna med systemet är många. Det är lättillgängligt, kostnadseffektivt och bidrar till att verksamheterna tar sitt miljöansvar genom att läkemedlen tas om hand på ett säkert och miljöriktigt sätt.

#### Förfyllda antibiotikasprutor

Vid varje beredning av antibiotika uppstår en liten mängd överblivet läkemedel och arbetet med beredningar påverkar dessutom arbetsmiljön. Apoteket erbjuder nu sina kunder förfyllda antibiotikasprutor vilket medför minskade kassationer av läkemedel samt förbättrad arbetsmiljö för vårdpersonalen.





# Hela Sveriges apotek

## Strategisk inriktning, vision och mission

Apotekets vision är Ett liv i hälsa. Apoteket hjälper människor både att förebygga sjukdom och att leva i hälsa trots sjukdom – Vi gör det enklare att må bra.

## Affärsidé

Vi ska vara den ledande och mest lönsamma apoteksaktören i Sverige.

## Apotekets kärnvärden

Apoteket är ett av Sveriges starkaste och mest ansedda varumärken. Det är en strategisk tillgång som måste vårdas och utvecklas. Apotekets kärnvärden ska genomsyra företagskulturen och det dagliga arbetet. I alla kundmöten och erbjudanden vill Apoteket uppfattas som trovärdiga och omtänksamma. Genom att vara nytänkande och handlingskraftiga stärks upplevelsen av Apoteket som en modern och attraktiv aktör som i hela sin verksamhet verkar för hållbar utveckling.

Apoteket ägs av svenska staten och finns i hela Sverige – vi är hela Sveriges apotek. Apoteket erbjuder konsumenterna läkemedel och attraktiva hälsoprodukter. Andra viktiga kunder är landsting, kommuner och företag som erbjuds läkemedelsförsörjning och kunskapstjänster.

Under första halvåret 2011 bedrevs verksamheten i tre rörelsegrenar; Apoteket Konsument, Apoteket Farmaci och Apoteket Partner. Efter en organisationsjustering 1 juni 2011 bedrivs verksamheten numera i två verksamhetsområden som vänder sig mot konsumentmarknaden respektive vård- och omsorgsmarknaden.

## Konsumentmarknaden

Verksamhetsområde Konsument erbjuder privatpersoner läkemedel och andra hälsorelaterade produkter samt information och rådgivning genom drygt 360 apotek över hela landet.

## Vård- och omsorgsmarknaden

Verksamhetsområde Farmaci utvecklar och erbjuder produkter och tjänster som ökar kvaliteten och effektiviteten i vård och omsorg genom att erbjuda läkemedelsförsörjning, läkemedelsgenomgångar, dosdispensering och andra rådgivningstjänster till landsting, kommuner och privata vårdföretag.

## Övrig verksamhet

Övrig verksamhet omfattar Apotekets koncernstaber samt sortiment, inköp, varuförsörjning och Apotekets internationella verksamhet.

## Året i korthet

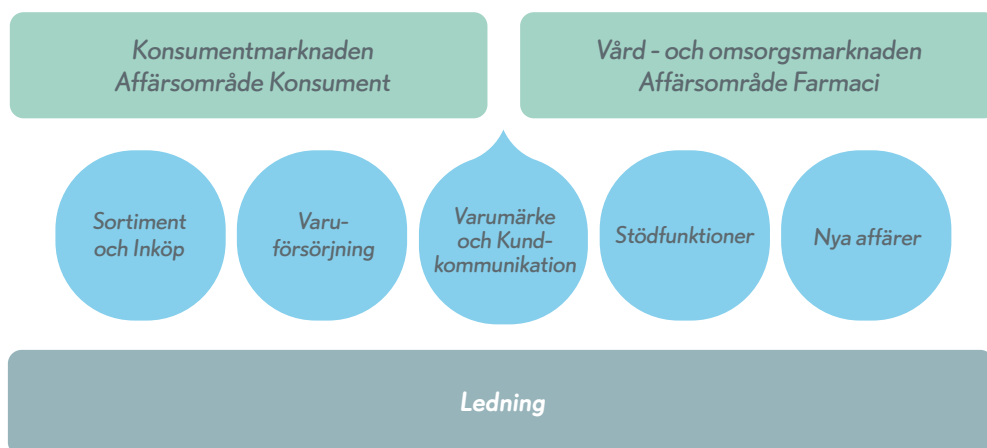
Nettoomsättningen för koncernen för 2011 var 22 960 (26 275) miljoner kr och rörelseresultatet uppgick till 189 (-233) miljoner.

2011 har varit ett tufft år för apoteksbranschen som helhet. Men trots tuff konkurrens har Apoteket lyckats förhållandevis väl med att upprätthålla försäljningen. Det totala resultatet belastas av stora investeringar, bland annat i ett nytt IT-stöd.

Under året öppnades 24 nya öppenvårdsapotek. Vidare utvecklades dosverksamheten i Växjö och Falun och dessa ingår nu i stället i dosapoteken i Malmö, Umeå och Örebro.

Utöver verksamheten i Norge startades under 2011 även verksamhet utomlands i Tyskland, där Apoteket nu erbjuder läkemedelsförsörjning till såväl privata som offentliga aktörer.

I undersökningen Anseendebarmetern utsågs Apoteket till Sveriges mest ansedda företag samt till Sveriges mest ärliga och äkta företag. Undersökningen gjordes av Nordic Brand Academy.





# Intressenter och samarbeten

## Apoteket och Cancerfonden

Sedan 2005 har Apoteket varit huvudpartner till Cancerfondens Rosa Bandet-kampanj. Apotekets medarbetare är stolta över att sälja Rosa bandet och "rosa produkter" till kunderna och bidrog därmed under 2011 med 3,1 miljoner kronor till bröstcancerrelaterad forskning.



## Stöd till SOS Barnbyar

Apoteket stödjer sedan 2010 SOS Barnbyar som på ett konkret och direkt sätt hjälper utsatta barn. Under 2011 bidrog Apoteket med drygt 1 350 000 kronor genom kundernas köp av specialmärkta produkter.

## Samarbete med 1,6-miljonerklubben

Under året inledde Apoteket ett samarbete med 1,6-miljonerklubben. De nålar som medarbetarna sålde under Kampanjen Woman in red bidrog 2011 med drygt 475 000 kronor för stöd till forskning kring kvinnors hjärthälsa.

## Fysisk aktivitet för bättre hälsa

Apoteket vill också stödja organisationer som arbetar för en bättre hälsa hos det svenska folket. Att hjälpa människor till bättre levnadsvanor är en av de viktigaste insatserna för att människor ska må bra. Under året har därför Apoteket lagt grunden för samarbeten med bland andra Friskis&Svettis och En Svensk Klassiker – två organisationer som främjar fysisk aktivitet. Tillsammans med dem kan Apoteket göra skillnad.

## Involvering av intressenter

Intressenter är enskilda aktörer eller grupper som på olika sätt har en relation till Apoteket och vilka påverkar eller påverkas av Apotekets verksamhet. 2010 genomfördes en intressentundersökning samt en omfattande kundundersökning vilka la grunden till utformningen av redovisningen, framförallt vilka områden som prioriteras när det gäller information och indikatorer. Under 2011 följdes intressentundersökningen upp med en webbaserad enkät.

Mottagarna var i stort sett samma som föregående år och representerade ägare, kunder, medarbetare och intresseorganisationer.

Årets undersökning visade ett fortsatt behov av rapportering kring påverkan från våra produkter på miljö och hälsa och vårt arbete med transporter och klimat. I likhet med föregående års redovisning täcker denna hållbarhetsredovisning de sakområden som våra intressenter lyft som viktiga ur deras perspektiv. Intressenterna har ett fortsatt starkt förtroende för Apoteket som ett ansvarstagande företag. Intressentundersökningen visade också att vi kan bli tydligare på att visa skillnaderna mellan oss och de övriga apoteksaktörerna, ur ett hållbarhetsperspektiv.

Utifrån vår intressentundersökning föddes idén att utforma denna redovisning som en resa genom Apotekets värdekedja.

## Intressenternas krav på miljö och socialt ansvar

Apoteket möts också av allt högre krav från våra intressenter när det gäller att arbeta med och kommunicera verksamhetens hållbarhetsaspekter. Ägarna kräver genomtänkta strategier för hållbarhetsarbetet och att arbetet kommuni-

ceras internt samt externt i form av en granskad GRI-baserad hållbarhetsredovisning.

Vi välkomnar engagemanget från våra kunder och kraven på miljöarbete och socialt ansvar. Det är viktiga verktyg för att fortsätta höja nivån på arbetet i apoteksbranschen. Flera av landstingen har i upphandlingarna ställt tydliga krav på miljöarbetet. Det rör kassation av läkemedelsavfall, transporter i form av val av drivmedel, fyllnadsgrad och körsätt samt krav på kompetens. Under året har också de första

specifika kraven kommit gällande socialt ansvarstagande, med utgångspunkt i kundens uppförandekod. Genom att leva upp till detta bidrar Apoteket till att kunderna uppfyller sina mål för arbete med miljö och socialt ansvar.

## Kontinuerlig dialog

Det viktigaste för Apoteket är att föra en kontinuerlig dialog med våra intressenter. På så sätt kan vi ständigt utveckla vårt utbud av tjänster som har som syfte att bidra till en mer hållbar utveckling. Genom intressentdialog och omvärldsbevakning kan vi också förbättra vårt arbete med att minska den negativa påverkan vår verksamhet kan ha, direkt eller indirekt, på miljö och människors hälsa och välmående.

De dagliga mötena mellan kunder och medarbetare inom Apoteket är en viktig kärna i dialogen. Utöver det arbetar Apoteket med expertgrupper, fokusgrupper och i Sveriges Apoteksförning samt samarbetar med LIF (Läkemedelsindustriföreningen) och Nationellt forum (för handikapporganisationer och pensionärsföreningar). Vi arbetar för att få en bättre systematik i hur den kontinuerliga dialogen återförs till arbetet med hållbarhetsfrågor.





# Hållbarhetsstyrning

För att styra rätt under resan är en karta viktig att ha med sig. Tabellen nedan ger en överblick av Apotekets hållbarhetsstyrning utifrån ett GRI-perspektiv. Apoteket redovisar efter GRI:s tillämpningsnivå B+.

Inom exempelvis områdena miljö och arbetsvillkor finns sedan länge ett strukturerat angreppssätt och en styrning. Inom andra områden har Apoteket en förbättringspotential. Under 2011 har arbetet fortsatt med att förtydliga hållbarhetsarbetets koppling till målen i affärsplanen och även själva målen har utvecklats, se mer information om målarbetet på sidan 29.

Apoteket är anslutet till FN:s initiativ Global Compact, vars tio grundprinciper gällande mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, miljöskydd och antikorruption fungerar som ett viktigt ramverk för vårt hållbarhetsarbete.

Det är Apotekets styrelse som ytterst avger hållbarhetsredovisningen. Det finns en process för hur styrelsen ska beakta hållbarhetsfrågor vid beslut och styrelsens utvärderingsunderlag innehåller också frågor om hållbarhet för att följa upp styrelsens kompetens och prestation på området.

Område*	Policy och riktlinjer	Målområden	Ansvarig	Utbildning	Uppföljning
Miljö	Miljöpolicy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Läkemedel och miljö, ej målsatt, sid 22-23</li> <li>Klimatpåverkan, sid 8-9</li> <li>Produkter som inte är läkemedel, sid 20-21</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direktören för Sortiment &amp; Inköp ansvarar för målet om produkter som inte är läkemedel.</li> <li>Kvalitetsdirektören ansvarar för övriga mål.</li> </ul>	E-utbildningar för alla medarbetare: <ul style="list-style-type: none"> <li>Vår hållbara utveckling och Vår miljö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ledningssystem</li> <li>Årliga revisioner</li> <li>Ledningens genomgång</li> </ul>
Arbetsvillkor	Personalpolicy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hälsa, sid 15, 16-19</li> <li>Mångfald, sid 12-14</li> <li>Kompetens, ej målsatt, sid 12-13</li> </ul>	HR-direktören ansvarar för samtliga HR-mål.	Riktade arbetsmiljöutbildningar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ledningssystem</li> <li>Stödprocesser</li> <li>Medarbetarundersökning</li> </ul>
Mänskliga rättigheter	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etikpolicy</li> <li>Uppförandekod för leverantörer</li> <li>Personalpolicy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leverantörsgranskning, sid 4-7</li> <li>Inga incidenter avseende diskriminering ska förekomma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direktören för Sortiment &amp; Inköp ansvarar för målen om leverantörsgranskning.</li> <li>HR-direktören ansvarar för området icke-diskriminering.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Genomgång av policyer vid introduktionspaket för nya medarbetare</li> <li>Utbildning i Uppförandekoden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leverantörsutvärdering</li> <li>Leverantörsrevisioner</li> <li>Ledningens genomgång</li> </ul>
Organisationens roll i samhället	Etikpolicy	Inga incidenter avseende korruption, konkurrenshämmande aktiviteter samt efterlevnad ska förekomma.	Koncernchefen är ytterst ansvarig för angivna områden.	Genomgång av policyer vid introduktionspaket för nya medarbetare	Egeninspektioner
Produktansvar	Sortimentspolicy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Felexpedieringar, ej målsatt, sid 17</li> <li>Produkter som inte är läkemedel, sid 4-7, 20-21</li> <li>Läkemedel och Miljö, ej målsatt, sid 22-23</li> <li>Ingen förlust av kunddata ska förekomma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direktören för Sortiment &amp; Inköp ansvarar för mål om produkter som inte är läkemedel.</li> <li>Chefsjuristen ansvarar för kundintegritetsfrågor.</li> <li>Kvalitetsdirektören ansvarar för övriga angivna målområden.</li> </ul>	E-utbildningar för alla medarbetare: <ul style="list-style-type: none"> <li>Vår hållbara utveckling och Vår miljö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ledningssystem</li> <li>Ledningens genomgång</li> </ul>

\* För området ekonomi finns en Ekonomi- och finanspolicy. Mål och resultat återfinns i Apotekets årsredovisning 2011.

## ISO 14001 och kvalitetsarbete – för ständig förbättring

Apoteket har tydligt fokus på att ständigt förbättra verksamhetens miljöprestanda. Det arbetet görs med hjälp av ett miljöledningssystem som sedan 2007 är certifierat enligt ISO 14001. Det nuvarande certifikatet gäller fram till 2013 då det är dags för nästa omcertifiering. Ledningssystemet omfattar också Apotekets kvalitetsarbete.

Enligt lag ska alla Apotek genomföra så kallade egeninspektioner. Apoteket har valt att dessutom genomföra interna revisioner med särskilt fokus på kvalitet och miljö där apoteken blir granskade av någon från en annan del av verksamheten. Syftet är att säkra en jämn kvalitet i Apotekets processer och de tjänster som levereras till kunderna.

Under hela processen för omregleringen av Apoteksmarknaden har Apoteket arbetat för att bidra till att det systematiska kvalitets- och miljöarbetet ute på alla apotek ska kunna fortsätta. Även i de nya ägarnas regi.

Fram till hösten 2011 ansvarade Apoteket för supporten till nya apoteksaktörer, men nu ansvarar respektive aktör för att förvalta miljöarbetet.

Framöver kommer fokus ligga helt på att vidareutveckla det egna kvalitets- och miljöarbetet i Apotekets egen verksamhet och arbeta för en ledande position på marknaden när det gäller att ta ansvar för dessa frågor.





## Slutet på årets resa

Det här är förstås inte slutstationen för Apotekets hållbarhetsarbete. Men att sammanfatta året som gått är en viktig milstolpe på vägen att bli ännu bättre.

Våra kunders förväntningar driver vårt hållbarhetsarbete framåt. De vill veta om det har förekommit oskäligen arbetsförhållanden eller kostat på miljön att framställa produkten de köper. Det är inte bara en fråga om pris, de vill välja det som är schysst. Hållbarhetsfrågor har blivit modernt.

### Genomsyrade av hållbarhet

För Apoteket är arbetet med hållbarhet grundläggande och oberoende av trend. Vi var ett av de första svenska företag som skrev under Globalt ansvar och vi stöder därmed FNs initiativ Global Compacts tio principer om hållbara företag. Vår vision – Ett liv i hälsa – visar på vårt långsiktiga perspektiv med hållbarhetsarbetet. Att vara trovärdiga är en av våra grundvärderingar. Inom Apoteket fattar vi stora och små hållbarhetsbeslut varje dag. Det handlar om hur vi reser, källsorterar, tar in produkter och inte minst hur vi möter våra kunder.

År 2011 utsåg kunderna Apoteket till Sveriges mest ansedda och ärliga företag. Jag är fantastiskt stolt över det förtroendet. Det är ett kvitto på att våra kunder uppfattar att vi är genuina i vårt

engagemang. Vi arbetar för att bli ännu bättre på att lyssna på dem och sätta oss in i deras behov. Med vår breda kompetens inom hälsa och läkemedel kan vi bidra till allt från hållbar läkemedelsanvändning i vården till stöd till privatpersoner på vägen till en hälsosam livsstil.

Kärnan i vårt hållbarhetsarbete är att arbeta för bättre läkemedelsanvändning i samhället. Frågan får allt större relevans då fler blir allt äldre och konsumerar allt mer läkemedel. Bättre läkemedelsanvändning sänker samhällets kostnader, reducerar belastningen på miljön och inte minst, minskar ohälsa och lidande för den enskilde.

En annan viktig hållbarhetsfråga är samverkan med kunder och leverantörer. En av våra affärsstrategier är att utveckla nya samarbeten. Med tanke på våra kunders höga förtroende är det viktigt att våra partners lever upp till samma förväntningar som kunderna har på oss.

### 2011 i backspegeln

Jag är nöjd med att vi har uppnått de flesta mål vi föresatte oss under 2011. Vi nådde målet att granska alla högriskleverantörer. Vi överträffade målet att 80 % av egenvårdsleverantörerna skulle skriva under vår uppförandekod, hela 90 % signerade under 2011. Målet

100 st egenvårdsprodukter med hållbarhetsprofil nåddes, vi har nu 103 sådana produkter i vårt sortiment. Delmålet för att minska vår elenergieffektivisering med 10 % till 2013 följdes inte upp. Här kommer vi att arbeta annorlunda framöver. Vi lever på en föränderlig marknad och ser att några mål är missvisande. Det rör målet för koldioxidutsläpp där vår grossistverksamhet medfört stora förändringar i beräkningsunderlagen.

Med nya förutsättningar på en ny marknad har vi under 2011 sett över vår inriktning och prioritering inom hållbarhetsområdet. Mer om det kan du läsa på motstående sida, under ”Med sikte på framtida möjligheter”.

### Vägen framåt

Min personliga uppfattning är att ett modernt företag måste bry sig om hållbarhetsfrågor. Därför är jag glad över att vara vd för Apoteket som sedan länge drivit ett offensivt hållbarhetsarbete. Vi ska fortsätta vara den ledande aktören i apoteksbranschen.

Tack för att du följde med på vår resa. Nu fortsätter vi arbetet för att bli ännu bättre!

Ann Carlsson  
*Vd och koncernchef*

# Med sikte på framtida möjligheter

## Utmaningar och risker framöver

Apotekets verksamhet är liksom all affärsverksamhet utsatt för risker och osäkerhetsfaktorer som kan påverka koncernens förmåga att uppnå sina mål. Apotekets riskhantering syftar till att identifiera och förebygga kända risker samt att ha en beredskap för att hantera de risker som företaget inte kan påverka. I den årliga riskanalysen tas även hänsyn till effekter på lång sikt, för att säkra att hållbarhetsrelaterade risker täcks in.

Under slutet av 2011 sattes Apotekets krishanteringsförmåga på stora prov i samband med ett större haveri hos en av våra it-leverantörer. En omfattande analys av det inträffade genomförs för att på så vis dra lärdomar som kan stärka såväl det förebyggande arbetet som krishanteringsarbetet.

Apoteket gör alltid en riskutvärdering av nya leverantörer. Varje nytt leverantörssamarbete öppnar för en ny möjlighet, men innebär också någon form av risk eftersom Apoteket inte har full insyn i leverantörens arbete. Fel och brister i sortimentet, samt att varorna inte tillverkas på ett etiskt sätt, kan allvarligt skada varumärket och lönsamheten.

Brister i hantering och användning av läkemedel kan få omfattande konsekvenser och produkt- och patient-

säkerheten är helt central för Apoteket. Det arbetas därför med omfattande säkerhetsåtgärder för att minimera felexpedieringar. Felaktig eller utebliven rådgivning innebär risk för felaktig läkemedelsanvändning.

Konkurrensen om medarbetare är tuff i apoteksbranschen idag. Det ställer krav på Apoteket att kunna attrahera, men framförallt utveckla och behålla, kompetenta och engagerade medarbetare.

Apoteket hade före omregleringen leveransavtal med alla landsting avseende läkemedelsförsörjning med mera. Landstingen har successivt genomfört upphandlingar av läkemedelsförsörjning och därtill relaterade tjänster. Även dosdispenseringstjänster och produkter upphandlas successivt. Förlust av avtal innebär minskade intäkter och kräver omställning i verksamheten för att anpassa kostnadsmassan.

## Målsättningar framåt

Apoteket har nu ett första helt verksamhetsår bakom sig på en omreglerad marknad. Med denna erfarenhet i ryggen har Apoteket börjat utarbeta strategier och mål för hållbarhetsarbetet framåt. Nedan anges några av de mål som är beslutade.

## Möjligheter

Apoteket har ett av Sveriges starkaste varumärken. Det skapar förutsättningar att fortsätta vara en ledande och lönsam apoteksaktör. Apotekets hållbarhetsarbete är omfattande, vilket attraherar både kunder och medarbetare. Kundundersökningar visar dock att kunskapen om vårt hållbarhetsarbete inte är så stor och att kunderna efterfrågar mer information. Här har Apoteket en möjlighet att ytterligare förtydliga vad Apoteket gör och sprida den kunskapen. Det bidrar till det starka varumärket och möjliggör nöjda kunder och lönsamhet. Företaget har också mångårig erfarenhet av att driva apoteksverksamhet, medarbetarna har ett stort engagemang och en djup kompetens. Vi satsar långsiktigt på våra medarbetare, genom att skapa en arbetsplats som kännetecknas av gott ledarskap, mångfald och god arbetsmiljö.

Samhällsutvecklingen i stort innebär möjligheter för Apoteket när det gäller exempelvis proaktiva hälsojourer. Det är ett konkurrensmedel framöver på den nya apoteksmarknaden och Apotekets hälsosatsning ligger rätt i tiden. Farmaceutiska konsulttjänster till vårderna ger höjd kvalitet, ökad patientsäkerhet och sänkta kostnader.

### Samverkan med kunder och leverantörer för ökat ansvar

**Mål 2012:**  
Höja andelen nya egenvårdsleverantörer som undertecknat Code of Conduct till 95 %.

### Klimatpåverkan

**Mål 2012:**  
Minska koldioxidutsläppen från egna varutransporter (grossist och detaljist) med 2 %.

### Verka för hälsa och välmående

**Mål 2012:**  
Förbättra resultaten för Mystery shopping: Ställer personalen frågor för att ta reda på mer om din situation/dina behov?  
Mål Recept: 50 %  
Mål Egenvård: 80 %

**Mål 2012:**  
Öka andelen motiverade medarbetare till 74 %.

### Tydlig hållbarhetsprofil i sortimentet

**Mål 2012:**  
Öka antalet produkter med hållbarhetsprofil i Apotekets egenvårds-sortiment till 125 st.

### Minskad miljöpåverkan från läkemedel

**Mål 2012:**  
Ökning av antalet sålda avfallsbehållare per år (basår 2011) med 20 %.



# GRI-index

Indikator	Beskrivning	Status	Hänvisning	GC*
<b>1. Strategi och analys</b>				
1.1	Uttalande från vd.	●	s. 2, 28	
1.2	Beskrivning av huvudsaklig påverkan, risker och möjligheter.	●	s. 2, 28-29	
<b>2. Organisationsprofil</b>				
2.1	Organisationens namn.	●	Baksida	
2.2	De viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna.	●	s. 24	
2.3	Organisationsstruktur.	●	s. 24 samt ÅR	
2.4	Lokalisering av organisationens huvudkontor.	●	Baksida	
2.5	Antal länder som organisationen är verksam i.	●	s. 24	
2.6	Ägarstruktur och företagsform.	●	s. 24	
2.7	Marknader som organisationen är verksam på.	●	s. 24	
2.8	Den redovisande organisationens storlek.	●	s. 15, 24	
2.9	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden.	●	s. 24	
2.10	Utmärkelser och priser som mottagits under redovisningsperioden.	●	s. 17	
<b>3. Information om redovisningen</b>				
<b>Redovisningsprofil</b>				
3.1	Redovisningsperiod.	●	s. 3	
3.2	Datum för publiceringen av den senaste redovisningen.	●	s. 3	
3.3	Redovisningscykel (ettårig/tvåårig etc.)	●	s. 3	
3.4	Kontaktperson för frågor angående redovisningen och dess innehåll.	●	s. 35	
<b>Redovisningens omfattning och avgränsning</b>				
3.5	Processer för definition av innehållet i redovisningen.	●	s. 3, 26	
3.6	Redovisningens avgränsning.	●	s. 3	
3.7	Eventuella särskilda begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning.	●	s. 3	
3.8	Redovisningsprinciper.	●	s. 3	
3.9	Beskrivning av mätmetoder och beräkningsunderlag. <i>Kommentar: Mätmetoder anges där så bedömts tillämpligt med hänsyn till respektive mätmetods komplexitet.</i>	●	Se kommentar	
3.10	Förklaring till effekten av förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar och skälen för sådana förändringar. <i>Kommentar: Inga förändringar sedan tidigare års hållbarhetsredovisningar, förutom elenergiförbrukning där värdet för 2010 var felberäknat.</i>	●	s. 3 samt kommentar	
3.11	Väsentliga förändringar som gjorts sedan föregående redovisningsperiod. <i>Kommentar: Inga förändringar</i>	●	s.9 samt kommentar	
<b>Innehållsförteckning enligt GRI</b>				
3.12	Innehållsförteckning som visar var standardupplysningarna finns.	●	s. 30-33	
<b>Bestyrkande</b>				
3.13	Policy och nuvarande tillämpning med avseende på att låta redovisningen externt bestyrkas.	●	s. 3, 34	
<b>4. Styrning, åtaganden och intresserelationer</b>				
<b>Styrning</b>				
4.1	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning.	●	Bolagsstyrningsrapport	1-10
4.2	Beskriv huruvida styrelseordföranden också är verkställande direktör.	●	Bolagsstyrningsrapport	1-10
4.3	För organisationer som endast har en styrelsenivå, ange antalet medlemmar inom denna som är oberoende och/eller inte ingår i företagsledningen.	●	Bolagsstyrningsrapport	1-10
4.4	Möjligheter för aktieägare och anställda att komma med rekommendationer eller vägledning till styrelsen eller företagsledningen.	●	Bolagsstyrningsrapport	1-10
4.5	Koppling mellan ersättning till styrelseledamöter, ledande befattningshavare och chefer och organisationens resultat.	●	Bolagsstyrningsrapport	1-10
4.6	Rutiner och processer inom styrelsen för att säkerställa att inga intressekonflikter uppstår.	●	Bolagsstyrningsrapport	1-10
4.7	Rutiner och processer för att bestämma vilka kvalifikationer och vilken expertis som styrelsemedlemmar bör besitta för att styra organisationens strategi i ekonomiska, miljömässiga och sociala frågor.	●	Bolagsstyrningsrapport	1-10

\*Princip i Global Compact

Förklaring till statussymboler: ● Helt redovisad ► Delvis redovisad

Indikator	Beskrivning	Status	Hänvisning	GC*																																							
4.8	Internt framtagna affärsidéer eller grundläggande värderingar, uppförandekod och principer för ekonomiskt, miljömässigt och socialt uppträdande.	●	s. 4, 27	1-10																																							
4.9	Rutiner och processer i organisationens styrelse för att kontrollera hur organisationen uppmärksammar och hanterar ekonomiska, miljömässiga och sociala frågor.	●	s. 28	1-10																																							
4.10	Processer för att utvärdera styrelsens egna prestationer, i synnerhet vad gäller ekonomiska, miljömässiga och sociala sådana.	●	s. 27	1-10																																							
Åtaganden beträffande externa initiativ																																											
4.11	Beskrivning av om och hur organisationen följer Försiktighetsprincipen.	●	s. 6	7																																							
4.12	Externt utvecklade ekonomiska, miljömässiga och sociala deklarationer, principer eller andra initiativ som organisationen anslutit sig till eller stödjer.	●	s. 27, 28	1-10																																							
4.13	Medlemskap i organisationer och/eller nationella/internationella lobbyorganisationer. <i>Kommentar: Almega, Farmaceuter utan Gränser, Miljöstyrningsrådet, Näringslivets Miljöchefer, Näringslivets säkerhetsdelegation, SIS, SIQ, SNS, Svenskt Näringsliv, Sveriges Apoteksörening, Swecare.</i>	●	Se kommentar																																								
Kommunikation med intressenter																																											
4.14	Intressentgrupper som organisationen har kontakt med.	●	s. 26, 31																																								
4.15	Princip för identifiering och urval av intressenter.	●	s. 26																																								
4.16	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter. <i>Kommentar: Utöver intressentdialogen har Apoteket AB kontakt, och för dialog, med sina intressenter genom bl.a. följande kanaler: Kunder: Kundpanel, kundsynpunkter i butik, fokusgrupper, system för reklamationer, tidningen Apoteket, sociala media, löpande kundundersökningar. Medarbetare: Medarbetarundersökning, utvecklingssamtal, intranätet Aponet. Ägare: Ägardialoger. Leverantörer: Löpande kontakter med leverantörer av läkemedel, produkter som inte är läkemedel och insatsmaterial, regelbundna träffar med branschorganisationerna för leverantörer, samarbetsprojekt med ett par läkemedelsleverantörer, logistiksamarbeten. Intresseorganisationer: Regelbundna träffar med handikappförbund, PRO och Brukarrådet, samarbeten med Cancerfonden och SOS barnbyar samt löpande kontakter med fackliga organisationer, Sveriges Apoteksörening och patientföreningar. Media: Löpande kontakter. Myndigheter: Löpande kontakter med Läkemedelsverket, Socialstyrelsen, och Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket (TLV). Universitet och högskolor: Arbetsmarknadsdagar, studentpraktik, gästföreläsare på kurser, sociala media.</i>	●	s. 26 samt kommentar																																								
4.17	Viktiga områden och frågor som har lyfts via kommunikation med intressenter.	●	s. 26																																								
5. Hållbarhetsstyrning och resultatindikatorer																																											
	Redovisning av hållbarhetsstyrning Ekonomi.	●	s. 27 samt ÅR																																								
	Redovisning av hållbarhetsstyrning Miljö.	●	s. 27	7, 8, 9																																							
	Redovisning av hållbarhetsstyrning Arbetsförhållanden.	●	s. 27	1, 3, 6																																							
	Redovisning av hållbarhetsstyrning Mänskliga rättigheter.	●	s. 27	1, 2, 3, 4, 5, 6																																							
	Redovisning av hållbarhetsstyrning Samhällsansvar.	●	s. 27	10																																							
	Redovisning av hållbarhetsstyrning Produktansvar.	●	s. 27	8																																							
Ekonomiska resultatindikatorer																																											
EC1	Skapat och levererat ekonomiskt värde, inklusive intäkter, rörelsekostnader, ersättning till anställda, gåvor och andra samhällsinvesteringar, balanserad vinst samt betalningar till finansiärer och den offentliga sektorn. <table><tr><td><b>Koncernen (mnkr)</b></td><td><b>2011</b></td><td><b>2010</b></td></tr><tr><td><i>Intäkter</i></td><td>22 960</td><td>26 275</td></tr><tr><td><i>Realisationsvinst vid försäljning av dotterbolag</i></td><td>0</td><td>4 430</td></tr><tr><td><i>Finansiellt pensionsnetto</i></td><td>386</td><td>296</td></tr><tr><td><i>Övriga finansiella intäkter</i></td><td>35</td><td>33</td></tr><tr><td><i>Rörelsekostnader</i></td><td>-15 083</td><td>-23 142</td></tr><tr><td><i>Ersättning till anställda</i></td><td>-2 299</td><td>-2 994</td></tr><tr><td><i>Skattekostnader</i></td><td>-195</td><td>-4</td></tr><tr><td><i>Utdelning till ägaren</i></td><td>-5 400</td><td>-372</td></tr><tr><td><i>Räntekostnader till banker</i></td><td>-13</td><td>-2</td></tr><tr><td><b>Återstående ekonomiskt värde</b></td><td><b>391</b></td><td><b>4 520</b></td></tr><tr><td><b>Enligt årsredovisningen</b></td><td><b>391</b></td><td><b>4 520</b></td></tr><tr><td><b>Differens</b></td><td><b>0</b></td><td><b>0</b></td></tr></table> <i>Kommentar: Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde (indikatorn har redovisats utifrån bokföringsmässiga grunder).</i>	<b>Koncernen (mnkr)</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<i>Intäkter</i>	22 960	26 275	<i>Realisationsvinst vid försäljning av dotterbolag</i>	0	4 430	<i>Finansiellt pensionsnetto</i>	386	296	<i>Övriga finansiella intäkter</i>	35	33	<i>Rörelsekostnader</i>	-15 083	-23 142	<i>Ersättning till anställda</i>	-2 299	-2 994	<i>Skattekostnader</i>	-195	-4	<i>Utdelning till ägaren</i>	-5 400	-372	<i>Räntekostnader till banker</i>	-13	-2	<b>Återstående ekonomiskt värde</b>	<b>391</b>	<b>4 520</b>	<b>Enligt årsredovisningen</b>	<b>391</b>	<b>4 520</b>	<b>Differens</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	●	Se kommentar	
<b>Koncernen (mnkr)</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>																																									
<i>Intäkter</i>	22 960	26 275																																									
<i>Realisationsvinst vid försäljning av dotterbolag</i>	0	4 430																																									
<i>Finansiellt pensionsnetto</i>	386	296																																									
<i>Övriga finansiella intäkter</i>	35	33																																									
<i>Rörelsekostnader</i>	-15 083	-23 142																																									
<i>Ersättning till anställda</i>	-2 299	-2 994																																									
<i>Skattekostnader</i>	-195	-4																																									
<i>Utdelning till ägaren</i>	-5 400	-372																																									
<i>Räntekostnader till banker</i>	-13	-2																																									
<b>Återstående ekonomiskt värde</b>	<b>391</b>	<b>4 520</b>																																									
<b>Enligt årsredovisningen</b>	<b>391</b>	<b>4 520</b>																																									
<b>Differens</b>	<b>0</b>	<b>0</b>																																									

\*Princip i Global Compact

Förklaring till statussymboler: ● Helt redovisad ► Delvis redovisad

Indikator	Beskrivning	Status	Hänvisning	GC*
<b>Ekonomiska resultatindikatorer</b>				
EC2	<p>Finansiell påverkan, samt andra risker och möjligheter för organisationens aktiviteter, hänförliga till klimatförändringen.</p> <p><b>Kommentar:</b> Klimatförändringarna kommer att innebära nya utmaningar för Apoteket i form av förändrade behov och förutsättningar. Exakt vad de nya utmaningarna kommer att resultera i råder det dock stor osäkerhet kring.</p> <p><b>Risker:</b> Klimatförändringarna medför ökad risk för extrema väder som kan drabba leverantörer i vår leverantörskedja. Det kan göra produktionen av våra produkter mer sårbar. Det kan i sin tur leda till ökade produktionskostnader. Någon riskanalys eller kvantifiering av klimatförändringarnas ekonomiska effekter har dock inte gjorts.</p> <p><b>Affärsmöjligheter:</b> Klimatförändringarna kan medföra en ökad efterfrågan på vissa av Apotekets produkter. En konsekvens av klimatförändringarna är att vissa sjukdomar sprids i större omfattning i vårt land, vilket medför ökat behov av läkemedel. En analys av vilka behov som kan uppstå har ännu inte gjorts.</p>	●	Se kommentar	7
<b>Miljömässiga resultatindikatorer</b>				
EN4	Indirekt energianvändning per primär energikälla.	●	s. 9	8
EN16	Totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt.	●	s. 9	8
EN17	Andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt.	●	s. 9	
EN18	Initiativ för att minska utsläppen av växthusgaser, samt uppnådd minskning.	►	s. 8-9	7, 8, 9
EN22	Total avfallsvikt, per typ och hanteringsmetod.	►	s. 22	8
EN23	<p>Totalt antal och volym av väsentligt spill.</p> <p><b>Kommentar:</b> Inga spill har förekommit under 2011.</p>	●	Se kommentar	8
EN26	Åtgärder för att minska miljöpåverkan från produkter och tjänster, samt resultat härav.	►	s. 4-9, s 20-23	7, 8, 9
EN28	<p>Monetärt värde av betydande böter, och det totala antalet icke-monetära sanktioner till följd av överträdelse av miljölagstiftning och -bestämmelser.</p> <p><b>Kommentar:</b> Inga betydande böter har förekommit under 2011.</p>	●	Se kommentar	8
<b>Resultatindikatorer för anställningsförhållanden och arbetsvillkor</b>				
LA1	<p>Total personalstyrka, uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor och region och kön.</p> <p><b>Kommentar:</b> Uppdelning på region har bedömts som ej relevant. Inhyrda medarbetare/konsulter ingår inte i redovisningen.</p>	●	s. 14-15, se kommentar	
LA2	<p>Antal anställda som slutat och personalomsättning, per åldersgrupp, kön och region.</p> <p><b>Kommentar:</b> Uppdelning på region har bedömts som ej relevant. Inhyrda medarbetare/konsulter ingår inte i redovisningen.</p>	●	s. 15, Se kommentar	6
LA4	<p>Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal.</p> <p><b>Kommentar:</b> Apoteket har ett centralt kollektivavtal som tillämpas på alla företags anställda.</p>	●	Se kommentar	1, 3
LA5	<p>Minsta varseltid angående betydande förändringar i verksamheten, med upplysning om huruvida detta är specificerat i kollektivavtal.</p> <p><b>Kommentar:</b> Några särskilda regler om varsel finns inte i kollektivavtal. Däremot finns varselregler i lagen om vissa anställningsfrämjande åtgärder och som innebär att arbetsgivaren viss tid innan en förändring ska varsla arbetsförmedlingen. Tidpunkten för när varslat ska lämnas är beroende av hur många medarbetare som berörs av driftinskränkningen. Minsta varseltid i samband med driftinskränkning är två månader.</p>	●	Se kommentar	3
LA6	<p>Andel av personalstyrkan (i %) som är representerad i formella och för ledning och personal gemensamma kommittéer för hälsa och säkerhet, som bistår med övervakning och rådgivning om program för hälsa och säkerhet.</p> <p><b>Kommentar:</b> Samtliga Apotekets medarbetare är företrädare av skyddsombud. De utses av fackliga organisationer och finns lokalt ute på arbetsplatser.</p>	●	Se kommentar	1
LA7	<p>Omfattningen av skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade dagar, frånvaro samt totala antalet arbetsrelaterade dödsolyckor per region.</p> <p><b>Kommentar:</b> Under 2011 anmäldes 34 incidenter varav 9 ledde till arbetsskador som medförde sjukskrivning. Skadekvoten (IR) = totalt antal skador/totalt antal arbetade timmar *200 000 = 0,9 (1,3)            Kvoten för arbetsrelaterade sjukdomar (ODR) = totalt antal fall av arbetsrelaterade sjukdomar/totalt antal arbetade timmar *200 000 = 0,25 (0,37)            Inga dödsfall i arbetet har förekommit.</p>	●	s. 15, se kommentar	
LA13	Sammansättning av styrelse och ledning samt uppdelning av andra anställda efter kön, åldersgrupp, minoritetsgrupptillhörighet och andra mångfaldsindikatorer.	●	s. 15, samt ÅR	

\*Princip i Global Compact

Förklaring till statussymboler: ● Helt redovisad ► Delvis redovisad



Indikator	Beskrivning	Status	Hänvisning	GC*
<b>Resultatindikatorer för mänskliga rättigheter</b>				
HR2	Procent av betydande leverantörer och underleverantörer som har granskats avseende efterlevnad av mänskliga rättigheter, samt vidtagna åtgärder.	●	s. 4-5	
HR4	Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder. <i>Kommentar:</i> Under 2011 har fyra fall av diskriminering anmälts till Diskrimineringsombudsmannen. Tre avskrevs och ett ledde till förlikning.	●	Se kommentar	
<b>Resultatindikatorer för samhällsfrågor</b>				
SO2	Procentandel och totala antalet affärsenheter som analyserats avseende risk för korruption. <i>Kommentar:</i> Under 2005 genomförde Riksrevisionen en utredning avseende korruptionsrisker på Apoteket och hade vissa påpekanden. Dessa områden, bl.a. genomfördes en riskanalys avseende företagets riskmiljö, rättades till och Riksrevisionen följde upp att åtgärderna var tillfredsställande. Under året har ingen ytterligare genomgång av korruptionsrisker genomförts.	●	Se kommentar	
SO4	Åtgärder som vidtagits på grund av korruptionsincidenter. <i>Kommentar:</i> Inga korruptionsincidenter har noterats under 2011.	►	Se kommentar	
SO7	Totalt antal juridiska åtgärder som vidtagits mot organisationen för konkurrenshämmande aktiviteter, överträdelse av konkurrenslagstiftning och monopolbeteende, samt utfallet härav. <i>Kommentar:</i> Inga juridiska åtgärder har vidtagits mot Apoteket under 2011.	●		
SO8	Belopp för betydande böter och totalt antal icke-monetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser. <i>Kommentar:</i> Inga betydande böter eller sanktioner har ålagts Apoteket under 2011.	●	Se kommentar	
<b>Resultatindikatorer för produktansvar</b>				
PR1	De faser i livscykeln då produkters och tjänsters påverkan på hälsa och säkerhet ska utvärderas i förbättringssyfte, och andelen av väsentliga produkt- och tjänstekategorier som genomgått sådana utvärderingsprocesser.	►	s. 6, 20-21	
PR8	Totalt antal underbyggda klagomål gällande överträdelser mot kundintegriteten och förlust av kunddata. <i>Kommentar:</i> Inga klagomål har inkommit gällande överträdelser mot kundintegritet. Vid ett tillfälle under 2011 har en mindre omfattande förlust av kunddata uppkommit.	●	Se kommentar	
PR9	Betydande bötesbelopp för brott mot gällande lagar och regler gällande tillhandahållandet och användningen av produkter och tjänster. <i>Kommentar:</i> Inga böter har ålagts Apoteket AB för brott mot lagar och bestämmelser 2011.	●	Se kommentar	

# Revisors rapport över översiktlig granskning av Apoteket AB:s hållbarhetsredovisning

*Till läsarna av Apoteket AB:s Hållbarhetsredovisning*

## INLEDNING

Vi har fått i uppdrag av styrelsen i Apoteket AB att översiktligt granska innehållet i Apoteket AB:s hållbarhetsredovisning för år 2011. Det är styrelsen och koncernledningen som har ansvaret för det löpande arbetet inom miljö, arbetsmiljö, kvalitet, socialt ansvar och hållbar utveckling samt för att upprätta och presentera hållbarhetsredovisningen i enlighet med tillämpliga kriterier. Vårt ansvar är att uttala en slutsats om hållbarhetsredovisningen grundad på vår översiktliga granskning.

## DEN ÖVERSIKTLIGA GRANSKNINGENS INRIKTNING OCH OMFATTNING

Vi har utfört vår översiktliga granskning i enlighet med RevR 6 Bestyrkande av hållbarhetsredovisning utgiven av Far. En översiktlig granskning består av att göra förfrågningar, i första hand till personer som är ansvariga för upprättandet av hållbarhetsredovisningen, att utföra analytisk granskning och att vidta andra översiktliga granskningsåtgärder. En översiktlig granskning har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt IAASB:s standarder för revision och kvalitetskontroll och god revisionssed i övrigt har. De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning gör det inte möjligt för oss att skaffa oss en sådan säkerhet att vi blir medvetna om alla viktiga omständigheter som skulle kunna ha blivit identifierade om en revision utförts. Den uttalade slutsatsen grundad på en översiktlig granskning har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

De kriterier som vår granskning baseras på är de delar av Sustainability Reporting Guidelines G3, utgiven av The Global Reporting Initiative (GRI), som är tillämpliga för hållbarhetsredovisningen, samt de redovisnings- och beräkningsprinciper som företaget särskilt tagit fram och angivit. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen.

Vår översiktliga granskning omfattar de områden som hänvisas till i GRI-index på sid 30-33 och de sidor i hållbarhetsredovisningen som hänvisas till i denna innehållsförteckning.

Vår översiktliga granskning har, utifrån en bedömning av väsentlighet och risk, bl.a. omfattat följande:

- A. uppdatering av vår kunskap och förståelse för Apoteket AB:s organisation och verksamhet,
- B. bedömning av kriteriernas lämplighet och tillämpning avseende intressenternas informationsbehov,
- C. bedömning av resultatet av företagets intressentdialog,
- D. intervjuer med ansvariga chefer på utvalda enheter i syfte att bedöma om den kvalitativa och kvantitativa informationen i hållbarhetsredovisningen är fullständig, riktig och tillräcklig,
- E. tagit del av interna och externa dokument för att bedöma om den rapporterade informationen är fullständig, riktig och tillräcklig,
- F. utvärdering av design för de system och processer som använts för att inhämta, hantera och validera hållbarhetsinformation,
- G. utvärdering av den modell som använts för att beräkna koldioxidutsläpp,
- H. analytisk granskning av rapporterad information,
- I. avstämning av finansiell information mot företagets årsredovisning för år 2011,
- J. bedömning av företagets uttalade tillämpningsnivå avseende GRI:s riktlinjer,
- K. övervägande av helhetsintrycket av hållbarhetsredovisningen, samt dess format, därvid övervägande av informationens inbördes överensstämmelse med tillämpade kriterier, och
- L. avstämning av den granskade informationen mot hållbarhetsinformationen i företagets årsredovisning för år 2011.

Vi har inte granskat information som Apoteket AB redovisar på sin hemsida, [www.apoteket.se](http://www.apoteket.se).

## SLUTSATS

Grundat på vår översiktliga granskning har det inte kommit fram några omständigheter som ger oss anledningen att anse att hållbarhetsredovisningen inte, i allt väsentligt, är upprättad i enlighet med de ovan angivna kriterierna.



Stockholm den 9 mars 2012.

Ernst & Young AB

Åsa Lundvall  
Auktoriserad revisor

Stefan Andersson-Berglund  
Auktoriserad revisor

Denna hållbarhetsredovisning har antagits och fastställts av Apoteket AB:s styrelse på styrelsemöte den 9 mars 2012.

GRI-matris	C	C+	B	B+	A	A+
Självutvärdering				X		
Kontrollerad av tredje part				X		
Kontrollerad av GRI						
 Obligatorisk						
 Frivillig						

Enligt Global Reporting Initiatives riktlinjer (G3) ska nivån på hållbarhetsredovisningen rapporteras i en matris, där C utgör lägsta nivå och A den högsta. För att uppnå nivå A ska hållbarhetsrapporteringen omfatta samtliga kriterier i riktlinjerna och all rapportering kring förhållnings- och arbetssätt ska vara komplett. Plus (+) erhålls om hållbarhetsrapporten är granskad av tredje part.

**För ytterligare information** om Apotekets hållbarhetsarbete, kontakta Eva Fernvall, varumärkesdirektör eller Erik Thorsell, kvalitetsdirektör på telefon 010-447 50 00.

**Producent:** Apoteket i samarbete med Goodpoint.

**Text:** Apoteket i samarbete med Goodpoint.

**Formgivning:** TimMer Reklambyrå AB.

**Original:** TimMer Reklambyrå AB.

**Foto inlaga:** Sören Andersson sid 2, 28. Susanna Westin sid 2. Mattias Förmell sid 6. Malin Möller sid 7. Tommy Lindström sid 8. Magnus Laupa sid 9. Lars Hägglöf sid 10, 11, 17, 20. Carl Kleiner sid 12, 14. Ola Högberg sid 15. Håkan Lindgren sid 18, 22, 23. Therese Asplund sid 19. Berno Hjalmerud sid 19. Apoteket/byråbild sid 20. Maria Gemark Åsebrant sid 23. Hans-Erik Nygren sid 23.

**Rubriktypsnitt:** Apoprat.

**Brödtypsnitt:** Apoteket Serif.

**Upplaga:** 600 ex.

**Miljökrav:** Denna trycksak uppfyller Apoteket AB:s miljökrav

**Upphovsrätt:** Detta material är upphovsrättsligt skyddat genom lagen (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk.

Upphovsrätten tillhör Apoteket AB.



**Apoteket AB (publ.)**

Postadress: 118 81 Stockholm

Besöksadress huvudkontoret:

Södermalmsallén 36, Stockholm

Telefon: 010-447 50 00

Fax: 010-447 55 15

Webbplats: [www.apoteket.se](http://www.apoteket.se)

Org nr: 556138-6532

Kundservice telefon: 0771-450 450



SÖLVESBORG  
LESSEBO  
SJÖBO  
NORRTÄLJE  
KRISTIANSTAD  
MORA  
SBY  
IGGESUND  
NORRKÖPING  
TIERP  
SAND  
TRELLEBÖRG  
VISBY  
LEKSÅN  
GÖTEBORG  
RÅÅ  
LANDSKRONA  
BÖR  
HÖRBY  
BORLÄNGE  
HELA SVERIGES APOTEK