

A portrait of a female pharmacist with brown hair tied back, wearing a white lab coat over a purple top. She is smiling and looking towards the camera. The background is a blurred pharmacy interior with shelves of medicine.

Vi gör det
enklare att
må bra

Apoteket på två minuter

Apoteket erbjuder ett brett utbud av läkemedel, noga utvalda hälsoprodukter och hälsotjänster. Vi vill förebygga ohälsa, förbättra användningen av läkemedel och arbeta för sunda levnadsvanor. Vår ambition är att skapa värde för våra kunder, våra medarbetare och samhället i stort.

Kunderna hittar oss på sjukhus, vid vårdcentraler, i köpcentrum och på andra platser där de bor, handlar eller arbetar. Apoteket har även ombud som spelar en viktig roll för tillgängligheten till läkemedel i glesbygd. På apoteket.se finns läkemedel och andra hälsoprodukter tillgängliga dygnet runt.

På uppdrag av landsting och kommuner förser vi vården med läkemedel, tillverkar specialläkemedel och producerar dosförpackade läkemedel.

33

miljoner kundmöten på våra **apotek** årligen

14

miljoner besök på **apoteket.se** årligen

- Sveriges ledande apotekskedja sett till omsättning på konsumentmarknaden.
- Hela verksamheten är certifierad enligt miljöledningsstandarden ISO 14001 sedan 2007.
- Cirka 3 500 medarbetare från 83 länder, och som talar 57 olika språk.
- Finns på många av landets sjukhus och vårdavdelningar.
- Kundklubben ApoPlus har cirka 1,7 miljoner medlemmar.
- Apoteket är ett statligt ägt bolag med huvudkontor i Solna.



"Vi vill göra det enklare för människor att må bra. Produkter du kan lita på och tjänster som bidrar till ett liv i hälsa. En hållbar utveckling för människa och miljö."

Ann Carlsson, vd Apoteket

Ett liv i hälsa

Vår vision Ett liv i hälsa driver oss att hjälpa så många människor som möjligt att må bra. Vi erbjuder läkemedel, hälsoprodukter och tjänster som är anpassade till kundernas behov. Med djup kunskap om läkemedel och hälsa får kunderna råd om hur produkterna ska användas och stöd till mer hälsosamma levnadsvanor. Säkra leveranser och specialläkemedel till vården bidrar till god läkemedelsanvändning och ökad patientsäkerhet.

Vi tror på hållbara affärer. För bästa effekt koncentreras insatserna till områden där vi har störst påverkan; hälsa, sortiment, miljö, mångfald och lönsamhet.

utmärkelse

Apoteket utsågs till det mest hållbara varumärket i apoteksbranschen och det fjärde mest hållbara varumärket totalt i Sustainable Brand Index 2015.

Bättre hälsa för både kunder och medarbetare är viktigt för oss. Höga krav ställs på produkter och leverantörer för att de ska få komma in i sortimentet. Insamling av överblivna läkemedel och krav på miljöanpassade transportfordon är några exempel på vad vi gör för att minska vår miljöbelastning. Mångfald bland medarbetarna är avgörande för att kunna möta kundernas olika behov och bidra till en inspirerande arbetsplats och hög motivation. Ekonomisk lönsamhet är en förutsättning för att fortsätta vara den ledande aktören på apoteksmarknaden.



Kundernas bästa partner för läkemedel och ett hälsosamt liv

Intresset för hälsa och att ta hand om och vårda sig själv är större än någonsin. Många vill ha hjälp att förändra sina levnadsvanor och må bra. Kunderna efterfrågar prisvärda och kvalitetssäkrade produkter och tjänster som ska vara enkla att handla på det sätt som passar kunderna bäst.

Medarbetarna på Apoteket stödjer kunder som vill förbättra sin hälsa eller vill ha goda råd för vård av anhöriga. Vi samarbetar med pensionärs- och patientföreningar för att förbättra äldres användning av läkemedel.

Vår styrka är ett stort engagemang för kundernas behov samt en omtänksam rådgivning och försäljning. Vi strävar efter att vara lyhörda och flexibla.

utmärkelse

Apoteket utsågs till Bästa serviceföretag i apoteksbranschen och kom på fjärde plats totalt i ServiceScore 2015.

Vi tar ansvar för hur våra produkter påverkar människor och vår miljö. Varje dag arbetar vi för att göra skillnad, både för den enskilda människan och för vårdgivarna som ska säkerställa en god vård för sina patienter. Vi vill helt enkelt vara kundernas bästa partner för ett hälsosamt liv.



Engagerade medarbetare med hög kompetens

Kärnan i Apotekets verksamhet är engagerade medarbetare och den samlade kompetens om läkemedel, hälsa och kundernas behov som finns i företaget.

De flesta som arbetar hos oss är farmaceuter, det vill säga apotekare eller receptarier och apotekstekniker. Det finns även andra yrkesgrupper representerade i vår verksamhet, till exempel inom logistik, sortimentsutveckling och IT.

Att attrahera och utveckla kompetenta medarbetare är avgörande för vår framgång och har hög prioritet. Rekryteringsarbetet utgår från Apotekets behov och mål, till exempel att öka andelen män och bidra till mångfald bland medarbetare.

Det är naturligt för oss att satsa på aktiviteter som bidrar till hälsa och hög motivation hos våra medarbetare. Friskvård, bra ledarskap och ständig kompetensutveckling är några exempel.



Våra medarbetare är födda i 83 olika länder och talar 57 olika språk.

Genom ett brett utbud av produkter och tjänster till såväl konsumenter som vård och företag finns det stora möjligheter för våra medarbetare att prova på nya arbetsuppgifter. Alla medarbetare har tillgång till ett stort antal utbildningar och föreläsningar inom olika områden – flera via webben.

Vi verkar för ett liv i hälsa för alla människor oavsett kön, etnicitet och ålder och vill spegla mångfalden i samhället på alla nivåer i företaget. Medarbetare med olika kompetens, bakgrund, perspektiv och erfarenheter ökar vår innovation och konkurrenskraft.



Genom att göra det enkelt att få tag på sina läkemedel vill vi bidra till att fler människor får full nytta av dem. Kunden väljer själv det beställnings- och leveranssätt som passar bäst.

Enkelt att få tag på läkemedel

Det är viktigt för apotekskunder att få tag på sina läkemedel när de behöver dem. Vi har cirka 370 apotek över hela landet och vi fortsätter att öppna fler apotek. De senaste åren har vi utökat öppettiderna på många av våra apotek för att finnas till hands när kunden vill besöka oss. Vi har även cirka 660 apoteksombud. De spelar en viktig roll för tillgängligheten till läkemedel i glesbygd.

På apoteket.se kan kunderna handla läkemedel och andra hälsoprodukter via dator, läsplatta eller mobiltelefon. Kunderna kan även läsa om våra produkter och tjänster samt få råd om läkemedelsanvändning, egenvårdsbehandling och sunda levnadsvanor.

Vår kundservice svarar på frågor om läkemedel och våra övriga produkter och tjänster. Kunderna kan även beställa läkemedel eller starta en prenumeration på sina läkemedel.

utmärkelse

Apotekets e-handel utsågs till Årets e-handel/omnikanal i Retail Awards 2015.

För vården är det viktigt med kostnadseffektiva och säkra leveranser så att patienterna får sina läkemedel i rätt tid. Apoteket har uppdrag att leverera läkemedel, tillverka specialläkemedel och utföra tjänster till landsting, regioner och kommuner.



Läkemedel och nogra utvalda hälsoprodukter

Apoteket har ett brett sortiment av läkemedel, hälsoprodukter och tjänster. Alla de receptbelagda läkemedel som är godkända för den svenska marknaden finns hos oss. Dessa läkemedel granskas ur hälso- och säkerhetssynpunkt av Läkemedelsverket. De granskar även receptfria läkemedel.

Produkter som inte är läkemedel granskas av Apoteket i sex steg innan de tas in i sortimentet. Våra tjänster kvalitetssäkras genom medarbetarnas kompetensutveckling och genom externa experters granskning av hur tjänsterna utförs. Kunderna ska känna sig trygga i att de gör ett klokt val oavsett vad de väljer ur sortimentet.

APOTEKETS KVALITETSKONTROLL

6 skäl att alltid lita på våra produkter.



1 BEHOVSANALYS

Alla produkter vi säljer ska på ett eller annat sätt göra det enklare att må bra. Vi kontrollerar att produkten verkligen behövs och gör nytta.



2 LEVERANTÖRER

Alla leverantörer måste följa Apotekets uppförandekod och leva upp till våra stränga krav på kvalitet, miljö och etiskt ansvar.



3 FUNKTION

Vi kontrollerar att produkten fungerar som den ska och är rätt märkt. Om effektstudierna inte är tillräckliga begär vi ytterligare information eller tackar nej till produkten.



4 SKONSAMHET

Produkten ska vara så skonsam som möjligt med bibehållen funktion. Vi synar alla ingredienser för att minimera risken för t ex allergi, irritation eller hormonstörning.



5 MILJÖ

Både våra egna och oberoende experter kontrollerar att produkten belastar miljön i minsta möjliga omfattning.



6 KOMPETENS

Vi ser till att alla som jobbar på våra apotek har den kompetens som krävs för att ge råd kring våra produkter.



Tjänster till privatpersoner och vården

Apoteket erbjuder en bredd av olika tjänster, allt ifrån hälsoundersökningar för privatpersoner till läkemedelsleveranser till vården. Det gemensamma syftet med tjänsterna är att göra det enkelt att må bra. Förbättrad hälsa bidrar till ett bättre hälsotillstånd för hela samhället med minskad sjukfrånvaro och lägre vårdkostnader.

På flera av våra apotek kan kunderna boka ett separat möte för att få en mer omfattande läkemedelsrådgivning med en specialutbildad farmaceut, en hälsocoach. Hälsocoacherna kan ge råd kring levnadsvanor, exempelvis stöd i att förändra matvanor, sluta röka, börja motionera och stressa mindre. Läkemedelsrådgivning, Apotekets Blodtryckskoll och Apotekets Blodsockerkoll är några av de hälsotjänster vi erbjuder till privatpersoner.

För att stödja vården i att effektivisera och kvalitetssäkra sin försörjning av läkemedel erbjuder Apoteket tjänster som läkemedelsleveranser till sjukhus och boenden, dosförpackade läkemedel, förfyllda sprutor, kliniska provningar och specialtillverkade läkemedel.

utmärkelse

Apoteket utsågs till Sveriges andra mest ansedda varumärke 2015 och Sveriges mest ärliga företag för sjunde året i rad i Anseendebarmetern av Nordic Brand.



Apodos gör läkemedels-
hanteringen enklare,
frigör tid och sparar
pengar för vården samt
bidrar till att färre
läkemedel slängs.

Apotekets tjänst för dosförpackade läkemedel heter Apodos. Alla läkemedel som ska tas vid ett och samma tillfälle levereras packade i en dospåse märkt med innehåll och patientens namn. Äldre som bor hemma eller på vårdhem är den största kundgruppen.

Apoteket tillverkar specialläkemedel som av olika skäl inte tillverkas i läkemedelsindustrin men behövs ändå. Dessa tillverkas utifrån varje enskild kunds behov. Exempel på specialläkemedel är beredningar av nuklearmedicin och cytostatika samt läkemedel med kort hållbarhet.



Apoteket samlar årligen in drygt 400 ton läkemedel och skickar för säker destruktion.

Vi tar ansvar för miljön hela vägen

Apotekets verksamhet påverkar miljön både i Sverige och i andra länder där produkter tillverkas. Vi arbetar därför för att minska miljöbelastningen, särskilt när det gäller utsläpp av läkemedelsrester och koldioxid.

Läkemedelsrester som passerar kroppen och reningsverken påverkar levande organismer när de kommer ut i miljön. Även läkemedel som spolas ner i avloppet eller slängs i hushålls-avfallet kan hamna i naturen.

Det är viktigt att de som använder läkemedel vet hur de ska användas på rätt sätt. Dels för att de ska må bra, dels för att minska risken för att läkemedel slängs i onödan. På Apoteket får kunderna råd om hur de ska använda sina läkemedel och alla kunder som lämnar in överblivna läkemedel på våra apotek får extra bonuspoäng i Apotekets kundklubb ApoPlus.

Transporter är en förutsättning för att våra produkter ska nå apoteken och våra kunder. Transporterna är samtidigt den största källan till våra utsläpp av koldioxid. Vi minskar miljöbelastningen genom att samordna transporter och se till att lastbilar och transportlådor är välfyllda. Vi arbetar även för att våra leverantörer ska använda miljöklassade fordon.

- Bättre läkemedelsanvändning
- Fler miljöklassade fordon för varutransporter
- Mer klimatsmarta tjänsteresor
- Insamling av överblivna läkemedel

utmärkelse

Apoteket utsågs till Sveriges grönaste varumärke i apoteksbranschen 2015 i Differs undersökning.



Apoteket Storken i Stockholm.

Apotekets historia

De första apotekarna kom till Sverige i slutet på 1400-talet. De var tyskar, knutna till hovet och krigsmakten. Slottet Tre Kronor i Stockholm hade ett eget apotek. År 1575 gav kungen ett privilegiebrev för det första apoteket för allmänheten. I och med det infördes ett system som gav apotekare tillstånd att köpa och driva apotek. Det systemet varade ända till 1971. Då övertog staten samtliga apotek och bildade Apoteksbolaget. 1998 ändrades namnet till Apoteket AB.

Under nästan 40 år hade Apoteket det samlade ansvaret för en god läkemedelsförsörjning såväl till vård och omsorg som till privatpersoner. Genom en sammanhållen nationell organisation skapades förutsättningar att utveckla e-recept, receptregister och en samlad läkemedelsförteckning. År 2006 lan-



Apoteksbolaget bildas 1971. 1998 ändrades namnet till Apoteket AB.



Beställ varor direkt i mobilen.

serade Apoteket möjligheten att beställa läkemedel via telefon och webb med hemleverans. Numera kan kunderna beställa apoteksvaror direkt i mobilen.

Omregleringen av apoteksmarknaden skedde i flera steg med början 2008. I ett första steg blev det möjligt att sälja ett urval av receptfria läkemedel i övrig handel. Andra steget var landstingens upphandling av försörjningstjänster på vårdmarknaden. I nästa steg såldes två tredjedelar av Apotekets apotek samtidigt som nya aktörer öppnade apotek. Hela vårdmarknaden, inklusive marknaden för dosförpackade läkemedel, är nu konkurrensutsatt.

Vi har valt att behålla vårt namn Apoteket som är sprunget ur det ord man under medeltiden använde för ett ställe där man beredde och sålde läkemedel. I vår logotyp använder vi namnet tillsammans med ormskålen – apotekarnas speciella symbol.

*Vi gör det
enklare att
må bra*

apoteket.se
@apoteket_ab (Twitter)
@apoteket (Instagram)
facebook.com/apoteket.se
youtube.com/user/ApoteketAB
mynewsdesk.com/se/apoteket_ab

kundservice@apoteket.se
0771-450 450

Apoteket AB, Box 3001, 169 03 Solna
010-447 50 00