



Apoteksbranschens årsrapport 2010

En ny bransch har etablerats i Sverige

2010 var det första året med en ny apoteksmarknad i Sverige. Det året kommer därför ses som ett avstamp för branschen när vi framöver bedömer dess utveckling. Den genomgripande förändringen som marknaden har varit med om, tillsammans med de förväntningar som utvecklingen har fört med sig, har inneburit att apoteken haft mycket uppmärksamhet riktad mot sig under året. Ett viktigt konstaterande, med 2010 års bokslut i handen, är att apoteksmarknaden har lyckats leva upp till förväntningarna.

Tack vare de nya förutsättningarna efter omregleringen har det i Sverige öppnats upp 202 helt nya apotek. Bland annat på orter som tidigare helt saknat apotek. Det går idag fler apotek per invånare och öppettiderna är längre än någonsin.

2010 etablerades även Sveriges Apoteksörening. Vi är branschorganisationen för apoteksaktörer och har idag 13 medlemsföretag som tillsammans driver över 99 procent av landets apotek. Vår uppgift är att tillvarata och främja våra medlemmars branschintressen. Vi arbetar med att utveckla kvalitet, patientsäkerhet och företräder medlemsföretagen i kontakt med politiker, myndigheter, statliga bolag och andra beslutsfattare. Vi agerar i media för att svara på frågor vad gäller apoteksbranschen och utarbetar yttranden och utredningar som berör branschen såväl nationellt som internationellt. Sveriges Apoteksörening samlar också in branschspecifik statistik som vi presenterar i en årlig rapport, av vilken ni läser den allra första utgåvan nu.

Apoteksbranschens första år har inneburit en stor förändring i människors vardag med fler apotek, olika aktörer och ett mer varierande utbud. Detta står det utförligt om i rapporten. Under föreningens första verksamhetsår har mycket kraft lagts på att etablera den nya apoteksbranschen i relation till branschens viktigaste intressenter och beslutsfattare samt att stödja slutförandet av omregleringsprocessen. Ett brett serviceutbud, ökad tillgänglighet och öppethållande är ett mål för medlemmarna hos Sveriges Apoteksörening. Av allt att bedöma har vi nått en bra bit på väg under branschens första levnadsår, något som bekräftas av våra kundundersökningar.

Jag skulle dock vilja passa på att även vara lite framåtblickande. Den moderna apoteksbranschen i Sverige är fortfarande ny där mycket utveckling återstår och flera viktiga utmaningar ligger framför oss.

Sveriges Apoteksörening kommer att särskilt arbeta med initiativ för att på branschnivå ytterligare öka tillgängligheten. Vi kommer även arbeta med frågor som rör patientsäkerheten till exempel de villkor som gäller logistik och leverans av läkemedel. Vi kommer titta närmare på hur dagens modell för generika påverkar patientsäkerheten samt hur den modellen kan utvecklas till gagn för samhället.

Apoteken är en viktig länk i vårdkedjan - för konsumenterna och för skattebetalarna. Apoteken har en unik möjlighet att nå ut till väldigt många människor och därmed ingå i en effektiv del av samhällets samlade vårderbjudande. Det är ett mycket betydelsefullt mervärde som apoteken kan bidra med till samhället och ett område som föreningen ser som prioriterat i den nära framtiden.

Med dessa ord vill jag välkomna dig som läsare att ta del av den svenska apoteksbranschens första årsrapport.

Stockholm den 6 april

Johan Wallér

**Verkställande direktör
Sveriges Apoteksörening**



Johan Wallér

Innehållsförteckning:

Så fungerar apoteksmarknaden.....	5
Reformens olika steg – från monopol till konkurrens	6
Den nya apoteksmarknaden	7
Gemensamma databaser och register.....	7
Kontroll över priser	7
Prissättning på generika.....	8
Receptfria läkemedel	9
Apoteksbranschen	10
Apotekens ekonomi – omsättningen i branschen.....	10
Kunderbudandet	10
Rådgivning – Apotekens mest centrala roll.....	11
Nya tjänster och produkter	11
Apotekens skyldighet – Patientsäkerhet	12
Sveriges Apoteksörening – Arbete under 2010.....	13
Opinionsbildning.....	13
Branschråden	13
Kvalitetsrådet	14
Apoteksmarknadsrådet	14
IT-rådet.....	14
Kommunikationsrådet	14
Övriga frågor av vikt	14
Kunderna	15
Nöjda kunder genom kompetent personal	15
Apoteken bättre än detaljhandeln.....	16
Apoteken	17
Fler apotek och bättre tillgänglighet	17
Öppettider efter kundernas behov.....	18
Personalen	19
Bilaga - Geografisk spridning av apotek fördelat på län.....	21

Sammanfattning

Nedan redovisas några av de viktigaste siffrorna för apoteksbranschen i punktform.

Antal öppenvårdsapotek till och med 2010: 1122 (en ökning med 202 apotek sedan omregleringen)

Total omsättning: 33 miljarder kronor

Omsättningen fördelas enligt nedan:

- Receptbelagda: 80 procent
- Receptfria/OTC: 10 procent
- Handelsvaror: 10 procent
- Övrigt: 0,5 procent

Medeltal apoteksanställda på öppenvårdsapotek (heltid): 8350

Nyanställningar netto på öppenvårdsapotek under 2010 (heltid): 735¹

Öppethållande i genomsnitt: 53,2 timmar under en normalvecka

Apotekstäthet i genomsnitt för hela riket: 8300 invånare per apotek (ca 10 000 invånare per apotek innan omregleringen)

- **Högst apotekstäthet:** Jämtlands län, 5300 invånare per apotek
- **Lägst apotekstäthet:** Blekinge län, 10900 invånare per apotek
- **Apotekstätheten är högre i Norrbotten än i Stockholms län**

Antal expedierade recept: ca 71 miljoner per år

Antal kundbesök: 103 miljoner per år

- **Högst antal kundbesök/invånare:** Gotlands län med 16,26 kundbesök per invånare
- **Lägst antal kundbesök/invånare:** Uppsala län med 7,59 kundbesök per invånare
- **Genomsnitt i hela riket:** 11,03 kundbesök per invånare

¹ För samtliga öppenvårdsapotek utom Apotek Hjärtat

Så fungerar apoteksmarknaden

Reformen av apoteksmarknaden

En genomgripande förändring

Den första juli 2009 trädde en omfattande förändring i kraft på apoteksmarknaden. Apoteksmarknaden öppnades då upp för fler aktörer än Apoteket AB att bedriva apoteksverksamhet. Det var den mest omfattande förändringen sedan 1971 då riksdagen beslutade att förstatliga apoteksverksamheten. Under 38 år fanns det endast en enda apoteksaktör på den svenska marknaden.

Vid tiden före omregleringen den 1 juli 2009 fanns det cirka 920 apotek i landet vilket innebär att det gick ca ett apotek på 10 000 invånare. I övriga Europa ligger apotekstätheten i en majoritet av länderna på under 4000 invånare/apotek. I jämförelse med andra länder i Europa hade därför Sverige en mycket låg apotekstäthet².

Tre målsättningar låg bakom beslutet om en omreglering av den svenska apoteksmarknaden.



I riksdagen kom man överens om att bästa sättet för att uppnå de tre målsättningarna var genom att skapa en marknad som möjliggjorde för fler aktörer att driva apoteksverksamhet. En annan ambition hos riksdagen var möjligheten att apotek skulle kunna ägas och drivas av både stora och små aktörer.

Omregleringen 2009 innebar stora förändringar och en mängd åtgärder vidtogs för att skapa en situation för att stimulera en aktiv och attraktiv apoteksmarknad samtidigt som det var viktigt att behålla en stark statlig reglering. Det senare gällde till exempel områden som tillståndsgivning, prisreglering av läkemedel och viktiga gemensamma resurser för att marknaden skulle fungera på lika villkor.

² PGEU annual report 2010 "Providing Quality Pharmacy Services to Communities in Times of Change"

Reformens olika steg – från monopol till konkurrens

Det krävdes en reform med fyra steg för att åstadkomma dagens nya apoteksmarknad med konkurrens och flera nya aktörer.



Det viktigaste steget i reformen var omregleringen av apoteksverksamheten som trädde i kraft 1 juli 2009.

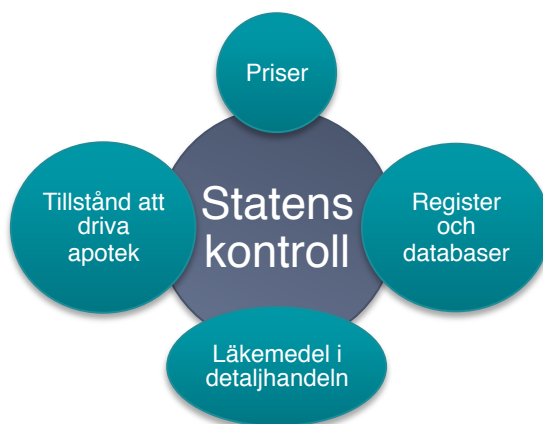
För att skapa en konkurrensutsatt apoteksmarknad beslutade riksdagen att sälja ett antal apotek från Apoteket AB till nya intresserade aktörer. För att sköta detta bildades *Apoteket Omstrukturering AB (OAB)* under 2008. OAB hade till uppgift att leda och övervaka omstruktureringen av Apoteket AB liksom försäljningen av vissa apotek. OAB:s uppgift var att skapa en ny apoteksmarknad med mångfald och väl fungerande konkurrens. Detta innebar att apotek skulle kunna köpas av olika typer av aktörer. Totalt såldes 616 apotek till fem olika aktörer under reformprocessen. Utöver de apotek som såldes har 202 helt nya apotek öppnats sedan omregleringen, till och med 2010.

För att skapa en mångfald av aktörer delade OAB dessa apotek i kluster på mellan 10 och 199 apotek med olika storlek och geografisk spridning. Utöver Apoteket AB:s apotek som var till salu var det även möjligt att starta helt nya apotek på marknaden. Efter indelningen i kluster skedde försäljningen genom ett budgivningsförfarande bland de som intresserade sig för ett köp.

För att underlätta för småföretagare att äga apotek överfördes 150 av de 616 apoteken till det nyinrättade bolaget *Apoteksgruppen i Sverige AB*. Sedan våren 2010 erbjuder Apoteksgruppen småföretagare delfinansiering vid köp av enstaka apotek. Lösningen innebär en möjlighet för småföretagare att starta och driva apotek med hjälp av en modell där de inte behöver ta hela den ekonomiska risken själva utan successivt kan öka sitt ägande till dess att verksamheten är stabil. För att underlätta för småföretagandet finns inom Apoteksgruppen även särskilda stödfunktioner och ett brett tjänsteutbud för att småföretagarna ska få del av skalfördelarna i apoteksverksamheten, bland annat när det gäller inköp, IT, logistik, kvalitet, ekonomi och marknadsföring.

Den nya apoteksmarknaden

Idag har vi i Sverige en helt ny situation på apoteksmarknaden med ett flertal olika aktörer, nya apotek och en bransch som andas utveckling och framtidstro. Då läkemedel inte är som andra varor utan ska användas enligt specifika instruktioner för att inte medföra risker samt subventioneras av staten, kommer apoteksmarknaden även fortsättningsvis att vara strikt reglerad för att garantera att konsumenters intressen tillvaratas. Avsikten med de relativt strikta regleringarna är också att säkerställa hög kompetens och säkerhet i läkemedelsförsörjningen.



Kontroll över vilka som får öppna och driva apotek

Läkemedelsverket är den myndighet som utfärdar tillstånd för den som vill öppna apotek och bedriva försäljning av läkemedel. Läkemedelsverkets krav för att ge tillstånd till att starta apotek är bland annat att det ska finnas personal med farmaceutisk kompetens som kan ge information och rådgivning till konsumenten liksom att det finns en läkemedelsansvarig för verksamheten. Andra krav är att alla apotek måste tillhandahålla samtliga läkemedel som omfattas av läkemedelsförmånen.

Gemensamma databaser och register

Ett antal nödvändiga funktioner för apoteken som tidigare låg inom Apoteket AB har nu lyfts över till det statliga bolaget Apotekens Service AB. Här ligger till exempel de databaser som låter den enskilda patienten hämta sina läkemedel på vilket apotek som helst med hjälp av ett e-recept. Databaserna gör också att apoteken ska kunna ge rätt rabatt till varje kund. Apotekens Service AB sköter också statistiken över den svenska läkemedelsförsäljningen. Apotekens Service AB spelar en viktig roll för att säkerställa att ingen aktör har konkurrensfördelar gentemot någon annan. Apoteken i sin tur är skyldiga att föra över information om expedieringen av läkemedel till Apotekens Service AB.

Kontroll över priser

Läkemedel kan delas in i två grupper. En grupp är de läkemedel som subventioneras av staten och ingår i läkemedelsförmånen, en annan grupp är övriga läkemedel som inte ingår i läkemedelsförmånerna. Staten subventionerar vissa läkemedel för att alla ska ha tillgång till bra och effektiv läkemedelsbehandling. Det är *Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket* (TLV) som avgör vilka läkemedel som ska vara subventionerade. Högkostnadsskyddet innebär att man i Sverige själv betalar högst 1800 kronor per år för sina eventuella läkemedelskostnader.

I och med att det är staten som står för den största delen av läkemedelskostnaderna så fastställer TLV priserna för de läkemedel som ingår i läkemedelsförmånen. TLV fastställer apotekens inköps- respektive försäljningspris för de läkemedel och varor som ingår i läkemedelsförmånen. Mellanskillnaden mellan dessa två priser utgör en så kallad handelsmarginal som avgör vilken vinst apoteken får göra på läkemedel som ingår i läkemedelsförmånen. Prisformeln som anger förhållandet mellan inköpspriser och försäljningspriset ser olika ut för olika typer av läkemedel. Det finns dock visst utrymme för apoteken att förhandla om lägre inköpspriser på delar av sortimentet. Handelsmarginalen är ett sätt för staten att stimulera apoteksmarknaden genom att förändra incitamenten att bli en aktör på apoteksmarknaden.



För läkemedel som inte ingår i läkemedelsförmånen men som säljs på apoteken är prissättningen helt fri. I realiteten fungerar de av TLV satta priserna för läkemedel inom ramen för läkemedelsförmånen som ett riktmärke för den fria prissättningen.

Prissättning på generika

När man hämtar ut ett receptbelagt läkemedel händer det ofta att apoteken erbjuder ett annat läkemedel än det som står på receptet. Det sker då det finns ett billigare läkemedel med samma aktiva substans som i originalläkemedlet. Så kallade generikaläkemedel kan tillverkas då patentet på ett läkemedel gått ut och det öppnas upp för konkurrens om tillverkningen. Utbytet gäller alltså när det finns kopior av ett original som har samma effekt men som är billigare. Prissättningen av dessa generikapreparat sköts av TLV genom ett auktionsförfarande där generikabolagen varje månad får bjuda mot varandra om vem som kan leverera ett läkemedel billigast. TLV publicerar sedan en lista över vilka läkemedel som är periodens billigaste varor och som alla apotek ska erbjuda sina kunder. Systemet är uppbyggt så att apoteken får ett fast tillägg på 10 kronor, för varje produkt de säljer som ingår i kategorin utbytbara generika och läkemedel. Generika står för ca 50 procent av läkemedlen som expedieras av apoteken.



Receptfria läkemedel

Prissättningen på receptfria läkemedel som inte ingår i läkemedelsförmånen är fri. Sedan 1 november 2009 är det även möjligt att sälja vissa receptfria läkemedel på andra ställen än på apotek. Detta gäller dock enbart för läkemedel som inte leder till allvarliga biverkningar och som är lämpliga för egenvård. Läkemedelsverket har till uppgift att välja vilka läkemedel som uppfyller dessa krav.

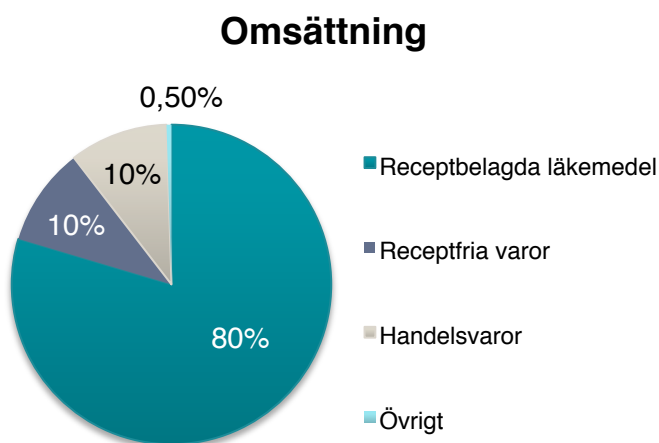
Den som säljer receptfria läkemedel måste ha ett egenkontrollprogram som bl.a. försäkrar att läkemedel inte säljs till omyndiga personer, att varorna hålls under uppsikt och inte är tillgängliga på samma sätt som det vanliga sortimentet. Dessa försäljningsställen har dessutom en skyldighet att upplysa konsumenter om apotek som kan ge kvalificerad rådgivning kring mediciner. Därtill måste de skicka sina försäljningsuppgifter till Apotekens Service AB för att bolaget ska kunna föra statistik över försäljningen av läkemedel i detaljhandeln.

Apoteksbranschen

Apotekens ekonomi – omsättningen i branschen

2010 har varit ett omvälvande år för apoteksmarknaden. Omregleringen av apoteksmarknaden skedde i slutet av den värsta globala ekonomiska krisen sedan 1930-talet. Under 2010 var den svenska ekonomin i en period av stark återhämtning. Samtidigt var detta året då den nya apoteksmarknaden etablerades. För nästan alla aktörer inom apoteksbranschen var 2010 deras första verksamhetsår. Även för den statliga aktören Apoteket AB var 2010 ett år som innebar stora förändringar och en form av nystart. För att förstå vilken roll apoteksbranschen spelar i Sverige är det viktigt att titta på dess omsättning och omsättningens uppbyggnad. Under det första helåret med den nya apoteksmarknaden var den totala omsättningen för öppenvårdsapoteken i Sverige ca 33 miljarder kronor.

Receptbelagda läkemedel står för ca 80 procent av den totala omsättningen för öppenvårdsapoteken i Sverige. Resterande 20 procent av omsättningen utgörs av det receptfria sortimentet och handelsvaror, ca 10 procent vardera. Receptbelagda läkemedel står alltså för den i särklass största delen av apotekens omsättning. Priserna på receptbelagda läkemedel sätts helt av Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket (TLV) och är alltså inget aktörerna själva kan påverka.



Apoteken har därför en begränsad möjlighet att påverka sin omsättning jämfört med de flesta andra branscher. Det kan också konstateras att branschen därför påverkas mer av statliga regleringar än av konjunktursvängningar i ekonomin. När apoteken inte kan konkurrera med varandra utifrån pris för en stor del av sin omsättning blir det därför extra viktigt för enskilda apotek och aktörer att hävda sig i konkurrensen genom utbildad och kompetent personal som erbjuder bästa möjliga service.

Det finns därmed en inneboende rörelse i branschen, som en konsekvens av den ökade konkurrensen, i att utveckla sin verksamhet kring handelsvaror, receptfria produkter och tjänster. En tydlig trend är att aktörerna försöker utveckla sina egna marknadsnicher. Utrymmet för specialisering i branschen är stor. Vi kan redan idag se en sådan utveckling genom nya erbjudanden till kunderna i form av rådgivningstjänster och nya produkter i sortimentet som lanserats. Vissa apotek har dessutom specialiserat sig mot t.ex. djurläkemedel. Gemensamt för alla apotek är dock att samtliga har samma sorts tillstånd att bedriva apoteksverksamhet – utfärdat av Läkemedelsverket.

Kunderbjudandet

Omregleringen av apoteksmarknaden och den ökade konkurrensen har påverkat apotekens erbjudanden till kunden avsevärt. Ökad tillgänglighet och öppethållande är en strategi för att tillmötesgå kundernas behov. För att särskilja sig från konkurrenterna har det dessutom skett en utveckling där mer riktade erbjudanden nu utvecklats för att passa kundernas behov. Antalet

tjänster som apoteken erbjuder har därför utökats och sortimentet i butikerna är idag mer varierat än tidigare.

Rådgivning – Apotekens mest centrala roll

Rådgivning kring läkemedel har i alla tider varit en av de viktigaste uppgifterna för apoteken. Här har branschen en exklusiv roll, idag mer än någonsin. Rådgivningsfunktionen har efter omregleringen utvecklats allt mer. Branschen strävar efter att vara initiativtagare till dialog med kunden för att aktivt föreslå åtgärder, om det behövs.

Till apoteken kommer många för rådgivning innan de går vidare med ett läkarbesök, och efter ett läkarbesök återvänder många för information kring medicinering. Apoteken är därför en naturlig länk i vårdkedjan. Inför ett eventuellt läkarbesök har apoteken den kompetens som behövs för att direkt ge råd om rätt behandling. Antingen via apotekens receptfria utbud eller avgöra att besväret kräver ett läkarbesök. Det är en viktig uppgift som avlastar sjukvården och förenklar för individen.



När patienter kommer till apoteken för att hämta ut läkemedel är det apotekspersonalens roll att genom kontrollfrågor säkerställa att kunden får rätt medicinering utifrån ålder, kön och eventuellt andra preparat som kunden använder. Allt för att förhindra biverkningar. För patienter som använder flera olika läkemedel parallellt är detta en mycket avgörande funktion.

Nya tjänster och produkter

Utöver den direkta dialogen med kunderna växer antalet tjänster som apoteken erbjuder och produktutbudet breddas ständigt. Det pågår ett kontinuerligt arbete bland apoteken för att utveckla nya innovativa tjänster. En hög servicenivå i butikerna är en tydlig prioritet. Samtidigt jobbar branschen med att ständigt hitta nya vägar och kanaler för att utöka sitt erbjudande. Nedan lyfts ett antal exempel på sådana nya tjänster fram.

Läkemedelsrådgivning genom broschyrer är ett sätt för apoteken att informera sina kunder. Rådgivning på den mer individbaserade och personliga nivån blir dock allt mer betydelsefull och där förväntar vi oss en stark utveckling.

Rådgivning kring receptbelagda läkemedel är en självklarhet, utöver detta har en del apotek utvecklat riktade rådgivningstjänster för vissa kundgrupper. Personer med diabetes har idag möjlighet att få extra stöd genom erbjudanden direkt på apoteken och är man rökare kan man få experthjälp för att sluta röka.

Framförallt är det webbaserad rådgivning och rådgivning genom telefon som ökar i betydelse för apoteken när det kommer till att bistå kunderna med information. För många apotek har föreläsningar med kunder i en samlad grupp blivit ett sätt att ta kunddialogen till nästa steg.

Helt nya yrkesgrupper finns idag på apoteken i och med att nya produkter och tjänster utvecklats. Inom hårvårds- och hudvårdsområdet har vissa apotek kommit väldigt långt. På vissa utvalda apotek har man hudterapeuter på plats som erbjuder behandling direkt i apotekens nya behandlingsrum.

Idag behöver man inte heller längre vänta på en läkartid för att få en hälsokontroll, man kan vända sig direkt till ett apotek. Detsamma gäller om man vill vaccinera sig t.ex. inför influensasäsongen. Genom att det finns sjuksköterskor på vissa apotek kan man bland annat ta blodprov, mäta sitt blodtryck och sin kolesterolhalt. Utifrån mätresultaten kan man direkt därefter ta nya steg mot ett sundare liv, om man skulle behöva detta, med hjälp av hälsocoacher.

Sortimentet inom egenvårdsavdelningarna har blivit bredare än någonsin. Det bredare sortimentet innebär bland annat att helt nya varumärken introducerats och att kunderna idag kan köpa helt nya produkter på apoteken, däribland medicintekniska produkter som blodtrycksmätare.

För att underlätta för både läkare, och våra kunder, erbjuder vissa apotek webbaserade receptsystem. Många gånger kan man som kund idag dessutom förbeställa de läkemedel man behöver för att därefter genom SMS-påminnelse få reda på när det man har beställt kommit in.

Apotekens traditionella roll breddas allt mer i och med den ökade konkurrensen på apoteksmarknaden. Fler tjänster och nya produkter erbjuds i större utsträckning av branschen. Alla tjänster som redovisats ovan erbjuds inte på samtliga apotek i landet utan är ett resultat av den mångfald som nu växer fram i branschen. Det är inte längre enbart för att hämta ut mediciner som man vänder sig till ett apotek. Apoteken spelar idag en allt större roll för hela det personliga välbefinnandet.

Apotekens skyldighet – Patientsäkerhet

Att garantera patientsäkerheten och bidra till lindring och tillfrisknande för de som besöker ett apotek är grunden för branschens verksamhet. Apotekens kunder ska känna sig helt trygga med att de produkter som erbjuds eller lämnas ut är korrekta, säkra, av högsta kvalitet och att de ger avsedd effekt.

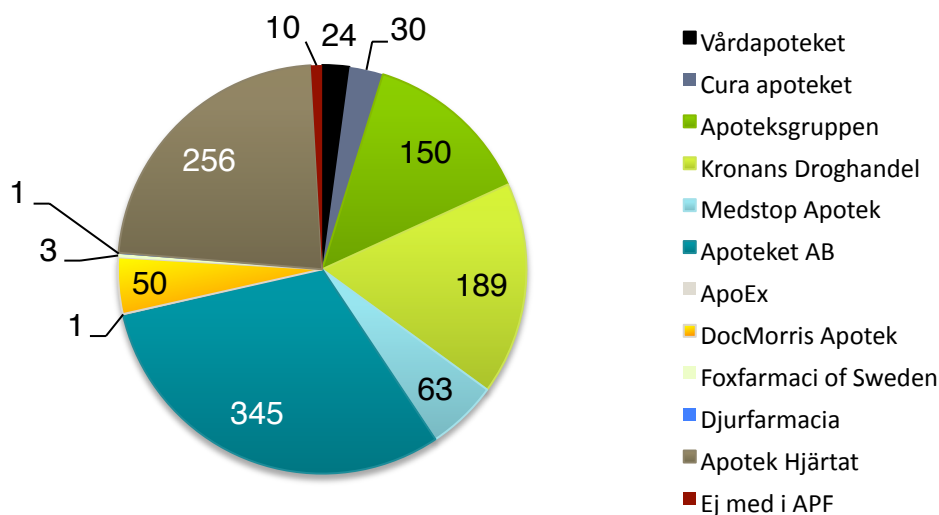
Apoteken kan påverka patientsäkerheten direkt. Personal som arbetar med receptbelagda läkemedel har nämligen möjligheten att ändra en läkares förslag till behandling. Apotekspersonalen har därför en funktion som innebär att eventuella misstag från läkares sida upptäcks, liksom att läkaren inte utnyttjar sin roll i syfte att skriva ut preparat på ett olämpligt sätt. Apoteken har en skyldighet att anmäla alla misstankar om felaktigt utfärdade recept till Socialstyrelsen. När en patient hämtar ut sitt läkemedel ser apotekspersonalen över hela kundens läkemedelsanvändning för att säkerställa att olika behandlingar och läkemedel inte motverkar varandra eller kan utgöra en skadlig kombination. Apoteken kan därför garantera att kunden verkligen får rätt läkemedel, till rätt ändamål och i rätt mängd.

Tillhandahållandeskyldigheten, som apoteken följer genom lag, innebär att alla läkemedel som skrivs ut på recept ska göras tillgänglig för kunder inom ett dygn på det aktuella apoteket. Genom en branschpolicy som apoteken gemensamt kommit överens om går man längre än vad lagen kräver. Om ett apotek saknar ett läkemedel som efterfrågas av en kund ska medarbetaren på apoteket diskutera situationen med kunden. Om det visar sig att läkemedlet behövs akut ska närliggande apotek, eller ett apotek som kunden vill, kontaktas för att se om kunden kan få sitt läkemedel så snabbt som möjligt.

Sveriges Apoteksförening – Arbete under 2010

Sveriges Apoteksförening är en branschorganisation som företräder nästan alla apotek i Sverige och deras ägare. Arbetet går ut på att skapa goda förutsättningar för att bedriva apoteksverksamhet i Sverige.

Totalt hade Sveriges Apoteksförening vid 2010 års utgång 11 medlemsföretag³ som tillsammans drev över 1120 apotek över hela landet, vilket motsvarar 99 procent av alla apotek i Sverige. Flera av marknadens nya apoteksaktörer har visat intresse av att gå med i föreningen och målsättningen är att samtliga av dagens 20 apoteksaktörer ska vara medlemmar i föreningen.



Opinionsbildning

Sveriges Apoteksförening har som främsta uppgift att tillvarata och främja medlemmarnas branschintressen. Utöver att verka för kvalitet, patientsäkerhet, god utbildning och hög kompetens inom branschen är det opinionskapande arbetet ett mycket viktigt inslag i Apoteksföreningens uppdrag. I det opinionskapande arbetet ingår för Sveriges Apoteksförening att:

- Vara remissinstans i frågor som rör branschen
- Företräda medlemsföretagen i kontakt med politiker, myndigheter, statliga bolag och andra beslutsfattare
- Agera i media och annan opinionsbildning i, för medlemsföretagen, viktiga frågor
- Utarbeta yttranden och utredningar som berör branschen såväl nationellt som internationellt
- Etablera Sveriges Apoteksförening som en mötesplats och plattform för centrala diskussioner i branschen

Branschråden

Apoteksmarknadens första år har präglats av branschens ansvar att upprätta och etablera en väl fungerande omreglerad apoteksmarknad som tar ansvar för läkemedelsförsörjningen och läkemedelsanvändningen för hela Sverige. I samband med föreningens bildande inrättades därför tre råd som arbetar inom specifika ämnesområden. Kvalitetsrådet, Apoteksmarknadsrådet och IT-

³ Två nya medlemmar har tillkommit under 2011 genom VetAp och Boots Farmaceutföretagarna

rådet. Därtill finns ett tillfälligt kommunikationsråd. Råden är sammansatta av representanter från medlemsföretagen och arbetar på styrelsens uppdrag.

Kvalitetsrådet

Kvalitetsrådet har till uppgift att samarbeta i kvalitetsfrågor till förmån för konsumenterna och branschen som helhet. Kvalitetsrådet diskuterar lagstiftning och andra offentliga regleringar samt hur branschen skall kommentera och driva opinionsbildning i dessa frågor.

Apoteksmarknadsrådet

Apoteksmarknadsrådet har till uppgift att gemensamt hantera frågor som har att göra med generella system och regelverk som sätter upp villkor och förutsättningar för apoteksaktörernas verksamhet.

IT-rådet

IT-rådets uppgift är att hantera företagens systemorienterade frågor som är till förmån för konsumenterna och branschen som helhet. IT-rådet diskuterar lagstiftning och andra offentliga regleringar samt hur branschen skall kommentera och driva opinionsbildning i dessa frågor.

Kommunikationsrådet

Kommunikationsrådet är ett tillfälligt råd som har till uppgift att hantera branschgemensamma kommunikationsfrågor i samarbete med myndigheter och statliga bolag. Exempelvis arbetar kommunikationsrådet tillsammans med Apotekens Service för gemensam kommunikation i samband med allvarliga incidenter i IT-infrastrukturen. Rådet samarbetar också med Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket i kommunikation kring läkemedelsutbyte.

Övriga frågor av vikt

Sveriges Apoteksförening har därtill varit aktiv i flera andra branschöverskridande aktiviteter. Apoteksföreningen har inriktat sina krafter på att arbeta fram branschpraxis och riktlinjer som är till för att förbättra villkoren för apoteksverksamheten.

En mycket viktig branschpraxis som föreningen har antagit efter intensivt arbete är att apoteken i vissa fall kontakter konkurrerande apotek för att hjälpa kunder att få tag på sina läkemedel. Det är ett exempel på en mycket viktig branschpraxis som visar att apoteksföretagen gör sitt yttersta för att leva upp till omvärldens förväntningar.

Apoteksföreningen har också varit involverad i det etikavtal som arbetats fram tillsammans med läkemedelsleverantörerna. Syftet med avtalet är att säkra dialogen mellan apoteken och läkemedelsleverantörerna vad gäller information kring läkemedel, dess egenskaper, lämplig användning och verkningar. Dialogen är väldigt viktig för båda parter strävan att maximera patientsäkerheten.

En annan viktig fråga som slutfördes under 2010 var arbetet med den branschgemensamma utbildningen av läkemedelsansvariga på apoteken. Utbildningen ger en intern certifiering som säkerställer att de läkemedelsansvariga på apoteken lever upp till myndigheternas krav kring bland annat patientsäkerhet och kvalitetsarbetet på det lokala apoteket.

Kunderna

Under 2010 hade alla apotek i Sverige tillsammans över 100 miljoner kundbesök. Det motsvarar ca 270 000 kunder per dag, sju dagar i veckan. Apoteken är med andra ord en mötesplats där otroligt många människor med olika besvär och funderingar kring hälsa och vård träffar utbildade och kunniga medarbetare. I jämförelse med primärvården som har en årlig besöksfrekvens på ca 40 miljoner⁴ människor har apoteksbranschen genom sin tillgänglighet, i termer av öppettider och geografisk spridning, en unik möjlighet att nå ut till väldigt många människor och därmed avlasta primärvården i landet vad gäller rådgivning kring hälsa och välmående.

Här finns en potential som svensk hälsovård borde ta vara på mer. Apoteken är en naturlig del i vårdkedjan och den länk som har störst exponering gentemot medborgarna. Regering, landsting och relevanta myndigheter borde arbeta för att etablera ett närmare samarbete med apoteken när det gäller preventiv vård, folkhälsoarbete och avlastning av primär- och specialistvård. Apoteken i Sverige expedierade över 70 miljoner recept under 2010. Det innebär att apoteken i Sverige spelar en avgörande roll för en effektiv och korrekt läkemedelsanvändning. Det är en stor utmaning att klara av att expediera en så stor mängd recept på ett sätt som maximerar service, minimerar väntetider och samtidigt säkerställer att kunderna verkligen får rätt läkemedel, till rätt ändamål och i rätt mängd. Antalet expedierade recept är därför ett mått, bland andra, för att se hur effektiva apoteken är. Det är också ett mått på servicegraden. Samtidigt kan alltför stora skillnader regionalt vad gäller antalet expedierade recept eventuellt vara en signal om godtyckliga skillnader i läkemedelsanvändning och förskrivning.

Nöjda kunder genom kompetent personal

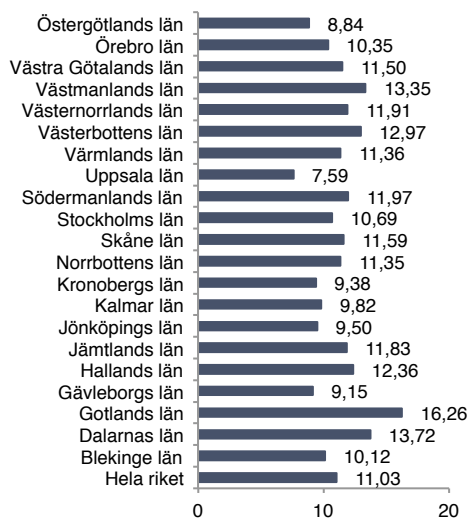
Ett av de främsta argumenten bakom omregleringen var att ge kunderna bättre service genom ökad konkurrens.

För att kartlägga kundnöjdheten på apoteksmarknaden efter omregleringen har Sveriges Apoteksförening låtit TNS SIFO göra en undersökning utifrån olika kvalitetsaspekter⁵.

Undersökningen visar att kundnöjdheten totalt sett är mycket hög och att den förbättrats sedan omregleringen inom områdena service, utbud av tjänster och produkter samt öppettider. Sedan apoteksomregleringen bedömer 97 % av svenskarna sin samlade besöksupplevelse som utomordentligt bra eller bra.

Service är ett av de kvalitetsområden som kunderna är mer nöjda med än innan omregleringen. Så många som 97 procent av de som tagit ställning i frågan svarar att de har sett en förbättring eller att situationen gällande servicen är lika bra i dagsläget. Av de kunder som fått direkt

Antal kundbesök per invånare*



* Ett medeltal har räknats ut för antal kundbesök / län när det kommer till aktörerna Apotek Hjärtat och Apoteksgruppen

⁴ Uppgifter från Sveriges kommuner och landsting. Statistisk årsbok 2009

⁵ Intervjuerna genomfördes under Q4-perioden 2010. Totalt deltog 1000 personer i intervjuerna.

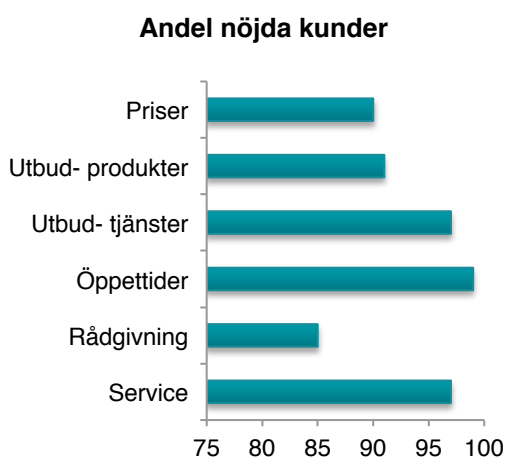
vägledning eller råd av apotekens utbildade personal gällande läkemedelsanvändning, medicinsk behandling eller användning av andra produkter så är hela 85 procent mycket nöjda. Personalens specialistkunskap är alltså en styrka som kunderna uppskattar. Framöver kommer personalens kompetens att bli ännu viktigare i takt med att apoteksbranschen utvecklar sina tjänsteerbjudanden ytterligare (se avsnitt ovan).

Kunderna har också svarat att de sett förbättringar på många andra kvalitetsområden sedan omregleringen. För att ge några exempel har 99 procent av de som tagit ställning i frågan tyckt att de upplever bättre eller lika bra öppettider som innan. 97 procent av kunderna som tagit ställning svarar också att de tycker att utbudet av tjänster har förbättrats eller är minst lika bra i dagsläget, och 91 procent framhäver att de sett en förbättring av eller ett lika bra utbud av produkter. Att man kan se en positiv utveckling inom så många områden på bara ett år efter omregleringen av apoteksmarknaden är ett starkt bevis för att den varit en framgång. Slutligen anser 90 % av svenskarna att apotekens pris på produkter har blivit bättre eller är lika bra som innan omregleringen.

I en europeisk jämförelse ligger dessutom apoteken i Sverige i klass med de i övriga Europa. Enligt SIFO:s benchmarkmätning hamnar de svenska apoteken på samma plats gällande kundnöjdhet som snittet av Europas apotek.

Apoteken bättre än detaljhandeln

Apoteken på den nya apoteksmarknaden har redan lyckats uppnå bättre kundrelationer än detaljhandeln. I TNS SIFO:s benchmarkmätning som tittar på en samlad bedömning av apoteksbesöket, viljan att återvända till och rekommendera samma apotek till andra samt upplevd konkurrensfördel av det apotek kunden besökt, så får apoteken totalt 78 poäng jämfört med endast 64 poäng för detaljhandeln. Svenskar i åldern 56-66 år ger apoteken det högsta omdömet på hela 90 poäng.



Bilden bekräftas av Svenskt Kvalitetsindex (SKI) som mäter och analyserar hur de faktiska kunderna bedömer varor och tjänster i Sverige. SKI:s undersökning från november 2010 visar att Apoteksmarknaden (tillsammans med Systembolaget) får högst kundnöjdhet inom detaljhandeln. Enligt SKI:s undersökning får Apoteksbolagen framförallt ett gott betyg av konsumenterna när det kommer till servicekvaliteten med personlig service.

Från branschens sida finns det en stolthet över att apoteken lever upp till kundernas förväntningar. Apoteken kommer även fortsättningsvis att sträva efter att hålla en hög kvalitet på sin verksamhet och fortsätta utveckla apoteksbranschen.

Apoteken

En ökad tillgänglighet var ett av apoteksomregleringens huvudsyften. Genom att öppna upp apoteksmarknaden för nya aktörer ville regeringen öka antalet nya apotek och att öppettiderna skulle bli längre. Vid tiden för omregleringen hade Sverige en mycket låg apotekstäthet jämfört med Europa. I Sverige fanns det cirka 920 apotek vilket innebar att det gick ca ett apotek på 10 000 invånare vilket ska jämföras med att majoriteten av de europeiska länderna har en apotekstäthet på under 4000 invånare per apotek. Även öppettiderna på svenska apotek var ett problem innan omregleringen. Få apotek var öppna på helgerna eller sent på kvällen.

Fler apotek och bättre tillgänglighet

I och med att apoteksmarknaden öppnats upp har fler aktörer etablerats på marknaden.

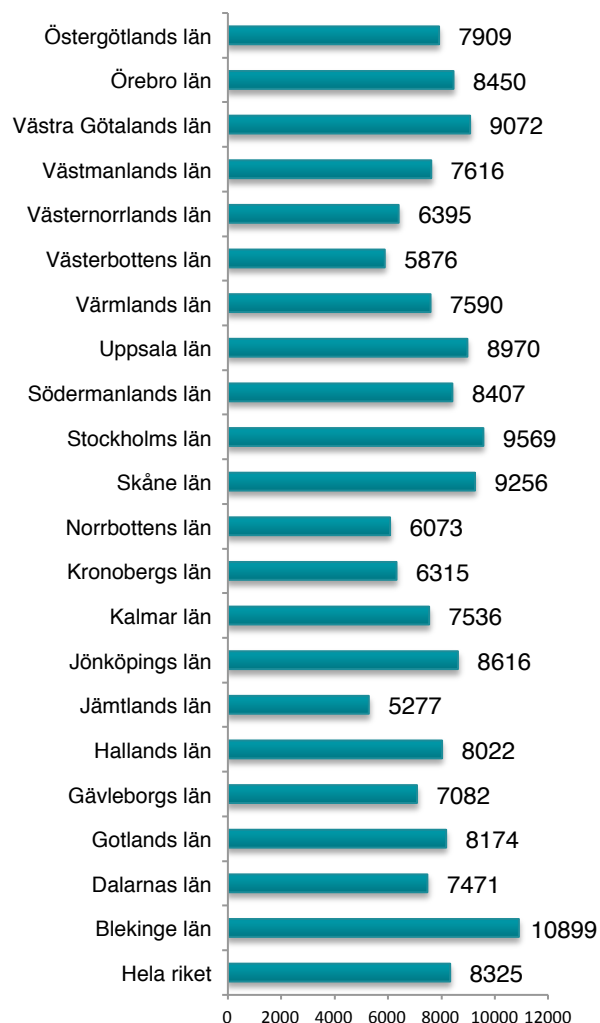
Sedan omregleringen har antalet apotek i landet ökat dramatiskt till 1122 öppenvårdsapotek vid slutet av 2010. Det är en ökning med 202 apotek, eller 22 procent, på lite mer än ett år. Hitintills är det enbart Åhléns som under slutet av 2010 valde att lägga ner sin satsning på apoteksverksamhet. Utav Åhléns sex apotek övertogs ett apotek av en annan befintlig aktör på marknaden. Övriga fem apotek gav istället utrymme åt varuhusets satsningar inom mode och skönhet.

Med fler nya apotek har apotekstillgängligheten ökat i landet. Vid utgången av 2010 hade apotekstätheten i Sverige ökat till ett apotek på 8300 invånare. Ett annat sätt att uttrycka det är att varje person idag har möjligheten att vända sig till fler apotek och att varje individ idag delar sitt apotek med 1700 personer färre än vad de gjorde innan omregleringen. Apotek har dessutom etablerats på orter som tidigare varit helt utan ett apotek, som t.ex. i Älmsta och Insjön.

Flest antal apotek finns i Stockholms län med 211 apotek, vilket innebär att det går ett apotek på 9600 invånare. Nästan alla medlemmar i Sveriges Apoteksförning har apotek i Stockholms län. På andra plats kommer Västra Götalands län med 173 apotek, här går det ett apotek på 9100 invånare. Lägst antal apotek finns i Gotlands Län med 7 apotek totalt, däremot är antal invånare per apotek bland de lägre i landet med ett apotek på 8200 invånare.

Två av länen där apotekstätheten är som högst är faktiskt Jämtlands län med 5300 personer per apotek och Norrbottens län med 6000 personer per apotek. Vilket kan jämföras med storstadsområdet Stockholms län med 9600 personer per apotek. Avstånden mellan varje apotek

Apotekstäthet (invånare per apotek)



är självfallet kortare i Stockholms län än i Jämtlands län, men fortfarande är det så att apotekstätheten per individ är högre i Jämtland än i Stockholm.

Öppettider efter kundernas behov

En viktig uppgift för apoteken är att vara tillgängliga under den tid på dygnet som passar kunderna bäst. Många av medlemmarna i Sveriges Apoteksförening har i samband med sitt inträde på apoteksmarknaden använt öppettiderna som ett sätt att hävda sig i konkurrensen. Detta har resulterat i en positiv spiral för kunderna då de idag har tillgång till apotek under fler timmar på dygnet än någonsin tidigare. En tydlig trend är att apoteken anpassar sig till de kundbehov som finns i den ort de verkar inom. Om kunderna har ett behov av ökade öppettider så anpassar sig apoteken. Många av de nya apoteken är också lokaliserade till områden där kraven på längre öppettider är högre, som till exempel köpcenter eller livsmedelsbutiker. I dag när ett nytt apotek öppnar i ett köpcenter motsvarar apotekets öppettider ofta två nya apotek från tiden innan omregleringen. I genomsnitt har apoteken i Sverige öppet ca 53 timmar i veckan. Många av apoteken går ännu längre än så med genomsnittliga öppettider på nära 100 timmar i veckan. Framförallt är det på helgerna som öppethållandet för apoteken har ökat mest under det gångna året. Utöver utökade öppettider finns idag även fler möjligheter för kunder och läkare att utnyttja e-tjänster i kontakten med apotek. Bland e-tjänsterna finns t.ex. webbaserade receptsystem för läkare och förbeställning av läkemedel för kunderna.

Personalen

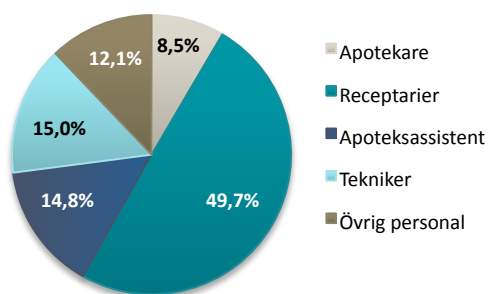
Apoteksbranschen kännetecknas av hög kompetens och expertis. Personalen är bland apotekens viktigaste resurser. Det är viktigt att apotekens kunder möts av utbildad och kompetent personal med relevant utbildning. Det ger kunderna möjlighet att handla läkemedel och egenvårdsprodukter i konsultation med någon som har en gedigen kunskap om produkterna.

I och med personalens betydelse för apoteksbranschen är det viktigt att följa hur personalstrukturerna inom branschen ser ut och utvecklas.

Omregleringen av apoteksbranschen har resulterat i fler aktörer och fler butiker på marknaden. Apoteken har även utvecklat nya tjänster som de erbjuder. Detta har naturligtvis även effekter på personalsammansättningen. Efter ett år med en omreglerad apoteksmarknad kan vi se följande. Öppenvårdsapoteken hade sammanlagt 8350 personer anställda⁶. Av dessa var 735 nyanställningar⁷.

Apotekspersonalen ska, genom att ge individuellt anpassad information, så långt det är möjligt förvissa sig om att patienten kan använda läkemedel på rätt sätt. För att arbeta på ett apotek måste man minst vara apotekstekniker eller motsvarande för att få ge råd. Personal som ansvarar för hanteringen av receptbelagda läkemedel är legitimerade receptarier eller apotekare. För att bli receptarie krävs en 3-årig universitetsutbildning och en apotekare har en 5-årig universitetsutbildning. Apoteksteknikerutbildningen finns som en KY-utbildning på ett och ett halvt år. Apoteksassistenter är den del av personalen som sitter i kassan i egenvårdsavdelningen och som även har hand om att fylla butikshyllorna med varor etc. Den personal som arbetar med egenvårdsprodukter har en särskild utbildning inom detta område. Alla apotek arbetar dessutom kontinuerligt med att höja kompetensen hos personalen genom att öka kännedomen och kunskapen om apotekens egenvårds- och receptbelagda sortiment.

Apotekspersonalen uppdelade efter utbildning



Framförallt består personalen på apoteken av receptarier följt av apoteksassistenter och tekniker. Vad gäller de nyanställda är det också just bland receptarier och tekniker ökningen har varit som störst under 2010.

⁶ Medeltal anställda inom öppenvårdsapoteken

⁷ Nyanställningar på Apotek Hjärtat ingår inte i siffran

Personalens roll på apoteken är att genom sin farmaceutiska kompetens bidra till bättre hälsa och visa vad läkemedelsbehandlingen har för roll i hela behandlingskedjan. Apotekspersonal har en hög fackkompetens som innebär att de känner till produkterna bättre än någon annan yrkeskategori i Sverige. Samtidigt strävar apoteken efter en effektiv kunddialog för att bättre förstå kundens behov.

Varje år dör i Sverige ca 3000 personer på grund av felaktig läkemedelsanvändning. Utbildningen och kompetensen hos apotekens personal är av yttersta vikt för att vara säker på att kunderna får rätt information om produkterna vad gäller dosering och när de ska användas, med utgångspunkt i vad som gäller just för den enskilda individen. Att öka tillgängligheten av kompetent personal är därför en nyckelkomponent i apotekens strävan att kunderna ska bli nöjda.

I Sverige används läkemedel för ca 35 miljarder kronor per år. Kostnaderna för felaktig läkemedelsanvändning beräknas till nästan 10 miljarder kronor per år. Apotekspersonalens kompetens är ytterst viktig för att minska felanvändning av läkemedel. Apoteken har också en kontrollfunktion som innebär att de säkerställer att de läkemedel som en läkare förskrivit verkligen stämmer överens med vad patienten behöver. Samtidigt ökar andelen receptfria läkemedel och egenvårdsavdelningarna i apoteksbutikerna erbjuder i allt större utsträckning produkter som bidrar till att förbättra kundernas välbefinnande. Därför är det viktigt med en förtroendeingivande och kompetent personal. Då apotek är en del av hälso- och sjukvården i Sverige har personalen tystnadsplikt och lyder under Hälso- och sjukvårdslagen.

Bilaga - Geografisk spridning av apotek fördelat på län

Karta över geografisk spridning av apotek i Sverige

