

Branschrapport 2011



Två år med en ny apoteksmarknad

Foto:
Benjamin Earwicker , Jakub Krechowicz, Maria Kaloudi,
Michael Lorenzo och Christian Svensson

Ett kämpigt bokslut för branschen

Den nya apoteksmarknaden har nu varit fullt ut implementerad i över två år. På dessa två år har det skett stora förändringar och vi har också kunnat lära oss mycket om hur den nya marknaden fungerar i praktiken.

Generellt kan man konstatera att det andra året för den nya branschen har varit ett tufft sådant. Många aktörer har problem med sin lönsamhet och med att få verksamheten att gå runt. Det har varit ett år då vi sett den första apotekskonkursen och det har även annonserats att en del apotek kommer att stänga. Trots det har aktörerna i branschen levererat enligt de politiska målen och apotekstillgängligheten har ökat avsevärt.

Apoteken fyller en mycket viktig funktion i samhället. Genom den farmaceutiska kompetensen gör apoteken skillnad vad gäller patientsäkerhet i samband med läkemedelsanvändning. Via apoteken sker en säker läkemedelsdistribution till det svenska folket. Genom den effektiva administrationen och följsamheten i att ansvara för genomförandet av generikautbytet sparar apoteken stora pengar åt det offentliga. Apotekens funktion bidrar därför med ett stort mervärde till samhället.

Opinionen och politiken har dock ännu större krav på tillgänglighet och det ropas efter fler apotek på fler orter, längre öppettider och bättre tillgänglighet till läkemedel. Samtidigt kan det konstateras att marginalerna i branschen är dåliga och inte täcker kostnaderna för den tillgänglighet branschen skapat.

En utmaning är att apoteken till mångt och mycket behandlats som en administreringskanal där det existerande regelverket i detalj begränsar apotekens handlingsfrihet. Om tillgängligheten och servicen ska förbättras ytterligare måste apoteken få större möjligheter att påverka förutsättningarna för sin verksamhet.

Den frustration som många kunder idag upplever när det gäller brist på tillgänglighet på läkemedel är ett uttryck för detta. Det gäller främst apotekens befogenhet att kunna förhandla och påverka aktörer i ledet bakom apoteken. Det är bara då som apoteken kan få en möjlighet att verkligen arbeta med att utveckla sitt erbjudande och bidra till en långsiktigt förbättrad hälso- och sjukvård i Sverige samtidigt som den enskilda kundens behov kan tillfredsställas.

Apoteken är en del i vårdkedjan. Den länk som träffar flest kunder – som förstår deras behov och vet vad de vill ha. Det är därför paradoxalt att apoteken inte får bättre möjlighet att påverka hur de kan tillfredsställa de behoven på bästa sätt. Häri ligger de kommande årens stora utmaning.

Johan Wallér

Verkställande direktör
Sveriges Apoteksförening



Två år med en ny apoteksmarknad - Sammanfattning

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

1242 apotek under 2011 är en kraftig ökning av antal öppenvårdsapotek i landet

Det innebär 121 fler apotek under 2011 än 2010 och 313 fler än innan omregleringen. Det är en ökning som innebär 34 procent fler apotek i landet.

Apotek i hela landet inte bara i storstäder

Nya apotek har öppnat där det aldrig tidigare funnits apotek. Exempelvis i Insjön och Älmsta, men även till exempel i Rågsved i Stockholm och Hovsjö i Södertälje.

7 635 invånare per apotek i landet är en kraftig förbättring av apotekstätheten

Innan omregleringen var apotekstätheten över 10 000 invånare per apotek. Sverige hade näst sämst apotekstäthet i Europa där genomsnittet låg på cirka 4 000 invånare per apotek.

Högst apotekstäthet: Jämtlands län 5 262 invånare per apotek (bättre än 2010 då det gick 5279 invånare per apotek)

Lägst apotekstäthet: Blekinge län 8 999 invånare per apotek (bättre än 2010 då det gick 10 945 invånare per apotek)

Störst förbättring i apotekstäthet sedan omregleringen: Stockholm län: 4 128 färre invånare per apotek

Minsta förändring i apotekstäthet sedan omregleringen: Jämtlands län: 245 färre invånare per apotek

26 apoteksaktörer i Sverige och stor mångfald bland apoteksaktörerna

Det handlar om stora kedjor, mindre kedjor, enskilda entreprenörer, småföretagargrupperingar, privata ägare och statliga ägare

Omsättningen i branschen: cirka 33,5 miljarder kronor

Varav receptbelagda läkemedel: 80 procent

Staten har inte fått höjda kostnader på grund av omregleringen men Sverige har fått 313 nya apotek

Receptfria läkemedel/OTC: Cirka 10 procent

Handelsvaror: Cirka 10 procent

53 timmar öppet i genomsnitt per apotek i veckan är en förbättring med över 10 timmar i veckan sedan omregleringen

Antal expedierade recept: 77 miljoner expedierade recept 2011 innebär cirka 210 000 recept om dagen

Högst antal expedierade recept per invånare: Norrbottens län med 9,3 expedierade recept per invånare

Lägst antal kundbesök per invånare: Stockholms län med 7,3 expedierade recept per invånare

Genomsnitt för hela landet: Cirka 8,1 expedierade recept per invånare

Över 100 miljoner kundbesök under 2011 innebär över 280 000 kundbesök om dagen

Högst antal kundbesök per invånare: Värmland med nästan 13 kundbesök per invånare och år

Lägst antal kundbesök per invånare: Uppsala med strax över 9 kundbesök per invånare och år

Genomsnitt för hela landet: Nästan 11 kundbesök per invånare och år

Under 2011 jobbade totalt över 10 000 människor med öppenvårdsapoteken i Sverige



Innehåll

Sveriges Apoteksförening.....	7
Opinionsbildning.....	8
Branschens övergripande villkor	8
Apotekens roll i vårdkedjan.....	8
Patientsäkerhet.....	9
God apotekssed	9
Branschråden.....	9
Särskilt viktiga frågor för branschen	11
Dagens generikamodell – ett hot mot patientsäkerhet och tillgängligheten.....	11
Tjugofyratimmarsregeln – vilka är problemen?	14
Utveckling inom apoteksbranschen.....	15
Apotekens ekonomi.....	15
Apotekens kunderbudande	17
Apoteken.....	20
Fler apotek och bättre tillgänglighet.....	20
Kraftig förbättring av apotekstätheten i landet	21
Öppettider efter kundernas behov.....	22
Omregleringen av apoteksmarknaden – en succé för tillgängligheten.....	23
Kunderna	24
280 000 kunder om dagen - varje dag - på apoteken	24
210 000 Expedierade recept om dagen.....	25
Apoteken som en underutnyttjad resurs.....	26
Nöjda kunder genom kompetent personal	26
Personalen - Apotekens viktigaste resurs	29
Hög kompetens är en förutsättning för jobb på apotek.....	29
Vikten av en välutbildad personalkår.....	29
Tillgången till farmaceutisk kompetens måste säkras.....	30

Sveriges Apoteksförening

Sveriges Apoteksförening är en branschorganisation som representerar apoteksaktörer på den svenska apoteksmarknaden. Genom sina medlemmar företräder föreningen i stort sett alla apotek i Sverige.

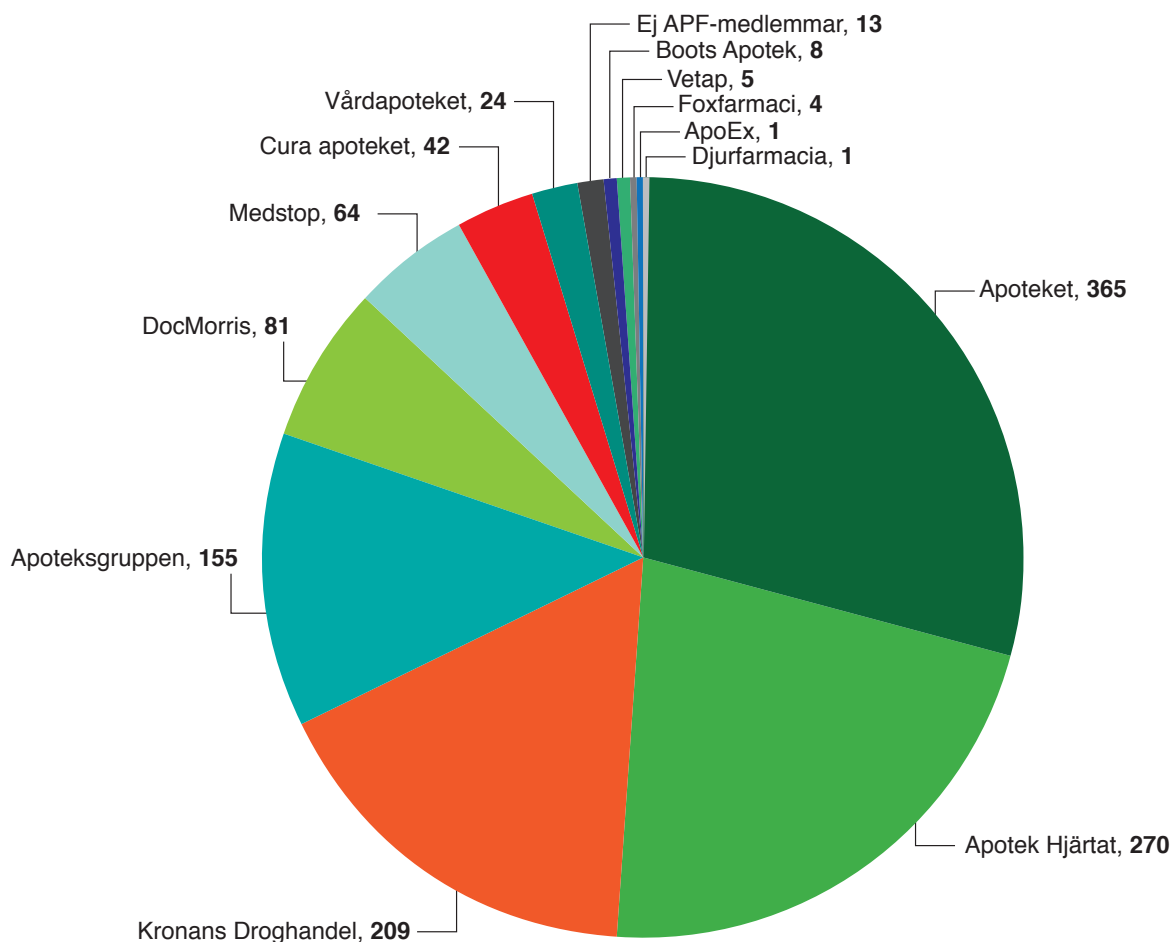
Den övergripande målsättningen för Sveriges Apoteksförening är att säkerställa att apoteksbranschen genom sin mångfald, utveckling och roll förblir en viktig och bidragande del i det svenska samhället. Föreningens uppdrag går ut på att skapa bästa möjliga villkor för medlemsföretagen samtidigt som kund- och samhällsnytta för patienter tillvaratas.

Apoteksbranschen är en del av den svenska hälso- och sjukvården och ansvarar för en trygg och säker läkemedelsförsörjning i hela landet. I branschen arbetar människor med stor kunskap om läkemedel, läkemedelshantering, läkemedelsanvändning och hälsofrågor.

Apoteksföreningen bildades strax efter omregleringen av apoteksmarknaden. Under föreningens första tid har mycket kraft lagts på att etablera den nya apoteksbranschen i relation till branschens viktigaste intressenter, beslutsfattare och mot allmänheten. Många känner fortfarande inte till att apoteksmarknaden idag består av flera konkurrerande aktörer.

Totalt hade Sveriges Apoteksförening vid 2011 års utgång 13 medlemsföretag som tillsammans drev 1229 apotek över hela landet, vilket motsvarar cirka 99 procent av alla apotek i Sverige. Under 2012 har Sveriges Oberoende Apoteksaktörers Förening, en förening för cirka 15 oberoende apoteksaktörer som idag tillsammans driver 21 apotek gått med som medlem i Sveriges Apoteksförening. Detta innebär att branschorganisationen nu representerar näst intill alla aktörer på marknaden.

Aktörer och antalet apotek 2011



Opinionsbildning

För en branschförening, som verkar för medlemmar på en helt ny marknad, är det särskilt viktigt att vara en röst i debatten och bidra till utvecklingen av apoteksmarknaden. En av apoteksföreningens viktigaste roller är att vara branschens röst externt och bidra till att öka omvärldens kunskap om branschen som helhet liksom i enskilda frågor.

Under det senaste året har Sveriges Apoteksförening fortsatt arbetet med att etablera sig själv som en knutpunkt och plattform för diskussion kring centrala frågor kopplade till apoteksmarknaden.

Inom ramen för det opinionsbildande arbete som Sveriges Apoteksförening arbetar med är en viktig uppgift att agera som remissinstans gentemot statliga myndigheter. Ett annat uppdrag är att exempelvis ta fram, sammanställa och delta i utredningar som berör branschen såväl nationellt som internationellt. Apoteksföreningen företräder medlemsföretagen i kontakt med politiker, myndigheter, statliga bolag och andra beslutsfattare. För att proaktivt verka för ökad synlighet och i syfte att flytta fram branschens position i de frågor som är viktiga för en väl fungerande apoteksmarknad, agerar föreningen som talesperson för branschens räkning i media och annan opinionsbildning.

De frågor som Sveriges Apoteksförening verkar för är kvalitet, patientsäkerhet, god utbildning och hög kompetens inom branschen.

Branschens övergripande villkor

På en övergripande nivå är den primära frågan som Sveriges Apoteksförening driver, att branschen får villkor som underlättar för medlemsföretagen att på bästa möjliga vis bedriva sin verksamhet så att patientsäkerheten garanteras och att apoteken kan sätta kundernas behov i centrum. Rent konkret innebär det att föreningen bland annat arbetar tillsammans med Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket (TLV) i frågan om apotekens förutsättningar på den reglerade apoteksmarknaden. Apoteksföreningens uppgift är att bidra med branschens synpunkter om hur förutsättningarna kan justeras för att målet med den nya apoteksmarknaden ska uppnås med så god effekt som möjligt. Bra villkor ökar apotekens möjligheter att ge kunderna god tillgänglighet och service. 2011 har varit ett tufft år för de flesta apoteksaktörer vilket visar att det är viktigt att kontinuerligt se över branschens övergripande villkor för att säkerställa att statens mål med apoteksmarknaden uppnås.

Apotekens roll i vårdkedjan

En annan viktig fråga som Sveriges Apoteksföreningen driver är att medvetandegöra allmänheten, liksom politiker och beslutsfattare, om apotekens viktiga roll i hälso- och sjukvården samt läkemedelskedjan. Genom att apoteken ofta är den första, och sista, instansen i vårdkedjan spelar branschen en mycket viktig roll för att enkelt och smidigt lösa enskilda besvär, liksom i syfte att reducera de totala vårdkostnaderna i landet. Just denna viktiga samhällsuppgift, vad gäller att avlasta sjukvården och förenkla för individen är något som Sveriges Apoteksförening ständigt försöker lyfta fram i samhällsdebatten.

”På apoteket försöker vi genom samtal med kunden komma fram till varför de har ont i huvudet. På så sätt kan vi resonera om t.ex. en huvudvärks-medicin verkligen är det som kunden behöver.”

Inger Näsman, kvalitetschef på Kronans Droghandel.

Patientsäkerhet

Då apoteksaktörerna utgör en viktig del av den svenska hälso- och sjukvården så driver branschen frågor för att utveckla och säkerställa patientsäkerheten i Sverige. En av de viktigaste frågorna inom det här området är hur dagens modell för att byta originalläkemedel mot billiga kopior, så kallad generika, fungerar. Genom erfarenhet av möten med patienterna samt vetenskap om den faktiska tillgängligheten av generiska läkemedel ute på apoteken så ser vi att dagens modell innebär stora risker. Patienterna blir förvirrade och felmedicinerar på grund av alltför frekventa byten. Samtidigt klarar inte leverantörerna att uppfylla leveranskraven vilket innebär att apoteken står utan läkemedel att expediera. Apoteken kan och vill, men får inte ta sitt ansvar på grund av systemets utformning. Föreningen arbetar därför med att föreslå lösningar som innebär kostnadskontroll för samhället samtidigt som det ökar patientsäkerheten och säkerställer en god tillgänglighet. En mer ingående beskrivning av denna fråga återfinns längre fram i rapporten.

God apotekssed

Apotekarsocieteten och Sveriges Apoteksförening presenterade under 2011 för första gången en standard för god apotekssed, GPP (Good Pharmacy Practice). GPP tar fasta på att apoteksbranschen är en del av hälso- och sjukvården. Apotekens rådgivning ska ha en hög kvalitet och alltid utgå från kundens behov. Till exempel utgör bland annat kundens ålder, utbildning och livssituation viktiga faktorer för att rådgivningen verkligen når kunden på kundens egna villkor. Det är först då som farmaceuternas rådgivning kan spela en avgörande roll för hur kunden fullföljer sin läkemedelsbehandling. Ett gemensamt arbetssätt och en gemensam praxis för all apotekspersonal i landet, oavsett vilken aktör man jobbar för, är extra viktigt idag när dagens apoteksmarknad består av en mångfald aktörer. Den svenska GPP-standard baseras på en internationell standard formad av Världshälsoorganisationen, WHO och FIP, den internationella farmaceutfederationen.

Branschråden

För att fastställa hur Sveriges Apoteksförening ska jobba och förhålla sig i specifika ämnesområden har föreningens styrelse inrättat fem råd, varav fyra är permanenta. Råden är ett sätt för föreningen att förankra sitt arbete hos medlemmarna. Rådsmedlemmarna representerar medlemsföretagen och arbetar på styrelsens uppdrag.

Apoteksmarknadsrådet

Apoteksmarknadsrådets uppgift är att hantera frågor som har att göra med generella system och regelverk som sätter upp villkor och förutsättningar för apoteksaktörernas verksamhet. Apoteksmarknadsrådet är idag en självklar kontaktpunkt för Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket, (TLV), att vända sig till för frågor som rör apoteksverksamhet. Rådet har under det gångna året bidragit i stor utsträckning till TLV:s arbete kring översynen av den nuvarande generikamodellen. Rådet kommer även fortsättningsvis att arbeta med TLV kring myndighetens översyn av handelsmarginalen ¹.

Kvalitetsrådet

Kvalitetsrådet arbetar med kvalitetsfrågor till förmån för konsumenterna och branschen som helhet genom att bidra med tankar och idéer kring optimala villkor och ramverk som reglerar branschen. Genom att lämna kommentarer och synpunkter kring lagstiftning samt genom att driva opinionsbildning har kvalitetsrådet under året etablerat sig allt mer som en självklar kontaktyta för myndigheter som till exempel Läkemedelsverket och Socialstyrelsen.

IT-rådet

IT-rådet bidrar i diskussionerna kring lagstiftning och andra offentliga regleringar kopplad till företagens systemorienterade frågor. En annan uppgift för rådet är att föreslå hur branschen ska driva opinionsbildning i dessa frågor. Rådet har under året bidragit starkt till att Sveriges Apoteksförening kunnat föra en konstruktiv dialog med Apotekens Service AB, TLV, regeringskansliet, Sveriges kommuner och landsting (SKL) och andra intressenter i frågor som rör apoteksverksamhetens vård och IT-frågor.

Utbildningsrådet

Utbildningsrådet är ett nybildat råd vars huvuduppgift är att säkra tillgången till farmaceutisk kompetens. Långsiktigt ska rådet också arbeta med att säkerställa att utbildningarnas innehåll speglar branschens framtida behov. Viktiga kontaktytor för rådet är Högskoleverket, utbildningsinstitutionerna och Arbetsförmedlingen.

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 AB för gemensam kommunikation i samband med allvarliga incidenter i IT-infrastrukturen. Rådet samarbetar också med TLV i kommunikation om läkemedelsutbytet.



Särskilt viktiga frågor för branschen

Dagens generikamodell – ett hot mot patientsäkerhet och tillgängligheten

Dagens modell för utbyte av läkemedel

Efter ungefär två år med en ny apoteksmarknad har de nya aktörerna haft möjlighet att samla in viktiga kunskaper kring hur marknaden fungerar. Genom sin dagliga kontakt med kunder och patienter har branschen fått in värdefull information och gedigna erfarenheter som kan bidra till att förbättra apoteksmarknaden ytterligare.

Ungefär samtidigt som omregleringen av apoteksmarknaden, ändrades även det system som användes på apoteken för utbyte av originalläkemedel mot billigare kopior, så kallad generika. Eftersom staten subventionerar en stor del av de läkemedel som förskrivs, är tanken med generikasystemet att hålla nere statens utgifter för läkemedel. Det är bra och systemet med generikautbyte är viktigt för att spara offentliga medel. Idag fungerar dock modellen för detta utbyte mycket dåligt ur ett patient- och tillgänglighetsperspektiv. Genom en auktion varje månad avgör Tandvårds- och läkemedelsverket (TLV) vilka generikaläkemedel (så kallade "periodens/månadens vara") som ska säljas på apoteken. Det betyder att stora delar av generikasortimentet byts ut varje månad på alla apotek i hela Sverige.

En modell som skapar förvirring och hotar patientsäkerheten

Apoteksaktörernas erfarenhet visar att dessa frekventa byten innebär stora svårigheter för patienterna. Generikaläkemedlen är nämligen inte helt lika. De har olika färg och form samt kommer i olika typer av förpackningar. De heter också olika saker. Detta leder till stor förvirring, osäkerhet och misstänksamhet hos patienterna. Konsekvensen blir felmedicinering och att man inte klarar av att följa sin medicinska behandling. Särskilt svårt blir det för de patienter som tar många olika mediciner. De kan få stora delar av sina läkemedel utbytta vid varje apoteksbesök.

Staten räknar med att felaktig läkemedelsanvändning kostar mellan 10-20 miljarder varje år. I en nyligen genomförd studie framgår det att över 200 000 patienter felmedicinerar årligen på grund av generikautbytet. Varje år dör 3000 personer på grund av att de felaktigt använder eller låter bli att använda sina läkemedel. Regeringen har nyligen lanserat en läkemedelsstrategi som syftar till att minska kostnaderna för den felaktiga läkemedelsanvändningen. I det arbetet är en trygg och säker generikamodell avgörande för att nå framgång.

Dagens modell för utbyte av läkemedel

Genom en auktion varje månad avgör Tandvårds- och läkemedelsverket (TLV) vilka generikaläkemedel (så kallad "periodens/månadens vara") som ska säljas på apoteken.

Det betyder att stora delar av sortimentet byts ut varje månad på alla apotek i hela Sverige.

Dagens modell för att byta originalläkemedel mot billiga kopior, så kallad generika, slår fel. Patienterna blir förvirrade av alla byten och tar inte sina läkemedel som de ska.

De frekventa bytena gör också att leverantörerna inte hänger med och att apoteken därför ofta står utan läkemedel.

Detta medför dålig patientsäkerhet och bristande tillgänglighet på läkemedel. Apoteken kan och vill, men får inte ta sitt ansvar på grund av systemets utformning.

Luft i systemet gör att generikaleverantörerna kan tjäna stora pengar på det offentligas bekostnad.

Det finns idag lösningar som innebär en bättre kostnadskontroll för samhället samtidigt som det ökar patientsäkerheten och säkerställer en god tillgänglighet till läkemedel

Generikamodellen försvårar tillgängligheten av läkemedel

Inte nog med att modellen som den ser ut idag bidrar till stora risker i samband med den enskilda patientens läkemedelsanvändning, den medför också en sämre tillgänglighet till läkemedel. Eftersom preparaten ska bytas ut så ofta på så många ställen blir konsekvenserna många gånger att läkemedelsbolagen inte klarar av att leverera. Då står apoteken utan läkemedel och patienterna kan inte få sin medicin. TLV som idag har ansvaret för modellen har ingen möjlighet att utöva sanktioner mot de leverantörer som inte kan tillgodose tillgängligheten. Det har till och med hänt att rent oseriösa företag vunnit auktionen eller att när företaget väl ska leverera har det gått i konkurs.

En förändring av nuvarande modell för ökad patientsäkerhet och tillgänglighet

Att byta dyra originalläkemedel mot billiga kopior är i grunden bra. Det sparar stora pengar åt samhället. Men dagens modell på apoteken innebär stora risker för den enskilde patienten och bristande tillgänglighet på läkemedel. Vi i apoteksbranschen vill ta ansvar och utforma en flexibel och säker modell för billiga läkemedel. Det går att konstruera modellen för utbytet av läkemedel på ett sätt som garanterar prispress men som samtidigt tar hänsyn till patientsäkerheten och tillgängligheten. Genom en modell där TLV och apoteksaktörerna tillsammans pressar priserna kan samhällets resurser värnas. Om apoteksaktörerna sedan får möjlighet att ingå långsiktiga avtal med leverantörerna så kan de frekventa utbytena för den enskilde patienten minska, tryggheten och följsamheten öka. Det blir en win-win för alla inblandade.

Exempel på problem med generikamodellen:

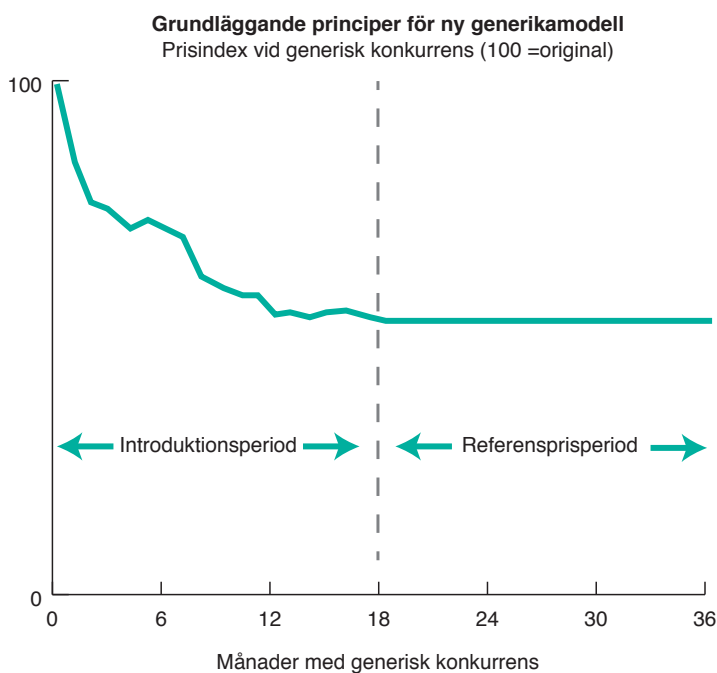
- Om man tar en genomsnittlig patient som använder sju olika läkemedel per år, där samtliga är generikaläkemedel skulle det kunna innebära att patienten byter läkemedel 28 gånger per år, om inte mer, enligt dagens modell för utbyte av läkemedel. För vissa patienter är byten av läkemedel inga problem, men det finns många patienter som är mycket känsliga för denna typ av förändringar, t.ex. patienter med diagnosen demens eller patienter med psykiska sjukdomar.
- En särskilt utsatt grupp är de som lider av mental ohälsa t.ex. patienter med diagnosen schizofreni. I Sverige behandlas ca 25 000 patienter med läkemedlet Zyprexa, många har diagnosen Schizofreni. Personer med Schizofreni får en sämre förmåga att tolka omvärlden och får många paranoida tankemönster. Vi talar alltså om patienter som är mycket känsliga för förändringar i namn och förpackning på de läkemedel som de använder. Dagens generikamodell med månatliga utbyten är en katastrof för dessa patienters läkemedelsbehandling.
- Många patienter, är helt beroende av sina läkemedel, och därmed av att de finns tillgängliga på apoteken. Den 1 september 2011 var alla förpackningar av Omeprazol (månadens vara) slut. Ett av företagen som blev utsedd att leverera månadens vara hade avregistrerats hos Skatteverket flera veckor innan de blev utsedda.

Vad som behövs är en förändrad modell där TLV och apoteksaktörerna tillsammans pressar priserna för att värna om samhällets resurser. Detta för att öka patientsäkerheten och säkerställa en god tillgänglighet till läkemedel för apotekens kunder.

Lösning

Sveriges Apoteksforening förespråkar en utvecklad modell för generiskt utbyte. Modellen behåller dagens framgångsrika prispress och statens kontroll, men åtgärdar bristerna.

I korthet fungerar den så här:



För att säkerställa fortsatt prispress och statens besparingar sköter TLV som idag upphandlingen under en period på 18 månader efter att patentet på ett läkemedel gått ut. Därefter visar studier att ett tillförlitligt lägsta pris, ett så kallat referenspris, har etablerats.

Efter denna introduktionsperiod får apoteken välja leverantör av generika så länge priset på läkemedlet ligger under referenspriset.

Det innebär bland annat att apoteken kan ställa krav på leveranssäkerhet samtidigt som längre avtal på upp till två år innebär färre byten och kontinuitet för patienterna.



Tjugofyratimmarsregeln – vilka är problemen?

Tjugofyratimmarsregeln, eller snarare tillhandahållandesskyldigheten som det egentligen heter och som apoteken följer genom lag, innebär att alla läkemedel som skrivs ut på recept ska göras tillgängliga 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 direkt så ska närliggande apotek, eller ett apotek som kunden vill, kontaktas för att se om kunden kan få sitt läkemedel så snabbt som möjligt.

När det kommer till att leva upp till tjugofyratimmarsregeln har apoteken dessvärre knappt någon makt att påverka utfallet. Det har visat sig att det ofta är brister i läkemedelsleveranserna som förhindrar apoteken från att leva upp till sin egenreglerade och lagstadgade skyldighet. Problemet är ofta att läkemedlen antingen är slut hos leverantörerna eller så schemaläggs leveranserna av leverantörerna så att tjugofyratimmarsregeln blir omöjlig att hålla.

En viktig orsak till problemet är att läkemedelsleverantörerna, som ansvarar för leverans av läkemedel till apoteken, inte omfattas av den tjugofyratimmarsregel som apoteken måste följa. Apoteken har mycket små möjligheter att påverka sin egen varuförsörjning eller att ställa krav på bättre och säkrare leveranser.

Ett annat problem för apoteken är att rent kommunikativt förklara för kunderna vad tjugofyratimmarsregeln innebär. Tjugofyratimmarsregeln gäller nämligen bara inom tätorter och mellan måndag till fredag. Även om apotekens öppethållande har ökat avsevärt under de senaste åren med butiker som är öppna under helgerna så finns det inga leverantörer som skickar läkemedel till ett apotek i anslutning till helger. En patient som beställer läkemedel på fredag får sin leverans på måndag, helt enligt gällande lagstiftning och branschpolicy. Men för patienten upplevs tjugofyratimmarsregeln i själva verket som en 72-timmarsregel.

Eftersom det är apoteken som möter kunderna är detta ett stort problem för den nya apoteksmarknadens trovärdighet. Apoteken måste därför få bättre verktyg för att säkerställa säkra läkemedelsleveranser. Därför tycker Sveriges Apoteksörening att det är bra att regeringen har tillsatt en utredning, Läkemedels- och apoteksutredningen, som har i uppdrag att just titta på tjugofyratimmarsregeln. Utredningens resultat kommer att presenteras efter sommaren och Sveriges Apoteksörening kommer fortsatt att bedriva dialog med utredningen för att lyfta fram vad vi anser vara nödvändigt för att apoteksaktörerna på bästa sätt ska kunna leva upp till tillhandahållandesskyldigheten.



Utveckling inom apoteksbranschen

Apotekens ekonomi

Två år har passerat sedan omregleringen av apoteksmarknaden 2009 och det har varit två omvälvande år för branschen. Utöver ekonomiskt turbulenta år globalt och i Europa har det för branschen till stor del handlat om att etablera sig i den nyordning som råder på marknaden.

Den totala omsättningen var cirka 33,5 miljarder kronor under 2011 vilket i stort sett är på samma nivå som 2010.

Receptbelagda läkemedel

Aktörerna på apoteksmarknaden har en begränsad möjlighet att påverka sina marginaler och sin omsättning jämfört med de flesta andra branscher. Receptbelagda läkemedel - som fortfarande står för cirka 80 procent av omsättningen för öppenvårdsapoteken i Sverige - har priser som helt och hållet sätts av Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket (TLV) och är alltså inget aktörerna själva kan påverka. Branschen påverkas därför mer av statliga regleringar än av konjunktursvängningar i ekonomin.

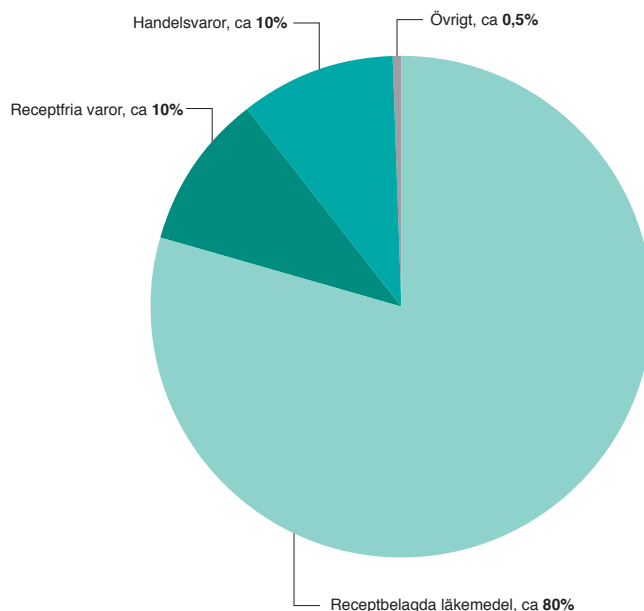
Omsättningen av receptbelagda läkemedel låg under 2011 på runt 26 miljarder kronor² vilket är ungefär samma nivå som under 2010.

OTC – receptfria läkemedel för egenvård

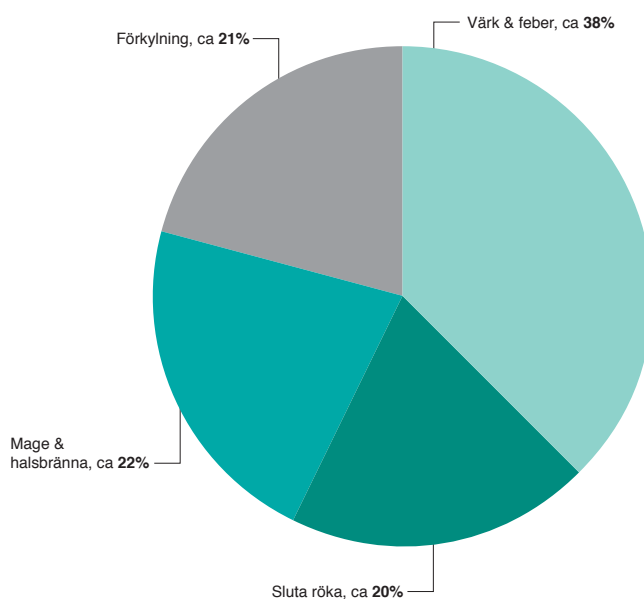
Den andel av omsättningen där apoteksaktörerna har större möjlighet att påverka sina marginaler är på receptfria läkemedel och handelsvaror. Apotekens försäljning av receptfria läkemedel är utsatt för hård konkurrens sedan det blev tillåtet med försäljning av vissa receptfria läkemedel inom den övriga detaljhandeln. Omsättningen av receptfria läkemedel låg under 2011 på omkring 3,7 miljarder kronor. En stor andel av försäljningen har flyttat från apoteken till just detaljhandeln som idag står för cirka 19 procent av all försäljning av receptfria läkemedel i landet.

Värk och feber, sluta röka, mage samt förkylning är de fyra största försäljningskategorierna när det kommer till receptfria läkemedel. Av dessa fyra produktkategorier står värk och feber för nära 40% av omsättningen. Försäljningsfördelningen mellan de fyra mest sålda produktkategorierna av receptfria läkemedel visar att väldigt många söker sig till apoteken för att få farmaceutisk rådgivning. Ett exempel till detta kan vara kunder som vill sluta röka. Den här typen av produkter är apotekens fjärde mest populära typ av receptfria läkemedel.

Omsättning



Försäljningsfördelning mellan de fyra mest sålda receptfria läkemedel

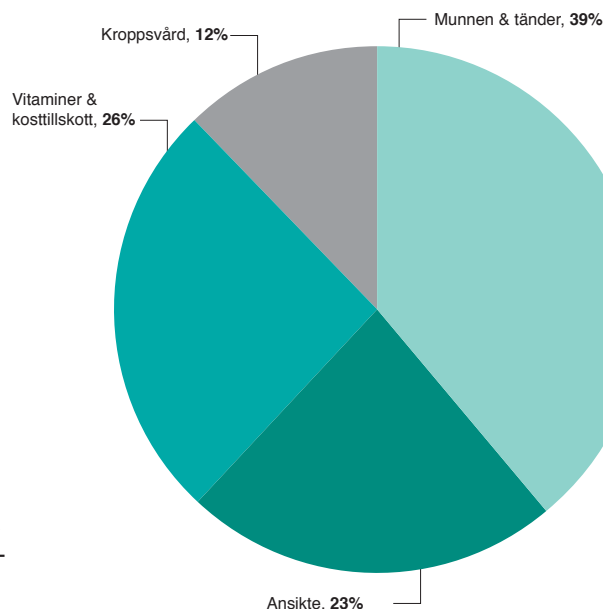


Handelsvaror – varor och tjänster på öppenvårdsapotek

När det kommer till handelsvarornas andel av den totala omsättningen i branschen så har utvecklingen inte levt upp till de högt ställda förväntningarna innan omregleringen. Prognoser visade då på en kraftig ökning vad gäller omsättningen på handelsvaror. För 2011 ser vi dock bara en marginell ökning jämfört med tidigare år. Omsättningen av handelsvaror låg under 2011 på omkring 3,9 miljarder kronor³.

Produkter för mun och tänder, följt av vitaminer och kosttillskott, ansiktsprodukter och kroppsvård är de fyra största kategorierna vad gäller omsättning på handelsvaror.

Försäljningsfördelning mellan de fyra mest sålda handelsvarorna



2011 – ett år med dålig lönsamhet

Omsättningsutvecklingen i branschen sedan 2010 kan alltså primärt förklaras av ökad försäljning av handelsvaror samtidigt som försäljningen av receptfria och receptbelagda läkemedel knappt förändrats alls.

Vad som kan konstateras är att omregleringen varit en tillgänglighetssuccé. Samtidigt är den blygsamma utvecklingen av omsättningen på handelsvaror ett uttryck för dålig lönsamhet inom branschen. Denna bild bekräftas av en studie genomförd av KPMG åt Socialdepartementet som dessutom pekar på att öppenvårdsapotekens vinstmarginal minskat från 4 procent till 2 procent mellan 2008-2011.⁴

Tillgänglighetssuccén har inneburit fler apotek i landet med konsekvensen att omsättningen per apotek sjunkit liksom lönsamheten. På en övergripande nivå är orsakerna till de dåliga lönsamhetssiffrorna att apoteksaktörerna främst har fokuserat på nyetablering. För många av aktörerna har mer energi gått åt till att öppna nya apotek än att utveckla befintlig verksamhet. Takten i etablering av nya apotek kommer nu troligtvis att plana ut. Under de kommande åren kommer vi inte att se en lika kraftig ökning av antalet apotek per år.

För att öka lönsamheten i branschen och därmed förbättra tillgängligheten av läkemedel och servicen till patienterna är det nödvändigt att se över apotekens marginaler vid försäljning av receptbelagda läkemedel. Den verksamheten utgör 80 procent av omsättningen och är därmed apotekens kärnverksamhet. Därför är det bra att TLV, som avgör priset på receptbelagda läkemedel, just nu ser över handelsmarginalen.

Omregleringen av apoteksmarknaden i Sverige innebar förändringar och vissa förbättringar av receptmarginalen, men förde även med sig konsekvenser som redan idag tydligt visar att det krävs ytterligare förändringar och förbättringar. Något som bekräftas av det faktum att många apotek idag har ekonomiska bekymmer. Marknaden tycks i många avseenden vara underfinansierad i relation till de förväntningar man ur ett samhällsperspektiv har på läkemedelsförsörjningen.

Det går inte att ur ett samhällsperspektiv ställa höga förväntningar på läkemedelsförsörjningen utan att också se till att de aktörer som verkar på området får tillräcklig kompensation för sitt arbete. Varje översyn av receptmarginalen och/eller prissättningen av läkemedel bör därför fokusera på hur samhällets kostnader för läkemedel bäst fördelas och nyttjas.

Sveriges Apoteksforening eftersträvar en väl fungerande och sund läkemedelsmarknad med full kostnadstäckning för den verksamhet som bedrivs och utöver det en skälig lönsamhet.

Apotekens kunderbjudande

Den ökade konkurrensen på den omreglerade apoteksmarknaden har varit till stort gagn för kunderna. Att antalet aktörer på marknaden har ökat från ett bolag till 26 olika bolag i Sverige har påverkat apotekens erbjudande på ett positivt sätt för kunderna. Den absolut mest märkbara skillnaden är fortsatt ökad tillgänglighet och öppet-hållande.

Att möta kunden enligt dennes behov är en medveten strategi bland våra medlemmar. För att särskilja sig i den tuffa konkurrensen, och i syfte att tillmötesgå kundernas efterfrågan, har många apotekskedjor valt att utveckla sina erbjudanden gentemot riktade kundgrupper. Helt nya tjänster har utvecklats och antalet produkter i butikernas sortiment utökas och förändras kontinuerligt. Apoteken har idag, tack vare fler aktörer på marknaden, ett mer varierat utbud än någonsin tidigare.

Apotekskunderna har mestadels ett tydligt syfte med sina besök på apoteken. Det handlar primärt om att inhanda läkemedel eller andra närliggande produkter. Att erbjuda farmaceutiska produkter och tjänster inom detta segment är också det område där apoteken har störst trovärdighet tack vare sin farmaceutiska expertis. Det råder därför en fin balansgång i hur mycket apoteken kan bredda sitt sortiment av produkter och tjänster utan att förlora ovan nämnda trovärdighet.

Konsumenttrenderna på den svenska apoteksmarknaden har därför hittills varit relativt statisk jämfört med apoteksmarknaderna i många andra länder. Detaljhandeln i övrigt påverkas annars mycket mer av konsument-trender och i många andra länder har apoteken, drivna av kundernas efterfrågan, ett utbud som sträcker sig långt utanför ramen för vad som är traditionell svensk apoteksverksamhet.

Samtidigt har omregleringen av apoteksmarknaden inneburit en förstärkt mottaglighet bland svenska apotek för signaler från konsumenterna. Detta har påverkat inriktningen i apotekens utbud av produkter och tjänster. Den tydligaste trenden under de senaste åren är en ökad efterfrågan på erbjudanden inom hälsosegmentet. Flera apoteksaktörer har därför idag ett bredare utbud av hälsoprodukter och tjänster. Många har dessutom ett nytt förhållningssätt i relation till sin verksamhet. Apoteken har ett ökat fokus på att bidra till ett sundare och friskare liv för sina kunder vid sidan av det som tidigare ansågs vara apotekens viktigaste uppgift, nämligen att vara till hjälp för att lindra sjukdomar.



Nya tjänster och produkter

När apoteken inte kan konkurrera med varandra utifrån pris för en stor del av sin omsättning blir det extra viktigt med apoteksprofilering och differentiering mellan aktörerna. Mycket har hänt på apoteken runt om i Sverige vad gäller utbud av produkter och tjänster efter omregleringen. Fortfarande finns det dock utrymme för ännu mer differentiering mellan aktörerna. Nedan lyfter vi fram några exempel på nya tjänster och produkter.

Under 2011 har apoteksaktörerna tagit ett ännu större kliv vad gäller att bredda och införa egna varumärken. Egna varumärken som krämer och schampo ger kunderna möjlighet att köpa bra produkter till ett lägre pris.

En annan utveckling som blir allt tydligare är att apoteken idag mer än någonsin tidigare erbjuder tjänster till sina kunder som, vid sidan om den kundnytta som tjänsterna i sig faktiskt innebär, gör att den redan stora belastningen på den svenska primärvården lättar. Ett starkt exempel på detta är införandet av så kallade snabbkliniker för enklare sjukdomar. Det har introducerats på några apotek

och befinner sig i en uppbyggnadsfas för tillfället. Patienterna kan uppsöka snabbklinikerna på apoteken utan att behöva beställa tid och får möjligheten att träffa en sjuksköterska och vid behov också en läkare via videolänk.

Hälso- och diabetestester, blodtrycksmätningar direkt på apoteken, kostrådgivare som hjälper patienterna med viktning och livsstilscoacher som hjälper kunderna att ställa om till ett sundare liv är ytterligare exempel på några viktiga tjänster som idag erbjuds på apoteken.

Det finns exempel bland föreningens medlemsföretag där kunderna erbjuds vaccination inför en stundande resa eller influensaperiod. Ibland genomför apoteken riktade kampanjer kopplade till särskilda åkommor som är mer frekventa under en viss period under året. Det kan exempelvis handla om förkylningskarta som ger kunderna möjlighet att se förkylningsintensiva områden i landet. Eller, pollenkarta som ger en översikt över det viktigaste man behöver veta om pollenspridningen.

Apoteksaktörerna har även gjort en hel del för att underlätta patienternas hantering av den egna medicineringen. Patienter kan idag på många apotek förbeställa och abonnera på förskrivna läkemedel. Det underlättar för många kroniker som använder läkemedel regelbundet. Hemleverans till privatpersoner och SMS-påminnelsetjänst som indikerar rätt tillfälle för medicinerings är ytterligare exempel på tjänster som idag erbjuds för att göra det så bekvämt som möjligt för patienterna.

Att apotekens traditionella roll breddas är tydligt genom ovanstående exempel på nya produkter och tjänster som vuxit fram. Allt som redovisats ovan erbjuds inte på samtliga apotek i landet utan är ett resultat av den mångfald som nu växer fram i branschen. Exempelen tydliggör framförallt hur viktiga apoteken är som resurs för ett friskare Sverige och som en del av vårdkedjan.

Rådgivning – Apotekens mest centrala roll

Apoteken skiljer sig diametralt från andra detaljhandelsverksamheter. Apotekens uppgift är inte enbart att sälja, apoteken hjälper även genom rådgivning till med kundernas besvär och med deras läkemedelsbehandling. Skillnaden grundar sig i att apotekens personal har en lång utbildning som gör att de har tillstånd att ge råd kring både receptbelagda – och icke receptbelagda läkemedel. En kompetens som är unik just för apoteken.

Rådgivningsfunktionen har utvecklats allt mer under de senaste två åren. Branschen strävar efter att vara initiativtagare till en 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 medicinerings. Apoteken har 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 primärvården och förenklar för individen. Framöver är det viktigt att utveckla vårdens och apotekens samarbete ytterligare.

Grundläggande lag- och förordningskrav för apoteken:

- Alla apotek måste ha ett tillstånd från Läkemedelsverket
- Farmaceut måste finnas på plats när apoteket är öppet
- Lämpliga lokaler
- Läkemedelsansvarig farmaceut på apoteket som ska rapportera ev avvikelser till Läkemedelsverket
- Tillhandahålla alla läkemedel och andra varor som ingår i förmånen när de skrivs ut på recept eller beställs från sjukvården
- Kunna hantera elektroniska recept, ha tillgång till högkostnadsdatabas och rapportera försäljningsinformation direkt till det statliga bolaget Apotekens Service AB
- Ha ett eget system för att kontrollera att kraven på apotek efterlevs – egenkontrollprogram
- Tillhandahålla individuell och producentoberoende information och rådgivning om läkemedel, läkemedelsanvändning och egenvård
- Utfärda Schengenintyg, ha den nationella apotekssymbolen på apoteket, erbjuda delbetalning för förmånskostnader
- Tystnadsplikt
- Hantera läkemedelsförmånen, inkl. att utföra generiskt utbyte
- Databehandling av personuppgifter
- Patientsäkerhetsarbete
- Ta emot läkemedelsavfall från allmänheten och säkerställa att detta destrueras på ett säkert och miljövänligt sätt

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 och felmedicinering. För patienter som använder flera olika läkemedel parallellt är detta en mycket avgörande funktion.

Rådgivning kring läkemedel har i alla tider varit en av de viktigaste uppgifterna för apoteken. Här har branschen en unik roll, idag mer än någonsin. Rådgivningsfunktionen är apoteksaktörernas viktigaste konkurrensredskap. Att ha nöjda kunder handlar för apoteken om att sätta fokus på kundmötet, något som är mycket viktigare än bredden på utbudet av receptfria läkemedel och tjänster.

Apotekens rådgivningsroll är till exempel oundgänglig i samband med att dagens modell för utbyte av generika - det vill säga modellen för utbyte av originalläkemedel mot billiga kopior - ska utföras. Dagens generikamodell är krånglig för patienterna och det innebär att apotekspersonalen lägger ner oerhört mycket tid på att förklara för patienterna hur systemet fungerar och varför de fått ett läkemedel de inte känner igen. Sveriges Apoteksforening förespråkar en förändring av dagens generikamodell för att stärka patientsäkerheten. Det skulle också frigöra en hel del värdefull tid för rådgivning kring läkemedelsanvändning som minskar riskerna och förbättrar patienternas hälsa. 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.

Rådgivning kopplad till den grundläggande läkemedelsanvändningen är fortfarande det mest centrala för apotekspersonalen. Idag används personalens kunskap i allt större utsträckning för att sprida kunskap om en mer välmående och friskare livsstil genom sjukdomsförebyggande rådgivning. Apoteksbranschen har en möjlighet att med trovärdighet inta en allt större plats inom området hälsa och välbefinnande.

Apotekens skyldighet – Patientsäkerhet

Att garantera patientsäkerheten och bidra till lindring och tillfrisknande för de som besöker ett apotek är grunden för branschens verksamhet.

Apotekens absolut viktigaste verktyg för en garanterad patientsäkerhet är personalen som jobbar på apoteken. Personal som arbetar med receptbelagda läkemedel har ansvar för att se till att patienterna får rätt läkemedelsbehandling. De har till och med rätt att ändra en läkares förskrivning om den enligt farmaceuten inte är rätt. Apotekspersonalen har därför en kontrollerande funktion som innebär att eventuella misstag kan rättas till, liksom att säkerställa att preparat skrivs ut 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 garanterar därför att kunden verkligen får rätt läkemedel, till rätt ändamål och i rätt mängd.

Generella kvalitetskrav på apoteken:

- Kraven är höga på alla svenska apotek, oavsett ägare. Krav på apotek finns i lagar, förordningar och föreskrifter från Läkemedelsverket, Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket och Socialstyrelsen. Kontroll av att kraven följs sker dels genom apotekens egna kvalitetssystem, dels genom tillsyn av myndigheterna. De krav som ställs på personalens kompetens/utbildning är också desamma som innan omregleringen, oavsett vilken aktör som äger apoteket.
- På samtliga apotek är kvalitetsarbetet centralt och har sin utgångspunkt i patientsäkerhet. Farmaceuter är legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal och de produkter som säljs och de råd apoteken ger kan göra skillnad mellan liv och död, sjukdom och bot/lindring.
- Kvalitetssystem på de enskilda apoteken regleras av Läkemedelsverkets föreskrifter, vilket sammanfattas i egenkontrollprogram. På alla apotek finns en läkemedelsansvarig farmaceut vars uppgift är att se till att kraven följs och även att anmäla om det finns allvariga brister i verksamheten till Läkemedelsverket. Varje år genomförs också, enligt föreskrift, en egeninspektion av läkemedelsansvarig på apoteket.
- Genom att arbeta förebyggande med tydliga rutiner och instruktioner, ansvarsfördelning och kompetensutveckling, minskar risken för fel expeditioner och andra avvikelser. Att följa upp, genom t.ex. egeninspektion, stickprov och hållbarhetskontroller är också ett led i att kvalitetssäkra verksamheten.
- De avvikelser som ändå uppstår dokumenteras, bedöms och används som underlag för att förbättra rutiner, arbetssätt och stödsystem. Allvariga avvikelser rapporteras till Läkemedelsverket och till Socialstyrelsen (enligt Lex Maria).
- Alla större aktörer har kvalitetsspecialister som bl.a. arbetar med bedömning av avvikelser samt introduktion och stöd till läkemedelsansvariga på apotek. De genomför också regelbundna interninspektioner för att förvissa sig om att kedjans apotek håller en hög kvalitetsnivå och följer egenkontrollprogram.

Apoteken

Fler apotek och bättre tillgänglighet

Ökad tillgänglighet för patienter var ett av apoteksomregleringens huvudsyften. Lite mer än två år efter omregleringen kan vi idag konstatera att tillgänglighetssuccén är ett faktum. Vid 2011 års slut fanns det 1242⁵ apotek totalt i hela landet. Det är en kraftig ökning med 34 procent och 313 helt nya apotek sedan omregleringen.

Under de senaste två åren har det även skett några enstaka nedläggningar av apotek. Åhléns valde exempelvis under 2010 att lägga ner sina fem apotek och under 2011 var det ytterligare apotek i landet som stängde sin verksamhet, bland annat gick det fristående apoteket Hermelinen i Luleå i konkurs.

Farhågor om att nyetableringar av apotek enbart skulle ske i anslutning till storstäder har inte besannats. I landets alla regioner har det skett nyetableringar. Antalet apotek i Västmanland har ökat med 44 procent, Kronoberg har ökat med 43 procent och i Blekinge är ökningen 42 procent. I flera mindre orter har nya apotek öppnats upp där det aldrig tidigare funnits apotek. Exempelvis i Insjön och Ålmsta, men även i till exempel Rågsved i Stockholms län och Hovsjö i Södertälje.

Flest antal apotek har självklart öppnats upp i storstadslänen. Orsaken är helt enkelt att det bor fler människor i storstäderna och att underlaget är större där. Omregleringen har gjort det möjligt för de enskilda apoteksaktörerna att maximera nyttan för både kunden och sin egen verksamhet utifrån det befolkningsunderlag som funnits i varje region. Befolkningsunderlaget kommer alltid att vara en viktig faktor för företagens strategiska verksamhetsbeslut. Det gäller även framtida etableringar av nya apotek. Apotekstätheten, det vill säga, hur många invånare det går på varje apotek i varje region är en viktig variabel för etablering av nya apotek.

Län	Antal apotek före omreglering	Antal apotek 2010	Antal apotek 2011	Skilnad i procent 09-11	Skilnad i antal 09-11
Blekinge	12	14	17	42%	5
Dalarna	35	37	41	17%	6
Gotland	7	7	8	14%	1
Gävleborg	34	39	42	24%	8
Halland	29	37	40	38%	11
Jämtland	23	24	24	4%	1
Jönköping	36	39	45	25%	9
Kalmar	29	31	33	14%	4
Kronoberg	21	29	30	43%	9
Norrbottn	37	41	41	11%	4
Region Skåne	103	133	146	42%	43
Stockholm	159	211	244	53%	85
Södermanland	24	31	31	29%	7
Uppsala	28	37	41	46%	13
Värmland	34	36	41	21%	7
Västerbotten	41	44	45	10%	4
Västernorrland	33	38	41	24%	8
Västmanland	25	33	36	44%	11
Region Västra Götaland	142	173	195	37%	53
Örebro	30	33	39	30%	9
Östergötland	47	54	62	32%	15
Totalt	929	1121	1242	34%	313

Kraftig förbättring av apotekstätheten i landet

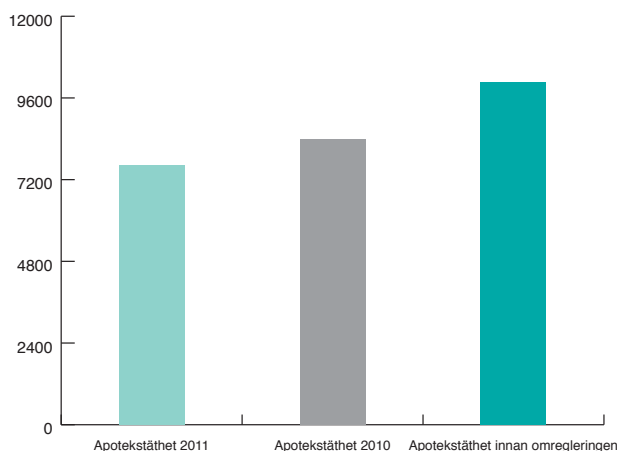
Vid tiden före omregleringen hade Sverige en mycket låg apotekstäthet jämfört med övriga länder i Europa. I Sverige fanns det 929 apotek vilket betydde att det gick ca ett apotek på 10 000 invånare. Sverige hade näst sämst apotekstäthet i Europa där genomsnittet låg på cirka 4 000 invånare per apotek.

Idag är situationen en helt annan. Apotekstätheten i landet har kraftigt förbättrats. Idag går det nästan 7 600 invånare per apotek i landet. Det är en förbättring med 24 procent och hela 2 420 invånare färre per apotek än innan omregleringen.

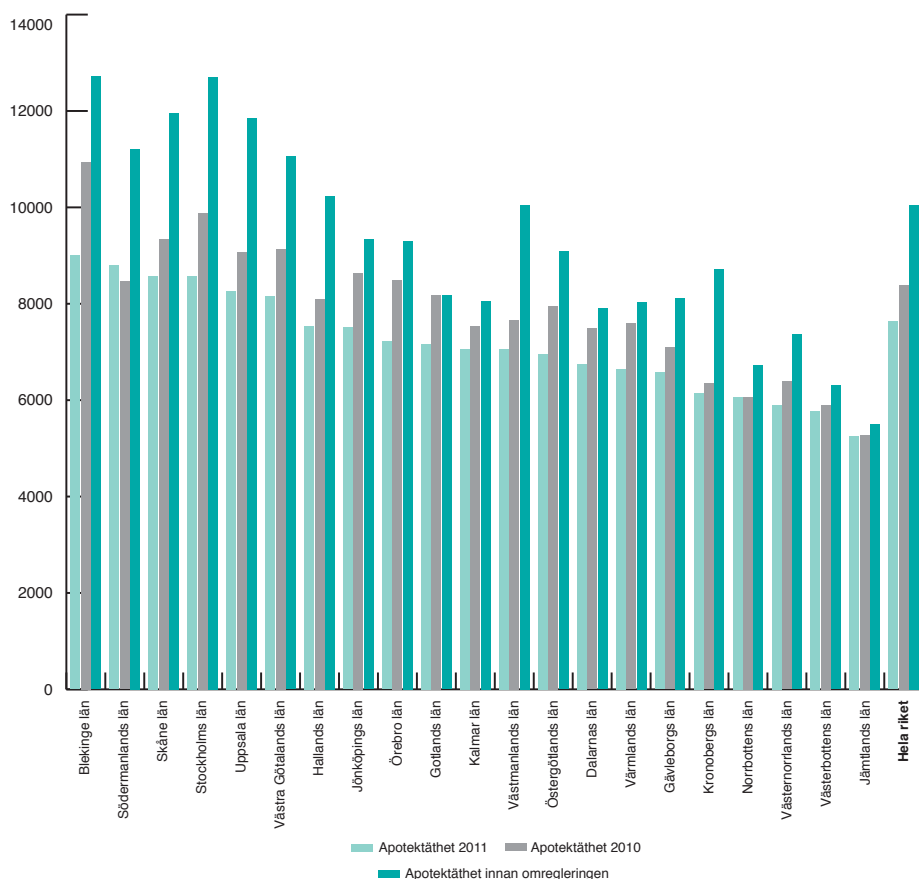
Jämför man apotekstätheten länsvis så ser man att det är länen i Norrland som har den allra högsta apotekstätheten i landet. Jämtlands län ligger bäst till även i år med 5 262 invånare per apotek följt av Västerbotten, Västernorrland och Norrbotten. Att Norrlandslänen ligger i topp vad gäller apotekstäthet kan förklara den något lägre tillväxttakten i antal apotek som skett där.

Storstadsregionerna i landet är de län med sämst apotekstäthet, trots att det har öppnats upp flest nya apotek här. Stockholm, Skåne och Västra Götaland ligger alla tre under snittet i landet vad gäller apotekstäthet. Apotekstätheten är dock som lägst i Blekinge län med 8 999 invånare per apotek.

Apotekstäthet i antal invånare per apotek

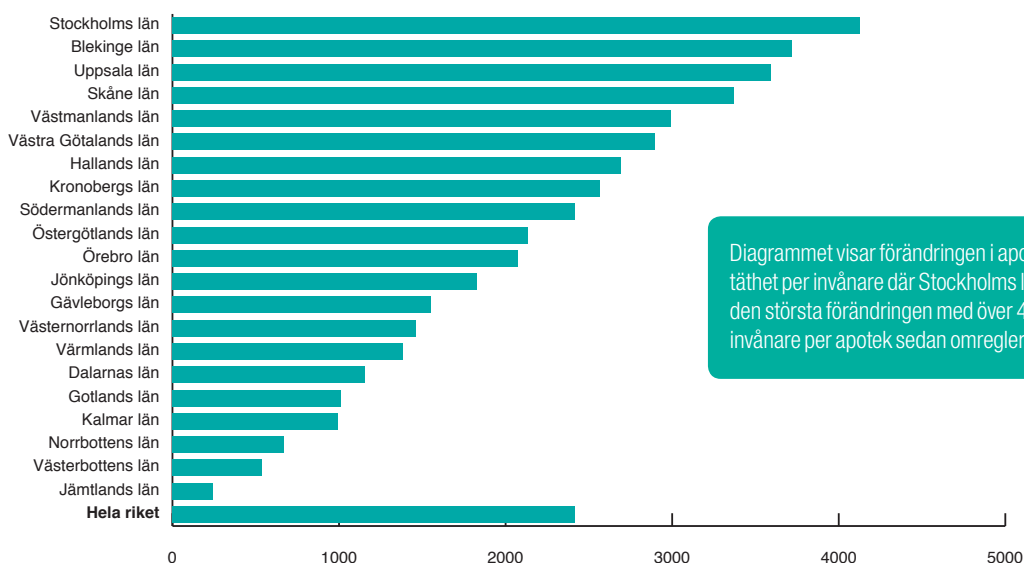


Apotekstäthet i antal invånare per apotek



Ett viktigt konstaterande är dock att alla län i Sverige idag har en förbättrad apotekstäthet än innan omregleringen. Blekinge län, idag med sämst apotekstäthet i landet (8 999 invånare per apotek), har en täthet som är avsevärt bättre än den genomsnittliga apotekstätheten för hela landet innan omregleringen (10 055 invånare per apotek). De största förbättringarna i apotekstäthet sedan omregleringen återfinns bland annat i Blekinge län och i Västmanlands län.

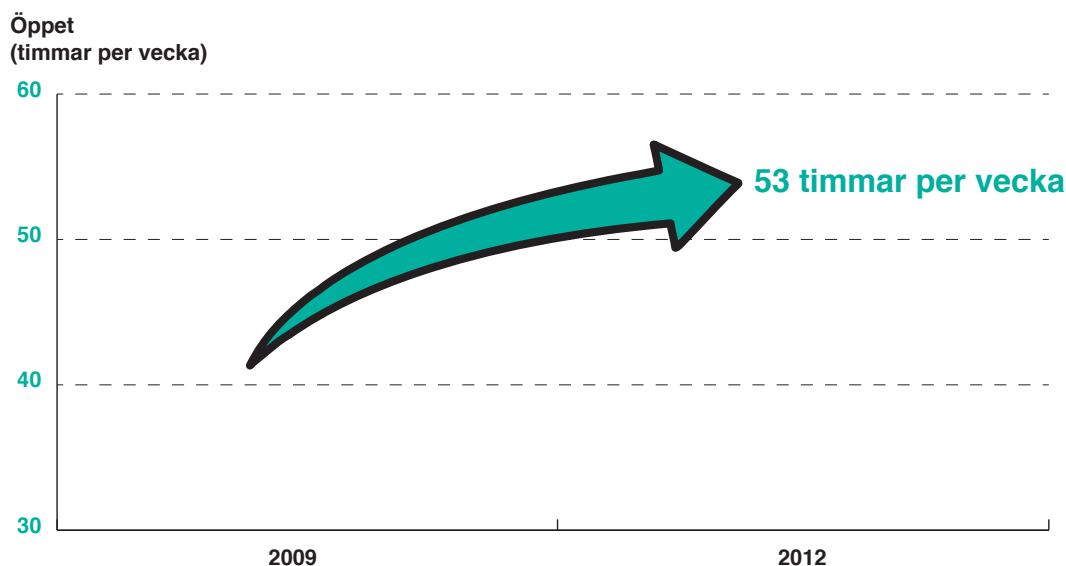
Skillnad i apotekstäthet 2009 - 2011



Den regionala expansionen av nya apotek drivs, som tidigare nämnts, av befolkningsunderlaget i regionerna. Att landets storstadsområden fortfarande ligger under genomsnittet i landet vad gäller apotekstäthet är en antydning på att det även framöver är just i dessa regioner som den största potentialen finns för nyetableringar.

Öppettider efter kundernas behov

Utöver antalet apotek i landet och apotekstätheten - är apotekens öppethållande en mycket viktig faktor för kundernas upplevelse av apotekens tillgänglighet.



Efter omregleringen ser vi idag en rejäl förbättring av öppettiderna från 42 timmar i veckan till nära 53 timmar i veckan per apotek och i genomsnitt. Många av apoteken går ännu längre än så med genomsnittliga öppettider på nära 100 timmar i veckan, det vill säga 14 timmar om dagen 7 dagar i veckan. Framförallt är det på helgerna som öppethållandet för apoteken har ökat mest.

Det är en viktig uppgift för apoteken 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 på den ort de verkar. 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 det nya apotekets öppettider ofta två apotek från tiden innan omregleringen.

Utöver utökade öppettider finns idag även fler möjligheter för kunder och läkare att utnyttja e-tjänster i kontakten med apotek. Det finns idag dessutom internetbaserade apotek. Bland e-tjänsterna finns bland annat webbaserade receptsystem för läkare och förbeställning av läkemedel för kunderna.

Omregleringen av apoteksmarknaden – en succé för tillgängligheten

Myndigheten Tillväxtanalys har i en rapport konstaterat att tillgängligheten i landet har förbättrats sedan omregleringen.

1. 74 procent av befolkningen har idag mindre än 5 minuter till det närmaste apoteket.
2. 89 procent av befolkningen når det närmaste apoteket inom 10 minuters bilfärd.
3. Enbart cirka 1.4 procent av Sveriges befolkning har 20 minuter eller mer till sitt närmaste apotek, vilket är en minskning med över 8 000 personer sedan år 2009.



Kunderna

280 000 kunder om dagen - varje dag - på apoteken

Varje dag besöker över 280 000 personer något av de 1242 apotek som finns runt om i landet. Totalt under 2011 hade apoteken i Sverige över 100 miljoner kundbesök. I jämförelse med 2010 är förändringen liten.

Skillnaderna mellan de olika länen vad gäller kundbesök per invånare är inte särskilt stora. Besöksfrekvensen för 2011 ligger mellan strax under 10 besök och upp till omkring 13 kundbesök per år. Värmlands län ligger i toppen medan Uppsala har lägst antal kundbesök per invånare.

Den stora summan av alla människor som dagligen besöker apoteken drivs primärt av patienter som besöker apoteken för att hämta upp sina receptbelagda läkemedel. Men, allt mer även av personer som till exempel vill mäta sitt blodtryck eller ha en utförlig kostrådgivning. Att apoteken i större utsträckning erbjuder tjänster och produkter som kunderna efterfrågar är en viktig faktor för att antalet kundbesök ska gå i rätt riktning.

Vi ser dock att antalet kundbesök inte motsvarar ökningen i antal apotek och att det funnits en fördröjning mellan den takt apoteken utvecklat sina produkter och tjänster samt konsumenters benägenhet att fullt nyttja utbudet.

För att driva antalet kundbesök uppåt behöver apoteken bli ännu mer attraktiva för kunderna. I linje med de ambitioner som redan finns i branschen måste apoteken i större utsträckning visa på det mervärde som erbjuds kunderna på apoteken. Apoteken behöver utveckla utbudet av produkter och tjänster och framförallt påvisa värdet av kunddialogen mellan apotekens högt utbildade samt kunniga personal och kunden. Det handlar helt enkelt om att kunderna ska se värdet av att uppsöka ett apotek utöver att få sina receptbelagda läkemedel expedierade.

Apoteken avlastar primärvården

Apoteken är som den första och sista instansen i vårdkedjan en unik mötesplats där otroligt många människor med olika besvär och funderingar kring hälsa och vård har möjlighet att träffa utbildade och engagerade medarbetare som kan hjälpa till. Apoteken är faktiskt den länk i vårdkedjan som har störst exponering gentemot medborgarna.



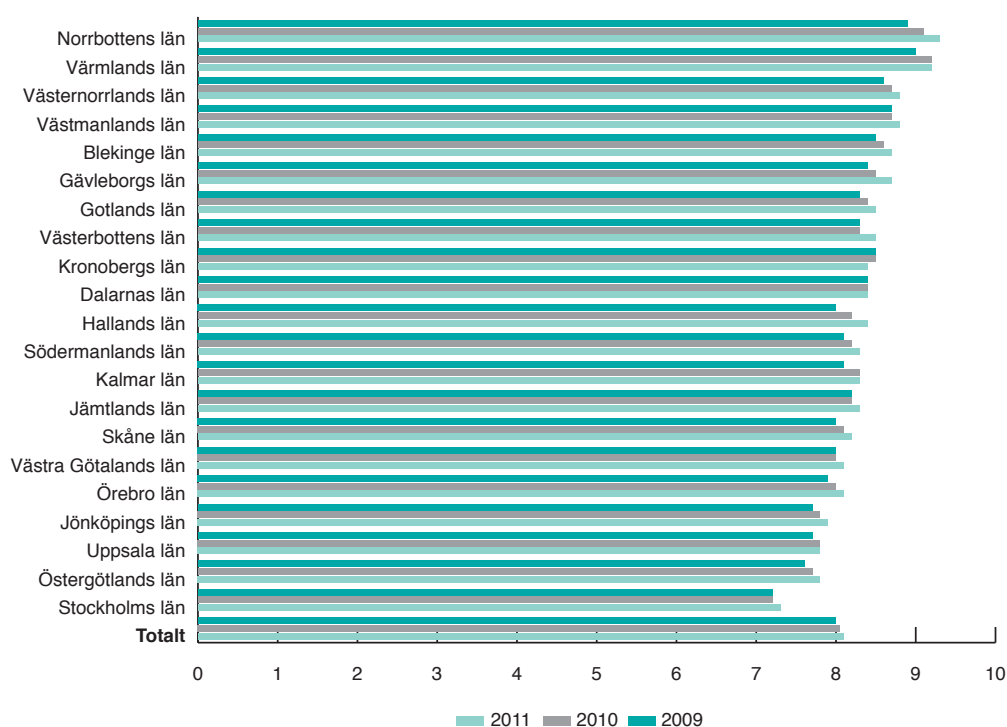
I allt högre grad är apoteken ett perfekt komplement till primärvården som har vissa begränsningar i hur många människor de kan ta emot. Primärvården har exempelvis en besöksfrekvens på ca 40 miljoner om året. Särskilt påtagligt är det när man tittar på utvecklingen av nya tjänster som erbjuds kunderna på apoteken runt om i landet, exempelvis de nya snabbklinikerna (läs avsnittet ovan om nya tjänster och produkter). Apoteken har även en fantastisk möjlighet att nå ut till väldigt många människor genom de längre öppettiderna och sin geografiska spridning. I de siffror som vi redovisar i denna årsrapport ser vi att apoteken fungerar som ett komplement, och en avlastning, till den hårt ansträngda primärvården. Detta är en resurs som samhället skulle kunna nyttja ännu mer än vad man gör idag.

210 000 Expedierade recept om dagen

Apoteken i Sverige expedierade över 77 miljoner recept under 2011, vilket är ungefär lika högt som under 2010 då motsvarande siffra låg på 76 miljoner recept. 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.

Att andelen expedierade recept inte förändrats särskilt mycket genom åren kan vara ett tecken på att det inte har varit så stora förändringar i förskrivning av läkemedel i Sverige. Receptbelagda läkemedel står samtidigt för cirka 80 procent av apotekens omsättning. Det ökade antalet apotek i landet innebär en utspädning av antal expedierade recept per apotek och därmed minskade marginaler. Med tanke på lönsamhetsbilden för aktörerna kan det komma att krävas förändringar dels i apotekens marginaler för receptbelagda läkemedel men också i apotekens fokus kring sitt erbjudande.

Antal expedierade recept per invånare



Från statistiken kan det utläsas att skillnaden i antalet expedierade recept per invånare ligger någorlunda nära varandra mellan landets olika län.⁶ Det län i landet som har högst antal expedierade recept är Norrbottens län med 9,3 expedierade recept per invånare. Det länet med lägst antal expedierade recept är Stockholms län med 7,3 expedierade recept per invånare. Vad skillnaderna beror på är dock svårt att i dagsläget dra slutsatser kring. Apoteksföreningen uppmanar vidare studier kring vad dessa skillnader kan bero på.

Apoteken som en underutnyttjad resurs

Med totalt över 100 miljoner kundbesök om året och en hantering av 77 miljoner recept finns bland apoteken en potential som svensk hälso- och sjukvård borde ta vara på. Apoteken är fortfarande en underutnyttjad resurs i vårdkedjan. Sveriges Apoteksförening jobbar med regering, landsting och relevanta myndigheter för att etablera ett närmare samarbete med apoteken när det gäller preventiv vård, folkhälsoarbete och avlastning av primär- och specialistvård.

Nöjda kunder genom kompetent personal

Sedan omregleringen av apoteksmarknaden juli 2009, och då Sveriges Apoteksförening bildades, har föreningen kontinuerligt genomfört kundnöjdhetsundersökningar med jämna mellanrum genom TNS SIFO utifrån olika kvalitetsaspekter.

2010 års undersökning visade att kundnöjdheten totalt sett låg mycket högt och att den hade förbättrats sedan omregleringen. Då bedömde 97 procent av svenskarna sin samlade besöksupplevelse på ett apotek som utomordentligt bra eller bra. Svenskarnas mycket positiva omdöme om branschen tolkade vi som ett starkt bevis på att omregleringen av apoteksmarknaden varit en framgång. För 2011 ser vi dessvärre att den siffran sjunkit något till att ligga på 95 procent.

TNS SIFO:s mätning med en ytterst liten nedgång vad gäller kundnöjdhet motsäger kraftigt Konsumentverkets undersökning från sommaren 2011 på samma tema. Konsumentverkets undersökning visar att enbart 77 procent av konsumenterna ger apoteken ett positivt betyg. Skillnaderna i resultat kan bero på att TNS SIFO undersökt kundens upplevelse av ett faktiskt apoteksbesök medan Konsumentverket frågat vad respondenterna anser om "apoteksmarknaden allt sammantaget". Den senare frågan ger snarare respondenternas bild av apoteken i stort inklusive medierapportering och politisk debatt, än den faktiska personliga upplevelsen av apoteken.



Oavsett storleken på nedgången i kundnöjdhet tar apoteksbranschen resultaten på största allvar. Konsumentverkets undersökning ger en indikation på att det finns en bild av apoteksmarknaden som inte helt stämmer överens med den faktiska upplevelsen på ett apotek. För oss inom branschen är det avgörande att arbeta extra mycket för att vända nedgången i våra kundnöjdhetssiffror genom att satsa ännu mer på service och rådgivning till våra kunder. Idag jobbar alla apoteksaktörer extra mycket för att förbättra kundupplevelsen. Det är också därför som branschen arbetar för att förbättra och utveckla de bakomliggande system och regleringar som i ett senare led påverkar kundens upplevelse av apoteken.

Nuvarande generikamodell skapar exempelvis förvirring bland patienterna när de ska hämta ut sitt läkemedel och går emot hela syftet med omregleringen som bland annat var ökad tillgänglighet.

Den långsiktiga trenden i TNS SIFO:s mätningar under de senaste två åren är att kundnöjdheten ökar med åldern hos konsumenten. Därtill ser vi att det personliga mötet med personalen spelar en stor roll för hur man bedömer sitt besök på apoteken. Svarande som har pratat med apotekspersonalen är mycket mer nöjda med sitt besök jämfört med de som inte har haft personalkontakt. 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 en trend som undersökningen visar är att läget, det vill säga, var apoteket ligger i relation till vad man anser vara nära, är den mest avgörande faktorn för vilket apotek man väljer. Slutsatsen man kan dra är att ökningen av antalet apotek sedan omregleringen faktiskt är av stort värde för befolkningen i landet.

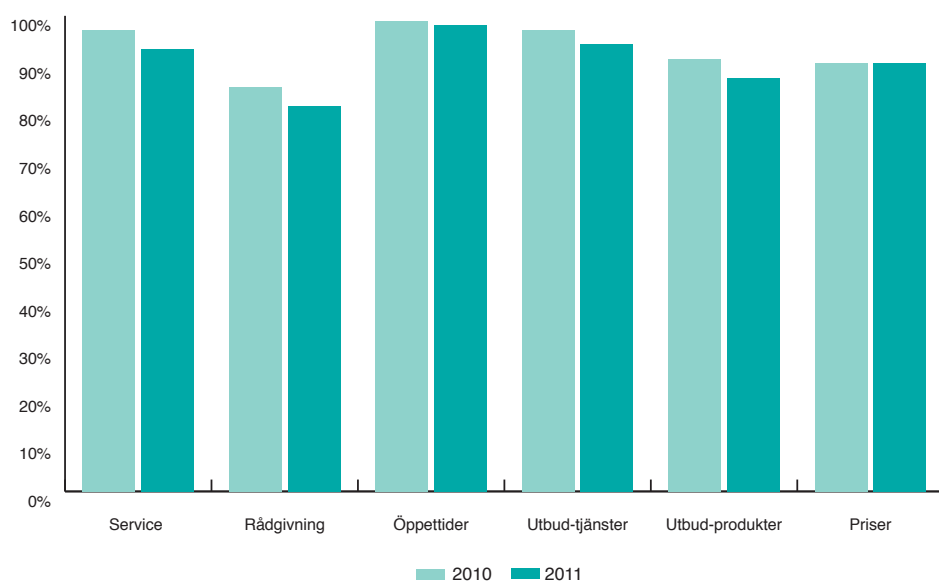
Kunderna har också svarat att de sett förbättringar på många flera kvalitetsområden sedan omregleringen. För att ge några exempel har 98 procent av de som tagit ställning i frågan tyckt att de upplever bättre eller lika bra öppettider som innan omregleringen. 94 procent av kunderna som tagit ställning svarar också att de tycker att utbudet av tjänster har förbättrats eller är minst lika bra i dagsläget, och 87 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 två år efter omregleringen av apoteksmarknaden är ett starkt bevis för att apoteksmarknadens utveckling uppskattas. Slutligen anser 90 % av svenskarna att apotekens pris på produkter har blivit bättre eller är lika bra som innan omregleringen.

Kundnöjdhet

Apoteken bättre än detaljhandeln

Den något negativa trenden i kundnöjdhet bekräftas av årets mätningar genomförda av Svenskt Kvalitetsindex (SKI). SKI:s mätningar visar samtidigt att trenden i kundnöjdhet inte är ett isolerat problem för apoteksmarknaden utan för hela detaljhandeln i stort.

I SKI:s mätningar har apoteksmarknaden haft väldigt höga nöjdhetsbetyg under de senaste åren och ligger fortfarande högst jämfört med andra delar av detaljhandeln.

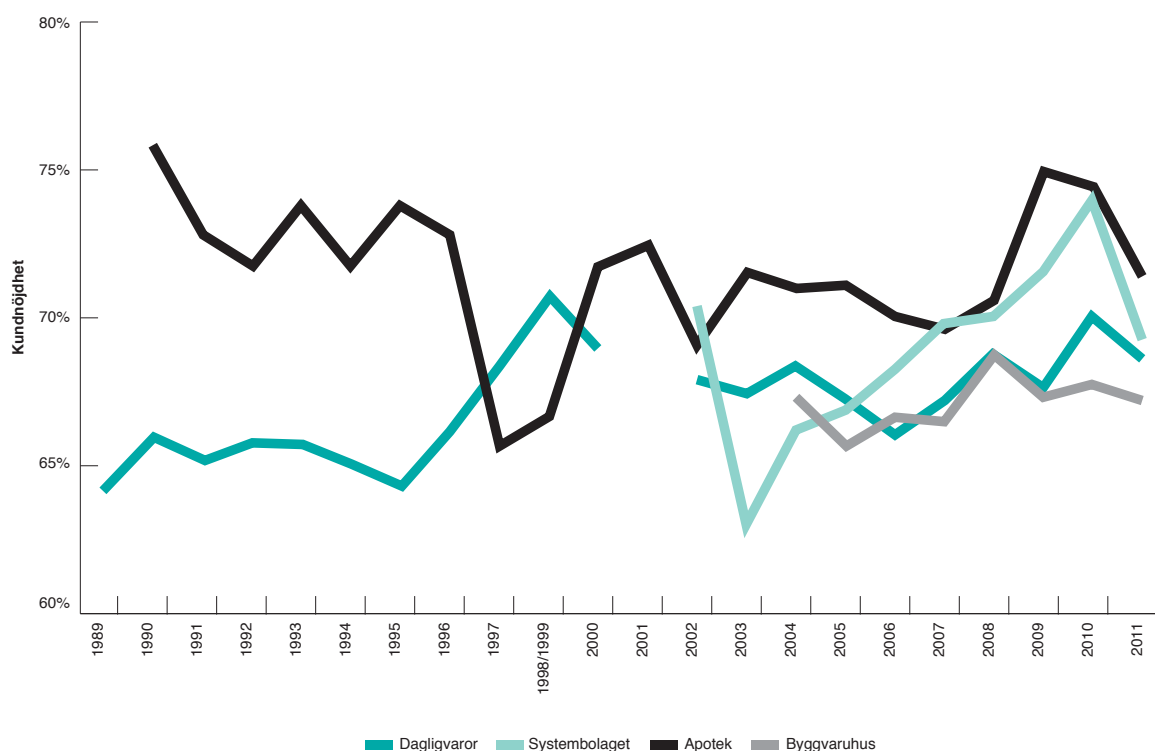




Enligt SKI:s analys har apoteken varit generellt sett något sämre på att leva upp till kundernas förväntningar jämfört med tidigare år. I analysen lyfter SKI fram att orsaken mycket väl kan vara att kunderna fick för höga förväntningar i samband med privatiseringen och att den nu lägre nöjdheten beror just på detta.

Tittar man mer specifikt på vad kunderna är mest, respektive minst, nöjda med framkommer det att aktörerna generellt sett varit duktiga på att leva upp till kundernas förväntningar när det kommer till service, men sämre när det gäller produktkvalitet och image. Samtliga aktörer får höga betyg på servicekvalitet, det vill säga: tillgänglighet, personalens engagemang, bemötande och kompetens. För apoteksaktörerna är det glädjande att det är just inom de områden som berör service och kvalitet som kunderna ger dem de högsta betygen.

Kundnöjdhet enligt Svenskt Kvalitetsindex 1989 -2011



Personalen - Apotekens viktigaste resurs

Apoteksbranschen kännetecknas av en personal med hög kompetens och stor expertis. De anställda är apotekens viktigaste resurs. Apotekspersonalen ska, genom att ge individuellt anpassad information, så långt det är möjligt förvissa sig om att patienten kan använda sina läkemedel på rätt sätt. Personalen erbjuder genom sin konsultation till kunderna ett värdefullt stöd i köpet av läkemedel och egenvårdsprodukter.

Under 2011 jobbade totalt över 10 000 människor med öppenvårdsapoteken i Sverige.

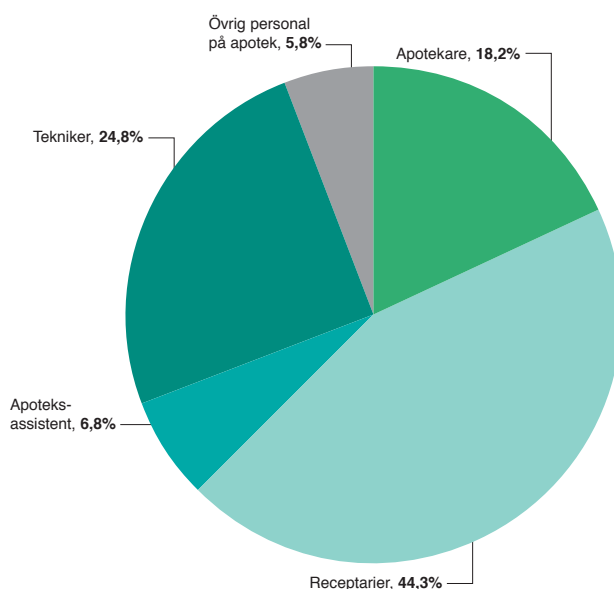
Tittar man på personalen som specifikt jobbar på öppenvårdsapotek är det totalt nära 8 000 personer⁷. Framförallt består personalen på öppenvårdsapoteken av receptarier (44 procent), apotekstekniker (25 procent) samt apotekare (18 procent).

Apoteksbranschens stora tillväxt i antalet apotek har även haft en stor effekt på efterfrågan av arbetskraft på apoteken. Fortfarande är behovet av personal stort och många positioner står vakanta. Bland apoteksaktörerna som är medlemmar hos Sveriges Apoteksforening är det efterfrågan på receptarier och apotekare som är störst. Flest utlysta tjänster finns inom dessa två utbildningskategorier och det är även här som det är svårast att rekrytera.

Hög kompetens är en förutsättning för jobb på apotek

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 YH-utbildning på ett och ett halvt år. Apoteksassistenter är den del av personalen som arbetar 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 internutbildningar kring nya produkter och behandlingar.

Personalen på öppenvårdsapotek uppdelad efter kompetens



Vikten av en välutbildad personalkår

Personalen spelar genom sin farmaceutiska kompetens en viktig roll i att bidra till bättre hälsa och ett effektivt genomförande av den medicinska behandlingen. Apotekspersonalen har en hög fackkompetens som innebär att de känner till produkterna bättre än någon annan yrkeskategori i Sverige. Personalens kompetens är också avgörande i dialogen med kunden i syfte att förstå kundens behov och problem.

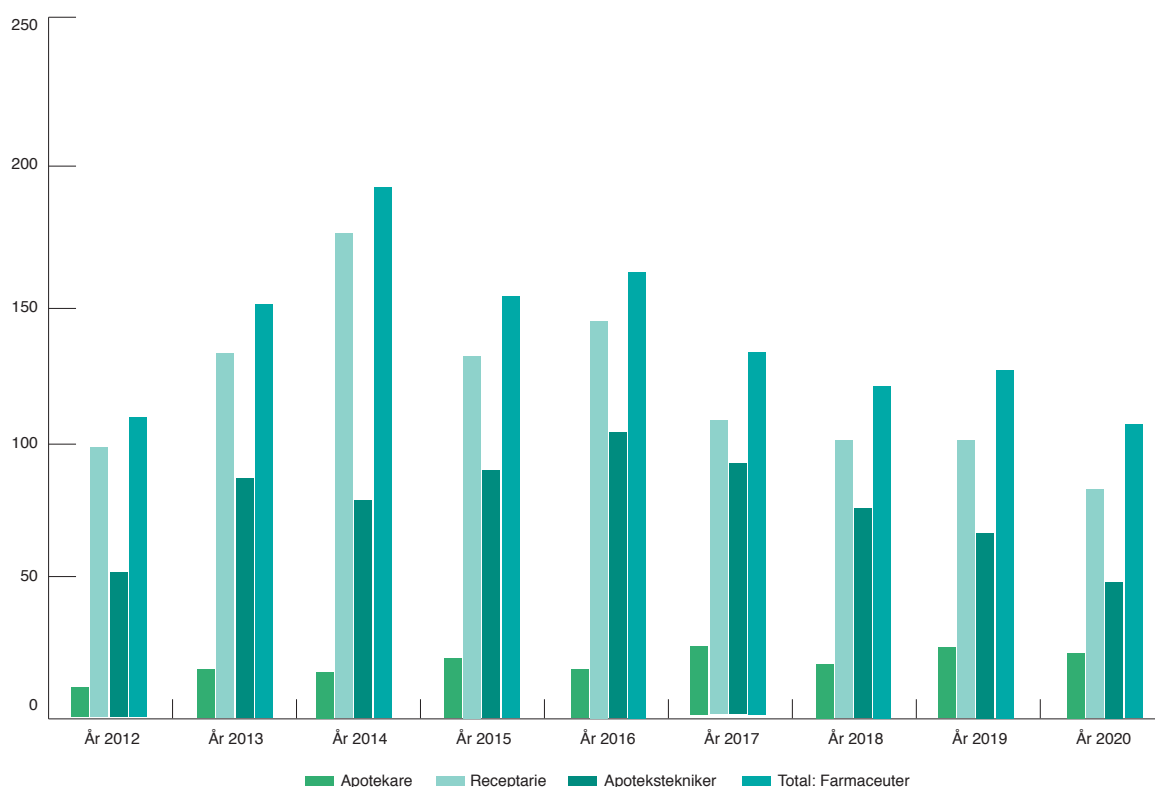
Varje år dör cirka 3000 personer i Sverige av felaktig läkemedelsanvändning. Kostnaderna för felaktig läkemedelsanvändning beräknas till mellan 10 och 20 miljarder kronor per år. Regeringen har tagit fram en svensk läkemedelsstrategi för att minska den felaktiga läkemedelsanvändningen och de kostnader den medför. Personalen på apoteken är nyckelpersoner för att genomföra den strategin. Apotekspersonalen säkerställer att patienterna får rätt information vad gäller dosering, hur och när läkemedel ska användas, med utgångspunkt i vad som gäller just för den enskilda individen.

Vidare så är det apotekspersonalens ansvar att utgöra den kontrollfunktion som säkerställer att de läkemedel som en läkare förskrivit verkligen stämmer överens med vad patienten behöver.

Tillgången till farmaceutisk kompetens måste säkras

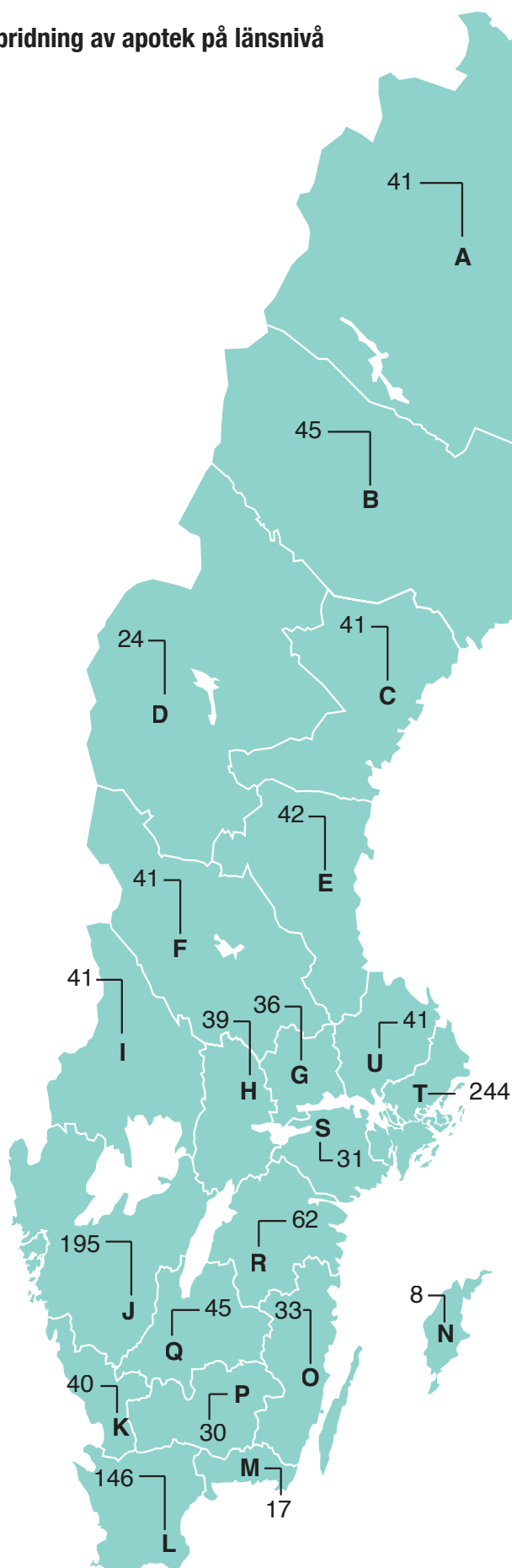
Inom de kommande åren sker stora pensionsavgångar inom apoteksbranschen. Samtidigt som dessa pensionsavgångar närmar sig har antalet sökande till de farmaceutiska utbildningarna sjunkit dramatiskt sedan 2006. Marknaden spås samtidigt att fortsätta expandera.

Pensionsavgångar



Denna situation innebär en stor utmaning för branschen och Sveriges Apoteksförening jobbar därför aktivt i syfte är att säkra tillgången till farmaceutisk kompetens även i framtiden. Vi arbetar därför med att marknadsföra apoteksbranschen och locka fler till de farmaceutiska utbildningarna. Det är också viktigt att den farmaceutiska utbildningen är anpassad till de nya krav som kommer ställas på de anställda vad gäller bland annat affärsman-naskap, försäljning, ekonomi, marknadsföring.

Spridning av apotek på länsnivå



Norrbottnens län	(A)
Västerbottens län	(B)
Västernorrlands län	(C)
Jämtlands län	(D)
Gävleborgs län	(E)
Dalarnas län	(F)
Västmanlands län	(G)
Örebro län	(H)
Värmlands län	(I)
Västra Götalands län	(J)
Hallands län	(K)
Skåne län	(L)
Blekinge län	(M)
Gotlands län	(N)
Kalmar län	(O)
Kronobergs län	(P)
Jönköpings län	(Q)
Östergötlands län	(R)
Södermanlands län	(S)
Stockholms län	(T)
Uppsala län	(U)

Noter

- ¹ Handelsmarginalen är skillnaden mellan apotekens inköpspris på läkemedel (AIP) och apotekens försäljningspris gentemot kund (AUP).
- ² Exklusive Vetap
- ³ Ibid.
- ⁴ KPMG rapport till Socialdepartementet: "Projekt Avicenna" 2012-01-24
- ⁵ Observera att det förekommer olika information om antalet apotek. Sveriges apoteksforening redovisar enbart öppenvårdsapotek som var i drift under 2011. Observera även att DocMorris stängde 12 apotek den 31 december 2011.
- ⁶ Uträkningen är baserad på patienternas bostadsort
- ⁷ Exklusive personal som jobbar på Vetap

