

Hållbarhetsredovisning 2024





Innehållsförteckning

SUMMERING FRÅN ÅRET SOM GÅTT	4
OM KRONANS APOTEK	5
RAPPORTERING OCH STYRNING	10
HÅLLBAR VÄRDEKEDJA	20
SLUTORD	46

Om rapporten

Denna redovisning är **Swedish Pharmacy Holding AB:s** hållbarhetsredovisning och har upprättats i enlighet med ÅRL 6 kap § 10–14. I redovisningen beskrivs Swedish Pharmacy Holding AB, riskhantering och värdeskapande och visar kopplingen mellan strategi och företagets engagemang för en hållbar global ekonomi.

Med stora kliv mot en mer hållbar apoteksbransch



Vår vision är en värld som mår bra. Och just nu känns det extra viktigt att ha en sådan tydlig, hoppfull vision att sträva mot. För oss är vägen dit att bry oss lite mer. Om våra kunder, om våra medarbetare och om världen vi lever i. Det är precis vad som behövs nu.

Jag tillträdde VD-posten under våren 2024, och den operativa verksamheten har varit mitt fokus med syfte att kunna leva upp till både medarbetares och kundernas förväntningar. I det fortsatta arbetet med att gå från två bolag till ett, är en viktig del att bygga vidare på en

kultur där vi bryr oss om varandra, där vi får varandra att må bra. Och att vi bryr oss mer är också det våra kunder ska känna i varje kontakt med oss. Att kunden kommer först ska inte vara ord i styrdokument, utan den riktiga, upplevda känslan.

Nu ser vi fram mot ett fartfyllt, händelserikt 2025, där vi rustar oss inför många nya, viktiga regelverk som får stor påverkan på vår bransch.

Vi välkomnar EU:s nya CSRD-direktiv, som redan under 2024 påverkade hela värdekedjor och branscher i en mer hållbar riktning. I år ser vi fram emot ännu tydligare positiva effekter. Direktivet tvingar bland annat samtliga funktioner inom ett företag att öka sin medvetenhet och kunskap om de mest väsentliga hållbarhetsaspekterna. Detta är också en av anledningarna till att Kronans Apotek under 2024 tagit fram en ny hållbarhetsutbildning som vi erbjuder samtliga medarbetare. I utbildningen belyser vi de mest väsentliga hållbarhetsfrågorna inom apoteksbranschen, samt hur vi som bolag arbetar för att hantera dessa.

“Våra värdeord, Ansvarsfulla, Nyfikna och Tillsammans summerar fint hur vi ser på vårt hållbarhetsarbete framåt.”

En annan positiv effekt av CSRD-direktivet är att företag nu måste ha lika god kvalitet på sin hållbarhetsdata som sin finansiella data. Istället för att välja ut enstaka, välpolerade hållbarhetsinitiativ, måste företagen nu redovisa faktiska data. Vi har länge förespråkat en ökad transparens inom vår bransch, och detta nya direktiv ger just det, vilket vi tror kommer bidra till en ökad hållbar utveckling i hela näringslivet.

Våra värdeord, **Ansvarsfulla**, **Nyfikna** och **Tillsammans** summerar fint hur vi ser på vårt hållbarhetsarbete framåt. Vi är nyfikna på att ständigt få ökad kunskap om hur vi påverkar vår omgivning. Vi tar vårt ansvar och arbetar ständigt för att minska vår negativa påverkan, och samtidigt göra vad vi kan för att maximera vår positiva påverkan. Vår vision, **”En värld som mår bra”**, vägleder oss i det dagliga arbetet och tillsammans ser vi att vi kan göra skillnad, på riktigt.

Tomas Rupšys, VD Kronans Apotek

OM KRONANS APOTEK



En värld som mår bra

Sedan 2023 har Kronans Apotek AB och Apoteksgruppen i Sverige AB verkat under det gemensamma varumärket Kronans Apotek. När vi i den här redovisningen skriver Kronans Apotek innefattar det koncernens två bolag Kronans Apotek AB och Apoteksgruppen i Sverige AB.

Sedan sammanslagningen är Kronans Apotek den största apotekskedjan sett till antalet apotek, med närmare 500 apotek i hela Sverige och en stark e-handel som är tillgänglig för kunderna dygnet runt. Kronans Apotek har sitt servicekontor i Stockholm, ett distansapotek i Enköping och kundservice i Kalmar samt på utvalda apotek runtom i landet. Tillsammans är vi cirka 3700 medarbetare som arbetar efter visionen: **En värld som mår bra.**

Våra ägare och affärsmodell

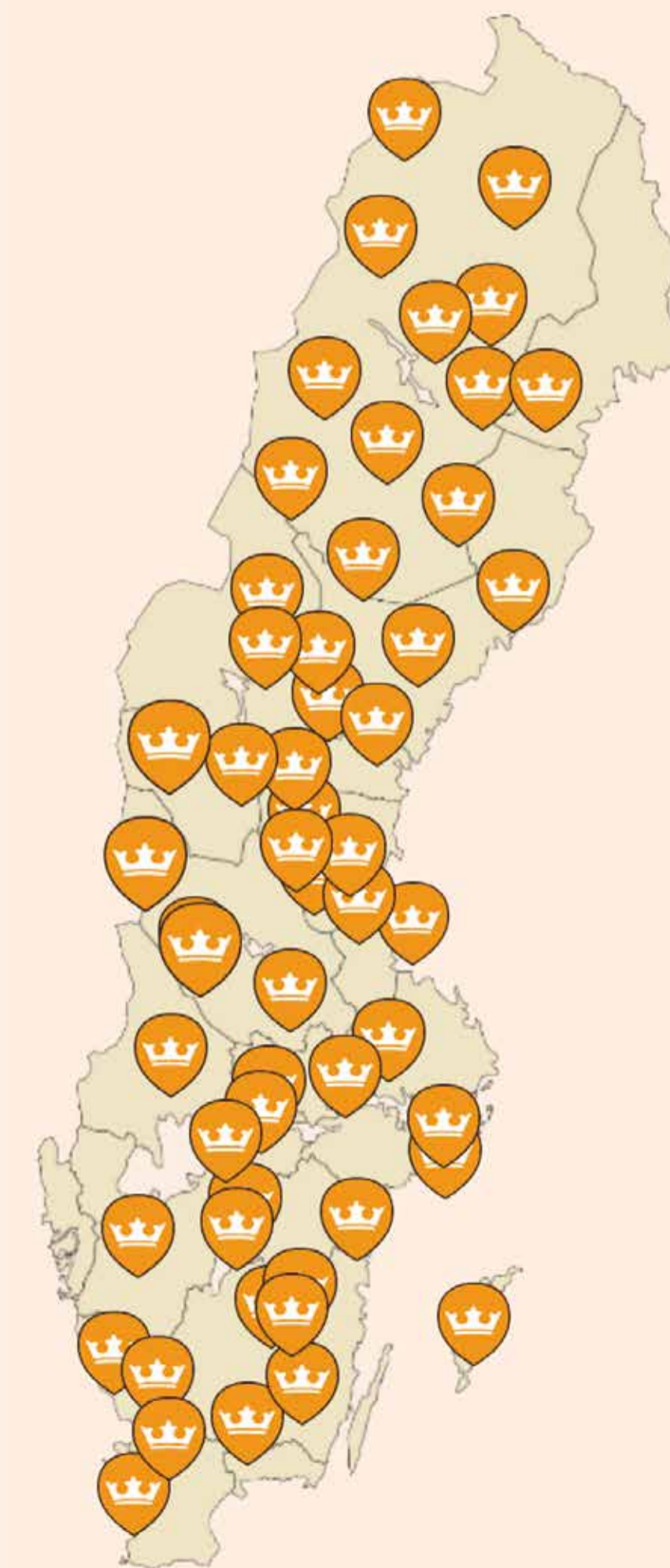
Kronans Apotek AB och Apoteksgruppen i Sverige AB ingår i koncernen Swedish Pharmacy Holding ABs. Koncernen ägs av Euroapothecca och Oriola Corporation.

Kronans Apotek är den enda apoteksaktören i Sverige som erbjuder franchise som affärsmodell. Det är en fantastisk möjlighet för entreprenörer att driva eget företag, men i ett stort och tryggt sammanhang. Idag finns det 45 entreprenörägda apotek inom Kronans Apotek.



Vi finns där kunden finns

Med närmare 500 fysiska apotek, från Skåne i söder till Lappland i norr, finns vi nära våra kunder runt om i landet. Genom vår breda täckning runt om i hela landet bidrar vi till en levande landsbygd. Vi är den apoteksaktör med flest fysiska apotek i glesbygden och vi har hela 112 mono dra ord är det enda apoteket på orten.



Kronans Apotek i siffror

3

Tredje största aktören
på marknaden

22%

marknadsandel

492

butiker i hela Sverige och
online dygnet runt

13

miljarder SEK i omsättning

80 000

kundbesök per dag

10

Topp 10 största
detaljhandelsföretaget
på marknaden

300

onlineordrar i timmen

3700

medarbetare

2,6

miljoner klubbmedlemmar

En reglerad bransch och kvalitetsstyrd verksamhet

Det krävs tillstånd av *Läkemedelsverket* för att få bedriva apoteksverksamhet i Sverige. Med apotek menas här öppenvårdsapotek – alltså apotek som en person kan besöka för tillgång till läkemedel och få sitt recept expedierat. Läkemedel definieras som potenta substanser som har bevisad effekt. De gör stor nytta när de hanteras och används korrekt, men kan ställa till skada och besvär om de används felaktigt. Apotek innefattas också av omfattande regelverk från en rad olika myndigheter med insyn i verksamheten. Dessa utgör i stor utsträckning ett skydd för både apotek och patient. Men de är också en viktig del av Kronans Apoteks egenkontrollprogram med tydliga rutiner och instruktioner för ett kontinuerligt och säkert kvalitetsarbete.

Varje apotek har en egen läkemedelsansvarig och som stöd till våra lokala apotek finns regionala kvalitetsspecialister. Kvalitetsarbetet följs upp med årliga egeninspektioner på samtliga apotek. Avvikelse utreds och om allvariga brister upptäcks anmäls de till *Läkemedelsverket*.

Tack vare våra kompetenta medarbetare erbjuder vi expediering av läkemedel och handelsvaror samt allmän rådgivning. Våra långsiktiga samarbeten, med bland annat hudläkare och andra läkare, möjliggör att vi kan erbjuda specialistrådgivning som exempelvis födelsemärkeskontroll och vaccinering. Vi har en utvecklad e-handel som varje dag hjälper kunder att få tillgång till sina läkemedel och andra produkter.

Via våra medarbetarutbildningar skapar vi goda förutsättningar för personlig utveckling, vilket i sin tur bidrar till våra konsumenters hälsa och säkerhet. Vår spetskompetens medför att vi hanterar läkemedel på ett ansvarsfullt sätt. Via vår rådgivning ökar vi medvetenheten och kunskapen om säker läkemedelshantering i samhället. Vi är tillgängliga för alla och genom vårt starka engagemang ser vi till att våra kunder får snabb och säker återkoppling.



Spännande trender och möjligheter för apoteksbranschens roll i samhället



När vi tittar tillbaka på 2024 kan vi konstatera att det var ett händelserikt år för apoteksbranschen. Nya regelverk och trender innebär nya möjligheter för oss som enskild apoteksaktör men även för branschen i sin helhet.

Om vi börjar med att blicka utåt ser vi att apotekens roll runtom i världen under de senaste åren har förändrats. I många länder blir apotek mer och mer en del av vården och vårdkedjan. Till exempel utförs vaccinationer på apotek, och det ställs även diagnos av lindrigare åkommor, tillsammans med

förskrivning av läkemedel för dessa. Vi ser också en utveckling med tjänster som samhället ersätter apoteken för. Sammanfattningsvis konstaterar vi att apotekens roll i samhället blir allt viktigare världen över.

När vi vänder blickarna inåt mot Sverige kan vi konstatera att vi också har tagit steg mot att bredda apotekens roll. Efter ett flera år långt pilotprojekt med farmaceutiska tjänster kom *Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket (TLV)* med sin slutrapport i slutet av året. Den pekar på bevisad samhällsnytta för de två tjänster som testades – inhalationsvägledning och läkemedelssamtal. Rapporten innehåller även förslag på hur farmaceutiska tjänster kan implementeras i Sverige. Apoteksbranschen i Sverige står redo att ta sig an denna uppgift, så fort regeringen agerar.

Året har även präglats av diskussioner och beslut gällande flera stora regelverk som syftar till att öka patientsäkerheten. Det har bland annat beslutats om en omarbetad föreskrift för distanshandel med läkemedel. Syftet är att säkerställa att distanshandel av läkemedel sker på ett säkert och spårbart sätt, så att läkemedel inte hamnar i orätta händer eller förvaras på ett sådant sätt att effekten av läkemedlet påverkas negativt.

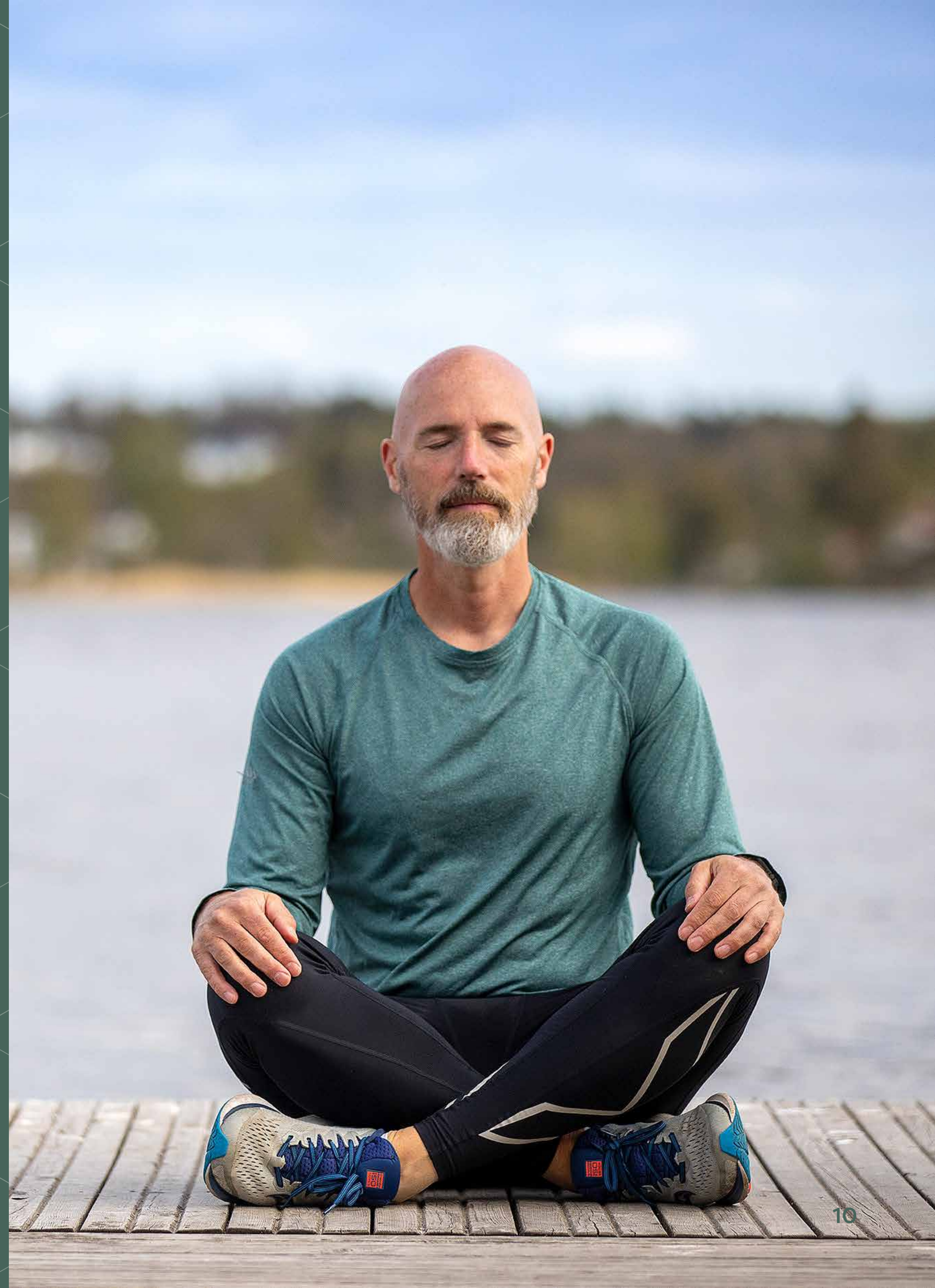
Ett annat spännande område som diskuterats under året är det nya begreppet "Farmaceutsortiment". Under 2024 överlämnades en rapport till regeringen där detta nya potentiella sortiments beskrevs som; mitt emellan receptfritt och receptbelagt. Här skulle apoteken kunna spela en viktig roll genom att tillhandahålla ett sortiment som, efter rådgivning av en farmaceut, kan handlas utan recept. Det skulle öka tillgängligheten på vissa läkemedel och frigöra resurser i primärvården, till nytta för både patient och samhälle. Även detta exempel visar på apotekets möjlighet att bidra ytterligare i samhället.

Även nästa år kommer att präglas av ett större antal förändringar inom branschen. Under 2025 kommer bland annat *Nationell läkemedelslista (NLL)* att införas fullt ut. NLL syftar till att hålla informationen om patientens förskrivna läkemedel uppdaterad och att patient, apotek och vård får tillgång till samma information.

Sammanfattningsvis kan vi se att det sker en utveckling inom apoteksbranschen och där patienternas säkerhet fortsatt är i stort fokus. Vi ser att det finns stora möjligheter för oss som apoteksaktör att spela en ännu större roll i arbetet för en värld som mår bra.

Karin Pesula, Quality & Sustainability Director

RAPPORTERING OCH STYRNING



Rapportering och styrning

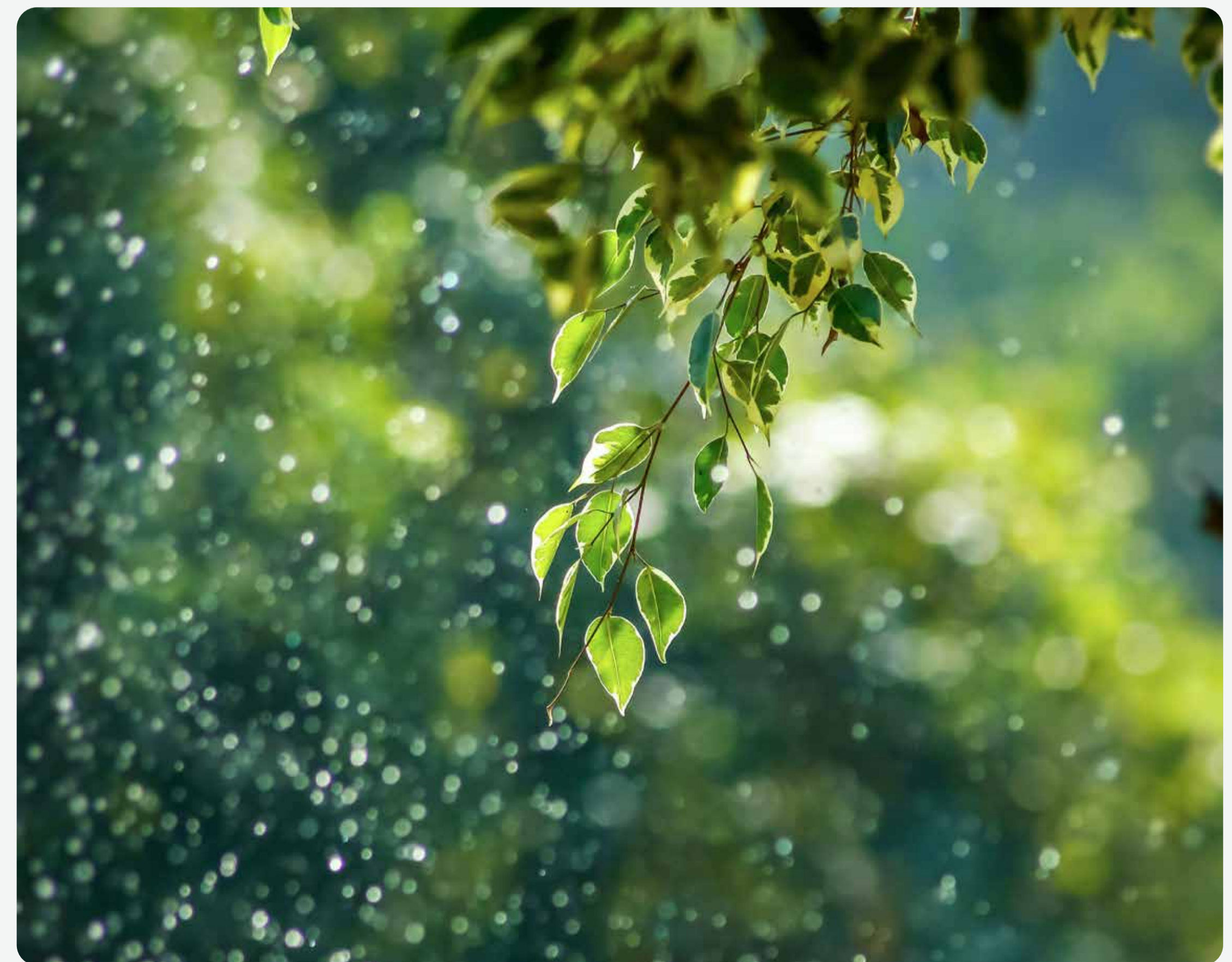
Genom vårt uppdrag, och verksamhet, är vi med och bidrar till en hållbar utveckling, såväl lokalt som globalt. Vi ser till helheten och bidrar därmed till ständiga förbättringar inom hela vår värdekedja, såväl miljöarbete som klimatarbete, och inom de sociala aspekterna i vår omvärld.

För att lyckas kan vi inte fortsätta göra som vi alltid har gjort. Vi måste hela tiden utmana oss själva och branschen i stort. Därför måste vi våga höja rösten och testa nya vägar. Det gör vi genom att utgå från forskning och beprövad erfarenhet, men också samlad kunskap från vår verksamhet. Vi ser den affärsmässiga nyttan av att arbeta strategiskt och systematiskt med hållbarhet som därför är integrerat i hela företaget.

“CSRD-direktivet kräver att hållbarhetsdata ska ha samma kvalitet som finansiell data, något som vi välkomnar. Att kunna jämföra företags finansiella årsredovisningar är något som många av oss idag tar för givet. Inom kort kommer vi även kunna jämföra företags hållbarhetsredovisningar, vilket kommer öka transparensen inom näringslivet”

Erik Björk, CFO

Det nya EU-direktivet *Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)* gällande hållbarhetsredovisning kräver att företag utför en dubbel väsentlighetsanalys. Ett omfattande arbete har därför gjorts inom Kronans Apotek i linje med de kommande regelverken för extern hållbarhetsredovisning (CSRD). Under 2023 genomförde vi en ny väsentlighetsanalys och denna är fastställd av ledningsgruppen och ligger till grund för årets hållbarhetsredovisning.



Väsentlighetsanalys – i enlighet med CSRD

En dubbel väsentlighetsanalys i enlighet med CSRD innebär att företag bedömer sina väsentliga hållbarhetsfrågor baserat på två olika infallsvinklar; **företagets påverkan på sin omgivning** samt **företagets ekonomiska påverkan**. Syftet med den nya metoden är att stötta företagen att rikta sina ansträngningar mot de frågor där de faktiskt kan göra störst skillnad.

En förändring jämfört med tidigare metoder är med andra ord att beslutsprocessen nu i större utsträckning ska baseras på faktisk påverkan snarare än enbart på intressenternas betydelse (som har varit utgångspunkten i tidigare regelverk).

Den nya väsentlighetsanalysen som gjordes under 2023 för Kronans Apotek har genomförts tillsammans med den externa konsultfirman Grant Thornton. Analysen baseras på input från interna och externa intressentdialoger och det är en analys som utgår ifrån de två olika väsentliga infallsvinklarna; faktisk påverkan på omgivningen och den finansiella påverkan. Den delen i analysen som tar hänsyn till påverkan baseras på de två dimensionerna **sannolikhet** och **konsekvens**, medan finansiell väsentlighet baseras på de två dimensionerna **finansiell omfattning** och **sannolikhet**, se bild till höger som illustrerar just detta.

När vi genomförde väsentlighetsanalysen utgick vi från en bruttolista med potentiella väsentliga hållbarhetsaspekter. Denna lista hade som utgångspunkt i följande aspekter:

- ESG standarder och benchmark
- Branschpraxis
- ESRS Appendix

Insikterna vägleder oss i hur vi ska arbeta för att säkerställa att vi lever upp till lagkrav för kommande rapportering. Detta för att fortsatt kunna leva upp till legala krav, men också våra kunders, investerares och andra intressenters krav och förväntningar. GAP-analysen är baserad på de fyra rapporteringskategorierna i ESRS-upplysningarna:

- Allmänna; hur företaget ska rapportera
- Miljö; till exempel föroreningar och klimatförändringar
- Sociala; till exempel egna anställda och mänskliga rättigheter
- Styrning; till exempel affärsetik och korruption

Under 2024 har vi fortsatt fokusera på att arbeta vidare utifrån de insikter GAP-analysen gett oss.

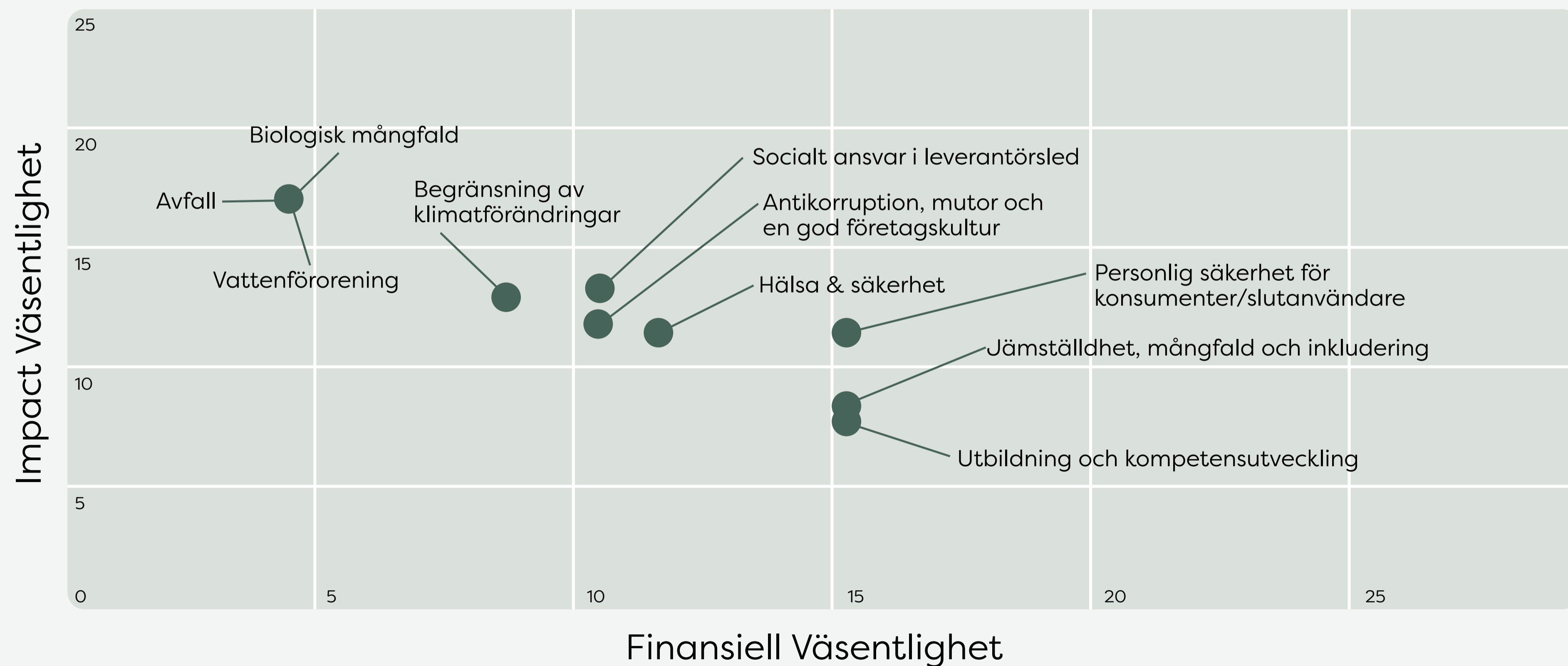


Resultat - dubbel väsentlighetsanalys

Det slutliga validerade resultatet av den väsentlighetsanalys som genomfördes 2023 presenteras i tabellen och visualiseras i matrisen nedan.

Topp 10 aspekter

1. Personlig säkerhet för konsumenter/slutanvändare
2. Socialt ansvar i leverantörsled
3. Hälsa & säkerhet
4. Jämställdhet, mångfald och inkludering
5. Utbildning och kompetensutveckling
6. Antikorruption, mutor och en god företagskultur
7. Begränsning av klimatförändringar
8. Avfall
9. Vattenförorening
10. Biologisk mångfald



Styrning och ansvar

Som stor aktör på den svenska apoteksmarknaden har vi en viktig samhällsroll. Med det följer även ett ansvar. Det är därför naturligt för oss att vara engagerade i främjandet av hållbar affärsutveckling. Med engagemang och långsiktigt fokus skapar vi värde för samhälle, konsument och medarbetare. Hållbarhet är integrerat i samtliga delar av vår verksamhet med syftet att bidra till att människa, samhälle och planet ska må bättre.

Kronans Apoteks hållbarhetspolicy är grunden för hela vårt hållbarhetsarbete och syftar till att vägleda oss både strategiskt och operativt. På detta sätt blir policyn ett stöd för medarbetare, oavsett om hen arbetar på ett fysiskt apotek, vårt distansapotek, kundservice eller servicekontor. I vår hållbarhetspolicy har vi definierat hur vi bäst ska driva vårt hållbarhetsarbete och där framgård det även att vi ska driva arbetet för att möjliggöra en hållbarutveckling inom hela vår värdekedja. Detta är även i linje med företagets övergripande vision; **En värld som mår bra**

Vi ser hållbarhetsarbetet som ett tvärfunktionellt samarbete. Därför är hållbarhet en integrerad del i hela verksamheten. För det är tillsammans som vi ser att vi kan lyckas med att driva en hållbar affärsutveckling. Hållbarhetschefen ansvarar för att ta fram, och förankra, företagets strategiska hållbarhetsarbete. Ett arbete som i första hand förankras med kvalitets- och hållbarhetsdirektören, och därefter med ledningsgruppen i sin helhet. Hållbarhetschefen ansvarar även för att driva, och följa upp, företagets strategiska hållbarhetsarbete. Kronans Apoteks ledningsgrupp är ytterst ansvarig för att säkerställa att rätt förutsättningar finns inom respektive affärsområde.

I Kronans Apoteks **Hållbarhetsråd** ingår representanter från olika delar av verksamheten. Rådets övergripande syfte är att kontinuerligt följa upp hållbarhetsarbete samt dela kunskap och bidra till ökad medvetenhet inom området. Hållbarhetsrådets representanter är även delaktiga i arbetet med att bereda strategiskt viktiga frågor inför vidare beslut i ledningsgruppen.



Hållbarhet är en väsentlig fråga för Kronans Apotek, därför är det viktigt att våra medarbetare har en grundläggande kännedom om företagets prioriterade områden och vilka hållbarhetsfrågor som är utmanande för branschen och samhället i stort. Vi arbetar därför kontinuerligt för att alla medarbetare ska ha goda kunskaper om vilka hållbarhetsfrågor som är mest relevanta för vår bransch. Vi delar även kunskap om den affärsmässiga nyttan som följer av att arbeta strategiskt och systematiskt med hållbarhet. Under 2024 lanserade vi vår nya hållbarhetsutbildning som finns tillgänglig för alla medarbetare. Vår hållbarhetsutbildning säkerställer att våra medarbetare har en god kännedom om de mest väsentliga hållbarhetsfrågorna inom apoteksbranschen, samt hur vi som bolag arbetar för att hantera dessa.

Strategiska styrdokument som huvudsakligen ligger till grund för vårt hållbarhetsarbete är följande dokument:

- Hållbarhetspolicy
- Affärsetiska riktlinjer för medarbetare
- Uppförandekod för leverantörer
- Färdplan för våra egna varumärken
- Kulturramverk



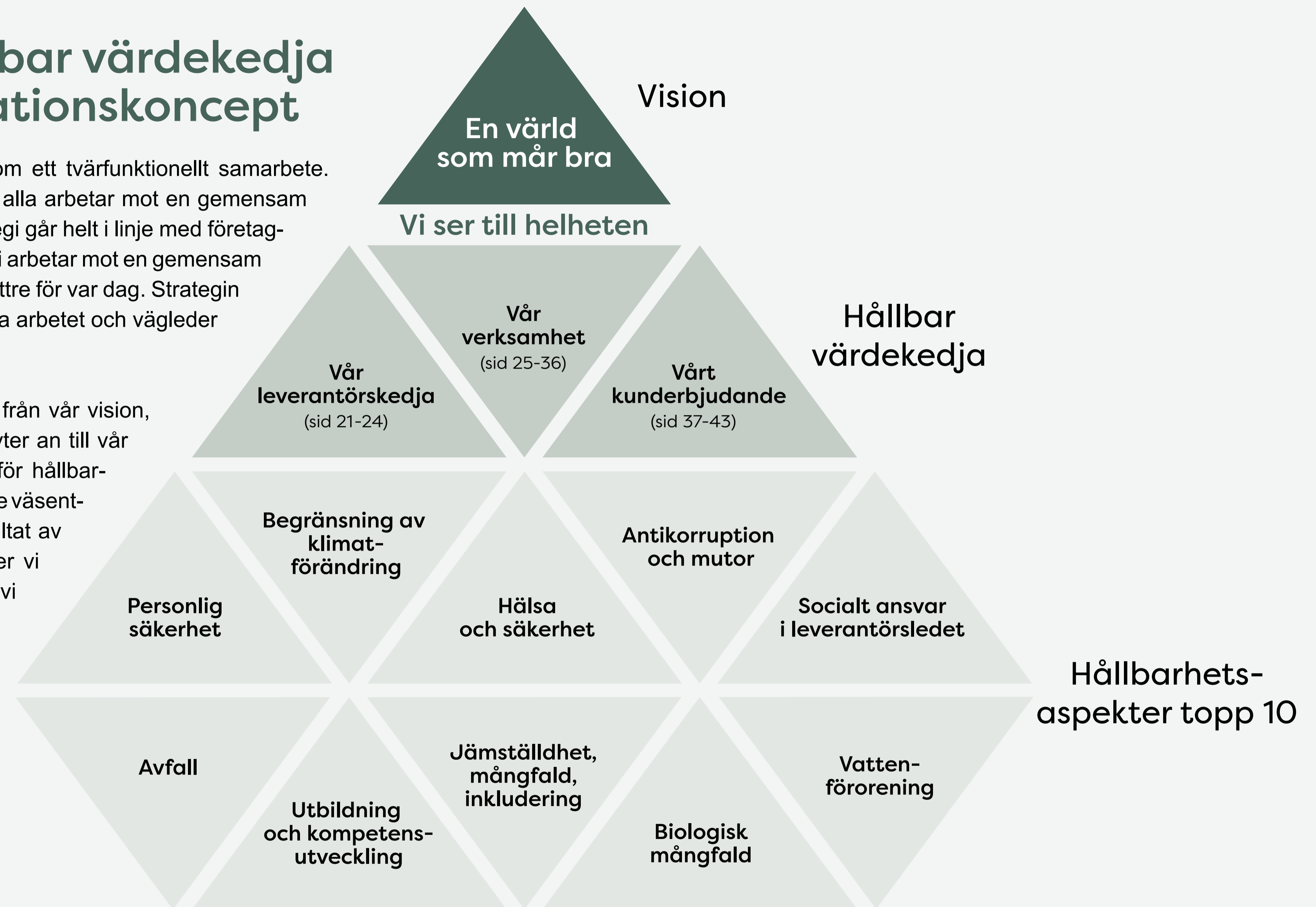
Vi som företag är måna om att vara en ansvarsfull arbetsgivare. **Kronans Apoteks Affärsetiska riktlinjer** vänder sig till alla medarbetare och hjälper oss säkerställa att vi bedriver vår verksamhet på ett ärligt och öppet sätt. Vi strävar efter att vara en inkluderande arbetsgivare som ser styrkan i våra medarbetares olikheter. Vi ser nämligen bredden av olika erfarenheter, kunskapsområden och bakgrunder som en viktig förutsättning för att kunna möta och hjälpa våra kunder på bästa sätt.

Vi är även ett företag med höga etiska normer. **Kronans Apoteks Uppförandekod** vänder sig till just våra leverantörer av varor och tjänster. Den finns för att se till att vi är med och bidrar positivt till samhället. Vi ställer höga krav och vi arbetar tillsammans med alla våra leverantörer för en ökad transparens, en ärlig och öppen dialog, som värnar om allas välbefinnande. På sid 23 beskriver vi mer i detalj hur vi under 2024 har utvecklat vår uppförandekod och därmed skärpt kraven.

Strategi för en hållbar värdekedja och ett kommunikationskoncept

Kronans Apotek ser hållbarhetsarbetet som ett tvärfunktionellt samarbete. För att lyckas behöver vi säkerställa att vi alla arbetar mot en gemensam riktning. Kronans Apoteks hållbarhetsstrategi går helt i linje med företagets vision och ska på så vis säkerställa att vi arbetar mot en gemensam riktning och bidra till att vår omvärld mår bättre för var dag. Strategin är ett stöd för alla medarbetare i det dagliga arbetet och vägleder oss till att ta rätt beslut.

Hållbarhetsstrategin utgår med andra ord från vår vision, vår vilja att ta ansvar för helheten och knyter an till vår väsentlighetsanalys som ligger till grund för hållbarhetsredovisningen. Genom att knyta an till de väsentliga hållbarhetsaspekterna som är ett resultat av genomförd väsentlighetsanalys säkerställer vi att vi löpande arbetar utifrån de frågor som vi enligt CSRD ska rapportera på framöver.



Starkare individ – starkare samhälle

Som en del av vår hållbarhetsstrategi har vi under 2024 definierat ett övergripande kommunikationskoncept som definierar hur vi tar vårt ansvar i samhället: **“Stark individ – Starkare samhälle”**. Genom detta kommunikationskoncept ser vi till att tillsammans stärka individen och på så vis även bidra till ett starkare samhälle.

Konceptet går väl i linje med vårt samhällsansvar och omfamnar därmed det som vi redan är bra på. Vår förhoppning är att vi genom ett tydligt kommunikationskoncept ska lyckas förstärka ytterligare det som vi är bra på och på så vis bidra till en positiv samhällsutveckling och en värld som mår bra.

Genom att samla all hållbarhetskommunikation under ett och samma paraply når vi ut med större kraft och på så vis kan vi nå ut med vårt budskap till fler i samhället, genom alla våra fysiska apotek och vår e-handel. Vi ser att vi genom vår verksamhet kommer att kunna stärka samhället, bland annat genom att;

- Genom god kompetens och rådgivning i våra apotek bidrar vi till att stärka individerna i samhället.
- Genom att utbilda våra kunder bidrar vi till att stärka individerna i samhället och därmed samhället i stort.
- Genom alla våra närmare 500 fysiska apotek så finns vi där för individen i samhället och är därför en viktig pusselbit för ett starkt samhälle.





Inleder långsiktigt samarbete med Röda Korset

Ett konkreta exempel på hur vi arbetar för att stärka individen och bidra till ett starkare samhälle är vårt samarbete med *Röda Korset* som inleddes under 2024. Tillsammans med *Röda Korset* kan vi bidra till att stärka individen i samhället och på så vis bidra till att stärka samhället som vi verkar i. Det gör vi genom att öka kunskap och medvetenhet kopplat till samhällsviktiga frågor. Vi planerar för en extern lansering av vårt samarbete med Röda Korset i början på 2025.

I vårt långsiktiga samarbete kommer vi tillsammans med *Röda Korset* kontinuerligt att göra kommunikationsinsatser som exempelvis kampanjer i våra fysiska apotek och online. Kampanjernas huvudsyften kommer att vara att stärka individen och därmed samhället samt donera pengar till *Röda Korset*. Redan i slutet av 2024 planerade vi för en gemensam kommande kampanj i februari 2025 som ska gå under namnet "**Låt alla hjärtan slå**". Genom denna kampanj fokuserar vi på att sprida Röda Korsets digitala utbildning "**Våga rädda liv**". Vår förhoppning är att vi genom denna kampanj kommer kunna bidra till ökad kunskap och medvetenhet kring första hjälpen i samhället, då den digitala utbildningen bland annat går igenom kritiska moment så som hjärt-och lungräddning och hur man bäst ska agera för att kunna stoppa blödningar. Vi kommer att starta det nya året med att inledningsvis erbjuda alla våra medarbetare att gå utbildningen för att senare i februari sprida utbildningen till alla våra kunder, genom vår e-handel och våra fysiska apotek.

Färdplan mot en hållbar apoteksbransch – ett paradigmskifte för vår bransch



Även om apoteksbranschen under förra året tog stora och viktiga steg inom hållbarhetsfrågor, finns det fortfarande mycket kvar att göra. Och för att lyckas är samverkan en avgörande faktor. I denna aspekt var 2024 ett händelserikt år där branschen tog viktiga kliv framåt.

Jag har haft förmånen att sitta som ordförande i *Sveriges Apoteksförenings* nybildade hållbarhetsråd, där fokus har legat på att definiera ramarna för rådet. Tillsammans har vi branschkollegor enats om en gemensam vision

och satt tydliga mål för hur vi skapar en hållbar framtid inom apoteksbranschen. Att vi under det senaste året har etablerat ett hållbarhetsråd inom *Sveriges Apoteksförening* möjliggör att vi nu kommer kunna samverka i ännu större utsträckning och gemensamt kunna se till helheten i branschen.

En annan milstolpe är att apoteksbranschen under 2024 antog en gemensam färdplan för en hållbar utveckling inom branschen. Det är en färdplan som hållbarhetsrådet under 2024 har utformat och som i slutet av året godkändes av styrelsen i *Sveriges Apoteksförening*. Detta är stort. Det är ett paradigmskifte eftersom vi nu tillsammans har styrkan att möta de utmaningar vår bransch står inför, och kan snabbare driva på förändring och skapa långsiktiga, hållbara lösningar för våra kunder, samhället och planeten.

Färdplanen består av tre centrala fokusområden: Socialt ansvar, miljö och klimat, där varje område har sin egen vision och sitt eget effektmål:

Socialt ansvar

Vi har enats om att säkerställa anständiga arbetsvillkor och ta hänsyn till sårbara grupper genom hela värdekedjan, för att skapa en trygg och inkluderande bransch för alla.

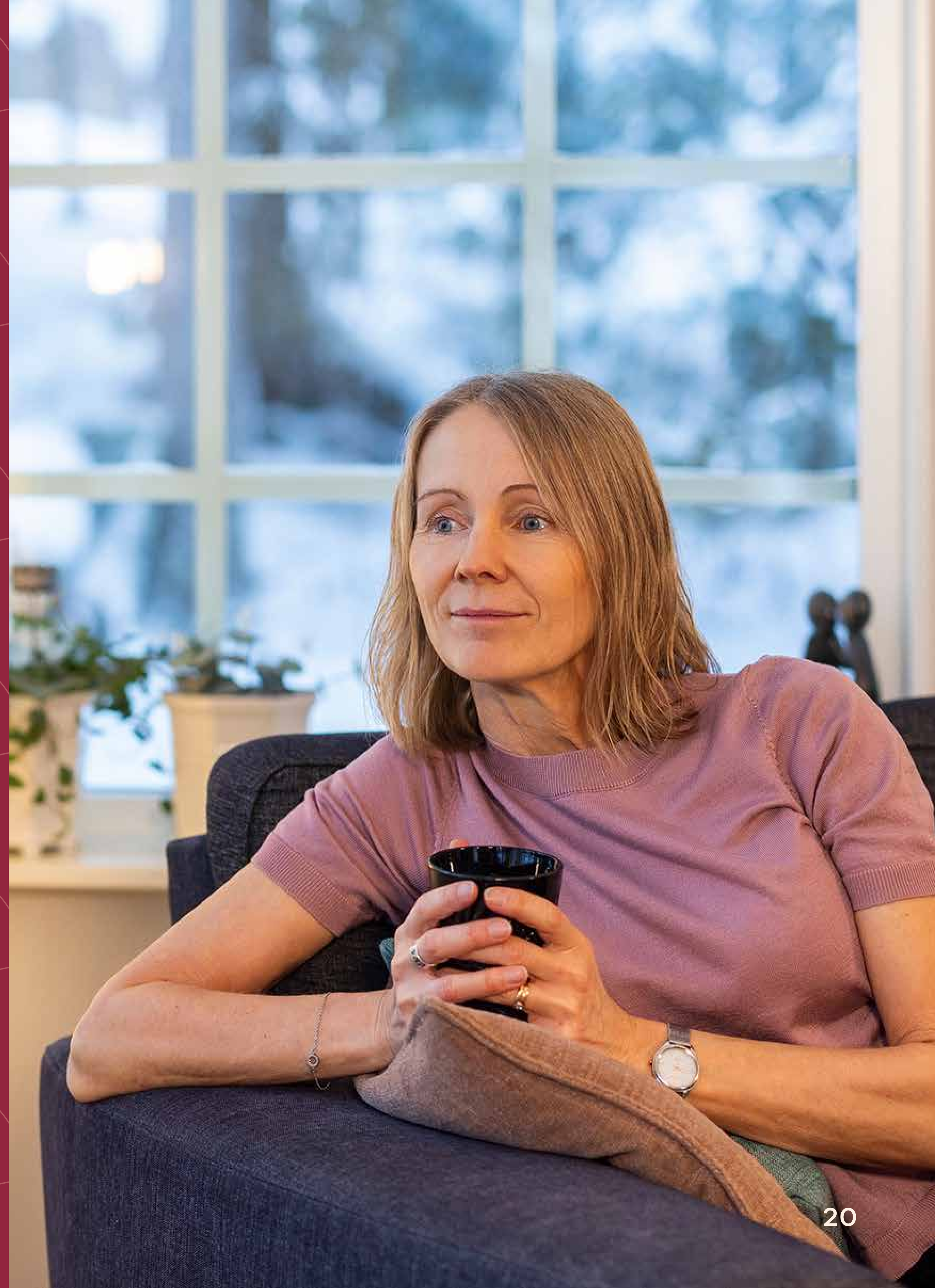
Miljö och klimat

Vi satsar på ansvarsfull läkemedelstillverkning, prioritering av cirkulära system och förnybara material, samt att minska vår klimatpåverkan. Genom samverkan med aktörer i hela värdekedjan kan vi öka takten i hållbarhetsarbetet.

Jag är övertygad om att nyckeln till framgång ligger i samarbete, inte minst för en bransch som är så pass reglerad som vår. När jag tillåter mig själv att blicka framåt är min förhoppning att vi, tillsammans med branschen, kommer kunna driva på en hållbar utveckling och gemensamt möta utmaningar för att på så vis tillsammans utveckla en mer hållbar apoteksbransch.

Caroline Kjerstadius, Head of Sustainability

HÅLLBAR VÄRDEKEDJA



Vi arbetar för en hållbar värdekedja

På Kronans Apotek verkar vi för en värld som mår bra och vi arbetar utifrån våra tre värdeord; ansvarsfulla, nyfikna och tillsammans. Med värdeorden som bas driver vi en hållbar utveckling i hela vår värdekedja.

Vi har valt att dela in vår värdekedja i tre ansvarsområden; **vår leverantörskedja**, **vår verksamhet** och **vårt kunderbjudande**. I kommande stycken i redovisningen presenterar vi hur vi driver hållbarhetsarbetet inom dessa tre delar i syfte att säkerställa att vi ser till helheten och tar ansvar för alla delar i vår värdekedja.

Vi ser till helheten Så arbetar vi för en hållbar värdekedja



Vår leverantörskedja

Störst påverkan på samhälle, miljö och klimat sker från våra produkter, produkter som ofta är producerade och transporterade långt bort från vår egen verksamhet. Här har vi ett stort ansvar att arbeta för en positiv global utveckling, både sett till minskad miljö- och klimatpåverkan, men även genom att värna om människors rättigheter i hela leverantörskedjan.

Kronans Apotek arbetar därför aktivt för att påskynda en hållbar utveckling och påverka beslutsfattare för en ökad transparens inom läkemedelsindustrin. Det gör vi bland annat genom att kräva att våra leverantörer av varor och tjänster måste stå bakom Kronans Apoteks Uppförandekod. En kod vars syfte är att säkerställa att alla leverantörer lever upp till våra krav gällande bland annat mänskliga rättigheter, antikorrupktion, mutor och minskad påverkan på miljön.



Vi ser till helheten
Så arbetar vi för en hållbar värdekedja

Leverantörsledet



Egen verksamhet



Kunderbjudandet

Skärpta krav i leverantörsledet

Under 2024 har ett omfattande arbete gjorts gällande att uppdatera vår uppförandekod. Vi har under detta arbete haft en dialog med regionerna och *Hållbar Upphandling*. Vi har under åren följt det arbete som *Hållbar Upphandling* har arbetat med när det gäller att uppdatera regionernas *Uppförandekod*. Internt inom Kronans Apotek gjordes ett tvärfunktionellt arbete där flera nyckelfunktioner från verksamheten var med i en arbetsgrupp där vi gemensamt tittade på vilka värderingar som vi som företag värdesätter högt och som vi därmed även kräver att våra leverantörer står bakom. I detta arbete har vi utgått ifrån den Uppförandekod som *Hållbar Upphandling* har tagit fram. Detta omfattande arbete resulterade i att Kronans Apoteks ledningsgrupp i oktober 2024 godkände vår nya uppförandekod för leverantörer.

“Det har varit ett stort engagemang i den arbetsgrupp som har varit involverad i framtagningen av vår nya Uppförandekod för leverantörer. Detta visar på att vi som företag värdesätter högt att säkerställa att de leverantörer som vi väljer att samarbeta med även delar våra värderingar. Eftersom vi köper in varor på en global marknad så kan vi genom vår Uppförandekod göra skillnad på riktigt”

Caroline Kjerstadius, Head of Sustainability

Vi verkar för ökad transparens

Det är ett faktum att transparensen inom läkemedelsindustrin är mycket låg. Flera av de problem vi idag känner till har uppdragats tack vare forskningen och grävande journalistik. Det är alarmerande att läkemedelstillverkningen i vissa fall kan leda till både förorenat dricksvatten, antibiotikaresistens och ohälsa för lokalbefolkningen. Detta innebär att det finns en risk att vi som bor i Sverige kan bli friska på bekostnad av människors hälsa, djur och natur i andra delar av världen. Positivt är dock att kunskapen om problemen har generellt ökat i samhället och vi märker att våra kunder ställer allt fler frågor om läkemedelstillverkningen och dess påverkan på miljön. Trots detta så har läkemedelsindustrin idag inga krav på sig att redovisa hur, eller var, läkemedel är tillverkade. Tvärtom så råder ofta sekretess kring läkemedelsproduktion. Därför är transparensen en utmaning. Som stor aktör inom den svenska apoteksbranschen arbetar vi aktivt för att få till en positiv förändring och säkerställa en hållbar utveckling inom våra produktkategorier, såväl som handelsvaror och receptfria läkemedel, men även för läkemedelsindustrin i stort.

Som enskild aktör kan vi, genom att ställa krav på våra leverantörer, arbeta för ökad transparens och på så vis ta vårt ansvar och försöka bidra till en mer hållbar utveckling. Detta är dock en mycket viktig branschfråga och vår ståndpunkt är att vi bäst når framgång med gemensamma insatser. Med bakgrund av detta ser vi inom Kronans Apotek mycket fram emot att i ännu större utsträckning samverka med våra branschkollegor i linje med den färdplan som styrelsen i Sveriges Apoteksörening ställde sig bakom 2024.

Intervju med Karin Andrén, Private Label Manager



I takt med ökade rapporteringskrav samt krav på transparens och riskhantering i leverantörsleden insåg vi på Kronans Apotek att vi behöver hitta en hållbar lösning, för både oss själva och våra leverantörer. Under 2024 började vi på Kronans Apotek att använda oss av plattformen *Worldfavor* för insamling av information från våra leverantörer. Vi ser att vi kommer kunna använda den här plattformen för flera delar av vårt sortiment men prioriterade att under 2024 börja bjuda in våra leverantörer inom våra egna varumärken. En som arbetar inom teamet för egna varumärken

är Karin Andrén, Private Label Manager, och vi har valt att ställa några frågor till Karin för att få veta hur hon upplever den nya plattformen och hur den har mottagits av våra leverantörer.

Vad ser du är den drivande orsaken till att Kronans Apotek har valt att använda Worldfavors plattform för insamling av data från leverantörsledet?

Den stora drivkraften till varför vi under året har valt att börja arbeta i plattformen *Worldfavor* det är huvudsakligen kopplat till att vi ser ett ökat behov av systematiskt och strategiskt arbete tillsammans med våra leverantörer.

Med ökade lagkrav och redovisningskrav insåg vi att vi behövde möjliggöra och förenkla rapportering av data för våra leverantörer. *Worldfavor* erbjuder en plattform som är enkel att använda för oss som bolag men det var framför allt viktigt för oss att finna en lösning som förenklade leverantörernas rapportering. En annan styrka som vi ser med plattformen är den direkta kopplingen till kommande lagkrav samt att den data som våra leverantörer delar med oss kan även delas med andra användare av plattformen. Med andra ord om någon av våra konkurrenter skulle välja att framöver också använda sig av *Worldfavor* så underlättar detta mycket för leverantörernas framtida rapportering.

”Vi välkomnar varmt en transparent dialog med leverantörerna och här ser vi att plattformen möjliggör detta.”

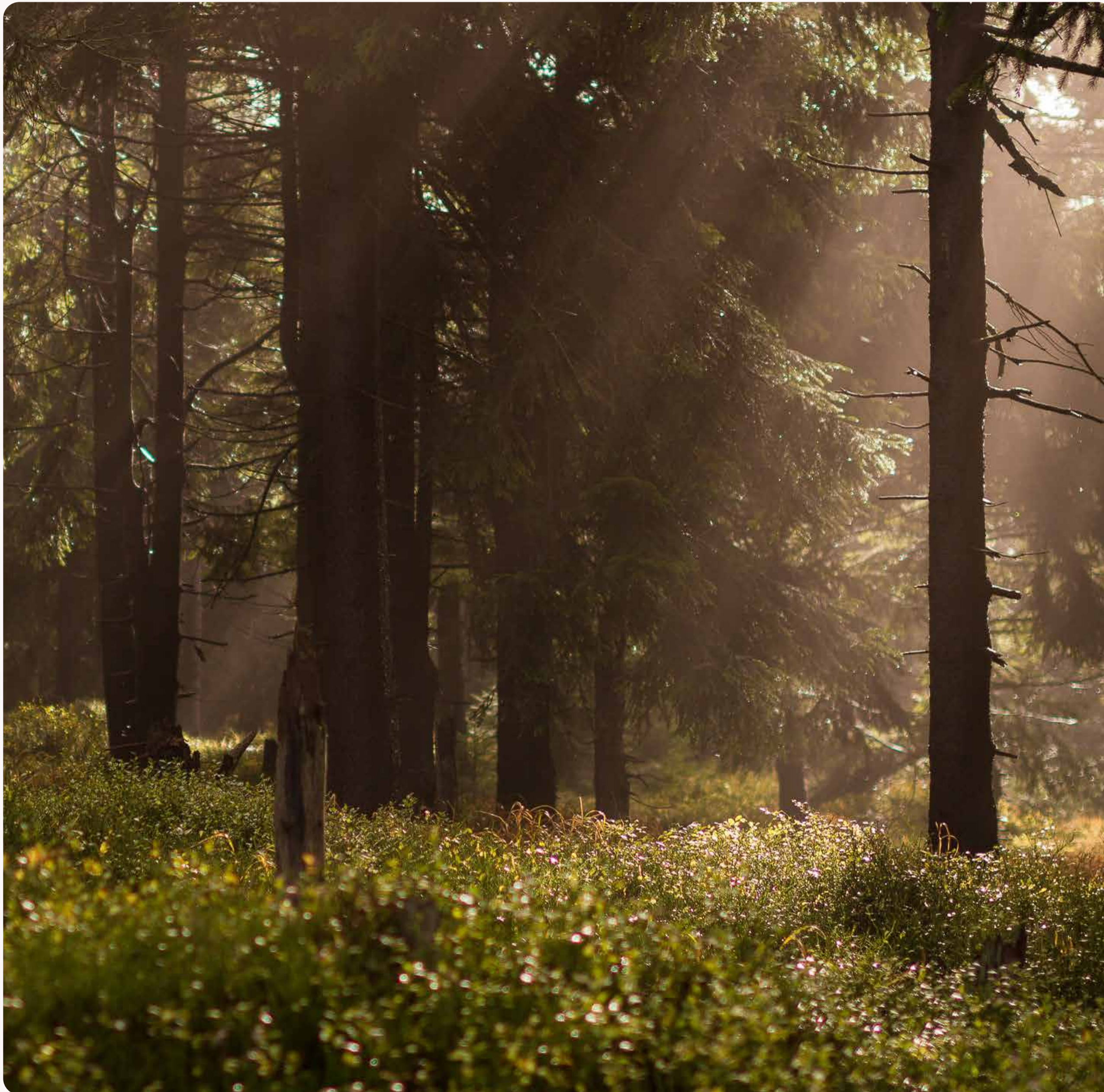
Hur har arbetet i den nya plattformen mottagits av leverantörerna?

Många av leverantörerna inom våra egna varumärken är svenska leverantörer och här har vi en känsla av att många svenska leverantörer ofta ligger långt fram i hållbarhetsarbetet och därmed även välkomnar initiativet. De flesta leverantörer inser att de genom plattformen enklare kan kommunicera deras hållbarhetsarbete. Men givetvis finns det leverantörer som var osäkra i början och vi tror att detta generellt handlar om en mognadsfråga kring att våga vara transparent och dela en ny typ av data.

Hur kan plattformen vara ett stöd i ditt arbete i rollen som Private Label Manager?

För mig i min roll handlar det om en god dialog för ett lösningsinriktat, utforskande och långsiktigt fruktsamt samarbete.

Vi ser redan att arbetet i plattformen har bjudit in till nya dialoger och diskussioner med våra leverantörer. Vi välkomnar varmt en transparens dialog med leverantörerna och här ser vi att plattformen möjliggör detta. Det är givetvis viktigt att leverantörerna är transparenta med oss för att vi ska kunna ta bra långsiktiga beslut samt tillsammans kunna driva på en hållbar produktutveckling i vårt leverantörsled.



Välvald – apotekens guide för ökad transparens

På grund av utmaningarna med transparens i branschen beslöt *Sveriges Apoteksförening* 2021 sig för att utveckla gemensamma krav på ansvarsfull läkemedelstillverkning av receptfria läkemedel. Resultatet blev *Välvald – apotekens guide för ökad transparens*. Sedan lanseringen har kriterierna utvecklats och under 2023 skärptes kraven ytterligare. För att en produkt idag ska få Välvald-symbolen så måste produkten bland annat leva upp till följande kriterier:

- Leverantören måste ha en externt granskad hållbarhetsredovisning.
- Leverantören måste ställa krav på att tillverkning av receptfria läkemedel sker med respekt för mänskliga rättigheter, arbetares rättigheter, miljö samt är fri från korruption.
- Leverantören måste kunna uppvisa dokumentation som visar att krav om ansvarsfull tillverkning ställts för ett representativt urval av produkter.



Välvald-symbolen finns i anslutning till produkt vid hyllkanten i apoteken och i e-handeln i direktanslutning till aktuella receptfria läkemedel. Det finns även kompletterande informationsmaterial där kunderna kan få mer information om kriterierna kopplat till Välvald.

På Kronans Apotek strävar vi efter att våra kunder ska välja receptfria läkemedel med symbolen *Välvald*. På så vis kan vi bidra med att öka trycket på läkemedelsföretagen att bli mer transparenta. Det är också därför som vi på Kronans Apotek är måna om att säkerställa att vi ständigt bidrar till ökad medvetenhet i frågan. För att möjliggöra detta erbjuder vi våra medarbetare att gå vår Välvald-utbildning i syfte att ännu bättre kunna vägleda kunderna till att aktivt välja en produkt med Välvald-symbolen.

Vår egen verksamhet

För att kunna verka för en värld som mår bra måste vi börja med oss själva. Det handlar om att ta ansvar för vår egen verksamhet. Därför står det skrivet i vårt styrdokument Affärsetiska riktlinjer att Kronans Apotek ska ha högre ambitioner än att bara säkerställa att vi lever upp till svensk lag. Vi vill vara en förebild. En förebild för våra kunder, leverantörer och samhället i stort. Det är så vi ser att vi kan bidra positivt till vår omvärld.

Vi gör det genom att bedriva vår verksamhet på ett ärligt sätt och med höga etiska normer. Vi respekterar mänskliga rättigheter, verkar för sunda arbetsförhållanden och tolererar inte korruption eller mutor. För att minska vår miljö- och klimatpåverkan arbetar vi för att ta vara på de resurser som vi använder. Det gör vi genom energieffektivisering, minskat avfall och val av förbrukningsmaterial som ser till hållbarhetsaspekterna. Vi arbetar även för minskad negativ påverkan från våra transporter och inköpta tjänster. Som en del i arbetet samverkar vi med myndigheter, patientföreningar, leverantörer och andra intressenter. Allt detta gör vi samtidigt som vi värnar om våra medarbetare med strävan att vara en attraktiv arbetsgivare. Ett konkret exempel på hur vi som arbetsgivare värdesätter, och jobbar aktivt för våra medarbetares välmående, är det nya kulturramverk som implementerats under 2023 och som vi har fortsatt att förvalta under 2024.

Vi ser till helheten
Så arbetar vi för en hållbar värdekedja

Leverantörsledet



Egen verksamhet



Kunderbjudandet



Våra medarbetare är vår viktigaste resurs

För att uppnå vår vision om en värld som mår bra måste vi börja med oss själva. I det arbetet är våra medarbetare vår viktigaste resurs. Det är därför avgörande för vår framgång att våra medarbetare har en sund arbetsplats. För det är först när vi själva mår bra som vi kan hjälpa världen runtomkring på bästa sätt. Sjukfrånvaro och fysiska och psykiska hälsoproblem har en negativ inverkan på vår verksamhet och utgör därför en risk.

För att vi ska leva upp till vår vision, är det viktigt att vi behåller och utvecklar våra kompetenta och kunniga medarbetare. Det här är också en viktig förutsättning för att vi ska kunna öka kunskapen och medvetenheten om säker läkemedelshantering och säker läkemedelsanvändning. På Kronans Apotek arbetar vi därför aktivt med initiativ som stärker vårt välmående. Vi arbetar med att förebygga arbetsplatskador och anpassar arbetsplatsen efter våra medarbetares fysiologiska och psykologiska behov. Det systematiska arbetsmiljöarbetet ligger som bas för att uppnå en god fysisk, organisatorisk och social arbetsmiljö. Därför har vi inlett ett viktigt initiativ där vi bjuder in alla medarbetare att utveckla sitt självledarskap, och vi hjälper våra ledare att stötta den utvecklingen.

Under 2023 uppdaterade vi våra affärsetiska riktlinjer där vi bland annat har definierat vår förväntan på hur våra medarbetare behandlar varandra och våra intressenter, men där framgår det även att vi är ett företag som välkomnar mångfald och olikheter då vi har stark tro att detta bidrar positivt till vår verksamhet. Vi har även bland annat definierat hur vi som företag ser på gåvor och sponsring samt hur vi tillsammans ska arbeta för att minimera risk för mutor och korruption. Företagets styrdokument *Kronans Apoteks Affärsetiska riktlinjer* är ett stöd för våra medarbetare i detta arbete.

Fokus på individuell utveckling och gemensamma mål

Kunskap om läkemedel är avgörande för att ge professionell rådgivning och service. Varje dag träffar vi ungefär 80 000 kunder som vi värnar om med integritet och omtanke. Även om våra farmaceuter har mångårig universitetsutbildning, så nöjer vi oss inte med det. Som apotek är vi helt beroende av våra medarbetares kompetens och erbjuder våra medarbetare kontinuerlig kompetensutveckling. Att kontinuerligt arbeta med kompetensutveckling är också en viktig förutsättning för både personlig utveckling och kunna attrahera nya medarbetare. Genom arbetsrotation mellan olika apotek utbyter vi erfarenheter och hjälper varandra.

Att vi under 2024 även tog fram en ny hållbarhetsutbildning som är obligatorisk för alla medarbetare att gå visar på att vi som företag värdesätter högt att våra medarbetare har god kunskap om de hållbarhetsfrågor som är mest relevanta för vår bransch. Med ett ökat fokus bland våra kunder är det också av stor vikt att våra medarbetare i våra apotek kan svara på frågor från kunderna kopplat till hållbarhet.

Vi har även stort fokus på att erbjuda våra medarbetare olika sorters ledarskapsprogram, självledarskapsprogram, internt kvalitetsnätverk och andra stödjande utbildningar. Här har tydliga mål och god feedback en viktig roll som vi ser stärker hälsa, utveckling och motivationen. Som en del av det viktiga arbetet har vi infört så kallade *Må bra-samtal*.

Intervju med Sara Eklund, Head of People Operations



En viktig framgångsfaktor under vår integrationsprocess har varit den kulturreisa Kronans Apotek fokuserat på under hela processen och som har fortsatt pågå under 2025. Ett arbete som involverat hela företaget med syftet att identifiera riktningen för en ny gemensam kultur. Under 2024 har arbetet med vår må-bra-kultur övergått till att bli en integrerad del av det operativa arbetet och därför har vi i år valt att ta en pratstund med Sara Eklund, Head of People Operation, för att få veta lite mer om hur arbetet har gått under 2024.

Vad tycker du som medarbetare om initiativet med "Må-bra-samtalen"?

För mig har Må bra-samtalen varit värdefulla då jag med jämna mellanrum har kunnat prata om min nuvarande arbetssituation tillsammans med min chef. Vi har tillsammans resonerat kring vad i arbetssituationen som fungerar bra, vad som kan bli bättre samt satt tydliga mål för de kommande månaderna. Att få ett tydligt fokus på ett antal mål hjälper mig att prioritera i vardagen.

Hur tycker du att "Må-bra-samtalen" har fungerat för dig som chef?

I min ledarroll är dessa samtal avgörande för att kunna veta hur mina medarbetare mår och vad de behöver för stöd, dels av sina kollegor, dels av mig som chef. De mål som vi satt upp för året har vi löpande följt upp och utvärderat. Summan av alla må

"Att få ett tydligt fokus på ett antal mål hjälper mig att prioritera i vardagen."

bra-samtal har legat till grund för den prestationsbedömning som görs i början av nytt verksamhetsår. Jag upplever att en tydlig ram för vilka områden som alltid ska lyftas i ett må bra-samtal hjälper mig att få ett tydligt fokus i samtalen och att detta fokus ligger i linje med bolagets värderingar och lönekriterier.

Vilken respons har du fått från dina medarbetare kopplat till "Må-bra-samtalen"?

I stort så har Må bra-samtalen varit uppskattade. Det tar alltid lite tid att vänja sig vid en ny mall, men tillsammans har vi hittat vår "metodik" dvs. ett sätt att använda oss av tiden och mallen för att göra samtalen så värdefulla som möjligt.

Inför 2025 har mallen dock justerats efter feedback från medarbetare och chefer runtom i organisationen. Bland de förändringar som har gjorts är att mallen har blivit förenklad, lättare att använda digitalt samt att vi går från 4 till 3 inplanerade samtal per verksamhetsår. Mallen har även 2025 en tydligare koppling till våra lönekriterier vilket gör att den röda tråden mellan må bra-samtal, prestationsbedömning och lönerevision blir tydligare.

Medarbetarupplevelsen – ger oss viktiga insikter och lärdomar



Flera gånger om året genomför Kronans Apotek en medarbetarundersökning. Under 2023 utvecklade vi medarbetarundersökningen som från och med 2023 nu innehåller 46 frågor indelade i 11 drivkrafter med syftet att hjälpa oss identifiera vad vi gör bra och vad vi behöver utveckla som bolag.

Några av drivkrafterna vi mäter är relation till chef och kollegor, feedback och kommunikation, hälsa och arbetsbelastning. Utöver drivkrafterna mäter vi även medarbetarnas engagemang och eNPS (Employee Net Promoter Score), ett globalt nyckeltal för hur våra anställda känner för sin arbetsplats. Frågorna i eNPS-undersökningen syftar till att ge en sammantagen bild över "Hur troligt är det att du som medarbetare skulle rekommendera din arbetsgivare till en vän eller bekant?". Resultatet från undersökningarna förankras i hela bolaget och alla team har sin egen handlingsplan.

Vår årliga medarbetarundersökning utgår från frågor som bygger på forskning framtagen av organisationspsykologer. Vi har i denna redovisning valt att lyfta fram två områden från undersökningen: ledarskap och engagemang. Ledarskapet i verksamheten mäter vi genom att ställa frågor utifrån medarbetarens "relation till chef". Medarbetarnas "engagemang" är ett sammanslaget värde av de elva olika så kallade "drivkrafter" vi frågar om i medarbetarundersökningen. Dessa frågor grundar sig på forskningsresultat som visat vad som faktiskt påverkar medarbetarengagemang.

2024 har fortsatt präglats av uppbyggnad av vår nya gemensamma organisation. För våra medarbetare har flera större initiativ lanserats och implementerats under 2024 för att stärka engagemang och välmående på våra arbetsplatser. Vi har ett starkt ledarskap inom organisationen vilket även tydligt framgår i vår medarbetarundersökning då våra medarbetare anser att relation till chef är 4,2 på en 5-gradig skala.

Personalomsättning:

2024

- Kronans Apotek AB: 19,06%
- Apoteksgruppen i Sverige AB och Apoteksgruppen Detaljist AB: 21,5%

2023

- Kronans Apotek AB: 11,10%
- Apoteksgruppen i Sverige AB och Apoteksgruppen Detaljist AB: 18,56%

Nyckeltal	Utfall 2023	Utfall 2024	Kommentar
eNPS	-6	-4	I takt med att fler integrationsprojekt färdigställts, och processer och arbetssätt implementerats ser vi en stor förflyttning i eNPS under 2024, från -18 i början av året till -4 i slutet av året. Under året har vi satsat på medarbetarnas välmående genom exempelvis Kronanloppet, ett lopp där alla apotek och avdelningar på Servicekontoret har samlat kilometer, i syfte att skapa rörelse och gemenskap. Vi har även under året höjt friskvårdsbidraget till 5000 kr för att ge våra medarbetare bättre möjligheter att lägga mer fokus på sin hälsa.
Engagemang	3,8	3,9	Exempel på initiativ som genomförts under 2024 för att stärka engagemang och välmående på våra arbetsplatser är: ledarprogrammet, onboarding-programmet, förhandling av en ny anställningsform – etableringsjobb som möjliggör att vi kan välkomna farmaceuter från Ukraina in på svenska arbetsmarknaden, ett nära och intensivt samarbete med universiteten och vi har fortsatt arbetet med att harmonisera förmåner och utveckling av vår akademi för lärande och utveckling.
Ledarskap	4,1	4,2	Vi har under 2024 ökat med 0,1 enhet drivet av ett tydligt fokus på att utveckla våra ledare, från att vara ny ledare hos oss till utveckling och ledarträning och självledarskap. Under året har vi bland annat rullat ut konceptet "Må bra-samtalet", vilket är ett sätt för chef och medarbetare att vid ett antal tillfällen under året fokusera på medarbetarens mående och målsättning.

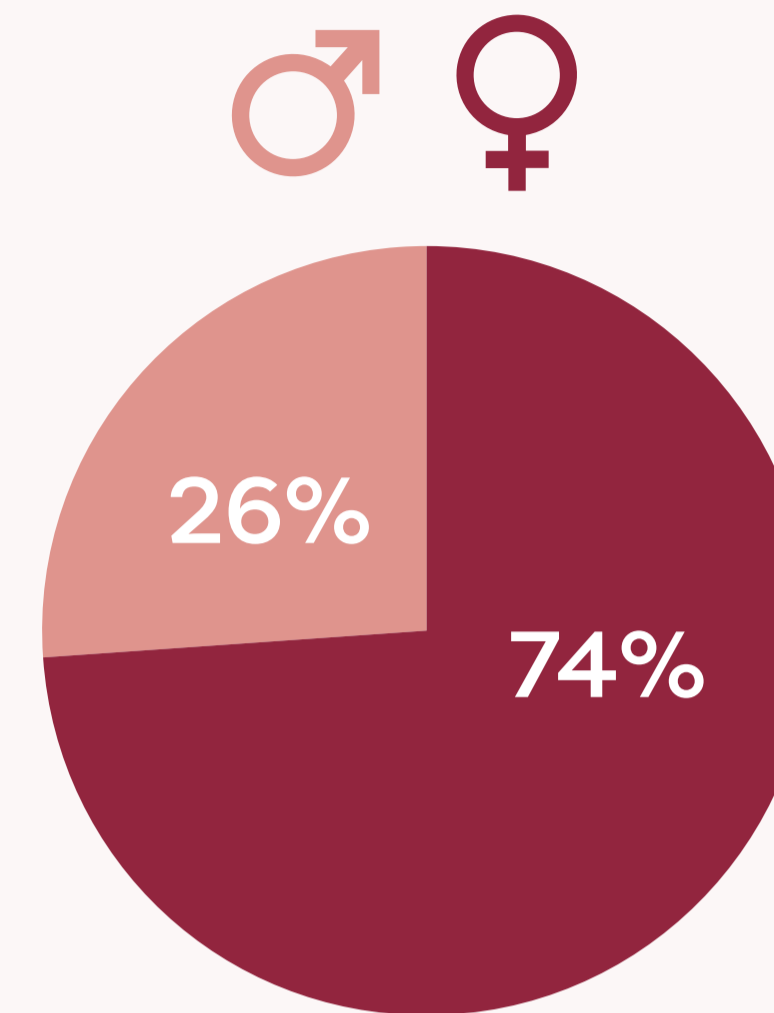
Mångfald och jämlikhet som berikar

På Kronans Apotek har vi en bred mångfald med medarbetare från flera olika länder som berikar vår verksamhet. Vi är måna om att vi lyckas locka till oss, behålla, och utveckla medarbetare som representerar en blandning av bakgrund och kompetens. Vi verkar för jämlika och jämställda arbetsförhållanden. Det gör vi genom att följa principen att respekt ska ligga till grund för alla personliga och professionella relationer.

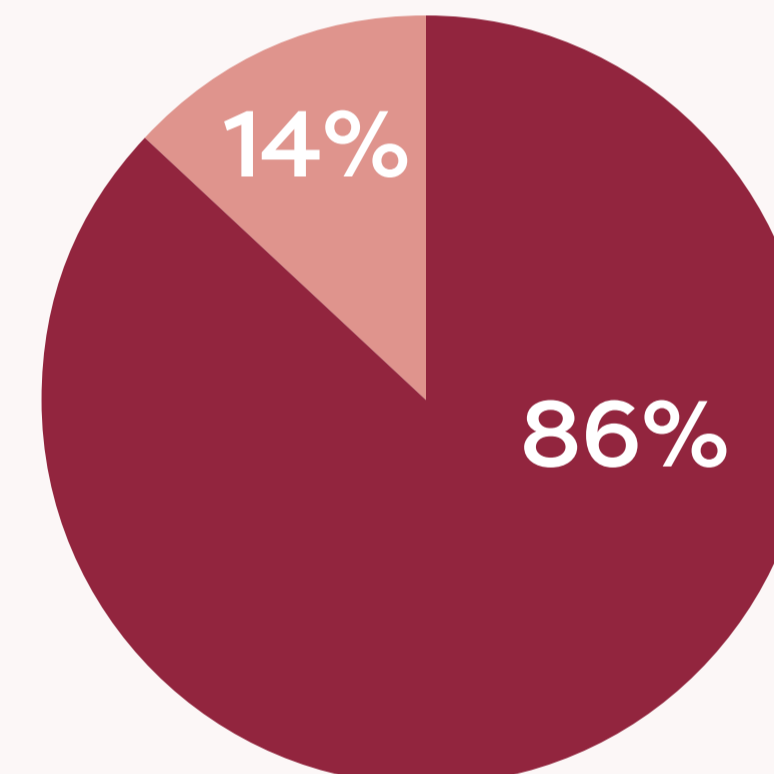
Vårt syfte är att skapa ett team där människor med olika nationalitet, kultur, etniskt ursprung, religion, politiska åsikter, ekonomisk situation, utbildning, ålder, sexuell läggning, familjesituation, kön, utseende och fysiska och intellektuella förmågor ska kunna arbeta och känna sig lika väl behandlade. Vi strävar efter att skapa en arbetsmiljö där människor blir respekterade trots individuella olikheter och där medarbetarnas arbete värderas utifrån resultat och de värderingar som kommer till uttryck i medarbetarens beteende. Vi värnar en god kombination av arbets- och familjeliv.

Alla medarbetare har möjlighet att rapportera misstankar om missförhållanden på arbetsplatsen; allt som inte överensstämmer med vår uppförandekod och värderingar. I första hand uppmuntras medarbetare att ta kontakt med en chef i organisationen. För den som känner oro mot att vara öppen med informationen har vi även en visselblåsar-tjänst. Det är ett sätt att tidigt kunna uppmärksamma och minska risker för oegentligheter. Systemet är krypterat för att säkerställa anonymitet och att alla ärenden hanteras enligt en tydlig process.

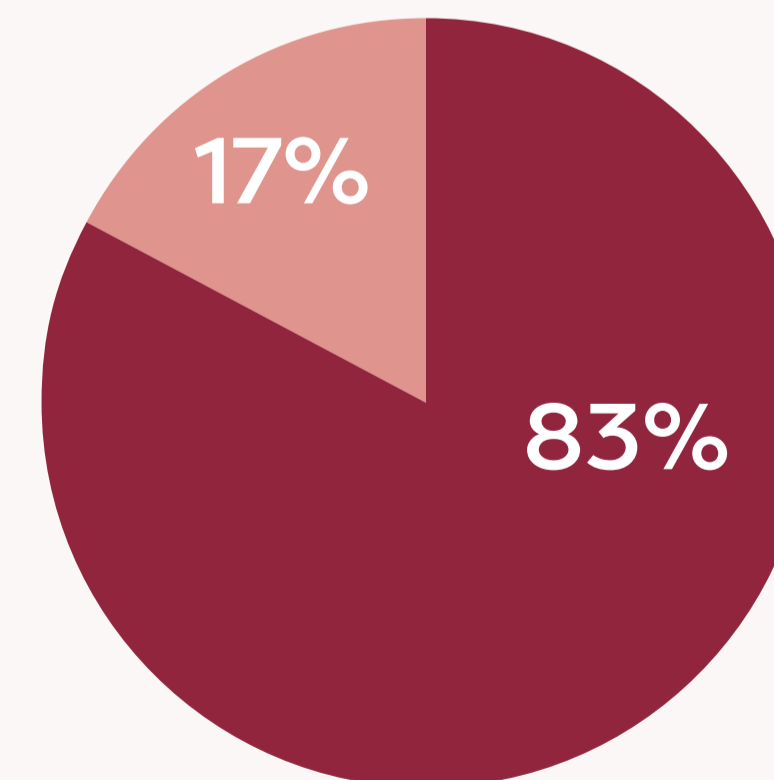
Vi accepterar inga former av diskriminering eller trakasserier från någon. Det har hänt att våra medarbetare utsatts för rasistiska tillmälen eller hot från kunder. Det är helt oacceptabelt och vi tvekar inte att polisanmäla sådana fall.



**Apoteksgruppen i Sverige AB
(servicekontoret)**



**Apoteksgruppen Detaljist AB
(egenägda apotek)**



Kronans Apotek AB

Intervju med Maja Holm, Talent Acquisition Partner



En generell utmaning i vår bransch är att det råder brist på farmaceuter som arbetar på apotek. Samtidigt är vi i Sverige dåliga på att ta tillvara på kompetens från utlandet som kommer till vårt land. Detta har vi inom Kronans Apotek velat ändra på. Genom att tänka nytt, arbeta tillsammans och våga vara kreativa har vi utmanat nuvarande system i syfte att möjliggöra att personer som är utbildade farmaceuter ska kunna börja att praktisera i våra apotek trots att de saknar svensk farmaceutisk legitimation.

En av våra medarbetare som har varit engagerad i detta arbete är Maja Holm, Talent Acquisition Partner. Vi har valt ställa några frågor till Maja för att få veta mer kring hur arbetet med att utforma de nya etableringsjobben har gått under 2024.

Först är vi nyfikna på att höra varför Kronans Apotek valt att titta närmare på hur vi i vår verksamhet skulle kunna inkludera farmaceuter från utlandet?

Vi har länge försökt hitta olika hållbara vägar för både oss och kandidaterna att nå svensk farmaceutisk legitimation. Detta är en svår och komplicerad process och som har tagit lång tid. Vi har nu lyckats hitta ett sätt att hjälpa målgruppen att få bättre förutsättningar och stöd i att nå detta mål.

Genom att engagera oss i frågan och ta vårt samhällsansvar var vår förhoppning att vi skulle kunna inkludera de personer som ofta ofrivilligt behövt lämna det land där de tidigare har utbildat sig och hjälpa dem in i sitt yrke i Sverige.

Vi är mycket stolta över att vi genom vårt engagemang har lyckats hitta en väg framåt där vi kan erbjuda dessa personer en lösning som är hållbar för både kandidaten och för företaget med slutmålet svensk farmaceutisk legitimation.

Vad har vi konkret behövt göra för att möjliggöra detta?

Vi ska erkänna att det periodvis helt klart har varit utmanande men där envishet har varit en avgörande egenskap för att vi nu har lyckats nå målet. Rent konkret har initiativet inneburit ett omfattande samarbete med både *Svensk Handel* och *Arbetsförmedlingen*, men även *Försäkringskassan*, *Migrationsverket* och *Socialstyrelsen*. Det har bland annat ställts krav på lokala kollektivavtal som har förhandlats. Även om vi från Kronans Apotek har varit drivande under hela processen så vill vi betona att vi har utvecklat det nya arbetssättet tillsammans med berörda instanser och gemensamt försökt hitta lösningar längs vägen.

Vad innebär en etableringsanställning?

Etableringsjobb innebär att kandidaten är anställd hos oss på 100 % men har möjlighet att studera på arbetstid, bland annat eftersom *Försäkringskassan* betalar del av lönen. Anställningsformen är framtagen mycket för personer som är "nyanlända". I detta fall vänder vi oss till personer som har fått uppehållstillstånd inom de senaste 36 månaderna, vilket innebär att det är viktigt att de bland annat fortsätta kan studera på *Svenska För Invandrare (SFI)*. Men en annan viktig del kopplat till etableringsanställningen är att parallellt med deras språkstudier möjliggör anställningsformen även att de kan studera inför kunskapsprovet som är det krav som ställs för att kunna validera sin legitimation. Att vi genom etableringsanställningen möjliggör att personerna under arbetstid nu även kan studera inför kunskapsproven innebär att personerna enklare och snabbare kan validera sin legitimation. Med denna anställningsform räknar vi med att kunna sänka den genomsnittliga tiden för en person som validerar sin legitimation, från 2-5 år till mindre än 2 år.

Hur har detta initiativ mottagits bland våra medarbetare på apoteken?

Initiativet har mottagits väldigt väl. Kandidaterna som har börjat hos oss är otroligt uppskattade bland våra medarbetare och de är mycket ambitiösa. Nu hoppas vi bara att våra fantastiska nya kollegor snart även kan titulera sig i Sverige som legitimerad farmaceut.

Så driver vi en resurseffektiv verksamhet

Att aktivt arbeta för att kontinuerligt effektivisera verksamheten är vårt sätt att säkerställa en hållbar utveckling inom vår egen verksamhet. Här handlar det om att bland annat kontinuerligt se över våra tjänsteresor, vårt energibehov och våra transporter. Men det handlar även om att driva på en hållbar förpackningsutveckling, både inom bland annat våra egna varumärken men även inom e-handeln.

För att lyckas arbetar vi strategiskt, och systematiskt, för att optimera och minska vår klimatpåverkan i den dagliga verksamheten. Vissa delar har vi stor rådighet över och kan därmed på egen hand driva igenom en förändring. Men det finns delar kopplat till vår egen verksamhet som kräver samverkan både inom branschen och tillsammans med andra branscher för att vi ska lyckas driva på en hållbar utveckling.

Att ständigt arbeta för minskad klimatpåverkan från egen verksamhet innebär att fokusera på detaljerna, ständigt ifrågasätta hur vi arbetar idag och se möjligheterna genom att tänka nytt.

En del i detta arbete är kopplat till att kontinuerligt se över val av energislag, leta efter ”energitjuvar” inom verksamheten och säkerställa att vi samarbetar med åkerier som aktivt arbetar för hållbara transportlösningar.

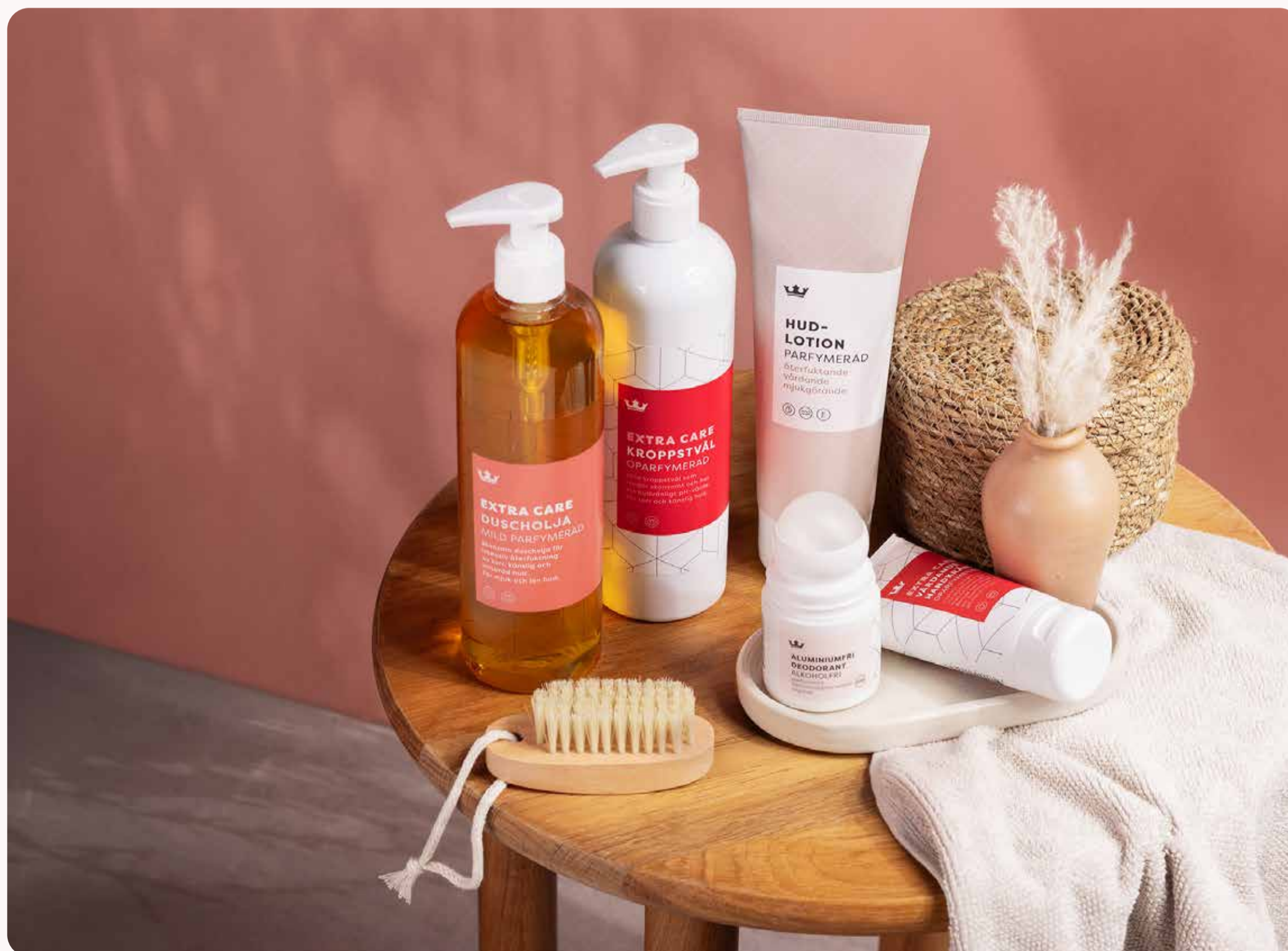
Användning av förnybar energi

På Kronans Apotek har vi ett tydligt mål om att enbart använda förnybar energi på alla våra apotek. För apotek med egna elavtal finns sedan 2023 ett avtal på plats som säkerställer att vi enbart använder vattenkraft som är 100% EPD-certifierad (Environmental Product Declaration; miljövarudeklaration). Vid nyetableringar, flytt och ombyggnationer installeras energieffektiv belysning och driftsäkra kylskåp med låg energiförbrukning.

I de fall då elen ingår i våra hyresavtal för vi en nära dialog med fastighetsägaren och därför har vi sedan 2022 kunnat säkerställa att vi även i dessa fall enbart använder fossilfri energi.

Kronans Apotek genomför regelbundet energikartläggningar för att identifiera områden i vår verksamhet med störst energipåverkan. Kartläggningarna ger oss ett värdefullt underlag i vårt kontinuerliga arbete för att energieffektivisera ytterligare. Vid den första kartläggningen som gjordes identifierades bland annat att belysningen i våra apotek var ett område som kunde förbättras. Sedan flera år tillbaka har vi bytt ut belysningen i våra apotek och har i samband med detta direkt sett en positiv effekt på vår energiförbrukning.

Som apotek verkar vi på en reglerad marknad och behöver hålla vissa temperaturintervall i våra apotek, vilket gör det nödvändigt med klimatanläggningar som kan vara energikrävande. Med anledning av detta arbetar vi löpande med lösningar för att lyckas minska klimatpåverkan även från dessa anläggningar.



En fastighet i framkant

Vårt distansapotek i Enköping är ett exempel på där vi som företag har tagit ett helhetsansvar och där vi vågade tänka nytt. Redan tidigt i byggprocessen hade vi ett systematiskt och strategiskt fokus på hållbarhetsaspekterna. Vi tog hänsyn till både miljöpåverkan på den lokala omgivningen, klimatpåverkan från själva byggprocessen och under driften, samt sett till medarbetarnas trivsel.

Vårt strategiska fokus under hela byggprocessen resulterade i att vi lyckats certifiera fastigheten enligt hållbarhetscertifieringen *BREEAM Excellent*. En certifiering som vi är mycket stolta över.

“BREEAM certifiering ställde höga krav på ljusinsläppen vilket vi idag är tacksamma för. Våra medarbetare som arbetar på distansapoteket i Enköping uppmärksammar ofta det härliga dagsljusinsläppet tack vare alla stora fönster och att kvalitén på inomhusklimatet är väldigt bra.”

Dan Adolfson, Head of Logistics



Under 2024 installerades äntligen solcellsanläggningen på distansapoteket i Enköping. Detta har varit planerat redan från byggstart, men på grund av olika faktorer har installationen blivit försenad. Men nu är dessa solceller ”kronan på verket”, och vi ser fram emot att följa elproduktionen från solcellerna under kommande år. Solcellsanläggningens effekt är på 1000Kw, och med hjälp av fastighetens batterier kommer vi både kunna optimera utnyttjandet av energin från solcellerna i fastigheten samt kunna sälja vidare energi som vi inte använder i fastigheten. Vi kommer därmed både kunna använda egenproducerad el i fastigheten samt bidra med förnyelsebar energikälla till samhället. Väl värt att notera är även att genom att producera egen energi från solcellerna är vi inte, i lika stor utsträckning, beroende av el från elnäten och bidrar därmed till att minska på effektbehovet från närliggande elnät.



Arbete för minskad klimatpåverkan från våra transporter

Inom den svenska apoteksbranschen finns det endast två grossister, *Oriola* och *Tamro*, som distribuerar läkemedel (receptfria och receptförskrivna läkemedel). I vissa fall sker dock leveranser direkt från läkemedelsproducenterna till våra apotek.

Leveranserna från grossist till våra apotek står för en stor andel av vår totala klimatpåverkan. Genom att kontinuerligt se till att optimera våra beställningar, se över våra interna processer och skärpa kraven kan vi bidra till att minska klimatpåverkan från grossisternas transporter.

Under 2024 har vi fört dialog tillsammans med branschkollegorna gällande hur vi tillsammans i branschen kan ställa krav på transporterna från grossister till våra apotek. Ett arbete som även pågår inom *Sveriges Apoteksörening* där vi tillsammans i branschen utreder hur vi bäst kan arbeta för att optimera transporterna samt ställa krav på minskad klimatpåverkan från leverantörerna. Detta är ett fint exempel på där samverkan inom branschen förhoppningsvis kommer leda till att vi får ökad framdrift i frågan och tillsammans kan göra skillnad i samhället.

Principer för en grön resplan

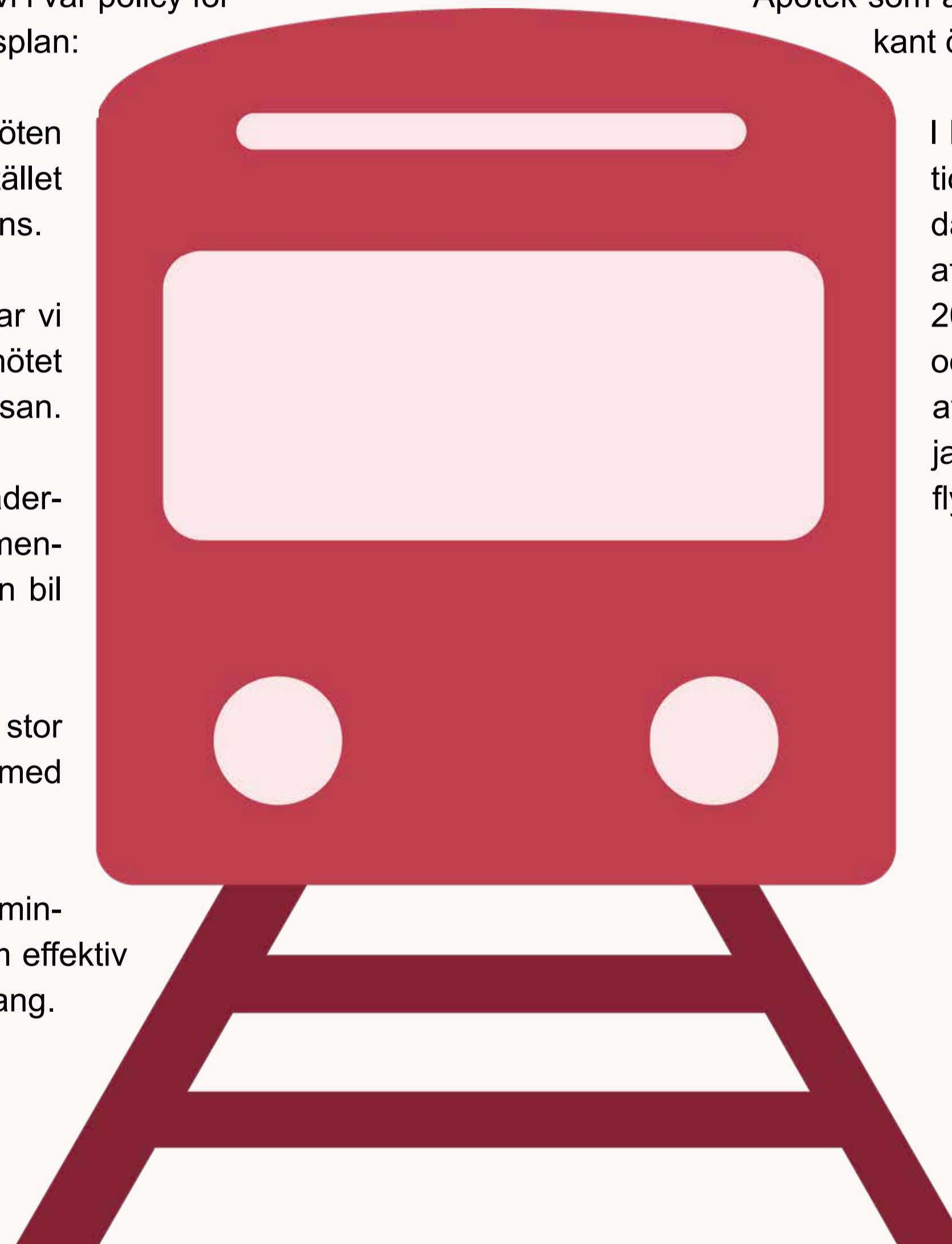
För att minska vår klimatpåverkan från våra tjänsteresor arbetar vi för att ta vara på de resurser som vi använder. Under 2024 uppdaterade vi vår policy för tjänsteresor i syfte att ständigt sträva efter att bli mer resurseffektiva och minska klimatpåverkan från vår egen verksamhet. Det är med bakgrund av detta som vi i vår policy för tjänsteresor har definierat fem principer för en grön resplan:

- 1. Att mötas med rätt syfte:** När det gäller kortare möten har vi som princip att vi avstår från tjänsteresor och istället väljer att ta dessa möten via telefon eller videokonferens.
- 2. Varje steg räknas:** För resor med kort avstånd har vi som princip att, när det är möjligt, gå eller cykla till mötet eftersom detta både är kostnadseffektivt och bra för hälsan.
- 3. Tillsammans gör skillnad:** För att minimera kostnaderna och minska miljöpåverkan vid tjänsteresor rekommenderas att utnyttja kollektivtrafik framför tjänstebil, egen bil och taxi.
- 4. Stanna på marken:** Vi har som princip att vi i så stor utsträckning som möjligt undviker att flyga i samband med en tjänsteresa.
- 5. Resurseffektiv:** Frekvensen och antalet resor ska minimeras, särskilt kort- och långdistansflygningar, genom effektiv planering och schemaläggning av möten och evenemang.

I linje med vår policy för tjänsteresor strävar vi efter att tjänsteresor görs med kommunala medel och tåg som ett första alternativ till flyg eller bil. Alla våra tjänstebilar ska uppfylla de miljökrav som finns listade i vår bilpolicy. Andelen tjänstebilar inom Kronans

Apotek som är elbilar har under 2024 ökat till 86 %, vilket är en markant ökning från förra året då andelen var 22 %.

I linje med vår policy för tjänsteresor så har vi som ambition att minska vårt flygande (jämfört med 2023 års basår då våra flygresor stod för 37 % av vårt resande) genom att välja tåg som resealternativ där det är möjligt. Under 2024 stod flygresorna för 24 % inom Kronans Apotek AB och 30 % inom Apoteksgruppen Sverige AB och detta är en avsevärd minskning jämfört med 2023, det är därmed glädjande att se att vi som bolag har lyckats minska vår andel flygresor under året.



Leverans hem till kund – fokus på ökad medvetenhet och minskad negativ påverkan

När det gäller hemleveranser till kund klassificeras denna transportkategori ofta som en riskkategori utifrån hållbarhetsaspekterna. Bakgrunden är att dessa transporter historiskt haft en stor klimatpåverkan men även en överhängande risk för bristfälliga arbetsvillkor. En av flera bidragande orsaker till detta är en ökad förväntan från kunderna att hemleveranserna ska vara både snabba och kostnadsfria. Detta vill Kronans Apotek ändra på genom att bidra till ökad medvetenhet och kunskap i samhället.

Vi på Kronans Apotek vill att transportsektorn kopplat till hemleveranserna förbättras och utvecklas i rätt riktning. Det gör vi genom våra högt ställda krav på samarbetspartners vilka syftar till att bidra till en positiv samhällsutveckling och därmed vara med och utveckla en mer hållbar e-handel.

Vi ser regelbundet över våra leveransalternativ från vår e-handel i syfte att säkerställa att vi driver på för en mer hållbar utveckling inom denna transportkategori. Bland annat har vi krav på att de transportörer vi samarbetar med aktivt arbetar med att minska sina fossila utsläpp och har processer och rutiner som säkerställer goda arbetsförhållande inom hela deras leverantörskedja (inklusive underleverantörer). Arbetet syftar till att säkerställa att vi tillsammans med våra samarbetspartners bidrar till en positiv samhällsutveckling, och i de fall då detta inte kan garanteras så kan det resultera i att vi avslutar samarbetet.

Avfall och vikten av att hantera överblivna läkemedel

I Sverige, och på flera andra håll runt om i världen, uppstår stora mängder med överblivna läkemedel. Det är något vi ser mycket allvarligt på. Listan på anledningarna till problemet är lång. Och i de fall då oanvända läkemedel inte kasseras på ett korrekt sätt så har de stor negativ miljöpåverkan, tex genom föroreningar i våra vattendrag och hav. Detta påverkar i sin tur djurlivet, biologisk mångfald och kan även leda till direkta hälsorisker för oss människor.

En av anledningarna till att läkemedel blir liggande i hemmen, och sedan tvingas kasseras, är att de oftast enbart säljs i stora förpackningar även om en mindre förpackning hade räckt för den aktuella behandlingen. Här ser vi att branschen gemensamt bör kraftsamla och försöka påverka läkemedelsindustrin till att göra anpassningar och förändringar som direkt syftar till att minska mängden överblivna läkemedel. Vi anser även att vi tillsammans med övriga aktörer inom apoteksbranschen bör arbeta för att påverka läkemedelsindustrin till att, där det är möjligt, förlänga bäst-före-datumet. Vilket kan leda till att minska mängden kasserade läkemedel.

Att själva bidra till att läkemedel hanteras korrekt i vår verksamhet, och av våra kunder, är en prioriterad fråga för Kronans Apotek. Därför erbjuder vi allmänheten möjlighet att lämna in läkemedelsavfall på våra apotek för vidare borttransport och kontrollerad destruktion. Vi erbjuder även vårdhem och andra typer av boenden en tjänst för hantering av oanvända läkemedel.

En hållbar förpackningsutveckling

Flera studier visar på att en stor del av produkters klimatpåverkan kommer från förpackningarna. Därmed har val av förpackningsmaterial, förpackningsdesign och möjligheten till återvinning en stor påverkan på produktens slutliga sammantagna klimatpåverkan.

Det är med bakgrund av detta som vi i vår hållbarhetsstrategi för våra egna varumärken har satt upp konkreta mål i syfte att driva på en hållbar förpackningsutveckling. Här har vi som företag stor möjlighet att påverka och göra positiv skillnad och vi för kontinuerligt en dialog med våra leverantörer och försöker tillsammans driva på en hållbar förpackningsutveckling.

Förpackningsutveckling för våra egna varumärken - färdplan mot 2030:

- Vi strävar löpande för att alla förpackningar inom våra egna varumärken ska vara tillverkade av cirkulära material som förnyelsebar eller återvunnen råvara. Men senast 2030 ska vi, där det är möjligt, enbart använda återvunnen plast i våra förpackningar.
- Senast 2030 ska alla våra förpackningar vara återvinningsbara (där det är möjligt enligt rådande lagstiftning)
- Senast 2030 ska Kronans Apotek ha minskat genomsnittligt antal gram plast per produkt med 50%

“Samarbetet med andra aktörer och leverantörer är i vissa frågor avgörande för att vi ska kunna förbättra hållbarheten i vår e-handel. Det är tillsammans med andra vi kan testa och säkerställa att valen vi gör blir hållbara genom hela värdekedjan.”

**Cecilia Von Stockenström,
Affärsutvecklare E-com**

Förpackningsutveckling inom e-handel

Vi behöver ständigt ifrågasätta dagens sanningar och testa nya lösningar. Det är en viktig del i allt hållbarhetsarbete. Så även för utvecklingen inom e-handeln. Men att utvärdera val av fyllnadsmaterial är ett tydligt exempel på hur komplext det kan vara att driva igenom en förändring. Det kan även vara utmanande att finna ett mer hållbart alternativ. Därför är det avgörande att vi ständigt säkerställa att vi ser till helheten, ändrar vi något i ena delen av värdekedjan så kan detta ha en negativ påverkan i andra delar.

Under 2024 blev den tidigare fristående organisationen *Hållbar e-handel* en del av *Svensk Handel* och i samband med detta valde Kronans Apotek att bli en del av *Hållbar e-handels* arbetsgrupp i projektet *E-com ready 2.0*. Syftet med detta projekt är att vidareutveckla det som gjordes i ett tidigare projekt men nu involvera fler aktörer som har både fysiska butiker och en växande e-handel. Under 2024 har vi även haft separat dialog med en av våra grossister (*Oriola*) där vi gemensamt har diskuterat hur vi tillsammans kan optimera och effektivisera förpackningarna från våra leverantörer. Utmaningen är att se till hela värdekedjan och säkerställa att de nya lösningarna fungerar i hela flödet.

Vårt kunderbjudande

Som apotek är vår främsta prioritet att erbjuda våra kunder professionell rådgivning och stöd för en trygg och säker läkemedelsanvändning. Vi utvecklar också hälsofrämjande tjänster som hjälper våra kunder till en bättre hälsa och vi tar ansvar för att dessa produkter och tjänster är producerade och utformade på ett säkert och hållbart sätt.

På Kronans Apotek utvärderar vi kontinuerligt vårt kunderbjudande och utmanar oss själva till att ta modiga beslut, bland annat genom att ifrågasätta dagens sanningar och hela tiden tänka långsiktigt. Vi arbetar kontinuerligt för att underlätta för våra kunder att göra medvetna val. Genom tydlig information och vägledning till kunder, leverantörer och myndigheter vill vi bidra till ökad transparens inom de väsentliga hållbarhetsaspekterna för vår bransch. Här finns våra *Affärsetiska riktlinjer* som ett stöd för alla våra medarbetare.

Vi ser till helheten
Så arbetar vi för en hållbar värdekedja

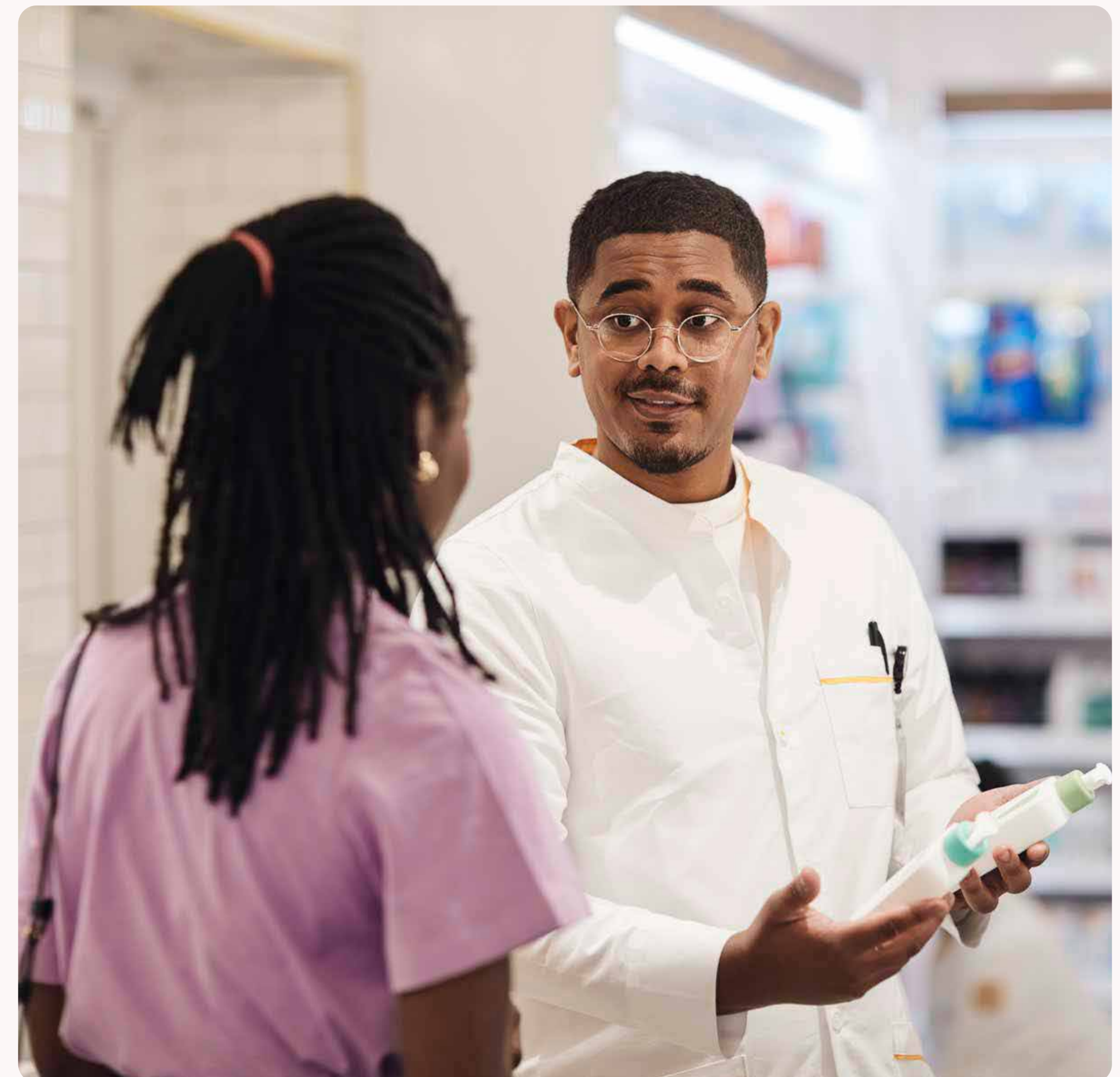
Leverantörsledet



Egen verksamhet



Kunderbjudandet



Intervju med Anna Skarph, Head of Culture & Development



Vi inom Kronans Apotek är måna om att vi kan erbjuda kunden bästa möjliga service. Givetvis handlar det till stor del om god rådgivning och service i våra apotek. Men för att våra medarbetare i våra apotek ska få rätt förutsättningar är det avgörande att alla medarbetare inom företaget har en god kännedom kring den operativa verksamheten i våra apotek. Små detaljer kan göra stor skillnad i kundmötet och detta är vi måna om att ta tillvara på. Det är med bakgrund av detta som Kronans Apotek har infört begreppet *Rocka Rocken*. Vi har tagit en pratstund med Anna Skarph,

Head of Culture & Development, för att få veta lite mer om just detta initiativ.

Vad innebär begreppet "Rocka Rocken" inom Kronans Apotek?

Rocka Rocken som begrepp infördes som en symbol för att servicekontorets medarbetare "tar på sig rocken" och beger sig ut i verksamheten och jobbar, lär sig nya saker, får input med sig till sitt dagliga arbete på kontoret och bygger broar. Sen är det endast farmaceuterna på kontoret som har möjlighet att ta på sig rocken om de hjälper till med receptexpedition. *Rocka rocken* kan göras både på våra fysiska apotek, på vår e-handel och i vår kundservice på distans genom att medlyssna i samtal med våra kunder.

Varför har vi infört *Rocka Rocken*?

Syftet med *Rocka Rocken* är att vi tillsammans ska lära känna hela vår organisation, våra kollegor och kunder, och på så sätt få nya perspektiv och erfarenheter som hjälper oss i vår utveckling framåt. Med nya perspektiv vill vi bidra till att skapa de bästa förutsättningarna för våra kollegor på apoteken så att de kan fokusera på att ta hand om våra kunder. När vi *Rockar Rocken* bygger vi också kultur och möjliggör att vi vid behov kan stötta vår verksamhet och hjälpa till över organisationsgränserna.

*"Syftet med *Rocka rocken* är att vi tillsammans ska lära känna hela vår organisation, våra kunder och kollegor..."*

Vad är responsen från medarbetarna som har "Rockat rocken"? Lärdomar mm?

Responsen från de som har *Rockat Rocken* är otroligt positiv. Insikter som, detta borde jag göra oftare, vikten av att komma närmare kund och medarbetare är så värdefull, och vilka fantastiska lärdomar jag fått med mig, brukar vara medtagen tillbaka. Det handlar både om praktiska lärdomar om hur systemen fungera, inleveranser av varor och kampanjstarter, men också om kundernas värde för oss, och hur otroligt kompetenta våra medarbetare är som gör så stor skillnad för människor och samhälle.

Vad tycker personalen i våra apotek om detta initiativ?

Responsen är lika positiv från medarbetarnas sida i apoteken. De upplever att vi är måna om att förstå, de vill dela med sig och är så tillmötesgående och bjussiga och vill att vi ska komma oftare.

Om du blickar tillbaka på 2024, har vi gjort något särskilt under förra året för att inspirera medarbetare till att ta sig tiden och praktisera i något av våra apotek?

Då detta är ett så pass viktigt initiativ har vi satt mål för alla på servicekontoret, att vara ute i verksamheten minst 2 heldagar varje år. Vi har också initierat en tävling där de team som rockat mest under en tidsperiod vinner en teamaktivitet.

Sortimentet – hjärtat i vår verksamhet

Vårt produktsortiment är hjärtat i vår verksamhet och sortimentet är indelat i tre produktkategorier; receptförskrivna varor, receptfria läkemedel och handelsvaror (inklusive egna varumärken). För att säkerställa våra kunders hälsa och säkerhet ställer vi höga krav på alla våra produkter och leverantörer. Men vi vill också genom vårt sortiment kunna utmana läkemedelsindustrin och branschen i stort.

Apoteksbranschen är en komplicerad bransch på många vis där vi som enskild aktör är beroende av många andra delar i vår värdekedja för att kunna säkerställa en god servicegrad. När vi nu summerar året som gått kan vi konstatera att fortsatta bristsituationer på marknaden under 2024 har påverkat vår servicegrad av läkemedel till våra kunder. Detta till trots har vi haft en servicegrad av läkemedel inom Kronans Apotek AB på 96,07% (96,1%) och inom Apoteksgruppen i Sverige AB på 93,30% (94,9%).

Att verka för ökad tillgänglighet har varit ett fokusområde för oss under flera år. Under åren har vi bland annat gjort löpande förändringar för att tillgänglighet ska bli en naturlig del i våra arbetsprocesser i utvecklingen av vår hemsida och app. Här har vi exempelvis krav på att nya funktioner som tillkommer uppfyller Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) och testas därefter. Flera av våra utvecklare har också genomgått utbildning och blivit certifierade inom tillgänglighet. Under 2023 lanserade vi en helt ny sida för beställning av recept online. Under lanseringen genomfördes användartester för synskadade vilket bidrog med viktig kunskap om användarens utmaningar. Ett arbete som sedan resulterade i ytterligare förbättringar av den nya tjänsten vilket stärkt hela vår kundresa.

Vikten av hållbar sortimentsutveckling

För att tillgodose kundernas krav och förväntningar och samtidigt utmana branschen i stort ser vi regelbundet över vårt sortiment och arbetar systematiskt och strategiskt med hållbar sortimentsutveckling.

”Alla ska kunna beställa recept online, därför har Kronans Apotek utvecklat hemsida och app med fokus på just tillgänglighet för alla”

**Emelie Smedshammar,
Product Owner Digital Sales RX**

Apoteksbranschen är dock unik på många vis, inte minst kopplat till den tillhandaskylighet som apoteken har gällande receptförskrivna varor. Som apoteksaktör får vi idag väldigt begränsad information kopplat till tillverkning och distributionskedjorna för de receptförskrivna varorna. Det här innebär att vi har mycket begränsad insyn i var och hur dessa varor är tillverkade.

Att påverka sortimentsutvecklingen inom receptförskrivna varor och receptfria varor är en stor utmaning i branschen. Som enskild aktör är det därmed svårt att påverka industrin av receptförskrivna läkemedel vilket har resulterat i att vi tillsammans med övriga aktörer i apoteksbranschen gått samman och utvecklat konsumentguiden **Välvald** (läs mer om Välvald på s. 24).

Där vi ser att vi däremot har störst möjlighet att påverka är våra egna varumärken och vi har därför valt att fokusera på den produktkategorin. Med anledning av detta genomförde vi under 2023 ett omfattande arbete med att ta fram en hållbarhetsstrategi för våra egna varumärken.

En färdplan för våra egna varumärken

Redan 2023 definierade Kronans Apotek en hållbarhetsstrategi för våra egna varumärken. En färdplan som fastställdes av ledningsgruppen och som därmed ligger till grund för strategiskt viktiga beslut kopplat till sortimentsutvecklingen. Färdplanen för våra egna varumärken innehåller konkreta hållbarhetsmål som syftar till att säkerställa en hållbar utveckling. Vi har valt att dela in strategin i tre delar; **sortimentsutveckling**, **leverantörsutveckling** och **förpackningsutveckling**.

Tillsammans med längdskidåkaren och OS-guldmedaljören Charlotte Kalla har vi under ett antal år utvecklat produktserien "KALLA". Det är skyddande och vårdande hudprodukter som hämtat inspiration från den svenska naturen. Hela serien är vegansk och är gjord på närproducerade naturliga ingredienser med Cosmos-Natural-certifiering. Det är med andra ord en produktserie som verkligen utmanar hela branschen till att driva på den hållbara utvecklingen.

Vi noterar att andelen av hållbarhetsmärkta varor inom sortimentet med våra egna varumärken under 2024 har ökat jämfört med förra året och nu är åter uppe på 16 % (13 %). En orsak till att vi under förra året har ökat andelen produkter med en hållbarhetscertifiering är att vi bland annat har lanserat en helt ny baby-serie med högt naturligt innehåll och som är certifierade enligt Astma & Allergi .

Sedan 2023 har vi ett hållbarhetsmål för våra egna varumärken där vi siktar på att försäljningsandelen av hållbarhetsmärkta varor ska uppgå till minst 50 % senast 2030.



Produkt- och leverantörsgranskning

Våra möjligheter att hantera och driva hållbarhetsfrågor i leverantörsledet skiljer sig mellan de olika produktkategorierna (receptförskrivna läkemedel, receptfria läkemedel och handelsvaror, inklusive egna varumärken).

Ungefär 80 % av Kronans Apoteks sortiment, uttryckt som andel av omsättningen, utgörs av receptförskrivna varor som kontrolleras och godkänns av *Läkemedelsverket*. I Sverige har samtliga apotek skyldighet att tillhandahålla förordnade läkemedel, enligt **Lagen om läkemedelsförmåner** m.m. (2002:160). Väl värt att notera är att tillhandahållandeskylidigheten begränsar avsevärt apotekens möjlighet att idag kunna påverka läkemedelsproducenternas hållbarhetsarbete.

Vårt sortiment av receptfria läkemedel och handelsvaror motsvarar cirka 20 % av omsättningen. För majoriteten av våra inköp har vi valt att anlita vår grossist *Oriola*, som är en av två dominerande partihandlare på den svenska apoteksmarknaden, för att genomföra produktgranskning och leverantörsgranskning utifrån kvalitet-, miljö-, klimat- och sociala aspekterna. Oriola ansvarar också för att dokumentera resultatet av kvalitets- och leverantörsgranskningarna.

Även om det är Oriola som till största del genomför själva produkt- och leverantörsgranskningen så värdesätter vi på Kronans Apotek högt att ta del av bedömningsunderlaget och kontinuerlig uppföljning av leverantörerna. Baserat på det underlag som vi får från Oriola gör vi därefter en egen bedömning som resulterar i ett beslut om vi väljer att ta in aktuell produkt i vårt sortiment eller ej.

I kravställningen till Oriola ingår att leverantörerna ska följa internationellt vedertagna standarder; FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna, FN:s barnkonvention, FN:s konvention mot korruption, OECD:s riktlinjer för multinationella företag samt tillämpliga ILO-konventioner. I kraven ingår även att leverantörerna aktivt ska verka för att reducera sina miljörisker och sin miljöbelastning, de ska bedriva ett aktivt miljöarbete, ha fungerande kvalitetssystem, redovisa hur de säkerställer dessa krav hos eventuella underleverantörer samt åta sig att genomgå kontroller.

Leverantörer bedöms via en så kallad självdeklaration. I förekommande fall åläggs leverantörer att genomföra förbättringsåtgärder för att uppnå godkänd status. Alla nya leverantörer genomgår en bedömning. Befintliga leverantörer granskas på nytt enligt en framtagna åtgärdsplan som grundar sig på den initiala leverantörsbedömningen, såvida uppenbara brister eller andra faktorer inte påkallar omedelbar granskning. I förekommande fall åläggs leverantörer att genomföra förbättringsåtgärder för att uppnå godkänd status.

Produktgranskningen av Kronans Apoteks egna varumärken sker internt inom Kronans Apotek. Rollen Product Quality Assurance är den som granskar våra egna varumärken, ett arbete som sker efter våra egna specifikationer och där vi ställer högre krav än inom andra delar av vårt sortiment. Kategorichef för dessa produkter har helhetsansvaret för att gällande lagkrav uppfylls.



Intervju med Moheimen Jamil, Product Quality Assurance



Vissa delar av vårt e-handelssortiment går utanför ordinarie flöde med Oriola och tas istället in direkt av Kronans Apotek. Produktgranskningen av detta flöde genomförs intern inom Kronans Apotek.

Vi har valt att ställa några frågor till vår produktgranskare Moheimen Jamil, Product Quality Assurance, för att få veta lite hur det är att arbeta som produktgranskare inom en så pass reglerad bransch som apoteksbranschen trots allt är.

Inom apoteksbranschen, hur skiljer sig de olika sortimenten kopplat till just produktgranskningen?

Apoteksbranschen präglas av ett regelverk som innebär att vi som enskild aktör har en mycket begränsad insyn i ungefär åttio procent av vår affär, nämligen läkemedel. När det gäller läkemedel är det *Läkemedelsverket* som godkänner tillverkaren och dess produkter.

Övriga delar av sortimentet består av både receptfria läkemedel och handelsvaror. När det gäller handelsvaror har vi som apoteksaktör större rådighet och kan därmed själva bestämma utbudet. Genom våra interna processer har vi här möjlighet att genomföra produktgranskningar kopplat till denna del av vårt sortiment. Vår process inkluderar bland annat kontroll av märkningen på förpackningarna, produkt- och marknadsförings-texter, ingredienserna och att leverantören har de certifikat som krävs för tillverkningen.

Skulle du kunna berätta lite mer om vad en produktgranskning faktiskt innebär?

Generellt kan man beskriva att en produktgranskning av handelsvarorna huvudsak-

”Vi driver även på för att våra egna produkter, där det är möjligt, ska ha en hållbarhetsmärkning så som astma och allergimärkta produkter.”

ligen går ut på två delar. Dels handlar det om att kontrollera och säkerställa att produkterna uppfyller alla krav enligt gällande regelverk inom respektive produktkategorier. Lagkraven kan skilja sig åt beroende på vilken typ av produkt som granskas, tex kosmetika eller kosttillskott. Men vi som företag har givetvis även möjlighet att ställa egna krav på de handelsvaror som vi väljer att ta in i vårt sortiment. Ett konkret exempel är den förbudslista som vi på Kronans Apotek utgår ifrån när vi granskar våra egna produkter. Förbudslistan är en sammanställning över gränsvärden och förbjudna substanser där vi som företag har valt att gå längre än lagstiftningen.

Kan du ge exempel på några krav som vi inom Kronans Apotek har definierat?

Ja, ett konkret exempel där vi har gått längre än lagstiftningen är vårt krav på deklara-tionsfria parfymer. Vi driver även på för att våra egna produkter, där det är möjligt, ska ha en hållbarhetsmärkning (certifiering från tredje part) så som astma och allergimärkta produkter.

Vad är det roligaste med att vara produktgranskare?

Regelverken är så stora och komplexa så man lär sig något nytt varje dag vilket är roligt och stimulerande. Dessutom uppdateras de kontinuerligt vilket gör att jag kan arbeta med ständiga förbättringar året om.

Så arbetar vi med säker läkemedelsanvändning

Felaktig användning av läkemedel är idag en stor utmaning då detta har en stor negativ påverkan på både miljön och människors hälsa. Studier visar att det i vissa fall är nära hälften av patienterna som använder sina läkemedel fel. Som apotek spelar vi en avgörande roll för en effektiv, hållbar och korrekt läkemedelsanvändning. Med vår expertis kan vi bidra till att läkemedel används på rätt sätt. En optimal läkemedelsanvändning är inte bara bra för patienter. Det begränsar också läkemedels belastning på miljön och bidrar till en hållbar ekonomi.

Farmaceuterna i våra apotek har en otroligt viktig roll i samhället, eftersom de är den enda typen av vårdpersonal som har en komplett överblick över alla läkemedel som individen tar. Det här tycker vi på Kronans Apotek bör belysas oftare för att öka medvetenhet och kunskap om farmaceutyrkets viktiga roll i samhället.

Kontroll av hur förskrivna läkemedel samverkar

För att kunna kontrollera hur kundens förskrivna läkemedel samverkar använder Kronans Apotek *Elektroniskt Expertstöd (EES)* som tillhandahålls av *E-hälsomyndigheten*. EES kan till exempel upptäcka mediciner med olämpliga doser, samma effekt eller läkemedel som inte bör tas tillsammans. Det här är en viktig del i vår rådgivning och vårt dagliga arbete. Genom att kontrollera hur kundens förskrivna läkemedel samverkar ser vi att vår trovärdighet kan öka ytterligare, samt att ökad kompetens på området kan bidra till minskad risk för felmedicinering i samhället.

Alla våra apotek är anslutna till EES och används rutinmässigt i all receptexpediering. Arbetet följs upp regelbundet för att säkerställa hög kvalitet. Detta har resulterat i att vi kravställt en systemutveckling i samband med att vi byter system i våra apotek. Det nya systemet gör att vi kommer kunna säkerställa en ESS på 100%. Under 2024 fick resterande av alla våra apotek det nya systemet.



Hälsofrämjande tjänster på Kronans Apotek

Grunden i vår verksamhet och i vårt erbjudande till kund, är att vi ständigt arbetar för att vara en del av hälso- och sjukvården. På Kronans Apotek är vi måna om att tjänster som finns tillgängliga i våra apotek syftar till att hjälpa våra kunder att må bättre. Exempel på hälsofrämjande tjänster är; blodtrycksmätning, kontroller av födelsemärken och vaccinering.

KronansApotek är en aktiv part i TLV:s arbete med farmaceutiska tjänster. Farmaceutiska tjänster innebär att vi tar tillvara på kompetensen hos samhällets läkemedelse experter. Detta för att på ett mer utvecklat och strukturerat sätt hjälpa både kund och samhälle. Det handlar med andra ord om att idag göra mer än apotekens basverksamhet.

En tjänst som vi sedan flera år tillbaka har erbjudit kunderna i våra apotek är att kunna vaccinera sig. Tillsammans med vår vaccinationspartner *Vaccinova AB* har vi under 2024 vaccinerat hela 54 600 stycken. Detta är en uppskattad tjänst bland våra kunder som vi ser fram emot att kunna erbjuda även framöver.

Nu vänder vi blad

Denna hållbarhetsredovisning är den sista i sitt slag och därmed historisk. Vi som bolag har mentalt redan ställt om och har fullt fokus på kommande nya CSRD-regelverk. Det är med stor spänning och förväntan som vi nu går in i år 2025.

Kronans Apotek har som strategi att publicera en integrerad CSRD-redovisning tillsammans med vår delägare Euro Apotheca. Här ser vi att vi som koncern kan bidra till ökad medvetenhet och driva på en hållbar utveckling i apoteksbranschen både lokalt och globalt.

“Det är alltid inspirerande att summera året som gått, men i år känns det extra speciellt. Samtidigt som vi summerar 2024 har vi fokus på kommande CSRD-redovisning. Som ett resultat av CSRD märker vi redan nu av ett ökat fokus och dialog inom branschen. När vi nu vänder blad och går in i en ny redovisningsperiod ser vi fram emot att i ännu större utsträckning, tillsammans med våra ägare och branschkollegor, kunna driva på en hållbar utveckling mot - En värld som mår bra”

Caroline Kjerstadius, Head of Sustainability



APOTEK

Alltid online. Och 500 butiker.