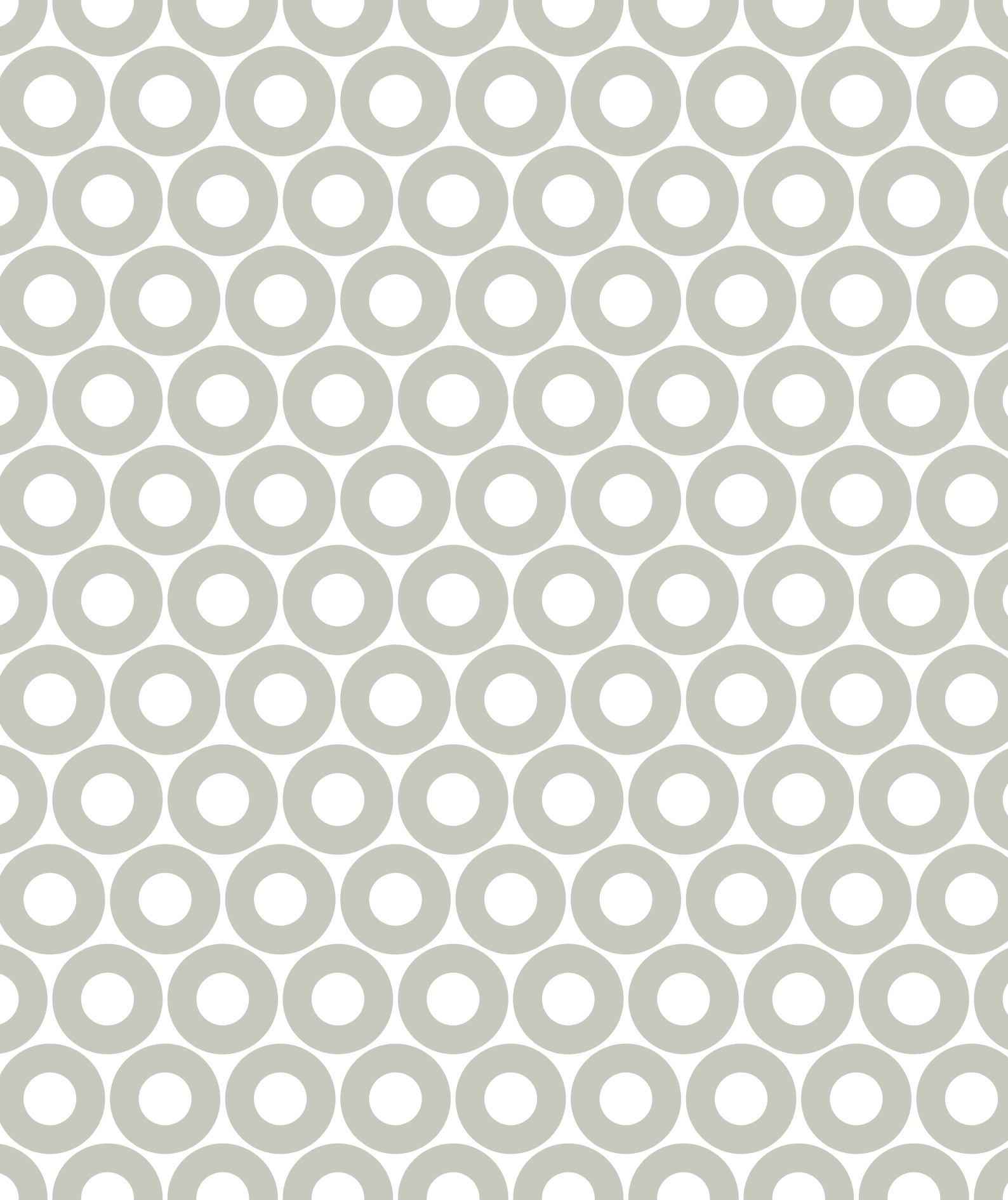
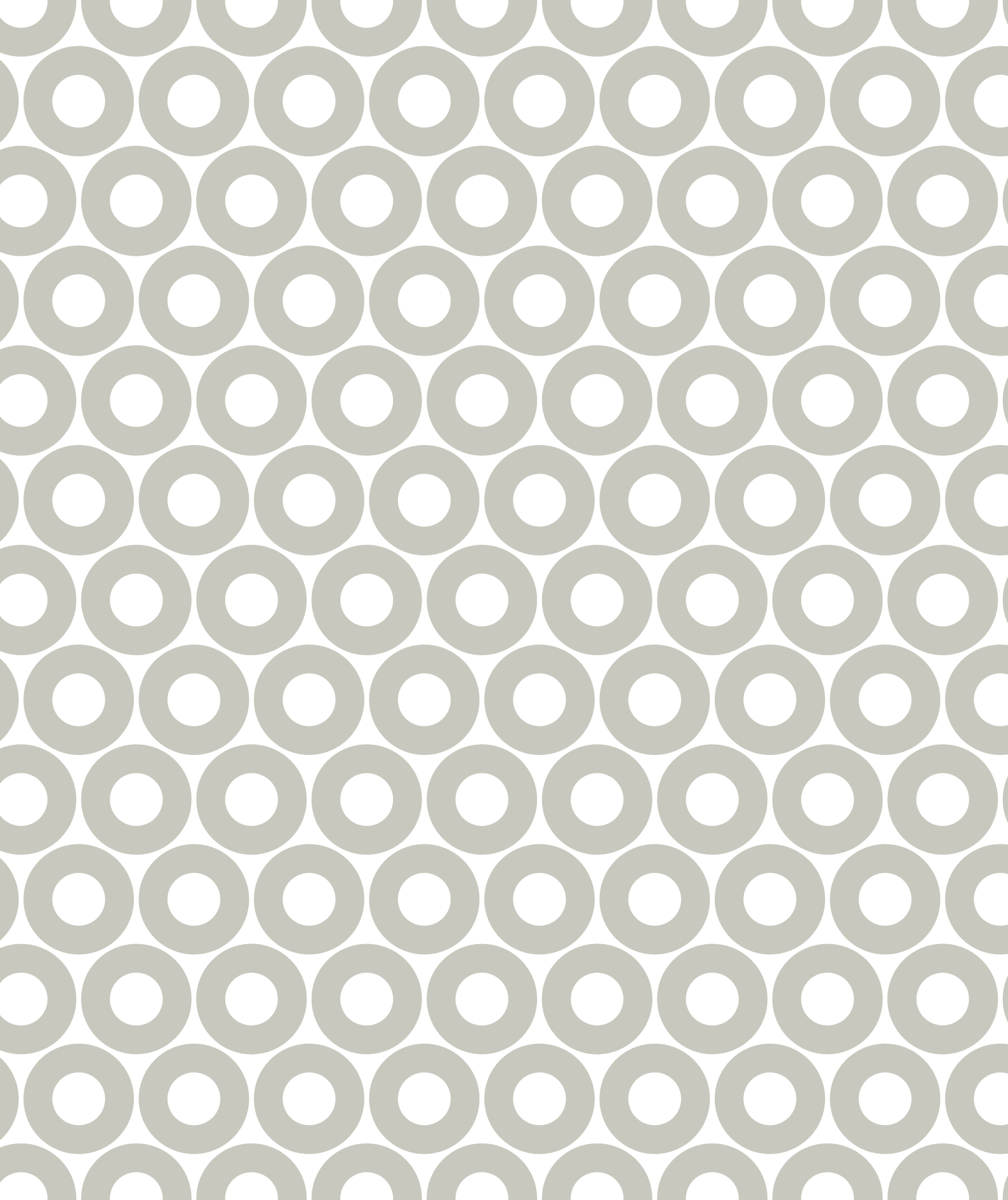


apotekens service

ÅRS- OCH HÅLLBARHETSREDOVISNING 2010

2	2010 i korthet
2	Ekonomiska nyckeltal
3	Vd har ordet
7	Hälsa- och sjukvårdsmarknaden
10	Apotekens Service AB:s uppdrag
13	Kunder och intressenter
14	Strategi
15	Utveckling av nya tjänster
17	Hållbarhetsredovisning
21	Patientsäkerhet och integritet
27	Ekonomisk påverkan
30	Mänskliga rättigheter och miljö
31	Anställningsförhållanden
34	Organisation
35	Presentation av styrelsen
36	Ledning
39	Finansiell rapportering
53	Revisionsberättelse
54	Bolagsstyrningsrapport
57	Ekonomiska definitioner
58	Ordlista
61	GRI Index
64	Bestyrkanderapport hållbarhetsredovisning







Servicebolaget blir unikt. Det kan göra det som ingen annan kan göra. Det finns en stor potential för lägre läkemedelskostnader och en förbättrad läkemedelsanvändning och på längre sikt kan servicebolaget fungera som ett unikt infrastrukturnav för hela hälso- och sjukvården och för tandvården.

*Socialminister Göran Hägglunds vision
för Apotekens Service AB augusti 2008*

2010 i korthet

- Januari – bolaget får nya kunder när de första ny-etablerade apoteken med nyutvecklat receptexpeditionssystem slår upp sina portar och nya ägare tar över två tredjedelar av Apoteket AB:s apotek.
- Regelbundna kvartalsmöten med apoteksaktörerna tillsammans med Sveriges Apoteksförening och Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket etableras under året.
- Sedan 26 mars 2010 ägs Apotekens Service AB direkt av svenska staten.
- Under första halvåret godkänner Apotekens Service AB tre systemleverantörers standardversioner av receptexpeditionssystem för anslutning till bolagets tjänster: Pharma Solutions Pharma Suite, Logicas PharmaLogica och Receptums Maxx.
- 1 januari 2010 övertar Apotekens Service AB förvaltningen av Elektroniskt expertstöd (EES) som införs brett på apotek under året.
- Under samlingsbegreppet Samtyckesregister erbjuds nya tjänster som möjliggör fullmaktshantering för privatpersoner och professionella kunder inom vården, samt en tjänst för att kunna ge samtycke till Elektroniskt expertstöd (EES).
- Det nationella produkt- och artikelregistret VARA tas i drift i oktober.
- I oktober börjar det Elektroniska expertstödet (EES) användas i vården.
- EES-produktionen konsolideras med övrig produktion under det fjärde kvartalet.
- E-dos, en lösning för att nå dos-recept som tidigare använts av förskrivare, överförs från Apoteket AB till Apotekens Service AB och öppnas som en övergångslösning även för apoteksaktörer.

Nyckeltal 2010

Intäkter, tkr	256 131 (89 553)
Rörelseresultat, tkr	-1 (-123 554)
Resultat efter skatt, tkr	1 525 (-96 507)
Kassaflöde, tkr	-69 792 (170 014)
Soliditet, %	71,0 (71,6)
Medelantalet anställda	65 (19)

Vd har ordet

Apotekens Service AB kan lägga sitt andra verksamhetsår till handlingarna, också detta ett arbetsintensivt och lyckosamt år om vi ser till ett av våra huvudmål: obruten produktion och kvalitetssäkrad information.

Varje dag skickas hundratusen elektroniska recept i Sverige. Införandet av e-recept har ökat kvaliteten och underlättat hanteringen för såväl förskrivare som farmaceuter och privatpersoner. För Apotekens Service AB innebär det ett stort ansvar för att produktionen ska fungera och vara säker även efter omregleringen av apoteksmarknaden.

Det vanliga är att ett företag växer i takt med att verksamheten utvecklas, och inte som i vårt fall startar direkt med en mogen verksamhet medan organisationen inte finns på plats. Redan från första början i bildandet av vårt företag har vi försökt att ha med hållbarhetstänkandet, och ser det idag som integrerat i vår affärsidé och i våra övergripande affärs mål. Detta är dock första gången som vi har med en hållbarhetsredovisning enligt Global Reporting Initiatives riktlinjer i vår årsrapport. Genom att hela tiden ha vårt ansvarstagande och vår påverkan på samhället för ögonen kan Apotekens Service AB bli ett långsiktigt ekonomiskt hållbart företag med nöjda kunder, och bidra till utvecklingen mot ett mer hållbart samhälle.

Vi murar upp stenarna i vårt företag

Jag tror att vår omvärld redan glömt att vi inte fanns för två år sedan och tar för givet att vi har ett fullt färdigbyggt företag. Vi tar det som en komplimang och har för avsikt

att fortsätta att leverera våra tjänster, nya såväl som gamla, parallellt med att vi försöker komma ikapp med att få en stabil, säker, flexibel och processororienterad organisation. Detta arbete har bland annat inneburit att vi fortsatt att växla konsulter mot anställda. Vi har gått från ca 50 till knappt 80 anställda, samtidigt som totala antalet sysselsatta personer, inkluderat utkontrakterad verksamhet och konsulter i projekt, uppgår till ca 140 personer.

Att tydliggöra och dokumentera vårt ledningssystem och våra processer samt att i praktiken införa våra värderingar, ledord och policyer är viktiga uppgifter som startats i större skala under 2010 och som vi kommer att fortsätta att arbeta med under hela 2011 och ända tills de blir en naturlig del i allas vår vardag. Detta är ett viktigt steg på vår väg mot att bli en av Sveriges bästa arbetsplatser.

Då vi redan idag kan förutspå en tiofaldig transaktionsvolymökning under de kommande tre till fem åren, bland annat på grund av ökad användning av våra tjänster i vården, så har vi lagt ner mycket tankearbete på att formulera en IT-strategi för denna period. Redan nu följer vi den utstakade vägen framåt som gör att vi kan klara vårt mål med obruten produktion trots den tuffa volymökningen.

Vi har ägnat en hel del tid åt att omsätta de juridiska och säkerhetsrelaterade krav som ställs på oss till en säkerhetsarkitektur. Säkerhetskraven omfattar både oss själva och de externa intressenter som behöver åtkomst till den information som vi förvaltar. Vår säkerhetsarkitektur måste också gå hand i hand med den nationella strategi som håller på att utformas bl.a. av e-delegationen på Näringsdepartementet.



Att tydliggöra och dokumentera vårt ledningssystem och våra processer samt att i praktiken införa våra värderingar, ledord och policyer är viktiga uppgifter som startats i större skala under 2010 ...





En nära dialog med våra intressenter

2010 har inneburit fortsatt fokus på omregleringen av apoteksmarknaden. Under hela året har våra test- och godkännandegrupper haft fullt upp med att testa, godkänna och skriva avtal med alla nya apoteksaktörer och systemleverantörer. Det första apoteket med helt ny ägare och helt nytt receptexpeditionssystem som öppnade på den omreglerade apoteksmarknaden var Åhléns apotek på Ringvägen i Stockholm som använde sig av en egen version av Pharma Solutions nya receptexpeditionssystem. Det var i januari 2010. Många nya apotek har startats därefter, inte minst av de aktörer som köpte kluster av Apoteket AB. Från och med fjärde kvartalet 2010 har klusterköparna påbörjat sitt arbete med att lämna det gamla receptexpeditionssystemet ATS. Målet är att alla ska ha lämnat ATS till halvårsskiftet 2011.

Ända sedan starten har vi funderat på hur vi ska kunna mäta att vi är effektiva, gör rätt saker och levererar enligt intressenternas önskemål. Vi har fört en dialog om detta med vår styrelse, ägaren, apoteksaktörerna och Tandvårds och läkemedelsförmånsverket (som sätter priset på de av våra tjänster som omfattas av omregleringen). Tillsammans med våra intressenter har vi formulerat fyra olika mätperspektiv vilka vi hunnit olika långt i genomförandet av. Vi har genomfört en kundenkät samt tittat på hur vi ligger till kostnadmässigt jämfört med likartade företag avseende applikationsutveckling, produktion och förvaltning. Apoteksaktörerna har också hjälpt oss med en användarmätning bland användarna av våra system ute på apoteken, och vi har påbörjat arbetet med benchmarking mot likvärdiga företag.

Viktiga projekt

I samband med omregleringen av apoteksmarknaden fick vi i uppgift att utveckla ett nationellt samtyckesregister i vilket ingår att hantera fullmakter, att bygga ett nationellt register för dosrecept och att under en övergångsperiod ansvara för användarapplikationen e-dos fram till att produktionen av dosförpackningar konkurrensutsatts fullt ut. Projektet för att utveckla ett nationellt

dosregister är vårt största projekt, och att flytta alla dosrecept utan att äventyra den dagliga verksamheten, och därmed patienternas tillgång till sina läkemedel, är en jätteutmaning som måste koordineras tillsammans med vården och Apoteket AB.

Omläggningen till ett nationellt varuregister, VARA, var vår största och mest kritiska uppgift under året. Fram till och med september samordnades och testades registret i parti och minut hos alla aktörer, receptexpeditionssystemleverantörer och oss själva, var för sig och tillsammans. Beslutspunkter och krisplaner kommunicerades och tränades och natten till den femte oktober skedde omläggningen. Driftsättningen skedde helt utan missöden.

Det elektroniska expertstödet EES används allt mer. Det används idag på över 300 apotek och flera apoteksaktörer har tecknat avtal om att använda EES och kommer att komma igång under 2011. Strax före sommaren beslutade Socialdepartementet att man ville ge även förskrivare tillgång till EES. Apotekens Service AB fick ansvar för att driva det projekt som på mycket kort tid skulle tillgängliggöra EES till ett antal akutavdelningar. Dels ville man studera effekten och värdet av ett beslutsstöd och dels ville man ta fram en standardiserad process för införandet. Alla fyra kliniker som deltagit har önskat få fortsätta att använda EES då de ser ett stort värde i att kunna se patientens hela läkemedelslista i kombination med att bli uppmärksammade på bland annat höga doser, dubbelmedicineringar och läkemedelsinteraktioner.

Detta var ett axplock av allt som skett under 2010, varav en hel del spiller över även i 2011. I närtid kommer e-recept för djur att tas i produktion och förskrivare ska äntligen kunna makulera e-recept. Det nationella dosregistret är i princip färdigutvecklat och kommer efter tester och produktionssättning att kunna börja fyllas med recept efter sommaren. Flytten av dosrecepten ska koordineras med vårdens utrullning av första etappen av Pascal (patientens samlade läkemedelslista) och Apoteket AB:s ersättare till dagens dosproduktionssystem.

Med blicken mot nya utmaningar

Vår vision är att bli ett värdefullt infrastrukturnav för hela hälso- och sjukvården. Sammanfattningsvis kan man säga att vår uppgift, på kort sikt och som den enkom viktigaste uppgiften totalt sett, är att tillhandahålla en obruten produktion och kvalitetssäkrad information för de uppgifter som ålagts oss i samband med omregleringen av apoteksmarknaden. Härigenom ökas patientsäkerheten bland annat genom att rätt läkemedel förskrivs och expedieras, till rätt person vid rätt tidpunkt. Offentliga medel utnyttjas på ett samhällsekonomiskt och miljömässigt effektivt sätt till exempel genom att

- information bara behöver skrivas in en gång för att sedan kunna nyttjas av/i många professioner/processer,
- kvaliteten på informationen säkras vid källan och
- informationsöverföringen sker elektroniskt vilket minskar risken för feltolkningar samt sparar papper.

En obruten produktion och kvalitetssäkrad information är basen för vårt existensberättigande. När detta nu är på plats öppnas möjligheten för oss att ta på oss ytterligare arbetsuppgifter. Vilka de kan tänkas bli diskuteras i samråd med vår ägare. I enlighet med den finansieringsmodell vi har idag så kan det innebära tvingande åtgärder eller ny funktionalitet till apoteksaktörerna inom den avgift de betalar för våra tjänster i enlighet med beslut av den myndighet, Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket, som har uppgiften att fastställa priset för våra tjänster. Alternativt kan det vara uppdrag utanför det som ryms inom lagen om receptregister och lagen om läkemedelsförteckning och i så fall måste de åtföljas av separat tilläggsfinansiering. Under 2011 kommer vi till en början att fördjupa vårt samarbete med vården och då främst med Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, och dess samverkansorgan Center för eHälsa i samverkan.

Modellen, enligt vilken bolaget är uppbyggt, är helt generisk för att kunna tillhandahålla nationella infrastruktur-tjänster, kvalitetssäkrade nationella informationsmängder samt att kunna vara en tjänste- och informationsväxel mellan Sverige och andra länder, framförallt med tanke på behovet av stöd till olika typ av rörlighet inom EU. På lång sikt skulle detta kunna innebära att bolaget kan vara modell för nya genomförandeorganisationer för motsvarande behov inom andra delar av den offentliga förvaltningen, alternativt att bolaget tar på sig uppgifter från andra sektorer.

Det är viktigt att bolagets affärsidé »Apotekens Service AB ska vara en effektiv länk mellan hälso- och sjukvårdens alla aktörer genom att erbjuda patientsäkra och kostnadseffektiva infrastrukturlösningar i samhällets tjänst« ständigt hålls aktuell. Kostnadseffektiviteten bör säkras genom jämförelser med andra aktörer, eftersom bolaget inte kan mätas på genererad vinst. Apotekens Service AB ska inte ska vara vinstutdelande, men sträva efter ett nollresultat över tid med bibehållen kvalitet i leveranserna.

Bolaget har med andra ord mycket spännande och viktiga uppgifter att se fram emot även under det tredje levnadsåret 2011. I detta ingår naturligtvis förhoppningar om att kunna bidra till ytterligare samhällsnytta och effektiviseringsvinster i hela den så viktiga hälso- och sjukvårdssektorn.



Ylva Hambraeus Björling
Verkställande direktör

Hälso- och sjukvårdsmarknaden

Under 2010 har Sverige gått från ett apoteksmonopol till en mångfald av olika apoteksaktörer som alla behöver tillgång till de nationella infrastrukturtjänsterna. I denna omvandling har Apotekens Service AB haft en nyckelroll att fylla. Samtidigt pågår stora e-hälsoprojekt, både i Sverige och inom EU, med syfte att öka patientsäkerheten och kostnadseffektiviteten inom vården. Lanseringen av Elektroniskt expertstöd även i vården och EU-projektet ePSOS är två exempel där Apotekens Service AB har varit aktivt.

Apoteksmarknadens framväxt

I januari 2010 öppnade Åhléns de två första nyetablerade apoteken i Sverige på sina varuhus vid Skanstull i Stockholm och i Norrköping. Samtidigt tog de första nya köparna av Apoteket AB:s apotek över nycklarna till sina butiker. Först ut var Medstop 17 januari, sen följde Apotek Hjärtat, Kronans Droghandel och Vårdapoteket. Dessa fyra aktörer tog över sammanlagt 465 apotek. Senare togs 150 apotek över av Apoteksgruppen för att säljas till småföretagare i samverkan. Två tredjedelar av Apoteket AB:s ca 900 apotek hade då sålts ut.

Under året har nya apoteksskyltar förändrat den svenska gatubilden. Svenska folket har börjat vänja sig vid att kunna handla vissa receptfria läkemedel på andra ställen än på apotek, t ex på bensinmacken eller i sin livsmedelsbutik. Samtidigt har livsmedelsaktören ICA även öppnat fullskaliga öppenvårdsapotek i vissa av sina butiker.

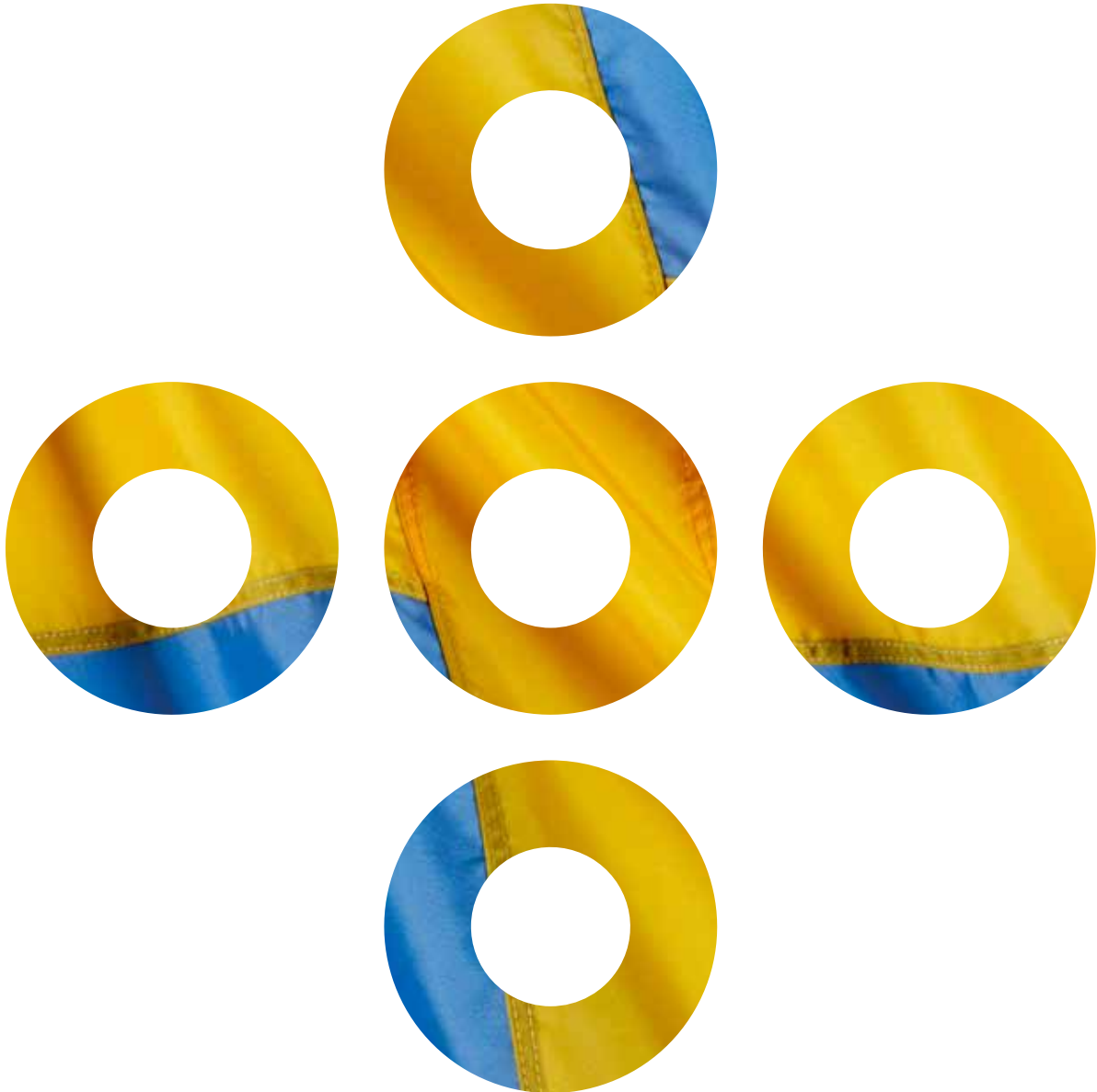
Sverige har fått en marknad med såväl större apoteksaktörer som småföretagare. Den internationella apoteksaktören DocMorris har valt att starta helt nya apotek och det har även ett antal småföretagare. Nyetablerade Apotek1 valde dock under året att sälja sin verksamhet till Apotek Hjärtat, och kort efter nyår 2011 beslutade Åhléns lägga ner sin apoteksverksamhet.

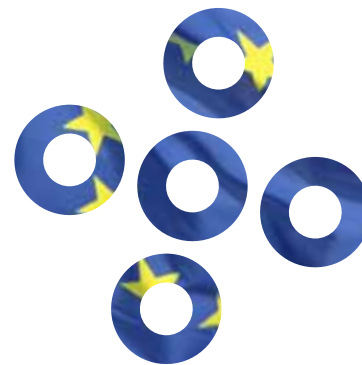
Cirka 200 nya apotek har öppnats under året, en ökning med 22 procent. Konkurrensen mellan aktörerna syns inte minst i reklamen, även om Sverige enligt apoteksutredningen har en bra bit kvar innan vi nått samma apotekstäthet som övriga Europa. Apoteksmarknaden är dock en hårt reglerad bransch med många gemensamma frågeställningar och apoteksaktörerna har därför bildat en branschorganisation, Sveriges Apoteksförning, där de driver gemensamma intressen. För svenskarna innebär apoteksomregleringen, konstaterar Konkurrensverket i en rapport till regeringen, att tillgängligheten till läkemedel har ökat väsentligt.



Svenska folket har börjat vänja sig vid att kunna handla vissa receptfria läkemedel på andra ställen än på apotek, t ex på bensinmacken eller i sin livsmedelsbutik.







Arbetet med nationell e-hälsa och en nationell läkemedelsstrategi

Genom att utnyttja den fulla potentialen i den information som lagras inom hälso- och sjukvården samt Socialtjänsten kan individen erbjudas bättre insyn och delaktighet i sin vårdprocess, vårdpersonal kan få ett bättre process- och beslutsstöd och beslutsfattare inom vården kan få tillgång till uppföljningsverktyg. Det är ett önskemål från Socialdepartementets sida att den vårdinformation som finns ska koordineras samt göras tillgänglig och användbar där den bäst behövs. Nationell eHälsa – strategin för tillgänglig och säker information inom vård och omsorg – handlar om att vårdsektorns alla aktörer ska arbeta över organisationsgränserna för att förbättra informationshanteringen.

Socialdepartementet håller också tillsammans med Läke- medelsverket, Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket, Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) samt ett antal landsting på att ta fram en nationell läke- medelsstrategi för att uppnå en mer effektiv förskrivning och en förbättrad användning av läkemedel. Ett mål är en ökad patientsäkerhet genom bättre läkemedelsan- vändning och förbättrad samordning inom och mellan landsting, stat och andra aktörer inom läkemedelsområ- det. Elektroniska förskrivarstöd är en viktig fråga i detta sammanhang.

Europeiskt samarbete om e-hälsa

EU-direktivet om patientrörlighet medför att det ställs högre krav på tillgången till sjukvård över gränserna. Målen för en gränsöverskridande eHälsa i Europa är att stödja patientrörligheten, öka effektiviteten och kost- nadseffektiviteten i den gränsöverskridande vården, samt tillhandahålla säker vård både på nationell och europeisk nivå.

epSOS (Smart Open Services for European Patients) är ett e-hälsoprojekt som finansieras av EU och de 12 deltagande länderna gemensamt. Deltagarländerna kommer utveckla och utvärdera gemensamma infrastruk- turtjänster för gränsöverskridande informationsutbyte mellan hälso- och sjukvårdssystem i Europa. Informa- tionsutbytet kommer att ske utan att legala föreskrifter och redan existerande nationella lösningar förändras. Målsättningen för del 1 är att göra det möjligt att skicka e-recept mellan medlemsstaterna samt göra den mest relevanta journalinformationen tillgänglig vid akut och planerad vård i annan medlemsstat. Projektet ska testas under 2011. Patienter från utvalda länder och regioner kommer då att kunna använda gränsöverskridande e- hälsotjänster när de reser i Europa.



Nationell eHälsa – strategin för tillgänglig och säker information inom vård och omsorg – handlar om att vårdsektorns alla aktörer ska arbeta över organisationsgränserna för att förbättra informationshanteringen.

Apotekens Service AB:s uppdrag

Apotekens Service AB ska enligt sitt ägardirektiv skapa förutsättningar för en väl fungerande konkurrens på apoteksmarknaden genom att ge öppenvårdsapoteken tillgång till databaser, register och annan samhällsnyttig infrastruktur på likvärdiga och icke diskriminerande villkor. Bolagets verksamhet skall syfta till att främja en patientsäker och kostnadseffektiv distribution av läkemedel.

Apotekens Service AB bildades i samband med omregleringen av apoteksmarknaden. Företagets tjänster är idag främst riktade mot apoteksaktörer och förskrivare på den svenska marknaden. Den information och de nationella infrahälsutjänster som alla öppenvårdsapotek måste ha tillgång till för att kunna bedriva sin verksamhet ansvarar Apotekens Service AB för idag.

Apotekens Service AB har som statligt aktiebolag krav på sig att följa statens ägarpolicy och riktlinjer för företag med statligt ägande. Bland annat innebär detta att Apotekens Service AB ska tillämpa svensk kod för bolagsstyrning.

Tjänster

Apotekens Service AB skall tillhandahålla vissa uttalade tjänster till apoteksmarknadens aktörer till ett av Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket (TLV) bestämt pris. Idag är priset fastställt till 2,21 kr/receptorderrad.

De tjänster som ingår i bolagets åtagande och täcks av den avgift som fastställs av TLV är:

Godkänna och ansluta apotek

Säkerställer att informationsöverföringen mellan apotek och Apotekens Service AB sker på ett korrekt och kvalitetssäkrat sätt. I tjänsten ingår även anslutning till Apotekens Service AB:s tjänster.

Utveckla och tillhandahålla tjänster för expeditjonsstöd

Detta är den mest omfattande tjänst som Apotekens Service AB tillhandahåller. Tjänsten är en förutsättning för effektiv och säker receptexpedition och ger åtkomst till Apotekens Service AB:s nationella databaser. Ett stort antal deltjänster ingår i denna tjänst som tillgång till e-recept, åtkomst till det nationella varuregistret, åtkomst till läkemedelsförteckningen, åtkomst till aktuellt förskrivareregister, tillgång till pris- och förmånsberäkningar, kontroll av patienters personuppgifter, åtkomst till fullmakts- och samtyckeregister och tillgång till apoteksinformation.

Distribution av läkemedelsförmån

Apotekens Service AB hjälper till att förmedla ersättning för läkemedelsförmån från landsting till apoteksaktörer. Detta underlättar apoteksaktörernas och landstingens administration gentemot varandra genom att de får ett samlat underlag och en motpart istället för flera. Tjänsten möjliggör avstämning dag för dag mot apoteksaktörernas egna system, vilket säkerställer en korrekt beräkning och hantering av läkemedelsförmånen.

Insamling av nationell läkemedelsstatistik samt tillhandahållande av läkemedelsstatistik till landsting och myndigheter

Läkemedelsstatistik samlas in av Apotekens Service AB från alla försäljningsställen. Därmed kan läkemedelsinformation med geografiska och demografiska data som möjliggör att se läkemedelsförsäljningen uppdelad på olika regioner och olika patientbakgrunder som ålder, kön etc. tas fram av t.ex. landsting och myndigheter enligt den nationella statistikpolicyen. Informationen levereras antingen som rådatafiler eller (mot en avgift) med ett verktyg där kunden kan skapa sin egen läkemedelsstatistik. Statistiken används t.ex. för uppföljning av läkemedelstrender, för att följa det egna landstingets läkemedelsförbrukning eller ekonomisk uppföljning.

Affärsidé

Apotekens Service AB ska vara en effektiv länk mellan hälso- och sjukvårdens alla aktörer genom att erbjuda patientsäkra och kostnadseffektiva infrastrukturlösningar i samhällets tjänst.

Förskrivarprofiler

Denna tjänst har Apotekens Service AB i uppdrag att erbjuda till förskrivare och verksamhetschefer inom vården. Apotekens Service AB erbjuder fem olika rapporter för att studera den egna förskrivningen, och för att jämföra med förskrivningen på arbetsplatsen.

Elektroniskt expertstöd, EES

Tjänsten ger stöd till farmaceuter vid rådgivning till patienter och vid diskussioner med förskrivare. Detta ger förutsättningar för en bättre läkemedelsanvändning och till ökad patientsäkerhet. Farmaceuter får ett stöd i receptexpeditionen genom att systemet signalerar om dubbelmedicinering, risker till följd av ålder, för hög dos, läkemedelsinteraktioner, kontraindikationer, påverkan på sjukdom och könsspecifika läkemedel.

Övriga tjänster

Övriga tjänster som utvecklas inom bolaget är med syfte att ytterligare öka effektiviteten och patientsäkerheten. De tjänster som ligger utanför det av TLV fastställda priset erbjuds kunder enligt en aktuell prislista, eller finansieras över statsbudgeten. Exempel på denna typ av tjänster är EES-tjänsten som tillhandahålls även till förskrivare, än så länge i mindre skala. Andra exempel på tjänster som kan tillhandahållas utanför det av TLV fastställda priset är kontroll av att receptexpeditionssystem följer det farmaceutiska regelverket samt lagar och förordningar, anpassad läkemedelsstatistik, elektroniskt varuregister, och apotekslistan.

Kort företagshistorik

- I januari 2008 startar »omställningsprojektet«, ett projekt med syfte att kunna överföra den nationella it-infrastrukturen från Apoteket AB till annan part inför omregleringen av apoteksmarknaden.
- I maj 2008 antar regeringen proposition 2007/08:87 Bildande av moderbolag för Apoteket AB samt vissa omstruktureringsåtgärder.
- I september 2008 bildas Apotekens Service AB som ett dotterbolag till Apoteket AB och samtidigt utses företagets styrelse.
- 1 januari 2009 tillträder Ylva Hambræus Björling som vd.
- 1 juli 2009 träder Proposition 2008/2009:145 i kraft och Apotekens Service AB tar formellt över ansvaret för de nationella infrastrukturtjänster som samtliga aktörer på den omreglerade apoteksmarknaden behöver.
- 1 september 2009 flyttar Apotekens Service AB in i nya kontorslokaler på Ringvägen 100 i Stockholm.
- I januari 2010 öppnar det första nyetablerade apoteket med nyutvecklat receptexpeditionssystem.
- 26 mars 2010 blir Apotekens Service AB ett självständigt statligt aktiebolag med Socialdepartementet som huvudman.
- Årsskiftet 2010/2011 är knappt 80 medarbetare anställda och Apotekens Service AB sysselsätter ca 140 personer.



Kunder och intressenter

Idag är det apoteksaktörerna som är företagets viktigaste kunder och finansärer, men även vårdaktörerna är beroende av företagets tjänster och register för att kunna förskriva och skicka in e-recept. Veterinärer kommer under 2011 att ges tillgång till motsvarande tjänster vid förskrivning av djurläkemedel.

Det Elektroniska expertstödet (EES) används idag främst på Apoteket AB, men kommer under 2011 att tas i bruk av fler apoteksaktörer. Under 2010 har EES även börjat användas på ett antal akutkliniker på sjukhus.

Apotekens Service AB har definierat apoteksaktörer, vårdaktörer, systemleverantörer och informationsköpare

som sina huvudkunder. Vårdaktörerna förväntas bli än viktigare intressenter framöver. Apotekens Service AB levererar även läkemedelsstatistik till vissa myndigheter, såväl rådatafiler som anpassad läkemedelsstatistik.

6,3 miljoner personer har valt att lagra sina recept elektroniskt. Tillgängligheten till e-recept, patientsäkerhet och personlig integritet står överst på agendan för bolaget. Privatpersoner har rätt att begära utdrag ur de register med personuppgifter som finns lagrade hos Apotekens Service AB.

Apotekens Service AB har en tät ägardialog, och regelbundna möten med Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket som sätter priset på bolagets tjänster. Bolaget har även en nära samverkan med Läkemedelsverket kring läkemedelsrelaterade frågor samt godkännande och anslutning av apotek.



6,3 miljoner personer har valt att lagra sina recept elektroniskt. Tillgängligheten till e-recept, patientsäkerhet och personlig integritet står överst på agendan för bolaget.

Strategi

Apotekens Service AB vill inte enbart mäta sin framgång med hjälp av finansiella nyckeltal baserade på historiska data. Genom att formulera strategiska mål utifrån olika perspektiv, upprätta handlingsplaner för dessa och ställa upp mått förbättras möjligheterna att förverkliga affärsidén.

Strategiska mål

Apotekens Service AB:s strategiska mål formuleras utifrån fyra olika perspektiv:

1. **Process – Obruten produktion. Kvalitetssäkrad information.** Bolaget bör klara en produktion som (bortsett från planerade driftavbrott) är säker och tillförlitlig dygnet runt. Informationen i bolagets register och databaser ska vara kvalitetssäkrad.
2. **Kund – Nöjd Kund.** Bolaget ska leverera kvalitativa tjänster som produceras på ett kostnadseffektivt sätt. Apotekens Service AB ska vara lyhört för kundernas krav och önskemål samt omsätta dessa i utveckling och produktion av nya och "rätt" tjänster.
3. **Medarbetare – en av Sveriges bästa arbetsplatser.** Medarbetare som trivs, utvecklas och mår bra blir engagerade och presterar sitt bästa. Därför vill Apotekens Service AB på sikt skapa en av Sveriges bästa arbetsplatser.
4. **Finanser – Optimera nyttjandet av finansiella resurser.** Genom kontinuerlig ekonomisk uppföljning och benchmarking med jämförbara verksamheter ska bolaget visa att arbetet utförs effektivt.

Värderingar och ledord

Apotekens Service AB:s övergripande värderingar och ledord stödjer arbetet att förverkliga bolagets vision. Det är ett viktigt och ständigt pågående arbete att få värderingar och ledord att genomsyra bolagets kultur.

Apotekens Service AB:s värderingar

Öppenhet och ärlighet

Vi är öppna och transparenta i vår kommunikation med varandra och om vår verksamhet. Vi har högt i tak och en rak kommunikation. Vi vågar be varandra om hjälp.

Respekt och tillit

Vi behandlar varandra med respekt och arbetar för att skapa tillit i alla relationer. Varje möte med en kollega, kund och partner karaktäriseras av öppenhet, respekt och tillit.

Vi värderar mångfald, vilket säkerställer en kreativ och delaktig miljö. Vi behandlar människor som vi skulle vilja bli behandlade själva.

Apotekens Service AB:s ledord

Professionalism

Vi rekryterar och utvecklar den bästa kompetensen för vårt uppdrag. Vi sätter ihop team av rätt kompetens för varje uppgift. Vi har ett sakkunnigt, objektivt bemötande och behandlar alla lika. Vi håller vad vi lovar.

Lagarbete

Vi fokuserar på våra gemensamma mål och hjälper varandra att komma dit. Vi delar med oss av erfarenheter och ger varandra återkoppling i lärande syfte.

Kvalitet

Vi levererar korrekt användarvänlig data med hög kvalitet och tillgänglighet. Vi arbetar med systematisk uppföljning och utveckling av verksamheten.

Säkerhet

Vi säkerställer hög säkerhet i alla våra åtaganden, patientsäkerhet såväl som driftsäkerhet.

Effektivitet

Vi säkerställer en effektiv och obruten produktion till nytta för alla.

Utveckling av nya tjänster

Framöver finns utvecklingsmöjligheter för Apotekens Service AB genom att erbjuda nya tjänster till befintliga och nya målgrupper inom landets gränser, samt genom att erbjuda tjänster och know-how till målgrupper inom hälso- och sjukvården i EU samt övriga världen.

Under 2010 har en dialog förts med apoteksaktörerna om tilläggstjänster som de kan enas om att beställa av Apotekens Service AB. Det kan handla om ny funktionalitet, tjänster som förbättrar apoteksaktörernas effektivitet eller ökar patientsäkerheten. Kostnaden för eventuella tilläggstjänster kan antingen komma att läggas på avgiften som alla apoteksaktörer betalar (om det ryms inom den ram som Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket fastställer avgiften inom), eller betalas av en eller flera aktörer.

En viktig utgångspunkt för Apotekens Service AB är att inte utveckla sådana tjänster som passar att erbjuda på en konkurrensutsatt marknad, utan hålla sig till den största gemensamma faktorn på nationell nivå. Tjänster som ger många aktörer tillgång till informationsmängder som regleras genom lagar, förordningar, föreskrifter, nationella format och policyer, samt som ska levereras på lika villkor.

Apotekens Service AB har flera olika kanaler för inflöde av krav, som påverkar utvecklingen och förvaltningen av bolagets tjänster. Det kan t.ex. röra sig om krav från apoteksaktörer, vården, och leverantörer av deras system, ägarkrav, offertförfrågningar från olika intressenter, interna krav drivna av behov av effektivisering och säkerhet, samt formella krav i form av lagar och förordningar.



En viktig utgångspunkt för Apotekens Service AB är att inte utveckla sådana tjänster som passar att erbjuda på en konkurrensutsatt marknad, utan hålla sig till den största gemensamma faktorn på nationell nivå.



Hållbarhetsredovisning

Apotekens Service AB publicerar sin första hållbarhetsredovisning enligt Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer detta räkenskapsår. Bolaget har valt att integrera hållbarhetsredovisningen i årsredovisningen eftersom hållbarhetsfrågorna är nära kopplade till bolagets övergripande affärsmål.

Denna hållbarhetsredovisning har antagits och fastställts av Apotekens Service AB:s styrelse på styrelsemöte den 28 mars 2011.

Hållbarhetsredovisningen tar upp bolagets största påverkan och ansvarstagande i samhället. Bolaget har analyserat vilka områden som har störst relevans för intressenterna. Allt eftersom bolaget bygger upp sin organisation och fördjupar sina relationer med de viktigaste intressenterna kan hållbarhetsarbetet utvecklas.

Apotekens Service AB har analyserat de främsta utmaningarna som finns i verksamheten utifrån dess sociala, miljömässiga och ekonomiska påverkan. Apotekens Service AB utgår från GRI:s riktlinjer med syfte att hitta vägar att driva bolagets verksamhet på ett sådant sätt som i enlighet med Brundtland-definitionen "tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov".

GRI möjliggör tre olika redovisningsnivåer beroende på redovisningens innehåll och omfattning. Nivå C är den lägsta nivån och lämpar sig för de företag som inte tidigare gjort en hållbarhetsredovisning. Apotekens Service AB har lagt sig på nivå C+ och låter externa revisorer granska redovisningen. GRI:s redovisningsramverk fungerar som ett ramverk för att identifiera en organisations sociala, miljömässiga och ekonomiska påverkan. En utmaning har varit att hitta GRI-indikatorer som på ett adekvat sätt redovisar de hållbarhetsområden som Apotekens Service AB har identifierat som viktiga. Apotekens Service AB kompletterar därför GRI-indikatorerna med egen statistik.

Omvärldsdialogen har utvecklats under året

Som statligt bolag i samhällets tjänst är dialogen med omvärlden mycket viktig. I Apotekens Service AB:s kommunikationspolicy är "dialog" ett nyckelord. Det är med hjälp av dialogen bolaget vill förstå sina intressenters behov och kommunicera med dem. Att föra dialog innebär både att lyssna på motparten och att föra fram sina egna budskap. Precis som mycket annat inom Apotekens Service AB har omvärldsrelationerna behövt byggas från grunden. Under år 2010 har dialogen med många viktiga intressenter utvecklats. I rollen som nationellt infrastrukturnav är dialog en förutsättning för att bolaget ska kunna verka.



Precis som mycket annat inom Apotekens Service AB har omvärldsrelationerna behövt byggas från grunden. Under år 2010 har dialogen med många viktiga intressenter utvecklats.



Väsentlighetsanalys

För att välja ut vilka hållbarhetsfrågor som är viktigast för Apotekens Service AB att arbeta med och redovisa, och som har störst relevans för bolagets intressenter, har en intern analys gjorts. Den interna analysen gjordes av en arbetsgrupp inom ledningen vid ett par olika workshops; förslagen har sedan diskuterats och förankrats i hela ledningsgruppen.

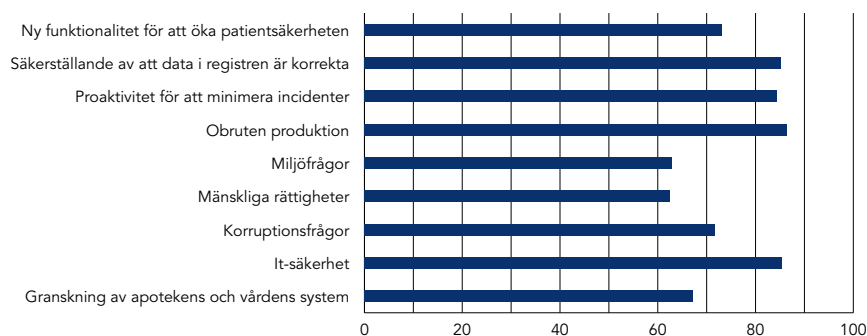
Apotekens Service AB genomförde under 2010 sin första kundenkät riktad mot apoteksaktörerna. Respondenterna fick bland annat svara på frågan hur viktigt det är att Apotekens Service AB arbetar med ett antal listade hållbarhetsfrågor. Resultatet syns i diagrammet nedan, där man också ser att apoteksaktörerna tycker att hållbarhetsfrågorna är mycket viktiga frågor för bolaget. Bolaget fick en bekräftelse på att arbetet med olika aspekter av patientsäkerhet rankas mycket högt av kunderna.

Som ytterligare bidrag till hållbarhetsviktningen finns naturligtvis de dialoger som har förts med andra intres-

senter under året, t.ex. den löpande dialogen med ägaren, TLV och medarbetarna. Vid identifieringen av hållbarhetsområden har synpunkterna från såväl externa som interna intressenter vägts samman. Apotekens Service AB har som ambition att fördjupa hållbarhetsdialogen under nästkommande år.

De viktigaste hållbarhetsfrågorna är (utan inbördes ordning):

- Patientsäkerhet
- Integritetsfrågor
- Verka för konkurrensneutralitet
- En attraktiv arbetsplats
- Utveckling av tjänster som kan leda till minskade kostnader i vårdprocessen
- Utveckling av tjänster som kan bidra till bättre läkemedelsanvändning



Apotekskunderna anser att det är viktigt att Apotekens Service AB arbetar med hållbarhetsfrågorna. Registervård, proaktivitet vid incidenter, obruten produktion och IT-säkerhet är områden som de prioriterar högt. Miljöfrågor och mänskliga rättigheter får en något lägre viktning.

apotekens service

Prioriterade intressenter i bolagets omvärldsdialog

LEVERANTÖRER

Löpande möten med bl.a. Tieto, Medco Health Solutions, Sirius IT och Logica kring produktionen.

KUNDER

Kvartalsmöten på ledningsnivå för apoteksaktörerna kring utveckling av nya tjänster med mera tillsammans med Sveriges Apoteksörening och TLV

Månatliga förvaltningsmöten med större apoteksaktörer och systemleverantörer

Mätningar:

- Kundenkät har gått ut till alla apoteksaktörer
- Kostnadsjämförelse för applikationsförvaltning, produktion och förvaltning

MEDARBETARE

Under året hölls månatliga medarbetarmöten

Medarbetardagar för all personal hölls under två dagar i april och två dagar i september

Intranätet Delfinen lanserades i maj

Mål- och utvecklingsdialog för alla medarbetare två gånger per år

Mätning:

Medarbetarenkät

KUNDERS ANVÄNDARE

Användarmätning bland farmaceuter

ÄGARE

Ägardirektiv

Månatlig ägardialog kring olika frågor som rör apoteksomregleringen och bolagets uppdrag

MYNDIGHETER

Månadsmöten på ledningsnivå med TLV kring avgiftsfrågor, och Läke-medelsverket kring godkännanden av apotek. Med båda dessa myndigheter har innehållet i det nationella produkt- och artikelregistret diskuterats. Bolaget har även haft kvartalsmöten på ledningsnivå med Socialdepartementet.

MEDIA

Löpande kontakter. Intresset har varit stort framförallt för bolagets roll i apoteksomregleringen och för läkemedelsstatistik.

SAMVERKANSFORUM

Regelbundna möten i NEF, Nationell e-receptförvaltning

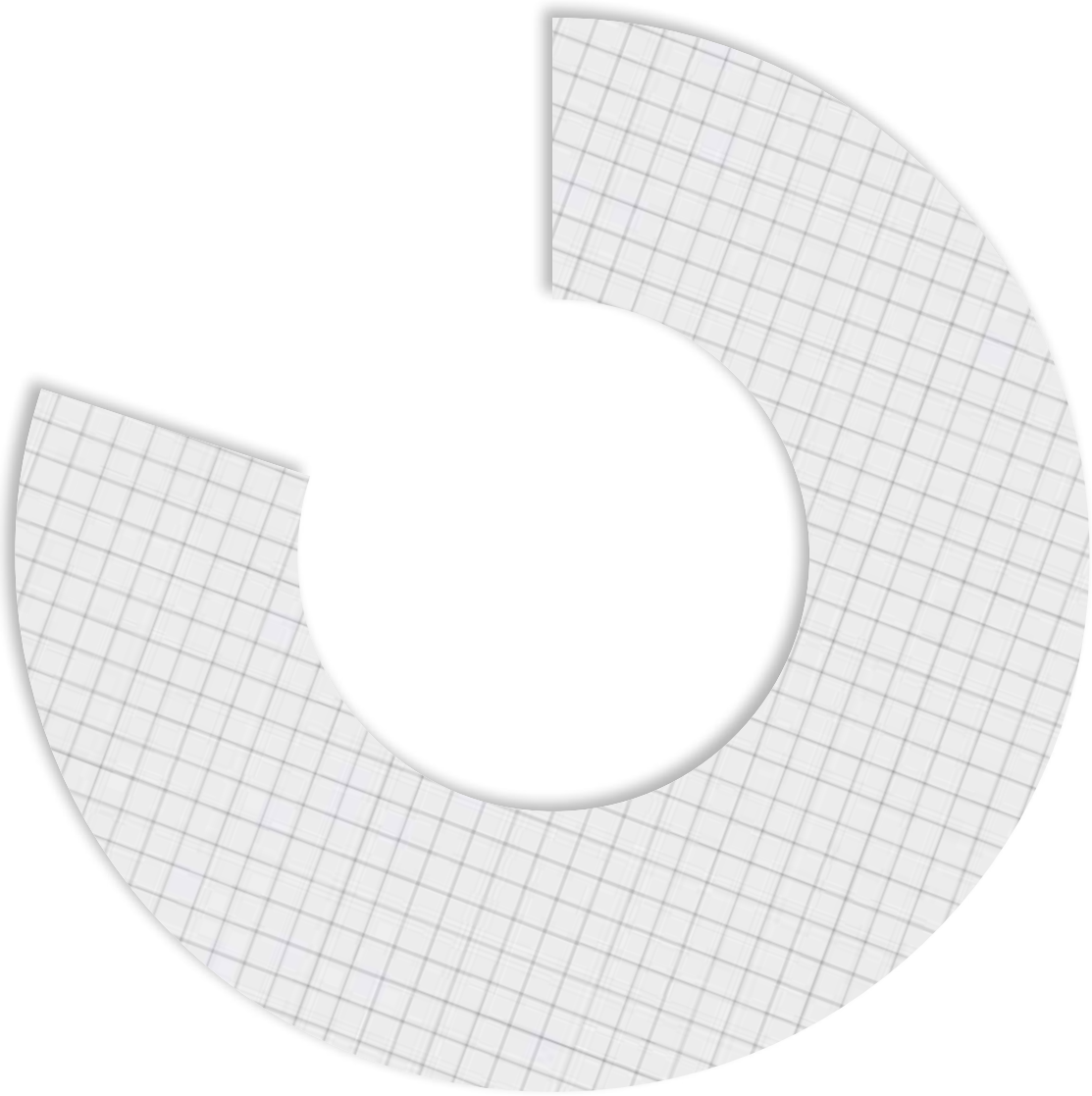
Ett antal möten med Sveriges Apoteksörensings olika råd

Deltagande i Programstyrgrupp vård som drivs av Center för eHälsa i samverkan (CeHis)

Dialog med Inera och CeHis

EES klinisk referensgrupp

Nätverk för nationell läkemedelsstatistik



Patientsäkerhet och integritet

– Bolagets tjänsters sociala påverkan

Sverige är världsledande när det gäller användningen av e-recept. Idag utgör e-recepten över 80 procent av den totala receptvolymen i Sverige. Att förvalta de nationella infrastrukturtjänster som behövs vid expediering av e-recept är en central uppgift för Apotekens Service AB och innebär ett stort samhällsligt ansvar.

Användningen av e-recept skapar en korrekt och obruten informationsöverföring mellan förskrivare och farmaceut, vilket i sig innebär en ökad patientsäkerhet. Den elektroniska lagringen av recept ger en ökad kvalitet, tillgänglighet och flexibilitet. Den innebär också betydliga miljövinster i form av minskad pappersanvändning.

Apotekens Service AB spelar en central roll i såväl receptprocessen som vid elektronisk lagring av recept. Att ge apotekskunderna möjlighet att hämta ut sina e-recept på valfritt apotek har varit centralt vid omregleringen av apoteksmarknaden där Apotekens Service AB har haft en nyckelroll. Även högkostnadsdatabasen förvaltas av bolaget för att säkerställa att invånarna omfattas av högkostnadsskyddet för läkemedelsköp även om de köper läkemedel på olika apotek.

Apotekens Service AB har en central funktion när det gäller patientsäkerhet i och med att de elektroniska recepten alltid ska vara tillgängliga för apotekskunden och att tillförlitligheten i informationsinnehållet måste vara absolut. Bolaget arbetar därför med patientsäkerhet utifrån fyra olika aspekter:

» Obruten produktion

Apotekens Service AB har som mål att upprätthålla en obruten produktion. Det innebär att bolaget arbetar för att ha en så stabil och modulärt uppbyggd produktionsmiljö som möjligt. Bolaget arbetar också för att ha en väl fungerande förvaltning och god supportsamverkan med vård- och apoteksaktörer.

» Säkerhet

Bolaget ska hålla en hög säkerhet, vilket bland annat åstadkoms genom att kommunikationsförbindelserna är intrångsskyddade och att bolaget ställer höga krav på att samarbetsparter har säkra rutiner och rätt behörighet för åtkomst till information. En säkerhetsstrategi har tagits fram under året.

» Proaktivitet

Apotekens Service AB:s arbete karakteriseras av ett proaktivt arbetssätt med målet att eventuella brister ska åtgärdas innan de leder till incidenter. Bolaget har en systematisk uppföljning av åtgärder som behövs för att förebygga incidenter, liksom ett erfarenhetsutbyte med vård- och apoteksaktörer. Apotekens Service AB driver en nationell förvaltning av e-recept (NEF) i samverkan med alla intressenter.

» Korrekta data

Bolaget arbetar för att säkerställa att data är korrekt i bolagets register. Apotekens Service AB kontrollerar inkommande recept både format- och innehållsmässigt för att i möjligaste mån garantera att recepten är av god kvalitet. Det finns utarbetade rutiner för att hantera eventuella incidenter och bolaget vinnlägger sig om ett ömsesidigt informationsutbyte med såväl vård- och apoteksföreträdare som myndigheter och läkemedelsindustrin.

Nya funktioner för att öka patientsäkerheten

Apotekens Service AB utvecklar, tillsammans med övriga intressenter, även nya funktioner som kan öka patientsäkerheten, såsom elektronisk makulering av e-recept, Elektroniskt expertstöd för apotek och vård, samt ett nationellt dosregister. Bolaget godkänner hur apotekens expeditionssystem och vårdens journalsystem nyttjar bolagets tjänster, vilket är väsentligt för att säkerställa fullgod kvalitet på data i bolagets register.

Under 2010 har Apotekens Service AB utvecklat ett nationellt dosregister som kommer att produktionssättas under 2011. Tidigare har enbart Apoteket AB haft full tillgång till dosrecept, men nu ska samtliga apoteksaktörer erbjudas samma möjlighet på lika villkor. Att flytta alla dosrecept från Apoteket AB:s olika register utan att äventyra den dagliga verksamheten och därmed patienternas tillgång till sina läkemedel blir en utmaning under 2011. Noggranna förberedelser behövs och en nära samverkan med alla berörda parter, något som organisationen övade upp inför produktionssättningen av det nationella produkt- och artikelregistret VARA under 2010.

Arbete för att optimera produktionen

Apotekens Service AB har målmedvetet arbetat för att minimera antalet störningar i produktionen. Antalet stör-

ningar har minskat till följd av de åtgärder som vidtagits under året. Bolaget har arbetat med att optimera produktionen, och har på så sätt åstadkommit en kraftig ökning av prestandan. Dessutom har processer och rutiner etablerats för att få strikt kontroll över alla produktionssättningar. Bolaget har beslutat arbeta enligt Information Technology Infrastructure Library (ITIL), vilket är ett ramverk för att hantera IT-infrastrukturjänster som bland annat innehåller processbeskrivningar för it-relaterade uppgifter.

Under 2009 och 2010 har en egen Servicedesk etablerats inklusive ett eget ärendesystem. Från och med 2011 kommer alla ärenden inklusive incidenter att rapporteras via bolagets egen Servicedesk, vilket innebär att från och med 2011 kommer det att finnas en korrekt statistik som bolaget kan följa upp på ett enhetligt sätt och därigenom mäta, analysera och åtgärda avvikelser i produktionen. Med detta verktyg kan Apotekens Service AB sedan årsvis följa om förbättringsåtgärder fått önskad effekt.

Trots stora kraftansträngningar för att säkra produktionen kan incidenter inträffa. Under 2010 har ett tiotal mindre och två större incidenter drabbat apoteken och vården i form av minskad tillgänglighet. En större incident definieras som en incident som drabbar ett flertal apotek och/eller en stor del av vården. Den 12 april minskade tillgängligheten för såväl apoteken som vården med 50 procent mellan kl 20:45 och 02:56. Det innebar att det gick mycket långsamt att förskriva och expediera elektroniska recept. Anledningen till detta avbrott var en uppgradering av produktionsmiljön hos bolagets driftleverantör. Åtgärder som har vidtagits är dialog med underleverantören för att säkra deras rutiner och för att följa upp ingångna avtal.

Den 27 september hade Apotekens Service AB totalstopp i produktionen mellan kl 18:26 och 06:39. På grund av att denna incident inträffade på natten var det framförallt förskrivare som drabbades då de inte kunde skriva ut e-recept utan fick använda sig av pappersrecept istället. Det nattöppna apoteket Scheele kunde inte hel-

Godkännanden

Under 2010 har Apotekens Service AB godkänt följande nya receptexpeditionssystem för anslutning till bolagets tjänster:

- Pharma Solutions Pharma Suite
- Logicas PharmaLogica
- Receptums Maxx
- Bolaget har även godkänt journalsystem för nyttjande av bolagets tjänster.



ler expediera elektroniska recept. Åtgärder har vidtagits i form av en total genomgång av uppgraderingsrutiner med driftleverantören så att avtalade rutiner efterlevs.

Bolagets under år 2010 framtagna it-strategi är ett led mot målet att uppnå en obruten produktion trots en prognostiserad tiofaldig transaktionsvolymökning till följd av bland annat vårdens ökade användning under de kommande tre till fem åren. Apotekens Service AB:s inställning är att arbeta med ständiga förbättringar och att lära av de erfarenheter som görs.

Inkorrekt data i ett vårdsystem

Under 2010 har även en incident inträffat som innebar att felaktiga recept skapades. Felet genererades i ett vårdsystem för förskrivning av e-recept och innebar att doseringen under vissa betingelser blev tio gånger för hög. Incidenten medförde att inkorrekta receptuppgif-

ter lagrades i Apotekens Service AB:s databaser, vilket i sin tur ledde till felexpeditioner på apotek. Åtgärder som Apotekens Service AB har vidtagit för att minimera konsekvenserna för patienterna är följande:

- Information lämnades till samtliga apoteksaktörer om hur felet yttrade sig. Detta för att förhindra fortsätta expeditioner.
- De korrupta recepten i Receptdepån identifierades och makulerades, efter samråd med vården.
- De felaktiga recept som hade hunnit expedieras på apotek identifierades och omhändertogs sedan av vården, enligt överenskommelse.

Dessutom skickades brev till samtliga landsting och Läkemiddelsverket med information om Apotekens Service AB:s åtgärder.

Personlig integritet

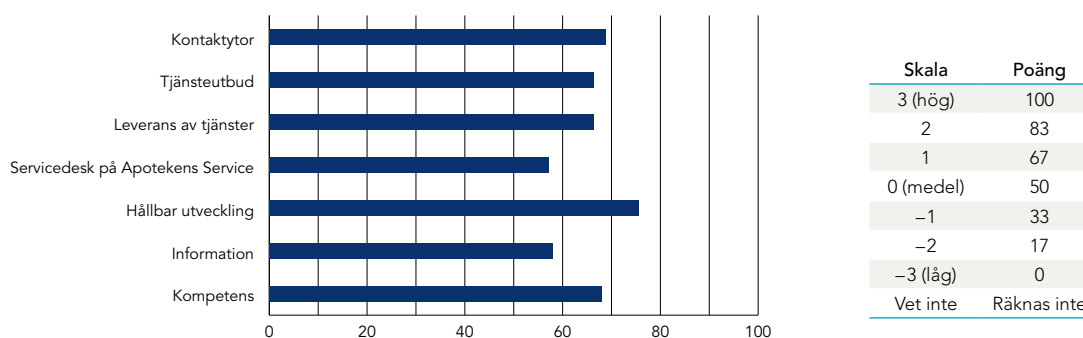
Apotekens Service AB behandlar känsliga personuppgifter i sina register som berör det svenska folkets hälsa. Den personliga integriteten är en mänsklig fri- och rättighet och något som är oerhört viktigt för bolaget. Apotekens Service AB arbetar med att säkerställa den personliga integriteten dels genom att arbeta med it-säkerhet, dels genom att utbilda all personal i integritetsfrågor och omsätta detta i vad det innebär i verksamheten.

37 procent av personalen har genomgått utbildning om personuppgiftslagen och personlig integritet under året. Under 2011 fortsätter utbildningsinsatserna. Målet är att 100 procent av berörd personal ska ha genomgått utbildningen.

Åtkomstkontroll och behörighetsstyrning till bolagets register finns bl.a. konkretiserad i lag om receptregister och lag om läkemedelsförteckning. Bara de som behöver åtkomst får logga in i aktuella register. Den externa åtkomsten till registren regleras i avtal med externa parter och styrs av lagarna. Apotekens Service AB arbetar också kontinuerligt med att utveckla och förbättra rutiner

Fakta e-recept

- De första e-recepten skickades på 1980-talet på ett lokalt initiativ i Jönköping
- E-recept började införas brett i Sverige år 2000 och utgjorde då 6 procent av alla recept (ca 100 000 per månad)
- År 2005 fick man lov att spara recept elektroniskt för flera uttag
- Ökningen har skett successivt
- I Receptregistret har idag 95 procent av recepten expedierats från elektroniskt underlag (dosrecept borträknat)
- 6,3 miljoner personer har valt att spara sina recept elektroniskt
- Drygt 100 000 e-recept per dag expedieras i dagsläget, eller ca 2,5 miljoner e-recept per månad



Övergripande svar från kundenkät bland samtliga apoteksaktörer genomförd i november 2010.

och processer med avseende på systematisk logg-uppföljning (s.k. stickprov).

Kundnöjdhet och användarmätning

Under slutet av 2010 genomförde Apotekens Service AB sin första kundenkät bland apoteksaktörerna. Det är helt avgörande för bolagets långsiktiga överlevnad och förtroende att kunderna är nöjda med de tjänster och den service som levereras.

I stort är kunderna nöjda med de tjänster som levereras av Apotekens Service AB och de kontakter de har med bolaget. Två områden fick sämre betyg. Det handlade om Servicedesken på Apotekens Service AB och informationsgivningen vid incidenter, releaser och servicefönster. Under 2011 kommer organisationen arbeta med att åtgärda de områden där kunderna givit ett lägre betyg. Som exempel kan nämnas att implementation av de processer som inbegriper incidentinformation och releaseinformation har prioriterats under 2011. Målet är att uppnå ett bättre resultat i 2011 års kundenkät vad gäller Servicedesken och informationen vid incidenter, releaser och servicefönster samt bibehålla resultaten vad gäller de övriga mätområdena i kundenkäten.

Användarmätning bland farmaceuter

Läkemedelsförteckningen	81,6
Receptregistret	79,1
Högekostnadsdatabasen	78,8
Samtliga IT-system	74,3

Övergripande svar från användarmätning. Användarna anser sig ha stor nytta av Apotekens Service AB:s system, och de ser inte heller några stora problem med dem.

Under slutet av året genomfördes också en användarmätning hos tre av marknadens större aktörer där man bl.a. undersökte vad farmaceuterna ute på apoteken ansåg om tre av Apotekens Service AB:s system: Läkemedelsförteckningen, Receptdepån och Högekostnadsdatabasen. Systemen fick genomgående mycket höga betyg. Målet är att bibehålla dessa betyg. Apoteksaktörernas övergång till nya receptexpeditionssystem under år 2011 kan dock komma att ge en sämre användarupplevelse trots att Apotekens Service AB:s underliggande tjänster fungerar lika bra.



Ekonomisk påverkan

Nöjda kunder är en grundförutsättning för Apotekens Service AB:s långsiktiga hållbarhet. Eftersom företaget är i monopolställning är tjänsterna inte utsatta för konkurrens. Då marknadskrafterna inte automatiskt därmed kan ge en signal om bolagets effektivitet är det av extra stor vikt att de finansiella resurserna nyttjas på ett optimalt och kostnadseffektivt sätt. Bolagets verksamhet har också indirekta ekonomiska effekter genom att bidra till en effektivisering av samhällsekonomin.

Apotekens Service AB:s övergripande strategiska målsättning inom det finansiella perspektivet är att optimera nyttjandet av finansiella resurser. Ett optimalt nyttjande av finansiella resurser skapar maximal kund- och samhällsnytta. Ett grundbegrepp inom ramen för samhällsnyttan är patientsäkerheten, vilken alltid måste värnas.

Apotekens Service AB ska enligt ägardirektivet inte vara vinstutdelande, men över tiden sträva mot ett nollresultat.

börja att utbilda sina medarbetare i korruptionsfrågor under 2011.

Genom att erbjuda samtliga aktörer samma tjänster till lika pris kan en konkurrensneutralitet uppnås. Apotekens Service AB har en tät dialog med medlemmarna i Sveriges Apoteksförening för att säkerställa att de tjänster som erbjuds och utvecklas har en bred förankring i hela branschen.

Patientsäkerheten kräver resurser som påverkar den avgift som apoteksaktörerna har att betala. Säkerställandet av patientsäkerheten kan också kräva tid, vilket kan påverka inte minst mindre aktörer på marknaden. Apotekens Service AB måste därför ta hänsyn till såväl patientsäkerhet som marknadspåverkan och säkerställa att prioriteringarna är de bästa möjliga.

Projektstyrning

Bolaget lägger mycket kraft på projekt- och verksamhetsstyrning. Med hjälp av rullande 12-månadersprognoser får bolaget en kontinuerlig ekonomisk framförhållning och genom analys av olika projekts nyttoeffekt, bland annat i dialog med intressenterna, kan riktiga



Det är en av bolagets mest grundläggande uppgifter att verka för ett säkrare och effektivare informationsflöde i kombination med konkurrensneutralitet.

Konkurrensneutralitet

Det är en av bolagets mest grundläggande uppgifter att verka för ett säkrare och effektivare informationsflöde i kombination med konkurrensneutralitet. I den kundenkät som genomfördes av bolaget under året uttryckte kunderna att det är viktigt för bolaget att arbeta med korruptionsfrågor. Apotekens Service AB kommer därför

prioriteringar göras. Under året har ett projektkontor inrättats vilket har överblick över och håller samman alla projekt i verksamheten. Projekten följer en vedertagen metod (Praktisk Projektstyrning, PPS), och all berörd personal har under 2010 genomgått utbildning i PPS.



Indirekt ekonomisk påverkan och samhällsekonomisk nytta

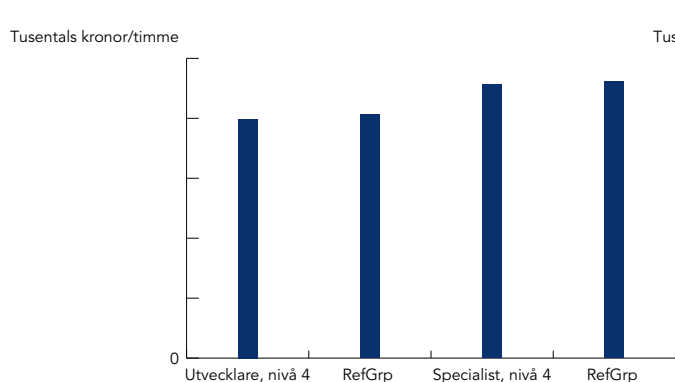
Apotekens Service AB:s verksamhet har även indirekta ekonomiska effekter. Det handlar dels om att företaget betalar skatt till staten och löner till medarbetarna, men även om att många av bolagets tjänster bidrar till en minskning av samhällsekonomiska kostnader. I vissa fall har Apotekens Service AB också fått ett tillskott från staten under året för att utveckla och tillhandahålla sådana tjänster, t.ex. Elektroniskt expertstöd, det nationella dosregistret och e-recept för djur. Felaktig läkemedelsanvändning är ett område som kostar samhället såväl personligt lidande som stora och ökande sjukvårdskostnader. Avsikten med att införa nationell och kvalitetssäkrad information är att minska den felaktiga användningen av läkemedel, såväl som kostnaden för

läkemedel. Ökad patientsäkerhet uppnås genom att Apotekens Service AB tillhandahåller kvalitetssäkrade nationella tjänster såsom e-recept, samtycken och fullmakter.

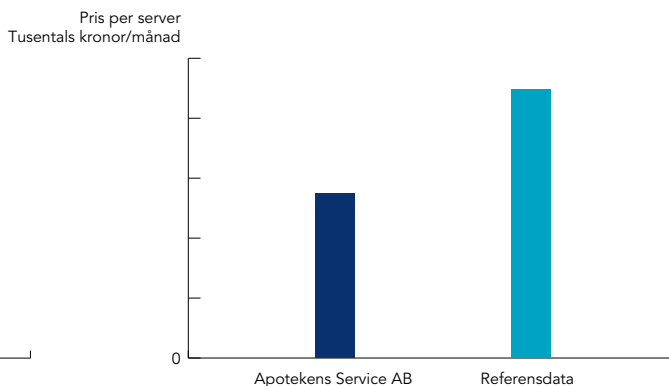
Bland de tjänster hos Apotekens Service AB som bidrar till samhällsekonomiska vinster kan nämnas:

- Elektroniska recept ökar kvaliteten och säkerheten vid receptexpediering. Dessutom ger de en miljövinst. E-recept rationaliserar arbetet på apoteken och i vården.
- Elektroniska expertstöd, EES, syftar till att öka patientsäkerheten och förbättra läkemedelsanvändningen. Detta leder i sin tur till minskad miljöpåverkan.

Analys av konsultpriser för förvaltning, utvecklare respektive specialist



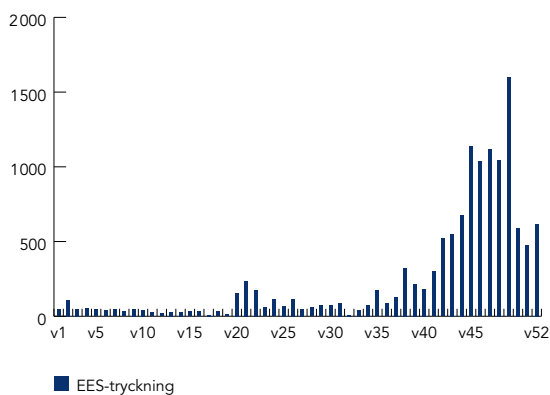
Analys av dataproduktion



I strävan efter ett optimalt nyttjande av ekonomiska resurser har Apotekens Service AB gjort en kostnadsjämförelse av den utkontrakterade produktionen. Studien har genomförts av Compass där man först normaliserat leveransen för att få jämförbarhet och sedan gjort en jämförelse mot den databank Compass har efter flera års insamlande inom branschen. Jämförelsen visar att priset ligger bra till jämfört med konkurrenterna.

- Distribution av läkemedelsförmån minskar administrationskostnaden för landsting och apotek.
- Nationellt dosregister bidrar till konkurrensneutralitet och ökad patientsäkerhet. Ju fler användare det nationella dosregistret får desto färre fax som kräver manuell hantering kommer att skickas mellan förskrivare och dosproducent. Detta skapar såväl en högre effektivitet som en minskad pappersförskrivning.

Antalet tillfällen en farmaceut använt EES



Antalet tillfällen en farmaceut har tryckt på EES-knappen och fått stöd av EES i bedömningen av en patients läkemedelsanvändning.

Kostnader läkemedelsanvändning

- I Sverige används läkemedel för cirka 35 miljarder kronor per år
- Läkemedelskostnaderna motsvarar ca 1 procent av Sveriges BNP
- Varje år dör uppemot 3 000 personer i Sverige på grund av felaktig läkemedelsanvändning
- Varje år görs ca 100 000 läkemedelsrelaterade sjukhusinläggningar
- Kostnaderna för felaktig läkemedelsanvändning beräknas till uppemot 10 miljarder kronor per år

Uppgifterna är hämtade från broschyren Nationell läkemedelsstrategi för rätt läkemedelsanvändning som är utgiven av den högnivågrupp som tillsatts av Socialdepartementet i syfte att utreda förutsättningarna för en nationell läkemedelsstrategi.

Nationellt dosregister

Individuell förpackning av läkemedel i dospåsar underlättar för patienten att veta vilka läkemedel som ska tas vid samma tillfälle. Det ökar patientsäkerheten och minskar risken för felaktig läkemedelsanvändning. Detta minskar samhällskostnaderna. Apotekens Service AB bygger ett nationellt dosregister för att produktion av dosförpackningar ska kunna konkurransutsättas och för att samtliga apoteksaktörer ska kunna expediera dosläkemedel på lika villkor.

Mänskliga rättigheter och miljö

Apotekens Service AB har anammat Global Compacts principer inom områdena mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och korruptionsbekämpning. De globala klimatförändringarna hör till mänsklighetens största utmaningar och är något som engagerar och oroar många människor. Av det skälet anser Apotekens Service AB att vi alla, individer såväl som företag, bör reflektera över vår miljöpåverkan och vidta åtgärder för att minska den.

Global Compact har definierat tio principer inom områdena mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och korruptionsbekämpning. Apotekens Service AB har anammat dessa och kommunicerat dessa bland medarbetarna. Vid kommande upphandlingar kommer Apotekens Service AB att ställa krav på sina underleverantörer vad gäller policyer för mänskliga rättigheter och miljö.

Miljöpåverkan

Apotekens Service AB bedriver en verksamhet som har relativt liten miljöpåverkan. Bolagets elektroniska tjänster kan däremot i många fall bidra till en minskad påverkan på miljön. Även de tjänster som syftar till en förbättrad läkemedelsanvändning kan i förlängningen bidra till miljövinster i form av minskade läkemedelsutsläpp.

Apotekens Service AB:s största energiförbrukning kan sägas ske genom de servrar som bolaget har utlagda hos sin underleverantör Tieto. Bolaget har 122 servrar i Tietos datorhall i Älvsjö och 5 servrar i Tietos nya anläggning i Tullinge. Båda datorhallarna är miljöcertifierade enligt ISO 14001. I Älvsjö återvinns värmen sedan 1978 för att värma hela kvarteret.

Det nya datacentrumet i Tullinge använder grön el från vind- och vattenkraft, och hela datacentrumet värms med överskottsvärme från datorhallarna. Överskottsvärmen kommer att levereras till fjärrvärmenätet och kan vid full leverans värma upp till 1000 villor. När Apotekens Service AB sätter upp nya servrar kommer de att placeras i Tullinge.

Tjänsteresor är ett annat område som i vissa tjänsteverksamheter har stor påverkan på miljön. Apotekens Service AB har relativt få tjänsteresor eftersom bolaget enbart verkar på den svenska marknaden och med kontorets placering i Stockholm har nära till de flesta av sina intressenter.

Miljöfrågorna hade en lite lägre i prioritet hos apotekskunderna än andra hållbarhetsfrågor, men engagerar många medarbetare. Bolaget kommer därför att utse en miljöansvarig under 2011. Denna person kommer att ha till uppgift att se över bolagets miljöpåverkan såväl på det egna kontoret som hos underleverantörer. Bolaget har tagit fram en miljöpolicy och avser att utveckla och förankra den hos medarbetarna under 2011.



Apotekens Service AB bedriver en verksamhet som har relativt liten miljöpåverkan. Bolagets elektroniska tjänster kan däremot i många fall bidra till en minskad påverkan på miljön.

Anställningsförhållanden

Apotekens Service AB ska upplevas som en attraktiv arbetsgivare. Att ha engagerade medarbetare med kundfokus är vitalt för bolaget. Bolagets mål är att på längre sikt komma att rankas som en av Sveriges bästa arbetsplatser.

På den konkurrensutsatta arbetsmarknaden vill Apotekens Service AB upplevas som en attraktiv arbetsgivare. Företaget har på kort tid bemannats med egen personal. Ju fler medarbetare bolaget får desto viktigare utmaning är det med ett bra ledarskap. Bolaget har under året genomfört ledarskapsträning i tre moduler för chefer och teamledare. Ett kompetensområde som bolaget kommer att arbeta på att vidareutveckla under 2011 är affärsmanuskap.

Under 2010 har den första medarbetarenkäten genomförts enligt den standard som utarbetats av Great Place to Work Institute. Enkäten ger underlag för en dialog med medarbetarna och för ett arbete med ständiga förbättringar under året.

Apotekens Service AB arbetar aktivt med kopplingen mål – resultat – lön. Under 2010 har samtliga medarbetare som har varit anställda längre än tre månader haft mål- och utvecklingsdialog med sina chefer.

Resultat från medarbetarundersökning

- **Ledarindex** – 69 procent

Ett medelvärde av svaren på de frågor i medarbetarenkäten som handlar om ledarskap.

- **Medarbetarindex** – 67 procent

Medelvärdet av svaren på samtliga frågor i medarbetarenkäten.

Med tanke på de utmaningar som finns i att få rutiner och processer på plats i en ny och snabbt växande organisation är målet att under 2011 behålla index på samma nivå.



Kommunikation och delaktighet

Delaktighet är viktigt för bolaget. Under året har medarbetarmöten för all personal hållits en gång per månad. De olika enheterna har varit engagerade i att utforma dessa möten. Dessutom har medarbetardagar anordnats där samtliga medarbetare har varit delaktiga i att utveckla bolagets affärsplan. Delaktighet innebär även att kunna påverka verksamheten. Detta sker genom nedbrytning av affärsmålen till individuella mål för varje medarbetare i dialog mellan chef och medarbetare.

Under året har ett intranät byggts upp. Det har blivit ett viktigt verktyg i den interna informationspridningen och underlättar för medarbetarna att hålla sig informerade om viktiga händelser i bolaget och att ta del av praktisk information. Under 2010 har de olika enheterna fått träda fram på intranätet och berätta om sin roll i syfte att bygga såväl kunskap som gemenskap i bolaget.

Hälsa

Hälsomedvetande är ett annat viktigt område, där Apotekens Service AB arbetar med att stötta medarbetarna till en balans mellan arbetsliv och privatliv och med friskvårdsarbete. Samtliga medarbetare har rätt till ett friskvårdsbidrag om 3000 kronor. Med början i slutet av 2010 har alla anställda erbjudits att göra en friskprofil. Genom friskprofilen får medarbetarna en ökad insikt om den egna hälsan och bolaget får underlag för fortsatt hälso- och arbetsmiljöarbete.

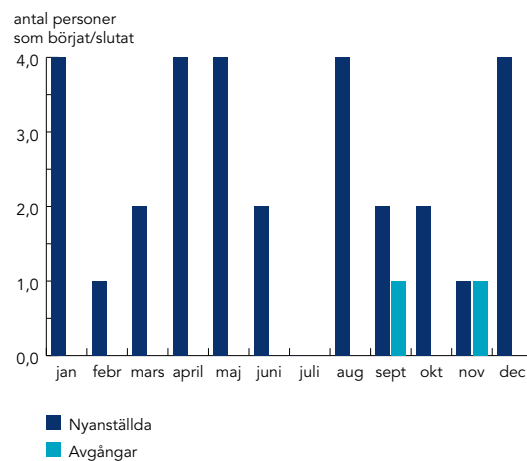
Under året har en arbetsmiljökommitté bildats för att driva bolagets arbetsmiljöarbete. Ett arbetsmiljöombud har utsetts till vilken medarbetarna kan föra fram arbetsmiljöfrågor.

Sjukfrånvaron har varit cirka en procent under året. Målet är att försöka bibehålla denna låga nivå. Bolaget har inte haft några rapporterade arbetsrelaterade skador, sjukdomar, eller olyckor.

Jämställdhet och mångfald

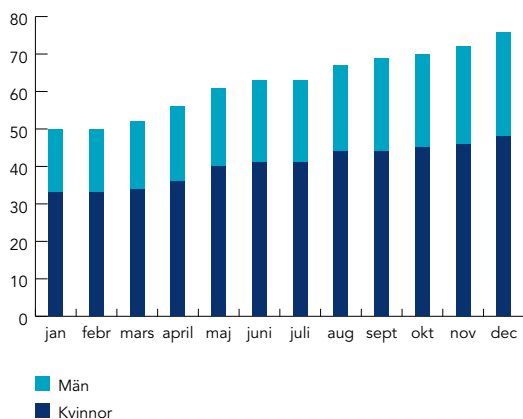
Bolaget arbetar aktivt för mångfald och en jämn balans mellan såväl kvinnor och män som yngre och äldre medarbetare. Andelen kvinnor var vid årets slut 63 procent. Vid rekryteringar ska en jämnare fördelning mellan kvinnor och män eftersträvas. Målet är att bibehålla eller förbättra den procentuella relationen kvinnor och män. Bolaget eftersträvar även en mångfald avseende ålder, etniskt ursprung med mera. Medelåldern var 42 år, med en åldersspridning på 22–61 år.

Personalomsättning



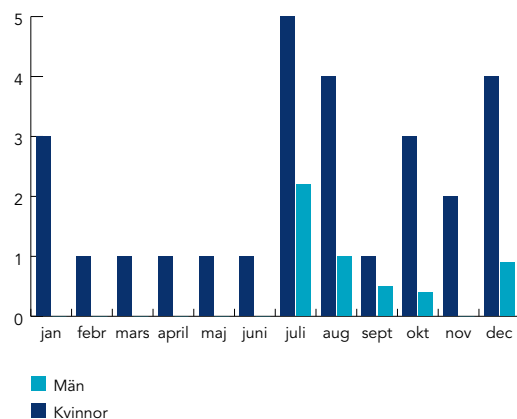
31 personer har börjat under året och två personer (en man och en kvinna) har slutat. Bolaget har haft en stark tillväxt och en låg personalomsättning. Med tanke på den mycket låga personalomsättningen under året kan antalet personer som slutar förväntas öka något under nästkommande år.

Antal tillsvidareanställda



Antalet tillsvidareanställda har ökat från 49 till 76. Förväntan är att antalet tillsvidareanställda kommer att öka till ca 100 år 2011. Ökningen beror på att relationen konsulter–anställda planeras förändras; det totala antalet sysselsatta förväntas dock ligga på samma nivå.

Föräldraledighet, i procent av arbetad tid



Apotekens Service AB vill uppmuntra såväl män som kvinnor till föräldraledighet och erbjuder flexibla arbetsvillkor.

Sammansättning styrelse och ledning

	Kvinnor	Män	Snittålder
Totalt	11	6	54
Ledning	8	3	53
Styrelse	3	3	56
Ledning och styrelse ålder 40–49	5	1	
Ledning och styrelse ålder 50–59	3	4	
Ledning och styrelse ålder 60+	3	1	

Sammansättning av styrelse och ledning med uppdelning efter kön och ålder.

Lönekartläggning Apotekens Service AB 2010

Klassificering av komplexitet och svårighetsgrad i arbetet (kategori 2–12 där 12 indikerar större komplexitet)	Löneskillnad män och kvinnor
12	kvinnor + 1,7%
6	män + 5,0%
4	män + 4,2%
2	ingen löneskillnad

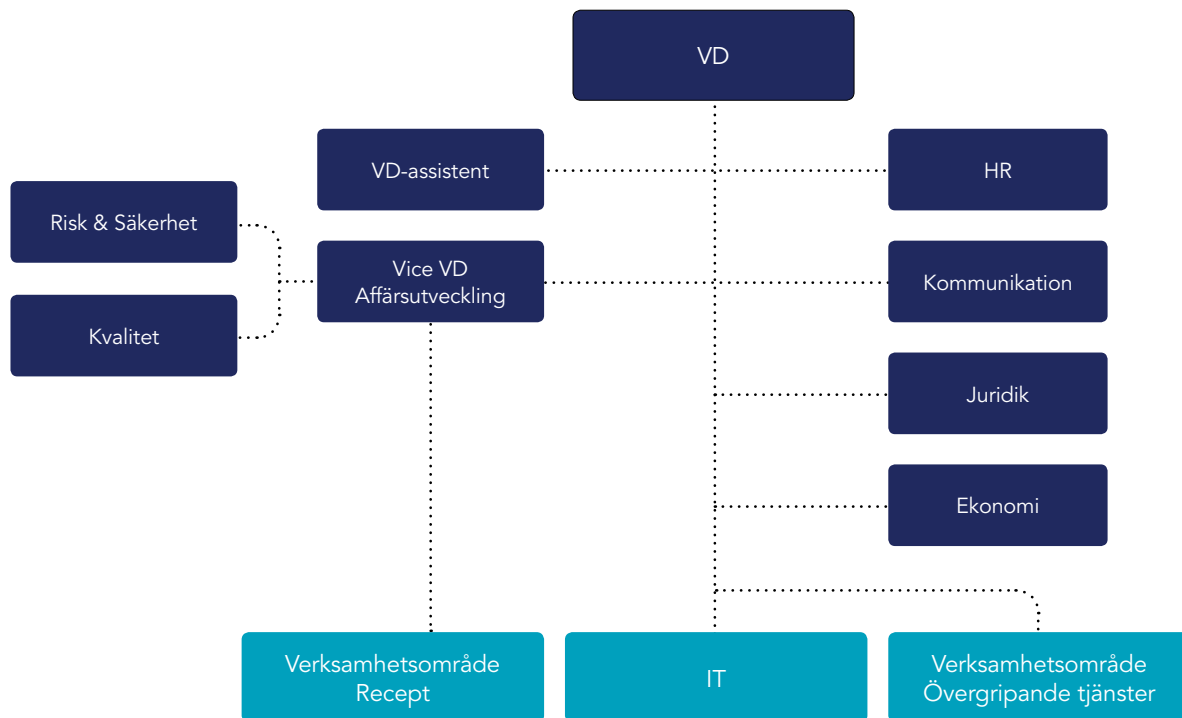
Löneskillnad i procent mellan män och kvinnor per personalkategori.

Apotekens Service AB:s medarbetarantal har växt snabbt och växer fortfarande. Det är därför viktigt att medarbetare hamnar på en motiverbar lönenivå utifrån komplexitet i arbetet, samt egen kompetens och meriter. Lönekartläggningen grundar sig på en första arbetsvärdering och kommer att utvecklas vidare. Inom Apotekens Service AB finns en stark koppling mellan mål, resultat och lön, och med 100 % genomförda mål- och utvecklingsdialoger kan bolaget motivera de löneskillnader som finns.

Organisation

Apotekens Service AB:s strategi är att bemanna företaget med egen personal för kärnverksamheten. Bolaget använder konsulter för tidsbegränsad förstärkning i projekt eller vid behov av specifik kompetens. Produktionen är utkontrakterad. Bolaget arbetar löpande med att analysera förhållandet egen personal – konsulter – utkontrakterad verksamhet för att hitta rätt balans.

Under hösten 2010 har en omorganisation genomförts: bl.a. har en vVD utsetts och ett antal verksamhetsövergripande kompetenser har flyttats till en egen enhet. Vidare har kundansvarigas roll förtydligats och resurser frigjorts för strategiarbete och nätverksbyggande.



Presentation av styrelsen



2008 tillsattes bolagets styrelse. Under 2010 har ägarrepresentanten Olivia Wigzell avgått och Johan Wallér ersatt henne. Samtliga styrelseledamöter är oberoende. Vd är föredragande vid styrelsemötena. Styrelsen har inga kommittéer.

Olof Englund (ordförande)

Olof Englund har en mångårig erfarenhet från olika företagsledande befattningar inom bland annat IT-branschen samt styrelsearbete i både noterade och onoterade bolag.

Anitha Bondestam

Anitha Bondestam har tidigare varit kommunikationsminister, generaldirektör för Datainspektionen och kammarrättspresident. Hon har också varit ledamot av Trafiksäkerhetsverkets, Vägverkets, Luftfartsverkets och Sjöfartsverkets styrelser samt ordförande i Jämställdhetsnämnden, Registernämnden och Gentekniknämnden. Är i dag bl a ställföreträdare för ordföranden i Centrala etikprövningsnämnden och ledamot av Ansvarsnämnden hos Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare.

Eva Andersson

Eva Andersson är generalsekreterare för Sveriges Privattandläkarförning, styrelseordförande i Svensk Privattandvård AB samt ledamot i regeringens Valfärdsutvecklingsråd. Hon har tidigare varit Head of Life Science i KPMG, vice vd och affärsområdeschef på Lentus AB, samt biträdande driftchef och utvecklingsdirektör på Apoteket AB. Legitimrad apotekare.

Christina Wahrolin

Christina Wahrolin är företrädare för Handikappförbundens Samarbetsorgan. Tidigare bl a vice ordförande i Handikappförbundens Samarbetsorgan, förbundsordförande i Hörselskadades Riksförbund och Executive officer i European Disability Forum. Christina har också varit ledamot av EU:s Ekonomiska och Sociala kommitté, Läkemedelsförmånsnämnden, regeringens handikappdelegation och Apoteket AB:s styrelse, samt varit sakkunnig i Statens medicinsk-etiska råd (SMER). Hon har också varit kommunalråd.

Mats Larson

Mats Larson är VD i Bilthong AB och styrelseordförande för Läkemedelsverket.

Johan Wallér

Johan Wallér är sedan 1 februari 2010 vd i den nybildade branschorganisationen Sveriges Apoteksförening. Han har tidigare arbetat 8 år på Apoteket AB, senast som stabschef.

Ledning



I Apotekens Service AB:s ledning ingår: från vänster **Stefan Jakas**, vvd; **Ulla Lilja-Berg**, chef övergripande tjänster; **Ylva Hambraeus Björling**, vd; **Christina Danielsson**, risk- och säkerhetschef; **Eva Reimers**, kommunikationschef.



Jüri Tuks, it-chef; Gunnel Bridell, chef receptenheten; Anette Pettersson, kvalitetschef;
Ann Nilsson, HR-chef/seniorrådgivare; Dick Holmgren, ekonomichef; Kerstin Andres, chefsjurist.



Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Apotekens Service AB, organisationsnummer 556763-4778, får härmed avge årsredovisning för räkenskapsåret 1 januari–31 december 2010.

ALLMÄNT OM VERKSAMHETEN

Apotekens Service AB, som bildades i juni 2008, är ett statligt bolag som erbjuder infrastrukturtjänster för apoteksmarknadens aktörer. Bolaget ägs sedan 26 mars 2010 direkt av svenska staten. Bolaget förvaltas av Socialdepartementet och utgör en länk mellan hälso- och sjukvården och alla aktörer på den omreglerade apoteksmarknaden.

Apotekens Service AB ska verka som ett konkurrensneutralt nav på apoteksmarknaden. Huvuduppgiften är att ansvara för nationella infrastrukturtjänster som ska vara tillgängliga för alla apoteksaktörer på den nya konkurrensutsatta apoteksmarknaden.

De register och databaser som berörs är bl.a. Läke-medelsförteckningen, Receptregistret och Högkostnads-databasen. Apotekens Service AB ska också främja en patientsäker och kostnadseffektiv distribution av läkemedel.

Huvuddelen av bolagets tjänster är obligatoriska för alla apoteksaktörer på den omreglerade marknaden och till en specifik kostnad. Andra tjänster finns som tillval.

Finansiella upplysningar

- Nettoomsättning: 256 131 tkr (89 553).
- Rörelseresultat: -1 tkr (-123 554).
- Resultat efter skatt: 1 525 tkr (-96 507).
- Soliditet: 71,0% (71,6).

För ekonomiska definitioner, se sid 57.

VÄSENTLIGA HÄNDELSER UNDER ÅRET

Under första halvåret godkände Apotekens Service AB tre systemleverantörers standardversioner av recept-

expeditionssystem för anslutning till bolagets tjänster: Pharma Solutions Pharma Suite, Logicas PharmaLogica och Receptums Maxx.

Sedan 26 mars ägs Apotekens Service AB direkt av staten.

Under samlingsbegreppet Samtyckesregister har nya tjänster införts som möjliggör fullmaktshantering för privatpersoner och professionella kunder inom vården, samt en tjänst för att kunna ge samtycke till Elektroniskt expertstöd (EES).

- Det nationella produkt- och artikelregistret VARA produktionsattes i oktober.
- I oktober produktionsattes det Elektroniska expertstödet (EES) i en pilot för vården.
- EES-produktionen konsoliderades med övrig produktion under det fjärde kvartalet.
- E-dos öppnades för apoteksaktörer.
- Under årets sista månader, efter produktionsättningen av VARA, började apoteksaktörerna migrera till nya receptexpeditionssystem. Detta innebär en ökning i transaktionsvolymen som måste följas för att säkra en obruten produktion.

RÖRELSENS INTÄKTER

Intäkterna kom i huvudsak från tre källor: avgiften för infrastrukturtjänsterna mot apoteksaktörerna, fakturering av övriga tjänster och finansiering från myndigheter.

Helår

BELOPP I TKR	2010	2009
Avgift för infrastrukturtjänsterna	167 469	83 203
Fakturering av övriga tjänster	19 198	6 349
Finansiering från myndigheterna*	68 982	0
Övriga intäkter	482	1
Summa intäkter	256 131	89 553

* Finansieringen från myndigheterna avser huvudsakligen medel hänförliga till det Elektroniska expertstödet (EES) och det nationella dosregistret.

Intäkterna hänförliga till infrastrukturtjänsterna bygger på en prismodell som innebär att apoteksaktörerna betalar ett visst pris per receptorderrad. Modellen och priset beslutas av Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket och ska vara satta så att Apotekens Service AB:s kostnader relaterade till apotekstjänsten täcks över tiden, inkluderande visst utrymme för utveckling. Priset för 2010 var 2,21 kr per receptorderrad, och gäller tillsvidare.

RÖRELSERESULTATET

Helår

Rörelseresultatet för helåret uppgick till -1 tkr (-123 554). Apotekens Service AB tog inte över tjänsterna från Apoteket AB förrän i juli 2009 så några intäkter fanns inte under första halvåret föregående år, vilket förklarar resultatförbättringen. Under första halvåret föregående år finansierades verksamheten genom koncernbidrag och aktieägartillskott.

Under föregående år var verksamheten ny och organisationen under uppbyggnad. Detta förklarar varför kostnadsmassan vuxit under 2010. Den största förändringen är personalkostnaden som ökat med 32 755 tkr, dvs. med ca 42 procent.

KASSAFLÖDE

Kassaflödet uppgick till -69 792 tkr (170 014). Detta kassaflöde kan delas upp på:

Löpande verksamhet: -69 392 tkr, vilket främst är en effekt av minskade skulder.

Investeringsverksamhet: -5 400 tkr, i huvudsak hänförligt till anskaffningar av programlicenser, inventarier och IT-utrustning.

Finansieringsverksamhet: 5 000 tkr, i erhållna aktieägartillskott.

FINANSIELL STÄLLNING

Eget kapital uppgick den 31 dec 2010 till 101 291 tkr (94 766). Soliditeten uppgick till 71,0 (71,6) procent efter hänsyn tagen till eget kapitals del av obeskattade reserver och efter justering av balansomslutningen för förskott från landsting och myndigheter. Det är styrelsens bedömning att denna soliditet är god med hänsyn tagen till bolagets verksamhet och risker. Finansnettot för perioden uppgick till 524 tkr (-37). Räntebärande nettotillgångar uppgick den 31 december 2010 till 104 421 tkr (174 212) inkluderande dels en förutbetalning från landsting, hänförligt till de läkemedelsförmånsbelopp som Apotekens Service AB vidarebefordrar från landsting till apoteksaktörer, på 50 158 tkr (98 041), dels ett förskott från myndigheter uppgående till 10 618 tkr (31 200). Likviditeten bedöms vara god och ge den betalningsberedskap som verksamheten behöver.

VÄSENTLIGA RISKER OCH OSÄKERHETSFAKTORER

Affärsmässiga risker

Apotekens Service AB har i uppdrag tillhandahålla samhällsviktiga tjänster som inte är utsatta för konkurrens. Den monopolställning som detta innebär gör det dock ännu viktigare för bolaget att leverera den service som kunderna förväntar sig. Kostnadsmedvetenhet och tydlighet är honnörsord i verksamheten.

Operativa risker

Patientsäkerhet

Apotekens Service AB har fokus på patientsäkerheten i samtliga led i verksamheten och strävar efter att användare av bolagets tjänster ska känna ett grundmurat förtroende för bolaget.

IT-säkerhet

Apotekens Service AB har en verksamhet som bygger på komplexa och integrerade IT-system. Apotekens Service AB ställer höga krav på drift och förvaltning samt utveckling för att säkerställa högsta tänkbara IT-säkerhet.

Miljörisker

Apotekens Service AB har under 2009 tagit fram en miljöpolicy.

Bolaget upphandlar särskilt IT-tjänster av signifikant volym. Apotekens Service AB avser att i sina offentliga upphandlingar ställa krav på underleverantörerna vad gäller beaktande av mänskliga rättigheter och miljöhänsyn.

Finansiella risker

De finansiella riskerna: valuta-, ränte- och kreditriskerna är begränsade för Apotekens Service AB:

Valutariskerna är små eftersom merparterna av de ekonomiska transaktionerna sker i svenska kronor.

Ränte- och kreditriskerna är i dagsläget små eftersom verksamheten drivs utan extern upplåning.

Överskottslikviditet, d.v.s. banktillgodohavanden som vid en viss tidpunkt inte behövs i den löpande verksamheten, placeras enligt bolagets placeringspolicy, vars grundprincip är minimal risk. Se not 13 för beskrivning av placeringspolicy.

HÅLLBARHETSARBETE

Att bygga upp en verksamhet som är hållbar på lång sikt är viktigt för Apotekens Service AB. Se vidare sid 17.

PENSIONER

För vd sätts årligen av 25 procent av lönen i pension. Pensionerna för övriga på Apotekens Service AB är premiebestämda och följer ITP 1, dvs. premien är 4,5 procent av lönen upp till 7,5 inkomstbasbelopp och 30 procent av lönen över 7,5 inkomstbasbelopp, med undantag för en anställd som utöver ITP1 har en pensionsavsättning på 10 tkr per månad.

ERSÄTTNING TILL STYRELSEN

Arvodet till styrelseordföranden och övriga styrelseledamöter fastställs av årsstämman. På årsstämman 14 april 2010 fastställdes årsarvodet till styrelseordförande till 250 000 kronor och för övriga ledamöter till 130 000 kronor.

Riktlinjer gällande ersättning till ledande befattningshavare

Styrelsen beslutar om anställning av och anställningsvillkor för vd. Övriga ledande befattningshavare anställs av vd.

Apotekens Service AB följer regeringens riktlinjer för anställningsvillkor för personer i företagsledande ställning i statliga bolag.

Några rörliga lönedelar förekommer inte inom Apotekens Service AB.

Lön och ersättningar till ledande befattningshavare framgår av not 4.



VÄSENTLIGA HÄNDELSE EFTER RÄKENSKAPSÅRETS SLUT

Fusionen mellan Produ AB och Apotekens Service AB verkställdes i februari.

Framtidsutsikter

Antalet apotek förväntas fortsätta att öka under 2011. Såväl apoteken som vården förväntas ha fortsatt stora behov av nationella it-infrastruktur tjänster. Ett nationellt infrastruktur tjänstebolag fyller därför ett behov för hela vård- och omsorgssektorn.

VINSTDISPOSITION

Till årsstämman förfogande står följande vinstmedel:

Balanserad vinst	99 666 279 kr
Årets vinst	1 524 908 kr
Totalt	101 191 187 kr

Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att:

I ny räkning överförs	101 191 187 kr
Totalt	101 191 187 kr

Resultaträkning

BELOPP I TKR	NOT	2010	2009
Rörelsens intäkter			
Nettoomsättning		186 667	89 552
Övriga intäkter		69 464	1
Summa intäkter	2	256 131	89 553
Rörelsens kostnader			
Övriga externa kostnader	3	-192 865	-186 568
Personalkostnader	4	-55 749	-22 994
Avskrivningar	6, 7	-7 518	-3 546
Rörelseresultat		-1	-123 554
Resultat från finansiella poster			
Ränteintäkter		551	14
Räntekostnader		-27	-51
Resultat efter finansiella poster		523	-123 591
Bokslutsdispositioner			
Avsättning till periodiseringsfond	16	228	-4 362
Överavskrivning	16	1 381	-2 906
Resultat före skatt		2 132	-130 859
Skatt på årets resultat	5	-607	34 353
Årets resultat		1 525	-96 507

Balansräkning

BELOPP I TKR	NOT	2010-12-31	2009-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar			
Programlicenser	6	5 858	7 639
Summa immateriella anläggningstillgångar		5 858	7 639
Materiella anläggningstillgångar			
Maskiner och inventarier	7	9 987	10 325
Summa materiella anläggningstillgångar		9 987	10 325
Finansiella anläggningstillgångar			
Aktier i svenska dotterbolag	8	47 703	47 703
Summa finansiella anläggningstillgångar		47 703	47 703
Summa anläggningstillgångar		63 548	65 667
Omsättningstillgångar			
Kundfordringar	9	27 451	3 795
Fordringar hos koncernföretag	10	0	20 609
Övriga fordringar	11	2 042	1 228
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	12	11 757	3 635
Summa kortfristiga fordringar		41 250	29 267
Likvida medel	13	104 421	174 213
Summa omsättningstillgångar		145 671	203 480
SUMMA TILLGÅNGAR		209 219	269 147

BELOPP I TKR	NOT	2010-12-31	2009-12-31
EGET KAPITAL			
Bundet eget kapital			
Aktiekapital		100	100
Summa bundet kapital		100	100
Fritt eget kapital			
Balanserat resultat		99 666	191 173
Årets resultat		1 525	-96 507
Summa fritt eget kapital		101 191	94 666
Summa eget kapital		101 291	94 766
OBESKATTADE RESERVER			
Avsättning till periodiseringsfond	16	4 134	4 362
Överavskrivning	16	1 525	2 906
Summa obeskattade reserver		5 659	7 269
SKULDER			
Kortfristiga skulder			
Leverantörsskulder		19 177	30 641
Skulder till koncernföretag			0
Övriga skulder	14	52 501	99 607
Skatteskuld		613	2 677
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	15	29 978	34 187
Summa kortfristiga skulder		102 269	167 113
SUMMA SKULDER OCH EGET KAPITAL		209 219	269 147
Ställda säkerheter		Inga	Inga
Ansvarsförbindelser		Inga	Inga

Kassaflödesanalys

BELOPP I TKR	NOT	2010	2009
Löpande verksamhet			
Resultat efter finansiella poster		523	-123 591
<i>Justering för poster som inte ingår i kassaflödet</i>			
Avskrivningar		7 518	3 546
Betald skatt		-3 414	0
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapitalet		4 627	-120 045
Kassaflöde från förändringar av rörelsekapital			
Förändring fordringar		-11 983	-9 077
Förändring kortfristiga skulder *		-62 037	145 145
Kassaflöde från den löpande verksamheten		-69 392	16 024
Investeringsverksamhet			
Förvärv av immateriella anläggningstillgångar		-1 603	-9 344
Förvärv av materiella anläggningstillgångar		-3 797	-12 165
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-5 400	-21 509
Finansieringsverksamhet			
Aktieägartillskott		5 000	34 700
Koncernbidrag		0	140 800
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		5 000	175 500
Kassaflöde		-69 792	170 014
Likvida medel vid årets början		174 213	4 199
Likvida medel vid årets slut	5	104 421	174 213

Förändringar i eget kapital

BELOPP I TKR	AKTIEKAPITAL	FRITT EGET KAPITAL	ÅRETS RESULTAT	SUMMA EGET KAPITAL
Ingående balans per 1 januari 2009	100	63 915	-58 915	5 100
Omföring av föregående års resultat		-58 915	58 915	0
Erhållna aktieägartillskott		82 403		82 403
Erhållna koncernbidrag		140 800		140 800
Skatt koncernbidrag		-37 030		-37 030
Årets resultat			-96 507	-96 507
Utgående balans per 31 dec 2009	100	191 173	-96 507	94 766
Ingående balans per 1 januari 2010	100	191 173	-96 507	94 766
Omföring av föregående års resultat		-96 507	96 507	0
Erhållna aktieägartillskott		5 000		5 000
Årets resultat			1 525	1 525
Utgående balans per 31 dec 2010	100	99 666	1 525	101 291

Noter till de finansiella rapporterna

NOT 1 REDOVISNINGSPRINCIPER

Årsredovisningen har upprättats enligt årsredovisningslagen och med tillämpande av Bokföringsnämndens allmänna råd, rekommendationer och uttalanden från Bokföringsnämnden. För de fall allmänna råd från Bokföringsnämnden saknas för en för företaget väsentlig fråga har vägledning hämtats från Redovisningsrådets rekommendationer och uttalande från dess akutgrupp.

Enligt regeringens riktlinjer från 29 november 2007 för extern rapportering för företag med statligt ägande ska IFRS (International Financial Reporting Standards) tillämpas. Enligt beslut av företagets styrelse 2009-03-16 tillämpas inte IFRS. Beslutet baseras på att IFRS-regelverket är anpassat för stora börsnoterade koncerner och onödigt komplext för ett företag av Apotekens Service AB:s storlek.

I övrigt följer bolaget regeringens riktlinjer från 29 november 2007 för extern rapportering för företag med statligt ägande, i den mån riktlinjer är tillämpliga för dotterbolag med statligt ägande.

Specifika redovisningsprinciper

En anläggningstillgång är en tillgång som är avsedd att stadigvarande brukas eller innehåsa i verksamheten.

Anläggningstillgångar värderas som huvudprincip med utgångspunkt från anskaffningsvärdet. Anskaffningsvärdet bestäms som inköpspriset inklusive eventuella avgifter samt kostnader som är direkt hänförliga till tillgången för att få den på plats. Huvudprincipen är att anläggningstillgångarna ska föras in i balansräkningen när de ekonomiska riskerna och fördelarna har övergått på företaget.

Materiella och immateriella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde minskat med ackumulerade avskrivningar och eventuella nedskrivningar.

Tillkommande utgifter läggs till tillgångens redovisade värde, endast då det är sannolikt att de framtida ekonomiska förmåner som är förknippade med tillgången, kommer att komma företaget tillgodo och tillgångens anskaffningsvärde kan mätas på ett tillförlitligt sätt.

Alla andra former av reparationer och underhåll redovisas som kostnader i resultaträkningen under den period de uppkommer.

Om en anläggningstillgång på balansdagen har ett lägre värde än värderingen ovan med avdrag för avskrivningar ska tillgången skrivas ned till detta värde om det kan antas att nedgången är bestående.

Om anläggningen istället har ett tillförlitligt och bestående värde som väsentligt överstiger bokfört värde, får den skrivas upp till högst detta värde. Uppskrivning får dock endast ske om uppskrivningsbeloppet används för avsättning till en uppskrivningsfond eller för ökning av aktiekapitalet genom fond- eller nyemission.

Vid utrangering och avyttringar av en anläggningstillgång redovisas skillnaden mellan vad som erhålls för tillgången och dess redovisade värde i rörelseresultatet.

IMMATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

Programvarulicenser 3 år

Programvarulicenser redovisas till anskaffningsvärde minskat med ackumulerade avskrivningar och skrivs av linjärt över 3 år. Kostnader för utveckling eller underhåll av programvara kostnadsförs när de uppstår.

Licenser för programvara som redovisas som tillgångar skrivs av under sin nyttjandeperiod.

Utvecklingskostnader

Utvecklingskostnader hänförliga till utveckling av system m.m. kostnadsförs direkt.

Övriga immateriella rättigheter

Skrivs av linjärt över 5 år.

MATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

Möbler och inventarier 5 år

Skrivs av linjärt över 5 år. Exempel på sådana tillgångar: möbler och kontorsutrustning.

IT-utrustning 3 år

Skrivs av linjärt över 3 år. Här redovisas hårdvara som beräknas ha en livslängd på 3 år eller längre. Kostnad för exempelvis kablar, reparationer och underhåll redovisas direkt i resultaträkningen.

Lokalanpassningar – hyreskontraktets tid

Om man inte rimligen kan anta att hyreskontraktet kommer att förlängas skrivs utrustningen av på hyreskontraktets tid, dock maximalt enligt respektive kategori ovan.

Inventarier under motsvarande 10 000 kr kostnadsförs.

Omsättningstillgångar, generellt

Omsättningstillgångar tas upp till det lägsta av anskaffningsvärdet och det verkliga värdet på balansdagen.

Likvida medel

I likvida medel ingår tillgodohavanden på bankkonton.

Kundfordringar

Fordringar upptas till belopp varmed de beräknas inflyta.

Skulder

Skulder värderas till nominella belopp.

Konsultkostnader

Konsultkostnader som tidrapporterats men inte fakturerats tas upp som en upplupen kostnad. Kostnaden baseras på timkostnad enligt avtal och arbetad inte fakturerad tid för perioden.

Hyror

Hyra betalas vanligtvis kvartalsvis i förskott och kostnaden periodiseras över den period som hyran avser. Under hyror ingår även kostnad för el och avgifter för receptionsservice.

Försäkringar

Försäkringar betalas för en framtida period och kostnaden periodiseras över den period som försäkringen avser.

Licens- och programunderhållsavgifter

Licens- och programunderhållsavgifter betalas för en framtida period och kostnaden periodiseras över den period som avgifterna avser.

Personalkostnader

Personalkostnader, inklusive övertidssättning, sociala avgifter, semesterlön m.m. redovisas i den period som arbetet utförs.

Faktureringsprinciper

Inkomster och utgifter skall periodiseras till den räkenskapsperiod de tillhör. Avgörande är när tjänsten levereras, inte när den regleras likvid-mässigt.

Intäkter från statistikförsäljning

Årsabonnemang periodiseras över den period som abonnemanget avser. I det fall avgifter baseras på nyttjande i form av antalet licenser eller användare periodiseras intäkten enligt senaste uppgifter om antalet licenser eller användare.

Faktureringsavseende företags tjänster

Intäkter avser huvudsakligen ersättning från apoteksaktörer för den tjänsteplattform som Apotekens Service AB tillhandahåller samt avgifter för statistik till olika intressenter. Till detta kommer även eventuella avgifter för granskning och godkännande av system och aktörer.

Företaget fakturerar utförda tjänster enligt avtal med apoteksaktörer och statistikköpare och redovisar intäkten när tjänsten levereras.

Kostnad för tjänsteplattformen faktureras månadsvis i efterskott baserat på periodens försäljningstransaktioner hos aktören. Intäkten redovisas i samma period som aktörens försäljningstransaktioner.

Avgifter för påminnelser och dröjsmålsränta intäktsbokförs när de faktureras kunder.

Distribution av läkemedelsförmån

Läkemedelsförmånen betalas av landsting till apoteksaktörer via Apotekens Service AB. Landstinget betalar första bankdagen i månaden till Apotekens Service AB som i sin tur ansvarar för att apoteksaktörerna har motsvarande belopp tillhanda senast tredje bankdagen i ny månad. Någon fordran respektive skuld bokförs inte i Apotekens Service AB böcker, eftersom de legala motparterna i dessa transaktioner är landstingen och apoteksaktörerna. Likvida medel som kommit in på Apotekens Service AB konto och som ännu inte vidarebefordrats redovisas som övrig skuld.

Utländsk valuta

Transaktioner i utländsk valuta omräknas till svenska kronor enligt den valutakurs som gäller på transaktionsdagen. Valutakursvinster och -förluster som uppkommer vid betalning av sådana transaktioner och vid omräkningar av tillgångar och skulder i utländsk valuta till balansdagens kurs, redovisas i resultaträkningen.

Statliga stöd

Med statliga stöd menas stöd som staten ger i annan egenskap än ägare. Statliga stöd för företagets verksamhet redovisas som en intäkt på ett särskilt konto för statligt stöd och periodiseras i takt med kostnaderna för motsvarande verksamhet. I det fall stödet avser förvärv av anläggningstillgång reduceras anläggningvärdet med stödet. Uppgift om bruttoanskaffningsvärde och erhållet stöd lämnas i not.

Redovisning av inkomstskatter

Skattepliktigt resultat är det överskott eller underskott för en period som ska ligga till grund för beräkning av aktuell skatt.

Inkomstskatt består av två poster: skatt avseende det skattepliktiga resultatet för aktuellt år, så kallad aktuell skatt, och skatt avseende framtida skattekonsekvenser av händelser som har beaktats i företagets redovisning eller deklaration, så kallad uppskjuten skatt.

NOT 2 INTÄKTERNAS FÖRDELNING

BELOPP I TKR	2010	2009
Infrastruktur tjänsten mot Apoteksaktörer	167 469	83 203
Övrig fakturering	19 198	6 349
Total nettoomsättning	186 667	89 552
Övriga intäkter		
Statliga medel	68 982	
Andra intäkter	482	1
Summa intäkter	256 131	89 553

NOT 3 ARVODE TILL REVISORER OCH REVISIONSFÖRETAG

BELOPP I TKR	2010	2009
Revision		
Riksrevisionen	18	24
Ernst & Young AB	275	172
Andra uppdrag		
Ernst & Young AB	340	925
Totalt	633	1 121

Revisionen avser granskning av Apotekens Service AB:s bokföring, årsredovisning och styrelsen samt verkställande direktörens förvaltning.

Andra uppdrag är i huvudsak relaterat till Hållbarhetsredovisning och IT-säkerhet.

NOT 4 LÖNER, ANDRA ERSÄTTNINGAR OCH KOSTNADER

BELOPP I TKR	2010	2009
Löner och ersättningar*	36 349	15 455
Sociala kostnader	17 426	7 127
(varav pensionskostnader)	4 911	2 315
Totalt	53 774	22 582

* Inklusive förändring av semesterlöneskuld på 1 527 tkr

Löner, och andra ersättningar fördelade mellan ledande befattningshavare och övriga anställda

BELOPP I TKR	2010	2009
Styrelse, vd och övriga ledande befattningshavare*	10 150	5 262
Övriga anställda**	26 199	10 193
Totalt	36 349	15 455

* Inklusive förändring av semesterlöneskuld på 333 tkr

** Inklusive förändring av semesterlöneskuld på 1 194 tkr

Ersättningar till styrelsen

BELOPP I TKR	2010
Olof Englund, ordförande ¹⁾	313
Eva Andersson, styrelseledamot ²⁾	163
Anitha Bondestam, styrelseledamot ²⁾	163
Mats Larson, styrelseledamot ²⁾	163
Christina Wahrolin, styrelseledamot ²⁾	163
Johan Wallér ³⁾	98
Olivia Wigzell, styrelseledamot ⁴⁾	4
Totalt	1 067

Till styrelsens ordförande och ledamöter utgår arvode enligt årsstämans beslut, med undantag för Olivia Wigzell, som i egenskap av ägarrepresentant efter årsstämman 2009 erhållit 4 tkr per sammanträde hon deltagit i.

- 1) Inkluderar dels årsarvodet på 250 tkr och dels en fördröjd utbetalning hänförlig till året innan.
- 2) Inkluderar dels årsarvodet på 130 tkr och dels en fördröjd utbetalning hänförlig till året innan.
- 3) Avser tre kvartal.
- 4) Efter bolagsstämman 2009 har arvodet varit 4 tkr per sammanträde.

Ersättning och förmåner 2010 till ledande befattningshavare

BELOPP I TKR	LÖN	ÖVRIGA ERSÄTTNINGAR	PENSIONS-KOSTNAD
Ylva Hambræus Björling	1 614	-35	375
Ann Nilsson	898	40	166
Anette Pettersson	494	-22	63
Christina Danielsson	701	-6	123
Dick Holmgren	928	9	196
Eva Reimers	739	-3	135
Gunnel Bridell	793	-39	152
Jüri Tuks	917	-2	191
Kerstin Andres	783	-17	149
Stefan Jakas	1 229	-32	474
Ulla Lilja-Berg	1 160	0	269
Totalt	10 256	-106	2 293

Ersättningar till verkställande direktören och övriga ledande befattningshavare utgörs av kontant utbetalad lön, övriga ersättningar och pensionskostnad. Övriga ersättningar är i sin helhet hänförliga till förändringar av semesterlöneskulden.

Pensionsvillkor

För vd sätts årligen av 25 procent av lönen i pension. Övriga ledande befattningshavare har premiebestämd pension enligt villkoren för ITP1, med undantag för en anställd för vilken en extra premie om 10 tkr/månad betalas under två år från 2010, för att kompensera för den förändring en övergång från ITP 2 innebär.

Uppsägningstid

En ömsesidig uppsägning om sex månader gäller för vd och Stefan Jakas. För övriga ledande befattningshavare gäller en ömsesidig uppsägningstid på 3 månader. Bolaget ska dock i förekommande fall iakttä den längre uppsägningstid som följer av lagen om anställningsskydd (1982:80), eller eventuella andra, vid varje tidpunkt, gällande avtal.

Övriga villkor för verkställande direktör

Vid uppsägning från arbetsgivaren utgår avgångsvederlag på tolv månadslöner, avräkningsbar mot ny inkomst.

Beslutsordning

Ersättning och förmåner till vd har beslutats av styrelsen, medan ersättningar och förmåner till andra ledande befattningshavare har beslutats av verkställande direktören.

Medelantal anställda

	2010		2009	
	MEDELANTAL ANSTÄLLDA	VARAV MÅN %	MEDELANTAL ANSTÄLLDA	VARAV MÅN %
Antal anställda	65	35	19	26

Sjukfrånvaro

BELOPP I %	2010	2009
Total sjukfrånvaro i procent av den totala arbetstiden	1,0	1,7
Sjukfrånvaro för kvinnor	1,09	1,2
Sjukfrånvaro för män	0,86	2,5
Sjukfrånvaro för åldersgruppen 29 år och yngre	-	*
Sjukfrånvaro för åldersgruppen 30-49 år	0,99	2,24
Sjukfrånvaro för åldersgruppen 50 år och äldre	0,92	*

* Redovisas inte p.g.a. undantagsregeln i lagstiftningen som säger att uppgifter inte ska lämnas om antalet anställda i gruppen är högst 10 eller om uppgiften kan hänföras till enskild individ.

Ingen sjukfrånvaro har överstigit 60 dagar.

NOT 5 SKATT PÅ ÅRETS RESULTAT

BELOPP I TKR	2010	2009
Aktuell skatt för året	-607	-2 677
Skatt avseende koncernbidrag	0	37 030
Totalt	-607	34 353

NOT 6 IMMATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

BELOPP I TKR	PROGRAMLICENSER
Ingående anskaffningsvärden vid årets början	9 344
Inköp	1 603
Akkumulerade anskaffningar vid årets slut	10 947
Ingående avskrivningar vid årets början	-1 705
Årets avskrivningar	-3 384
Akkumulerade avskrivningar vid årets slut	-5 089
Planenligt restvärde vid årets slut	5 858

De immateriella anläggningstillgångarna består i sin helhet av programlicenser, varav absoluta merparten beloppsmässigt härrör från den inkrämsaffär då infrastrukturverksamheten övergick från Apoteket AB till Apotekens Service AB.

Någon aktivering av utvecklingskostnader har inte gjorts i redovisningen. De utgifter som har varit hänförliga till utveckling av system etc. under året, har redovisningsmässigt belastat resultatet fullt ut i enlighet med bolagets redovisningsprincip.

NOT 7 MATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

BELOPP I TKR	IT-UTRUSTNING	INVENTARIER	TOTAL
Ingående anskaffningsvärden vid årets början	8 986	3 179	12 165
Inköp	1 993	1 803	3 796
Akkumulerade anskaffningar vid årets slut	10 979	4 982	15 961
Ingående avskrivningar vid årets början	-1 688	-153	-1 840
Årets avskrivningar	-3 348	-786	-4 134
Akkumulerade avskrivningar vid årets slut	-5 036	-939	-5 974
Planenligt restvärde vid årets slut	5 943	4 044	9 987

NOT 8 SPECIFIKATION AV BOLAGETS INNEHAV AV ANDELAR I KONCERNFÖRETAG

DOTTERFÖRETAG/ ORG.NR./SÄTE	ANDELAR	ANDELAR I %	BOKFÖRT VÄRDE (TKR)
Produr AB/ 556734-6407/Stockholm	2 000	100	47 703

NOT 9 KUNDFORDRINGAR

BELOPP I TKR	2010	2009
Hänförliga till infrastruktur-tjänsterna	20 551	0
Hänförliga till övriga intäkter	6 900	3 795
Totalt	27 451	3 795

Apotekens Service AB har två huvudtjänster, dels distribution av läkemedelsförmån, vilket är en förmedlingstjänst av de förmånsbelopp som apoteksaktörerna har att fordra av landstingen, dels den tjänsteplattform som apoteksaktörerna betalar en avgift för att få använda (klassificerade som koncernfordringar per 31 dec Se not 10). I det fall en apoteksaktör inte betalar den skuld som är hänförlig till tjänsteplattformen, kan Apotekens Service AB hålla inne motsvarande belopp relaterat till läkemedelsförmånen. Detta innebär att Apotekens Service AB:s kreditrisk vad beträffar kundfordringarna är mycket begränsad och hänförlig till övriga kundfordringar.

Per den 31 december finns inga förfallna fordringar. Någon avsättning till osäkra fordringar har inte gjorts.

NOT 10 KONCERNFORDRINGAR

Samtliga koncernfordringar 2009 var gentemot Apoteket AB, vilket var ett systerbolag till Apotekens Service AB per den 31 dec 2009.

NOT 11 ÖVRIGA FORDRINGAR

BELOPP I TKR	2010	2009
Moms	1 968	1 228
Övrigt	74	0
Totalt	2 042	1 228

NOT 12 FÖRUTBETALDA KOSTNADER OCH UPPLUPNA INTÄKTER

BELOPP I TKR	2010	2009
Hyra	971	623
Support- och underhållsavtal	6 173	2 767
Upplupna avtalsintäkter	3 583	0
Övriga poster	1 031	245
Totalt	11 758	3 635

NOT 13 LIKVIDA MEDEL

BELOPP I TKR	2010	2009
Bankkonto *	59 421	124 213
Specialinlåning **	45 000	50 000
Totalt	104 421	174 213

* Inkluderar förutbetalt belopp från Landstingen hänförligt till läkemedelsförmån på 50 158 tkr (98 041)

** Specialinlåning, deposit

Målet för placeringsverksamheten är dels att Apotekens Service AB utan problem skall kunna möta sina betalningsförpliktelser, dels att få högsta möjliga långsiktiga avkastning under beaktande av de risker som specificeras i nedan angivna policy. Grundprincipen i den finansiella verksamheten ska vara att risken ska vara liten.

Placeringar är endast tillåtna i räntebärande värdepapper och i bankinlåning (s.k. deposits).

I placeringsverksamheten skall nedan angivna riskbegränsningar beaktas. För definition se nedan.

Kreditrisk

Ur kreditrisksynvinkel tillåts följande placeringsformer:

- Värdepapper utgivna av svenska staten, statliga verk och statsgaranterade företag.
- Specialinlåning (deposit) i svensk bank.
- Fullgoda värdepapper (inte förlagslån o.dyl.) utgivna av Nordea, SEB och Handelsbanken.

Likviditetsrisk

Hela värdepappersportföljen skall alltid vara placerad i fullständig likvida tillgångar, dvs. värdepapper som handlas på en fungerande marknad och som kan realiseras inom några dagar.

Ränterisk

Specialinlåningen och placeringarna i räntebärande värdepapper får ha en löptid om högst 90 dagar. Det innebär att vid en förändring av det allmänna ränteläget om en procentenhet, ändras placeringarnas marknadsvärde för en portfölj om 20 mnkr med max 50 tkr.

Motpartsrisk

Värdepappersaffärer och specialinlåning får endast göras med svensk bank eller fondkommissionsfirma som står under Finansinspektionens tillsyn.

Placeringsrisker i kapitalplaceringsverksamhet: definitioner

Kreditrisk, i räntebärande värdepapper, innefattar risken att låntagaren p.g.a. finansiell oförmåga helt eller delvis inte fullgör sina ränte-, amorterings-, eller återbetalningar.

Motpartsrisk, innefattar risken att motparten i en finansiell transaktion kan tänkas misslyckas med sina åtaganden att betala eller leverera (se kreditrisk).

Marknadsrisk, kan delas upp i:

- *Ränterisk*, vilken innefattar risken att marknadsvärdet på placeringar i värdepapper med bunden ränta sjunker då marknadsräntan stiger. Graden av ränterisk, eller prisrisk, ökar med värdepapperets löptid.
- *Valutakursrisk*, innefattar risken att placering i utländsk valuta sjunker p.g.a. depreciering av placeringsvalutan i relation till den svenska kronan eller appreciering av den svenska kronan. Risken innefattar även risken att värdet av skulder i utländsk valuta ökar p.g.a. en depreciering av den svenska kronan i relation till lånevalutan eller en appreciering av lånevalutan mot den svenska kronan.

NOT 14 ÖVRIGA SKULDER

BELOPP I TKR	2010	2009
Förskott från landsting	50 158	98 041
Arbetsgivaravgifter och källskatt	2 343	1 566
Totalt	52 501	99 607

NOT 15 UPPLUPNA KOSTNADER OCH FÖRUTBETALDA INTÄKTER

BELOPP I TKR	2010	2009
Statliga projektbidrag	10 618	31 200
Semesterlöneskuld	2 335	1 527
Särskild löneskatt	1 753	511
Övrigt	15 272	949
Totalt	29 978	34 187

NOT 16 BOKSLUTSDISPOSITIONER/OBESKATTADE RESERVER

BELOPP I TKR	2010	2009
Akkumulerade avskrivningar utöver plan, maskiner och inventarier	1 525	2 906
Periodiseringsfond, tax 2010	3 635	4 362
Periodiseringsfond, tax 2011	499	0
Totalt	5 659	7 269

NOT 17 TRANSAKTIONER MED NÄRSTÄENDE

Koncernföretag

Några transaktioner med närstående har inte förekommit under 2010.

Stockholm den 28 mars 2011

Olof Englund
ordförande

Eva Andersson
ledamot

Anitha Bondestam
ledamot

Mats Larson
ledamot

Christina Wahrolin
ledamot

Johan Wallér
ledamot

Ylva Hambræus Björling
verkställande direktör

Vår revisionsberättelse har avgivits den 28 mars 2011.

Ernst & Young AB
Erik Åström, Auktoriserad revisor

Min granskningsrapport har avgivits den 28 mars 2011.

Magdalena Andersson, Riksdagsledamot

Revisionsberättelse

Till årsstämman i Apotekens Service AB. Org. nr 556763-4778

Vi har granskat årsredovisningen och bokföringen samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning i Apotekens Service AB för räkenskapsåret 2010. Bolagets årsredovisning ingår i detta dokument på sidorna 39–52. Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för räkenskapshandlingarna och förvaltningen och för att årsredovisningslagen tillämpas vid upprättandet av årsredovisningen. Vårt ansvar är att uttala oss om årsredovisningen och förvaltningen på grundval av vår revision.

Revisionen har utförts i enlighet med god revisionssed i Sverige. Det innebär att vi planerat och genomfört revisionen för att med hög men inte absolut säkerhet försäkra oss om att årsredovisningen inte innehåller väsentliga felaktigheter. En revision innefattar att granska ett urval av underlagen för belopp och annan information i räkenskapshandlingarna. I en revision ingår också att pröva redovisningsprinciperna och styrelsens och verkställande direktörens tillämpning av dem samt att bedöma de betydelsefulla uppskattningar som styrelsen och verkställande direktören gjort när de upprättat årsredovisningen samt att utvärdera den samlade informationen i årsredovisningen. Som underlag för vårt uttalande om ansvarsfrihet har vi granskat väsentliga

beslut, åtgärder och förhållanden i bolaget för att kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören är ersättningskyldig mot bolaget. Vi har även granskat om någon styrelseledamot eller verkställande direktören på annat sätt har handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen. Vi anser att vår revision ger oss rimlig grund för våra uttalanden nedan.

Årsredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en rättvisande bild av bolagets resultat och ställning i enlighet med god redovisnings-
sed i Sverige. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker att årsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen, disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

Stockholm den 28 mars 2011
Ernst & Young AB

Erik Åström, Auktoriserad revisor

GRANSKNINGSRAPPORT

Till årsstämman i Apotekens Service AB. Org. nr 556763-4778

Jag har granskat Apotekens Service AB:s verksamhet för år 2010. Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen och god revisions-
sed.

Jag har granskat väsentliga beslut, åtgärder och förhållanden i bolaget för att kunna bedöma om verksamheten skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att bolagets interna kontroll är tillräcklig. Jag har vidare granskat om bolaget, dess ledning och styrelse iakttar de riktlinjer för Apotekens Service AB specifikt, och för statliga bolag generellt, som fastlagts av statsmakterna.

Jag anser att min granskning ger mig rimlig grund för följande uttalanden. Jag bedömer att bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt sätt samt att den interna kontrollen har varit tillräcklig.

Min granskning har sammantaget inte påvisat några förhållanden som föranleder anmärkning.

Stockholm den 28 mars 2011

Magdalena Andersson, Riksdagsledamot

Bolagsstyrningsrapport

APOTEKENS SERVICE AB

Apotekens Service AB är ett svenskt aktiebolag som ägs till 100 procent av svenska staten. Apotekens Service AB erbjuder infrastrukturtjänster för apoteksmarknadens aktörer.

I december 2009 överfördes till Apotekens Service AB, genom aktieägartillskott, bolaget Produr AB från Apoteket Omstrukturering AB. Produr tillhandahåller system för att kunna minimera risken för interaktioner, överdoseringar och dubbelföreskrivningar.

BOLAGSSTYRNING

Apotekens Service AB tillämpar svensk rätt och följer statens ägarpolicy och de ägardirektiv som meddelas.

Vad beträffar Svensk Kod för Bolagsstyrning, har Apotekens Service AB i allt väsentligt följt denna, med undantag för vissa avvikelser.

Eventuella avvikelser från Koden redovisas under respektive avsnitt.

Bolagsstyrningsrapporten är inte granskad av revisorerna.

AVVIKELSER FRÅN KODENS FÖRESKRIFTER 2010

Kodregel:

- 1) **Koden:** Styrelsen ska inrätta ett revisionsutskott som består av minst tre ledamöter.

Avvikelse: Styrelsen har valt att inte inrätta något revisionsutskott.

Förklaring: Enligt statens ägarpolicy är det upp till styrelsen att avgöra behovet av revisionsutskott.

- 2) **Koden:** Styrelsen ska inrätta ett ersättningsutskott.

Avvikelse: Styrelsen har valt att inte inrätta något ersättningsutskott.

Förklaring: Enligt statens ägarpolicy är det upp till styrelsen att avgöra behovet av ersättningsutskott.

VERKSAMHET

Ägande och förvaltning

Apotekens Service AB ägs sedan den 26 mars av svenska staten, och ansvarig för förvaltningen av bolaget är Socialdepartementet.

Årsstämma

Bolagsstämman är aktiebolagets högsta beslutande organ och har därmed en uttalat överordnad ställning i förhållande till styrelse och verkställande direktör. Årsstämman ska hållas inom sex månader från räkenskapsårets utgång. Årsstämman för Apotekens Service AB hölls den 15 juni 2010. På årsstämman beslutas om fastställelse av resultaträkningen och balansräkningen samt om vinst- eller förlustdispositioner. Utöver detta beslutar årsstämman i ärenden som enligt lag eller bolagsordning åligger stämman, t.ex. val av styrelseledamöter och revisorer samt styrelse- och revisionsarvodena.

Apotekens Service AB:s stämmoprotokoll finns från och med 2010 tillgängliga på bolagets hemsida www.apotekensservice.se

Styrelse

Styrelsen ska svara för bolagets organisation och förvaltning av bolagets angelägenheter, inom ramen för tillämplig lag, bolagsordning och ägardirektiv.

Styrelsen har fastställt en skriftlig arbetsordning för sitt arbete, vilken bland annat reglerar ansvarsfördelning mellan vd och styrelse, sammanträdesfrekvens och huvudområden vid sammanträden.

Styrelsen består för närvarande av sex ledamöter.

Styrelsen har beslutat att inte inrätta något ersättnings- eller revisionsutskott.

NOMINERINGSPROCESSEN

Styrelsens sammansättning

Vid årsstämman den 14 april 2010 omvaldes styrelseledamöterna Olof Englund (ordförande), Eva Andersson, Anitha Bondestam, Mats Larson och Christina Wahrolin. Till ny styrelseledamot valdes Johan Wallér. Styrelsens ledamöter presenteras närmare på sidan 35.

Styrelseledamöternas ställning

De ledamöter som valts av ägaren anses vara oberoende i förhållande till bolaget och dess ledning. Ingen av de bolagsstämmovalda ledamöterna, eller någon till dessa närstående, innehar några finansiella instrument i bolaget.

I Statens ägarpolicy klargörs att nomineringar till styrelsen offentliggörs enligt Kodens riktlinjer med undantag för redovisning av oberoende förhållande till större ägare, av skälet att något minoritetsintresse inte behöver skyddas i statligt helägda bolag.

Styrelsens ordförande

Styrelsens ordförande skall se till att styrelsens arbete bedrivs effektivt och att styrelsen fullgör sina åligganden:

- Organisera och leda styrelsens arbete.
- Ansvara för fortlöpande utbildning.
- Samordna verksamheten med företrädare för ägaren.
- Fortlöpande kontakt med vd.
- Tillse att information till styrelsen är tillfredsställande.
- Utse styrelsesekreterare som inte är ledamot av styrelsen.
- Kalla till sammanträden och fastställa dagordning.
- Ansvara för styrelseprotokollets upprättande, innehåll och förvaring.
- Kontrollera att styrelsens beslut verkställs effektivt.

- Tillse att styrelsens arbete utvärderas.
- Utse vice ordförande.

Styrelsens arbete

Övergripande mål för verksamheten

Styrelsen skall fastställa de övergripande målen för bolagets verksamhet och besluta om bolagets strategi för att nå målen.

Etiska riktlinjer

Styrelsen skall se till att erforderliga etiska riktlinjer fastställs för bolagets uppträdande.

Arbetsordningens, vd-instruktionens och rapporteringsinstruktionens relevans

Styrelsens lagstadgade instruktioner i form av arbetsordning, instruktion för vd samt rapporteringsinstruktion skall vara anpassade till bolagets förhållanden och vara så tydliga, utförliga och konkreta att de kan tjäna som styrdokument för styrelsens arbete. Styrelsen skall minst en gång per år pröva samtliga instruktioners relevans och aktualitet.

Principer för ersättning till bolagsledningen

Styrelsen skall på ordinarie bolagsstämma presentera förslag till principer för ersättning och andra anställningsvillkor för bolagsledningen för godkännande av stämman. Förslaget bereds i styrelsen.

Ersättnings- och revisionsutskott

Styrelsen har beslutat att inte inrätta ersättnings- och revisionsutskott.

Revisorer

Revisorerna som utses på årsstämman har som uppdrag att granska bolagets finansiella rapportering samt styrelsens och vd:s förvaltning av bolaget. Nomineringsansvaret och val av revisor för bolag med statligt ägande ligger hos ägaren.

Vid årsstämman 2008 valdes Ernst & Young AB till revisorer, med Erik Åström som huvudansvarig, fram till och med årsstämman 2011. Ernst & Young är medlem i ett globalt nätverk av revisionsföretag och möter Apotekens Service AB:s krav på behövlig kompetens. Vid årsstämman 2010 beslutades att välja riksdagsledamoten Magdalena Andersson till lekmannarevisor och som suppleant riksdagsledamoten Anders Karlsson.

Vd

Bolaget skall ha en tudelad ledningsorganisation med styrelse respektive vd. Vd svarar inom ramen för styrelsens riktlinjer och anvisningar, för bolagets löpande förvaltningsåtgärder. Styrelsen ska utfärda särskild instruktion om ansvar och befogenheter för vd (vd-instruktion).

Styrelsen skall ha tillgång till information kring strategiskt avgörande frågor för verksamheten. I vd-instruktionen har styrelsen preciserat vd:s ansvar och uppgifter för att säkra att styrelsen förses med ändamålsenliga rapporter och andra underlag för att styrelsen skall kunna fullgöra sin bedömningskyldighet.

Kompensation

Styrelsen skall på ordinarie bolagsstämma presentera förslag till principer för ersättning och andra anställningsvillkor för bolagsledningen för godkännande av stämman. Förslaget bereds i styrelsen.

Principerna skall omfatta:

- förhållandet mellan fast och rörlig ersättning och sambandet mellan prestation och ersättning.
- huvudsakliga villkor för bonus- och incitamentsprogram.
- huvudsakliga villkor för ickemonetära förmåner, pension, uppsägning och avgångsvederlag.
- vilken krets av befattningshavare som omfattas.

Styrelsen anställer vd i samråd med ägaren. Styrelsen skall därvid beakta regeringens riktlinjer för anställningsvillkor för ledande befattningshavare i statliga bolag.

Frågor som skall behandlas på detta sätt är frågor om anställning, avsked och övriga villkor av betydelse för vd:s förmåner.

Några rörliga lönedelar, dvs. kompensationer utöver sedvanlig lön finns inte inom Apotekens Service AB.

Verksamhetsstyrning

Styrelsen skall se till att det finns effektiva system för uppföljning och kontroll av bolagets verksamhet och ekonomiska ställning mot de fastställda målen.

Baserat på förutsättningarna i ägardirektiven utarbetar ledningen i bolaget en affärsplan, vilken fastställs av styrelsen. Denna plan inkluderar en omvärldsanalys, Apotekens Service AB:s affärsidé, värderingar, ledord och ett övergripande styrkort i vilket övergripande mål, strategier, handlingsplaner och mätmetoder presenteras. Styrkortet består av fyra perspektiv: Finans, Kund, Process och Medarbetare. Varje avdelning inom bolaget utgår ifrån de övergripande målen och utarbetar egna styrkort enligt samma struktur som det övergripande företagsstyrkortet. För ytterligare beskrivning av styrkorts-konceptet se sidan 14 under rubriken Strategi.

Information om bolagsstyrning

Apotekens Service AB har för avsikt att under 2011 på sin hemsida publicera de mest väsentliga dokumenten för bolagsstyrningen.

Ekonomiska definitioner

Kassaflöde

Förändringen av likvida medel från periodens början till periodens slut.

Soliditet

Justerat eget kapital i procent av balansslutningen efter exkludering av förskott från myndigheter och landsting.

Justerat eget kapital

Eget kapital plus 73,7 procent av obeskattade reserver.

Aktieägartillskott

Aktieägartillskott är ett sätt för aktieägare att öka det egna kapitalet i ett aktiebolag genom kapitaltillskott. Aktieägartillskott kan bli aktuella då ett aktiebolag behöver pengar till investeringar.

Koncernbidrag

Kapitalöverföring mellan bolag i samma koncern. Syftet i Apotekens Service AB:s fall har varit att reducera koncernens skatt.



Ordlista

ApoDos

Apotekets Dosdispensering.

Apotek

Enhet för detaljhandel med läkemedel med farmaceutisk bemanning under öppethållandet.

Apotekare

5-årig högskoleutbildning. Legitimation utfärdas av Socialstyrelsen. Se Farmaceut.

Apoteksaktör

Tillståndsinnehavare för ett eller flera öppenvårdsapotek.

Arbetsplatskodsregister

Register innehållande alla arbetsplatskoder inom vården.

ATS, Apotekets terminalsystem

Apoteket AB:s expeditionssystem för expediering av recept samt operativt affärsstöd för apoteksverksamhet.

Concise

System hos Apotekens Service AB som producerar statistik.

Distribution av läkemedelsförmån

Ekonomiska flöden mellan landsting och apoteksaktör för ersättning av förmåner och subventioner via Apotekens Service AB.

Dosapotek

Apotek för maskinell produktion av dosdispenserade läkemedel.

Dosdispensering

Färdigställande av läkemedel för enskilda behov under viss tid genom uttag ur tillverkarens originalförpackning.

Dosrecept

Recept som används vid förskrivning av läkemedel till patient som får dosdispenserade läkemedel.

Dosregister

Samlande ordinationsregister för dosdispenserade läkemedel.

DUR, Drug Utilization Review

Engelsk term, se EES.

EES, Elektroniskt expertstöd

Farmaceutiskt expertstöd som tillhandahålls av Apotekens Service AB.

Egenavgift

Den del av kostnaden som kunden betalar själv för läkemedel och andra varor inom läkemedelsförmånen. Resterande del av kostnaden betalas av det landsting där kunden är folkbokförd.

E-recept, Elektroniskt recept

Ett recept i elektronisk form som tillkommit antingen genom elektronisk förskrivning eller genom att uppgifter från en receptblankett har förts över till ett elektroniskt format.

Expeditionsställeregister

Innehåller information om försäljningsställen som säljer läkemedel och/eller förmånsberättigade varor.

Informationen används för identifiering, validering och komplettering i många av Apotekens Service AB:s tjänster. Informationen används bl.a. vid förskrivning av e-recept, vid expediering av recept, som grunddata vid skapande av statistik och vid fakturering.

Farmaceut

Den som är behörig att utöva yrke som apotekare eller receptarie enligt lag om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdsområdet.

Folkbokföringsregister

Databas med folkbokföringsinformation kompletterat med Apotekens Service AB-specifika uppgifter såsom t.ex. samtycke för receptregistret.

Förskrivarkodsregister

Databas innehållande alla förskrivarkoder. Förskrivarkoder utfärdas av Socialstyrelsen. Förskrivarkod krävs vid förskrivning av narkotiska läkemedel.

Förmånsfaktura, Förmånsfakturering

Faktura innehållande den läkemedelsförmån som landstingen ska betala till apoteksaktörerna. Fakturering av läkemedelsförmånen till landstingen är en tjänst som Apotekens Service AB tillhandahåller mellan apoteksaktörer och landsting. Se Distribution av läkemedelsförmån.

Förskrivare

Yrkeskategorier behöriga att utfärda recept enligt 3-11 §§ LVFS 2009:13 är läkare, barnmorskor, sjuksköterskor, tandläkare, tandhygienister och veterinärer.

Förskrivning

Recept, livsmedelsanvisning, hjälpmedelskort eller dosrecept.

Högekostnadsdatabas

Innehåller aktuell status i högekostnadsskyddet för anslutna personer. Innehåller även alla inköp inom förmånen 15 månader bakåt. Anslutning till högekostnadsdatabasen kräver kundens samtycke.

Läkemedelsförteckningen

Register med uppgifter om alla läkemedel som lämnats ut på recept till viss patient under den senaste 15 månadersperioden.

Läkemedel

Med läkemedel avses varje substans eller kombination av substanser som tillhandahålls med uppgift om att den har egenskaper för att förebygga eller behandla sjukdom hos människor eller djur, eller som kan användas på eller tillföras människor eller djur i syfte att återställa, korrigera eller modifiera fysiologiska funktioner genom farmakologisk, immunologisk eller metabolisk verkan eller för att ställa diagnos.

Läkemedelsförmån

Förmån i form av del av kostnad vid köp av läkemedel m.m. och som regleras i lag. Avses som skydd mot höga kostnader vid inköp av förmånsberättigade varor.

Läkemedelsinteraktion

Läkemedel som påverkar varandras effekter eller biverkningar.

Nationellt e-receptformat

Nationellt, fastställt XML-format för e-recept. Det finns en version för humanrecept och en version för djurrecept.

OTC, Over The Counter

Receptfria läkemedel.

Produktgodkännande

En systemleverantörs receptexpeditionssystem kan efter granskning och tester bli produktgodkänt av Apotekens Service AB.



Recept

Förskrivning av läkemedel eller teknisk sprit för enskild användare.

Receptarie

3-årig högskoleutbildning. Legitimation utfärdas av Socialstyrelsen. Se Farmaceut.

Receptexpedition

Färdigställande och utlämning av ett förskrivet läkemedel, förmånsberättigade förbrukningsartiklar och livsmedel.

Receptexpeditionssystem

Förlopp som startar vid inkommande recept till Apotekens Service AB, alternativt ett apotek och slutar vid överföring av försäljningstransaktioner för statistik samt lagring av uppgifter i läkemedelsförteckningen.

Receptexpeditionssystem

System för expedition av recept. Kan innehålla stöd för hantering av rekvisitioner.

Receptorderrad

Expedierad läkemedelsvara mot recept. Grund för beräkning av den avgift som apoteksaktörerna betalar till Apotekens Service AB för utnyttjandet av tjänsteplattformen. Till antal förskrivna receptorderrader räknas alla transaktioner för öppenvårdsförskrivning samt alla ApoDos-förpackningar inom förmånen plus läkemedelstransaktioner för öppenvårdsförskrivning samt läkemedelsförpackningar ApoDos utom förmånen.

Receptprocess

Förlopp som startar vid förskrivning av recept och slutar vid överföring av försäljningstransaktioner för statistik samt lagring av uppgifter i läkemedelsförteckningen.

Receptregister

Register med elektroniskt lagrade förskrivningsoriginal avseende läkemedel, förmånsberättigade förbrukningsartiklar samt livsmedel till barn under 16 år. Utgör underlag för expedition.

Samtycke

Medgivande till personuppgiftsbehandling från enskild till registeransvarig.

VARA – Produkt- och artikelregister

Produkt- och artikelregister som Apotekens Service AB tillhandahåller. VARA innehåller basinformation om läkemedel och handelsvaror (inom förmånen) som krävs vid förskrivning och receptexpedition. VARA används även som underlag för statistiska ändamål.

Öppenvårdsapotek

Inrättning för detaljhandel med läkemedel som bedrivs med tillstånd enligt 2 kap. 1 §, Lag (2009:366) om handel med läkemedel.

GRI-index

Indikator	Kategorier, aspekter och indikatorer	Helt/delvis redovisat	Sidhänvisning/kommentar
1.0	STRATEGI OCH ANALYS		
1.1	Uttalande från organisationens högsta beslutsfattare (t.ex. vd, ordförande eller motsvarande position) om relevansen av hållbar utveckling för organisationen och dess strategi		s. 3
2.0	ORGANISATIONSPROFIL		
2.1	Organisationens namn		s. 39
2.2	De viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna		s. 10–11
2.3	Organisationsstruktur, enheter, affärsområden, dotterbolag och joint ventures		Inga dotterbolag
2.4	Lokalisering av organisationens huvudkontor		Stockholm
2.5	Antal länder som organisationen har verksamhet i, och namnen på de länder där viktig verksamhet bedrivs eller som är särskilt relevanta för de frågor som berör hållbar utveckling i redovisningen		Enbart Sverige
2.6	Ägarstruktur och företagsform		s. 39
2.7	Marknader som organisationen är verksam på (inklusive geografisk fördelning, sektorer man är verksam i och typ av kunder/förmånstagare).		s. 13
2.8	Den redovisande organisationens storlek		s. 33, 43–45
2.9	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden beträffande storlek, struktur eller ägande		s. 2, 39
2.10	Utmärkelser och priser som mottagits under redovisningsperioden		–
3.0	INFORMATION OM REDOVISNINGEN		
	Redovisningsprofil		
3.1	Redovisningsperiod (t.ex. räkenskapsår/kalenderår) för den redovisade informationen		kalenderår
3.2	Datum för publiceringen av den senaste redovisningen (om sådan upprättats)		–
3.3	Redovisningscykel (ettårig/tvåårig etc.)		ettårig
3.4	Kontaktperson för frågor angående redovisningen och dess innehåll	Eva Reimers, kommunikationschef	
	Redovisningens omfattning och avgränsning		
3.5	Processer för definition av innehållet i redovisningen		s. 18
3.6	Redovisningens avgränsning		s. 18
3.7	Beskriv eventuella särskilda begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning		–
3.8	Princip för redovisningen av joint ventures, dotterbolag, hyrda anläggningar, utlokaliserade verksamheter och andra enheter som väsentligt kan påverka jämförbarheten mellan olika tidsperioder och/eller organisationer		–
3.10	Förklaring av effekten av förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar, och skälen för sådana förändringar		–
3.11	Väsentliga förändringar som gjorts sedan föregående redovisningsperiod vad gäller avgränsning, omfattning eller mätmetoder som använts i redovisningen		–
	Innehållsförteckning enligt GRI		
3.12	Innehållsförteckning som visar var i redovisningen standardupplysningarna finns		s. 61–63

Indikator	Kategorier, aspekter och indikatorer	Helt/delvis redovisat	Sidhänvisning/kommentar
4.0	STYRNING, ÅTAGANDEN OCH INTRESSENTRELATIONER		
4.1	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning, inklusive kommittéer som är underställda styrelsen och som är ansvariga för specifika uppgifter så som att fastställa strategi eller att utöva tillsyn över organisationen.		s. 35–37, 54–55
4.2	Beskriv huruvida styrelseordföranden också är verkställande direktör		s. 35
4.3	För organisationer som endast har en styrelsenivå, ange antalet medlemmar inom denna som är oberoende och/eller inte ingår i företagsledningen		Samtliga är oberoende
4.4	Möjligheter för aktieägare och anställda att komma med rekommendationer eller vägledning till styrelsen eller företagsledningen		s. 19
	Kommunikation med intressenter		
4.14	Lista de intressentgrupper som organisationen har kontakt med		s. 19
4.15	Princip för identifiering och urval av intressenter		s. 18–19
	EKONOMISK PÅVERKAN		
	<i>Aspekt: Ekonomiska resultat</i>		
EC1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde, inklusive intäkter, rörelsekostnader, ersättning till anställda, gåvor och andra samhällsinvesteringar, balanserad vinst samt betalningar till finansiärer och den offentliga sektorn. Indikatorn presenteras utifrån bokföringsmässiga grunder.		s. 43, not 2 s. 49, not 4 s. 49, s. 45 Julgåva World's Children's Prize 5 000 kr
	<i>Aspekt: Marknadsnärvaro</i>		
EC4	Väsentligt finansiellt stöd från den offentliga sektorn		not 2 s. 49
	<i>Aspekt: Indirekt ekonomisk påverkan</i>		
EC9	Förståelse om och beskrivning av betydande indirekta ekonomiska effekter, inklusive effekternas omfattning		s. 27–28
	SOCIAL PÅVERKAN		
	<i>Aspekt: Anställning</i>		
LA2	Antal anställda som slutat och personalomsättning, per åldersgrupp, kön och region		s. 32
	<i>Aspekt: hälsa och säkerhet i arbetet</i>		
LA7	Omfattningen av skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade dagar, frånvaro samt totala antalet arbetsrelaterade dödsolyckor per region		s. 32
	<i>Aspekt: Utbildning</i>		
LA12	Andel anställda (i procent) som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling		s. 31
	<i>Aspekt: Mångfald och jämställdhet</i>		
LA13	Sammansättning av styrelse och ledning samt uppdelning av andra anställda efter kön, åldersgrupp, minoritetsgrupptillhörighet och andra mångfaldsindikatorer		s. 32–33
LA14	Löneskillnad i procent mellan män och kvinnor per personalkategori		s. 33

Indikator	Kategorier, aspekter och indikatorer	Helt/delvis redovisat	Sidhänvisning/kommentar
ORGANISATIONENS ROLL I SAMHÄLLET			
<i>Aspekt: Konkurrenshämmande aktiviteter</i>			
SO7	Totalt antal juridiska åtgärder som vidtagits mot organisationen för konkurrenshämmande aktiviteter, överträdelse av konkurrenslagstiftning och monopolbeteende, samt utfallet härav		Inga juridiska åtgärder har vidtagits
<i>Aspekt: Efterlevnad</i>			
SO8	Belopp för betydande böter och totalt antal icke-monetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser		0 kr
PRODUKTANSVAR			
<i>Aspekt: Märkning av produkter och tjänster</i>			
PR5	Rutiner för kundnöjdhet, inklusive resultat från kundundersökningar		s. 25
<i>Aspekt: Kundernas integritet</i>			
PR8	Totalt antal underbyggda klagomål gällande överträdelser mot kundintegriteten och förlust av kunddata		Inga klagomål har inkommit
<i>Aspekt: Efterlevnad</i>			
PR9	Betydande bötesbelopp för brott mot gällande lagar och regler gällande tillhandahållandet och användningen av produkter och tjänster		Inga böter

Revisors rapport över översiktlig granskning av Apotekens Service AB:s hållbarhetsredovisning

Till läsarna av Apotekens Service AB:s hållbarhetsredovisning

Inledning

Vi har fått i uppdrag av styrelsen i Apotekens Service AB att översiktligt granska innehållet i Apotekens Service AB:s hållbarhetsredovisning för år 2010. Det är styrelsen och företagsledningen som har ansvaret för det löpande arbetet inom miljö, arbetsmiljö, kvalitet, socialt ansvar och hållbar utveckling samt för att upprätta och presentera hållbarhetsredovisningen i enlighet med tillämpliga kriterier. Vårt ansvar är att uttala en slutsats om hållbarhetsredovisningen grundad på vår översiktliga granskning.

Den översiktliga granskningens inriktning och omfattning

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

De kriterier som vår granskning baseras på är de delar av *Sustainability Reporting Guidelines G3*, utgiven av The Global Reporting Initiative (GRI), som är tillämpliga för hållbarhetsredovisningen, samt de redovisnings- och beräkningsprinciper som företaget särskilt tagit fram och angivit. Dessa framgår av sidan 17. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen.

Vår översiktliga granskning omfattar det som framgår av GRI-index på sidorna 61–63, och de sidor i hållbarhetsredovisningen och årsredovisningen som hänvisas till i denna innehållsförteckning.

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

- a. uppdatering av vår kunskap och förståelse för Apotekens Service AB:s organisation och verksamhet,
- b. bedömning av kriteriernas lämplighet och tillämpning avseende intressenternas informationsbehov,
- c. bedömning av resultatet av företagets intressentdialog,
- d. intervjuer med ansvariga chefer på utvalda enheter i syfte att bedöma om den kvalitativa och kvantitativa informationen i hållbarhetsredovisningen är fullständig, riktig och tillräcklig,
- e. tagit del av interna och externa dokument för att bedöma om den rapporterade informationen är fullständig, riktig och tillräcklig,
- f. utvärdering av design för de system och processer som använts för att inhämta, hantera och validera hållbarhetsinformation,
- g. analytisk granskning av rapporterad information,
- h. avstämning av finansiell information mot företagets årsredovisning för år 2010,
- i. bedömning av företagets uttalade tillämpningsnivå avseende GRI:s riktlinjer,
- j. övervägande av helhetsintrycket av hållbarhetsredovisningen, samt dess format, därvid övervägande av informationens inbördes överensstämmelse med tillämpade kriterier, och
- k. avstämning av den granskade informationen mot hållbarhetsinformationen i företagets årsredovisning för år 2010.

Slutsats

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

Stockholm den 28 mars 2011
Ernst & Young AB

Erik Åström,
Auktoriserad revisor

Stefan Andersson-Berglund,
Auktoriserad revisor

