



Apotekssektoren i Sverige er blevet ringere

Hos Farmaciförbundet er kritikken af de nye apoteker ikke til at tage fejl af: Omreguleringen har forringet apotekerne - både for medarbejdere og kunder

Af Erik Harr

Katarina Åberg er receptar - en 3-årig bachelorgrad, som giver adgang til at virke selvstændigt på apotek - i Sveriges næststørste apotekskæde Hjärtat. Hun har flere års erfaring som medarbejder på apotek både på Gotland, hvor hun boede indtil for få år siden, og i Stockholm. Her arbejder hun nu og er tillidsrepræsentant på ét af hovedstadens største apoteker, der tilhører kæden Hjärtat og ligger centralt i bydelen Södermalm.

Ligesom sin forbundsformand, *Carina Jansson* (se interviewet side 9-10, red.), peger hun på en række forskellige kritikpunkter af omreguleringen af de svenske apoteker, hvor det statslige Apoteket AB blev liberaliseret, og hvor der nu er fem-seks store kæder i Sverige. Apoteket Hjärtat er den næststørste apotekskæde i Sverige og har cirka 270 apoteker i landet.

Kritikpunkterne er:

- **Forringet service.** Der kommer mere og mere uddannet personalet bag skranken, og det har forringet det sundhedsfaglige niveau i rådgivningen
- **Ringere adgang til medicin.** Flere kunder går forgæves efter medicin, fordi apotekerne er blevet mindre og af økonomiske hensyn ikke har så meget medicin på lager
- **Dårligere arbejdsmiljø.** Apotekerne skærer ned og reducerer i medarbejderstaben. Det giver øget stress blandt medarbejderne
- **Øget arbejdsløshed.** Der fyres uddannet apotekspersonale i Sverige. Frygten er, at det vil blive



Katarina Åberg. Foto: Erik Harr.

endnu mere udtalt i 2. halvår af 2012, hvor apotekskæderne lovgivningsmæssigt får tilladelse til at lukke apoteker

- **Forringet faglig kamp.** Det er blevet sværere at organisere de apoteksansatte i det faglige arbejde, og mange steder findes der ikke en tillidsrepræsentant på apoteket

Katarina Åberg fortæller, at de negative konsekvenser af omreguleringen desværre ikke er kommet bag på hende.

Medarbejdere afskediges

"Jeg var imod omreguleringen fra begyndelsen af. Det er jeg stadig. Vi havde på fornemmelsen, at det ville blive ringere, og det er det blevet," siger hun.

Ved siden af sit arbejde som receptar på apoteket, er hun aktiv som bestyrelsesmedlem i Farmaciförbundet og formand i de apoteksansattes a-kasse (Farmacitjänstemännens Arbetslöshetskassa, red.). Og ikke mindst a-kassen begynder at se én af konsekvenserne af omreguleringen: En øget arbejdsløshed.

"Vi er begyndt at se tendenserne allerede nu for både min egen kæde, Hjärtat, men også Kronans Droghandel (én af konkurrenterne, red.), som skærer ned og afskediger medarbejdere. Hver uge er der folk, der bliver opsagt. Jeg forudser, at det fortsætter.

Vi får kunder ind på apoteket, som måske har været på fire eller fem apoteker tidligere for at få en vare. Det er virkeligheden i dag, hvor kunderne ofte må gå forgæves

Katarina Åberg,
tillidsrepræsentant og receptar
på et af Hjærtats apoteker

Oprindeligt var vi 7 apoteker på Södermalm. Nu er vi 17, og det siger sig selv, at det ikke kan fortsætte sådan. Derfor kommer der til at lukke apoteker. Det går ud over medarbejderne, og det går ikke mindst ud over de kunder, som på intet tidspunkt har vundet ved omreguleringen.”

Så på trods af, at der i hendes kvarter nu er over dobbelt så mange apoteker som tidligere, er det ikke noget, der er kommet kunderne til gode, mener hun.

Kunderne går forgæves

”Vi får kunder ind på apoteket, som måske har været på fire eller fem apoteker tidligere for at få en vare. Det er virkeligheden i dag, hvor kunderne ofte må gå forgæves. Som kæder har vi heller ikke rigtig lyst til at hjælpe hinanden, for så sender vi jo kunderne over til konkurrenten. I gamle dage, da vi var ét apotek, kunne vi jo se, hvilke apoteker der havde den vare, vi ikke selv havde. Det kan vi ikke mere,” siger Katarina Åberg.

Når mange kunder går forgæves, skyldes det ikke mindst, at lagrene på de enkelte apoteker er for små.

”Det kan godt være, at der er kommet flere apoteker i storbyerne. Men der er i høj grad tale om nogle meget små filialer. Varelagrene er små, fordi kæderne ikke ønsker at ligge inde med varer, som der ikke er den store efterspørgsel på. Det betyder, at folk går forgæves, når apoteket ikke ligger inde med den medicin, de efterspørger,” siger Katarina Åberg og understreger, at det heldigvis sjældent er gældende for hendes eget apotek, det omsætningsmæssigt er Sveriges tredje største.

Arbejdsmiljøet forringet

Arbejdsmiljøet for medarbejderne er også blevet forringet af omreguleringen. Det ser hun som en naturlig konsekvens af, at de er blevet færre medarbejdere. Hun anslår, at de bare på hendes eget apotek er 10 medarbejdere færre end året før. Det kan mærkes.

”Bemandingen reduceres, og medarbejderne begynder at blive stressede. Der bliver ofte ændret i arbejdstider, uden at vi som fagforening inddrages, og

det går ud over arbejdsmiljøet,” siger Katarina Åberg, der også nævner, at kompetenceudviklingen for medarbejderne er blevet forringet i en sådan grad, at hun siger, at ”det har vi slet ikke længere”, ligesom det er blevet mere almindeligt at have uuddannet arbejdskraft i skranken.

”Det går ud over kunderne, når det sundhedsfaglige niveau ikke er i orden. Jeg ser det ikke mindst hos nogle af vores konkurrenter, hvor de ansætter personer i skranken, som ikke har den nødvendige uddannelse. Det er dybt problematisk, når der er tale om, at vi sælger medicin til folk,” siger hun.

Fokus på mersalg

Samlet set er Katarina Åberg ikke optimist, når det handler om fremtiden, for apotekerne drives nu efter at skabe mest vækst for dem, der står bag. Det er i Apoteket Hjærtats tilfælde kapitalfonden Altor, der blandt andet har specialiseret sig i at investere i apoteker i Sverige.

”Det positive ved omreguleringen er, at man som medarbejder føler, at man arbejder for en kæde, og det betyder, at det er blevet mere personligt. Servicen er også blevet bedre, når det handler om at fokusere på det personlige møde mellem apoteksansat og kunde. Men vi mærker tydeligt, at vi har en kapitalfond som ejer. Der er langt mere fokus på mersalg, så vi kan få kunderne til at købe mere og mere. Det er ikke nødvendigvis sundhedsfagligt korrekt, men der er meget fokus på at skabe mere omsætning,” siger Katarina Åberg.



”Folk har fået et valg”

Lena Markling Bäckström er apotekschef på Apoteket Hjärtat på Mariatorget. Hun synes, efter i 20 år at have arbejdet på Apoteket AB, at omreguleringen er positiv.

”Nu kan man både som kunde og medarbejder vælge. Det er en fordel. Og vi kan som apotek gøre mere ud af at profilere os overfor kunderne. Apoteket Hjärtat satser for eksempel meget på at være det personlige apotek i forhold til vores konkurrenter. Jeg tror, det virker positivt, at vi på den måde adskiller os fra hinanden,” siger apotekschefen, der samtidig anerkender, at omreguleringen har haft konsekvenser for medarbejderne.

”Ja, det har været lidt rodet. Men det skyldes måske også, at mange medarbejdere har været trykke i mange år, fordi der kun var Apoteket AB. Nu er tingene forandret, og det er ikke alle, der er lige omstillingsparate til det. Nogle er bedre til at klare de nye tider end andre. Derfor er det rigtig vigtigt, at man som leder er meget tydelig i forhold til, hvad man vil, og at man har en ejer, der har forståelse for situationen,” siger Lena Markling Bäckström.

Hjärtat vil styrke sin position

Hun bekræfter, at der har været skåret ned på den farmaceutiske kompetenceudvikling, men fremhæver, at der i stedet er blevet satset på andre uddannelsesinitiativer.



Apotekschef Lena Markling Bäckström.
Foto: Erik Harr

”Vi har for eksempel brugt rigtig mange ressourcer på it-udvikling, og det er ikke sikkert, at medarbejderne tænker på det som kompetenceudvikling. Jeg forventer da også, at vi satser mere på den sundhedsfaglige kompetenceudvikling fremover,” siger apotekschefen, der ser positivt på apoteksudviklingen i Sverige i de kommende år:

”Der kommer til at blive færre apoteker i Sverige samlet set, for det kan ikke løbe rundt, som det ser ud nu. Der er ikke nok gevinst ved at drive apotek. For vores kædes vedkommende er jeg dog ikke i tvivl om, at det indebærer, at vi kommer til at købe flere apoteker, fordi vi gerne vil styrke vores position,” siger hun. *eha*

Apoteket Hjärtat vil selv distribuere medicin

Det svenske Dagens Apotek skriver den 4. oktober, at utilfredshed med medicindistributionen betyder, at apotekskæden Hjärtat fra årsskiftet planlægger at overtage distributionen af hele sit sortiment.

”Vi synes ikke, distributionen i dag opfylder de forventninger vi og vores kunder har til tilgængelighed til lægemidler inden for 24 timer,” siger pres-

sechefen i Apoteket Hjärtat, *Charlotte de Klercker*.

Apoteket Hjärtat har svært ved at opfylde 24-timers reglen og har ifølge Dagens Apotek forsøgt at finde en løsning med deres grossister. Et nyt distributionssystem via et logistikfirma med navn Green Cargo Logistics skal nu styre medicinleverancerne til apotekskæden.

”Den nye distributionsløsning er en forudsætning for, at vi kan opfylde 24-timers reglen,” siger Charlotte de Klercker til Dagens Apotek. *eha*