

## VUOSIKERTOMUS 2002



## Sisältö

- 3 Vuosi 2002 lyhyesti
- 5 Apteekkarin katsaus
- 6 Arvot ja eettiset ohjeet
- 7 Yliopiston Apteekin kehityshankkeet 2002:  
Parempaa palvelua sopivilla hinnoilla  
hyvissä myymälätiloissa
- 11 Apteekissa henkilökunta sinetöi suhteen asiakkaaseen
- 13 Yliopiston Apteekki - samat palvelut kaikkialla
- 15 Asiakaspalvelua puhelimitse ja verkossa
- 16 Hallituksen toimintakertomus
- 18 Tuloslaskelma
- 19 Tase
- 21 Rahoituslaskelma
- 22 Tilinpäätöksen liitetiedot
- 28 Hallituksen esitys voittovarojen käytöstä
- 29 Tilintarkastuskertomus
- 30 Hallintoelimet
- 31 English summary

# Vuosi 2002 lyhyesti

## Liikevaihto ja tulos

Yliopiston Apteekin liikevaihto oli 185,0 miljoonaa euroa. Liikevaihto kasvoi 14 prosenttia vuodesta 2001. Yliopiston Apteekin lääkemyynnistä maksettava apteekkimaksu oli 18,1 miljoonaa euroa. Yliopiston Apteekin tilikauden voitto oli 7,4 miljoonaa euroa. Yliopiston Apteekki tulouttaa Helsingin yliopistolle apteekkimaksun, välittömät verot ja voitonjakonsa. Vuodelta 2002 tämä on yhteensä 27,9 miljoonaa euroa.

## Panostukset asiakaspalveluun ja esimiestyöhön

Yliopiston Apteekki on vuonna 2002 panostanut erityisesti asiakaspalvelun laatuun ja esimiesten johtamistaitoihin. Samassa yhteydessä aloitettiin järjestelmälliset kehityskeskustelut, joiden tavoitteena on parantaa jokaisen henkilökohtaista kehittymistä työssään. Yliopiston Apteekissa tehtiin työhyvinvoinnin arviointi ja ensimmäinen kattava työtyytyväisyystutkimus. Työtyytyväisyyttä seurataan jatkossa vuosittain.

## Riittävästi henkilökuntaa

Vuoden 2002 aikana saavutettiin tilanne, jossa kaikissa Yliopiston Apteekin toimipisteissä on riittävästi henkilökuntaa. Yliopiston Apteekissa työskenteli keskimäärin 889 henkilöä. Henkilöstökulut kasvoivat 13 prosenttia vuodesta 2001. Yliopiston Apteekissa on käytössä koko henkilökuntaa koskeva tulospalkkiojärjestelmä. Vuodelta 2002 tulospalkkiota maksettiin kymmenen toimipisteen henkilökunnalle.

## Tilat kuntoon

Investointeja liiketiloihin on jatkettu vuoden 2002 aikana. Tilat uusittiin kuudessa apteekissa: Helsingin Keskustassa, Joensuussa, Kemissä, Lahdessa, Oulussa ja Turussa. Joensuun ja Lahden apteekit muuttivat uusiin suurempiin tiloihin.

## Hintojen tarkistus

Vuonna 2002 säädettiin uusi apteekkimaksulaki, jonka perusteella apteekkimaksua maksetaan vain väestölle tapahtuvasta lääkemyynnistä. Yliopiston Apteekki siirsi apteekkimaksun poistumisen tuoman hyödyn asiakkailleen laskemalla 10,9 prosenttia sellaisten itsehoitotuotteiden hintoja, jotka eivät ole lääkkeitä.

Avainluvut (1 000 euroa)	2000	2001	2002
Liikevaihto	146 834	162 119	184 966
Apteekkimaksu	16 068	17 743	18 076
% liikevaihdosta	10,9	10,9	9,8
Välittömät verot	3 104	3 378	3 358
Voitto	6 775	7 139	7 443
% liikevaihdosta	4,6	4,4	4,0
Yliopistolle tilitetty	23 929	26 760	27 877
Edellinen % apteekkimaksusta, veroista ja voitosta	92,2	94,7	96,5
Henkilöstö	693	799	889
Kokopäiväiseksi laskettuna	586	647	678





## Apteekkarin katsaus

Asetimme vuonna 2001 Yliopiston Apteekille haastavan tavoitteen: Yliopiston Apteekin pitää joskus olla maailman paras apteekki asiakkaiden, henkilökunnan ja omistajan mielestä ja hyväksytty toimija yhteistyökumppaneiden silmissä. Tavoitteen mukainen yhteinen visio auttaa luomaan toimivan strategian ja innostaa henkilökunnan tekemään töitä tavoitteen eteen. Nyt ensimmäisen täyden vuoden jälkeen on aika tarkastella, mitä olemme saaneet aikaan.

Panostukset asiakaspalveluun ovat kantaneet hedelmää. Omien asiakaskyselyjen perusteella kehitystä on tapahtunut, sillä asiakkaamme olivat yhä tyytyväisempiä asiakaspalvelumme laatuun. Lisäksi Taloustutkimuksen mukaan Yliopiston Apteekki rankattiin Suomen kolmanneksi parhaaksi asiakaspalveluyritykseksi. Suuri kiitos tästä kuuluu koko henkilökunnalle.

Panostukset henkilökuntaan ja esimiesten johtamistaitoihin ovat tuottaneet tulosta. Siitä kertoo mm. se, että apteekki-alaa vaivannut työvoimapula jäi Yliopiston Apteekissa historiaan viime vuonna. Osaan toimipisteistä meillä oli jo enemmän tulijoita kuin pystyimme rekrytoimaan. Kiitos apteekkien esimiehille hyvästä työstä henkilökunnan hyvinvoinnin eteen.

Helsingin yliopistolle verojen lisäksi tilittävä voitto kasvoi myös tavoitteen mukaisesti. Uskon, että omistaja on työhömmä tyytyväinen. Merkittävä asia oli myös päätös sosiaalifarmasian professuurin rahoittamisesta Yliopiston Apteekin voittovaroista. Apteekki-alalle tärkeään sosiaalifarmasian tutkimukseen saadaan näin lisää voimavaroja sekä farmaseuttien ja proviisorien opetukseen lisää opetusvoimaa. Vuonna 2002 jatkettiin myös jo kolmatta vuotta pe-

räkkäin apteekin voittovaroista farmasian laitoksen tutkimusedellytysten vahvistamiseen tarkoitetun Drug Discovery Technology Center (DDTC) -hankkeen rahoitusta 850 000 eurolla.

Otimme viime vuonna siis yhden selvän askeleen kohti tavoitettamme olla maailman paras apteekki. Toki matkamme on vielä alussa ja tekemistä riittää runsaasti.

Erityisen haasteen apteekki-alalle tarjoaa väestön ikääntymisen mukanaan tuoma lääkekulutuksen ja samalla myös yhteiskunnan kustannusten kasvu. Maksettavia lääkekorvauksia kasvattaa toki myös käytön ohjautuminen uusiin, kalliimpiin lääkkeisiin. Apteekki-alan on tehtävä oma osuutensa kustannusten kasvun hillitsemiseksi. Yliopiston Apteekki voi omalta osaltaan vaikuttaa ainakin kolmella tavalla: kehittämällä oman toimintansa tehokkuutta, edistämällä edullisempien lääkkeiden käyttöä ja ennen kaikkea lääkeneuvonnan kautta edistämällä lääkkeiden tarkoitukseenmukaista käyttöä.

Niinpä kuluvalle vuodelle Yliopiston Apteekki on asettanut tärkeimmäksi toiminnalliseksi tavoitteekseen onnistua geneerisen substituution eli lääkevaihdon toteuttamisessa mahdollisimman hyvin. Lääkevaihto on selkeästi apteekin asiakkaan etu - lääkelaskuunsa voi nyt vaikuttaa muutenkin kuin ottamalla päivittäiseen käyttöön tarkoitetun lääkkeen vain joka toinen päivä. Apteekissa asiakas uskaltaa keskustella myös lääkehoidonsa hinnasta. Ammatillisessa mielessä lääkevaihto vahvistaa apteekin asemaa terveydenhoidossa.

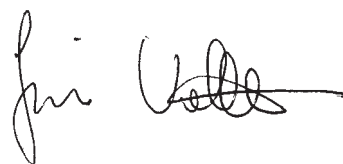
Yliopiston Apteekki yrittää huolehtia toimintansa kannattavuudesta erityisesti kehittämällä reseptilääkkeiden myyntiin liittyvää toimintaa. Pyrimme helppoon ja nopeaan toimin-

tatapaan, jossa aika käytetään asiakkaan hyväksi. Aikaa vapautuu siis entistä paremman lääkeneuvonnan antamiseen.

Toki kehitämme edelleen myös hyviä asiakaspalvelutaitojamme - avainsanoja ovat kontaktin otto, asiakkaan tarpeiden kartoitus ja oikean ratkaisun suosittelu. Asiakas tulee apteekkiin lääkemattilaisen apua saamaan ja meidän pitää pystyä tämä odotus myös täyttämään.

Nyt apteekkeilla on mielestäni lupa odottaa, että sairausvakuutusjärjestelmää uusitaan lääkekorvausten osalta järkevään suuntaan. Nykyinen järjestelmä on erityisesti asiakkaiden kannalta epäselvä. Ostokertakohtainen omavastuu joutaisi pois, koska se ohjaa asiakasta lääkeostojen osapointiin. Tilalle sopisi hyvin lääkekohdainen korvaus, josta koituu monta myönteistä seikkaa: lääkkeen hinnan muodostuminen on asiakkaalle selkeämpää, asiakkaan ei tarvitse ottaa kolmen kuukauden lääkeannosta minimoidakseen omavastuita ja asiakas voisi ostaa vain tarvitsemansa lääkkeet. Lisäksi lääkekohtainen korvaus edistäisi selvästi edullisempien lääkkeiden käyttöä.

Odotan kuluvalta vuodelta mielenkiintoista. Luotan siihen, että henkilökuntani hoitaa tehtävänsä hyvin. Uskon myös, että vuoden päästä voimme taas todeta olevamme askeleen lähempänä tavoitettamme. Yliopiston Apteekin ollessa Suomen suurin apteekki, on sillä erityinen velvollisuus toimia apteekki-alan edelläkävijänä.



Jari Kokkonen  
Apteekkarin



# Yliopiston Apteekin arvot

**Arvot muistuttavat siitä, mikä meille on tärkeää. Arvot vakauttavat toimintaa ja ohjaavat toimimaan oikein kaikissa tilanteissa. Yliopiston Apteekki arvioi arvonsa uudelleen vuonna 2002. Arvot kiteytyivät henkilökunnan kanssa käydyissä keskusteluissa.**

## Tyytyväinen asiakas

Tähtäämme kaikessa toiminnassamme siihen, että asiakkaamme ovat tyytyväisiä ja tulevat Yliopiston Apteekkiin uudelleen. Asiakkaamme arvostaa ystävällistä palvelua, yksilöllistä lääkeneuvontaa ja sitä, että hän saa lääkkeensä heti mukaan.

## Osaaminen

Yliopiston Apteekin tärkein menestystekijä on ammattitaitoinen ja osava henkilökunta. Osaamisessa yhdistyvät hyvät ammatilliset tiedot ja taidot sekä kyky kuunnella asiakasta, selvittää hänen tarpeensa ja suositella hänelle sopivia ratkaisuja. Jokaisen vastuulla on kehittää omaa osaamistaan. Yliopiston Apteekki tarjoaa puitteet osaamisen jatkuvaan kehittämiseen.

## Ilo tehdä töitä yhdessä

Työyhteisön hyvä henki heijastuu kaikialle. Vaalimme yhdessä tekemisen iloa ja ymmärrämme jokaisen työntekijän merkityksen työyhteisön hyvinvoinnin kehittämisessä ja asiakaspalvelun onnistumisessa. Iloisessa työyhteisössä on imua - uusia työkavereita löytyy helposti tarvittaessa. Selän takana puhumista, juoruamista, kiusaamista tai pomottelua ei hyväksytä.

## Avoimuus

Yliopiston Apteekissa tiedotetaan avoimesti kaikista asioista. Avoimuuteen kuuluu myös se, että pystymme puhumaan vaikeistakin asioista. Vastuu avoimuudesta ja tiedonkulusta on meillä kaikilla. Avoimuuteen kuuluu myös kiitoksen ja kehittävän palautteen antaminen.

## Edelläkävijä apteekialalla

Toiminnan jatkuva kehittäminen asiakkaiden hyväksi on Yliopiston Apteekille tärkeä asia. Kehitystyö hyödyttää koko apteekialaa. Edelläkävijän palveluksessa työskentelee edelläkävijöitä.

## Kannattavuus

Ymmärrämme, että vain kannattava yritys voi kehittää toimintaansa asiakkaiden eduksi ja olla hyvä työnantaja. Yliopiston Apteekin kannattavuus perustuu ketjumaisen toiminnan ja työtapojen jatkuvaan kehittämiseen. Kannattavassa yrityksessä jokaisen työntekijän työpanos on merkittävä.

## Yhteiskuntavastuu

Yliopiston Apteekki haluaa edistää lääkkeiden oikeaa ja tarkoituksenmukaista käyttöä. Haluamme omalta osaltamme osallistua lääkekulujen tarpeettoman kasvun hillitsemiseen ja tuemme aktiivisesti tähän tähtääviä toimenpiteitä.

Olemme asiakkaidemme käytävissä ympäri vuorokauden: Yliopiston Apteekin puhelinpalvelu on merkittävä lääkeinformaation jakaja Suomessa. Haluamme myös huolehtia oman henkilökuntamme hyvinvoinnista ja jaksamisesta. Yliopiston Apteekin voittovarot käytetään opetuksen ja sivistyksen tukemiseen.

## Yliopiston Apteekin eettiset ohjeet

**Eettiset ohjeet luovat toiminnan perustan Yliopiston Apteekissa. Eettiset ohjeet noudattavat kansainvälistä apteekki-alan eettistä ohjeistusta.**

### Yliopiston Apteekissa

- toimitaan asiakkaan edun mukaisesti
- kohdellaan kaikkia asiakkaita yhtä hyvin
- kunnioitetaan asiakkaan oikeutta valita itse hoitonsa
- vaalitaan asiakassuhteen luottamuksellisuutta
- tehdään yhteistyötä työyhteisössä ja muiden

ammattihenkilöiden kanssa kunnioittaen heidän arvoaan ja osaamistaan

- ollaan ammattitoiminnassa rehellisiä ja lahjomattomia
- palvellaan asiakasta, yhdyskuntaa ja yhteiskuntaa
- ylläpidetään ja kehitetään ammattitietoja ja -taitoja
- huolehditaan asiakkaan lääkehoidon jatkuvuudesta työriidoissa ja henkilökohtaisiin moraalikäsitelyihin liittyvissä ristiriitatilanteissa.

## Parempaa palvelua sopivilla hinnoilla hyvissä myymälätiloissa

*Vuoden 2002 aikana Yliopiston Apteekissa keskityttiin kolmeen kokonaisuuteen. Tavoitteena oli tarjota asiakkaille parempaa ja sujuvampaa palvelua uudistetuissa myymälätiloissa. Vuoden aikana tarjoutui lisäksi mahdollisuus tarkistaa apteekin itsehoitotuotteiden hinnat.*

Yliopiston Apteekin tärkein työtehtävä on asiakkaan kohtaaminen apteekissa. Asiakaspalvelua kehitettiin määrittelemällä, mikä asiakaspalvelussa on tärkeintä. Koko henkilökunta valmennettiin parempaan asiakaspalveluun. Yliopiston Apteekissa palve-

lun kulmakivet ovat: kontaktin otto asiakkaaseen, asiakkaan tarpeiden kartoitus ja parhaimman mahdollisen ratkaisun suosittelu asiakkaalle.

Taloustutkimus Oy nimesi Yliopiston Apteekin ja muut suomalaiset apteekit vuonna 2002 kolmanneksi parhaaksi asiakaspalveluyritykseksi Suomessa. Yliopiston Apteekin teettämien selvitysten perusteella Yliopiston Apteekki on arvioitu sekä Tampereella että Turussa alueen parhaaksi apteekiksi. Lisäksi Yliopiston Apteekki valittiin vuonna 2002 parhaaksi lappeenrantalaiseksi palveluyritykseksi.

### **Esimiehille tukea**

Työn sujuvuuteen ja hallintaan sekä henkilökunnan hyvinvointiin voidaan vaikuttaa esimiesten johtamistaidoilla. Esimiesten johtamistaitoja kehitettiin vuonna 2002. Samoin käynnistettiin kehityskeskustelut, joiden tavoitteena on selvittää yksilöllisiä kehittämistarpeita ja auttaa jokaista työntekijää omassa työssään.

### **Viihtyisät ja toimivat tilat**

Yliopiston Apteekissa on johdonmukaisesti uusittu apteekkitiloja, ja vuonna 2002 uusitut tilat valmistuivat Hel-









singin Keskustassa, Joensuussa, Keimissä, Lahdessa, Oulussa, ja Turussa. Yliopiston Apteekki Joensuussa muutti uuteen liikekiinteistöön. Lahdessa tiloja laajennettiin ja siirrettiin viereiseen liiketilaan.

Yliopiston Apteekki keskitti vuoden 2002 aikana koko valmistustoimintansa YA-talolle Helsinkiin. Asiakaiden yksittäisvalmisteet valmistetaan lääkevalmistukseen soveltuvissa tiloissa ja toimitetaan kaikkialle Suomeen. Toimintojen keskittämisellä pyritään takaamaan myös yksittäisvalmisteiden korkea laatu.

### **Edullinen hintataso**

Vuoden 2002 aikana tarjoutui mahdollisuus tarkistaa apteekissa myytävien itsehoitotuotteiden hintataso. Voimaan tulleen apteekkimaksulain mukaan apteekkien veroluonteista apteekkimaksua maksetaan jatkossa vain väestölle tapahtuvasta lääkemyynnistä. Apteekkimaksua ei makseta itsehoitotuotteiden myynnistä tai sosiaali- ja terveydenhuollon laitoksille tapahtuvasta myynnistä. Itsehoitotuotteet ovat apteekin myymiä terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä tuotteita, kuten perusvoiteita, pesunesteitä, haavanhoitotuotteita, sidetarpeita, suuhygieniatuotteita ja eräitä vitamiineja.

Yliopiston Apteekki siirsi apteekkimaksulain tuoman hyödyn suoraan asiakkailleen ja laski heinäkuussa itsehoitotuotteiden hintoja 10,9 prosenttia.

Hintojen alennuksella haluttiin parantaa apteekin kilpailukykyä näiden valmisteiden myyntikanavana. Edullisen hintatason lisäksi Yliopiston Apteekissa on laaja tuotevalikoima ja selkeä tuotteiden esillepano. Yliopis-

ton Apteekin tuoteräti arvioi myyntiin pääsevät tuotteet. Palveluvalinnassa asiakasta palvelevat aina apteekin farmaseutit ja proviisorit.

### **Tietoa kaikille**

Avoimuus ja hyvä tiedonkulku ovat edellytyksiä hyvälle toiminnalle. Vuonna 2002 Yliopiston Apteekin perinteisin tiedonvälityskanava, henkilöstölehti UNIIKKI, täytti 30 vuotta. Tiedon tarve on kuitenkin nopeutunut 1970-luvulta ja nykyisin kiireisimmät asiat välittyvät sähköpostitse Yliopiston Apteekin henkilökunnalle. Lisäksi käytössä on Yliopiston Apteekin intranet ja web-pohjaisia tiedonvälityskanavia.

Intranet on Yliopiston Apteekin keskeisin sisäinen tiedonvälityskanava. Vuoden lopulla aloitettiin uuden käyttöliittymän suunnittelu yhdessä WM-datan kanssa. Uusi käyttöliittymä on suunniteltu tukemaan erityisesti asiakaspalvelutyötä ja se otetaan käyttöön vuoden 2003 aikana.

### **Apteekin uudet haasteet**

Yliopiston Apteekki aloitti vuonna 2002 valmistautumisen geneeriseen substituutioon. Lääkevaihtolaki tulee voimaan 1.4.2003, jonka jälkeen apteekki vaihtaa asiakkaan suostumuksella lääkärin määräämän lääkkeen edullisempaan vaihtokelpoiseen valmisteeseen.

Yliopiston Apteekki keskittyi kehityshankkeissaan erityisesti kolmeen osa-alueeseen:

- tietojärjestelmien kehittämiseen (Linnea-reseptinkäsittelyohjelma) yhteistyössä Receptum Oyn kanssa
- varastonhallinnan ja tilaustoiminnan kehittämiseen
- henkilökunnan kouluttamiseen

Näitä hankkeita koordinoi tietohallintopäällikkö, proviisori **Juha Antila**.

Tilaustoimintaa tukemaan nimettiin vastuuhenkilöksi asiakaspalvelupäällikkö, proviisori **Jaana Tillanen**, joka jatkossa seuraa lääkemarkkinoita ja valmisteiden hinnoittelua. Vastuuhenkilö ohjaa keskitetysti Yliopiston Apteekin tilaustoimintaa ja varastologistiikkaa.

Yliopiston Apteekin kaikille avoimessa internetin verkkopalvelussa ([www.yliopistonapteekki.fi](http://www.yliopistonapteekki.fi)) on voinut jo pitkään vertailla lääkkeiden hintoja. Syksyllä 2002 päätettiin, että verkkopalvelun hintavertailu-osiota kehitetään siten, että se tukee myös geneeristä substituutiota. Kevään aikana avataan palvelun uusin osio, jossa kuluttajilla on mahdollisuus selvittää kuuluuko oma lääke vaihtokelpoiseen lääkkeeseen ja onko tarjolla edullisempia vaihtoehtoja. Mukana ovat Lääkelaitoksen vaihdon piiriin hyväksymät valmisteet tuoreine hintatietoineen.



# Apteekissa henkilökunta sinetöi suhteen asiakkaaseen

*Osaava ja ystävällinen henkilökunta on Yliopiston Apteekin toiminnan kivijalka. Henkilökunnasta huolehtiminen on Yliopiston Apteekissa tärkeää. Henkilökunnan hyvinvointiin vaikutetaan esimiestyön kehittämisellä, henkilökunnan kouluttamisella, työtyytyväisyyden jatkuvalla arvioinnilla ja huolehtimalla siitä, että henkilökuntaa on riittävästi.*

Yliopiston Apteekissa työskenteli vuonna 2002 keskimäärin 889 henkilöä. Kokopäiväiseksi lasketusta henkilöstöstä on farmaseutteja 53,7 %, apteekin teknistä henkilöstöä 23,7 %, proviisoreja 8,1 % ja muuta henkilöstöä 14,5 %. Apteekissa saumatonta toimintaa perustuu työnjakoon proviisorien, farmaseuttien ja teknisen henkilökunnan kesken.

**Yliopiston Apteekissa farmaseutit** vastaavat asiakaspalvelusta sekä apteekin reseptipalvelusta että palveluvalinnassa. Suurin osa farmaseuteista työskentelee asiakaspalvelussa. YA-talossa farmaseutit työskentelevät laadunvarmistuksessa, tuotannossa työnjohtajina, lääkkeiden yksittäisvalmistuksessa assistentteina ja Tilauspalveluissa. Lisäksi Yliopiston Apteekin puhelimitse tapahtuvasta asiakaspalvelusta vastaavat pääasiassa Tietopalveluiden farmaseutit, jotka työskentelevät myös puhelinpalvelun lisäksi apteekissa.

**Yliopiston Apteekissa tekninen henkilökunta** vastaa kaikista niistä töistä, jotka eivät edellytä farmaseuttista ammattitaitoa. Tekninen henkilökunta vastaa apteekin reseptipalvelun lääkekeräilystä, kassapalvelusta ja palveluvalinnan hyllyjen ylläpidosta. Li-

säksi tekninen henkilökunta vastaa apteekin tilauksista ja useissa toimipisteissä myös työvuorojen suunnittelusta ja laskutuksesta. Apteekin teknisistä töistä on tullut yhä vaatavampia ja keskeisempiä apteekin toiminnan sujuvuuden kannalta.

**Yliopiston Apteekin proviisorit** työskentelevät asiantuntijatehtävissä tai esimiestehtävissä. Apteekin asiakaspalveluproviisorit ovat aktiivisesti mukana asiakaspalvelutyössä ja tukevat farmaseutteja työssään. Asiakaspalvelupäälliköt toimivat apteekin esimiehinä vastaten asiakaspalvelun johtamisesta apteekinhoitajan tukena. Myös apteekinhoitajat ovat koulutukseltaan proviisoreita. Kaikki apteekin proviisorit ovat mukana asiakaspalvelutyössä.

**YA-talolla** työskentelee henkilökuntaa laadunvarmistuksessa, tuotannossa, materiaalihallinnossa, tilauspalveluissa sekä muissa keskitetyissä toiminnoissa, kuten talous- ja tietohallinnossa. Yliopiston Apteekin markkinointi, viestintä ja koulutus hoidetaan keskitetysti.

## **Perehdytys ja koulutus**

Yliopiston Apteekissa koulutuksesta, perehdytyksestä ja oppilastoiminnasta vastaa keskitetysti koulutuspäällikkö, FaT **Janne Mikkola**.

Yliopiston Apteekin täydennyskoulutus toteutetaan YA-Akatemiasa. Eri erikoisalojen koordinaattorit suunnittelevat ja toteuttavat koulutuksen koulutuspäällikön tuella. Koordinaattori laatii koulutuksista koulutuspäällikön avustuksella toimi-

pistekoulutusmateriaalin henkilökunnan koulutusta varten ja itseopiskelumateriaalin intranetiin. Koulutuksessa keskitytään erityisesti uusimman tiedon välittämiseen ja lääkeneuvonnan parantamiseen asiakaspalvelussa.

Apteekkien erikoisfarmaseutit osallistuvat YA-Akatemian koulutukseen ja vastaavat sen jälkeen toimipaikkakoulutuksesta. Jokaisella työntekijällä on oma koulutuskortti, johon kirjataan koulutukset, joihin hän on osallistunut. Yliopiston Apteekin erikoisfarmaseutit auttavat työtovereitaan käytännön apteekkityössä oman erikoisalueensa lääkeneuvontaan liittyvien ongelmien ratkaisemisessa. Erikoisfarmaseutit osallistuvat myös apteekin teemaviikkojen järjestelyihin.

Yliopiston Apteekin perehdytys toteutetaan kaksivaiheisesti. Oman toimipisteen toimintaan ja asiakaspalvelun periaatteisiin perehdytetään paikallisesti valmiin perehdytysmateriaalin avulla. YA-talolla tutustutaan tarkemmin Yliopiston Apteekkiin yrityksenä, käydään läpi Yliopiston Apteekin keskitetyt toiminnot ja tutustutaan samalla YA-talon toimintaan ja sen henkilökuntaan.

Yliopiston Apteekissa suorittaa vuosittain 80-100 farmasian oppilasta opintoihinsa kuuluvan opetusapteekkiharjoittelun. Opetusapteekkiharjoittelu on farmasian oppilaan suurin yksittäinen opintojakso, joten oppilaiden ohjaukseen on Yliopiston Apteekissa panostettu aikaisempaa enemmän. Oppilaille annetaan kattava kuva apteekkityöstä. Yliopiston Apteekissa kiinnitetään erityistä huo-



miota asiakaspalvelutaitojen kehittämiseen. Yliopiston Apteekki kannustaa omia toimipisteitään yhä parempaan oppilaiden ohjaukseen palkitsemalla vuosittain Yliopiston Apteekin vuoden opetusapteekin. Vuoden 2002 opetusapteekiksi valittiin Yliopiston Apteekki Lappeenrannassa.

### Tulospalkkaus

Yliopiston Apteekin arvot ohjaavat myös tulospalkkauksen kehittämistä. Arvoista lähtevä henkilöstön palkitsemisjärjestelmä luo edellytyksiä Yliopiston Apteekin menestykselle toiminnalle myös tulevaisuudessa.

Tulospalkkausjärjestelmä mahdollistaa myös sen, että henkilökunta voi ymmärtää Yliopiston Apteekin talouden rakenteen ja siihen vaikuttavien tekijöiden riippuvuussuhteet paremmin. Tulospalkkauksen kriteereillä tuetaan toiminnan kehittämistä siten,

että asiakkaat ovat tyytyväisiä ja tulevat Yliopiston Apteekkiin uudelleen.

Nykyisen tulospalkkiojärjestelmän runko on valmisteltu Yliopiston Apteekin henkilöstöneuvoston 1998 nimeämässä työryhmässä. Tulospalkkiojärjestelmän lähtökohtana on sen erillisuus muista palkkausjärjestelmistä. Apteekin johto päättää sen vuosittaisesta soveltamistavasta. Tavoitteena on ohjata toimintaa tulospalkkiokriteerien avulla apteekin kannalta keskeisiin toiminnallisiin tavoitteisiin. Kriteerit ja niiden painoarvot ovat jonkin verran muuttuneet ajan myötä. Tulospalkkiolla palkitaan henkilöstöä niissä toimipisteissä, jotka kehittyvät selvästi tavallista paremmin ja saavuttavat tavoitteensa.

Vuodelta 2002 tulospalkkiota maksettiin Yliopiston Apteekissa kymmenen toimipisteen työntekijöille.

### Työtyytyväisyys

Yliopiston Apteekissa selvitettiin henkilöstön työhyvinvointiin vaikuttavia asioita ja työtyytyväisyyttä. Työeläkeyhtiö Varma-Sammon avustuksella toteutettiin Evita-töhyvinvointiarviointi, jonka perusteella työhyvinvoinnin painopisteitä arvioitiin uudelleen.

Joulukuussa 2002 toteutettiin henkilökunnan keskuudessa ensimmäinen kattava työtyytyväisyysarviointi, joka luo pohjan työtyytyväisyyden jatkuvalla seurannalla. Selvitysten perusteella Yliopiston Apteekin henkilökunta on motivoitunutta ja sitoutunutta Yliopiston Apteekin tavoitteisiin. Tiedonkulun parantaminen, erityisesti tietotekniikkaan liittyvä koulutus ja esimiestyön kehittäminen edelleen ovat kuluvan vuoden haasteita.



# Yliopiston Apteekki - samat palvelut kaikkialla

*Yliopiston Apteekki on Suomen suurin apteekki. Apteekilla on toimintaa 12 paikkakunnalla. Vuonna 2002 Yliopiston Apteekista toimitettiin 3 596 223 reseptiä, mikä on hieman yli 9 prosenttia Suomessa toimitettujen reseptien kokonaismäärästä. Reseptien määrä kasvoi Yliopiston Apteekissa 6,4 prosenttia, kun kokonaisuudessaan reseptien määrän kasvu oli Suomessa 1,9 prosenttia.*

Hyvä palvelu, hyvät tilat, laajat tuotevalikoimat ja pitkät aukioloajat ovat kasvattaneet Yliopiston Apteekin toimipisteet suurimmiksi apteekkeiksi monilla paikkakunnilla.

## Apteekit

**Helsingissä** Yliopiston Apteekilla on viisi apteekkiä. Helsingin **Keskustan** toimipisteen toiminnasta vastaa johtava proviisori **Eeva-Kaisa Mäki-Moijala**.

Helsingissä Yliopiston Apteekin **Töölön** toimipisteen apteekinhoitajana toimii proviisori **Mauri Sarriola**. Töölön toimipiste on ainoa aina auki oleva apteekki Suomessa.

Helsingissä **Diakonissalaitoksella** sijaitsevan toimipisteen hoitajana toimii proviisori **Heikki Peura**. **Vallilassa** Helsingin yliopiston eläinlääketieteellisen tiedekunnan yhteydessä toimivassa apteekissa apteekinhoitajana toimii proviisori **Eija Lilja**. Vallilan toimipisteellä on myös Drive-in -luukku, jonka kautta esimerkiksi liikuntarajoitteisten on helpompaa asioida.

Yliopiston Apteekki luovutti Kuopiossa sijainneen toimipisteensä Kuopion yliopistolle. Vastaavasti apteekki sai avata Helsinkiin **Malmille** uuden apteekin. Malmin toimipiste avattiin lokakuussa 2001. Apteekinhoitajana

toimii proviisori **Stiina Piirainen**. Malmilla apteekin kasvu on ollut nopeaa ja tilojen laajentamisen tarve tulee ajankohtaiseksi jo vuoden 2003 alussa.

Yliopiston Apteekin **Joensuun** toimipisteen apteekinhoitajana toimii proviisori **Jukka Koistinen**. Joensuu muutti uuteen liikekiinteistöön vuoden 2002 lopulla.

**Jyväskylässä** Yliopiston Apteekilla on kaksi apteekkiä. **Kauppakadulla** apteekinhoitajana toimii proviisori **Hanna Syrjä** ja **Puistokadulla** apteekinhoitajana toimii proviisori **Pirkko Jokila**.

Pohjoisin Yliopiston Apteekki on Kemissä. **Kemissä** apteekinhoitajana toimii proviisori **Heikki Pennanen**.

Yliopiston Apteekissa **Lahdessa** apteekinhoitajana toimii proviisori **Marja Mairinoja**. Apteekin tilojen kunnostuksen yhteydessä myymälätilat siirrettiin viereiseen liiketilaan.

**Lappeenrannassa** Yliopiston Apteekin apteekinhoitajana toimii proviisori **Anne Hietala**. Lappeenranta vastaa myös Yliopiston Apteekin työvoimapalvelusta.

Yliopiston Apteekissa **Oulussa** apteekinhoitajana toimii proviisori **Aki Pitkänen**.

**Porissa** Yliopiston Apteekin apteekinhoitajana toimii proviisori **Marjo Rajamäki**.

Yliopiston Apteekissa **Salossa** apteekinhoitajana toimii proviisori **Heino Pernilä**.

**Savonlinnassa** apteekinhoitajana toimi proviisori **Lea Niittyrinta**. Vuoden lopussa uudeksi apteekinhoitajaksi nimitettiin proviisori **Kari Asunmaa**, joka työskenteli aikaisemmin asiakaspalveluproviisorina Lappeen-

rannassa.

**Tampereella** Yliopiston Apteekin toimipisteen apteekinhoitajana toimi proviisori **Pekka Ritvalehto**. Vuoden lopussa uudeksi apteekinhoitajaksi nimitettiin proviisori **Kerstin Carlsson**, joka työskenteli aikaisemmin asiakaspalvelupäällikkönä Helsingissä Keskustan toimipisteessä.

Yliopiston Apteekissa **Turussa** apteekinhoitajana toimii proviisori **Timo Mäenpää**.

## Työvoimapalvelu

Yliopiston Apteekki käynnisti vuonna 2002 työvoimapalvelun, johon palkattiin farmaseutteja työskentelemään Yliopiston Apteekin eri toimipisteissä tarpeen mukaan. Työvoimapalvelun toiminnasta vastaa Yliopiston Apteekki Lappeenrannassa.

## Keskitettyt palvelut

Helsinkiin **YA-talolle** on koottu Yliopiston Apteekin keskitetyt palvelut. YA-talolla toimivat Yliopiston Apteekin yritysasiakkaita palveleva Tilauspalvelut-yksikkö ja sen kanssa kiinteässä yhteistyössä materiaalitoiminnot. YA-talolla sijaitsee niin ikään Yliopiston Apteekin puhelinpalvelusta vastaava Tietopalvelut-yksikkö.

Tuotanto-osastolla valmistetaan Yliopiston Apteekin omat valmisteet ja sen yhteydessä olevissa tiloissa valmistetaan keskitetysti asiakkaille tehtävät yksittäisvalmisteet. Tuotannon kanssa kiinteässä yhteistyössä toimii Laadunvarmistus-yksikkö.

Keskitetysti hoidetaan myös talous- ja tietohallinto, koulutus, markkinointi ja viestintä.







## Asiakaspalvelua puhelimitse ja verkossa

*Yliopiston Apteekin tärkeintä asiakaspalvelua on asiakkaiden jokapäiväinen henkilökohtainen kohtaaminen ja palveleminen apteekissa. Yliopiston Apteekki kehittää jatkuvasti myös uusia tapoja palvelua paremmin ja monipuolisemmin asiakkaitaan. Yliopiston Apteekin henkilökunnan ammattitaito on asiakkaiden käytettävissä myös silloin, kun apteekit ovat kiinni.*

### Lääkehoitoon tukea puhelimella

Yliopiston Apteekki käynnisti keskittelyn puhelinpalvelun vuonna 1996. Vuonna 2002 Yliopiston Apteekin asiakaspalvelunumero 0203 20200 on löytänyt tiensä suomalaisten koteihin. Puhelimessa vastataan vuorokauden ympäri, vuoden jokaisena päivänä.

Puheluihin vastaa keskitetysti Tietopalvelut-yksikkö (call center), jonka toiminnasta vastaa tietopalvelupäällikkö, farmaseutti **Leena Äyräpää** ja vuonna 2002 hänen sijaisenaan farmaseutti **Olli Hannuksela**. Yksikössä työskentelee noin 30 puhelinpalveluun ja tietokantojen käyttöön koulutettua farmaseuttia ja proviisoria.

Vuonna 2002 Tietopalvelut vastasi yli 200 000 puheluu. Valtakunnallisella asiakaspalvelulinjalla (0203 20200) noin puolet kuluttajien kysymyksistä koski reseptilääkkeitä, neljäsosa itsehoito-ohjeita ja loput mm. lääkkeen hintaa tai lääkkeen saataavuutta.

Maksuttomaan kanta-asiakaslinjaan tuli noin 7 prosenttia puheluisia. Kanta-asiakaslinjan puheluisia 90 pro-

senttia koski samoja lääkehoitoon liittyviä asioita kuin asiakaspalvelulinjan puhelu. Kanta-asiakaslinjalla hoidetaan myös kanta-asiakasjärjestelmään liittyviä asioita, kuten esimerkiksi osoitteenmuutoksia.

Terveystieteiden ammattilaiset, kuten lääkärit, kyselevät Yliopiston Apteekista ensisijaisesti tietoja uusista lääkkeistä tai erityisluovallista lääkkeitä.

Yliopiston Apteekin Tietopalvelut-yksiköllä on käytössään keskeisen kirjallisuuden ja harvinaisempien hakeosten lisäksi kaikki merkittävät tietokannat. Tavallisimmin kysymykset liittyvät lääkkeiden haittavaikutuksiin tai interaktioihin muiden lääkkeiden, ruuan tai alkoholin kanssa.

Yliopiston Apteekki on merkittävä Lääkelaitoksen erityisluvalla toimittavien lääkkeiden maahantuojia. Yliopiston Apteekin Tietopalvelut tarjoaa myös näihin tuotteisiin, niiden oikeaan käyttöön ja annosteluun liittyvää tietoa.

### Palvelua verkossa

Yliopiston Apteekin verkkopalvelu ([www.yliopistonapteekki.fi](http://www.yliopistonapteekki.fi)) on avoin, ensisijaisesti kuluttajille tarkoitettu internet-palvelu. Sivulla tarjotaan luotettavaa tietoa sairauksien hoidosta, terveyden ylläpitämisestä ja ajankohtaisista terveyteen liittyvistä aiheista.

Yliopiston Apteekin verkkopalvelun tärkeä elementti on tuotehaku, jonka avulla on mahdollista tehdä esimerkiksi hintavertailuja eri lääkkeiden välillä. Verkkopalvelussa on aina ajan-

tasaiset hintatiedot lääkkeitä, koska hinnat päivittyvät samalla, kun ne päivitetään apteekin omaan käyttöön. Lääkkeiden tuotetiedot ovat peräisin Lääketietokeskuksen ylläpitämästä Lääkeoppaasta.

### Verkkopalvelu löysi käyttäjänsä

Kesällä 2002 Yliopiston Apteekin verkkopalvelu löysi käyttäjänsä. Kävijämäärät ovat kasvaneet tasaisesti ja vuoden lopussa sivuilla kävi kuukausittain jo yli 25 000 kävijää.

Vuoden lopussa käynnistettiin kehityshanke, jonka tuloksena keväällä 2003 avataan sivujen uusi osio. Tuoloin sivuilta löytyy kattava tietopaketti geneerisestä substituutiosta ja mahdollisuus vertailla lääkevaihdon piiriin kuuluvien valmisteiden hintoja.

Yliopiston Apteekin verkkopalvelun sisällöstä vastaa farmaseutti **Kristiina Vuori**.

# Hallituksen toimintakertomus

## Liikevaihto

Yliopiston Apteekin liikevaihto oli 185,0 miljoonaa euroa vuonna 2002. Liikevaihto kasvoi 14,1 prosenttia vuodesta 2001. Lääkemyynnin yleinen kehitys oli tukkumyynnihinnoin 10,4 prosenttia.

Käteismyynti henkilöasiakkaille kehittyi myönteisemmin kuin laskutusmyynti, jonka osuus oli 5,4 prosenttia liikevaihdosta. Paras suhteellinen käteismyynnin kehitys oli Porin, Joensuun ja Salon apteekeissa. Myös ensimmäisen täyden vuoden toiminut Malmin apteekki täytti sille asetetut kehitystavoitteet ja vaikutti merkittävästi myynnin kasvuun.

## Apteekkimaksu

Yliopiston Apteekin apteekkimaksu oli 18,1 miljoonaa euroa, mikä on 9,8 prosenttia liikevaihdosta. Apteekkimaksun suhteellisen määrän pieneminen aiemmasta 10,9 prosentista johtuu apteekkimaksulain vuonna 2002 säädetyistä muutoksesta, jolla apteekin muu myynti kuin väestölle tapahtuva lääkemyynti vapautettiin apteekkimaksusta. Yliopiston Apteekki siirsi apteekkimaksun poistumisen tuoman hyödyn asiakkailleen alentamalla maksusta vapautettujen ei-lääkkeellisten itsehoitotuotteiden hintoja 10,9 prosenttia 1.7.2002.

Lääkelaitos määrää Yliopiston Apteekin apteekkimaksun apteekkimaksulain mukaan. Apteekkimaksu on esitetty omana eränään apteekin tuloslaskelmassa. Yliopiston Apteekki suorittaa sille vahvistetun apteekkimaksun Helsingin yliopistolle.

## Tulos

Yliopiston Apteekin liikevoitto tilikaudelta 2002 oli 9,9 miljoonaa euroa. Liikevoitto kasvoi 7 prosenttia edellisestä vuodesta. Voitto ennen satunnaisia eriä ja veroja oli 10,8 miljoonaa euroa, mikä on 5 prosenttia edellisistä vuotta suurempi. Tilikauden voitto oli 7,4 miljoonaa euroa. Voitto kasvoi 4 prosenttia vuodesta 2001.

## Henkilöstö

Yliopiston Apteekin palveluksessa oli keskimäärin 889 henkilöä vuonna 2002. Kokopäivätoimiksi muutettuna keskimääräinen henkilöstömäärä oli 678 henkilöä. Kokopäiväiseksi muutetun henkilöstön määrä kasvoi 5 prosenttia vuoden 2001 lopun tilanteeseen verrattuna. Riittävällä henkilöstöllä halutaan turvata asiakaspalvelun toimivuus ja laatu.

Vuoden 2002 suoriteperusteiset palkat olivat 18,6 miljoonaa euroa. Kaikkiaan henkilöstökulut olivat 22,6 miljoonaa euroa, missä oli kasvua 13 prosenttia verrattuna vuoteen 2001.

## Investoinnit

Investoinnit olivat pääosin apteekkitilojen ja niiden tietojärjestelmien korjauksia ja uusimisia.

## Konserni

Yliopiston Apteekista ja sen tytäryhtiöistä YA-Prevett Oy:stä, YA-Vital Oy:stä, Yhteistyöapteekit Finland Oy:stä, Ordior Oy:stä ja Oy Galena Ltd:stä sekä sen tytäryhtiöstä Oy Capolar Ab:sta on laadittu konsernitilinpäätös. Tytäryhtiöt tukevat Yliopiston

Apteekin tehtävien toteutusta. Niiden osuus konsernin liikevaihdosta ja henkilöstöstä on suhteellisen vähäinen.

Konsernin liikevaihto oli 193,0 miljoonaa euroa. Liikevaihto kasvoi 13,3 prosenttia edellisestä vuodesta. Konsernin liikevaihdosta Yliopiston Apteekin osuus oli 95,8 prosenttia.

Konsernin voitto ennen tilinpäätösjakoa ja veroja oli 11,2 miljoonaa euroa, missä oli kasvua 3,5 prosenttia vuodesta 2001. Konsernin tilikauden voitto oli 7,7 miljoonaa euroa. Voitto on 5,8 prosenttia edellisistä vuotta suurempi.

YA-Prevett Oy myy eläinlääkintään tarvittavia lääkkeitä ja tarvikkeita. Sen liikevaihto oli 2,3 miljoonaa euroa. Yhteistyöapteekit Finland Oy tuo maahan ja markkinoi Vichy kosmetiikkasarjaa. Sen liikevaihto oli 0,8 miljoonaa euroa. Ordior Oy toimittaa laboratoriodien analyysilaitteita. Sen liikevaihto oli 4,8 miljoonaa euroa. Oy Galena Ltd on lääkkeiden ja luontaistuotteiden sopimusvalmistaja. Sen liikevaihto oli 0,8 miljoonaa euroa.

Konsernin tytäryhtiöiden toiminta oli voitollista lukuun ottamatta Oy Galena Ltd:tä, jonka tulos oli edelleen tappiollinen vuonna 2002. Konsernin tytäryhtiöt työllistivät suoraan keskimäärin 42 henkilöä vuonna 2002. Lisäksi ne osittain ostivat erilaisia henkilöstöpalveluja Yliopiston Apteekilta.

Tilinpäätökseen on kirjattu osakkuusyhtiönä Receptum Oy, joka toimittaa tietojärjestelmiä apteekeille sekä lääkäri- ja hammaslääkäriasemil-

le.Sen liikevaihto oli 4,1 miljoonaa euroa vuonna 2002.

#### **Vuoden 2003 näkymät**

Kuluvan vuoden merkittävin toimintaan vaikuttava tekijä on huhtikuun alusta apteekissa käynnistyvä geneerinen substituutio eli lääkevaihto. Yliopiston Apteekki pyrkii toteuttamaan

sen mahdollisimman hyvin ja toimivasti ennen kaikkea asiakkaiden näkökulmasta.

Asiakaspalvelun ja esimiestyön sekä ketjumaisen toiminnan kehittäminen ovat edelleen keskeisiä toiminnallisia tavoitteita vuonna 2003. Myös apteekkitoimipisteiden uusiminen jatkuu kuluvana vuonna.

Liikevaihdon ja tuloksen kehitys vuonna 2003 riippuu mm. geneerisen substituution toteutuvista vaikutuksista. Yliopiston Apteekin tavoitteena on kuitenkin säilyttää positiivinen liikevaihdon ja tuloksen kehitys myös vuonna 2003.



*Kari Raivio (vas.), Riitta-Mari Tulamo, Ikka Hyvärinen, Juha Korppi-Tommola, Kari S. Tikka, Marja-Riitta Taskinen, Martti Marvola, Jari Kokkonen.*



## Tuloslaskelma 1.1.-31.12.2002

1000 €	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2002	2001	2002	2001
<b>LIIVEVAIHTO</b>	<b>184 966</b>	<b>162 119</b>	<b>193 013</b>	<b>170 288</b>
Valmiiden ja keskeneräisten tuotteiden varastojen muutos	912	1 230	968	1 048
Liiketoiminnan muut tuotot	1 807	1 698	1 641	1 603
Apteekkimaksu	-18 076	-17 743	-18 076	-17 743
Materiaalit ja palvelut				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	-126 233	-109 425	-131 015	-114 143
Varastojen muutos	293	-304	335	-315
	-125 940	-109 729	-130 680	-114 459
Henkilöstökulut	-22 592	-19 962	-24 165	-21 470
Poistot ja arvonalentumiset	-1 698	-1 247	-1 936	-1 477
Liiketoiminnan muut kulut	-9 434	-7 094	-10 544	-8 206
<b>LIIKEVOITTO</b>	<b>9 945</b>	<b>9 272</b>	<b>10 221</b>	<b>9 584</b>
Rahoitustuotot ja -kulut	858	1 051	943	1 207
<b>VOITTO ENNEN TILINPÄÄTÖSSIIRTOJA JA VEROJA</b>	<b>10 803</b>	<b>10 323</b>	<b>11 164</b>	<b>10 790</b>
Tilinpäätössiirrot	-2	194	-	-
Välittömät verot	-3 358	-3 378	-3 432	-3 435
Vähemmistöosuus	-	-	-18	-68
<b>TILIKAUDEN VOITTO</b>	<b>7 443</b>	<b>7 139</b>	<b>7 714</b>	<b>7 288</b>

## Tase 31.12.2002

### VASTAAVAA

1000 €

#### PYSYVÄT VASTAAVAT

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2002	2001	2002	2001
Aineettomat hyödykkeet	1 746	1 118	1 855	1 280
Aineelliset hyödykkeet	9 989	9 797	10 593	10 391
Sijoitukset				
Osuudet saman konsernin yrityksissä	825	815	-	-
Osakkuusyhtiöiden osakkeet	13	13	417	280
Muut osakkeet	6 519	2 416	6 521	2 417
	<b>7 357</b>	<b>3 244</b>	<b>6 938</b>	<b>2 697</b>

#### PYSYVÄT VASTAAVAT YHTEENSÄ

**19 092      14 159      19 386      14 368**

#### VAIHTUVAT VASTAAVAT

Vaihto-omaisuus

Valmiit tuotteet	9 015	8 103	10 553	9 445
Aineet ja tarvikkeet	701	407	701	505
	<b>9 716</b>	<b>8 510</b>	<b>11 254</b>	<b>9 950</b>

Saamiset

Pitkäaikaiset

Saamiset saman konsernin yrityksiltä	356	542	-	-
Saamiset osakkuusyhtiöiltä	-	437	-	437

Lyhytaikaiset

Myyntisaamiset	3 988	3 210	4 739	3 944
Saamiset saman konsernin yrityksiltä	155	162	-	-
Saamiset osakkuusyhtiöiltä	-	43	-	44
Muut saamiset	2	1	2	207
Siirtosaamiset	2 516	2 074	2 623	2 142
	<b>6 661</b>	<b>5 490</b>	<b>7 364</b>	<b>6 337</b>

Rahoitusarvopaperit

Rahat ja pankkisaamiset	26 990	29 156	27 860	29 816
	885	2 074	1 128	2 368

#### VAIHTUVAT VASTAAVAT YHTEENSÄ

**44 608      46 209      47 606      48 908**

#### VASTAAVAA YHTEENSÄ

**63 700      60 368      66 992      63 276**

## Tase 31.12.2002

<b>VASTATTAVAA</b>	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2002	2001	2002	2001
1000 €				
<b>OMA PÄÄOMA</b>				
Perus- ja osakepääoma	21 359	19 859	21 359	19 859
Edellisten tilikausien voitto	-	-	2 819	2 670
Tilikauden voitto	7 443	7 139	7 714	7 288
Pääomalaina	-	-	224	157
<b>OMA PÄÄOMA YHTEENSÄ</b>	<b>28 802</b>	<b>26 998</b>	<b>32 116</b>	<b>29 974</b>
<b>VÄHEMMISTÖOSUUS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>646</b>	<b>655</b>
<b>TILINPÄÄTÖSSIIRTOJEN KERTYMÄT</b>	<b>2 410</b>	<b>2 407</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>VIERAS PÄÄOMA</b>				
Laskennallinen verovelka	-	-	723	727
Lyhytaikainen vieras pääoma				
Saadut ennakot	-	-	43	51
Ostovelat	9 167	7 527	9 651	8 008
Velat saman konsernin yrityksille	80	40	-	-
Velat omistusyhteisyriksille	23	-	24	-
Muut velat	841	969	1 117	1 215
Siirtovelat	22 377	22 427	22 672	22 646
	32 488	30 963	33 507	31 920
<b>VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ</b>	<b>32 488</b>	<b>30 963</b>	<b>34 230</b>	<b>32 647</b>
<b>VASTATTAVAA YHTEENSÄ</b>	<b>63 700</b>	<b>60 368</b>	<b>66 992</b>	<b>63 276</b>



## Rahoituslaskelma

1000 €	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2002	2001	2002	2001
<b>LIIKETOIMINNAN RAHAVIRTA</b>				
Liikevoitto	9 946	9 272	10 221	9 584
Poistot	1 698	1 247	1 936	1 477
Käyttöpääoman muutos				
Lyhytaikaisten liikesaamisten lisäys(-), vähennys(+)	-1 219	-802	-1 121	-987
Vaihto-omaisuuden lisäys(-), vähennys(+)	-1 205	-926	-1 303	-732
Lyhytaikaisten velkojen lisäys(-), vähennys(+)	1 570	2 428	1 616	426
Käyttöpääoman nettomuutos	-854	700	-808	-1 293
Saadut osingot	75	34	33	2
Saadut korot	1 117	1 229	1 125	1 409
Muut rahoituserät	-	-	-162	-266
Maksetut korot ja maksut	-172	-150	-173	-152
Maksetut verot ja muut veroja vastaavat maksut	-3 359	-3 375	-3 355	-19 214
<b>Liiketoiminnan rahavirta</b>	<b>8 451</b>	<b>8 957</b>	<b>8 817</b>	<b>-8 453</b>
<b>INVESTOINTIEN RAHAVIRTA</b>				
Ostetut tytäryhtiöosakkeet	-9	-60	-	-
Investoinnit muihin osakkeisiin	-4 128	-669	-4 128	-669
Investoinnit aineellisiin ja aineettomiin hyödykkeisiin	-2 554	-2 357	-2 771	-2 847
Aineellisten ja aineettomien hyödykkeiden luovutustuotot	36	7	58	28
<b>Investointien rahavirta</b>	<b>-6 655</b>	<b>-3 079</b>	<b>- 6 841</b>	<b>-3 488</b>
<b>RAHOITUKSEN RAHAVIRTA</b>				
Korollisten saamisten lisäys(-), vähennys(+)	586	216	437	236
Korollisten pitkäaikaisten lainojen lisäys(-), vähennys(+)	-97	-	-10	-11
Maksut yliopistolle voittovaroista	-5 639	-4 757	-5 639	-4 757
Maksetut osingot	-	-	-28	-18
Muut rahoituserät	-	-	68	72
<b>Rahoituksen rahavirta</b>	<b>-5 150</b>	<b>-4 541</b>	<b>-5 172</b>	<b>-4 478</b>
<b>LIKVIDIEN VAROJEN MUUTOS</b>				
Likvidit varat 1.1.	31 229	29 892	32 184	30 860
Likvidit varat 31.12.	27 875	31 229	28 988	32 184
	-3 354	1 337	-3 196	1 324

# Tilinpäätöksen liitetiedot

(luvut tuhansina euroina)

## I. KONSERNITILINPÄÄTÖKSEN LAADINTAPERIAATTEET

Konsernitilinpäätös on laadittu hankintamenomenetelmällä. Konsernin sisäinen osakeomistus on eliminoitu hankintahetken omia pääomia vastaan. Konsernin sisäiset liiketapahtumat sekä sisäiset saamiset ja velat on eliminoitu. Vaihto-omaisuuteen ei sisälly sisäistä katetta.

Vähemmistöosuus Ordior Oy:n ja Oy Galena Ltd:n tuloksesta ja omasta pääomasta on esitetty omana eräänään konsernin tuloslaskelmassa ja taseessa. Oy Galena Ltd:n tytäryhtiö Oy Capolar Ab on yhdistelty konsernitilinpäätökseen. Osakkuusyhtiö Receptum Oy on yhdistetty pääomaosuus-menetelmällä. Konsernin omistusosuuden mukainen osuus osakkuusyhtiön tilikauden tuloksesta on esitetty liiketoiminnan muissa tuotoissa.

## 2. KÄYTTÖOMAISUUDEN ARVOSTUS

Käyttöomaisuus on merkitty taseeseen hankintamenoon vähennettynä suunnitelman mukaisilla poistoilla. Suunnitelman mukaiset poistot on laskettu tasapoistoina käyttöomaisuuden taloudellisen pitoajan perusteella.

Suunnitelman mukaiset poistoajat ovat:

Aineettomat hyödykkeet ja pitkävaikutteiset menot	3–8 vuotta
Rakennukset	25–40 vuotta
Rakennelmat	10 vuotta
Koneet ja kalusto	5–15 vuotta
Konserniliikearvo	5 vuotta

Konserniliikearvo on poistettu kokonaisuudessaan vaikutusaikanaan.

## 3. VAIHTO-OMAISUUDEN ARVOSTUS

Vaihto-omaisuus esitetään fifo-periaatteen mukaisesti hankintamenoon tai sitä alemman jälleenhankintahinnan tai todennäköisen myyntihinnan määräisenä.

## 4. RAHOITUSOMAISUUDEN ARVOSTUS

Rahoitusomaisuusarvopaperit on arvostettu hankintamenoon. Arvopaperisalkun markkina-arvo ylitti 462 tuhannella eurolla salkun hankintameno vuoden vaihteessa.

## 5. TUTKIMUS- JA TUOTEKEHITYS- SEKÄ PITKÄVAIKUTTEISET MENOT

Tutkimus- ja tuotekehitysmenot on kirjattu vuosikuluiksi niiden syntymisvuonna. Kolmen tai useamman vuoden ajan tuloa kerryttävät menot on aktivoitu pitkävaikutteisina menoina ja poistetaan 5–10 vuoden aikana.

## 6. LIIKEVAIHTO MARKKINA-ALUEITTAIN

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2002	2001	2002	2001
Suomi	184 218	161 571	192 071	169 662
EU-maat	670	443	671	451
Baltian maat	-	-	4	2
Muut maat	55	77	244	145
Laiva-apteekit	23	28	23	28
Yhteensä	184 966	162 119	193 013	170 288

# Tilinpäätöksen liitetiedot

(luvut tuhansina euroina)

## 7. LIIKETOIMINNAN MUUT TUOTOT

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2002	2001	2002	2001
Kelan ostokertapalkkiot	1 122	1 041	1 122	1 041
Palveluiden myynti	31	29	31	29
Vuokratuotot	100	99	100	99
Konsernipalvelut	365	338	-	-
Osuus osakkuusyhtiön voitosta	-	-	162	263
Liiketoiminnan muut tuotot	190	191	226	171
<b>Yhteensä</b>	<b>1 808</b>	<b>1 698</b>	<b>1 641</b>	<b>1 603</b>

## 8. APTEEKKIMAKSU

Lääkelaitos määrää Yliopiston Apteekin apteekkimaksun määrän apteekkimaksulain mukaan vuodelta 2002. Apteekkimaksu on laskettu ilman sivuapteekki vähennystä lukuunottamatta Malmin sivuapteekkiä.

## 9. HENKILÖSTÖKULUT JA HENKILÖKUNTA KESKIMÄÄRIN

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2002	2001	2002	2001
Palkat	18 603	16 304	19 875	17 538
Eläkekulut	2 883	2 526	3 125	2 740
Muut henkilösivukulut	1 106	1 132	1 165	1 192
<b>Yhteensä</b>	<b>22 592</b>	<b>19 962</b>	<b>24 165</b>	<b>21 470</b>
Toimitusjohtajat	-	-	265	258
Hallituksen jäsenet	-	-	14	14
<b>Henkilökunta keskimäärin</b>	<b>889</b>	<b>799</b>	<b>931</b>	<b>868</b>

Yliopiston Apteekissa ennen 15.11.1993 alkaneissa työsuhteissa eläkeikä on 63 vuotta ja eläketaso noin 66 %. Tämän jälkeen alkaneisiin työsuhteisiin sovelletaan samoja ehtoja kuin muissa apteekeissa.

## 10. POISTOT JA ARVONALENTUMISET

Suunnitelman mukaiset poistot	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2002	2001	2002	2001
Aineettomat oikeudet	137	98	170	128
Muut pitkävaikutteiset menot	376	195	396	221
Konserniliikearvo	-	-	-	-
Rakennukset ja rakennelmat	285	285	285	285
Koneet ja kalusto	900	669	1 085	843
<b>Yhteensä</b>	<b>1 698</b>	<b>1 247</b>	<b>1 936</b>	<b>1 477</b>

Suunnitelman mukaiset poistot on laskettu käyttöomaisuushyödykkeiden taloudellisen käyttöiän mukaisina tasapoistoina alkuperäisestä hankintahinnasta.

Yliopiston Apteekin, Ordior Oy:n ja YA-Prevett Oy:n tilinpäätöksissä on tehty elinkeinoverolain mukaiset täysimääräiset poistot.



# Tilinpäätöksen liitetiedot

(luvut tuhansina euroina)

## 11. LIIKETOIMINNAN MUUT KULUT

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2002	2001	2002	2001
Vuokrat	1 344	1 109	1 594	1 390
Liiketoiminnan muut kulut	8 090	5 985	8 950	6 816
Yhteensä	9 434	7 094	10 544	8 206

Liiketoiminnan muiden kulujen kasvu selittyy pääosin Yliopiston Apteekin liiketilojen korjauskuluista.

## 12. RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2002	2001	2002	2001
<b>Osinkotuotot</b>				
Saman konsernin yrityksiltä	67	31	-	-
Muilta	8	2	8	2
Osinkotuotot yhteensä	75	33	8	2
<b>Muut korko- ja rahoitustuotot</b>				
Saman konsernin yrityksiltä	16	20	-	-
Muilta	1 102	1 323	1 132	1 357
Korkotuotot yhteensä	1 118	1 343	1 132	1 357
<b>Korkokulut ja muut rahoituskulut</b>				
Saman konsernin yrityksille	-4	-	-	-
Muille	-172	-149	-173	-152
Korkokulut yhteensä	-176	-149	-173	-152
<b>Sijoitusten ja saamisten arvonalennukset</b>				
Pitkäaikaisten saamisten arvonalentumiset				
Saman konsernin yrityksiltä	-135	-176	-	-
Muilta	-24	-	-24	-
Sijoitusten arvonalennukset yhteensä	-159	-176	-	-
<b>Rahoitustuotot ja -kulut yhteensä</b>	<b>858</b>	<b>1 051</b>	<b>943</b>	<b>1 207</b>

## 13. VEROT

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2002	2001	2002	2001
Tuloverot	3 134	3 052	3 212	3 160
Muut välittömät verot	224	326	224	326
Laskennallisen verovelan muutos	-	-	-4	-51
Yhteensä	3 358	3 378	3 432	3 435

# Tilinpäätöksen liitetiedot

(luvut tuhansina euroina)

## 14. AINEETTOMAT JA AINEELLISET HYÖDYKKEET

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2002	2001	2002	2001
<b>Aineettomat oikeudet</b>				
Hankintameno 1.1.	698	452	873	570
Lisäykset	204	246	204	317
Vähennykset	-	-	-	-14
Hankintameno 31.12.	902	698	1 077	873
Kertyneet sumu-poistot 1.1.	310	213	384	262
Vähennysten kertyneet poistot	-	-	-	-5
Tilikauden sumu-poistot	137	97	170	127
Kertyneet sumu-poistot 31.12.	447	310	554	384
Kirjanpitoarvo 31.12.	455	388	523	489
<b>Muut pitkävaikutteiset menot</b>				
Hankintameno 1.1.	1 365	515	1 488	638
Lisäykset	937	850	937	850
Hankintameno 31.12.	2 302	1 365	2 425	1 488
Kertyneet sumu-poistot 1.1.	635	440	697	476
Tilikauden sumu-poistot	376	195	396	221
Kertyneet sumu-poistot 31.12.	1 011	635	1 093	697
Kirjanpitoarvo 31.12.	1 291	730	1 332	791
<b>Rakennukset</b>				
Hankintameno 1.1.	7 722	7 722	7 722	7 722
Lisäykset	-	-	-	-
Hankintameno 31.12.	7 722	7 722	7 722	7 722
Kertyneet sumu-poistot 1.1.	800	515	800	515
Tilikauden sumu-poistot	285	285	285	285
Kertyneet sumu-poistot 31.12.	1 085	800	1 085	800
Kirjanpitoarvo 31.12.	6 637	6 922	6 637	6 922
<b>Koneet ja kalusto</b>				
Hankintameno 1.1.	8 805	7 559	9 910	8 876
Lisäykset	1 526	1 280	1 751	1 518
Vähennykset	-133	-34	-177	-484
Hankintameno 31.12.	10 198	8 805	11 484	9 910
Kertyneet sumu-poistot 1.1.	6 044	5 408	6 572	6 014
Vähennysten kertyneet poistot	-98	-33	-119	-285
Tilikauden sumu-poistot	900	669	1 076	843
Kertyneet sumu-poistot 31.12.	6 846	6 044	7 529	6 572
Kirjanpitoarvo 31.12.	3 352	2 761	3 955	3 338
Kirjanpitoarvosta 31.12.2002 Tuotannon koneiden ja laitteiden osuus	375	723	577	886
<b>Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat</b>				
Hankintameno 1.1.	113	138	113	147
Lisäykset	105	348	105	348
Vähennykset	-218	-373	-218	-382
Hankintameno 31.12.	-	113	-	113
Kirjanpitoarvo 31.12.	-	113	-	113

# Tilinpäätöksen liitetiedot

(luvut tuhansina euroina)

## 15. SJOITUKSET

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2002	2001	2002	2001
<b>Tytäryhtiöosakkeet</b>				
Kirjanpitoarvo 1.1.	815	754	-	-
Lisäykset	9	61	-	-
Kirjanpitoarvo 31.12.	824	815	-	-
<b>Osakkuusyhtiöiden osakkeet</b>				
Kirjanpitoarvo 1.1.	13	13	280	17
Lisäykset	-	-	137	263
Kirjanpitoarvo 31.12.	13	13	417	280
<b>Muut osakkeet ja osuudet</b>				
Kirjanpitoarvo 1.1.	2 415	1 746	2 417	1 748
Lisäykset	4 128	669	4 104	669
Vähennykset	-24	-	-	-
Kirjanpitoarvo 31.12.	6 519	2 415	6 521	2 417

Konserniyritykset	Konsernin omistus	Apteekin omistamat osakkeet		
	äänivalta osuus -%	kpl	nimellisarvot	kp-arvo
YA-Prevett Oy, Helsinki	100,0	50	8	123
Ordior Oy, Vantaa	62,9	629	10	93
YA-Vital Oy, Helsinki	100,0	96	16	-
Oy Galena Ltd., Kuopio	53,7	11 202	8	413
Yhteistyöapteekit Finland Oy, Helsinki	100,0	2 580	17	195
Yhteensä		14 557	59	824

### Osakkuusyhtiö

Receptum Oy, Helsinki	50	1 000	16,82	17
-----------------------	----	-------	-------	----

Konsernin omistamat muut osakkeet	Konsernin omistus	äänivalta		
	osuus -%	kpl	nimellisarvot	kp-arvo
Keski-Suomen Lääkäritalo Oy, Jyväskylä	6,6	106	18	209
Kiint. Oy Alex Hänninen, Jyväskylä	9,8	294	49	779
Kiint. Oy Linjurin kauppakeskus, Salo	2,9	302	0	510
Asunto Oy Isokatu 27, Oulu	0,7	750	1	40
Malmintorin Kiinteistö Oy, Helsinki	0,6	59	15	170
Asunto Oy Yliopistonkatu 25, Turku		26	3	1 342
Kiinteistö Oy Pohjois-Karjalan Maakuntatalo, Joensuu		949	40	1 870
Kiinteistö Oy Liiketalo, Lahti		447	1	1 585
Muut sijoitukset				16
Yhteensä				6 521



# Tilinpäätöksen liitetiedot

(luvut tuhansina euroina)

## 16. KONSERNISAAMISET JA -VELAT

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2002	2001	2002	2001
<b>Saamiset saman konsernin yrityksiltä</b>				
<u>Pitkäaikaiset</u>				
Lainasaamiset	491	542	-	-
Lyhytaikaiset				
Myyntisaamiset	42	87	-	-
Siirtosaamiset	113	75	-	-
<b>Saamiset omistusyhteisyrittäjäryyksiltä</b>				
<u>Pitkäaikaiset</u>				
Lainasaamiset	-	437	-	437
Lyhytaikaiset				
Siirtosaamiset	-	43	-	44
<b>Velat saman konsernin yrityksiltä</b>				
<u>Lyhytaikaiset</u>				
Ostovelat	65	40	-	-

## 17. OMAN PÄÄOMAN MUUTOKSET

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2002	2001	2002	2001
Peruspääoma l.l.	19 859	17 841	19 859	17 841
Siirto voittovaroista	1 500	2 018	1 500	2 018
<b>Peruspääoma 31.12.</b>	<b>21 359</b>	<b>19 859</b>	<b>21 359</b>	<b>19 859</b>
Voittovarot l.l.	7 139	6 775	9 957	9 471
Siirto peruspääomaan	-1 500	-2 018	-1 500	-2 018
Tilitys Helsingin yliopistolle	-5 639	-4 757	-5 639	-4 757
Tilikauden voitto	7 443	7 139	7 714	7 288
Muu muutos	-	-	-	-27
<b>Voittovarot 31.12.</b>	<b>7 443</b>	<b>7 139</b>	<b>10 532</b>	<b>9 957</b>
Poistoerosta siirretty omaan pääomaan	-	-	-1 758	-1 780
Omasta pääomasta jakokelpoisia varoja	7443	7 139	8 774	8 177
Pääomalaina	-	-	224	157

Oy Galena Ltd:n pääomalainoihin sisältyy 111 tuhannen euron laina muilta osakkailta sekä Tekesin myöntämästä 269 tuhannen euron tuotekehityslainasta nostettu 113 tuhatta euroa. Pääomalainoja voidaan lyhentää vain OYL:n asettamien ehtojen täyttyessä. Osakkailta saatu pääomalaina on koroton ja vakuudeton. Tekesin pääomalainan korko on yhden prosenttiyksikön alempi kuin kulloinkin voimassa oleva peruskorko, kuitenkin vähintään kolme (3) prosenttia. Korko voidaan maksaa vain voitonjakokelpoisten varojen puitteissa ja sitä kertyy myös niiltä tilikausilta, joilta vahvistettava tilinpäätös ei osoita voitonjakokelpoisia varoja. Kertynyt kirjaamaton kumulatiivinen korkovastuu tilinpäätöspäivänä on 7 tuhatta euroa.

## 18. VASTUUSITOUMUKSET

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2002	2001	2002	2001
<b>Annetut pantit ja vastuusitoumukset</b>				
Muut omasta puolesta annetut vakuudet	10	10	30	17
Samaan konserniin kuuluvien yritysten puolesta annetut vakuudet	24	52	24	52
Muiden puolesta annetut vakuudet	6	6	6	6
<b>Yhteensä</b>	<b>40</b>	<b>68</b>	<b>60</b>	<b>75</b>

## Hallituksen ehdotus voittovarojen käytöstä

Tilivuoden voitto on 7.442.733,36 euroa ja konsernin vapaa oma pääoma on 10.532.464,94 euroa. Apteekin johtosäännön 10. pykälän tarkoittamana veroja ja apteekkimaksua vastaavana suorituksena on Helsingin yliopistolle tilitettävä 21.467.661,53 euroa.

Hallitus esittää, että tilikauden voitosta maksetaan voitonjakona 6.442.733,36 euroa Helsingin yliopistolle ja loput 1.000.000,00 euroa siirretään apteekin peruspääomaan.

Helsingissä 7. maaliskuuta 2003

Kari S. Tikka

Jari Kokkonen

Martti Marvola

Marja-Riitta Taskinen

Kari Raivio

Riitta-Mari Tulamo

Ilkka Hyvärinen

Juha Korppi-Tommola

Edellä oleva tilinpäätös on laadittu hyvän kirjanpitoavan mukaisesti. Suoritetusta tilintarkastuksesta on tänään annettu kertomus.

Helsingissä 13. maaliskuuta 2003

PricewaterhouseCoopers Oy  
KHT-yhteisö

Pekka Kaasalainen  
KHT

# Tilintarkastuskertomus

Olemme tarkastaneet Yliopiston Apteekin kirjanpidon, tilinpäätöksen ja hallinnon tilikaudelta 1.1. - 31.12.2002. Hallituksen ja apteekkarin laatima tilinpäätös sisältää toimintakertomuksen, konsernin ja apteekin tuloslaskelman, taseen ja liitetiedot. Suorittamamme tarkastuksen perusteella annamme lausunnon tilinpäätöksestä ja hallinnosta.

Tilintarkastus on suoritettu hyvän tilintarkastustavan mukaisesti. Kirjanpitoa sekä tilinpäätöksen laatimisperiaatteita, sisältöä ja esittämistapaa on tällöin tarkastettu riittävässä laajuudessa sen toteamiseksi, ettei tilinpäätös sisällä olennaisia virheitä tai puutteita. Hallinnon tarkastuksessa on selvitetty hallituksen jäsenten sekä apteekkarin toiminnan lainmukaisuutta.

Lausuntonamme esitämme, että tilinpäätös on laadittu kirjanpitolain sekä tilinpäätöksen laatimista koskevien muiden säännösten ja määräysten mukaisesti. Tilinpäätös antaa kirjanpitolaissa tarkoitettulla tavalla oikeat ja riittävät tiedot konsernin ja apteekin toiminnan tuloksesta ja taloudellisesta asemasta. Tilinpäätös konsernitilinpäätöksineen voidaan vahvistaa ja vastuuvapaus myöntää hallituksen jäsenille ja apteekkarille tarkastamaltamme tilikaudelta. Hallituksen esitys jakokelpoisten varojen käsittelystä on lain mukainen.

Helsingissä 13. päivänä maaliskuuta 2003

PricewaterhouseCoopers Oy  
KHT-yhteisö

Pekka Kaasalainen  
KHT

## Hallintoelimet

### Yliopiston Apteekin hallitus

#### Varsinaiset jäsenet

Professori Kari S. Tikka, puheenjohtaja  
Kvestori Ilkka Hyvärinen  
Apteekkari Jari Kokkonen  
Professori Martti Marvola  
Varatuomari Juha Korppi-Tommola  
Rehtori Kari Raivio  
Professori Marja-Riitta Taskinen  
Professori Riitta-Mari Tulamo

#### Varajäsenet

Professori Liisa Ahtee  
Professori Seppo Honkapohja  
Hallintojohtaja Sinikka Mertano  
Professori Olli Mäenpää  
Professori Jyrki Taskinen

### Yliopiston Apteekin johtoryhmä

Apteekkari Jari Kokkonen  
Tietohallintopäällikkö Juha Antila  
Johtava proviisori Eeva-Kaisa Mäki-Moijala (8.3.2002 alkaen)  
Kehityspäällikkö, apteekinhoitaja Marjo Rajamäki  
Apteekinhoitaja Pekka Ritvalehto (8.1.2003 asti)  
Talousjohtaja Raimo Sertti  
Markkinointipäällikkö Ritva Ylänkö

## Konsernin tytär- ja osakkuusyhtiöt

### Oy Galena Ltd.

Sammonkatu 10, 70500 Kuopio  
Toimitusjohtaja Jukka Arppe

### Ordior Oy

Louhelantie 10, 01600 Vantaa  
Toimitusjohtaja Pekka Aro

### Receptum Oy

Strömbergintie 4 B, 00380 Helsinki  
Toimitusjohtaja Jukka Mäki-Moijala

### YA-Prevett Oy

Valimotie 7, 00380 Helsinki  
Toimitusjohtaja Raimo Sertti

### Yhteistyöapteekit Finland Oy

Valimotie 7, 00380 Helsinki  
Toimitusjohtaja Raimo Sertti



## English summary

### THE UNIVERSITY PHARMACY

Facts and figures from 2002

- Turnover; the University Pharmacy group:  
EUR 193,0 million
  - turnover; retail pharmacy operation: EUR 185,0 million
  - operating profit EUR 11,2 million
- Key Customer Program: over 370 000 Key Customers
- Owned by the University of Helsinki. The profit is used to promote the university education and research.

The University Pharmacy is the leading pharmacy in Finland. In 2002 it had 17 pharmacies primarily serving customers' needs. The main business of the University Pharmacy is retail trade in pharmaceutical products. As the biggest employer of pharmaceutical personnel in the area of pharmaceutical retail industry in Finland, the University Pharmacy employed approximately 890 persons at the end of year 2002. In 2002 the turnover of the University Pharmacy increased by 14 % to EUR 185,0 million. The University Pharmacy is owned by the University of Helsinki. YA-Prevett Oy, YA-Vital Oy, Ordior Oy, Oy Galena Ltd. and Co-operate Pharmacies Finland Ltd. are the subsidiaries, which, together with the University Pharmacy, made the turnover EUR 193,0 million in 2002, an improvement of 13,3 % on the previous year.

In 2002 the University Pharmacy focused on improving the quality of customer service and the managing skills of the superiors. In addition the personal developing discussions with the whole personnel were started in 2002.

The University Pharmacy was nominated for the third best customer service enterprise in a study, which was carried out among 12 000 Finnish citizens.

An internal training program, called YA-Academy, offers the University Pharmacy personnel a possibility to continually develop the professional skills in order to ensure the highest qualified level of service.

The University Pharmacy continued to renovate its pharmacies. In 2002 six stores were modernized.

In 2002 the University Pharmacy made a price reduction by 10.9 % for the self-care products, which are not medicines.

### THE SUBSIDIARIES

**YA-Prevett Oy** is a wholesaler for veterinary drugs and it sells instruments and equipment to veterinary practitioners.

**Ordior Oy** imports, markets and sells laboratory equipment. Service and maintenance of equipment is also an important part of its activities.

**Oy Galena Ltd.** is a contract manufacturer of pharmaceuticals and related products serving both domestic and foreign pharmaceutical and herbal preparation industry.

**The Co-operate Pharmacies Finland Ltd.** is an importer and marketer of Vichy cosmetics.

**Receptum Oy's** activities include development and maintenance of information technology systems of the pharmacies.

Helsinki • Joensuu • Jyväskylä • Kemi • Lahti • Lappeenranta • Oulu • Pori • Salo • Savonlinna • Tampere • Turku

