



VUOSIKERTOMUS 2003

 Yliopiston
Apteekki



Sisältö

- 3 Vuosi 2003 lyhyesti
- 4 Apteekkarin katsaus
- 6 Yliopiston Apteekin arvot ja eettiset ohjeet
- 7 Asiakaspalvelu on tärkein työmme
- 11 Henkilökunta kohtaa asiakkaan
- 13 Lääkevaihto
- 14 Hallituksen toimintakertomus
- 16 Tuloslaskelma
- 17 Tase
- 19 Rahoituslaskelma
- 20 Tilinpäätöksen liitetiedot
- 26 Hallituksen esitys voittovarojen käytöstä
- 27 Tilintarkastuskertomus
- 28 Hallintoelimet, konsernin tytär- ja osakkuusyhtiöt
- 29 Svensk Resumé
- 30 English summary

Yliopiston Apteekki

Yliopiston Apteekki on Helsingin yliopiston omistama apteekki, jolla on Helsingissä sijaitsevan pääapteekin lisäksi 16 sivuapteekkiä eri puolilla Suomea. Yliopiston Apteekki tukee toimintansa kautta tutkimus- ja opetustoimintaa sekä on lisäksi maamme suurin farmaseuttisen henkilöstön työllistäjä.

Vuosi 2003 lyhyesti

Liikevaihto ja tulos

Yliopiston Apteekin liikevaihto oli 206 miljoonaa euroa. Liikevaihto kasvoi 11,3 prosenttia vuodesta 2002. Yliopiston Apteekin lääkemyynnistä maksettava apteekkimaksu oli 20,1 miljoonaa euroa. Yliopiston Apteekin tilikauden voitto oli 8,2 miljoonaa euroa. Yliopiston Apteekki tulouttaa Helsingin yliopistolle apteekkimaksun, välittömät verot ja voitonjakonsa. Vuodelta 2003 tuloutus on yhteensä 30,9 miljoonaa euroa.

Riittävästi henkilökuntaa

Yliopiston Apteekissa työskenteli vuoden 2003 aikana 1285 henkilöä. Henkilöstökulut kasvoivat pääasiassa henkilöstön lisäyksestä johtuen 14 prosenttia vuodesta 2002. Yliopiston Apteekki ei ole kärsinyt henkilökuntapulasta. Resursseja tasataan omalla työvoimapalvelulla, jossa työskentelee neljä farmaseuttia. Yliopiston Apteekissa on käytössä koko henkilökuntaa koskeva tulospalkkiojärjestelmä. Vuodelta 2003 tulospalkkiota maksettiin noin 750 henkilölle. Lisäksi vuonna 2003 otettiin käyttöön yksilöllinen kannustepalkkio, jota maksettiin 48 henkilölle.

Kanta-asiakkaat ja palvelut

Yliopiston Apteekilla oli vuoden 2003 lopussa 430 000 kanta-asiakasta. Uusia kanta-asiakkaita liittyi vuoden aikana 83 000. Lääkevaihto oli vuoden merkittävin muutos apteekin asiakaspalvelussa. Yliopiston Apteekin keskitettyyn puhelinpalveluun tuli yli 230 000 puhelua. Suurin osa puheluista oli lääkkeisiin liittyviä kysymyksiä. Yliopiston Apteekin verkkopalvelussa oli kuukaudessa yli 40 000 kävijää, lääkevaihdon myötä suosituin osio oli lääkkeiden hintavertailun mahdollistava tuotehaku.

Tilat

Vuonna 2003 Yliopiston Apteekki sai päätökseen apteekkitilojen ajanmukaistamisen, tarpeelliset laajennukset ja ilmeen yhdenmukaistamisen. Vuonna 2003 Yliopiston Apteekki laajensi tilojaan Malmilla ja Salossa. Tiloja kunnostettiin Lappeenrannassa, Tampereella, Savonlinnassa, Jyväskylässä Lääkäritalolla ja Helsingissä Diakonissalaitoksella.

Avainluvut (1 000 euroa)	2000	2001	2002	2003
Liikevaihto	146 834	162 119	184 966	205 783
Apteekkimaksu % liikevaihdosta	16 068 10,9	17 743 10,9	18 076 9,8	20 098 9,8
Välittömät verot	3 104	3 378	3 358	3 665
Voitto % liikevaihdosta	6 775 4,6	7 139 4,4	7 443 4,0	8 179 4,0
Yliopistolle tilitetty	23 929	26 760	27 877	30 942
Henkilöstö Kokopäiväiseksi laskettuna	693 586	799 647	889 678	1 007 741



Vuosi 2003 oli merkittävä vuosi apteekkilalle. Apteekkien asiakkailleen antamiin alennuksiin tuli vuoden alusta rajoituksia, ja paljon puhetta ja pelkoa herättänyt lääkevaihto alkoi huhtikuussa. Suurista muutoksista huolimatta Yliopiston Apteekin vuodesta tuli hyvä. Pystyimme edelleen kehittämään asiakaspalveluamme: Taloustutkimuksen mukaan Yliopiston Apteekki oli vuoden 2003 paras asiakaspalveluyritys. Asiakkaiden tyytyväisyys palveluumme näkyy myös hyvin kehittyneessä liikevaihdossa. Osallistuimme syksyllä Suomen parhaat työpaikat 2004 –kilpailuun. Yliopiston Apteekki voitti suurten, yli 500 henkilöä työllistävien organisaatioiden sarjan.

Mielestäni otimme pitkän askeleen kohti tavoitettamme olla maailman paras apteekki, ja samalla myönän, että matkaa on vielä paljon jäljellä. Tulokset osoittavat, että strategiaamme toimii. Lisäksi arvomme ja eettiset ohjeet antavat vankan pohjan osaavan henkilökuntamme työlle.

Yliopiston Apteekki oli alusta lähtien kannattamassa lääkevaihdon toteutumista. Tiesimme, että apteekissa asiakkaat joutuvat joskus pohtimaan, mitkä lääkkeet ostavat varmasti ja mitkä lääkkeet lisäksi, jos rahat riittävät. Jo ensimmäiset lääkevaihdon viikot osoittivat, että uudistus oli tervetullut.

Veronmaksajille ja asiakkaillemme tulleiden merkittävien taloudellisten säästöjen lisäksi lääkevaihto opetti meille, miten uudet toimintatavat pitää suunnitella ja ottaa käyttöön. Hyödynnämme tätä oppia jatkuvasti, kun kehitämme toimintaamme. Ei riitä, että toimintatapa suunnitellaan hyvin, vaan se pitää

Apteekkarin katsaus

käydä henkilökunnan kanssa perusteellisesti läpi. Lisäksi esimiesten pitää valvoa, että kaikki myös tekevät niin kuin on sovittu.

Toteutimme vuoden 2002 lopussa henkilökuntakyselyn, johon jokaisella työntekijällä oli mahdollisuus osallistua. Kyselyn tarkoituksena on tarjota henkilökunnalle anonyymi kanava antaa palautetta työhön ja työolosuhteisiin liittyvistä asioista ylimmälle johdolle ja esimiehille. Kyselyn tuloksia hyödynnettiin apteekin kehittämisessä. Kysely tehdään jatkossa vuosittain.

Toimintaperiaatteisiimme kuuluu avoin vuorovaikutus henkilökunnan kanssa. Käymme henkilökunnan kanssa säännöllisesti läpi mm. apteekin talouteen liittyviä asioita. Yhteisen kielen löytämiseksi Yliopiston Apteekki järjesti koulutusta talousasioista luottamusmiehillä ja henkilöstöneuvoston jäsenille. Koulutus otettiin tarpeellisena vastaan. Toimipisteiden esimiehet ovat puhuneet samoista asioista koko henkilökunnalle.

Kokeilimme ensimmäistä kertaa myös henkilökohtaisen kannustepalkkion jakamista henkilökunnalle. Alustavat kokemukset palkkiosta ovat myönteisiä. Tarkoituksena on palkita niitä huippuja, jotka tekevät todella paljon työtä apteekin hyväksi. Monipuolinen mittaristo yrittää taata sen, että kannustepalkkiot tulevat oikeille henkilöille. Jatkoimme myös tulospalkkiojärjestelmän käyttämistä. Tulospalkkiomatriisissa ovat toimintamme tärkeimmät mittarit, ja niiden pitäisi ohjata huomiomme oikeisiin asioihin.

Osana toimintamme jatkuvaa kehittämistä aloimme mitata farmaseuttien reseptinkäsittelymääriä. Seuraamme mittarin kautta toimipistei-

den ja koko apteekin kehitystä sekä erilaisten uudistusten vaikutuksia apteekin asiakaspalvelun sujuvuuteen. Tämä helpottaa myös toimintamme pullonkaulojen löytämistä: onko varastonhallinta kunnossa, ovatko työvälineet ja –tavat kunnossa, onko ihmisillä työssään tarvitsema uusien tietojen, onko henkilökunnan mitoitus oikea. Haluamme myös varmistaa sen, että jokainen osaa käyttää työvälineitään oikein.

Hyvä asiakaspalvelu edellyttää myös henkilökunnan hyvää täydennyskoulutusta. Valmistelimme viime vuonna YA-Akatemian koulutuksen uudistamisen – uusi järjestelmä otettiin käyttöön vuoden 2004 alusta. Koko farmaseuttiselle henkilökunnalle järjestetään kaksi kahden päivän koulutusjaksoa, joissa keskitytään ajankohtaisiin lääkeasioihin. Apteekeissa on lisäksi säännölliset lukutunnit.

Vuonna 2003 Helsingin yliopistossa nimitettiin virkaan ensimmäinen sosiaalifarmasian professori, jonka viran rahoitus on järjestetty Yliopiston Apteekin voittovaroista. Apteekki on muuttunut lääkkeenvalmistuksesta lääkkeisiin liittyvän tiedon välittämiseksi asiakkaille. Asiakas pitää kohdata tasa-arvoisena, ja hänellä on viime kädessä oikeus päättää hoidostaan ja lääkityksestään saamansa tiedon pohjalta. Uskon, että uusi professuuri tuo tutkimuksen kautta koko apteekkilalle tarpeellista tietoa lääkehuollon kehittämiseksi.

Lisäsimme viime vuonna myös esimiesresursseja. Järjestimme heille valmennusta mm. palautteen antamisen vaikeassa taidossa. Esimiesten panos menestyksellemme on ollut ratkaiseva.

Vuoden 2004 painopisteitä on

asiakaspalvelun osa-alueiden kehittäminen, erityisesti siihen kuuluvan lääkeneuvonnan parantaminen ja toimintatapojen edelleen hiominen. Pyrimme siihen, että asiakkaamme ovat yhä tyytyväisempiä ja että toimintamme kannattavuus paranee entisestään. Molemmat asiat toteutuessaan hyödyttävät sekä henkilökuntaamme että omistajaamme.

Kanta-asiakkuuden tärkein arvo on paremman lääkeneuvonnan saaminen, jos on keskittänyt kaikki lääkeostonsa yhteen apteekkiin. Perusteellisempi ja henkilökohtaisempi lääkeneuvonta tukeutuu jatkossa aikaisempaa enemmän asiakkaan ostohistoriaan. Palvelusta hyötyvät toki kaikki meillä asioivat asiakkaat, sitä enemmän, mitä uskollisempaa asiointi on. Uskon, että uudesta, vuonna 2004 käyttöön otettavasta, palvelumallistamme tulee asiakkaillemme lääkevaihdon veroinen asia.

Haluan kiittää koko henkilökuntaamme erinomaisesta työstä asiakkaidemme parhaaksi.

Eryyisesti haluan kiittää nykyisiä asiakkaitamme heidän osoittamastaan luottamuksesta Yliopiston Apteekkiä kohtaan. Haluamme jatkossakin olla asiakkaidemme mielestä asoinnin arvoinen apteekki ja toimia edelläkävijänä lääkehuollon kehittämisessä.

Jari Kokkonen
Apteekkar

Yliopiston Apteekin arvot

Arvot muistuttavat siitä, mikä meille on tärkeää. Arvot vakauttavat toimintaa ja ohjaavat toimimaan oikein kaikissa tilanteissa.

Tyytyväinen asiakas

Asiakkaamme arvostaa ystävällistä palvelua, yksilöllistä lääkeneuvontaa ja sitä, että hän saa lääkkeensä heti mukaan.

Osaaminen

Yliopiston Apteekin tärkein menestystekijä on ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta. Osaamisessa yhdistyvät hyvät ammatilliset tiedot ja taidot sekä kyky kuunnella asiakasta, selvittää hänen tarpeensa ja suositella hänelle sopivia ratkaisuja.

Ilo tehdä töitä yhdessä

Työyhteisön hyvä henki heijastuu kaikkialle. Vaalimme yhdessä tekemisen iloa ja ymmärrämme jokaisen työntekijän merkityksen työyhteisön hyvinvoinnin kehittämisessä ja asiakaspalvelun onnistumisessa.

Avoimuus

Yliopiston Apteekissa tiedotetaan avoimesti kaikista asioista. Vastuu avoimuudesta ja tiedonkulusta on meillä kaikilla.

Edelläkävijä apteekki-alalla

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

Kannattavuus

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. Olemme asiakkaidemme käytettävissä ympäri vuorokauden. Haluamme myös huolehtia oman henkilökuntamme hyvinvoinnista ja jaksamisesta. Yliopiston Apteekin voitot varat käytetään opetuksen ja tutkimuksen sekä niiden edellytysten 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 arvojaan ja osaamistaan
- ollaan ammattitoiminnassa rehellisiä ja lahjomattomia
- palvelaan asiakasta, yhdyskuntaa ja yhteiskuntaa
- ylläpidetään ja kehitetään ammattitietoja ja -taitoja
- huolehditaan asiakkaan lääkehoidon jatkuvuudesta työriidoissa ja henkilökohtaisiin moraalikäsitelmiin liittyvissä ristiriitatilanteissa

Asiakaspalvelu on tärkein työmme

Vuonna 2003 Yliopiston Apteekista toimitettiin 3,9 miljoonaa reseptiä, mikä on lähes 10 prosenttia Suomessa toimitettujen reseptien kokonaismäärästä. Reseptien määrä kasvoi Yliopiston Apteekissa 8,3 prosenttia, kun kokonaisuudessaan reseptien määrän kasvu oli Suomessa 3,6 prosenttia.

Yliopiston Apteekki on Suomen suurin apteekki, jolla on Helsingissä sijaitsevan pääapteekin lisäksi 16 apteekkia 12 paikkakunnalla. Asiakaspalvelua tukevat keskitetyt toiminnot on sijoitettu YA-taloon.

Tyytyväinen asiakas

Yliopiston Apteekki on kehittänyt asiakaspalveluaan pitkäjänteisesti ja uudistaen suomalaisten apteekkien palvelukonseptia kokonaisuudessaan.

Tärkeimpiä uudistuksia ovat olleet

reseptilääkkeiden suoratoimituksen aloittaminen vuonna 1988 ja itsehoitolääkkeiden siirto pois apteekin tiskin takaa, asiakkaiden lähelle vuonna 1987. Nämä molemmat uudistukset ovat luoneet pohjaa apteekkien nykyiselle asiakaspalvelulle. Esimerkiksi lääkevaihdon hyvä toteuttaminen edellyttää apteekissa reseptilääkkeiden suoratoimitusta.

Lääkkeiden saatavuutta parannettiin vuonna 1993 pidentämällä apteekkien aukioloaikoja. Apteekki-asiointin sujuvuutta parannettiin keskittämällä maksaminen yhteen paikkaan eli ulosmenokassoille. Kassoilla palvelee apteekin tekninen henkilökunta.

Yksi tärkeimmistä, nykyisille lääkeneuvontapalveluille pohjaa luonut uudistus oli kanta-asiakasjärjestelmän käynnistäminen vuonna 1997. Nykyi-

nen reseptipalvelun lääkeneuvonta ja sen kehittäminen perustuu kanta-asiakkaan ostohistorian tuntemukseen. Apteekin asiakkaan kokonaislääkityksen hallinnan merkitys korostuu tulevaisuuden apteekkipalveluissa.

Reseptipalvelu

Yliopiston Apteekissa reseptipalvelussa pyritään huolehtimaan asiakkaiden kokonaislääkityksen hallinnasta. Lääkeneuvonta tukeutuu asiakkaiden ostohistoriaan, jolloin voidaan tarvittaessa tarkastella lääkitystä myös kokonaisuudessaan.

Lääkevaihto on parantanut edelleen reseptipalvelua, koska nyt apteekissa voidaan vaikuttaa asiakkaan lääkehoidon hintaan suosittelemalla lääkkeen vaihtoa edullisempaan vastaavaan valmisteeseen, jos sellainen on tarjolla.





Sujuva reseptipalvelu on Yliopiston Apteekissa eri ammattikuntien yhteistyötä. Farmaseutin syöttäessä reseptin tietojärjestelmään tulostuu keräilijälle tieto haettavasta lääkkeestä. Lääke tuodaan farmaseutille, joten hän voi käyttää aikansa lääkeneuvontaan. Keräilystä vastaa Yliopiston Apteekissa tekninen henkilökunta.

Palveluvalinta

Apteekin rooli ja merkitys on kasvanut terveydenhuollossa itsehoito-lääkevalikoiman laajenemisen myötä. Nykyisin voidaan lähes kaikki tavallimmat tilapäiset sairaudet hoitaa apteekin myymillä itsehoitolääkkeillä ja farmaseutin antamilla hoito-ohjeilla.

Yliopiston Apteekissa pyritään aina selvittämään asiakkaan tarpeet ja suosittelemaan vaivaan parasta mahdollista hoitoa. Tarvittaessa asiakas voidaan ohjata myös lääkäriin. Näin pyritään huolehtimaan siitä, että asiakas saa asianmukaisen hoidon ja osaa käyttää lääkettään oikein.

Yliopiston Apteekki on tukenut asiakkaidensa terveydenseurantaa ja sairaudenhoitoa tarjoamalla mahdollisuuden säännöllisiin terveystarkastuksiin. Yliopiston Apteekissa voi käydä mittauttamassa mm. verenpaineen ja veren kokonaiskolesterolin. Mittauksissa on tehty yhteistyötä mm. paikallisten potilasyhdistysten kanssa.

Asiakkaiden yksittäisvalmisteet

Asiakkaalle ei aina löydy apteekin tuotevalikoimista sopivaa tuotetta. Tällöin lääkäri voi kirjoittaa reseptin, jonka perusteella lääke valmistetaan asiakkaalle. Yliopiston Apteekissa näiden yksittäislääkkeiden valmistus on keskitetty YA-talon tuotantotiloihin. Näin on haluttu varmistaa myös näiden ns. ex tempore –valmisteiden korkea laatu.

Yliopiston Apteekin tuotannossa valmistetaan myös muita lääkkeitä, joita voi ostaa vain Yliopiston Apteek-



kista. Yksi tärkeimmistä Yliopiston Apteekin omista valmisteista on Professorin yskänlääke.

Tuotanto voi tarvittaessa paikata eräiden lääkevalmisteiden satunnaisia toimituskatkoksia tuottamalla tilalle korvaavan tuotteen.

Yliopiston Apteekissa laadunvarmistus valvoo mm. raaka-aineiden ja tuotteiden laatua.

Lääkehoitoon tukea puhelimitse ja verkossa

Yliopiston Apteekin keskitettyyn puhelinpalveluun tuli vuonna 2003 yli 230 000 puhelua. Näistä puheluista noin 10 prosenttia tuli maksuttomaan kanta-asiakaslinjaan. Puhelinpalvelu vastaa vuorokauden ympäri, vuoden jokaisena päivänä. Noin puolet kuluttajien kysymyksistä koski reseptilääkkeitä, neljäsosa itsehoito-ohjeita ja loput mm. lääkkeen hintaa tai lääkkeen saatavuutta. Tavallisimmin kysymykset liittyvät lääkkeiden haittavaikutuksiin tai yhteisvaikutuksiin muiden lääkkeiden, ruuan tai alkoholin kanssa.

Puheluihin vastaa keskitetysti Tietopalvelut, jossa työskentelee noin 30 puhelinpalveluun ja tietokantojen käyttöön koulutettua farmaseuttia ja proviisorita.

Yliopiston Apteekin Tietopalveluilla on käytössään keskeisen kirjallisuuden ja harvinaisempien haku-teosten lisäksi kaikki merkittävät tietokannat.

Yliopiston Apteekin verkkopalvelu (www.yliopistonapteekki.fi) on

avoin, ensisijaisesti kuluttajille tarkoitettu Internet-palvelu. Yliopiston Apteekin verkkopalvelussa avattiin ensimmäisenä lääkevaihtoa tukeva tuotehaku, jossa on mahdollista selvittää kuuluuko oma lääke lääkevaihdon piiriin, tehdä hintavertailuja ja selvittää valmisteiden korvattavuus. Verkkopalvelussa on aina ajantasaiset hintatiedot lääkkeistä. Vuoden 2003 lopulla Yliopiston Apteekin verkkopalvelussa oli kuukausittain jo yli 40 000 kävijää. Palvelun suosituin osio on tuotehaku.

Yritysassiakkaat

Yliopiston Apteekissa Tilauspalveluyksikkö palvelee keskitetysti yritysasiakkaita. Yliopiston Apteekin asiakaina on mm. yksityisiä lääkäreitä ja hammaslääkäriasemia, työterveyshuoltoon keskittyneitä yksiköitä ja palvelutaloja.

Vuoden 2003 asiakaspalvelija

Yliopiston Apteekki valittiin Taloustutkimus Oy:n Kansallisessa Asiakaspalaute –tutkimuksessa vuoden 2003 asiakaspalvelijaksi. Yliopiston Apteekki nousi edellisvuoden kolmannelta sijalta ensimmäiselle sijalle.

Tulokset perustuvat noin 12 000 henkilön otokseen, joka edustaa niitä 15–74-vuotiaita, jotka ovat käyttäneet tutkittavan ketjun tai muun palvelualan valtakunnallisen toimijan palvelua. Kysymykset koskivat viimeisintä asiakaskäyntiä ja siinä yhteydessä saatua palvelua.

TUPAKASTA
VEROITUS

AKNETUOTTEET,
DEODORANTIT,
SHAMPOOT



Henkilökunta kohtaa asiakkaan

Yliopiston Apteekin tärkein voimavara on asiakasta palveleva henkilökunta. Yliopiston Apteekissa työskenteli vuonna 2003 yhteensä 1285 henkilöä, joista 602 osa-aikaisina. Vuoden lopussa henkilökuntaa oli 1007, josta 45 prosenttia oli farmaseutteja, 7 prosenttia proviisoreita ja loput muuta henkilökuntaa. Yliopiston Apteekin henkilöstökulut kasvoivat 14 prosenttia edellisvuoteen verrattuna. Kokopäiväiseksi muutetun henkilöstön määrä kasvoi 9 prosenttia.

Yliopiston Apteekin tulospalkkiojärjestelmä

Yliopiston Apteekissa on käytössä tulospalkkiojärjestelmä, joka koskee koko henkilökuntaa apteekkaria ja talusjohtajaa lukuun ottamatta. Tulospalkkio määritellään tulostuloksiin avulla.

Tulospalkkiojärjestelmän tavoitteena on ohjata toimintaa tulospalkkiokriteerien avulla apteekin kannalta kulloinkin keskeisiin toiminnallisiin tavoitteisiin. Yliopiston Apteekin ylin johto määrittelee tulospalkkiokriteerit vuoden alussa. Vuodelta 2003 tulospalkkiota sai noin 750 henkilöä.

Yksilöllinen kannustepalkkiokokeilu

Yliopiston Apteekissa päätettiin vuonna 2003 kokeilla tulospalkkiojärjestelmän lisäksi uudenlaista kannustepalkkiota. Apteekkari päättää palkkion myöntämisestä työntekijälle oman lähiesimiehen esityksen perusteella. Henkilökohtainen kannustepalkkio koskee esimiehiä lukuun ottamatta apteekin koko henkilökuntaa. Kannustepalkkio on tulossidonnainen siten, että päätös sen jakamisesta on sidottu Yliopiston Apteekin käyttökäytäntöön.

Kannustepalkkiolla palkitaan hyvistä suorituksista henkilöitä, jotka te-

kevät Yliopiston Apteekin hyväksi selvästi muita enemmän. Vuonna 2003 henkilökohtaisen kannustepalkkion sai 48 henkilöä.

Täydennyskoulutus

Yliopiston Apteekissa henkilöstölle tarjotaan ammatillista täydennyskoulutusta YA-Akatemiassa. Yliopiston Apteekin koulutus vastaa keskitetysti myös perehdytyksestä ja oppilastoiminnasta.

Erikoisfarmaseuteille tarkoitettujen koulutuspäivien suunnittelusta ja toteutuksesta vastaavat eri erikoisalojen koordinaattorit koulutuspäällikön tuella. Apteekkien erikoisfarmaseutit osallistuvat oman alansa koulutukseen, ja ovat vastanneet sen jälkeen oman toimipisteensä henkilökunnan koulutuksesta. Vuonna 2004 koulutusjärjestelmän uudistuessa erikoisfarmaseutit osallistuvat koulutukseen ja apteekin muu farmaseuttinen henkilökunta perehtyy erikoisalojen koulutusmateriaaliin apteekin luku-tunneilla intranetissä olevan itseopiskelumateriaalin avulla. Erikoisfarmaseutit toimivat apteekissa oman alansa asiantuntijoina muun henkilökunnan tukena haastavissa asiakaspalvelutilanteissa ja vastaavat oman alansa teematapahtumien järjestelyistä.

Jokaisella työntekijällä on oma koulutuskortti, johon kirjataan koulutukset, joihin hän on osallistunut.

Yliopiston Apteekin perehdytys toteutetaan kaksivaiheisesti. Oman toimipisteen toimintaan ja asiakaspalvelun periaatteisiin perehdytetään paikallisesti valmiin perehdytysmateriaalin avulla. YA-talolla tutustutaan tarkemmin Yliopiston Apteekkiin yrityksenä.

Yliopiston Apteekissa suorittaa vuosittain 80-100 farmasian oppilasta opintoihinsa kuuluvan opetus-

apteekkiharjoittelun. Oppilaille annetaan kattava kuva apteekkityöstä. Yliopiston Apteekissa kiinnitetään erityistä huomiota asiakaspalvelutaitojen kehittämiseen. Yliopiston Apteekki kannustaa omia toimipisteitään yhä parempaan oppilaiden ohjaukseen palkitsemalla vuosittain Yliopiston Apteekin oman vuoden opetusapteekin. Vuoden 2003 opetusapteekiksi valittiin Yliopiston Apteekki Malmilta.

Syksyllä 2003 päätettiin, että YA-Akatemian koulutustarjontaa lisätään vuonna 2004. Tavoitteena on tarjota aikaisempaa enemmän laadukasta koulutusta. Koulutuksissa keskitytään erityisesti uusimman tiedon välittämiseen ja lääkeneuvonnan parantamiseen asiakaspalvelussa. Yliopiston Apteekin farmaseuttinen henkilökunta osallistuu jatkossa Akatemiapäiville kahdesti vuodessa. Myös tekniselle henkilökunnalle suunnitellaan vastaavaa koulutusta. Erikoisfarmaseuttikoulutus säilytetään ennallaan.

Suomen parhaat työpaikat 2004

Henkilökunnan työtyytyväisyyttä seurataan vuosittain toteutettavan työtyytyväisyyskyselyn avulla. Kyselyn tuloksia käytetään apteekin toiminnan kehittämiseen. Vuoden 2003 lopussa Yliopiston Apteekki osallistui Suomen parhaat työpaikat 2004 –kilpailuun, jossa se nimettiin suurten, yli 500 henkilön organisaatioiden parhaaksi.





Lääkevaihto

Apteekit saivat hoidettavakseen uuden haasteen, kun lääkevaihto eli geneerinen substituutio tuli voimaan huhtikuussa 2003. Ennen lääkevaihdon alkua Yliopiston Apteekissa tehty selvitys näytti suuntaa tulevalle: suurin osa asiakkaista suhtautui myönteisesti lääkevaihtoon ja halusi säästää omissa ja yhteiskunnan lääkekuluissa.

Ennen lääkevaihdon alkua Yliopiston Apteekki toteutti asiakkaidensa keskuudessa selvityksen, jossa yli 90 prosenttia asiakkaista suhtautui myönteisesti siihen, että apteekki vaihtaa lääkärin määräämän lääkkeen edullisempaan, vaihtokelpoiseen valmisteseen, jos sellainen on tarjolla. Tutkimukseen osallistuneista omiin lääkekuluihinsa halusi vaikuttaa 96 prosenttia ja valtion terveydenhuoltomenoihin 91 prosenttia vastanneista.

Selvitys toteutettiin kaikilla Yliopiston Apteekin sijaintipaikkakunnilla. Selvitykseen vastasi yhteensä 372 reseptilääkkeitä ostanutta asiakasta, joista 72 prosentilla oli käytösään säännöllinen lääkitys.

Huolellinen valmistautuminen

Yliopiston Apteekissa lääkevaihtoon valmistautuminen aloitettiin syksyllä 2002. Työvälineet ja toimintamallit hiottiin reseptiasiakkaiden palveluun ja varastonhallintaan. Apteekin henkilökunnan koulutus järjestettiin maaliskuussa 2003.

Lääkevaihdon sujuvuuteen ennakointiin vaikuttavan olennaisesti varastonhallinnan ja tilaustoiminnan onnistuminen sekä vaihtokelpoisten lääkkeiden saatavuus. Yliopiston Apteekissa koordinoidaan ja ohjeistetaan kes-

kitetysti tilaus- ja varastonhallintatoimintoja.

Lääkkeiden toimittaminen

Yliopiston Apteekin käyttämän Linnea-reseptinkäsittelyohjelman (Receptum Oy) kehitystyö osoittautui onnistuneeksi. Ohjelma näyttää reseptintointitilanteessa automaattisesti vaihdon piiriin kuuluvat valmisteet ja niiden varastotilanteet.

Yliopiston Apteekin toimintamallin mukaisesti asiakkaalle kerrotaan aina, onko lääkärin määräämästä lääkkeestä olemassa edullisempi vaihtoehto vai ei. Yliopiston Apteekissa asiakasta opastetaan seuraamaan ohjelippuun tulostuvaa lääkeaineen nimeä päällekkäisten lääkehoitojen ja sekaannusten välttämiseksi.

Yliopiston Apteekki tiedotti asiakkailleen aktiivisesti lääkevaihdon alusta Apteekin hyllyltä –asiakaslehden artikkeleissa ja runsaalla lehti-ilmoittelulla.

Lääkevaihto sujuvaa

Yliopiston Apteekissa selvitettiin lääkevaihdon ensimmäisten viikkojen aikana lääkevaihdon vaikutuksia apteekin asiakaspalvelunopeuteen. Selvityksessä todettiin, että lääkevaihto hidasti vain hieman apteekin asiakaspalvelua. Käytännössä lääkevaihdoilla ei ole ollut vaikutusta apteekin asiakaspalvelun nopeuteen toisin kuin ennen lääkevaihdon alkua monet tahot ennustivat.

Tulokset tukivat käytännön kokeudesta lääkevaihdoista. Asiakaspalvelu on ollut sujuvaa. Lääkevaihto lisää lääkeneuvonnan tarvetta, mutta kokonaistasolla vaikutus palveluajkaan on ollut vähäinen, koska vain osa lääkkeistä kuuluu vaihdettaviin.

Asiakaspalvelun sujuvuuteen vaikutti Yliopiston Apteekissa käytössä oleva reseptien suoratoimitusjärjestelmä, työvälineiden eli lähinnä reseptinkäsittelyohjelman onnistunut kehitystyö sekä henkilökunnan koulutus ja positiivinen asenne lääkevaihtoon.

Lääkevaihto pähkinänkuoressa

- Lääkelaitos vahvistaa listan vaihtokelpoisista lääkkeistä.
- Apteekki vaihtaa lääkärin määräämän lääkkeen edullisempaan, vaihtokelpoiseen valmisteseen, jos sellainen on tarjolla.
- Lääkäri voi kieltää vaihdon tekemällä siitä merkinnän reseptiin.
- Asiakas voi kieltää vaihdon ilman perusteluja. Tällöin toimitetaan lääkärin määräämää lääkettä.
- Lääkemääräyksen voimassaoloajan toimitetaan samaa lääkettä. Asiakas voi halutessaan saada myös tosiasiallisesti halvimman valmisteen.
- Lääkkeen ohjelippuun tulostuu vaikuttavan aineen nimi. Asiakasta ohjataan seuraamaan sitä, jotta lääkkeet eivät mene sekaisin.

Hallituksen toimintakertomus



Ilkka Niiniluoto, Juha Korppi-Tommila, Jari Kokkonen, Martti Marvola, Ilkka Hyvärinen, Riitta-Mari Tulamo, Marja-Riitta Taskinen, Kari S. Tikka.

Liikevaihto

Yliopiston Apteekin liikevaihto oli 205,8 miljoonaa euroa vuonna 2003. Liikevaihto kasvoi 11 prosenttia vuodesta 2002. Lääkemyynnin yleinen kasvu oli tukkumyyntihinnoin 6 prosenttia.

Käteismyynti henkilöasiakkaille kehittyi myönteisemmin kuin laskutusmyynti, jonka osuus oli 5 prosenttia liikevaihdosta. Paras suhteellinen käteismyyntin kehitys oli Malmin, Porin ja Joensuun apteekeissa.

Apteekkimaksu

Yliopiston Apteekin apteekkimaksu oli 20,1 miljoonaa euroa, mikä on 9,8 prosenttia liikevaihdosta. Apteekkimaksua maksetaan 10,9 prosenttia suoraan kuluttajille tapahtuvasta lääkemyynnistä.

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

Tulos

Yliopiston Apteekin liikevoitto tilikaudelta 2003 oli 11,4 miljoonaa euroa. Liikevoitto kasvoi 15 prosenttia edellisestä vuodesta. Voitto ennen tilinpäätössiirtoja ja veroja oli 11,7 miljoonaa euroa, mikä on 8 prosenttia edellisistä vuodesta suurempi. Tilikauden voitto oli 8,2 miljoonaa euroa. Voitto kasvoi 10 prosenttia vuodesta 2002.

Henkilöstö

Yliopiston Apteekin palveluksessa oli keskimäärin 1007 henkilöä vuoden lopussa 2003. Kokopäivätoimiksi muutettuna keskimääräinen henkilöstömäärä oli 741 henkilöä. Kokopäiväiseksi muutetun henkilöstön määrä kasvoi 9 prosenttia vuoden 2002 lopun tilanteeseen verrattuna.

Vuoden 2003 suoriteperusteiset palkat olivat 21,2 miljoonaa euroa. Kaikkiaan henkilöstökulut olivat 25,8 miljoonaa euroa, missä oli kasvua 14 prosenttia verrattuna vuoteen 2002.

Investoinnit

Investoinnit olivat pääosin apteekkitilojen ja niiden kaluston sekä tietojärjestelmien korjauksia ja uusimisia.

Konserni

Yliopiston Apteekista ja sen tytäryhtiöstä YA-Prevett Oy:stä, Yhteis-

työapteekit Finland Oy:stä, Ordior Oy:stä ja Oy Galena Ltd:stä on laadittu konsernitilinpäätös. Tytäryhtiöt tukevat Yliopiston Apteekin tehtävien toteutusta. Niiden osuus konsernin liikevaihdosta ja henkilöstöstä on suhteellisen vähäinen.

Konsernin liikevaihto oli 214,9 miljoonaa euroa. Liikevaihto kasvoi 11 prosenttia edellisestä vuodesta. Konsernin liikevaihdosta Yliopiston Apteekin osuus oli 96 prosenttia.

Konsernin voitto ennen tilinpäätössiirtoja ja veroja oli 12,1 miljoonaa euroa, missä oli kasvua 9 prosenttia vuodesta 2002. Konsernin tilikauden voitto oli 8,5 miljoonaa euroa. Voitto on 11 prosenttia edellisistä vuodesta suurempi.

YA-Prevett Oy myy eläinlääkintään tarvittavia lääkkeitä ja tarvikkeita. Sen liikevaihto oli 2,4 miljoonaa euroa. Yhteistyöapteekit Finland Oy tuo maahan ja markkinoi Vichy-kosmetiikkasarjaa. Sen liikevaihto oli 1,0 miljoonaa euroa. Ordior Oy toimittaa laboratorioiden analyysilaitteita. Sen liikevaihto oli 4,8 miljoonaa euroa. Oy Galena Ltd on lääkkeiden ja luontaistuotteiden sopimusvalmistaja. Sen liikevaihto oli 1,6 miljoonaa euroa.

Konsernin tytäryhtiöiden toiminta oli voitollista lukuun ottamatta Oy Galena Ltd:tä ja YA-Prevett Oy:tä. Konsernin tytäryhtiöt työllistivät suoraan keskimäärin 50 henkilöä vuonna 2003. Lisäksi ne osittain ostivat erilaisia henkilöstöpalveluja Yliopiston Apteekilta.

Tilinpäätökseen on kirjattu osakkuusyhtiönä Receptum Oy, joka toi-

mittaa tietojärjestelmiä apteekkeille sekä lääkäri- ja hammaslääkäriasemille. Sen liikevaihto oli 4,1 miljoonaa euroa vuonna 2003.

Yliopiston Apteekin uusiin tytäryhtiö on Yliopiston Apteekki Oy, joka omistaa Virossa apteekkitoiminnan aloittavan Yliopiston Apteekki OÜ:n koko osakekannan. Kyseisellä yrityksellä ei ollut toimintaa vuonna 2003, eikä sitä ole yhdistetty konsernitilinpäätökseen.

Vuoden 2004 näkymät

Asiakaspalvelun ja esimiestyön sekä ketjumaisen toiminnan kehittäminen ovat edelleen keskeisiä toiminnallisia tavoitteita vuonna 2004. Ketjumaisen toiminnan kehityksen erityisenä painopistealueena on Yliopiston Apteekin YA-Akatemian koulutusjärjestelmän uusiminen. Tavoitteena on lisätä henkilökunnalle tarjottavan koulutuksen määrää ja parantaa sen laatua.

Yliopiston Apteekilla on tarkoitus avata Virossa kaksi apteekkiä vuonna 2004. Tavoitteena on tarjota virolaisille asiakkaille samanlaista palvelumallia kuin Suomessa.

Yliopiston Apteekin jatkuva panostus asiakaspalvelunsa kehittämiseen antaa edellytyksiä säilyttää positiivinen liikevaihdon ja tuloksen kehitys myös vuonna 2004.

Tuloslaskelma 1.1.-31.12.2003

1000 €	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2003	2002	2003	2002
LIIVEVAIHTO	205 783	184 966	214 852	193 013
Valmiiden ja keskeneräisten tuotteiden varastojen muutos	2 472	912	2 743	968
Liiketoiminnan muut tuotot	1 830	1 807	1 641	1 641
Apteekkimaksu	-20 098	-18 076	-20 098	-18 076
Materiaalit ja palvelut				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	-140 752	-126 233	-146 350	-131 015
Varastojen muutos	-16	293	92	335
	-140 768	-125 940	-146 258	-130 680
Henkilöstökulut	-25 753	-22 592	-27 639	-24 165
Poistot ja arvonalentumiset	-1 921	-1 698	-2 093	-1 936
Liiketoiminnan muut kulut	-10 131	-9 434	-11 377	-10 544
LIIKEVOITTO	11 414	9 945	11 771	10 221
Rahoitustuotot ja -kulut	283	858	424	943
VOITTO ENNEN TILINPÄÄTÖSSIIRTOJA JA VEROJA	11 697	10 803	12 195	11 164
Tilinpäätössiirrot	147	-2	-	-
Välittömät verot	-3 665	-3 358	-3 642	-3 432
Vähemmistöosuus	-	-	-18	-18
TILIKAUDEN VOITTO	8 179	7 443	8 535	7 714

Tase 31.12.2003

VASTAAVAA

1000 €

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2003	2002	2003	2002
PYSYVÄT VASTAAVAT				
Aineettomat hyödykkeet	1 264	1 746	1 382	1 855
Aineelliset hyödykkeet	9 983	9 989	10 781	10 593
Sijoitukset				
Osuudet saman konsernin yrityksissä	752	825	-	-
Osakkuusyhtiöiden osakkeet	14	13	390	417
Muut osakkeet	6 340	6 519	6 342	6 521
	7 106	7 357	6 732	6 938
PYSYVÄT VASTAAVAT YHTEENSÄ	18 353	19 092	18 895	19 386
VAIHTUVAT VASTAAVAT				
Vaihto-omaisuus				
Valmiit tuotteet	11 487	9 105	13 405	10 553
Aineet ja tarvikkeet	684	701	684	701
	12 171	9 716	14 089	11 254
Saamiset				
Pitkäaikaiset				
Saamiset saman konsernin yrityksiltä	393	356	32	-
Lyhytaikaiset				
Myyntisaamiset	5 044	3 988	6 293	4 739
Saamiset saman konsernin yrityksiltä	83	155	-	-
Muut saamiset	-	2	19	2
Ennakkomaksut	1	-	1	-
Siirtosaamiset	3 906	2 516	3 998	2 623
	9 034	6 661	10 311	7 364
Rahoitusarvopaperit	25 085	26 990	25 785	27 860
Rahat ja pankkisaamiset	1 102	885	1 258	1 128
VAIHTUVAT VASTAAVAT YHTEENSÄ	47 785	44 608	51 475	47 606
VASTAAVAA YHTEENSÄ	66 138	63 700	70 370	66 992

Tase 31.12.2003

VASTATTAVAA

1000 €

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2003	2002	2003	2002
OMA PÄÄOMA				
Perus- ja osakepääoma	22 359	21 359	22 359	21 359
Edellisten tilikausien voitto	-	-	3 089	2 819
Tilikauden voitto	8 179	7 443	8 535	7 714
Pääomalaina	-	-	126	224
OMA PÄÄOMA YHTEENSÄ	30 538	28 802	34 109	32 116
VÄHEMMISTÖOSUUS	-	-	618	646
TILINPÄÄTÖSSIIRTOJEN KERTYMÄT	2 263	2 410	-	-
VIERAS PÄÄOMA				
Laskennallinen verovelka	-	-	676	723
Pitkäaikainen vieras pääoma				
Muut velat	-	-	160	-
Lyhytaikainen vieras pääoma				
Saadut ennakot	-	-	5	43
Ostovelat	6 779	9 167	7 742	9 651
Velat saman konsernin yrityksille	101	80	-	-
Velat omistusyhteisyriyksille	53	23	53	24
Muut velat	1 081	841	1 377	1 117
Siirtovelat	25 323	22 377	25 630	22 672
	33 337	32 488	34 807	33 507
VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ	33 337	32 488	35 643	34 230
VASTATTAVAA YHTEENSÄ	66 138	63 700	70 370	66 992

Rahoituslaskelma

1000 €	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2003	2002	2003	2002
LIIKETOIMINNAN RAHAVIRTA				
Liikevoitto	11 414	9 946	11 771	10 221
Poistot	1 921	1 698	2 169	1 936
Käyttöpääoman muutos				
Lyhytaikaisten liikesaamisten lisäys(-), vähennys(+)	-2 379	-1 219	-2 896	-1 121
Vaihto-omaisuuden lisäys(-), vähennys(+)	-2 455	-1 205	-2 835	-1 303
Lyhytaikaisten velkojen lisäys(-), vähennys(+)	849	1 570	1 315	1 616
Käyttöpääoman nettomuutos	-3 985	-854	-4 416	-808
Saadut osingot	183	75	169	33
Saadut korot	619	1 117	624	1 125
Muut rahoituserät	-	-	-98	-162
Maksetut korot ja maksut	-215	-172	-219	-173
Maksetut verot ja muut veroja vastaavat maksut	-3 665	-3 359	-3 765	-3 355
Liiketoiminnan rahavirta	6 272	8 451	6 235	8 817
INVESTOINTIEN RAHAVIRTA				
Ostetut tytäryhtiöosakkeet	-128	-9	-	-
Investoinnit muihin osakkeisiin	-200	-4 128	-173	-4 128
Investoinnit aineellisiin ja aineettomiin hyödykkeisiin	-1 474	-2 554	-1 948	-2 771
Aineellisten ja aineettomien hyödykkeiden luovutustuotot	41	36	63	58
Myydyt osakkeet	379	-	379	-
Investointien rahavirta	-1 382	-6 655	-1 679	-6 841
RAHOITUKSEN RAHAVIRTA				
Korollisten saamisten lisäys(-), vähennys(+)	-135	586	-32	437
Korollisten pitkäaikaisten lainojen lisäys(-), vähennys(+)	-	-97	-160	-10
Maksut yliopistolle voittovaroista	-6 443	-5 639	-6 443	-5 639
Maksetut osingot	-	-	-26	-28
Muut rahoituserät	-	-	160	68
Rahoituksen rahavirta	-6 578	-5 150	-6 501	-5 172
LIKVIDIENVAROJEN MUUTOS	-1 688	-3 354	-1 945	-3 196
Likvidit varat 1.1.	27 875	31 229	28 988	32 184
Likvidit varat 31.12.	26 187	27 875	27 043	28 988
	-1 688	-3 354	-1 945	-3 196

Tilinpäätöksen liitetiedot

(luvut tuhansina euroina)

1. 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 pääomaosuusmenetelmällä. 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
Konsernilikearvo	5 vuotta

Konsernilikearvo 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 1 220 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	
	2003	2002	2003	2002
Suomi	205 409	184 218	214 474	192 071
EU-maat	253	670	254	671
Baltian maat	-	-	2	4
Muut maat	94	55	95	244
Laiva-apteekit	27	23	27	23
Yhteensä	205 783	184 966	214 852	193 013

Tilinpäätöksen liitetiedot

(luvut tuhansina euroina)

7. LIIKETOIMINNAN MUUT TUOTOT

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2003	2002	2003	2002
Kelan ostokertapalkkiot	1 163	1 122	1 163	1 122
Palveluiden myynti	81	31	81	31
Vuokratuotot	99	100	99	100
Konsernipalvelut	331	365	35	-
Osuus osakkuusyhtiön voitosta	-	-	97	162
Liiketoiminnan muut tuotot	156	190	166	226
Yhteensä	1 830	1 808	1 641	1 641

8. APTEEKIMAKSU

Läkelaitos määrää Yliopiston Apteekin apteekkimaksun määrän apteekkimaksulain mukaan vuodelta 2003. Apteekkimaksu, 20,1 miljoonaa euroa on laskettu ilman sivuapteekki vähennystä lukuunottamatta alle 5 vuotta vanhempaa Malmin sivuapteekkiä.

9. HENKILÖSTÖKULUT JA HENKILÖKUNTA KESKIMÄÄRIN

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2003	2002	2003	2002
Palkat	21 227	18 603	22 748	19 875
Eläkekulut	3 316	2 883	3 579	3 125
Muut henkilösivukulut	1 210	1 106	1 312	1 165
Yhteensä	25 753	22 592	27 639	24 165
Toimitusjohtajat	-	-	283	265
Hallituksen jäsenet	-	-	20	14
Henkilökunta keskimäärin	1 008	889	1 058	931

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

10. POISTOT JA ARVONALENTUMISET

Suunnitelman mukaiset poistot

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2003	2002	2003	2002
Aineettomat oikeudet	144	137	196	170
Muut pitkävaikutteiset menot	380	376	380	396
Konserniliikearvo/reservi	-	-	-75	-
Rakennukset ja rakennelmat	285	285	285	285
Koneet ja kalusto	1 112	900	1 307	1 085
Yhteensä	1 921	1 698	2 093	1 936

Suunnitelman mukaiset poistot on laskettu käyttöomaisuushyödykkeiden taloudellisen käyttöön 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	
	2003	2002	2003	2002
Vuokrat	1 381	1 344	1 624	1 594
Liiketoiminnan muut kulut	8 750	8 090	9 753	8 950
Yhteensä	10 131	9 434	11 377	10 544

12. RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2003	2002	2003	2002
Osinkotuotot				
Saman konsernin yrityksiltä	164	67	-	-
Muilta	19	8	19	8
Osinkotuotot yhteensä	183	75	19	8
Muut korko- ja rahoitustuotot				
Saman konsernin yrityksiltä	11	16	-	-
Muilta	604	1 102	624	1 132
Korkotuotot yhteensä	615	1 118	624	1 132
Korkokulut ja muut rahoituskulut				
Saman konsernin yrityksille	-	-4	-	-
Muille	-216	-172	-219	-173
Korkokulut yhteensä	-216	-176	-219	-173
Sijoitusten ja saamisten arvonalennukset				
Pitkäaikaisten saamisten arvonalentumiset				
Saman konsernin yrityksiltä	-298	-135	-	-
Muilta	-	-24	-	-24
Sijoitusten arvonalennukset yhteensä	-298	-159	-	-
Rahoitustuotot ja -kulut yhteensä	283	858	424	943

13. VEROT

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2003	2002	2003	2002
Tuloverot	3 437	3 134	3 463	3 212
Muut välittömät verot	228	224	226	224
Laskennallisen verovelan muutos	-	-	-47	-4
Yhteensä	3 665	3 358	3 642	3 432

Tilinpäätöksen liitetiedot

(luvut tuhansina euroina)

14. AINEETTOMAT JA AINEELLISET HYÖDYKKEET

	Yliopiston Apteekki		Konserni	
	2003	2002	2003	2002
Aineettomat oikeudet				
Hankintameno 1.1.	902	698	1 077	873
Lisäykset	42	204	53	204
Hankintameno 31.12.	944	902	1 130	1 077
Kertyneet sumu-poistot 1.1.	447	310	554	384
Tilikauden sumu-poistot	144	137	172	170
Kertyneet sumu-poistot 31.12.	591	447	726	554
Kirjanpitoarvo 31.12.	353	455	404	523
Muut pitkävaikutteiset menot				
Hankintameno 1.1.	2 302	1 365	2 425	1 488
Lisäykset	-	937	48	937
Hankintameno 31.12.	2 302	2 302	2 473	2 425
Kertyneet sumu-poistot 1.1.	1 011	635	1 093	697
Tilikauden sumu-poistot	380	376	403	396
Kertyneet sumu-poistot 31.12.	1 391	1 011	1 496	1 093
Kirjanpitoarvo 31.12.	911	1 291	977	1 332
Rakennukset				
Hankintameno 1.1.	7 722	7 722	7 722	7 722
Hankintameno 31.1.	7 722	7 722	7 722	7 722
Kertyneet sumu-poistot 1.1.	1 085	800	1 085	800
Tilikauden sumu-poistot	285	285	285	285
Kertyneet sumu-poistot 31.12.	1 370	1 085	1 370	1 085
Kirjanpitoarvo 31.12.	6 352	6 637	6 352	6 637
Koneet ja kalusto				
Hankintameno 1.1.	10 198	8 805	11 484	9 910
Lisäykset	1 349	1 526	1 656	1 751
Vähennykset	-120	-133	-173	-177
Hankintameno 31.12.	11 427	10 198	12 967	11 484
Kertyneet sumu-poistot 1.1.	6 846	6 044	7 529	6 572
Vähennysten kertyneet poistot	-78	-98	-121	-119
Tilikauden sumu-poistot	1 112	900	1 307	1 076
Kertyneet sumu-poistot 31.12.	7 880	6 846	8 715	7 529
Kirjanpitoarvo 31.12.	3 547	3 352	4 252	3 955
Kirjanpitoarvosta 31.12.2003 Tuotannon koneiden ja laitteiden osuus	407	375	735	577
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat				
Hankintameno 1.1.	-	113	-	113
Lisäykset	145	105	239	105
Vähennykset	-62	-218	-62	-218
Hankintameno 31.12.	83	-	177	-
Kirjanpitoarvo 31.12.	83	-	177	-

Tilinpäätöksen liitetiedot

(luvut tuhansina euroina)

15. SJOITUKSET

Tytäryhtiöosakkeet

Kirjanpitoarvo 1.1.	824	815	-	-
Lisäykset	226	9	-	-
Vähennykset	-298	-	-	-
Kirjanpitoarvo 31.12.	752	824	-	-

Osakkuusyhtiöiden osakkeet

Kirjanpitoarvo 1.1.	13	13	417	280
Lisäykset	-	-	-	137
Vähennykset	-	-	-27	-
Kirjanpitoarvo 31.12.	13	13	390	417

Muut osakkeet ja osuudet

Kirjanpitoarvo 1.1.	6 519	2 415	6 521	2 417
Lisäykset	200	4 128	200	4 104
Vähennykset	-379	-24	-379	-
Kirjanpitoarvo 31.12.	6 340	6 519	6 342	6 521

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2003	2002	2003	2002
Tytäryhtiöosakkeet			
Kirjanpitoarvo 1.1.	824	815	-
Lisäykset	226	9	-
Vähennykset	-298	-	-
Kirjanpitoarvo 31.12.	752	824	-
Osakkuusyhtiöiden osakkeet			
Kirjanpitoarvo 1.1.	13	13	417
Lisäykset	-	-	-
Vähennykset	-	-	-27
Kirjanpitoarvo 31.12.	13	13	390
Muut osakkeet ja osuudet			
Kirjanpitoarvo 1.1.	6 519	2 415	6 521
Lisäykset	200	4 128	200
Vähennykset	-379	-24	-379
Kirjanpitoarvo 31.12.	6 340	6 519	6 342

Konserniyritykset

YA-Prevett Oy, Helsinki	100,0	50	168	123
Ordior Oy, Vantaa	64,1	641	17	113
Oy Galena Ltd., Kuopio	95,8	37 113	8	313
Yhteistyöapteekit Finland Oy, Helsinki	100,0	2 685	17	195
Yliopiston Apteekki Oy, Helsinki	100,0	1 000	8	8
Yhteensä		41 489	218	752

Konsernin omistus äänivalta osuus -%	Apteekin omistamat osakkeet kpl	nimellisarvot	kp-arvo

Osakkuusyhtiö

Receptum Oy, Helsinki	50	1 000	17	13
-----------------------	----	-------	----	----

Konsernin omistamat muut osakkeet

Kiint. Oy Alex Hänninen, Jyväskylä	9,8	294	49	779
Kiint. Oy Linjurin kauppakeskus, Salo	2,9	411	0	709
Asunto Oy Isokatu 27, Oulu	0,7	750	1	40
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				17
Yhteensä				6 342

Konsernin omistus äänivalta osuus -%	kpl	nimellisarvot	kp-arvo

Tilinpäätöksen liitetiedot

(luvut tuhansina euroina)

16. KONSERNISAAMISET JA -VELAT

Saamiset saman konsernin yrityksiltä

Pitkäaikaiset

Lainasaamiset

Lyhytaikaiset

Myyntisaamiset

Siirtosaamiset

Velat saman konsernin yrityksiltä

Lyhytaikaiset

Ostovelat

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2003	2002	2003	2002
393	356	32	-
4	42	-	-
79	113	-	-
101	80	53	24

17. OMAN PÄÄOMAN MUUTOKSET

Peruspääoma l.l.

Siirto voittovaroista

Peruspääoma 31.12.

Voittovarot l.l.

Siirto peruspääomaan

Tilitys Helsingin yliopistolle

Tilikauden voitto

Voittovarot 31.12.

Poistoerosta siirretty omaan pääomaan

Omasta pääomasta jakokelpoisia varoja

Pääomalaina

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2003	2002	2003	2002
21 359	19 859	22 359	19 859
1 000	1 500	1 000	1 500
22 359	21 359	23 359	21 359
7 442	7 139	10 532	9 957
-1 000	-1 500	-1 000	-1 500
-6 442	-5 639	-6 443	-5 639
8 179	7 443	8 535	7 714
8 179	7 443	11 624	10 532
-	-	-1 655	-1 758
8 179	7 443	9 969	8 774
-	-	126	224

Oy Galena Ltd:n pääomalainoihin sisältyy 13 tuhannen euron laina 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 10 tuhatta euroa.

18. VASTUUSITOUMUKSET

Annetut pantit ja vastuusitoumukset

Muut omasta puolesta annetut vakuudet

Samaan konserniin kuuluvien yritysten puolesta

annetut vakuudet

Muiden puolesta annetut vakuudet

Yhteensä

Yliopiston Apteekki		Konserni	
2003	2002	2003	2002
11	10	27	30
27	24	27	24
28	6	28	6
66	40	82	60

Hallituksen ehdotus voittovarojen käytöstä

Tilivuoden voitto on 8.179.537,29 euroa ja konsernin jakokelpoinen oma pääoma on 11.624.423,27 euroa. Apteekin johtosäännön 10. pykälän tarkoittamana veroja ja apteekkimaksua vastaavana suorituksena on Helsingin yliopistolle tilitettävä 23.762.857,04 euroa.

Hallitus esittää, että tilikauden voitosta maksetaan voitonjakona 7.179.537,29 euroa Helsingin yliopistolle ja loput 1.000.000,00 euroa siirretään apteekin peruspääomaan.

Helsingissä 1. maaliskuuta 2004

Kari S. Tikka

Jari Kokkonen

Martti Marvola

Marja-Riitta Taskinen

Ilkka Niiniluoto

Riitta-Mari Tulamo

Ilkka Hyvärinen

Juha Korppi-Tommola

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

Helsingissä 12. maaliskuuta 2004

PricewaterhouseCoopers Oy
KHT-yhteisö

Pekka Kaasalainen
KHT

Tilintarkastuskertomus

Olemme tarkastaneet Yliopiston Apteekin kirjanpidon, tilinpäätöksen ja hallinnon tilikaudelta 1.1. - 31.12.2003. 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 tarkoitetulla 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 12. päivänä maaliskuuta 2004

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 (1.8.2003 asti)
Rehtori Ilkka Niiniluoto (1.8.2003 alkaen)
Professori Marja-Riitta Taskinen
Professori Riitta-Mari Tulamo

Varajäsenet

Professori Liisa Ahtee (31.12.2003 asti)
Professori Seppo Honkapohja (31.12.2003 asti)
Hallintojohtaja Sinikka Mertano (31.12.2003 asti)
Professori Olli Mäenpää
Professori Jyrki Taskinen
Professori Anna-Mari Ranki (1.1.2004 alkaen)
Professori Jukka Kola (1.1.2004 alkaen)
Hallintojohtaja Kari Suokko (1.1.2004 alkaen)

Yliopiston Apteekin johtoryhmä

Apteekkari Jari Kokkonen
Tietohallintopäällikkö Juha Antila
Johtava proviisori Eeva-Kaisa Mäki-Moijala
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

YA-Prevett Oy, Valimotie 7, 00380 Helsinki
Toimitusjohtaja Raimo Sertti

Ordior Oy, Louhelantie 10, 01600 Vantaa
Toimitusjohtaja Pekka Aro

Yhteistyöapteekit Finland Oy, Valimotie 7, 00380 Helsinki
Toimitusjohtaja Raimo Sertti

Receptum Oy, Strömbergintie 4 B, 00380 Helsinki
Toimitusjohtaja Jukka Mäki-Moijala

Yliopiston Apteekki Oy, Valimotie 7, 00380 Helsinki
Toimitusjohtaja Raimo Sertti

Yliopiston Apteekin pääapteekki ja sivuapteekit sekä apteekinhoitajat

Helsinki, Keskusta	johtava proviisori Eeva-Kaisa Mäki-Moijala	Lappeenranta	proviisori Anne Hietala. Lappeenranta vastaa myös Yliopiston Apteekin työvoima- palvelusta.
Helsinki, Töölö	proviisori Mauri Sarriola	Oulu	proviisori Aki Pitkänen
Helsinki, Diakonissalaitos	proviisori Heikki Peura	Pori	proviisori Marjo Rajamäki.
Helsinki, Vallila,		Salo	proviisori Heino Pernilä
Helsingin yliopiston eläinlääketieteellisen tiedekunnan yhteydessä	proviisori Eija Lilja	Savonlinna	proviisori Kari Asunmaa
toimiva apteekki	proviisori Stiina Piirainen	Tampere	proviisori Kerstin Carlsson
Helsinki, Malmi	proviisori Jukka Koistinen	Turku	proviisori Timo Mäenpää
Joensuu	proviisori Hanna Syrjä		
Jyväskylä, Kauppakatu	proviisori Pirkko Jokila		
Jyväskylä, Puistokatu	proviisori Heikki Pennanen		
Kemi	proviisori Marja Mairinoja ja		
Lahti	proviisori Kati Ahola (1.10.2003-)		

Keskitettyt toiminnot

YA-talo:
Talous ja hallinto talousjohtaja Raimo Sertti ja
talouspäällikkö Merja Rajakangas
Tilauspalvelut myyntipäällikkö Birgitta Mäsabacka
Valmistus tuotantopäällikkö Sari Kallioinen
Laadunvarmistus laatupäällikkö Marjo-Riitta Helle
Tietohallinto tietohallintopäällikkö Juha Antila
Viestintä viestintäpäällikkö Katariina Kalsta

Mannerheimintie 96:
Koulutus koulutuspäällikkö Janne Miikkola
Markkinointi markkinointipäällikkö Ritva Ylänkö

Svensk Resumé

Universitets Apoteket ägs av Helsingfors universitet. Förutom det i Helsingfors belägna huvudapoteket har apoteket dessutom 16 sidoapotek på olika håll i Finland. Genom sin verksamhet stöder Universitets Apoteket forsknings- och undervisningsverksamhet samt är förutom detta den största arbetsgivaren för farmaceutisk personal i vårt land.

Året 2003 i korthet

År 2003 var Universitets Apotekets omsättning 206 miljoner euro. Omsättningen steg 11,3 procent från år 2002. Apoteksavgiften som uppbärs från medicinförsäljningen var 20,1 miljoner euro. Räkenskapsperiodens vinst var 8,2 miljoner euro. Universitets apoteket redovisar apoteksavgiften, de direkta skatterna och vinstfördelningen till Helsingfors universitet. År 2003 uppgick summan till 30,9 milj. euro.

Tillräckligt med personal

Personalen som ger kundservice är Universitets Apotekets viktigaste resurs. I Universitets Apoteket arbetade år 2003 sammanlagt 1285 personer av vilka 602 var deltidsanställda. Vid årets slut uppgick personalstyrkan till 1007, av vilken 45 procent av farmaceuter, 6,5 procent provisorer och resten övrig personal. Tillfälliga resurssvackor utjämnas med apotekets egen arbetskraftsservice i vilken fyra farmaceuter ingår.

För fortbildningen av personalen

i Universitets Apoteket svarar den egna "akademien", YA-Akatemia. Här påbörjade man en förnyelseprocess av utbildningssystemet vid årets slut.

Universitets Apoteket har ett resultatlönesystem som berör hela personalen. År 2003 fick ca 750 personer resultatlön. Samma år togs dessutom i bruk ett individuellt prestationslönesystem.

Vid slutet av året 2003 deltog Universitets Apoteket i tävlingen "Finland bästa arbetsplatser 2004" – och vann serien för stora organisationer.

Stamkunder och servicen

Vid slutet av år 2003 hade Universitets apoteket 430 000 stamkunder: 83 000 nya stamkunder anslöt sig under året. Apoteket har tillgång till stamkundens köphistora, vilket förbättrar medicinrådgivningen. I servicevalet kartläggs kundens behov och man rekommenderar alltid det bästa vårdalternativet.

Medicinbytet som påbörjades i april år 2003 förbättrade apotekstjänsterna eftersom man nu kan i apoteken också påverka priset på kundens medicinivård genom att rekommendera ett billigare alternativ om ett sådant finns att tillgå.

Universitets Apotekets telefon-tjänst emottog över 230 000 samtal. Den största delen av samtalen berörde frågor gällande mediciner. I början av medicinbytet steg antalet besök på Universitets Apotekets

webbservice (www.yliopistonapteekki.fi). En månad hade webbservicen över 40 000 besökare och den populäraste delen var produktsök som gjorde det möjligt att jämföra medicinpriser. Tidskriften för stamkunderna (Apteekin Hyllyltä) utkom vid årets slut i 250 000 exemplar.

Universitets Apoteket fick år 2003 utnämningen "årets kundbetjänares 2003". Utnämningen gavs på basen av Taloustutkimus Oys undersökning om den nationella kundresponsen (Kansallinen asiakaspalute).

Året 2004

År 2004 kommer man att vid Universitets Apoteket att speciellt fästa vikt vid att förbättra medicinrådgivningen till stamkunder och öka medicinsäkerheten.

Universitets Apoteket satsar också på vidareutbildningen av sin personal. År 2004 deltar hela den farmaceutiska personalen i utbildningsprogrammet Akatemiapäivät (akademidagarna) som arrangeras två gånger per år. Som första punkt på utbildningsprogrammet står medicininteraktioner.

Vid slutet av år 2003 grundade Universitets Apoteket ett dotterbolag i Estland. OÜ Yliopiston Apteeki har aptoeksservice som sitt verksamhetsområde. Under år 2004 finns det planer på att öppna två Ülikooli Apteek i Estland.

English summary

University Pharmacy, Finland's leading pharmacy, is also the most significant employer of pharmacy personnel in Finland.

The main offices are located in Helsinki and there are 16 additional branches around Finland.

The profit, pharmacy fee and community tax all go to the owner, the University of Helsinki, and are used to promote education and research. In 2003, the turnover was EUR 206 million, with a growth of 11.3%, the special pharmacy fee was EUR 20.1 million and the net profit was EUR 8.2 million. Altogether, the University of Helsinki was paid EUR 30.9 million.

Employees

University Pharmacy's most valuable resource is its people. In 2003, a total of 1285 (602 part-timer) were employed by University Pharmacy. By the end of 2003, the number stood at 1007: 45% B.Sc. (Pharm), 6.5% M.Sc. (Pharm.) the rest working in other capacities. University Pharmacy's own employment service has four B.Sc. (Pharm) to balance any temporary resource lack.

YA-Academy provides internal training for every employee. The academy's training system was upgraded at the end of 2003.

Also, in 2003, about 750 people were awarded merit pay in addition to their normal pay. In the same year, University Pharmacy also introduced a motivation payment that is offered to an individual who has performed effectively at University Pharmacy.

At the end of 2003, University Pharmacy attended the Great Place to Work 2004 competition in Finland, and was nominated the best work- place in the large organisations category.

Services for clients

In 2003, more than 83 000 customers joined the key-customer programme, and by the end of the year, University Pharmacy had more than 430 000 key-customers.

University Pharmacy has continued to develop its drug information services for individuals. The ability to offer better information is based on knowing the key clients' medication history. Moreover, pharmacists working in the assisted self-service sections continue to clarify the customers' needs and recommend the best solutions.

University Pharmacy call-centre answered more than 230 000 phone calls in 2003. Most of the questions concerned the correct use of medicines, drug interactions and adverse reactions.

University Pharmacy's Internet page, www.yliopistonapteekki.fi, has had more than 40 000 visitors. These visitors have been primarily interested in the ability to compare the prices of medicines.

University Pharmacy's client magazine had a circulation of 250 000.

University Pharmacy was nominated as the best customer service company in Finland, in 2003.

Plans for the year 2004

In 2004, University Pharmacy's focus will be on the development of individual drug information services for customers, particularly key-customers. University Pharmacy's objective is to assure medication safety.

In addition, the employees will be offered better and more continuing education. In 2004, all pharmaceutical employees will attend Academy days twice a year. The first training session is to focus on drug interactions.

University Pharmacy is planning to open two retail pharmacies in Estonia in 2004. University Pharmacy's subsidiary OÜ Yliopiston Apteekki is responsible for this area of business in Estonia.

How the Finnish pharmacy system operates?

In Finland, only retail and subsidiary pharmacies are permitted to sell medicines to the public. Prescription medicines are dispensed by prescription, issued by a doctor, dentist or veterinarian. There are about 600 pharmacies and 200 subsidiary pharmacies in Finland.

Pharmacies are privately owned and licensed. After announcing a vacancy the National Agency for Medicines grants a licence to an applicant of its choice, to own and operate a pharmacy. The owner of the pharmacy must be qualified, hold an M.Sc. (Pharm) degree, and be a EU citizen.

In addition to the privately owned pharmacies, the University of Helsinki has the statutory right to operate one pharmacy in Helsinki and 16 subsidiary pharmacies. The University of Kuopio has the statutory right to operate one pharmacy in Kuopio.

In Finland, pharmacies pay a special pharmacy fee, which is dependent on the medicine sales to the public. University Pharmacy pays the pharmacy fee to the University of Helsinki and the Kuopio University Pharmacy to the University of Kuopio.



YA Yliopiston
Apteekki

UNIKKI

0002 21988

www.yliopistonapteekki.fi

KORTTI

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



Valimotie 7, PL 17, 00381 Helsinki, puhelin (09) 542 046, faksi (09) 5420 4456. www.yliopistonapteekki.fi